

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาการเปิดรับสื่อโฆษณาที่มีผลต่อความรู้ ทักษะ และ
พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารขนาดกลาง กรณีศึกษา:
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยระดับปริญญาโท สาขาการบริหาร
สื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้รับ
จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามตามความเป็นจริง

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าธนาคารธนชาติ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ต้องการและเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับ
ตัวท่านให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41-45 ปี

46-50 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- นักศึกษา ข้าราชการ
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
- พ่อบ้าน / แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ / เกษียณ
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย รับจ้าง / อิสระ
- ว่างงาน อื่น ๆ โปรดระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท
- 25,001-30,000 บาท 30,001-35,000 บาท
- มากกว่า 35,001 บาท

ส่วนที่ 2 : การเปิดรับสื่อโฆษณาของลูกค้าธนาคารธนชาต

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ต้องการและเติมค่าในช่องว่างเกี่ยวกับตัวท่านให้ครบทุกข้อ (หากคำถามข้อใดที่ท่านไม่ได้เปิดรับสื่อ โปรดข้ามไปตอบคำถามข้อถัดไป)

6. สื่อวิทยุ

6.1 ท่านเคยได้ยินสปอรัตโฆษณาของธนาคารธนชาตทางคลื่นวิทยุหรือไม่

- ทุกวันต่อสัปดาห์ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ (เกือบทุกวัน)
- 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (นาน ๆ ครั้ง)
- ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 7)

6.2 ท่านเคยได้ยินสปอรัตโฆษณาของธนาคารธนชาตทางคลื่นวิทยุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 89.0 Banana FM 91.5 Hot Wave
- 94.0 EFM 96.5 Thinking Radio
- 98.5 BREEZE FM 105.5 Eazy FM
- 106.5 Green Wave

7. สื่อโทรทัศน์

7.1 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตทางสถานีโทรทัศน์หรือไม่

- | | |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ทุกวันต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ (เกือบทุกวัน) |
| <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (นาน ๆ ครั้ง) |
| <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 8) | |

7.2 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตทางสถานีโทรทัศน์ช่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)

- | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สถานีโทรทัศน์ช่อง 3 | <input type="checkbox"/> สถานีโทรทัศน์ช่อง 5 |
| <input type="checkbox"/> สถานีโทรทัศน์ช่อง 7 | <input type="checkbox"/> สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 |

8. หนังสือพิมพ์

8.1 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตจากหนังสือพิมพ์หรือไม่

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 9) |
|------------------------------|--------------------------------------------------|

8.2 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตทางหนังสือพิมพ์ฉบับใด (ตอบได้มากกว่า 1 ฉบับ)

- | | |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ |
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ Bangkok Post | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ Post Today |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ | |

9. นิตยสาร

9.1 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตจากนิตยสารหรือไม่

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 10) |
|------------------------------|---------------------------------------------------|

9.2 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตจากนิตยสารฉบับใด (ตอบได้มากกว่า 1 ฉบับ)

- | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> นิตยสารแพรว | <input type="checkbox"/> นิตยสารพลอยแถมเพชร |
| <input type="checkbox"/> นิตยสาร Elle | <input type="checkbox"/> นิตยสาร Image |
| <input type="checkbox"/> นิตยสาร GM | <input type="checkbox"/> นิตยสาร Brandage |
| <input type="checkbox"/> นิตยสาร Maketteer | <input type="checkbox"/> นิตยสารการเงินการธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ | |

10. ป้ายแขวน (Banner) / ป้ายโฆษณา (Billboard)

10.1 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตตามป้ายแขวน / ป้ายโฆษณา หรือไม่

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 11) |
|------------------------------|---------------------------------------------------|

10.2 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตตามป้ายแขวน / ป้ายโฆษณา จากแหล่งใด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ป้ายโฆษณาตามหน้าสาขา
- ป้ายโฆษณาตามห้างสรรพสินค้า
- ป้ายโฆษณาตามหน้าลิฟท์อาคารสำนักงาน
- ป้ายโฆษณากลางแจ้ง

11. รถไฟฟ้า BTS (Transit)

11.1 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตบนรถไฟฟ้า BTS หรือไม่

- เคย
- ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 12)

11.2 ท่านเคยเห็นโฆษณาของธนาคารธนชาตตรงส่วนใดบนรถไฟฟ้า BTS

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ภายนอกตัวรถไฟฟ้า BTS
- ภายในข้างตัวรถไฟฟ้า BTS
- โฆษณาทางสื่อโทรทัศน์ในรถไฟฟ้า BTS
- โฆษณาทางสื่อโทรทัศน์บนสถานีรถไฟฟ้า BTS

12. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารธนชาตจากแผ่นพับหรือวารสารภายในของธนาคาร
(วารสาร ธ สายใย) หรือไม่

- เคย
- ไม่เคย

13. ท่านเคยเข้าไปดูข้อมูลข่าวสารของธนาคารธนชาตจากอินเทอร์เน็ตผ่าน www.thanachart.co.th
หรือไม่

- เคย
- ไม่เคย

14. สื่อบุคคล

14.1 ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารธนชาตจากบุคคลต่าง ๆ หรือไม่

- เคย
- ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 15)

14.2 ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารธนชาตจากบุคคลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บุคคลในครอบครัว / ญาติพี่น้อง
- เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน
- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- เจ้าหน้าที่การตลาด

ส่วนที่ 3 : ทักษะที่มีต่อธนาคารของลูกค้าธนาคารธนชาต

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง คำตอบที่ต้องการเกี่ยวกับตัวท่านให้ครบทุกข้อ

ข้อ	ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับประเด็นนี้อย่างไร	ระดับความเห็น					
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็น
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
15.	องค์กร ธนาคารธนชาตเป็นธนาคารที่เชี่ยวชาญด้านการเงิน						
16.	ธนาคารธนชาตร่วมทุนกับสโกลีเยแบงก์ทำให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น						
17.	ภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาตปัจจุบันมีความทันสมัยและเป็นสากลเพิ่มมากขึ้น						
18.	วิสัยทัศน์ของธนาคารธนชาตปัจจุบันทำให้ท่านมั่นใจในธุรกรรมด้านการเงินเพิ่มมากขึ้น						
19.	ผลิตภัณฑ์เงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารธนชาตน่าสนใจ						
20.	การลงทุนทำธุรกรรมด้านการเงินกับธนาคารธนชาต ทำให้ท่านมั่นใจได้ว่ามีโอกาสงอกเงยสามารถต่อยอดธุรกิจได้						
21.	พนักงาน พนักงานพูดจาไพเราะ มีมารยาท						
22.	พนักงานต้อนรับอบอุ่น เป็นกันเอง						
23.	พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม						
24.	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการรูปแบบต่าง ๆ ของธนาคาร						

ข้อ	ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับประเด็นนี้อย่างไร	ระดับความเห็น					
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นใจเห็น
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
25.	พนักงานให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว						
26.	พนักงานให้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ						
27.	ระบบเทคโนโลยี ธนาคารอนุญาตให้บริการตู้เอทีเอ็มที่ใช้งานได้สะดวก						
28.	ธนาคารอนุญาตให้บริการทางโทรศัพท์ที่สะดวก						
29.	ธนาคารอนุญาตให้บริการระบบออนไลน์ที่ทันสมัย						
30.	ธนาคารอนุญาตให้บริการระบบเงินฝากที่รวดเร็ว						
31.	สถานที่ สาขาที่ใช้บริการสะดวกในการเดินทาง อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน						
32.	สาขาที่ใช้บริการมีพื้นที่บริการที่กว้างขวาง ไม่แออัด						
33.	สาขาที่ใช้บริการมีการตกแต่งสวยงาม สะอาดตา						
34.	สาขาที่ใช้บริการมีส่วนบริการอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่อำนวยความสะดวก						

ส่วนที่ 4 : พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ต้องการและเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับตัวท่านให้ครบทุกข้อ

35. ปัจจุบันท่านมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารธนชาติ.....บัญชี มีบัญชีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ
- บัญชีเงินฝากประจำปลอดภาษี บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
- บัญชีเงินฝากตัวแลกเงิน อื่น ๆ โปรดระบุ

36. ปัจจุบันท่านใช้บริการของธนาคารธนชาติบ่อยครั้งเพียงใด

- มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน 11-15 ครั้งต่อเดือน
- 5-10 ครั้งต่อเดือน น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

37. หลังจากที่ท่านได้ยิน / เห็น / ได้รับข้อมูล / เข้าไปดู โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ แล้วท่านสนใจจะเลือกใช้บริการของธนาคารธนชาติต่อไป หรือไม่

- สนใจใช้บริการ ไม่สนใจใช้บริการ (จบบแบบสอบถาม)

ข้อ	ท่านมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารเกี่ยวกับประเด็นนี้อย่างไร	ระดับความสนใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความเห็น
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
37.1	เปิดบัญชีเงินฝากใหม่กับธนาคารธนชาติ						
37.2	ฝาก ถอน โอนเงินกับธนาคารธนชาติเพิ่มมากขึ้น						
37.3	ซื้อ ขายกองทุนกับธนาคารธนชาติเพิ่มมากขึ้น						
37.4	ซื้อ แกดเจ็ต / เซ็ตของขวัญ / ดรีฟท์เซ็ท กับธนาคารธนชาติเพิ่มมากขึ้น						
37.5	ชำระค่าสินค้าหรือบริการกับธนาคารธนชาติเพิ่มมากขึ้น						

ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

----- ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม -----