

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสอบถามในการศึกษาเรื่อง เทคโนโลยี RFID กับการประยุกต์ใช้ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของธุรกิจค้าปลีก

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาเทคโนโลยี RFID กับการประยุกต์ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของธุรกิจค้าปลีก” เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จึงใคร่ขอกรุณาจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามโปรดให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความ เป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามทั้งหมดถือเป็นความลับ ซึ่งจะ นำเสนอผลการวิจัยโดยรวมเท่านั้น และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

น.ส.วชิราภรณ์ ธัญญะเจริญ
ผู้ดำเนินการวิจัย

คำแนะนำในการทำแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภคในด้านความชอบใช้บัตรสมาชิก RFID

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภคในด้านความสนใจใช้บัตรสมาชิก RFID

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภคในการใช้งานบัตรสมาชิก RFID

อย่างต่อเนือง

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

คำอธิบาย : บัตรสมาชิก RFID เป็นบัตรสมาชิกรูปแบบหนึ่งซึ่งเสมือนบัตรอัจฉริยะที่สามารถเก็บข้อมูลลูกค้า และรายละเอียดการซื้อสินค้าไว้ในตัวบัตรได้ นอกจากนี้สามารถนำการ์ดไปสัมผัสหน้าจอ LCD ที่รถเข็นสินค้า จะทำให้ทราบรายละเอียดรายการส่งเสริมการขาย รายการลดราคา รายการของส่งเสริมการขาย และรายการกิจกรรมพิเศษสำหรับเจ้าของบัตรได้ทันที ดังแสดงในรูป



"Hello, Ms. Weber."
An artist's rendering of the
"Cart-tracker" device from
METRO's website.



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1 ☐ ชาย

2 ☐ หญิง

2. อายุ

1 ☐ ต่ำกว่า 20 ปี

2 ☐ 21 – 30 ปี

3 ☐ 31 – 40 ปี

4 ☐ 41 – 50 ปี

5 ☐ 51 – 60 ปี

6 ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1 ☐ รับราชการ

2 ☐ รัฐวิสาหกิจ

3 ☐ พนักงานบริษัทเอกชน

4 ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5 ☐ นิสิต นักศึกษา

6 ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

- 1 ☐ โสด 2 ☐ สมรส
3 ☐ หย่าร้าง / หม้าย

5. รายได้เฉลี่ย/เดือน

- 1 ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน 2 ☐ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน
3 ☐ 15,001 – 20,000 บาท/เดือน 4 ☐ 20,001 – 25,000 บาท/เดือน
5 ☐ 25,001 – 30,000 บาท/เดือน 6 ☐ มากกว่า 30,000 บาท

6. ระดับการศึกษา

- 1 ☐ ประถมศึกษา 2 ☐ มัธยมศึกษา/ปวช.
3 ☐ อนุปริญญา/ปวส. 4 ☐ปริญญาตรี
5 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

6. ท่านมีบัตรสมาชิกของซูเปอร์มาร์เก็ตใดบ้าง

- 1 ☐ Tops Supermarket 2 ☐ เทสโก้โลตัส
- 3 ☐ บิ๊กซี 4 ☐ คาร์ฟูร์
- 5 ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... 6 ☐ ไม่มี

7. ท่านใช้บัตรสมาชิกของซูเปอร์มาร์เก็ตใดบ่อยที่สุด (กรุณาเลือกเพียง 1 คำตอบ)

- 1 ☐ Tops Supermarket 2 ☐ เทสโก้โลตัส
- 3 ☐ บิ๊กซี 4 ☐ คาร์ฟูร์
- 5 ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... 6 ☐ ไม่มี

8. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมของทางซูเปอร์มาร์เก็ตที่ท่านเป็นสมาชิกบ้างหรือไม่

- 1 ☐ เคย 2 ☐ ไม่เคย

9. จากกิจกรรมต่อไปนี้ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ☐ Mom Club กิจกรรมพิเศษสำหรับคุณแม่
- 2 ☐ Kids Club กิจกรรมพิเศษสำหรับเด็ก
- 3 ☐ เข้าร่วมทริปแรลลี่ ตามจังหวัดต่างๆ ที่ทางห้างฯ จัด
- 4 ☐ กิจกรรมธรรมชาติบำบัด โยคะผ่อนคลาย เมื่อซื้อสินค้าผ่านบัตรสมาชิกตาม

เงื่อนไข

- 5 ☐ เรียนทำอาหาร สำหรับลูกค้าที่ชอบทำอาหารและเบเกอรี่
- 6 ☐ การพาสมาชิกไปดูคอนเสิร์ต / ชมภาพยนตร์
- 7 ☐ บริการแต่งหน้าให้สมาชิกฟรี
- 8 ☐ กิจกรรมช่วยเหลือสังคม เช่น การพาไปปลูกป่า การพาไปเลี้ยงอาหารกลางวัน

เด็กกำพร้า ฯลฯ

- 9 ☐ การได้รับสิทธิพิเศษในการจองรถ
- 10 ☐ การสะสมคะแนนและนำไปแลกเป็นส่วนลด หรือของรางวัลพิเศษเมื่อใช้จ่ายผ่าน

บัตรสมาชิก

- 11 ☐ ได้รับสิทธิพิเศษในการร่วมลุ้นรางวัลต่างๆ
- 12 ☐ ได้รับของสมนาคุณ เมื่อสมัครสมาชิก
- 13 ☐ การนำบัตรสมาชิกไปสัมผัสกับรถเข็นสินค้า เพื่อรับทราบรายการส่งเสริมการขาย
- 14 ☐ การนำบัตรสมาชิกไปใช้กับตู้คีออส เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์รายการส่งเสริมการขายส่วน

บุคคล

- 15 ☐ อื่นๆ.....
- 16 ☐ ไม่สนใจ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภคในด้านความชอบใช้บัตรสมาชิก RFID

คำอธิบาย กิจกรรมต่อไปนี้เป็นกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

- 1 Mom Club กิจกรรมพิเศษสำหรับคุณแม่
- 2 Kids Club กิจกรรมพิเศษสำหรับเด็ก
- 3 เข้าร่วมทริปแรลลี่ ตามจังหวัดต่างๆ ที่ทางห้างฯ จัด
- 4 กิจกรรมธรรมชาติบำบัด โยคะผ่อนคลาย เมื่อซื้อสินค้าผ่านบัตรสมาชิกตามเงื่อนไข
- 5 เรียนทำอาหาร สำหรับลูกค้าที่ชอบทำอาหารและเบเกอรี่
- 6 การพาสมาชิกไปดูคอนเสิร์ต / ชมภาพยนตร์
- 7 บริการแต่งหน้าให้สมาชิกฟรี
- 8 กิจกรรมช่วยเหลือสังคม เช่น การพาไปปลูกป่า การพาไปเลี้ยงอาหารกลางวันเด็ก

ถ้าพำฯ ฯลฯ

- 9 การได้รับสิทธิพิเศษในการจอดรถ
- 10 การนำบัตรสมาชิกไปสัมผัสกับรถเข็นสินค้า เพื่อรับทราบรายการพิเศษสำหรับตนเอง
- 11 การได้รับทราบข้อมูลการซื้อสินค้าครั้งล่าสุด ผ่านทางหน้าจอที่รถเข็น
- 12 การตรวจสอบรายการกิจกรรมพิเศษสำหรับท่าน จากจุดตรวจสอบหลายจุดใน

ซูเปอร์มาร์เก็ต

- 13 การฝากรถเข็นสินค้าที่จุดรับฝาก

คำถาม

10. การนำบัตรสมาชิก RFID มาใช้งานกับกิจกรรมต่างๆ ที่ได้กล่าวไปข้างต้น จะทำให้ท่านได้รับความสะดวก เช่น ท่านสามารถนำบัตรสมาชิก RFID ไปสัมผัสที่หน้าจอ LCD ที่รถเข็น เพื่อรับทราบข้อมูลการซื้อสินค้าครั้งล่าสุด ผ่านทางหน้าจอที่รถเข็นได้ทันที ท่านมีความเห็นอย่างไร

- 5 ☐ ชอบมากที่สุด
- 4 ☐ ชอบ
- 3 ☐ เฉยๆ
- 2 ☐ ไม่ชอบ
- 1 ☐ ไม่ชอบอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภคในด้านความสนใจใช้บัตรสมาชิก RFID

11. จากคำถามในข้อ 10 ท่านคิดว่าท่านจะสนใจใช้บัตรสมาชิก RFID หรือไม่

1 ☐ สนใจใช้

2 ☐ ไม่สนใจใช้

3 ☐ ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภคในด้านการใช้งานบัตรสมาชิก RFID อย่างต่อเนื่อง

12. ถ้ามีการนำบัตรสมาชิก RFID มาใช้งานอย่างต่อเนื่อง ในซูเปอร์มาร์เก็ตที่ท่านซื้อสินค้าเป็นประจำ ท่านจะมีการใช้งานบัตรสมาชิก RFID อย่างต่อเนื่องหรือไม่

1 ☐ ใช่แน่นอน

2 ☐ ไม่ใช่

3 ☐ ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม