

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนสถานีบริการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ไตรมาส 1 /2552.....	33
3.2 การเปรียบเทียบปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ระหว่างปี 2547-2551...	34
3.3 ข้อมูลสถิติการจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ปี 2548 – 2552...	35
3.4 ข้อมูลจำนวนธุรกิจเสริมและร้านค้าต่างๆ ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ปี 2552	37
3.5 การเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ที่มีสาขา ในสถานีบริการน้ำมัน (ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารอื่นๆ) กับ สาขาในห้างสรรพสินค้า.....	40
3.6 การเปรียบเทียบธุรกรรมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ระหว่างสาขา ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.กับสาขาทั่วไป.....	41
3.7 อัตราค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่ในสถานีบริการน้ำมันเขตกรุงเทพมหานคร.....	42
3.8 อัตราค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่ใน Community Mall ในเขตกรุงเทพมหานคร...	44
3.9 จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้าง Community Mall เขตกรุงเทพมหานคร	45
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านเศรษฐกิจ และสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าที่ใช้บริการสาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.....	51
4.2 ข้อมูลการมีบัญชีและบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และบัญชีธนาคารพาณิชย์อื่นของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.....	58
4.3 ข้อมูลความถี่ในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	62
4.4 ประเภทธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างนิยมมาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทั้งสาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และในห้างสรรพสินค้า.....	71
4.5 ข้อมูลการเดินทางของกลุ่มตัวอย่างเมื่อมาทำธุรกรรมทางการเงิน ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	78

4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในการใช้บริการของสถานีสถาบันบริการน้ำมัน.....	79
4.7	ข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากบ้านของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า เพื่อมาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	81
4.8	ข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า เพื่อมาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	83
4.9	ข้อมูลวันที่นิยมเข้ามาใช้บริการธนาคารของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า สาขาในสถานีสถาบันบริการน้ำมัน ปตท.และสาขาในห้างสรรพสินค้า.....	84
4.10	ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมมาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาในสถานีสถาบันบริการน้ำมัน ปตท.....	86
4.11	ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมมาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาในห้างสรรพสินค้า.....	87
4.12	การรับรู้ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในช่องทางต่างๆ ของลูกค้าที่ใช้ สาขาในสถานีสถาบันบริการน้ำมัน ปตท.....	88
4.13	การรับรู้ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในช่องทางต่างๆ ของลูกค้าที่ใช้ สาขาในห้างสรรพสินค้า.....	90
4.14	การรับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในช่องทางต่างๆ ของลูกค้าที่ใช้สาขาในสถานีสถาบันบริการน้ำมัน ปตท.....	92
4.15	การรับรู้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในช่องทางต่างๆ ของลูกค้า ที่ใช้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้า.....	94
4.16	การรับรู้ว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยามีสาขาเปิดให้บริการที่สถานีสถาบันบริการน้ำมัน ปตท.	95
4.17	การรับรู้เรื่องการทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาสถาบันบริการน้ำมัน สามารถทำได้เหมือนกันสาขาทั่วไป.....	96
4.18	การรับรู้เรื่องสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในสถานีสถาบันบริการน้ำมัน ปตท. เปิดให้บริการดีกว่าทั่วไป.....	97

4.19 การรับรู้ถึงประโยชน์จากการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีสาขาใน สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ไว้คอยให้บริการลูกค้าของธนาคาร.....	98
4.20 การสำรวจความนิยมในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาในแต่ละช่องทาง	99
4.21 การสำรวจเหตุผลในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาใน แต่ละช่องทางบ่อยที่สุด.....	102
4.22 ข้อมูลแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ พึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามด้านพนักงานและ การให้บริการของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.....	106
4.23 ข้อมูลแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ พึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในสถานีบริการน้ำมัน ปตท....	108
4.24 ข้อมูลแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ พึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามด้านพนักงานและ การให้บริการของกลุ่มตัวอย่างในห้างสรรพสินค้า.....	110
4.25 ข้อมูลแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ พึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในห้างสรรพสินค้า.....	112
4.26 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ใช้บริการ ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ที่มีต่อด้านพนักงานและการบริการจำแนกตามเพศ	114
4.27 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้บริการ ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ที่มีต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ.....	116
4.28 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้ บริการในห้างสรรพสินค้าที่มีต่อด้านพนักงานและการบริการจำแนกตามเพศ	118

4.29 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้ บริการในห้างสรรพสินค้า ที่มีต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ.....	120
4.30 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้ บริการในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ที่มีต่อด้านพนักงานและการบริการ จำแนกตามสถานะภาพ.....	123
4.31 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้บริการในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ที่มีต่อด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานะภาพ.....	125
4.32 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า ที่มีต่อด้านพนักงานและการบริการ จำแนกตามสถานะภาพ.....	128
4.33 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้าที่มีต่อด้านพนักงานและการบริการ จำแนกตามสถานะทางสังคม.....	130