

ภาคผนวก ข



เลขที่แบบสอบถาม.....

### แบบสอบถาม

## งานวิจัย เรื่อง การเปิดรับสื่อ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และความเชื่อมั่น จากการสื่อสารแบรนด์ “ME by TMB”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาการเปิดรับสื่อ ME by TMB
- 2) ศึกษาความน่าเชื่อถือของข้อมูล ME by TMB
- 3) ศึกษาความเชื่อมั่นจากการสื่อสารแบรนด์ “ME by TMB”

ทั้งนี้การวิจัยดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตร-  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็น  
จริงและโปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ โดยผู้วิจัย  
จะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

### คำชี้แจง

- 1) กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านหน้าคำตอบที่ท่านต้องการ
- 2) แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 การเปิดรับสื่อ ME by TMB
  - ส่วนที่ 3 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ME by TMB
  - ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นจากการสื่อสารแบรนด์ “ME by TMB”
  - ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กวี นิติพิทยานุศาสตร์  
ผู้วิจัย

## แบบสอบถาม

เรื่อง การเปิดรับสื่อ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และความเชื่อมั่นจากการสื่อสารแบรนด์  
“ME by TMB”

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3. อายุ.....ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

4. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว

5. อาชีพอิสระ

6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000            | <input type="checkbox"/> 2. 10,000-14,999 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 3. 15,000-29,999 บาท         | <input type="checkbox"/> 4. 30,000-49,999 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 5. 50,000-99,999 บาท         | <input type="checkbox"/> 6. 100,000-199,999 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 200,000 บาทขึ้นไป |   |

## ส่วนที่ 2 การเปิดรับสื่อ ME by TMB

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

การเปิดรับสื่อ ME by TMB	ระดับการเปิดรับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เว็บไซต์ ME by TMB					
7. รู้จัก ME					
7.1 แนะนำผลิตภัณฑ์ชัดเจน					
7.2 เนื้อหาน่าสนใจ					
7.3 ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
7.4 มองเห็นหัวข้อต่างๆ ชัดเจน					
8. ผลิตภัณฑ์ ME					
8.1 แสดงข้อมูลชัดเจน					
8.2 ใช้ภาษาเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
8.3 สิทธิประโยชน์ชัดเจน					
8.4 มองเห็นหัวข้อต่างๆ ชัดเจน					
9. วิธีการเปิดบัญชี					
9.1 แนะนำวิธีชัดเจน					
9.2 แนะนำเอกสารที่ต้องเตรียมชัดเจน					
9.3 แนะนำสถานที่ยื่นยันตัวตนชัดเจน					
9.4 แนะนำขั้นตอนการลงทะเบียนละเอียดชัดเจน					

การเปิดรับสื่อ ME by TMB	ระดับการเปิดรับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. วิธีใช้งานบัญชี					
10.1 ให้ข้อมูลครบถ้วนทุกส่วน					
10.2 ใช้ภาษาเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
10.3 แนะนำเอกสารในการติดต่อชัดเจน					
10.4 มองเห็นหัวข้อต่างๆ ชัดเจน					
11. ติดต่อเรา					
11.1 ช่องทางการติดต่อชัดเจน					
11.2 ใช้ภาษาเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
11.3 บอกสถานที่ตั้งสาขา และบุคลากรชัดเจน					
11.4 มองเห็นหัวข้อต่างๆ ชัดเจน					
Facebook Fanpage					
12. Like โฟสต่างๆ ของ ME by TMB					
13. Share โฟสต่างๆ ของ ME by TMB					
14. Comment โฟสต่างๆ ของ ME by TMB					
15. ร่วมเล่นกิจกรรมกับ ME by TMB ที่จัดขึ้นตาม ระยะเวลา					
16. Hashtag ชื่อของเพื่อนเพื่อให้เห็นโฟสของ ME by TMB					
17. เนื้อหา					
17.1 Info Graphic แนะนำบัญชี					
17.2 VDO Content ต่างๆ					
17.3 การให้ข้อมูลของ ME by TMB					
17.4 Link ไปหน้าเว็บไซต์ ME by TMB					

การเปิดรับสื่อ ME by TMB	ระดับการเปิดรับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>Twitter</b>					
18. ทวีตตอบกลับโพสต์ต่างๆ ของ ME by TMB					
19. รีทวีตหรืออ้างอิงทวีตโพสต์ต่างๆ ของ ME by TMB					
20. Like โพสต์ต่างๆ ของ ME by TMB					
21. ส่งโพสต์ต่างๆ ของ ME by TMB เป็นการส่วนตัวให้เพื่อนใน Twister					
22. Hashtag ชื่อของเพื่อนเพื่อให้เห็นโพสต์ของ ME by TMB					
<b>23. เนื้อหา</b>					
23.1 Info Graphic แนะนำบัญชี					
23.2 ข้อมูลกระชับ					
23.3 ให้ข้อมูลทันสถานการณ์					
23.4 Link ไปหน้าเว็บไซต์ ME by TMB					
<b>Instagram</b>					
24. Like โพสต์ต่างๆ ของ ME by TMB					
25. Comment โพสต์ต่างๆ ของ ME by TMB					
26. Share โพสต์ต่างๆ ของ ME by TMB					
27. บันทึกภาพที่ ME by TMB โพสต์ไปยังคอลเลกชันของตนเอง					
28. Hashtag ชื่อของเพื่อนเพื่อให้เห็นโพสต์ของ ME by TMB					
<b>29. เนื้อหา</b>					
29.1 Info Graphic แนะนำบัญชี					
29.2 รูปภาพบันดาลใจ					
29.3 รูปประกอบข้อมูลของ ME by TMB					
29.4 Link ไปหน้าเว็บไซต์ ME by TMB					

การเปิดรับสื่อ ME by TMB	ระดับการเปิดรับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>Youtube</b>					
30. Like VDO โฟสต่างๆ ของ ME by TMB					
31. Unlike VDO โฟสต่างๆ ของ ME by TMB					
32. Share VDO โฟสต่างๆ ของ ME by TMB					
33. ดาวนโหลด VDO โฟสต่างๆ ของ ME by TMB					
34. เพิ่ม VDO โฟสต่างๆ ของ ME by TMB ลงในเพลย์ลิสต์ของตนเองหรือดูภายหลัง					
<b>35. เนื้อหา</b>					
35.1 VDO แนะนำวิธีการใช้งานเข้าใจง่าย					
35.2 เนื้อหา VDO ที่นำเสนอเข้าใจง่าย					
35.3 โฆษณากระชับ ได้ใจความ					
35.4 Link ไปหน้าเว็บไซต์ ME by TMB					
<b>Booth</b>					
36. การนำเสนอของพนักงานธนาคารที่บูธกิจกรรม					
37. ป้ายโฆษณาน่าสนใจ					
38. สื่อประชาสัมพันธ์ TV ที่บูธกิจกรรม					
39. การโฟนประชาสัมพันธ์					
40. โบปลิว					

ส่วนที่ 3 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ME by TMB

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ME by TMB	ระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความเข้าใจได้</b>					
41. ทราบข้อมูลลักษณะประเภทบัญชี					
42. ทราบอัตราดอกเบี้ยที่จะได้รับ					
43. ทราบถึงวิธีการใช้งานบัญชี					
<b>ความเกี่ยวข้องกับการตลาด</b>					
44. ทราบถึงอัตราดอกเบี้ยที่สูง 1.7% ต่อปี					
45. ทราบถึงวิธีการฝาก - ถอน					
46. ทราบถึงช่องทางการติดต่อ					
<b>ความเชื่อถือได้</b>					
47. การคำนวณดอกเบี้ยถูกต้องชัดเจน					
48. สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา 24 ชม.					
49. แสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ชัดเจน					
<b>การเปรียบเทียบกันได้</b>					
53. สามารถนำข้อมูลไปเปรียบเทียบกับต่างธนาคารได้ชัดเจน					
54. สามารถเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับในแต่ละรอบจ่ายชัดเจน					
55. สามารถเปรียบเทียบระบบความปลอดภัยกับต่างธนาคารได้ชัดเจน					



ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นจากการสื่อสารแบรนด์ “ME by TMB”

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความเชื่อมั่นจากการสื่อสารแบรนด์ “ME by TMB”	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการสื่อสารภาพลักษณ์</b>					
56. ท่านคิดว่าสัญลักษณ์ของ ME by TMB สามารถสื่อสารความเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงความเป็น ME อย่างชัดเจน					
57. ท่านใช้บริการ ME by TMB เพราะสื่อถึงผู้ใช้บัญชีที่มีความทันสมัย					
58. ท่านคิดว่า ME by TMB สื่อถึงความเป็นผู้นำทางด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง					
59. ท่านคิดว่า ME by TMB สื่อถึงคุณภาพมากกว่าธนาคารอื่น					
<b>ด้านการสื่อสารความไว้วางใจ</b>					
60. ท่านคิดว่าการใช้บริการ ME by TMB สื่อถึงความถูกต้องแม่นยำ					
61. ท่านคิดว่า ME by TMB สื่อถึงความซื่อตรงและซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค					
62. ท่านไว้วางใจ ME by TMB เพราะการสื่อสารทำให้ท่านไว้วางใจในธนาคารและไว้วางใจในเทคโนโลยีที่ธนาคารใช้					
63. ท่านคิดว่า ME by TMB สื่อถึงความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้อง และรายละเอียดการดำเนินการย้อนหลังได้					

ความเชื่อมั่นจากการสื่อสารแบรนด์ “ME by TMB”	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการสื่อสารคุณภาพการให้บริการ</b>					
64. ท่านคิดว่าการใช้บริการ ME by TMB สื่อถึงขั้นตอนการสมัครใช้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก					
65. ท่านคิดว่า ME by TMB มีการสื่อสารการให้บริการจากพนักงานที่ดี					
66. ท่านคิดว่า ME by TMB สื่อถึงการบริการที่ครบถ้วนครอบคลุม ทุกช่องทาง					
67. ท่านคิดว่า ME by TMB สื่อถึงรูปแบบการทำรายการที่ใช้งานง่าย สะดวก ปลอดภัย และรวดเร็ว					
<b>ด้านการสื่อสารการรักษาสัญญาหรือคำพูด</b>					
68. ท่านคิดว่า ME by TMB มีการสื่อสารด้านค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างชัดเจน					
69. ท่านคิดว่า ME by TMB มีการสื่อสารถึงการคำนวณดอกเบี้ยอย่างถูกต้องและชัดเจน					
70. ท่านคิดว่า ME by TMB สื่อสารถึงวิธีการใช้งานในเว็บไซต์ได้อย่างเหมาะสม					
71. ท่านคิดว่า ME by TMB สื่อถึงข้อตกลงและเงื่อนไขของการบริการ ME อีเล็กทรอนิกส์ แบนกิ้ง อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมื้ตอบแบบสอบถาม  
นักศึกษาปริญญาโท  
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม