

ภาคผนวก ข

ตารางที่ ข - 1

แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. เพศ		
หญิง	208	69.3
ชาย	92	30.7
2. อายุ		
21 – 30 ปี	137	45.6
31 – 40 ปี	98	32.7
41 – 50 ปี	40	13.3
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	15	5.0
ต่ำกว่า 21 ปี	10	3.4
3. การศึกษา		
ปริญญาตรี	201	67.0
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	18.7
ปริญญาโท	42	14.0
สูงกว่าปริญญาโท	1	.3
4. อาชีพ		
พนักงานบริษัท/เอกชน	231	77.0
ประกอบอาชีพอิสระ	16	5.3
เจ้าของกิจการ	15	5.0
รับราชการ	15	5.0
นักศึกษา	11	3.7
แม่บ้าน	9	3.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	1.0

ตารางที่ ข -1 (ต่อ)

แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
5. รายได้เฉลี่ย		
10,001 – 20,000 บาท	122	40.7
20,001 – 30,000 บาท	66	22.0
ต่ำกว่า 10,000 บาท	57	19.0
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	28	9.3
30,001 – 40,000 บาท	27	9.0

ตารางที่ ข - 2

แสดง ธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอยู่เป็นประจำ

ธนาคาร	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. ธนาคารไทยพาณิชย์	198	29.7
2. ธนาคารกรุงเทพ	116	17.4
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	89	13.4
4. ธนาคารกสิกรไทย	80	12.0
5. ธนาคารกรุงไทย	73	11.0
6. ธนาคารยูโอบี	32	4.8
7. ธนาคารทหารไทย	20	3.0
8. ธนาคารนครหลวงไทย	15	2.3
9. ธนาคารธนาชาต	19	2.9
10. ธนาคารไทยธนาคาร	10	1.5
11. อื่นๆ ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคาร สงเคราะห์ และธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์	8	1.1
12. ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์	6	0.9
รวมทั้งหมด	666	100.0

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ ข - 3
แสดง รูปแบบธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ

รูปแบบธนาคาร	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. ธนาคารในห้างสรรพสินค้า	253	56.0
2. ธนาคารเดี่ยว (Stand alone)	168	37.2
3. อินเทอร์เน็ต	29	6.4
4. ใช้บริการ ATM	2	0.4
รวมทั้งหมด	452	100.0

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ ข - 4
แสดง ธนาคารในห้างสรรพสินค้าที่นึกถึง 3 ลำดับแรก

ธนาคาร	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. นึกถึงเป็นลำดับที่ 1		
ธนาคารไทยพาณิชย์	127	42.3
ธนาคารกรุงเทพ	107	35.7
ธนาคารกสิกรไทย	39	13.0
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	11	3.7
ธนาคารกรุงไทย	6	2.0
ธนาคารนครหลวงไทย	3	1.0
ธนาคารธนาชาต	3	1.0
ธนาคารทหารไทย	2	0.7
ธนาคารยูโอบี	2	0.7

ตารางที่ ข - 4 (ต่อ)
แสดง ธนาคารในห้างสรรพสินค้าที่นึกถึง 3 ลำดับแรก

ธนาคาร	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
2. นึกถึงเป็นลำดับที่ 2		
ธนาคารไทยพาณิชย์	81	27.0
ธนาคารกรุงเทพ	76	25.3
ธนาคารกสิกรไทย	66	22.0
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	39	13.0
ธนาคารกรุงไทย	23	7.7
ธนาคารธนาชาต	9	3.0
ธนาคารทหารไทย	3	1.0
ธนาคารทีสโก้	2	.6
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย)	1	.4
3. นึกถึงเป็นลำดับที่ 3		
ธนาคารกสิกรไทย	77	25.6
ธนาคารกรุงเทพ	59	19.7
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	41	13.7
ธนาคารไทยพาณิชย์	40	13.3
ธนาคารกรุงไทย	35	11.7
ธนาคารยูโอบี	17	5.7
ธนาคารทีสโก้	10	3.3
ธนาคารทหารไทย	9	3.0
ธนาคารธนาชาต	6	2.0
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย)	4	1.4
ธนาคารไทยธนาคาร	2	.6

ตารางที่ ข - 5

แสดงธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอยู่เป็นประจำ จำแนกตามธนาคารในห้างสรรพสินค้าที่นี้ถึง ลำดับแรก

ธนาคารใน ห้างสรรพสินค้าที่ นี้ลำดับแรก	ธนาคารที่ใช้บริการอยู่เป็นประจำ										
	ไทย พาณิชย์	กรุงเทพ	กรุงศรี อยุธยา	กสิกรไทย	กรุงไทย	ยูโอบี	ทหารไทย	ธนาชาติ	นครหลวง ไทย	ไทย ธนาคาร	อื่นๆ
ไทยพาณิชย์	96	40	36	26	30	9	7	5	6	6	6
กรุงเทพ	65	59	30	28	26	15	8	4	5	*	*
กสิกรไทย	21	10	10	16	8	6	*	5	*	0	0
กรุงศรีอยุธยา	6	*	9	6	6	0	0	*	0	*	0

หมายเหตุ : * ธนาคารที่มีค่าน้อยกว่า 5 ไม่แสดงผล

ตารางที่ ข - 6

แสดงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลต่อการ ตัดสินใจ
สถานที่ตั้ง (Location)	4.48	.67	มากที่สุด
ระบบเทคโนโลยีของธนาคาร (ICT)	4.11	.79	มาก
การบริการ (Customer Service)	4.10	.84	มาก
ชื่อเสียงของธนาคาร (Brand)	4.00	.84	มาก
ผลิตภัณฑ์(Product)เช่น ATM,กองทุน	3.67	.92	มาก
ค่าธรรมเนียม,อัตราดอกเบี้ย (Pricing)	3.55	1.06	มาก
รูปแบบของสาขา (Store Design)	3.51	.96	มาก
การโฆษณา (Communication Mix)	3.18	.91	ปานกลาง
เพื่อน/ครอบครัว ชักชวน (Influence)	3.02	1.03	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับพนักงาน (Relationship)	2.98	1.17	ปานกลาง
รวม	3.66	.55	มาก

ตารางที่ ข - 7

แสดงรายการที่ติดต่อใช้บริการมากที่สุดกับธนาคารในห้างสรรพสินค้า

รายการ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. ฝาก-ถอนเงินสด	213	71.0
2. ชำระค่าบริการอื่นๆ	54	18.0
3. โอนเงินระหว่างบัญชี	33	11.0
4. ฝากเช็ค	-	-
รวม	300	100.0

ตารางที่ ข - 8

แสดงลักษณะการใช้บริการกับธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. ทำรายการกับเครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่องปรับสมุด เครื่องฝากเงินสดและฝากเช็ค)	149	49.7
2. ทำรายการทั้งกับเครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าหน้าที่ธนาคาร	97	32.3
3. ทำรายการกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร	54	18.0
รวม	300	100.00

ตารางที่ ข - 9

แสดงช่วงเวลาการใช้บริการกับธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ช่วงเวลาการใช้บริการ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. เสาร์-อาทิตย์	102	34.0
2. เฉพาะเวลาเดินในห้าง	90	30.0
3. หลังเลิกเรียนหรือหลังเลิกงาน	70	23.3
4. ว่างเวลางาน	38	12.7
รวม	300	100.00

ตารางที่ ข - 10

แสดงความถี่ในการใช้บริการกับธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	130	43.3
2. ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน	110	36.7
3. ใช้บริการเดือนละครั้ง	60	20.0
รวม	300	100.00

ตารางที่ ข -11
แสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร

สถานที่ตั้งของธนาคาร	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. บ้าน	170	56.7
2. ที่ทำงาน	88	29.3
3. ทางผ่าน	42	14.0
4. สถานศึกษา	-	-
รวม	300	100.00

ตารางที่ ข -12
แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร รูปแบบใหม่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ตู้ เอทีเอ็ม เครื่องฝากเงิน เครื่องปรับสมุด และ เครื่องฝากเช็ค)	4.05	.65	มาก
2. รูปแบบของธนาคาร	3.99	.56	มาก
3. การบริการ	3.83	.80	มาก
4. ผลិតภักณ์ท์	3.62	.71	มาก
รวม	3.87	.55	มาก

ตารางที่ ข -13

แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่

ด้านเครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จำแนกเป็นรายชื่อ

เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ตู้ เอทีเอ็ม เครื่องฝากเงิน เครื่องปรับสมุด และ เครื่องฝากเช็ค)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ความรวดเร็วและถูกต้อง	4.27	.75	มากที่สุด
2. ขั้นตอนและวิธีการใช้	4.24	.68	มากที่สุด
3. ประเภทของเครื่องบริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ มีหลากหลาย	3.88	.88	มาก
4. จำนวนเครื่องที่ตั้งให้บริการ	3.81	.93	มาก
รวม	4.05	.65	มาก

ตารางที่ ข -14

แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่

ด้านรูปแบบของธนาคาร

จำแนกเป็นรายชื่อ

รูปแบบของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ทำเลที่ตั้ง	4.26	.73	มากที่สุด
2. เวลาเปิด-ปิด ทำการ	4.10	.79	มาก
3. ความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.95	.71	มาก
4. ขนาดของสาขา	3.67	.76	มาก
รวม	3.99	.56	มาก

ตารางที่ ข -15

แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่ ด้านการบริการ

จำแนกเป็นรายข้อ

การบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. พนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการบริการ	3.96	.86	มาก
2. การรอคอยการบริการ	3.84	1.12	มาก
3. แบบฟอร์มกรอกสะดวก และหาง่าย	3.82	.84	มาก
4. จำนวนพนักงาน	3.70	.87	มาก
รวม	3.83	.80	มาก

ตารางที่ ข -16

แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์

จำแนกเป็นรายข้อ

ผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ผลิตภัณฑ์มีให้เลือก เช่น บัญชีประเภทต่างๆ	3.90	.77	มาก
2. ใช้ควบคู่กับเทคโนโลยี เช่นมือถือ คอมพิวเตอร์	3.73	.87	มาก
3. มีสิทธิพิเศษ เช่นการสะสมแต้ม หรือ แลกของ	3.47	.94	มาก
4. พนักงานสาขานำเสนอผลิตภัณฑ์อย่าง ต่อเนื่อง	3.37	.90	ปานกลาง
รวม	3.62	.71	มาก

ตารางที่ ข -17
แสดงความสนใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

เหตุผล	ความสนใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน		
	สนใจ	ไม่สนใจ	รวม
ไม่ระบุเหตุผล	195	61	256
ดูผลตอบแทน	2	-	2
ต้องดูรายละเอียดก่อน	2	5	7
ต้องปรึกษาครอบครัว	-	2	2
ทำกับที่อื่นแล้ว	-	2	2
ทำให้เกิดหนี้	-	3	3
พยายามประหยัด	-	2	2
มั่นคง เชื่อถือได้	4	-	4
มีการลงทุนอื่นแล้ว	-	2	2
ระบบเงินหมุน	2	-	2
เดิมดีอยู่แล้ว	-	3	3
เป็นการออมเงิน	2	-	2
เป็นทางเลือกใหม่	2	-	2
เสียเวลา	-	2	2
เหมือนเดิม	-	4	4
ไม่ค่อยใช้บริการ	-	2	2
ไม่มีเงิน	-	3	3
รวม	209	91	300
	69.7%	30.3%	100.0%

ตารางที่ ข -18

แสดงข้อคิดเห็นอื่นๆ ที่เป็นปัญหาในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ปัญหาใน การใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่องปรับสมุด เครื่องฝากเงินสดและฝากเช็ค) ไม่เพียงพอ	156	52.0
2. ขาดพนักงานให้ความรู้	78	26.0
3. การทำรายการด้วยตนเอง	39	13.0
4. อื่น ๆ.....		
รอนาน	6	2.0
พนักงานไม่พอ	7	2.3
การบริการ	5	1.7
ไม่มีปัญหา	4	1.4
พนักงานไม่ใส่ใจลูกค้า	3	1.0
สาขาไม่พอ	2	.6
รวม	300	100.0

ตารางที่ ข -19

แสดงความคิดเห็นในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่

ความคิดเห็นในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านรู้สึกสะดวกในการใช้บริการใน ห้างสรรพสินค้า	4.40	.63	มากที่สุด
2. ท่านมีความพึงพอใจกับการใช้บริการใน ห้างสรรพสินค้า	4.22	.67	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกชื่นชอบในการทำรายการด้วยตนเอง	3.99	.74	มาก
4. ขนาดของสาขาไม่มีผลต่อการใช้บริการ	3.57	.92	มาก
5. ท่านชื่นชอบกับการรับข้อมูลข่าวสารจาก ธนาคาร	3.56	.76	มาก
6. ท่านต้องการสอบถามหรือพูดคุยกับพนักงาน	3.53	.82	มาก
7. พนักงานสาขาให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	3.53	.86	มาก
8. ท่านพบข้อจำกัดในการทำรายการ	3.51	.70	มาก
9. ธนาคารอื่น ๆ มีบริการที่ดีกว่า ท่านคิดว่าไม่ เปลี่ยนไปใช้ธนาคารอื่น	3.40	.98	ปานกลาง
10. พนักงานสาขามีการขายผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง	3.34	.84	ปานกลาง
รวม	3.70	.45	มาก

ตารางที่ 4.20
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1. ไม่มีข้อเสนอแนะ	248	82.5
2. พื้นที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	14	4.7
3. มีพนักงานน้อยเกินไป ดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง	12	4.0
4. เพิ่มสาขาให้มากขึ้น เน้นช่วงเวลาลง 15.00 น	7	2.3
5. รอนาน	6	2.0
6. เพิ่มเครื่องให้บริการ	5	1.7
7. ต้องการคำแนะนำ	3	1.0
8. ข้อมูลข่าวสารที่ให้ควรง่ายในการทำความเข้าใจ	2	.7
9. เวลาเปิดปิดไม่เหมาะสม	2	.7
10. ไม่มั่นใจธนาคารในห้างว่าจะเกิดปัญหา ถ้าจะทำธุรกรรมสำคัญจะใช้ธนาคารเดี่ยวเวลาปกติ	1	.4
รวม	300	100.0