

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(12)
สารบัญภาพประกอบ.....	(15)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.3 สมมติฐานในการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ภาพรวมของธุรกิจค้าปลีก	6
2.1.1 ประเภทของธุรกิจค้าปลีก	6
2.1.2 กลยุทธ์การค้าปลีก	8
2.1.3 กลยุทธ์การตลาดค้าปลีก.....	8
2.2 การใช้เทคโนโลยีในธุรกิจค้าปลีก.....	9
2.3 เทคโนโลยี Radio Frequency Identification กับการนำไปใช้	

ในธุรกิจค้าปลีก	10
2.3.1 ภาพรวมของเทคโนโลยี RFID	10
2.3.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยี RFID	11
2.3.3 หลักการทำงานเบื้องต้นของเทคโนโลยี RFID	13
2.3.4 คุณสมบัติของเทคโนโลยี RFID	15
2.3.5 เทคโนโลยี RFID กับธุรกิจค้าปลีกในต่างประเทศ	16
2.3.5.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RFID ในธุรกิจค้าปลีก	16
2.3.5.2 ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี RFID ในธุรกิจค้าปลีก	19
2.3.6 เทคโนโลยี RFID ในประเทศไทย	19
2.3.7 เทคโนโลยี RFID กับร้านค้าปลีกในประเทศไทย	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีทัศนคติและพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค ที่มีต่อธุรกิจค้าปลีก	21
2.4.1 แนวคิดและทฤษฎีทัศนคติ	21
2.4.2 องค์ประกอบต่างๆของทัศนคติ	22
2.4.3 พฤติกรรมผู้บริโภค	23
2.5 แนวคิดและทฤษฎีในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management)	25
2.5.1 ความหมายของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	26
2.5.2 วัตถุประสงค์ในการทำ CRM	27
2.5.3 การตลาดสัมพันธ์	28
2.5.4 ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท กับ ลูกค้า	29
2.5.5 กฎการออกแบบ CRM	31
2.5.6 การวิเคราะห์ลูกค้า (Customer Analysis)	32
2.6 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3. ระเบียบวิธีวิจัย	36
3.1 รูปแบบการวิจัย	36
3.2 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	36

3.2.1 ประชากร	36
3.2.2 ลักษณะตัวอย่าง	36
3.2.3 จำนวนตัวอย่าง	37
3.2.4 การกระจายตัวอย่าง	37
3.2.5 วิธีสุ่มตัวอย่าง	38
3.3 สมมติฐานการวิจัย	39
3.3.1 สมมติฐานที่ 1	39
3.3.2 สมมติฐานที่ 2	39
3.3.3 สมมติฐานที่ 3	39
3.3.4 สมมติฐานที่ 4	40
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของการเข้าร่วมกิจกรรม ในร้านค้าปลีกของผู้บริโภค	55
4.3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริโภคในการใช้งานบัตรสมาชิก RFID	64
4.3.1 ทัศนคติในด้านความชอบในการใช้บัตรสมาชิก RFID	64
4.3.2 ทัศนคติในด้านความสนใจในการใช้บัตรสมาชิก RFID	67
4.3.3 ทัศนคติในด้านแนวคิดในการใช้บัตรสมาชิก RFID อย่างต่อเนื่อง .	69
4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	71
4.4.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับ ทัศนคติในการใช้งานบัตรสมาชิก RFID	71
4.4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเข้าร่วมกิจกรรม กับ ทัศนคติของผู้บริโภคในการใช้บัตรสมาชิก RFID	99
.....	

4.4.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางทัศนคติในการใช้ บัตรสมาชิก RFID ของผู้บริโภคระหว่างซูเปอร์มาร์เก็ต และไฮเปอร์มาร์เก็ต	105
4.4.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติในการใช้ บัตรสมาชิก RFID ของผู้บริโภคใน ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ และ คาร์ฟูร์.....	108
5. สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	111
5.1 สรุปผลการวิจัย	111
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	111
5.1.1.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการใน ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต	113
5.1.1.2 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการใน เทสโก้ โลตัส.....	114
5.1.1.3 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการใน บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์	115
5.1.1.4 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการใน คาร์ฟูร์.....	116
5.1.2 พฤติกรรมในการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีบัตรสมาชิกของแต่ละร้านค้า.....	117
5.1.2.1 กลุ่มตัวอย่างในท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต	118
5.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างในเทสโก้ โลตัส	118
5.1.2.3 กลุ่มตัวอย่างในบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์	118
5.1.2.4 กลุ่มตัวอย่างในคาร์ฟูร์	119
5.1.3 การทดสอบทางสถิติในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรม กับทัศนคติในการใช้บัตรสมาชิก RFID	119
5.1.4 ความแตกต่างของทัศนคติในการใช้บัตรสมาชิก RFID	

ของผู้บริโภคใน ซูเปอร์มาร์เก็ต และไฮเปอร์มาร์เก็ต	121
5.1.5 ความแตกต่างของทัศนคติในการใช้บัตรสมาชิก RFID	
ของผู้บริโภคใน ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต เทสโก้ โลตัส	
บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ และคาร์ฟูร์.....	122
5.2 อภิปรายผล.....	124
5.3 ข้อเสนอแนะ	127
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	133
บรรณานุกรม	134
ภาคผนวก	138
ประวัติการศึกษา.....	145