

ผนวก ฉ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เรื่อง การใช้บัตรเครดิตดิจิทัลในร้านสะดวกซื้อ

กรณีศึกษา ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามที่จะนำคำตอบไปใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการบริหารเทคโนโลยี สาขาการบริหารเทคโนโลยีค้าปลีก วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณล่วงหน้าเป็นอย่างสูง ในความร่วมมือตอบแบบสอบถามของท่าน
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ส่วนคือ
ตอนที่ 1 คำถามทั่วไป
ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้งาน
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรโมชั่น และการบริการ

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไป

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
2. ที่อยู่.....
เบอร์โทรศัพท์.....
3. อายุ
 ต่ำกว่า 15 ปี 15 – 17 ปี 18 – 21 ปี
 22 – 26 ปี มากกว่า 26 ปีอายุ.....ปี
4. ระดับการศึกษา
 มัธยมปลายหรือต่ำกว่า อนุปริญญา ป.ตรี สูงกว่าป.ตรี
5. อาชีพ
 นักเรียน นักศึกษา รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ

6. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

7. ท่านใช้บริการที่ร้าน 7 – eleven กี่ครั้งต่อสัปดาห์

.....

8. ท่านใช้จ่ายผ่านบัตรเงินสดดิจิทัลเป็นจำนวนเงินต่อครั้งเท่าไร

.....

9. การใช้บัตรเงินสดดิจิทัล ทำให้ท่านซื้อสินค้าในจำนวนเงินที่มากขึ้น หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

10. ท่านเติมเงินใส่ในบัตรเงินสดดิจิทัลเป็นจำนวนเงินครั้งละเท่าไร

.....

.....

11. เมื่อท่านซื้อสินค้าที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ท่านเลือกชำระด้วยบัตรเงินสดดิจิทัลทุกครั้งหรือไม่ เพราะเหตุ

.....

.....

.....

12. การใช้บัตรเงินสดดิจิทัลของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้เงินสดมีความแตกต่างกันอย่างไร

.....

.....

.....

13. ท่านคิดว่าข้อดี และข้อด้อยของการใช้บัตรเงินสดดิจิทัลมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้งาน

14. ท่านพบปัญหาใดบ้างในการใช้บัตรเครดิตดิจิทัล

.....

.....

.....

15. ความถี่ของปัญหาที่ท่านพบ

.....

16. ท่านได้รับการแก้ไขปัญหาดังวิธีใด เช่น จากคำแนะนำของร้านหรือท่านแจ้งที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ด้วยตนเอง

.....

.....

.....

17. จากปัญหาที่เกิดขึ้น ที่ร้านสาขาแก้ปัญหาให้ท่านหรือไม่อย่างไร

.....

.....

ในความคิดของท่าน ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

ในความคิดของท่าน ทาง 7-11 ควรมีวิธีการหรือมาตรการอย่างไรที่ทำให้ท่านพอใจ

.....

.....

18. จากปัญหาที่เกิดขึ้น ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แก้ปัญหาให้ท่านหรือไม่อย่างไร

.....

.....

ในความคิดของท่าน ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

ในความคิดของท่าน ทาง 7-11 ควรมีวิธีการหรือมาตรการอย่างไรที่ทำให้ท่านพอใจ

.....

.....

19. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหากี่วัน

.....

ท่านพึงพอใจหรือไม่

.....

และคิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมควรเป็นกี่วัน

.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมชั้น และการบริการ

20. ท่านคิดว่าราคาราคับตรเงินสดดิจิทัลในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

21. ท่านคิดว่าโปรแกรมสะสมแต้มในปัจจุบันมีความน่าสนใจหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

22. ปัจจุบันท่านได้ใช้โปรแกรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล หรือใช้แต้มแทนเงินสดในการชำระค่าสินค้า หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....

23. ท่านคิดว่าโปรแกรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลในปัจจุบัน คุ่มค่าหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

24. ท่านคิดว่าโปรแกรมใช้แต้มแทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าในปัจจุบัน คุ่มค่าหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

25. จำนวนแต้มที่แลกเป็นเงินสดคุ่มค่าหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

26. ท่านเคยไปใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัลที่จุดรับบริการอื่น ซึ่งเป็นร้านค้าที่ร่วมรับบัตร แล้วใช้งานไม่ได้ หรือไม่ ที่ไหน อย่างไร

.....
.....
.....

27. ท่านคิดว่าเวลาในการใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล ที่จุดรับบริการในร้าน 7-11 มีความรวดเร็วหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

ท่านคิดว่าจุดรับบริการบัตรเงินสดดิจิทัลในปัจจุบัน ควรเพิ่มจุดรับบริการที่ใดบ้างเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

.....

.....

.....

28. ท่านคิดว่าตำแหน่งการจัดวางอุปกรณ์เครื่องรับบัตรเงินสดดิจิทัล ที่จุดรับบริการในร้าน 7-11 มีความเหมาะสมและสะดวกกับการใช้งานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

29. ท่านคิดว่าบัตรเงินสดดิจิทัลน่าจะตอบสนองความต้องการของท่านมากกว่านี้ ในเรื่องใด

.....

.....

.....

30. ท่านอยากให้มีสิทธิพิเศษหรือบริการอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อสมาชิกบัตร หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

31. ปัจจุบันท่านเคยได้รับข่าวสารสิทธิประโยชน์ของบัตรเงินสดดิจิทัลผ่านช่องทางใดบ้าง

.....

.....

ท่านต้องการได้รับข่าวสารสิทธิประโยชน์ของบัตรเงินสดดิจิทัลเพิ่มเติมจากช่องทางใด

.....

.....

.....

32. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านต้องการได้รับจากบัตรเงินสดดิจิทัล อะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

จบการสัมภาษณ์

ชื่อผู้จดคำสัมภาษณ์.....

ระยะเวลาที่ใช้.....

ท่านักหอสมุด