

## แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

### คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำเพื่อศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความผูกพันกับลูกค้าผ่านสังคมออนไลน์ (Online Community) กรณีศึกษา: ตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง
- โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อที่ตรงกับคำตอบและโปรดตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด
- แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน
  - ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งประสบความสำเร็จ
  - ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันกับลูกค้าสำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง
- ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบ โดยคำตอบของท่านจะไม่ถูกนำมาเปิดเผยในรายละเอียดไม่ว่ากรณีใดๆ เป็นรายบุคคล จะทำการแสดงเป็นภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

### คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Online Community ของตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง

Online Community ของตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง คือ ชุมชนออนไลน์ที่เกิดจากการนำเว็บไซต์มาใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างซีพีกับลูกค้า รวมไปถึงระหว่างลูกค้ากับลูกค้า เพื่อนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ ดำเนินกิจกรรมสนับสนุนการขายต่างๆ รวมไปถึงนำเสนอสิทธิประโยชน์ให้กับสมาชิก

Online Community ของตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งที่ผ่านมา ได้แก่

- ชุมชนออนไลน์สำหรับผู้ที่มีความชื่นชอบนักล่าฝัน AF5 โดยมีการสื่อสารผ่านกิจกรรมต่างๆ โดยมีการนำผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารของตราสินค้านี้ มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรม
- ชุมชนออนไลน์สำหรับผู้ที่มีความชื่นชอบในบทเพลงของบอยด์ โกสิยพงศ์ และป๊อด ธนชัย อุชชิน โดยสมาชิกร่วมกันแบ่งปันรูปถ่ายและเรื่องราวของตนและคนที่รัก พร้อมด้วยผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารของตราสินค้านี้ เพื่อลุ้นบัตรชมคอนเสิร์ตเพลงรักและ 13 ภาพยนตร์สั้นจาก 13 บทเพลงของบอยด์ โกสิยพงศ์ และป๊อด ธนชัย อุชชิน
- ชุมชนออนไลน์สำหรับผู้ที่มีความสนใจเข้าร่วมปฏิบัติภารกิจกับดวงดาว โดยมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารของตราสินค้านี้ ให้ร่วมสนุกทั้งหมด 5 ภารกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการประกวดแผนการสื่อสารการตลาดแบบออนไลน์ที่จัดขึ้น
- ชุมชนออนไลน์สำหรับผู้ที่มีความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของตราสินค้านี้ โดยสมาชิกร่วมกันแบ่งปันรูปถ่ายและเรื่องราวของตนและคนที่รัก พร้อมกับภาพของผลิตภัณฑ์ ในกลุ่มของว่างประเภทไก่ หมู และกุ้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปิดตัวกลุ่มสินค้าของว่างของตราสินค้านี้
- ชุมชนออนไลน์สำหรับผู้ที่มีความชื่นชอบนักล่าฝัน AF6 โดยมอบความเพลิดเพลินให้แก่สมาชิกผ่านเกมส์ กิจกรรมต่างๆ และมอบสิทธิประโยชน์ รายการพิเศษ และแจ๊ซข่าวสารเกี่ยวกับคอนเสิร์ต และ ศิลปิน AF6

**ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ	<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง	
2. อายุ	<input type="radio"/> ต่ำกว่า 11 ปี	<input type="radio"/> 11-20 ปี	<input type="radio"/> 21-30 ปี
	<input type="radio"/> 31-40 ปี	<input type="radio"/> 41-50 ปี	<input type="radio"/> 51 ปีขึ้นไป
3. รายได้ส่วนบุคคล (บาทต่อเดือน)	<input type="radio"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="radio"/> 10,001-20,000 บาท	<input type="radio"/> 20,001-30,000 บาท
	<input type="radio"/> 30,001-40,000 บาท	<input type="radio"/> 40,001-50,000 บาท	<input type="radio"/> 50,001 บาทขึ้นไป
4. ระดับการศึกษาสูงสุด	<input type="radio"/> ต่ำกว่ามัธยม	<input type="radio"/> มัธยม หรือ เทียบเท่า	<input type="radio"/> อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า
	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> ปริญญาโท	<input type="radio"/> ปริญญาเอก
5. อาชีพ	<input type="radio"/> รับราชการ	<input type="radio"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> พนักงานบริษัทเอกชน
	<input type="radio"/> ประกอบกิจการส่วนตัว	<input type="radio"/> นิสิต/นักศึกษา	<input type="radio"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน
	<input type="radio"/> อื่นๆ: _____		

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งประสบความสำเร็จ**

โปรดตอบคำถามดังต่อไปนี้ โดยเลือกตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เรียงจากน้อยไปหามาก

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ไม่มีความเห็น 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถามเกี่ยวกับการเข้าสังคม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>วัตถุประสงค์ในการเข้าสังคม :</b>					
1. สมาชิกจำนวนมากให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมและร่วมแสดงความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์ของซีพี เช่น มีข้อความจำนวนมากที่สมาชิกร่วมกันโพสต์					
2. สมาชิกมีความสนใจในกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นภายในชุมชนออนไลน์ สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
3. สมาชิกในชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งมีการสื่อสารเพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆระหว่างกัน					
4. สมาชิกในชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					

คำถามเกี่ยวกับการเข้าสังคม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. สมาชิกในชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง พุดคุยกันในหัวข้อที่เกี่ยวข้องหรือตรงตามวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์นั้นๆ					
<b>สมาชิกในสังคม :</b>					
1. จำนวนสมาชิกในชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง มีปริมาณที่เหมาะสม					
2. สมาชิกในชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวข้องกับชุมชนออนไลน์ร่วมกัน					
<b>นโยบาย กฎ วิธีปฏิบัติภายในสังคม :</b>					
1. ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง มีนโยบาย กฎ และ กติกาที่ชัดเจน					
2. สมาชิกในชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง ได้ปฏิบัติตามอยู่ภายใต้นโยบาย กฎ และ กติกาที่ได้กำหนดไว้					
3. นโยบาย กฎ และ กติกาที่ได้กำหนดไว้ ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก					
4. นโยบาย กฎ และ กติกาที่ได้กำหนดไว้ ช่วยสนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจระหว่างสมาชิกด้วยกัน					
คำถามเกี่ยวกับการใช้งาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>บทสนทนาและการก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์:</b>					
1. สมาชิกสามารถเรียนรู้วิธีโพสต์และอ่านข้อความหรือรูป ในชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งได้โดยง่าย					
2. สมาชิกสามารถโพสต์และอ่านข้อความหรือรูปในชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งได้โดยง่าย					
3. สมาชิกมีความพึงพอใจในบทสนทนา หรือ การมีปฏิสัมพันธ์บน ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
4. สมาชิกสามารถจดจำวิธีการโพสต์และอ่านข้อความหรือรูปใน ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งได้					

คำถามเกี่ยวกับการใช้งาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. สมาชิกไม่พบข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับบทสนทนา หรือ การมีปฏิสัมพันธ์บน ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
<b>การออกแบบข้อมูล:</b>					
1. สมาชิกใช้เวลาไม่นานที่จะเรียนรู้วิธีการอ่านข้อความที่ปรากฏใน ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งอย่างเข้าใจ					
2. สมาชิกใช้ระยะเวลาไม่นาน เมื่อต้องการค้นหา อ่าน และทำความเข้าใจกับข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏบน ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
3. สมาชิกมีความพึงพอใจในการออกแบบข้อมูลใน ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนที่ชัดเจน การให้ข้อมูลต่างๆ ที่ชัดเจน ลักษณะการแสดงผลที่มีสวยงาม และเข้าใจง่าย					
4. สมาชิกสามารถจัดการจัดวางข้อมูลชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งได้ เมื่อกลับมาใช้งานอีกครั้งภายหลัง					
5. สมาชิกไม่พบข้อผิดพลาดเมื่อต้องการค้นหา หรือ ใช้ข้อมูลต่างๆ บนชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
<b>เมนูเข้าใช้งาน (Navigation):</b>					
1. สมาชิกใช้เวลาไม่นานในการเรียนรู้เมนูเข้าใช้งานต่างๆ และการเชื่อมโยงหน้าเว็บต่างๆ บนชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง เพื่อเข้าถึงหน้าเว็บที่ต้องการ					
2. สมาชิกใช้เวลาไม่นานในการใช้งานเมนูบนชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งเพื่อค้นหาหน้าเว็บที่ต้องการ และสามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการบนชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง ได้ในเวลาที่เหมาะสม					
3. สมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้งานเมนูบน ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
4. สมาชิกสามารถจัดการใช้งานเมนูบนชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งได้ เมื่อกลับมาใช้งานภายหลังอีกครั้ง					
5. สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือหน้าเว็บต่างๆ ที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง โดยไม่พบข้อผิดพลาด					

คำถามเกี่ยวกับการใช้งาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การใช้งาน (Access):					
1. สมาชิกใช้ระยะเวลาไม่นานในการเรียนรู้ วิธีการใช้งานต่างๆ บนชุมชนออนไลน์ สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
2. สมาชิกใช้ระยะเวลาไม่นานในการโพสต์ข้อความ/รูป หรือ เรียกดูหน้าเว็บเพจต่างๆ บนชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
3. สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงานและการตอบสนองของชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง เช่น ด้านความเร็ว ความเสถียร เป็นต้น					
4. สมาชิกไม่พบข้อผิดพลาดทางด้าน Software เมื่อเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง					
5. ชุมชนออนไลน์สำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่งมีการให้บริการที่ดีเมื่อเกิดปัญหาด้านการใช้งาน					

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันกับลูกค้าสำหรับตราสินค้าประเภทอาหารของบริษัทแห่งหนึ่ง**

โปรดตอบคำถามดังต่อไปนี้ โดยเลือกตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เรียงจากน้อยไปหามาก

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ไม่มีความเห็น 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถามเกี่ยวกับความผูกพัน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. คุณเชื่อมั่นว่า สินค้าตราซีพีเป็นสินค้าที่ดีที่สุด สำหรับสินค้าประเภทอาหาร					
2. คุณมีแนวโน้มที่จะบริโภคสินค้าซีพีต่อไปในระยะยาว					
3. คุณแนะนำสินค้าตราซีพีให้แก่คนที่คุณรู้จัก เช่น เพื่อน ครอบครัว เป็นต้น					
4. คุณบริโภคสินค้าตราซีพีบ่อยเพียงใด					