

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กรองทิพย์ จันแยม. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการยอมรับค่านิยมการมีเพศสัมพันธ์ก่อนสมรสของวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

จิตลารัตน์ บุณนาค. ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยเอกชนในสายตาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ชัยนันท์ นันทพันธ์. การสื่อสารสถาบันกับการสร้างภาพพจน์ : กรณีศึกษาการเคหะแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. ภาพเศรษฐกิจไทย. กระแสทัศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 444 (กรกฎาคม 2540) : 1-5.

บัญญัติ คำภูณวัฒน์. งานชุมชนสัมพันธ์กับการสร้างภาพพจน์ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด : กรณีศึกษา โรงงานปูนซิเมนต์แกงคอย จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

ปรีศณี, "ใครคือผู้ทำลายเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของไทย." นิตยสารดอกหญ้า ปีที่ 15 ฉบับที่ 193 (กรกฎาคม 2540) : 62-67.

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

ไพศาล อินทสิงห์. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร. ความพึงพอใจในข่าวสารที่

ได้รับกับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการข้าวภายใน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชา  
การประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

มานิต รัตนสุวรรณ. โลกของการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ. 2527.

วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

วิเชียร เกตุสิงห์. การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร, 2537.

วัฒนา ณ ระนอง. งานวิจัยเรื่องภาพพจน์ธนาคารทหารไทย. กรุงเทพมหานคร, 2534.

ศศิพรรณ บิลมาโนช. การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี  
ขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สุพิณ ปัญญามาก. ภาพพจน์ : การสร้างและรักษา ในภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง

: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (บรรณาธิการ), 2537.

อัจฉราภรณ์ สามีภักดี. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารกับความรู้ ที่คนคิดและกรรมมีส่วนร่วมส่งเสริม

การปกครองระบอบประชาธิปไตยของเยาวชนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

อำนวยการ วิจวรรณ. การแก้วิกฤตการณ์และสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์การ. กรุงเทพมหานคร :

ศูนย์การพิมพ์พลชัย, 2527.

## ภาษาอังกฤษ

Boulding E.Kenneth. The Image. Knowledge in Life and Society. Ann Arbor : The University of Michican , 1975.

Claude Robinson and walter Barlow. Image Public Relations Journal. (september 1959)

Elihu Katz and Paul F. Lazarsfeld, Personal Influence (New York : The Free Press,1955)

Erwin P. Bettinghaus, Persuasive Communication. (New York : Holt,1968)

Everette M.Rogers, Diffusion of Innoyation. (New York : Holt,1983)

Joseph T.Klapper, The Effect of Mass Communication. (New York : The Free Press,1960)

Kretch and Cruchfield, Charles A.Kiesler, Barry E.Collins and Norman Miller, Attitude Change : A Critical Anlysis of Theoretical Approaches (New York : John Wiley & sons ,Inc.,1969)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง “ภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ปี 2540”**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาประชาสัมพันธ์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดทำใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการการวิจัยในครั้งนี้ และผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณในความร่วมมือน้อย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สำหรับเจ้าหน้าที่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ .....

1. หญิง  2. ชาย

2. อายุ .....

1. ไม่เกิน 25 ปี  4. 46 - 55 ปี  
 2. 26 - 35 ปี  5. มากกว่า 55 ปี  
 3. 36 - 45 ปี

3. สถานภาพ .....

1. โสด  3. สมรสแล้ว ไม่มีบุตร  
 2. สมรสแล้ว มีบุตร  4. หย่า หม้าย

4. การศึกษาสูงสุด .....

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า  
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ .....

1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
 2. พนักงานบริษัทเอกชน  
 3. เจ้าของกิจการ  
 4. สීමวลชน  
 5. อื่น ๆ ระบุ.....

## 6. รายได้ต่อเดือน

- .....
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท                       2. 10,001 - 20,000 บาท  
 3. 20,001 - 30,000 บาท                       4. 30,001 - 40,000 บาท  
 5. 40,001 - 50,000 บาท                       6. มากกว่า 50,000 บาท

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

1. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์บ้างหรือไม่

.....

1. ได้รับ     2. ไม่ได้รับ (ข้ามไปส่วนที่ 3)

2. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์จากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โทรทัศน์ .....  
 2. วิทยุ .....  
 3. หนังสือพิมพ์ .....  
 4. นิตยสาร .....  
 5. สื่อบุคคล เช่น คนในครอบครัว เพื่อน ฯลฯ .....

3. ท่านเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์จากสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

สื่อมวลชน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.โทรทัศน์					
2.วิทยุ					
3.หนังสือพิมพ์					
4.นิตยสาร					

.....

.....

.....

.....

4. ท่านเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์จากสื่อระหว่างบุคคลมากน้อยเพียงใด

สื่อบุคคล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เพื่อนร่วมงาน					
2.ครอบครัว					
3.คนรู้จัก					
4.พนักงานธนาคาร					

5. ในกรณีที่ท่านเป็นสื่อมวลชน ท่านคิดว่าภาพรวมของการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ในช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจนี้เป็นอย่างไร

1. นำเสนอข่าวในเชิงลบ
2. นำเสนอข่าวในเชิงบวก
3. นำเสนอข่าวปกติ

### ส่วนที่ 3 ความความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านคิดว่าในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ไทยมีความมั่นคงในการดำเนินงาน					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 15 แห่งจะสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างดี					
3. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ไทยว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของธนาคารให้ผ่านพ้นช่วงวิกฤตไปด้วยดี					
4. การเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
5. การเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทยเข้าใจง่าย ทำให้ท่านทราบข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างชัดเจน					

ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
6. ธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นองค์กรที่ทันสมัย และมีการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการต่าง ๆ อย่างไม่หยุดนิ่ง					
7. ธนาคารพาณิชย์ไทยให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว แม้ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ					
8. ธนาคารพาณิชย์ไทยมีบทบาทในการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม					
9. ธนาคารพาณิชย์ไทยมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ					
10. พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและสามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ท่านได้เป็นอย่างดี					
11. ท่านคิดว่าธนาคารขนาดใหญ่มีความมั่นคงกว่าธนาคารขนาดเล็ก					
12. การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนมีผลต่อภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทยในสายตาของท่าน					
13. การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนมีผลต่อท่านในการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งใดแห่งหนึ่ง					
14. ภาพลักษณ์โดยทั่วไปของธนาคารพาณิชย์ไทยยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ					
15. ธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจมีภาพลักษณ์ที่ตกต่ำลง					



2. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์โดยรวมของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 15 แห่ง เป็นอย่างไร  
ขอให้ท่านเปรียบเทียบระหว่างปี 2539 และ ปี 2540

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

ธนาคาร	ปี 2539 ก่อนวิกฤตการณ์เศรษฐกิจ					ปี 2540 ช่วงวิกฤตการณ์เศรษฐกิจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีอย่างยิ่ง	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีอย่างยิ่ง
ธ.กรุงเทพ										
ธ.กรุงไทย										
ธ.กสิกรไทย										
ธ.ไทยพาณิชย์										
ธ.กรุงศรีอยุธยา										
ธ.ทหารไทย										
ธ.นครหลวงไทย										
ธ.ศรีนคร										
ธ.ไทยทุน										
ธ.เอเชีย										
ธ.กรุงเทพฯ พาณิชย์การ										
ธ.นครธน										
ธ.สหธนาคาร										
ธ.มหานคร										
ธ.แหลมทอง										

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

1. ท่านได้ใช้บริการต่าง ๆ จากธนาคารพาณิชย์บ่อยครั้งเพียงใด .....
- 1. ทุกวัน
  - 2. ทุกสัปดาห์
  - 3. ทุกเดือน
  - 4. 2 - 3 เดือนครั้ง
2. ท่านใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) .....
- 1. ธนาคารกรุงเทพ .....
  - 2. ธนาคารกรุงไทย .....
  - 3. ธนาคารกสิกรไทย .....
  - 4. ธนาคารไทยพาณิชย์ .....
  - 5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา .....
  - 6. ธนาคารทหารไทย .....
  - 7. ธนาคารนครหลวงไทย .....
  - 8. ธนาคารศรีนคร .....
  - 9. ธนาคารไทยทุน .....
  - 10. ธนาคารเอเซีย .....
  - 11. ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ .....
  - 12. ธนาคารสหธนาคาร .....
  - 13. ธนาคารมหานคร .....
  - 14. ธนาคารนครธน .....
  - 15. ธนาคารแหลมทอง .....
3. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการจากธนาคารดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) .....
- 1. เป็นธนาคารขนาดใหญ่ .....
  - 2. มีความมั่นคง .....
  - 3. ผู้บริหารมีชื่อเสียง .....
  - 4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี .....
  - 5. สะดวกอยู่ใกล้บ้าน, ที่ทำงาน .....
  - 6. บริการดี รวดเร็ว .....
  - 7. ดอกเบี้ยน่าพอใจ .....
  - 8. เป็นธนาคารที่เปิดบัญชีเงินเดือน .....

4. ท่านได้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จากธนาคารพาณิชย์มากน้อยแค่ไหน

บริการต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคยใช้เลย
1. ฝากออมทรัพย์					
2. ฝากประจำ					
3. บัตรเครดิต					
4. เอทีเอ็ม					
5. โอนเงิน					
6. เช่าตู้നിറภัย					

5. ก่อนและหลังวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ท่านใช้บริการต่าง ๆ จากธนาคารพาณิชย์มากน้อยแตกต่างกันอย่างไร

บริการต่าง ๆ	มากขึ้น	เหมือนเดิม	น้อยลง
1. ฝากออมทรัพย์			
2. ฝากประจำ			
3. บัตรเครดิต			
4. เอทีเอ็ม			
5. โอนเงิน			
6. เช่าตู้നിറภัย			

6. ปัจจุบันท่านประสบปัญหาอะไรบ้างจากการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

นางสาว สุมนา วรสูตร เกิดวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2514 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวารสารศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกโฆษณา จากคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปีการศึกษา 2535 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ.2539 ปัจจุบันเป็นพนักงานสังกัดฝ่ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย