



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## 5. อาชีพ

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1.( ) นักเรียน/นักศึกษา  | 2.( ) ธุรกิจส่วนตัว      |
| 3.( ) รับราชการ          | 4.( ) พนักงานบริษัทเอกชน |
| 5.( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 6.( ) รับจ้างทั่วไป      |
| 7.( ) เกษตรกร            | 8.( ) พ่อบ้าน/แม่บ้าน    |
| 9.( ) อื่นๆ (ระบุ).....  |                          |

## 6. รายได้ส่วนตัวของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 1.( ) ไม่เกิน 10,000 บาท  | 2.( ) 10,001 – 20,000 บาท |
| 3.( ) 20,001 - 30,000 บาท | 4.( ) 30,001 - 40,000 บาท |
| 5.( ) 40,001 บาทขึ้นไป    |                           |

## 7. ท่านใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประเภทใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                             |                                    |
|-----------------------------|------------------------------------|
| 1.( ) เงินฝาก               | 2.( ) กองทุน/การลงทุน              |
| 3.( ) ประกัน                | 4.( ) สินเชื่อบุคคล/สินเชื่อธุรกิจ |
| 5.( ) บัตรเครดิต/บัตรเงินสด | 6.( ) อื่นๆ (ระบุ).....            |

## 8. ท่านใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นด้วยหรือไม่

- |              |                      |
|--------------|----------------------|
| 1.( ) ไม่ใช่ | 2.( ) ใช่(ระบุ)..... |
|--------------|----------------------|

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ตราสัญลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)****ตอนที่ 1 การวัดการรู้จัก และรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

## 1. หากกล่าวถึงธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ท่านนึกถึงธนาคารใดสามอันดับแรก

- (1) .....
- (2) .....
- (3) .....

## 2. หากกล่าวถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ท่านนึกถึงสิ่งใดเป็นอันดับแรก

.....

ตอนที่ 2 วัดระดับความคุ้นเคยที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

1. ท่านมีความคุ้นเคยอย่างไรกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในข้อความดังต่อไปนี้

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) SCB	ระดับความคุ้นเคย				
	คุ้นเคย อย่างมาก (5)	คุ้นเคย (4)	ค่อนข้าง คุ้นเคย (3)	ไม่ค่อย คุ้นเคย (2)	ไม่คุ้น เคยเลย (1)
1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็น องค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และ แก้ปัญหาให้ลูกค้า					
2. พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแล เอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือ ลูกค้าในทุกโอกาส					
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็น องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้า ใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย					
4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็น องค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่เชื่อมโยงความ คาดหวัง					

## 2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับประโยคดังกล่าว

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) SCB	ระดับความเห็นด้วยต่อประโยคดังกล่าว				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่ง คนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
2. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่ง คนจะเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์และมั่นคง					
3. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่ง คนจะเป็นคนที่เป็นมิตร มีน้ำใจดูแลเอาใจใส่ และ พร้อมจะยื่นเคียงข้าง ให้คำแนะนำปรึกษา					
4. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่ง คนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน					
5. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่ง คนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มี ความคิดสร้างสรรค์					



องค์ประกอบภาพลักษณ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) SCB	ระดับความชื่นชอบของท่าน				
	ชอบ มาก (5)	ค่อนข้าง ชอบ (4)	รู้สึก เฉยๆ (3)	ไม่ค่อย ชอบ (2)	ไม่ชอบ เลย (1)
2.10. รูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัย และ โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์					
2.11. ความสม่ำเสมอในการให้บริการของ พนักงาน					
2.12. ทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงาน ในการทำงาน					
2.13. ความมีน้ำใจ เต็มใจในการให้ความ ช่วยเหลือ และเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน					
2.14. ความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า ของพนักงาน					
2.15. เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็น เอกลักษณ์เฉพาะ					
2.16. ระบบเทคโนโลยีมีความทันสมัย ครอบคลุมทุกความต้องการ					
2.17. สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ					
2.18. ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำ ของประเทศ					
2.19. รู้สึกอบอุ่น และปลอดภัยในทุกครั้งที่มา ใช้บริการ					
2.20. มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับ สังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น					
2.21. มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัด อันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับโลก					
2.22. อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี					
2.23. บริหารจัดการโดยให้ความสำคัญกับการ ดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และ ความโปร่งใส					

องค์กรประกอบภาพลักษณ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) SCB	ระดับความชื่นชอบของท่าน				
	ชอบ มาก (5)	ค่อนข้าง ชอบ (4)	รู้สึก เฉยๆ (3)	ไม่ค่อย ชอบ (2)	ไม่ชอบ เลย (1)
2.24. การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ					
2.25. องค์กรที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork)					
2.26. ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพ การบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการ บริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการ สร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า					
2.27. บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้					

3. ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธีรรัตน์ พัฒนกิจจำรูญ
วัน เดือน ปีเกิด	2 กุมภาพันธ์ 2525
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บัณฑิตพัฒนกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved