

ภาคผนวก

แบบสอบถามการศึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล
เรื่อง การศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการรายงานโครงการเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์และความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะช่วยให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. เพศชาย

2. เพศหญิง

2. อายุ

2. 20 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 – 50 ปี

5. 50 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2. ระดับปริญญาตรี

3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1.นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2.ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 3.ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4.พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5.อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 30,001 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 40,000 – 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่า 50,000 บาท |

6. เป็นลูกค้าธนาคารธนชาต มาแล้วกี่ปี.....(รวมถึงการเป็นลูกค้าบริษัทเงินทุนธนชาติ)

7. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) จากสื่ออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. วิทยู |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 4. เจ้าหน้าที่ของธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> 5. จากบุคคลใกล้ชิด | <input type="checkbox"/> 6. สื่ออินเทอร์เน็ต |

8. ท่านคิดว่าสัญลักษณ์ประจำของธนาคารธนชาต เป็นอักษรหรือสัญลักษณ์ใด

ตอบ คือ.....

9. ท่านคิดว่าสีประจำธนาคารธนชาต คือสีอะไร

ตอบ คือสี.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด
(มหาชน)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ปาน กลาง 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 1	ไม่แสดง ความ คิดเห็น 0
ด้านองค์กร						
10. ความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ						
11. ความซื่อสัตย์ของธนาคาร						
12. มีเทคโนโลยีการธนาคารที่ทันสมัย						
13. ธนาคารมีความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ						
14. มีระบบการบริหารงานของธนาคารที่ดี						
15. ธนาคารมีสาขามากเพียงพอ						
16. ธนาคารเป็นที่รู้จักและยอมรับของคนทั่วไป						
17. มีบริการทางการเงินให้เลือกใช้บริการ มากมาย						
18. สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม สะอาด ทันสมัย						
19. มีชื่อเสียงในด้านดี						
ด้านการบริการ						
20. การให้บริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง						
21. มีภาพลักษณ์ของความทันสมัยแบบ คนรุ่นใหม่						
22. การให้บริการที่รวดเร็ว						
23. บริการทางการเงินตอบสนองความต้องการ ได้ดี						
24. เครื่องแบบการแต่งกายของพนักงาน สวยงามเหมาะสม สื่อความเป็นธนาคารได้ชัดเจน						

ประเด็น	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ปาน กลาง 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 1	ไม่แสดง ความ คิดเห็น 0
25. มารยาทของพนักงานต่อลูกค้ามีความเหมาะสม						
26. พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง						
27. พนักงานแนะนำและให้ความช่วยเหลือลูกค้าในทุก ๆ ปัญหา เช่น การชี้แจงอัตราดอกเบี้ย						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ : หากบริการใดไม่เคยใช้บริการ กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องไม่ได้ใช้บริการ

ประเด็นของความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อภาพลักษณ์					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่ได้ใช้ บริการ 0
28. ชื่อเสียงของธนาคาร						
29. ความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ						
30. ความเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป						
31. ความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ						
32. ระบบการบริหารงานของธนาคาร						
33. ภาพลักษณ์ของธนาคาร						
34. สถานที่						
35. จำนวนสาขา						
36. บริการทางการเงิน						
37. มีการแนะนำและคอยให้ความช่วยเหลือของพนักงาน						
38. ระบบคอมพิวเตอร์การธนาคาร						
39. ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน						
40. เครื่อง ATM ที่เปิดให้บริการ						
41. เงื่อนไขด้านดอกเบี้ยเงินฝาก						
42. บริการการโอนเงินระหว่างธนาคาร						
43. การบริการโอนเงินระหว่างประเทศ						
44. การบริการรับแลกเปลี่ยนเงิน (Exchange)						
45. การให้บริการสินเชื่อด้านต่าง ๆ						

ประเด็นของความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อภาพลักษณ์					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่ได้ใช้ บริการ 0
46. บริการเสริม เช่น การรับชำระค่า สาธารณูปโภคต่าง ๆ						
47. การจัดรายการโปรโมชั่นของธนาคาร เช่น โครงการร้อยวัน ร้อยรางวัล เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
