

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท.ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	รายชื่อสาขาในกรุงเทพมหานคร	รหัสสาขา
1	ปตท.กล้วยน้ำไท	454
2	ปตท.ถนนวิภาวดีรังสิต	477
3	ปตท.ถนนพัฒนาการ	497
4	ปตท.ลาดหลุมแก้ว	509
5	ปตท.ถนนรามอินทรา กม.11	525
6	ปตท.ถนนกาญจนาภิเษก	532
7	ปตท.ถนนราชพฤกษ์	533
8	ปตท.สุขุมวิท 62	537
9	ปตท.ถนนพุทธมณฑลสาย 4	538
10	ปตท.ถนนคลองกรุง	540
11	ปตท.ถนนรังสิต-นครนายก (คลอง 7)	545
12	ปตท.ถนนลาดปลาเค้า	548
13	ปตท.ถนนเกษตร-นวมินทร์	551
14	ปตท.ถนนเอกชัย	555
15	ปตท.ถนนเทพารักษ์	559
16	ปตท.ถนนศรีนครินทร์	566
17	ปตท.ทางด่วนบางนา (ขาออก)	568
18	ปตท.ถนนติวานนท์	574
19	ปตท.ถนนกรุงเทพ-นนทบุรี	578
20	ปตท.หนองแขม	583
21	ปตท.ถนนบางนา-ตราด กม.14	603
22	ปตท. ถนนเสรีไทย	615
23	ปตท.ถนนวิภาวดีรังสิต 32	617
24	ปตท.ถนนราชพฤกษ์ - รัตนาธิเบศร์	618
25	ปตท.ถนนประดิษฐ์มนูธรรม	619
26	ปตท.ทางด่วนบางนา (ขาเข้า)	623

ภาคผนวก ข

ข้อมูลรายละเอียดของธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท.

เขตกรุงเทพมหานคร ปี 2551

NO	Branch Name	Code	Location	Open Date	Branch space (Sq. M.)	Gas Station Profile			Total Staff	Avg TXN/Month
						PTT Type	Sales Volume (Liter /month)	Visitor/Month		
1	PTT-Sukhumvit 62 Branch	537	GBKK	9/3/2006	76.50	Regular	694,289	30,000	3	3,500
2	PTT-Chalong Krung Branch	540	GBKK	21/3/2006	54.00	Regular	850,000	30,000	3	8,500
3	PTT-Thepharak Branch	559	GBKK	28/7/2006	60.00	Regular	760,779	24,000	3	7,800
4	PTT-Srinakarind Branch	566	GBKK	29/8/2006	56.40	Regular	540,000	21,000	3	4,500
5	PTT-Bang Na Express Way (Out Bound)	568	GBKK	15/9/2006	120.00	PTT Park	1,690,359	30,000	5	6,500
6	PTT-Bangna-Trad Km.14	603	GBKK	23/3/2007	60.00	Regular	740,000	24,000	3	3,000
7	PTT-Bang Na Express Way (Inbound)	623	GBKK	12/9/2008	97.50	PTT Park	600,000	30,000	4	2,300
8	PTT-Ram Inthra Km.11 Branch	525	GBKK	27/12/2005	140.80	PTT Park	1,252,000	45,000	5	8,000
9	PTT-Rangsit-Nakhon Nayok (Khlomg 7)	545	GBKK	4/5/2006	54.00	Regular	880,000	30,000	3	5,000
10	PTT-Lat Plakhao Sub Branch	548	GBKK	23/5/2006	54.00	Regular	340,000	21,000	3	6,000
11	PTT-Kaset-Nawamin Branch	551	GBKK	16/6/2006	54.00	Regular	610,000	21,000	3	4,000
12	PTT-Pradit Manutham Branch	619	GBKK	25/7/2008	80.00	Regular	780,000	30,000	7	5,000
13	PTT Lat Lum Kaeo Branch	509	GBKK	26/8/2005	49.00	Regular	1,050,000	30,000	3	4,000
14	PTT Thanon Ratchaphruek Branch	533	GBKK	20/12/2005	100.00	PTT Park	1,410,000	45,000	6	7,000
15	PTT Thanon Tiwanon Sub Branch	574	GBKK	29/9/2006	72.00	Regular	700,000	15,000	3	5,000
16	PTT-Krungthep-Nonthaburi Branch	578	GBKK	24/10/2006	36.00	Regular	380,000	15,000	3	4,000
17	PTT-Ratchaphruek -Rattanathibet Branch	618	GBKK	4/7/2008	90.00	Regular	1,170,000	45,000	6	3,000
18	PTT Kluai Nam Thai Branch	454	GBKK	22/1/2004	84.00	PTT Park	326,176	24,000	3	4,000
19	PTT-Phatthanakan Branch	497	GBKK	24/5/2005	70.00	Regular	945,937	24,000	4	8,000
20	PTT-Seri Thai Branch	615	GBKK	23/5/2008	90.00	PTT Park	920,000	36,000	6	5,000
21	PTT- Vibhavadi Rangsit Branch	477	GBKK	26/11/2004	111.00	PTT Park	1,843,288	45,000	6	6,000
22	PTT Prakhanong Oil Terminal Branch	569	GBKK	19/9/2006	54.00	Regular	480,000	24,000	2	4,000
23	PTT- Vibhavadirangsit 32 Sub Branch	617	GBKK	27/6/2008	97.50	Regular	800,000	30,000	5	2,000
24	PTT- Kanchanaphisek Sub Branch	532	GBKK	27/12/2005	100.00	Regular	1,100,000	45,000	3	6,000
25	PTT-Phutthamonyhon Sai 4 Branch	538	GBKK	14/3/2006	120.00	PTT Park	387,000	36,000	8	12,000
26	PTT-Nongkhaem Branch	583	GBKK	24/11/2006	55.00	Regular	450,000	18,000	4	4,000
27	PTT-Ekkachai Sub Branch	555	GBKK	26/5/2006	54.00	Regular	700,000	24,000	3	6,000

ที่มา ข้อมูลธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก ค

สรุปจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบในประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย						
FI_CB_060_S2 : สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ						
ปรับปรุงล่าสุด : 11 พ.ย. 2552 13:11						
วันที่เรียกข้อมูล : 29 พ.ย. 2552 09:18						
ต.ล. 2552 ป						
	ภาคตะวันออก					
	กรุงเทพ	ภาคกลาง	เฉิงเหินอ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	รวม
1 กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	235	280	134	140	118	907
2 กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	219	260	139	134	118	870
3 กลีกรไทย จำกัด (มหาชน)	275	251	81	87	75	769
4 ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	321	330	100	99	116	966
5 กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	189	200	65	52	68	574
6 ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	165	147	48	62	59	481
7 นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	143	144	34	40	50	411
8 ยูโอบี จำกัด (มหาชน) 1/	87	35	9	9	8	148
9 สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) 2/	25	4	0	1	0	30
10 ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	75	42	8	9	13	147
11 ธนชาติ จำกัด (มหาชน)	114	61	23	23	29	250
12 ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	15	14	5	3	5	42
13 เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	7	16	6	6	7	42
14 สินเชิย จำกัด (มหาชน)	6	3	4	1	3	17
15 แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพียรายย่อย จำกัด (มหาชน) 3/	14	5	0	2	1	22
16 ไทยเครดิต เพียรายย่อย จำกัด (มหาชน) 3/	4	4	0	0	0	8
17 เอไอจี เพียรายย่อย จำกัด (มหาชน) 3/	1	0	0	0	0	1
18 เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 4/ 5/	2	1	0	0	0	3
19 จีอี มั่นนี้ เพียรายย่อย จำกัด (มหาชน) 3/	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
20 สาขาธนาคารต่างประเทศ	15	0	0	0	0	15
21 รวม	1,912	1,797	656	668	670	5,703

ที่มา:

ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ:

1/ ธ.ยู

โอบี

2/ ธ.สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนชื่อมาจาก ธ.สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นครธน จำกัด (มหาชน) เมื่อ 1 ต.ล. 48

3/ ธนาคารพาณิชย์เพียรายย่อย

4/ ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ

5/ ธ.เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนชื่อมาจาก ธ.สากลพาณิชย์แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อ 21 ส.ล. 49

ภาคผนวก ง

รายชื่อสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 สาขา ประจำปี 2552

1. สาขาเซ็นทรัลพระราม 2 (รหัสสาขา 436)
2. สาขาเซ็นทรัลวงศ์สว่าง (รหัสสาขา 198)
3. สาขาถนนบางนา-ตราด (เซ็นทรัลซีตี้) (รหัสสาขา 299)
4. สาขาถนนรัชดาภิเษก (เซ็นทรัลพระราม 3) (รหัสสาขา 404)
5. สาขาถนนศรีนครินทร์ (เสรีเซ็นเตอร์) (รหัสสาขา 311)
6. สาขาย่อย เจ เจ มอลล์ (รหัสสาขา 587)
7. สาขาย่อย เจ-อเนกวิ ทงหล่อ (รหัสสาขา 474)
8. สาขาย่อย เซ็นจูรี พลาซ่า (รหัสสาขา 527)
9. สาขาย่อย เซ็นทรัลปิ่นเกล้า (รหัสสาขา 494)
10. สาขาย่อย เซ็นทรัลลาดพร้าว (รหัสสาขา 424)
11. สาขาย่อย ดี อเนกวิ แจ้งวัฒนะ (รหัสสาขา 607)
12. สาขาย่อย เดอะมอลล์บางกะปิ (รหัสสาขา 449)
13. สาขาย่อย เดอะมอลล์บางแค (รหัสสาขา 450)
14. สาขาย่อย ท็อปส์ พระราม 3 (รหัสสาขา 522)
15. สาขาย่อย เทสโก้ โลตัส วัชรพล (รหัสสาขา 585)
16. สาขาย่อย แฟชั่น ไอส์แลนด์ (รหัสสาขา 467)
17. สาขาย่อย โรบินสัน บางรัก (ท็อปส์) (รหัสสาขา 490)
18. สาขาย่อย โฮมโปร รามคำแหง (รหัสสาขา 521)
19. สาขาศูนย์เนชั่นมอลล์ ลาดพร้าว (รหัสสาขา 106)
20. สาขาศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ (รหัสสาขา 253)
21. สาขาสยามพารากอน (รหัสสาขา 531)
22. สาขาเอสพลานาด รัชดา (รหัสสาขา 584)
23. สาขาเอสพลานาด รัชดา2 (รหัสสาขา 627)

ที่มา: ข้อมูลธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก จ

จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท ในปี 2551

Transaction Type	ลำดับ	สาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท	จำนวนลูกค้า ต่อปี	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อเดือน	การเปิดบัญชี	การสมัคร ATM & VISA	การฝากเงิน	การถอนเงิน	การโอนเงิน	การปรับสมุดฝาก	การทำธุรกรรมอื่นๆ	บริการชำระ BILL PAYMENT
High Transaction	1	ปตท.วิภาวดีรังสิต (ขาเข้า)	115,200	9,600	300	200	4,000	600	500	600	400	3,000
	2	ปตท.ถ.วิภาวดีรังสิต 32	102,840	8,570	200	20	4,000	700	250	500	400	2,500
	3	ปตท.ถ.เอกชัย	98,400	8,200	200	200	3,500	800	500	700	300	2,000
	4	ปตท.ถ.คลองกรุง	98,640	8,220	200	220	2,500	600	2,000	400	300	2,000
	5	ปตท.ถนนเทพารักษ์	102,000	8,500	100	100	3,500	600	300	500	400	3,000
	6	ปตท.รามอินทรา กม.11	62,400	5,200	100	100	3,000	500	200	700	300	300
	7	ปตท.ถ.ลาดปลาเค้า	79,200	6,600	100	100	2,900	500	100	600	300	2,000
	8	ปตท.ถ.พัฒนาการ	75,600	6,300	100	100	2,500	400	500	400	300	2,000
	9	ปตท.กาญจนาภิเษก	90,000	7,500	100	100	2,300	500	500	700	300	3,000
	10	ปตท.ทางด่วนบางนา (ขาออก)	87,600	7,300	100	100	2,800	400	200	400	300	3,000
	11	ปตท. ถนนเสรีไทย	84,000	7,000	200	100	2,500	400	100	400	300	3,000
Low Transaction	1	ปตท.ถนนติวานนท์	87,600	7,300	100	100	2,200	400	500	600	400	3,000
	2	ปตท.ถนนประดิษฐ์มนูธรรม	80,400	6,700	100	100	3,000	400	300	500	300	2,000
	3	ปตท.ถนนศรีนครินทร์	82,800	6,900	100	100	3,000	300	500	600	300	2,000
	4	ปตท.ลาดหลุมแก้ว	72,000	6,000	100	100	2,400	400	400	400	200	2,000
	5	ปตท.ถ.รังสิต-นครนายก	57,600	4,800	100	100	2,000	300	200	400	200	1,500
	6	ปตท.ราชพฤกษ์-รัตนธิเบศร์	55,200	4,600	100	100	1,900	400	100	300	200	1,500
	7	ปตท.ถ.เกษตร-นวมินทร์	46,800	3,900	100	100	1,500	300	200	500	200	1,000
	8	ปตท.สุขุมวิท 62	55,800	4,650	100	50	2,000	300	500	500	200	1,000
	9	ปตท.ถนนบางนา-ตราด กม.14	48,600	4,050	100	50	1,500	200	200	400	200	1,400
	10	ปตท.ถ.กรุงเทพ-นนทบุรี	54,600	4,550	100	50	2,000	200	200	400	200	1,400
	11	ปตท.หนองแขม	43,800	3,650	100	50	1,500	300	100	400	200	1,000
	12	ปตท.ราชพฤกษ์	43,800	3,650	100	50	1,500	200	200	200	200	1,200
	13	ปตท.ถนนบางนา(ขาเข้า)	40,200	3,350	100	50	1,500	200	200	200	100	1,000
	15	ปตท.คลังน้ำมันพระโขนง	46,200	3,850	100	50	2,000	200	100	200	200	1,000
Total			1,811,280	150,940	3,100	2,390	61,500	10,100	8,850	11,500	6,700	46,800

ที่มา: สรุปโดยผู้วิจัย

หมายเหตุ: ตัวเลขจำนวนปริมาณการธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร เป็นตัวที่ได้ทำการปรับแต่งแล้วเพื่อใช้งานวิจัยเท่านั้น

ภาคผนวก จ

ความหมายของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ
กลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาการกรุงศรีอยุธยา ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.

Gen	= เพศของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาการกรุงศรีอยุธยา
Age	= อายุของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาการกรุงศรีอยุธยา
Sta_1	= สถานะภาพโสดของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาการกรุงศรีอยุธยา
Sta_2	= สถานะภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาการกรุงศรีอยุธยา
Sta_3	= สถานะภาพหม้าย, หย่าร้างของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาการกรุงศรีอยุธยา
Edu_1	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า
Edu_2	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับอาชีวะ / อนุปริญญา
Edu_3	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับปริญญาตรี
Edu_4	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี
Edu_5	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับบนนอกเหนือจากที่กำหนด
Occu_1	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา
Occu_2	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
Occu_3	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพแม่บ้าน
Occu_4	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
Occu_5	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน
Occu_6	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพอื่นๆนอกเหนือจากที่กำหนด
Sal	= รายได้ต่อเดือน (บาท)
Number branch_hm	= จำนวนสาขานาคาการกรุงศรีในเขตบ้านของกลุ่มตัวอย่าง
Distance_hm	= ระยะทางจากบ้านของกลุ่มตัวอย่างถึงสาขานาคาการกรุงศรีอยุธยา
Period_hm	= เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากบ้านถึงธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Number branch_co	= จำนวนสาขานาคาการกรุงศรีอยุธยาในเขตที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง
Distance_co	= ระยะทางจากที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างถึงสาขานาคาการกรุงศรีอยุธยา
Period_co	= เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่ทำงานถึงธนาคารกรุงศรีอยุธยา

Plac_1	= กลุ่มตัวอย่างเดินทางมาจากบ้าน เพื่อไปธนาคาร
Plac_2	= กลุ่มตัวอย่างเดินทาง มาจากที่ทำงานเพื่อไปธนาคาร
Plac_3	= กลุ่มตัวอย่างเดินทาง มาจากสถานศึกษา เพื่อไปธนาคาร
Plac_4	= กลุ่มตัวอย่างเดินทาง มาจากทำธุระจากที่อื่นๆ แล้วแวะมาที่ธนาคาร
Plac_5	= กลุ่มตัวอย่างเดินทางจากที่อื่นๆนอกเหนือจากที่กำหนด
Vechi_bk1	= กลุ่มตัวอย่างใช้รถยนต์ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk2	= กลุ่มตัวอย่างใช้รถตู้ ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk3	= กลุ่มตัวอย่างใช้รถประจำทาง ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk4	= กลุ่มตัวอย่างใช้จักรยานยนต์ส่วนตัว ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk5	= กลุ่มตัวอย่างใช้มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk6	= กลุ่มตัวอย่างใช้จักรยาน ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk7	= กลุ่มตัวอย่างใช้แท็กซี่ ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk8	= กลุ่มตัวอย่างใช้ รถไฟฟ้า(BTS) / รถไฟใต้ดิน (MRT) ในการมาธนาคาร
Vechi_bk9	= กลุ่มตัวอย่างใช้พาหนะอื่นๆนอกเหนือจากที่กำหนด ในการมาธนาคาร
Pump_1	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ ปตท
Pump_2	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ เอสโซ่
Pump_3	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ เชลล์
Pump_4	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ คาล์เท็กซ์
Pump_5	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ บางจาก
Pump_6	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ เจ็ท
Pump_7	= กลุ่มตัวอย่างไม่เฉพาะเจาะจงสถานีบริการน้ำมัน
PTT use	= กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการปั้มน้ำมัน ปตท
Date bank_1	= กลุ่มตัวอย่างนิยมมาธนาคารวันทำงาน
Date bak_2	= กลุ่มตัวอย่างนิยมมาธนาคารวันหยุด
Date bak_3	= กลุ่มตัวอย่างนิยมมาธนาคารแบบไม่เฉพาะเจาะจงวัน

Time bak_1	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการช่วงเช้า(6.01-12.00น)
Time bak_2	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการช่วงกลางวัน (12.01-13.00น)
Time bak_3	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการช่วงบ่าย (13.01-16.00น)
Time bak_4	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการช่วงเย็น (16.01-18.00น)
Time bak_5	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการช่วงค่ำ (18.01-21.00น)
Time bak_6	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการ ช่วงดึก (21.01- 6.00น)
Come with_1	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการคนเดียว
Come with_2	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการกับเพื่อน/แฟน
Come with_3	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาการกับครอบครัว/ญาติ
Transac_bay ptt	= การทำธุรกรรมในปีน้ำมันทำได้เหมือนที่สาขาในห้างสรรพสินค้า
Bay ptt open	= การรับรู้ที่สาขาในปีน้ำมันเปิดให้บริการดีกว่าสาขาทั่วไป
Bay ptt benefit	= การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีสาขาในปีน้ำมัน ปตท.
Retain	= การกลับมาใช้อีกครั้ง

ภาคผนวก ข

ความหมายของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้า

Gen	= เพศของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Age	= อายุของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Sta_1	= สถานะภาพโสดของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Sta_2	= สถานะภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Sta_3	= สถานะภาพหม้าย, หย่าร้างของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Edu_1	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า
Edu_2	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับอาชีวะ / อนุปริญญา
Edu_3	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับปริญญาตรี
Edu_4	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี
Edu_5	= กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับนอกเหนือจากที่กำหนด
Occu_1	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา
Occu_2	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
Occu_3	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพแม่บ้าน
Occu_4	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
Occu_5	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน
Occu_6	= กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพอื่นๆนอกเหนือจากที่กำหนด
Sal	= รายได้ต่อเดือน (บาท)
Number branch_hm	= จำนวนสาขาธนาคารกรุงศรีในเขตบ้านของกลุ่มตัวอย่าง
Distance_hm	= ระยะทางจากบ้านของกลุ่มตัวอย่างถึงสาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Period_hm	= เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากบ้านถึงธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Number branch_co	= จำนวนสาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง
Distance_co	= ระยะทางจากที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างถึงสาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยา
Period_co	= เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่ทำงานถึงธนาคารกรุงศรีอยุธยา

Plac_1	= กลุ่มตัวอย่างเดินทางมาจากบ้าน เพื่อไปธนาคาร
Plac_2	= กลุ่มตัวอย่างเดินทาง มาจากที่ทำงานเพื่อไปธนาคาร
Plac_3	= กลุ่มตัวอย่างเดินทาง มาจากสถานศึกษา เพื่อไปธนาคาร
Plac_4	= กลุ่มตัวอย่างเดินทาง มาจากทำธุระจากที่อื่นๆ แล้วแวะมาที่ธนาคาร
Plac_5	= กลุ่มตัวอย่างเดินทางจากที่อื่นๆนอกเหนือจากที่กำหนด
Vechi_bk1	= กลุ่มตัวอย่างใช้รถยนต์ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk2	= กลุ่มตัวอย่างใช้รถตู้ ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk3	= กลุ่มตัวอย่างใช้รถประจำทาง ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk4	= กลุ่มตัวอย่างใช้จักรยานยนต์ส่วนตัว ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk5	= กลุ่มตัวอย่างใช้มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk6	= กลุ่มตัวอย่างใช้จักรยาน ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk7	= กลุ่มตัวอย่างใช้แท็กซี่ ในการเดินทางมาธนาคาร
Vechi_bk8	= กลุ่มตัวอย่างใช้ รถไฟฟ้า(BTS) / รถไฟใต้ดิน (MRT) ในการมาธนาคาร
Vechi_bk9	= กลุ่มตัวอย่างใช้พาหนะอื่นๆนอกเหนือจากที่กำหนด ในการมาธนาคาร
Pump_1	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ ปตท
Pump_2	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ เอสโซ่
Pump_3	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ เชลล์
Pump_4	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ คาล์เท็กซ์
Pump_5	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ บางจาก
Pump_6	= กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการ เจ็ท
Pump_7	= กลุ่มตัวอย่างไม่เฉพาะเจาะจงสถานีบริการน้ำมัน
PTT use	= กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการปั้มน้ำมัน ปตท
Date bank_1	= กลุ่มตัวอย่างนิยมมาธนาคารวันทำงาน
Date bak_2	= กลุ่มตัวอย่างนิยมมาธนาคารวันหยุด
Date bak_3	= กลุ่มตัวอย่างนิยมมาธนาคารแบบไม่เฉพาะเจาะจงวัน

Time bak_1	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาครช่วงเช้า(10.00-12.00น)
Time bak_2	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาครช่วงกลางวัน (12.01-13.00น)
Time bak_3	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาครช่วงบ่าย (13.01-16.00น)
Time bak_4	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาครช่วงเย็น (16.01-18.00น)
Time bak_5	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาครช่วงค่ำ (18.01-22.00น)
Come with_1	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาครคนเดียว
Come with_2	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาครกับเพื่อน/แฟน
Come with_3	= กลุ่มตัวอย่างนิยมนาครกับครอบครัว/ญาติ
Transac_bay ptt	= การทำธุรกรรมในปีน้ำมันทำได้เหมือนที่สาขาในห้างสรรพสินค้า
Bay ptt open	= การรับรู้ที่สาขาในปีน้ำมันเปิดให้บริการดีกว่าสาขาทั่วไป
Bay ptt benefit	= การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีสาขาในปีน้ำมัน ปตท.
Retain	= การกลับมาใช้อีกครั้ง
Use ptt	= การไปใช้บริการธนาคารที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท.

ภาคผนวก ช

หมายเลขชุด	
สาขา	



แบบสอบถามการรับรู้และพฤติกรรมของลูกค้า

ในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการทำวิจัยโครงการศึกษาอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาโครงการเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้งานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในเรื่องนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

[1] เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

[2] อายุ ปี

[3] สถานะทางสังคม ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย, หย่าร้าง

[4] ระดับการศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ อาชีวฯ / อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่น(โปรดระบุ).....

[5] อาชีพ ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
☐ แม่บ้าน ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ อื่น(โปรดระบุ).....

[6] รายได้ต่อเดือน บาท/ เดือน

[7] ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน เขต.....

[8] ที่ทำงานอยู่เขต เขต.....

[9] ในชีวิตประจำวัน(7วัน) ส่วนใหญ่ใช้พาหนะอะไร ในการเดินทางแต่ละวัน

☐ รถยนต์ส่วนตัว ☐ รถตู้ ☐ รถประจำทาง
☐ จักรยานยนต์ส่วนตัว ☐ มอเตอร์ไซค์รับจ้าง ☐ จักรยาน
☐ แท็กซี่ ☐ รถไฟฟ้า (BTS) / รถไฟใต้ดิน (MRT)
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[10] ส่วนใหญ่แล้วเวลาคุณแวะมาทำธุระที่ธนาคาร จะเดินทางมาจากที่ไหน [ตอบได้ 2 ข้อ]

- ☐ มาจากที่บ้าน ☐ มาจากที่ทำงาน ☐ มาจากสถานศึกษา
☐ ทำธุระจากที่อื่นๆ แล้วแวะมา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[11] ส่วนใหญ่แล้วเวลาแวะมาทำธุระที่ธนาคารจะเดินทางมาโดย

- ☐ รถยนต์ส่วนตัว ☐ รถตู้ ☐ รถประจำทาง
☐ จักรยานยนต์ส่วนตัว ☐ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ☐ จักรยาน
☐ แท็กซี่ ☐ รถไฟฟ้า (BTS) / รถไฟใต้ดิน (MRT)
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[12] ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางประมาณ

- ☐ น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ☐ ประมาณ 30-60 นาที ☐ มากกว่าหนึ่งชั่วโมง

[13] ปัจจุบันคุณมีบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยาทั้งหมดกี่บัญชี

- ☐ มี 1-2 บัญชี ☐ มีมากกว่า 2 บัญชีขึ้นไป

[14] คุณมีบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาหรือไม่

- ☐ มี ☐ ไม่มี

[15] นอกเหนือจากบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยาแล้ว คุณมีบัญชีของธนาคารอื่น ที่ไหนบ้าง [ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ]

- ☐ ธนาคารกรุงเทพ ☐ ธนาคารกสิกรไทย ☐ ธนาคารไทยพาณิชย์
☐ ธนาคารทหารไทย ☐ ธนาคารกรุงไทย ☐ ธนาคารธนชาติ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[16] หากไม่นับการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM แล้ว ธนาคารที่คุณแวะไปใช้บริการบ่อยที่สุด

[ให้เรียงลำดับ 3 ลำดับ จากมากไปน้อย โดย 1 = มากที่สุด, 2 = ปานกลาง, 3 = น้อย]

- | | | |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------------|
|ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | ธนาคารกรุงเทพ | ธนาคารกสิกรไทย |
| ธนาคารไทยพาณิชย์ | ธนาคารทหารไทย | ธนาคารกรุงไทย |
| ธนาคารธนชาติ | ธนาคารออมสิน |ธนาคารซีไอเอ็มบี |
| ธนาคารนครหลวง | อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

[17] หากคุณมีรถยนต์ส่วนตัว ส่วนใหญ่แล้วคุณเติมน้ำมันจากปั๊มไหน [เลือกเพียงข้อเดียว]

- ☐ ปตท (PTT) ☐ เอสโซ่ (Esso) ☐ เชลล์ (Shell)
☐ คาล์เท็กซ์ (Caltex) ☐ บางจาก (Bangjak) ☐ เจ็ท (JET)
☐ ไม่เฉพาะเจาะจง

[18] คุณใช้ปั๊มน้ำมัน ปตท หรือไม่

- ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ เพราะ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Perception on Location / Product) และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

[19] ส่วนใหญ่แล้วคุณมาธนาคารวันไหน

- ☐ วันทำงาน (จันทร์ – ศุกร์) ☐ วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์) ☐ ไม่เฉพาะเจาะจง

[20] ส่วนใหญ่แล้วคุณมาธนาคารเวลาไหน

- ☐ ช่วงเช้า (6.01-12.00น) ☐ ช่วงกลางวัน (12.01-13.00น) ☐ ช่วงบ่าย (13.01-16.00น)
☐ ช่วงเย็น หลังเลิกงาน (16.01-18.00น) ☐ ช่วงค่ำ (18.01-21.00น) ☐ ช่วงดึก (21.01- 6.00น)

[21] ส่วนใหญ่แล้วเวลามาธนาคารคุณมากับใคร

- ☐ มาคนเดียว ☐ มากับเพื่อน/แฟน ☐ มากับครอบครัว/ญาติ

[22] โดยส่วนใหญ่คุณมาธนาคารกรุงศรีอยุธยา เพื่อมาทำธุรกรรมอะไรบ่อยที่สุด

[ให้เรียงลำดับ 3 ลำดับ จากมากไปน้อย โดย 1 = มากที่สุด, 2 = ปานกลาง, 3= น้อย]

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| โอนเงิน | ผากเงิน/ ถอนเงิน |
| เงินกู้/สินเชื่อ | ลงทุนในกองทุนต่างๆ |
| ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ | ประกันชีวิต |
| แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

[23] คุณรู้หรือไม่ว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีสาขาเปิดให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ใดบ้าง

สถานที่ตั้งสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	การรับรู้ว่ามีสาขาของธนาคารตั้งอยู่		หากคุณรู้ว่ามีแล้ว เคยใช้หรือไม่	
	รู้	ไม่รู้	เคย	ไม่เคย
1. Shopping Mall เช่น เซ็นทรัล, เดอะมอลล์ , พารากอน , เอ็มโพเรียม				
2. Community Mall เช่น เจ อเวนิว ทองหล่อ, เดอะคริสตัล, วิลล่าซูเปอร์มาร์เก็ต				
3. Hyper Market เช่น เทสโก้ โลตัส, แม็คโคร, ปิกซี , คาร์ฟูร์				
4. สถานีบริการน้ำมัน ปตท				
5. มหาวิทยาลัย, โรงเรียน, สถานศึกษา				
6. อาคารสำนักงาน				
7. ตลาด / แหล่งชุมชน				

[24] คุณรู้หรือไม่ว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีสาขาเปิดให้บริการในปั้มน้ำมัน ปตท

- ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

[25] คุณรู้หรือไม่ว่าธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำได้ในห้างสรรพสินค้า ก็สามารถทำที่สาขาในปั้มน้ำมันได้เหมือนกัน

- ☐ รู้ ☐ ไม่รู้

[26] รู้หรือไม่ว่าบริการทางการเงิน และผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อไปนี้ สามารถทำที่สาขาในปั้มน้ำมัน ปตทได้

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท	การรับรู้ผลิตภัณฑ์ทาง การเงินของธนาคาร		หากคุณรู้ว่ามีผลิตภัณฑ์แล้ว คุณเคยใช้หรือไม่	
	รู้	ไม่รู้	เคย	ไม่เคย
1. เปิดบัญชี / สมัครง่าย ATM / สมัครง่ายเครดิต				
2. ฝากเงิน / ถอนเงิน				
3. โอนเงิน				
4. สินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan)				
5. สินเชื่อบ้าน (Home Loan)				
6. สินเชื่อบุคคล (Car for Cash)				
7. ประกันรถยนต์ (KRUNGSRI Auto Prompt)				
8. ประกันอุบัติเหตุ (KRUNGSRI PA Prompt)				
9. ออโต้ พอร์ม, รถยนต์				
10. การลงทุนของกองทุนรวม (LTF / RMF)				

[27] คุณรู้หรือไม่ว่าสาขาของธนาคารในปั้มน้ำมัน ปตท เปิดให้บริการดีกว่าสาขาทั่วไป

☐ รู้ ☐ ไม่รู้

[28] คุณคิดว่าคุณได้รับประโยชน์จากการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยามีสาขาในปั้มน้ำมันหรือไม่

☐ ได้ประโยชน์ ☐ ไม่ได้ประโยชน์

[29] คุณคิดว่าคุณอยู่ในกลุ่มใดระหว่างสองกลุ่มนี้

- ☐ กลุ่มที่ปั้มน้ำมัน ปตท ด้วยจุดประสงค์อื่นๆ เช่น ทานอาหาร, ทานกาแฟ, ซื้อของที่ 7-eleven แล้วแวะทำธุรกรรมที่ธนาคารต่อ
- ☐ กลุ่มที่มาทำธุรกรรมที่ธนาคารเป็นหลัก แล้วก็เลยแวะทานอาหาร, ซื้อของที่ 7-eleven หรือทำกิจกรรมอื่นๆในปตทต่อ
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[30] ในแต่ละเดือนคุณไปใช้บริการของธนาคาร (ในสาขา) ณ.สถานที่ใดบ่อยที่สุด

[ให้เรียงลำดับ 3 ลำดับ จากมากไปน้อย โดย 1 = มากที่สุด, 2 = ปานกลาง, 3= น้อย]

..... ในสถานบริการน้ำมัน ปตท

..... ใน Shopping Mall เช่น เซ็นทรัล, เดอะมอลล์, พารากอน, เอ็มโพเรียม

..... ใน Community Mall เช่น เจอเนวิว ทองหล่อ, เดอะคริสตัล, วิลล่าซูเปอร์มาร์เก็ต

[31] เหตุผลที่เลือกใช้.... บ่อยเป็นอันดับแรกเพราะอะไร

[ให้เรียงลำดับ 3 ลำดับ จากมากไปน้อย โดย 1 = มากที่สุด, 2 = ปานกลาง, 3= น้อย]

..... อยู่ใกล้ที่บ้าน/ ที่ทำงาน ให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอคิว

..... พนักงานให้บริการดี หาที่จอดรถง่าย

..... เดินทางมาได้สะดวก อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3: ข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา

[32] ปัญหาส่วนใหญ่ที่คุณเคยประสบจากการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา [ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ]

- ☐ ภาษามารยาทของพนักงาน
 ☐ ระยะเวลาในการให้บริการ
☐ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน
 ☐ ความผิดพลาดในการดำเนินการ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[33] คุณรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. อย่างไร
กรุณาทำเครื่องหมาย(✓) ลงในช่องที่ท่านรู้สึกพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ความพึงพอใจในพนักงาน และการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. พนักงานมีกิริยามารยาทที่ดีและมีความเป็นมิตรในการให้บริการ					
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการ					
5. พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือ และ แก้ไขปัญหาข้อข้องใจอื่นๆ (หากมี)					

[34] คุณรู้สึกพึงพอใจต่อด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. อย่างไร
กรุณาทำเครื่องหมาย(✓) ลงในช่องที่ท่านรู้สึกพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ที่ตั้งสาขาของธนาคาร ง่าย และเดินทางสะดวก					
2. การตกแต่งสถานที่ สะอาด เรียบร้อย สวยงามทันสมัย					
3. มีสิ่งของคอยอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ปากกา					
4. มีที่จอดรถที่สะดวกสบาย หาที่จอดได้ง่าย					
5. ความปลอดภัยในการให้บริการ ในยามค่ำคืน					
6. เวลาเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ(9.30-19.30น)					
7. ความพึงพอใจต่อสภาพโดยรวมของสาขา					

[35] คุณคิดว่าจะยังคงใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในปั้มน้ำมัน ปตท. อีกหรือไม่

- ☐ คิดว่าจะยังคงใช้อยู่
 ☐ คิดว่าจะไม่ใช้บริการอีกต่อไป เพราะ (โปรดระบุ)

.....

.....

ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ภาคผนวก ณ

หมายเลขชุด	
สาขา	



แบบสอบถามการรับรู้และพฤติกรรมของลูกค้า

ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้าเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการทำวิจัยโครงการศึกษาอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาโครงการเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้งานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในเรื่องนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

[1] เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

[2] อายุ ปี

[3] สถานะทางสังคม ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย, หย่าร้าง

[4] ระดับการศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ อาชีวฯ / อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่น(โปรดระบุ).....

[5] อาชีพ ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
☐ แม่บ้าน ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ อื่น(โปรดระบุ).....

[6] รายได้ต่อเดือน บาท/ เดือน

[7] ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน เขต.....

[8] ที่ทำงานอยู่เขต เขต.....

[9] ในชีวิตประจำวัน(7วัน) ส่วนใหญ่ใช้พาหนะอะไร ในการเดินทางแต่ละวัน

- | | | |
|---|--|----------------------------------|
| ☐ รถยนต์ส่วนตัว | ☐ รถตู้ | ☐ รถประจำทาง |
| ☐ จักรยานยนต์ส่วนตัว | ☐ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง | ☐ จักรยาน |
| ☐ แท็กซี่ | ☐ รถไฟฟ้า (BTS) / รถไฟใต้ดิน (MRT) | |
| ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | |

[10] ส่วนใหญ่แล้วเวลาคุณแวะมาทำธุระที่ธนาคาร จะเดินทางมาจากที่ไหน [ตอบได้ 2 ข้อ]

- ☐ มาจากที่บ้าน ☐ มาจากที่ทำงาน ☐ มาจากสถานศึกษา
☐ ทำธุระจากที่อื่นๆ แล้วแวะมา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[11] ส่วนใหญ่แล้วเวลาแวะมาทำธุระที่ธนาคารจะเดินทางมาโดย

- ☐ รถยนต์ส่วนตัว ☐ รถตู้ ☐ รถประจำทาง
☐ จักรยานยนต์ส่วนตัว ☐ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ☐ จักรยาน
☐ แท็กซี่ ☐ รถไฟฟ้า (BTS) / รถไฟใต้ดิน (MRT)
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[12] ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางประมาณ

- ☐ น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ☐ ประมาณ 30-60 นาที ☐ มากกว่าหนึ่งชั่วโมง

[13] ปัจจุบันคุณมีบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยาทั้งหมดกี่บัญชี

- ☐ มี 1-2 บัญชี ☐ มีมากกว่า 2 บัญชีขึ้นไป

[14] คุณมีบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาหรือไม่

- ☐ มี ☐ ไม่มี

[15] นอกเหนือจากบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยาแล้ว คุณมีบัญชีของธนาคารอื่น ที่ไหนบ้าง [ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ]

- ☐ ธนาคารกรุงเทพ ☐ ธนาคารกสิกรไทย ☐ ธนาคารไทยพาณิชย์
☐ ธนาคารทหารไทย ☐ ธนาคารกรุงไทย ☐ ธนาคารธนาชาติ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[16] หากไม่นับการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM แล้ว ธนาคารที่คุณแวะไปใช้บริการบ่อยที่สุด

[ให้เรียงลำดับ 3 ลำดับ จากมากไปน้อย โดย 1 = มากที่สุด, 2 = ปานกลาง, 3= น้อย]

- | | | |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------------|
|ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | ธนาคารกรุงเทพ | ธนาคารกสิกรไทย |
| ธนาคารไทยพาณิชย์ | ธนาคารทหารไทย | ธนาคารกรุงไทย |
| ธนาคารธนาชาติ | ธนาคารออมสิน |ธนาคารซีไอเอ็มบี |
| ธนาคารนครหลวง | อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

[17] หากคุณมีรถยนต์ส่วนตัว ส่วนใหญ่แล้วคุณเติมน้ำมันจากปั๊มไหน [เลือกเพียงข้อเดียว]

- ☐ ปตท (PTT) ☐ เอสโซ่ (Esso) ☐ เชลล์ (Shell) ☐ คาล์เท็กซ์ (Caltex)
☐ บางจาก (Bangjak) ☐ เจ็ท (JET) ☐ ไม่เฉพาะเจาะจง

[18] คุณใช้ปั๊มน้ำมัน ปตท หรือไม่

- ☐ ใช้ ☐ ไม่ใช้ เพราะ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Perception on Location / Product) และพฤติกรรมการใช้บริการ

[19] ส่วนใหญ่แล้วคุณมาธนาคารวันไหน

- ☐ วันทำงาน (จันทร์ – ศุกร์) ☐ วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์) ☐ ไม่เฉพาะเจาะจง

[20] ส่วนใหญ่แล้ว คุณมาธนาคารเวลาไหน

- ☐ ช่วงเช้า (10.00-12.00น) ☐ ช่วงกลางวัน (12.01-13.00น) ☐ ช่วงบ่าย (13.01-16.00น)
☐ ช่วงเย็น (16.01-18.00น) ☐ ช่วงค่ำ (18.01-22.00น)

[21] ส่วนใหญ่แล้วเวลามาธนาคารคุณมากับใคร

- ☐ มาคนเดียว ☐ มากับเพื่อน/แฟน ☐ มากับครอบครัว/ญาติ

[22] โดยส่วนใหญ่คุณมาธนาคารกรุงศรีอยุธยา เพื่อมาทำธุรกรรมอะไรบ่อยที่สุด

[ให้เรียงลำดับ 3 ลำดับ จากมากไปน้อย โดย 1 = มากที่สุด, 2 = ปานกลาง, 3= น้อย]

-โอนเงินฝากเงิน/ ถอนเงิน
 เงินกู้/สินเชื่อ ลงทุนในกองทุนต่างๆ
 ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ประกันชีวิต
 แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[23] คุณรู้หรือไม่ว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีสาขาเปิดให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ใดบ้าง

สถานที่ตั้งสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	การรับรู้ว่ามีสาขาของธนาคารตั้งอยู่		หากคุณรู้ว่ามีสาขาแล้ว คุณเคยใช้หรือไม่	
	รู้	ไม่รู้	เคย	ไม่เคย
1. Shopping Mall เช่น เซ็นทรัล, เดอะมอลล์, พารากอน, เอ็มโพเรียม				
2. Community Mall เช่น เจ อเวนิว ทองหล่อ, เดอะคริสตัล, วิลล่าซูเปอร์มาร์เก็ต				
3. Hyper Market เช่น เทสโก้ โลตัส, แม็คโคร, บิ๊กซี, คาร์ฟูร์				
4. สถานีบริการน้ำมัน ปตท				
5. มหาวิทยาลัย, โรงเรียน, สถานศึกษา				
6. อาคารสำนักงาน				
7. ตลาด / แหล่งชุมชน				

[24] คุณรู้หรือไม่ว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีสาขาเปิดให้บริการในปั้มน้ำมัน ปตท

- ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

[25] คุณรู้หรือไม่ว่าธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำได้ในห้างสรรพสินค้า ก็สามารถทำที่สาขาในปั้มน้ำมันได้เหมือนกัน

- ☐ รู้ ☐ ไม่รู้

[26] รู้หรือไม่ว่าบริการทางการเงิน และผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อไปนี้สามารถทำที่สาขาในปั้มน้ำมัน ปตทได้

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้า	การรับรู้ผลิตภัณฑ์ทาง การเงินของธนาคาร		หากคุณรู้ว่ามีผลิตภัณฑ์แล้ว คุณเคยใช้หรือไม่	
	รู้	ไม่รู้	เคย	ไม่เคย
1. เปิดบัญชี / สมัครงบ ATM / สมัครงบเครดิต				
2. ฝากเงิน / ถอนเงิน				
3. โอนเงิน				
4. สินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan)				
5. สินเชื่อบ้าน (Home Loan)				
6. สินเชื่อกองทุน (Car for Cash)				
7. ประกันรถยนต์ (KRUNGSRI Auto Prompt)				
8. ประกันอุบัติเหตุ (KRUNGSRI PA Prompt)				
9. อยุธยา พรบ.รถยนต์				
10. การลงทุนของกองทุนรวม (LTF / RMF)				

[27] คุณรู้หรือไม่ว่าสาขาของธนาคารในปั้มน้ำมัน ปตท เปิดให้บริการดีกว่าสาขาทั่วไป

☐ รู้ ☐ ไม่รู้

[28] คุณคิดว่าคุณได้รับประโยชน์จากการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยามีสาขาในปั้มน้ำมันหรือไม่

☐ ได้ประโยชน์ ☐ ไม่ได้ประโยชน์

[29] คุณคิดว่าคุณอยู่ในกลุ่มใดระหว่างสองกลุ่มนี้

- ☐ กลุ่มที่มาห้างสรรพสินค้าด้วยจุดประสงค์อื่นๆ เช่น ซื้อป๊อปปี้ ทานอาหาร ชมภาพยนตร์ แล้วแวะทำธุรกรรมที่ธนาคาร
- ☐ กลุ่มที่มาทำธุรกรรมที่ธนาคารเป็นหลัก แล้วก็เลยแวะซื้อป๊อปปี้ หรือทำกิจกรรมอื่นๆในห้างสรรพสินค้าต่อ
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[30] ในแต่ละเดือนท่านไปใช้บริการของธนาคาร (ในสาขา) ณ สถานที่ใดบ่อยที่สุด

[ให้เรียงลำดับ 3 ลำดับ จากมากไปน้อย โดย 1 = มากที่สุด, 2 = ปานกลาง, 3 = น้อย]

..... ในสถานี่บริการน้ำมัน ปตท

..... ใน Shopping Mall เช่น เซ็นทรัล, เดอะมอลล์, พารากอน, เอ็มโพเรียม

..... ใน Community Mall เช่น เจอเนอวิ ทองหล่อ, เดอะคริสตัล, วิลล่าซูเปอร์มาร์เก็ต

[31] เหตุผลที่เลือกใช้... บ่อยเป็นอันดับแรกเพราะอะไร

[ให้เรียงลำดับ 3 ลำดับ จากมากไปน้อย โดย 1 = มากที่สุด, 2 = ปานกลาง, 3 = น้อย]

..... อยู่ใกล้ที่บ้าน/ ที่ทำงาน ให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอคิววนาน

..... พนักงานให้บริการดี หาที่จอดรถง่าย

..... เดินทางมาสะดวก อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3: ข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา

[32] ปัญหาส่วนใหญ่ที่คุณเคยประสบจากการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา [ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ]

- ☐ ภัยอาชญากรรมของพนักงาน
 ☐ ระยะเวลาในการให้บริการ
☐ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน
 ☐ ความผิดพลาดในการดำเนินการ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[33] คุณรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้า อย่างไร

กรุณาทำเครื่องหมาย(✓) ลงในช่องที่ท่านรู้สึกพึงพอใจในจากการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ความพึงพอใจในพนักงาน และการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. พนักงานมีกิริยามารยาทที่ดีและมีความเป็นมิตรในการให้บริการ					
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการ					
5. พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือ และ แก้ไขปัญหาข้อข้องใจอื่นๆ (หากมี)					

[34] คุณรู้สึกพึงพอใจต่อด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้าอย่างไร

กรุณาทำเครื่องหมาย(✓) ลงในช่องที่ท่านรู้สึกพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ที่ตั้งสาขาของธนาคาร ห้าง และเดินทางสะดวก					
2. การตกแต่งสถานที่ สะอาด เรียบร้อย สวยงามทันสมัย					
3. มีสิ่งของคอยอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ปากกา					
4. มีที่จอดรถที่สะดวกสบาย หาที่จอดได้ง่าย					
5. ความปลอดภัยในการให้บริการ ในยามค่ำคืน					
6. เวลาเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ(9.30-19.30น)					
7. ความพึงพอใจต่อสภาพโดยรวมของสาขา					

[35] คุณคิดว่าจะยังคงใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้า / ห้าง Community mall อีกหรือไม่

- ☐ คิดว่าจะยังคงใช้อยู่
 ☐ คิดว่าจะจะไม่ใช้บริการอีกต่อไป เพราะ (โปรดระบุ)

.....

[36] คุณคิดว่า你会ไปใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาในปั้มน้ำมัน ปตท หรือไม่

- ☐ ไป เพราะ
☐ ไม่ไป เพราะ

ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

.....