



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยนเรศวร



มหาวิทยาลัยนเรศวร
ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารการตลาด
รายวิชา 810598 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

แบบสอบถาม

เรื่อง การสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เรียน ท่านผู้กรอกแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า ณัฐกฤตา ดีไชย กำลังศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารการตลาด ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร และกำลังดำเนินงานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 810598 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

คำตอบจากการวิจัยครั้งนี้จะไม่ได้นำไปใช้ในเรื่องอื่นใด นอกจากนำไปใช้เพื่อการศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ของงานวิจัยนี้ด้วย

ขอรับรองว่าเป็นความจริง

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุษณะ เตชคณา)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ขอขอบพระคุณ

ณัฐกฤตา ดีไชย

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง การสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กร
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------

2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. 25-35 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 36-45 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 46-55 ปี	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> 3. ปวช./ปวส./อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 4.ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	

4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 5. รับจ้าง/ลูกจ้าง	<input type="checkbox"/> 6. แม่บ้าน/เกษียณอายุ
<input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	

5. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 15,001-25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 25,001-35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 35,001-45,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 45,000 บาท	

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสารจากการสื่อสารการตลาด

การเปิดรับสื่อในด้านความถี่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความบ่อยในการพบ / เห็น / เจอ กับเครื่องมือ การสื่อสารการตลาดดังต่อไปนี้	บ่อยมาก (4)	ค่อนข้าง บ่อย (3)	ไม่ค่อย บ่อย (2)	ไม่เคยเลย (1)
1. โฆษณาของธนาคารไทยพาณิชย์จากสื่อ ต่าง ๆ				
2. ข่าวคราวการประชาสัมพันธ์ ตลอดจน กิจกรรมที่จัดขึ้นโดยธนาคารไทยพาณิชย์				
3. โอกาสที่ได้ใช้บริการของธนาคารไทย พาณิชย์ในรูปแบบต่าง ๆ				
4. โอกาสที่ได้พูดคุย พบปะกับเจ้าหน้าที่ ของทางธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นตัวต่อตัว หรือ ทางโทรศัพท์ ตลอดจนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์				
5. เคยเห็นและหรือเคยได้รับของชำร่วย ข้าว ของเครื่องใช้ที่มีตราสัญลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ติดอยู่				

6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์อะไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เป็นธนาคารแห่งแรกที่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ
- () 2. เป็นธนาคารที่ได้รับรางวัลดีเด่นต่าง ๆ จากหลายสถาบัน
- () 3. เป็นธนาคารที่มีสาขามากมาย สะดวกในการใช้บริการ
- () 4. เป็นธนาคารที่มีบริการหลากหลาย ครบวงจรชั้นนำของประเทศ
- () 5. มีพนักงานเอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ
- () 6. มีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม
- () 7. เป็นธนาคารที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยครอบคลุมความต้องการของท่าน
- () 8. เป็นธนาคารที่ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล และพัฒนาสังคมชุมชน
- () 9. เป็นธนาคารที่ให้การสนับสนุนทางการศึกษา และการเผยแพร่

วัฒนธรรม



การเปิดรับสื่อในด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการสื่อสารการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับของความเห็นที่ตรงกับท่านด้วยเพียงข้อเดียว

ความน่าเชื่อถือ / ความเหมาะสม / ของ เครื่องมือการสื่อสารการตลาด / ตลอดจน ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารการตลาด ดังต่อไปนี้	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	ไม่ค่อย เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. โฆษณาของธนาคารไทยพาณิชย์ จากสื่อต่าง ๆ มีความน่าเชื่อถือ				
2. ข่าวคราวการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยธนาคารไทย พาณิชย์มีความเหมาะสมน่าเชื่อถือ				
3. บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ใน รูปแบบต่าง ๆ มีความเหมาะสม / มีส่วน ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธนาคาร				
4. เจ้าหน้าที่ของทางธนาคาร ที่ท่านได้ พบมีความเหมาะสม / มีส่วนช่วยสร้าง ความน่าเชื่อถือให้กับธนาคาร				
5. ของชำร่วย / ข่าวของเครื่องใช้ที่มีตรา สัญลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ติดอยู่ มีความเหมาะสมไม่ขัดกับภาพลักษณ์ของ ธนาคาร / มีส่วนช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ ให้กับธนาคาร				

การเปิดรับสื่อในด้านความชอบ / ชื่นชม ต่อข้อมูลจากการสื่อสารการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับของความเห็นด้วยที่ตรงกับท่านเพียงข้อเดียว

ความชอบ / ชื่นชม และ ความสามารถ ดึงดูดใจให้ติดตามของเครื่องมือการสื่อสาร การตลาด / ตลอดจนข้อมูลข่าวสารจากการ สื่อสารการตลาดดังต่อไปนี้	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	ไม่ค่อย เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ข้าพเจ้าชอบวิธีการโฆษณาของ ธนาคารไทยพาณิชย์จากสื่อต่าง ๆ				
2. ข้าพเจ้าชอบวิธีการการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยธนาคารไทย พาณิชย์				
3. ข้าพเจ้าชอบวิธีการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ในรูปแบบต่าง ๆ				
4. ข้าพเจ้าชอบเจ้าหน้าที่ช่องทาง ธนาคารและชื่นชมการให้บริการของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์				
5. ข้าพเจ้าชอบของชำร่วย / ข้าวของ เครื่องใช้ที่มีตราสัญลักษณ์ของธนาคารไทย พาณิชย์ติดอยู่ทุกชิ้นที่ข้าพเจ้าเคยเห็น				

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับของความเห็นด้วยที่ตรงกับท่านเพียงข้อเดียว

ด้านภาพลักษณ์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	ไม่ค่อย เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารไทยพาณิชย์เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ				
2. ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นองค์กรที่ท่านอยากทำงานด้วยมากที่สุด				
3. ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์เป็นผู้มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์				
4. ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่มีความมั่นคง / มีผลประกอบการดี				
5. ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มักมีส่วนร่วมร่วมกับกิจกรรมที่มีส่วนทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น				
6. ถ้าเลือกได้ ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่อยู่ในลำดับต้น ๆ ที่ท่านอยากทำธุรกรรมด้วยมากที่สุด				

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามและความคิดเห็นมา ณ โอกาสนี้ด้วย