

ภาคผนวก

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อจัดแบ่งประเภทของเทคโนโลยีเพื่อธุรกิจค้าปลีก

1. แบบสอบถามสำหรับผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อการค้าปลีก

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะทำในรูปบทสรุปภาพรวม โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด รวมถึงผลจากการวิจัยจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น **คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ให้บันทึกเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือใส่ตัวเลข (1, 2, ... โดยให้ลำดับที่ 1 เป็นสิ่งที่จำเป็นสูงสุด) เมื่อหน้าคำถามแจ้งให้ผู้ตอบ เรียงลำดับ

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับกลุ่มผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อการค้าปลีก เพื่อจัดแบ่งประเภทของเทคโนโลยีที่สร้างศักยภาพในการแข่งขัน โดยโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์จะแบ่งคำถามเป็นส่วนสำคัญดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 25 ปี ☐ 26 – 35 ปี
☐ 36 – 45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. ตำแหน่ง ฝ่าย.....
5. ประสบการณ์การทำงานในส่วนงานเทคโนโลยีเพื่อธุรกิจค้าปลีก
☐ น้อยกว่า 5 ปี ☐ 5 - 10 ปี
☐ 11 - 15 ปี ☐ มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 การยอมรับในรูปแบบของการจัดกลุ่มของเทคโนโลยีค้าปลีกที่มีความเหมาะสมต่อการแบ่งประเภทของร้านค้าปลีกรายย่อยของคนไทย

6. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ การแบ่งกลุ่มเทคโนโลยีค้าปลีกเป็นส่วนหนึ่งที่จะจัดกลุ่มธุรกิจค้าปลีกรายย่อยของไทยให้สามารถแข่งขันกับต่างชาติได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

☐ เห็นด้วย

☐ ไม่เห็นด้วย

7. เหตุผลที่ท่านใช้ประกอบการจัดแบ่งเทคโนโลยีเพื่อการค้าปลีก

☐ สร้างทางเลือกให้ร้านค้าปลีกรายย่อย

☐ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

☐ ลดต้นทุนการดำเนินการในบางส่วน

☐ อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อมูลต่อไปนี้จะใช้สำหรับการตอบคำถามข้อ 8-13

สมมุติภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดหาเทคโนโลยีค้าปลีกให้กับร้านค้าปลีกรายย่อย โดยคาดหวังว่าจะมีสมาชิกเข้าร่วมโครงการ 20,000 รายทั่วประเทศภายใน 5 ปี หากท่านเป็นหนึ่งในคณะกรรมการที่ต้องคัดเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม ท่านจะเลือก

8. นวัตกรรมทางโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม

☐ บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน ISDN (Integrated Service Digital Network)

☐ บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเคเบิลโมเด็ม (Cable Modem)

☐ บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบโทรศัพท์ ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

☐ บริการอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม (Satellite Internet)

☐ อื่น ๆ (ระบุ)

9. นวัตกรรมทางเทคนิคในการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างสาขา สำนักงานใหญ่ และหน่วยงานเกี่ยวข้องที่เหมาะสม

☐ รูปแบบการรับส่งข้อมูลแบบ Online Processing

☐ รูปแบบการรับส่งข้อมูลแบบ Schedule Processing

☐ รูปแบบการรับส่งข้อมูลแบบ Batch Processing

10. นวัตกรรมทางด้านระบบปฏิบัติการ ที่ใช้ในการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างสาขา และสำนักงานใหญ่ที่เหมาะสม

☐ ระบบปฏิบัติการ MS Windows

☐ ระบบปฏิบัติการ Linux

☐ ระบบปฏิบัติการ MAC

11. เรียงลำดับ อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องมีในร้านค้าปลีกรายย่อย

- ☐ เครื่อง **Scanner** เพื่อการขายสินค้า (Hand Held Scanner)
- ☐ เครื่องพิมพ์สติ๊กเกอร์ **Barcode**
- ☐ เครื่องเก็บเงินครบชุด
- ☐ เครื่องพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน
- ☐ เครื่องอ่านบัตรเครดิตประเภทต่าง ๆ
- ☐ เครื่องสำรองไฟ (UPS)
- ☐ เครื่องโมเด็ม (Modem)
- ☐ เครื่อง **Scanner** เพื่อการตรวจนับ หรือรับสินค้า (เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ)
- ☐ เครื่อง **Kiosk**
- ☐ เครื่องคอมพิวเตอร์ครบชุด
- ☐ อื่น ๆ ระบุ

12. เรียงลำดับ ระบบงานที่จำเป็นต้องใช้ในร้านค้าปลีกรายย่อย

- ☐ โปรแกรมการขายปลีก ณ จุดขาย **Point of Sale (POS)**
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านการวิเคราะห์การขาย
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านตรวจสอบสถานะของสั่งซื้อสินค้า
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้าน **Data Mining**
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านคลังสินค้า
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านการเงิน และการบัญชี
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล
- ☐ โปรแกรมการออกแบบ และตกแต่งร้านสาขา
- ☐ โปรแกรมการจัดการในข้อมูลข่าวสารเพื่อธุรกิจค้าปลีก
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านการขายสินค้าผ่าน **Web Site (E-Commerce)**
- ☐ โปรแกรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (EDI: Electronic Data Interchange)
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านการสั่งซื้อสินค้า
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านการตลาด

- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า
- ☐ โปรแกรมการจัดการด้านการบริหารคุณภาพ หรือ TQM
- ☐ อื่น ๆ ระบุ

13. จากข้อมูลดังกล่าว ท่านคิดว่าการแบ่งประเภทเทคโนโลยีค้าปลีกเพื่อการแข่งขันให้กับร้านค้าปลีกรายย่อยของคนไทยที่เหมาะสมควรมีกี่ประเภท (ซึ่งแต่ละประเภทมีผลต่อการคิดอัตราค่าใช้จ่ายรายเดือนร่วมด้วย)

- ☐ 2 ประเภท ☐ 3 ประเภท
- ☐ 4 ประเภท ☐ 5 ประเภท

ส่วนที่ 3 การยอมรับในเทคโนโลยีค้าปลีกกว่าสามารถใช้เป็นเครื่องมือลดปัญหา และสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับธุรกิจค้าปลีกข้ามชาติได้

14. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ การจัดการด้านเทคโนโลยีค้าปลีกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดปัญหาด้านการจัดการค้าปลีกให้กับร้านค้าปลีกของคนไทยได้

- ☐ เห็นด้วย ☐ ไม่เห็นด้วย

15. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ การจัดการด้านเทคโนโลยีค้าปลีกเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับร้านค้าปลีกของคนไทยได้

- ☐ เห็นด้วย ☐ ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 4 การยอมรับจากทุกฝ่ายที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบของร้านค้าปลีกรายย่อยแบบดั้งเดิมให้เป็นแบบทันสมัย

16. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบร้านค้าให้เป็นร้านค้าปลีกที่ทันสมัยสามารถดึงดูดให้ตัวท่านเข้ามาที่ร้านได้

- ☐ เห็นด้วย ☐ ไม่เห็นด้วย

17. **เรียงลำดับ** เหตุผลที่ท่านเลือกเข้ารับบริการร้านค้าปลีกรายย่อยที่มีความทันสมัย

- | | |
|---|---|
| ☐ สร้างภาพลักษณ์ให้ดูเป็นคนทันสมัย | ☐ มีสินค้าหลากหลาย |
| ☐ สินค้ามีป้ายราคาที่ชัดเจน | ☐ เลือกสินค้าได้ด้วยตนเอง |
| ☐ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายบ่อย | ☐ มีการให้บริการที่รวดเร็ว |
| ☐ มีเทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพการขาย | ☐ มีรูปแบบเป็นมาตรฐาน |

ส่วนที่ 5 การยอมรับในค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการลงทุนในเทคโนโลยีค้าปลีกเพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับร้านค้าปลีกรายย่อยของคนไทย

18. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากภาครัฐจะเข้ามาลงทุนในด้านเทคโนโลยีค้าปลีกให้กับธุรกิจค้าปลีกรายย่อยของไทยเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับการแข่งขันกับชาวต่างชาติ

☐ เห็นด้วย

☐ ไม่เห็นด้วย

19. เรียงลำดับ เหตุผลที่ภาครัฐควรลงทุนกับเทคโนโลยีค้าปลีก คือ

☐ การคงอยู่ของร้านค้าปลีกรายย่อยของคนไทย

☐ รายได้จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนสมาชิก

☐ ลดการเสียดุลที่เกิดจากการเข้ามาแข่งขันของบริษัทค้าปลีกต่างชาติ

☐ สร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับร้านค้าปลีกรายย่อยของคนไทย

☐ สร้างอำนาจการต่อรองให้กับร้านค้าปลีกรายย่อยไม่ให้ถูกเอาเปรียบ

20. หากภาครัฐจะมีการเรียกเก็บค่าบริการรายเดือนในการใช้เทคโนโลยีค้าปลีก ท่านคิดว่า

อัตราค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมที่ทางร้านค้าปลีกจะยอมรับได้ คือ

☐ 1,500 – 2,500 บาท

☐ 2,000 – 3,000 บาท

☐ 2,500 – 3,500 บาท

☐ 3,000 – 4,000 บาท

2. แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับร้านค้าปลีกรายย่อย เพื่อสอบถาม
ความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีค้าปลีกปรับรูปแบบร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม
ให้เป็นร้านค้าปลีกที่ทันสมัย โดยโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์จะแบ่งคำถาม
เป็นส่วนสำคัญดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 25 ปี ☐ 26 – 35 ปี
☐ 36 – 45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. ประเภท ☐ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ☐ ร้านค้าปลีกรายย่อยติดแอร์
5. ตำแหน่ง ☐ เจ้าของกิจการ, หุ้นส่วนร้าน ☐ ผู้จัดการร้าน
6. รายได้เฉลี่ยรวมในแต่ละเดือนที่ได้รับจากการขายสินค้า และบริการภายในร้าน
☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 การยอมรับในเทคโนโลยีค้าปลีกที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือลดปัญหา และ
สร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับธุรกิจค้าปลีกชำมาชาติได้

7. ปัจจุบันท่านประสบปัญหาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการขายเหล่านี้หรือไม่

ปัญหา	มี	ไม่มี
7.1 คำนวณสินค้าที่ขายให้กับลูกค้าไม่ถูกต้อง		
7.2 คำนวณสินค้าที่ขายให้กับลูกค้าเป็นเวลานาน		
7.3 ลูกค้าต้องการให้ออกใบเสร็จรับเงิน		
7.4 สรุปยอดขาย และกำไรที่ได้ในแต่ละวันเป็นเวลานาน		
7.5 ไม่ทราบว่ายอดขายที่เกิดขึ้นในแต่ละวันมาจากการขายสินค้าประเภทใดบ้าง		
7.6 ไม่ทราบว่าสินค้าที่ลูกค้าต้องการมี หรือไม่มีในร้าน		

7.7 ไม่ทราบว่ามีสินค้าประเภทใดที่คนในชุมชนส่วนใหญ่ต้องการซื้อ		
7.8 ไม่ทราบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของร้านเป็นกลุ่มคนวัยใด		
7.9 ไม่ทราบที่ตั้งของสินค้าที่ต้องการขาย (หาไม่พบ)		
7.10 ไม่ทราบยอดคงเหลือของสินค้าแต่ละรายการ		
7.11 ไม่ทราบประเภทของสินค้าที่ขายดีของร้าน		
7.12 ไม่ทราบประเภทของสินค้าที่ขายไม่ดีของร้าน		
7.13 ไม่ทราบกำไรที่เกิดจากการขายของสินค้าแต่ละประเภท		
7.14 ไม่ทราบมูลค่ารวมของการลงทุนกับสินค้าภายในร้าน		
7.15 มีสินค้าคงเหลือภายในร้านมากเกินไป		
7.16 มีความเสียหายจากการมีสินค้าหมดอายุภายในร้าน		
7.17 มีต้นทุนสินค้าที่ซื้อมาเพื่อขายสูง		
7.18 ไม่มีข้อมูลสนับสนุนเพื่อใช้ในการสั่งซื้อสินค้าครั้งถัดไป		
7.19 ไม่รู้วิธีการจัดร้านให้ดึงดูด น่าสนใจ		
7.20 ไม่รู้ข่าวสารธุรกิจค้าปลีกใหม่ ๆ เพื่อใช้พัฒนาปรับปรุงร้าน		
7.21 ใช้เวลาในการตรวจสอบสินค้าเพื่อทำการสั่งซื้อเป็นเวลานาน		
7.22 ใช้เวลาในการรับสินค้าเข้าร้านเป็นเวลานาน		
7.23 ใช้เวลาในการจัดเก็บสินค้าตามหมวดหมู่เป็นเวลานาน		
7.24 ใช้เวลาในการตรวจนับสินค้าคงเหลือภายในร้านเป็นเวลานาน		
7.25 ใช้เวลาในการจัดบันทึกรายการสินค้าเพื่อขายนาน		
7.26 จำราคาขายสินค้าไม่ได้		

8. หากเทคโนโลยีค้าปลีกสามารถจัดการกับปัญหาเหล่านี้ของท่านให้ลดน้อยลงได้ ท่านสนใจที่จะเข้าร่วมการเป็นสมาชิกเพื่อการพัฒนาร้านค้าปลีกรายย่อยหรือไม่
- ☐ สนใจ ☐ ไม่สนใจ

ส่วนที่ 3 การยอมรับจากทุกฝ่ายที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบของร้านค้าปลีกรายย่อยแบบดั้งเดิมให้เป็นแบบทันสมัย

9. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบร้านค้าให้เป็นร้านค้าปลีกที่ทันสมัยสามารถดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาที่ร้านท่านได้
- ☐ เห็นด้วย ☐ ไม่เห็นด้วย

10. เรียงลำดับ เหตุผลที่ร้านค้าปลีกขายย่อยต้องการได้รับภายหลังจากการเข้าร่วมการเป็นสมาชิกของการมีเทคโนโลยีค้าปลีก

- | | |
|---|--|
| ☐ สร้างภาพลักษณ์ความทันสมัย | ☐ ลดการทำงานที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน |
| ☐ มีข้อมูลวิเคราะห์ความต้องการลูกค้า | ☐ เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน |
| ☐ ลดต้นทุนการดำเนินงานทางธุรกิจ | ☐ เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย |
| ☐ เพิ่มรายได้จากการจัดจำหน่าย | ☐ ดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ |

ส่วนที่ 4 การยอมรับในค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการลงทุนในเทคโนโลยีค้าปลีกเพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับร้านค้าปลีกขายย่อยของคนไทย

11. จากการดำเนินการที่ผ่านมา ท่านมีการสั่งซื้อสินค้าเข้าร้านโดยเฉลี่ยต่อเดือนกี่ครั้ง

- | | |
|----------------------------------|--|
| ☐ 2 ครั้ง | ☐ 3 ครั้ง |
| ☐ 4 ครั้ง | ☐ อื่น ๆ ระบุ ครั้ง |

12. ในแต่ละเดือน ท่านมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้าเข้าร้านด้วยเรื่องของอะไรบ้าง และคิดเป็นมูลค่าเท่าไร (ไม่รวมค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการสั่งซื้อสินค้าเข้าร้าน)

รายการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)
ค่าโทรศัพท์ (3 บาทต่อการโทร 1 ครั้ง)	
ค่าเดินทาง (คิดตั้งแต่เริ่มออกจากบ้าน)	
ค่าแรงงาน (1 คน 1 วัน = อัตราค่าแรงขั้นต่ำพื้นฐาน 144 บ.)	
ค่าอาหาร	
ค่าขนส่ง	
อื่น ๆ (ระบุ)	
อื่น ๆ (ระบุ)	
คิดเป็นเงินทั้งสิ้นต่อเดือน	

13. ในแต่ละเดือน ท่านมีกำไรเฉลี่ยที่ได้จากการขายสินค้าและบริการภายในร้านด้วยเรื่องอะไรบ้าง และเป็นมูลค่าเท่าไร (ตรวจสอบความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในข้อ 6)

รายการ	กำไรขั้นต้น (บาท)
กำไรจากการจำหน่ายสินค้าภายในร้าน	
กำไรจากการให้บริการต่าง ๆ	
กำไรอื่น ๆ (ระบุ)	
กำไรอื่น ๆ (ระบุ)	
รวมเป็นเงินทั้งสิ้นต่อเดือน	

ข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถามข้อ 14 - 20

หากภาครัฐมีการจัดแบ่งเทคโนโลยีค้าปลีกออกเป็น 3 ประเภทหลัก โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งได้มาจากการแก้ปัญหาในข้อ 7 ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในแต่ละแบบที่ร้านค้าปลีกสามารถจ่ายได้อยู่ในอัตราที่เท่าไรต่อเดือน

14. แก้ปัญหาตั้งแต่ข้อ 7.1 – 7.20

เทคโนโลยีค้าปลีกแบบที่ 1 (ได้แก่ เครื่อง POS-PC, เครื่องพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน, เครื่อง Scan ขายสินค้า, โมเด็ม และเครื่องสำรองไฟ) ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายรายเดือนที่เหมาะสมคือเท่าไร

- ☐ 1,500 บาท
 ☐ 2,000 บาท
☐ 2,500 บาท
 ☐ 3,000 บาท

15. แก้ปัญหาตั้งแต่ข้อ 7.1 – 7.24

เทคโนโลยีค้าปลีกแบบที่ 2 (ได้แก่ เครื่อง POS-PC, เครื่องพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน, เครื่อง Scan ขายสินค้า, โมเด็ม, เครื่องสำรองไฟ และเครื่อง Scanner สำหรับตรวจนับ/รับสินค้า) ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายรายเดือนที่เหมาะสมคือเท่าไร

- ☐ 2,000 บาท
 ☐ 2,500 บาท
☐ 3,000 บาท
 ☐ 3,500 บาท

16. แก้ปัญหาตั้งแต่ข้อ 7.1 – 7.26

เทคโนโลยีค้าปลีกแบบที่ 3 (ได้แก่ เครื่อง POS-PC, เครื่องพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน, เครื่อง Scan ขายสินค้า, โมเด็ม, เครื่องสำรองไฟ, เครื่อง Scanner สำหรับตรวจนับ และรับสินค้า, เครื่องพิมพ์สติ๊กเกอร์ Barcode) ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายรายเดือนที่เหมาะสมคือเท่าไร

☐ 2,500 บาท

☐ 3,000 บาท

☐ 3,500 บาท

☐ 4,000 บาท

17. จากปัญหาในข้อ 7 และการประมาณค่าใช้จ่ายสำหรับเทคโนโลยีค้าปลีกรายเดือนในข้อ

14-16 พบว่าท่านต้องลงทุนในเทคโนโลยีค้าปลีก และค่าใช้จ่ายรายเดือนดังนี้ (ผู้สอบถามข้อมูลที่ผ่านมาเพื่อทำการบันทึก และยืนยันค่าใช้จ่ายกับผู้ตอบแบบสอบถามอีกครั้ง)

☐ แบบที่ 1 (เมื่อมีปัญหาดังข้อ 7.1 – 7.20) บาท

☐ แบบที่ 2 (เมื่อมีปัญหาดังข้อ 7.1 – 7.24) บาท

☐ แบบที่ 3 (เมื่อมีปัญหาดังข้อ 7.1 – 7.26) บาท

18. ท่านยอมรับหรือไม่ ในค่าบริการรายเดือนที่เกิดขึ้นนี้ว่ามีความเหมาะสมต่อการลงทุนในเทคโนโลยีค้าปลีกให้กับร้านค้าปลีกย่อยของท่าน

☐ ยอมรับ (ข้ามไปถามข้อ 20)

☐ ไม่ยอมรับ

19. หากท่านไม่ยอมรับในค่าบริการรายเดือนที่เกิดขึ้นนี้ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมควรเป็นเท่าไร

☐ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ระบุ บาทต่อเดือน

20. เหตุผลสำคัญสุด ที่ท่านยอมรับที่จะเปลี่ยนรูปแบบเป็นร้านค้าปลีกที่มีเทคโนโลยีค้าปลีกคือเรื่องใด

☐ ต้องสามารถลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานให้น้อยลงเมื่อเทียบกับรูปแบบร้านเดิม

☐ ต้องสามารถสร้างยอดขาย และเพิ่มรายได้ให้กับร้าน

☐ ต้องสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ทางร้านเผชิญอยู่ให้ลดลงหรือหมดไป

☐ ต้องสามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

☐ ต้องสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านค้าได้

3. แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับผู้บริโภค เพื่อสอบถามการยอมรับในการเข้ารับบริการร้านค้าปลีกรายย่อยที่ทันสมัยของไทย โดยโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์จะแบ่งคำถามเป็นส่วนสำคัญดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 25 ปี ☐ 26 – 35 ปี
☐ 36 – 45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อาชีพปัจจุบัน
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 การยอมรับในเทคโนโลยีว่าสามารถใช้เป็นเครื่องมือลดปัญหา และสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับธุรกิจค้าปลีกชำมาชาติได้

6. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากร้านค้าปลีกรายย่อยมีการใช้เทคโนโลยีค้าปลีก จะสร้างความมั่นใจกับท่านในการเข้ารับบริการกับร้านค้านั้น ๆ
☐ เห็นด้วย ☐ ไม่เห็นด้วย
7. เรื่องใดที่ท่านคาดหวังจากการมีเทคโนโลยีค้าปลีกที่มีในร้านค้าปลีกรายย่อย
☐ คำนวณค่าสินค้า บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
☐ จัดโปรโมชั่นสินค้าได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายในแต่ละราย
☐ มีสินค้าหลากหลาย ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายสูงสุด
☐ อื่น ๆ ระบุ

8. ที่ผ่านมา ท่านเคยเข้ารับบริการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกรายย่อยแบบดั้งเดิมของไทย และแบบทันสมัยของต่างชาติใช่หรือไม่
- ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
9. ท่านคิดว่ารูปแบบของร้านค้าแบบใด ที่ดึงดูดให้ท่านเข้าใช้บริการ
- ☐ รูปแบบดั้งเดิมของคนไทย
- ☐ รูปแบบที่ทันสมัยเหมือนร้านค้าปลีกต่างชาติ
10. **เรียงลำดับ** องค์ประกอบที่สามารถดึงดูดให้ท่านเข้ามาใช้บริการ แทนการเข้ารับบริการในร้านค้าปลีกของชาวต่างชาติ
- ☐ มีรูปแบบของร้านที่ดูทันสมัย ☐ มีสินค้าตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย
- ☐ มีการปรับปรุงร้านค้าอยู่ตลอดเวลา ☐ มีสาขาเครือข่ายอยู่จำนวนมาก
- ☐ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายบ่อย ☐ มีรูปแบบการบริการที่ได้มาตรฐาน
- ☐ มีเทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพการขาย และลดต้นทุนการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 การยอมรับจากทุกฝ่ายที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบของร้านค้าปลีกรายย่อยแบบดั้งเดิมให้เป็นแบบทันสมัย

11. ที่ผ่านมา ท่านเคยเข้ารับบริการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกรายย่อยแบบดั้งเดิม แบบทันสมัยของไทย และแบบทันสมัยของชาวต่างชาติใช่หรือไม่
- ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
12. หากท่านมีโอกาสได้เลือกที่จะเข้ารับบริการจากร้านค้าปลีกรายย่อยของคนไทยทั้งในแบบดั้งเดิม แบบทันสมัย และแบบทันสมัยของชาวต่างชาติ ท่านจะเลือกเข้ารับบริการจากร้านค้ารูปแบบใด
- ☐ ร้านค้าปลีกของไทยแบบดั้งเดิม (ถามข้อ 13 แล้วจบแบบสอบถาม)
- ☐ ร้านค้าปลีกของไทยแบบทันสมัย (ถามข้อ 14 แล้วถามข้อ 16 ต่อ)
- ☐ ร้านค้าปลีกต่างชาติแบบทันสมัย (ถามข้อ 15 แล้วถามข้อ 16 ต่อ)
13. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการร้านค้าปลีกรายย่อยแบบดั้งเดิมของไทย
- ☐ ร้านค้าเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ต้องทำการอนุรักษ์ไว้
- ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีการให้บริการที่เป็นมิตรหรือเป็นกันเอง
- ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีสินค้าซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน
- ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีความเป็นไทย เข้าใจวิถีชีวิตในแบบเดียวกันกับลูกค้า
- ☐ อื่น ๆ ระบุ

14. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการร้านค้าปลีกรายย่อยแบบทันสมัยของไทย
- ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีสาขา และเครือข่ายเป็นจำนวนมาก
 - ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีสินค้ามากมาย พร้อมจัดรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา
 - ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป
 - ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และรวดเร็ว
 - ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ซื้อสินค้า
 - ☐ อื่น ๆ ระบุ
15. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการร้านค้าปลีกรายย่อยแบบทันสมัยของต่างชาติ
- ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีสาขา และเครือข่ายเป็นจำนวนมาก
 - ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีสินค้ามากมาย พร้อมจัดรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา
 - ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป
 - ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และรวดเร็ว
 - ☐ ร้านค้าเหล่านี้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ซื้อสินค้า
 - ☐ อื่น ๆ ระบุ
16. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากมีการปรับปรุงร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมให้มีความทันสมัยแล้วจะสามารถดึงดูดให้ท่านเข้ามาใช้บริการที่ร้านค้านั้น ๆ ได้
- ☐ เห็นด้วย ☐ ไม่เห็นด้วย
17. เรียงลำดับ เหตุผลที่ดึงดูดให้ท่านเข้ารับบริการร้านค้าปลีกรายย่อยที่มีความทันสมัย
- | | |
|---|---|
| ☐ สร้างภาพลักษณ์ให้ดูเป็นคนทันสมัย | ☐ มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย |
| ☐ สินค้ามีป้ายราคาที่ชัดเจน | ☐ เลือกสินค้าได้ด้วยตนเอง |
| ☐ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายบ่อย | ☐ มีการให้บริการที่รวดเร็ว |
| ☐ มีเทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพการขาย | ☐ มีรูปแบบเป็นมาตรฐาน |
18. หากร้านค้าปลีกรายย่อยมีการจัดการร้านให้ทันสมัย และท่านมีโอกาที่จะเลือกเข้ารับบริการทั้งจากร้านค้าของคนไทย และต่างชาติ ท่านจะเลือกเข้ารับบริการจากร้านค้าใด
- ☐ ร้านค้าปลีกรายย่อยของคนไทย (ถามข้อ 19 แล้วจบแบบสอบถาม)
 - ☐ ร้านค้าปลีกรายย่อยของต่างชาติ (ถามข้อ 20 แล้วจบแบบสอบถาม)
19. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการร้านค้าปลีกรายย่อยที่ทันสมัยของคนไทย
- ☐ อยู่ใกล้บ้านมากที่สุด
 - ☐ มีความใกล้ชิด และเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนร่วมกัน

- ☐ มีการให้บริการที่เป็นมิตรหรือเป็นกันเอง
- ☐ มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ซึ่งสนองตอบต่อคนภายในชุมชน
- ☐ มีความเป็นไทย เข้าใจวิถีชีวิตในแบบเดียวกัน
- ☐ อื่น ๆ ระบุ

20. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการร้านค้าปลีกรายย่อยที่ทันสมัยของต่างชาติ

- ☐ อยู่ใกล้บ้านมากที่สุด
- ☐ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วโลก
- ☐ มีสาขา และเครือข่ายเป็นจำนวนมาก
- ☐ มีเทคโนโลยีที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ
- ☐ มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย พร้อมจัดรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา
- ☐ อื่น ๆ ระบุ