

ภาคผนวก: แบบสอบถาม

งานวิจัย เรื่อง ลักษณะการประกอบการที่มีผลกระทบต่อผลประกอบการของธุรกิจขนาดย่อม : กรณีร้านค้าปลีก
สินค้าเครื่องใช้ในบ้าน ในกรุงเทพมหานคร

คำอธิบาย

1. ร้านขายของชำหรือร้านโชห่วยขนาดเล็ก หมายถึง ร้านค้าปลีกที่มีขนาดเล็ก มีผู้ขาย 1 – 15 คน
ในร้าน มีลักษณะเป็นกิจการของครอบครัว ที่ไม่ใช่เครือข่ายร้านค้าแบบแฟรนไชส์ และ ไม่ใช่ห้างซูเปอร์
มาร์เก็ต

2. เครื่องใช้ในบ้าน หมายถึง สินค้าที่ผู้บริโภคใช้เป็นประจำ เช่น อาหารแห้ง สบู่ ยาสีฟัน
ผงซักฟอก หลอดไฟ ไม้กวาด เป็นต้น

แบบสอบถาม

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ 21 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ไม่เกินเดือนละ 6,000 บาท
- ☐ 6,001 – 12,000 บาท
- ☐ 12,001 – 18,000 บาท
- ☐ 18,001 – 24,000 บาท
- ☐ 24,001 บาทขึ้นไป

4. อาชีพ

- ☐ นักเรียน นิสิต นักศึกษา
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
- ☐ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ อื่นๆ

5. ท่านซื้อสินค้าจากร้านขายของชำหรือร้านโชห่วยขนาดเล็ก หรือไม่

- ☐ ซื้ออย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์
- ☐ ซื้อประมาณเดือนละ 1 – 3 ครั้ง
- ☐ นาน 2 – 3 เดือนจึงซื้อ 1 ครั้ง
- ☐ ไม่ซื้อเลย

ตอนที่2 ข้อมูลด้านร้านขายของชำ หรือร้านโชห่วยขนาดเล็ก

กรุณานึกถึงร้านโชห่วยที่ท่านชอบมากที่สุดและตอบคำถามต่อไปนี้

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับลักษณะที่ท่านคิดว่าตรงกับลักษณะของร้านค้า
(คำอธิบายการให้ค่าคะแนน 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

ร้านขายของชำที่ท่านเคยใช้บริการมีลักษณะในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	ระดับลักษณะ				
	1	2	3	4	5
ด้านสินค้า					
1. มีสินค้าครบถ้วนทุกประเภทที่ผู้ซื้อต้องการ					
2. สินค้ามีความสดใหม่					
3. มีสินค้าน่าสนใจทันสมัยไว้จำหน่าย					
4. มีสินค้าของยี่ห้อที่ต้องการ					
5. สามารถเปลี่ยนสินค้าที่ซื้อไปแล้วได้					
ด้านราคา					
1. ราคาถูกกว่าป้ายราคาที่มีพิมพ์ในบรรจุภัณฑ์					
2. มีการลดราคาให้ลูกค้า					
3. ต่อรองราคาได้					
4. ซื้อเงินเชื่อได้					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีของแถมในบางเทศกาล					
2. มีการบอกข้อมูลหรือแนะนำเกี่ยวกับสินค้าแก่ลูกค้า					
3. มีการติดต่อถึงลูกค้าโดยตรงเพื่อแจ้งเรื่องสินค้าหรือบริการ					
4. มีป้ายโฆษณาในร้านค้าเพื่อชวนเชิญให้ซื้อสินค้า					
ด้านสถานที่จำหน่าย					
1. มีทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางไปซื้อ					
2. ภายในร้านตกแต่งให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้สะดวก					
3. มีที่ยืน- เดิน- นั่ง ในร้านค้าอย่างสะดวกสบาย					
ด้านพนักงาน					
1. พนักงานขายมีความเต็มใจให้บริการ					
2. พนักงานขายใส่ใจลูกค้าเป็นอย่างดี					
3. พนักงานขายมีความตั้งใจในการขายเป็นอย่างดี					
4. พนักงานขายโดยมากมีความชำนาญในการขายเป็นอย่างดี					
5. พนักงานขายโดยมากตัดสินใจเรื่องการคิดราคาจากลูกค้าได้เอง					

ร้านขายของชำที่ท่านเคยใช้บริการมีลักษณะในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ มาน้อยเพียงใด	ระดับลักษณะ				
	1	2	3	4	5
ด้านกระบวนการขาย					
1. การชำระเงินในการซื้อสินค้าจากร้านโชห่วยเป็นไปอย่างไม่ยุ่งยาก					
2. การชำระเงินในการซื้อสินค้าจากร้านโชห่วยเป็นไปอย่างมีระบบที่น่าเชื่อถือในความถูกต้อง					
3. ท่านสามารถสั่งซื้อสินค้าจากร้านโชห่วยได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความต้องการของลูกค้าจากร้านโชห่วย					
1. ลูกค้าจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการซื้อสินค้า					
2. ผู้ขายสามารถเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าได้					
3. ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากในการไปซื้อของจากร้านโชห่วย					
4. ลูกค้าไม่ต้องใช้เวลามากในการซื้อของจากร้านโชห่วย					
5. ลูกค้าซื้อของได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6. ร้านค้าสามารถอำนวยความสะดวกในการหาสินค้า					
7. ลูกค้าพูดคุย ชักถามผู้ขายได้อย่างสบาย					
8. ผู้ขายคอยให้ข้อมูลหรืออธิบายถึงสินค้าในร้านเสมอ					
9. ท่านมีความพอใจในบริการของร้านนี้มาน้อยเพียงใด					
10. ท่านมีความพอใจในพนักงานขายของร้านนี้มาน้อยเพียงใด					

งานวิจัย เรื่อง ลักษณะการประกอบการที่มีผลกระทบต่อผลประกอบการของธุรกิจขนาดย่อม : กรณีร้านค้าปลีก
สินค้าเครื่องใช้ในบ้าน ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามร้านค้า

ตอนที่1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งในร้านค้า

☐ เจ้าของร้านและบุคคลในครอบครัว

☐ ลูกจ้าง ตำแหน่ง.....

ตอนที่2 ข้อมูลร้านค้า

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับร้านค้าของท่านมากที่สุด

1. ร้านค้านี้เปิดกิจการมาแล้วกี่ปี

☐ ไม่ถึง 1 ปี ☐ 1 – 3 ปี

☐ 4 – 6 ปี ☐ 7 – 9 ปี

☐ 10 – 12 ปี ☐ 13 ปีขึ้นไป

2. ทั้งร้านมีพนักงานขายจำนวนกี่คน (รวมทั้งเจ้าของร้าน)

☐ 1 – 3 คน ☐ 4 – 6 คน

☐ 7 – 9 คน ☐ 10 – 12 คน

☐ 13 – 15 คน

3. ปริมาณสินค้าที่ขายได้แต่ละเดือน เฉลี่ยในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร
 - ☐ น้อยลงเรื่อยๆ
 - ☐ พอๆ กันในแต่ละเดือน
 - ☐ มากขึ้นเรื่อยๆ
4. ปริมาณลูกค้าที่เข้าร้านแต่ละเดือนในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร
 - ☐ น้อยลงเรื่อยๆ
 - ☐ พอๆ กันในแต่ละเดือน
 - ☐ มากขึ้นเรื่อยๆ
5. ลูกค้าในร้านส่วนมากเป็นพวกใด
 - ☐ ลูกค้าชาว
 - ☐ ลูกค้าประจำ
 - ☐ ไม่เคยสังเกตลูกค้า
6. เจ้าของร้านเคยจัดอบรมพนักงานขายให้มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าของร้านอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ☐ ไม่เคยเลย
 - ☐ อบรมครั้งเดียวเมื่อเริ่มงานครั้งแรก
 - ☐ อบรมเมื่อพบว่าทำงานผิดพลาดบ่อยๆ
 - ☐ อบรมเมื่อมีสินค้าใหม่ในร้าน
 - ☐ อบรมเมื่อร้านค้าเปลี่ยนวิธีการขายใหม่
7. พนักงานขายมีอำนาจในการลดราคาให้ลูกค้ามากน้อยเพียงใด
 - ☐ ลดราคาเองไม่ได้ การลดราคาเป็นอำนาจของเจ้าของร้านเท่านั้น
 - ☐ ลดราคาได้ตามโค้ดราคาที่เจ้าของร้านเขียนกำกับไว้แต่ละสินค้า
 - ☐ พิจารณาลดราคาได้เอง
8. พนักงานขายมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด
 - ☐ ทำงานผิดพลาดบ่อย
 - ☐ ทำงานได้ดีตามคำสั่ง
 - ☐ ทำงานดีและแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเอง
9. ร้านค้ามีการวางระบบการจัดการในร้านเป็นอย่างไร
 - ☐ แล้วแต่เจ้าของร้านเห็นความเหมาะสมในแต่ละวัน
 - ☐ มีการกำหนดหน้าที่ของพนักงานในร้านอย่างชัดเจน
 - ☐ เจ้าของร้านวางแผนการทำธุรกิจล่วงหน้า แต่ไม่ต้องแจ้งพนักงานขายให้รู้แผนนั้น
 - ☐ เจ้าของร้านวางแผนทำธุรกิจล่วงหน้าและแจ้งพนักงานขายให้รู้แผนนั้น

ตอนที่3 ข้อมูลด้านการตลาดของร้านขายของชำ หรือร้านโชห่วยขนาดเล็ก

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับลักษณะที่ท่านคิดว่าตรงกับลักษณะของร้านค้าของท่าน
(คำอธิบายการให้ค่าคะแนน 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

ร้านค้าของท่านมีลักษณะในด้านต่างๆ ต่อไปนี้น้อยเพียงใด	ระดับลักษณะ				
	1	2	3	4	5
ด้านสินค้า					
1. มีสินค้าครบถ้วนทุกประเภทที่ผู้ซื้อต้องการ					
2. สินค้ามีความสดใหม่					
3. มีสินค้าน่าสนใจทันสมัยไว้จำหน่าย					
4. มีสินค้าของยี่ห้อที่ต้องการ					
5. สามารถเปลี่ยนสินค้าที่ซื้อไปแล้วได้					
ด้านราคา					
1. ราคาถูกกว่าป้ายราคาที่พิมพ์ในบรรจุภัณฑ์					
2. มีการลดราคาให้ลูกค้า					
3. ต่อรองราคาได้					
4. ซื้อเงินเชื่อได้					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีของแถมในบางเทศกาล					
2. มีการบอกข้อมูลหรือแนะนำเกี่ยวกับสินค้าแก่ลูกค้า					
3. มีการติดต่อถึงลูกค้าโดยตรงเพื่อแจ้งเรื่องสินค้าหรือบริการ					
4. มีป้ายโฆษณาในร้านค้าเพื่อชวนเชิญให้ซื้อสินค้า					
ด้านสถานที่จำหน่าย					
1. มีทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางไปซื้อ					
2. ภายในร้านตกแต่งให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้สะดวก					
3. มีที่ยืน- เดิน- นั่ง ในร้านค้าอย่างสะดวกสบาย					
ด้านพนักงาน					
1. พนักงานขายมีความเต็มใจให้บริการ					
2. พนักงานขายใส่ใจลูกค้าเป็นอย่างดี					
3. พนักงานขายมีความตั้งใจในการขายเป็นอย่างดี					
4. พนักงานขายโดยมากมีความชำนาญในการขายเป็นอย่างดี					
5. พนักงานขายโดยมากตัดสินใจเรื่องการคิดราคาจากลูกค้าได้เอง					

ร้านค้าของท่านมีลักษณะในด้านต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	ระดับลักษณะ				
	1	2	3	4	5
ด้านกระบวนการขาย					
1. การชำระเงินในการซื้อสินค้าจากร้านโชห่วยเป็นไปอย่างไม่ยุ่งยาก					
2. การชำระเงินในการซื้อสินค้าจากร้านโชห่วยเป็นไปอย่างมีระบบที่น่าเชื่อถือในความถูกต้อง					
3. ท่านสามารถสั่งซื้อสินค้าจากร้านโชห่วยได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความต้องการของลูกค้าจากร้านโชห่วย					
1. ลูกค้าจะได้รับความช่วยเหลือแนะนำเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเรื่องการซื้อสินค้า					
2. ผู้ขายสามารถเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าได้					
3. ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากในการไปซื้อของจากร้านโชห่วย					
4. ลูกค้าไม่ต้องใช้เวลามากในการซื้อของจากร้านโชห่วย					
5. ลูกค้าซื้อของได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6. ร้านค้าสามารถอำนวยความสะดวกในการหาสินค้าให้แก่ลูกค้า					
7. ลูกค้าพูดคุย ซักถามผู้ขายได้อย่างสบาย					
8. ผู้ขายคอยให้ข้อมูลหรืออธิบายถึงสินค้าในร้านเสมอ					
ผลการดำเนินงานของร้านค้า					
1 ร้านค้าของท่านมีการเติบโตของรายได้ในช่วง 3 ปีนี้โดยเฉลี่ยอย่างไร					
2. ท่านคิดว่าลูกค้าพอใจในบริการของพนักงานขายของท่านมากน้อยเพียงใด					
3. พนักงานขายในร้านของท่านมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขายมากขึ้นเพียงใดนับจากวันเริ่มแรกทำงานที่นี่จนถึงปัจจุบัน					
4. ในแต่ละปีร้านของท่านมีการพัฒนาระบบการบริการลูกค้ามากน้อยเพียงใด					