

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การวิเคราะห์เชิงสาเหตุปัจจัยกลยุทธ์การตลาด และการจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลกระทบต่อ

ผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs

หลักสูตรการจัดการธุรกิจ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาการวิเคราะห์เชิงสาเหตุปัจจัยกลยุทธ์การตลาด และการจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในด้านกลยุทธ์การตลาด และการจัดการห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้นำเสนอมาเป็นภาพรวมเท่านั้น จะไม่นำเสนอเป็นรายบุคคล ซึ่งจะใช้เฉพาะการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ดังนั้นขอให้พิจารณาตอบคำถามแต่ละข้ออย่างเต็มความสามารถ

คำชี้แจง

ขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารระดับสูง กรรมการผู้จัดการ พิจารณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกลยุทธ์การตลาด จำนวน 16 ข้อ

ด้านที่ 1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านที่ 2 ด้านราคา

ด้านที่ 3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านที่ 4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่คุณค่า จำนวน 28 ข้อ

ด้านที่ 1 ด้านกิจกรรมหลัก

ด้านที่ 2 ด้านกิจกรรมสนับสนุน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ จำนวน 18 ข้อ

ด้านที่ 1 ด้านการเงิน

ด้านที่ 2 ด้านลูกค้า

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการภายใน

ด้านที่ 4 ด้านการเรียนรู้และเติบโต

ตอนที่ 5 แบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในด้านอื่น ๆ ของการวิเคราะห์เชิงสาเหตุปัจจัยกลยุทธ์การตลาด และการจัดการห่วงโซ่มูลค่าที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs

หมายเหตุ : แบบสอบถามทั้ง 5 ตอนนี้มีคำชี้แจงให้ท่านอ่าน และทำความเข้าใจก่อนตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่นๆ ระบุ
.....
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 61 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวส./อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
5. ประเภทธุรกิจ ☐ ธุรกิจการผลิต ☐ ธุรกิจการค้า ☐ ธุรกิจบริการ
6. ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี
(ถ้าตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปให้ปัดเป็น 1 ปี) ☐ 11-15 ปี ☐ 16-20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป
7. พนักงาน ☐ 1-10 คน ☐ 11-20 คน ☐ 21-30 คน
☐ 31-40 คน ☐ 41-50 คน ☐ 51 คนขึ้นไป
8. อำเภอ ☐ อ.เมือง ☐ อ.วารินชำราบ
☐ อ.พิบูลมังสาหาร ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยกลยุทธ์การตลาด

คำชี้แจง คำถามต่อไปนี้เป็นการสอบถามปัจจัยต่าง ๆ ของผลการดำเนินงานของธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นจริงขององค์กร กรุณาให้คะแนนโดยใส่ เครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น

เกณฑ์ในการให้คะแนน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

กลยุทธ์การตลาด	ระดับการดำเนินการ				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
1. ธุรกิจของท่านมีการวางแผนการผลิต หรือจัดหาสินค้า หรือวางแผนการบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
2. ธุรกิจของท่านมีการวางแผนให้เห็นถึงจุดแข็ง หรือความโดดเด่นของสินค้าและบริการอย่างชัดเจน					
3. ธุรกิจของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติให้สินค้าและบริการออกมามีคุณภาพตรงตามอุตสาหกรรม เช่น มอก. อย. เป็นต้น					
4. ธุรกิจของท่านมีการวางแผนการคืนสินค้า กรณีสินค้าชำรุด ทั้งเปลี่ยนสินค้า ให้ส่วนลด คืนเป็นเงินสด หรืออื่น ๆ					
ด้านราคา					
1. ธุรกิจของท่านมีแผนการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการตลาดในการตั้งราคาสินค้าและบริการ					
2. สินค้าและบริการของท่านแผนการตั้งราคาตามต้นทุนสินค้าและบริการ					
3. ธุรกิจของท่านวางแผนการปรับเปลี่ยนราคาสินค้าและบริการ					
4. ธุรกิจของท่านมีการวางแผนเงื่อนไขการชำระสินค้าและบริการที่หลากหลาย ทั้งเครดิตเงินสด จ่ายเงินสด และโอนผ่านธนาคาร					

กลยุทธ์การตลาด	ระดับการดำเนินการ				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ธุรกิจของท่านมีหน้าร้านที่สะดวกต่อการเดินทางมาซื้อสินค้าและบริการ					
2. ธุรกิจของท่านมีที่จอดรถกว้างขวาง					
3. ธุรกิจของท่านมีการจัดวางสินค้าและบริการที่เป็นระเบียบ					
4. ธุรกิจของท่านมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้หลายทาง เช่น Line Facebook เป็นต้น					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ธุรกิจของท่านใช้สื่อโฆษณาที่หลากหลาย เช่น โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา สื่อออนไลน์ เป็นต้น					
2. ธุรกิจของท่านมีกิจกรรมส่งเสริมการขายที่หลากหลาย เช่น ลด แลก แจก แถม เป็นต้น					
3. ธุรกิจของท่านมีระบบสมาชิกเพื่อสะสมยอดซื้อ เพื่อแลกของรางวัล					
4. ธุรกิจของท่านมีพนักงานขายที่มีความรู้ สามารถให้คำอธิบาย และนำเสนอขายกับลูกค้าได้ดี					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการจัดการห่วงโซ่คุณค่า

คำชี้แจง คำถามต่อไปนี้เป็นการสอบถามปัจจัยต่าง ๆ ของผลการดำเนินงานของธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นจริงขององค์กร กรุณาให้คะแนนโดยใส่ เครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น

เกณฑ์ในการให้คะแนน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การจัดการห่วงโซ่คุณค่า	ระดับการดำเนินการ				
	5	4	3	2	1
โลจิสติกส์ขาเข้า					
1. ธุรกิจของท่านมีระบบการรับวัตถุดิบที่เป็นระบบ					
2. ธุรกิจของท่านมีรูปแบบการจัดเก็บสินค้าที่สะดวกต่อการค้นหาและนำมาใช้ได้ง่าย					
3. ธุรกิจของท่านสามารถจ่ายสินค้าไปสู่ขั้นตอนต่อไปได้อย่างรวดเร็ว					
การปฏิบัติการ					
1. ธุรกิจของท่านมีการเตรียมวัตถุดิบ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐาน ทั้งด้านคุณภาพวัตถุดิบ ปริมาณที่เพียงพอ และราคาต้นทุนวัตถุดิบที่ต่ำ					
2. ธุรกิจของท่านมีอุปกรณ์ หรือเครื่องจักรที่มีคุณภาพ และปลอดภัยในการผลิตสินค้า					
3. ธุรกิจของท่านมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้อย่างเหมาะสม ทั้งปริมาณงาน คุณภาพของงาน และเวลาในการทำงานที่ทันเวลา					

การจัดการห่วงโซ่คุณค่า	ระดับการดำเนินการ				
	5	4	3	2	1
โลจิสติกส์ขาออก					
1. ธุรกิจของท่านมีการขนส่งสินค้าที่หลากหลายช่องทาง เพื่อส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้ทันเวลา					
2. ธุรกิจของท่านมีการเก็บสินค้าและบริการให้พร้อมส่งมอบไปยังลูกค้าเสมอ					
3. ธุรกิจของท่านมีการตรวจสอบสินค้าและบริการก่อนขนส่งไปยังลูกค้า					
4. ธุรกิจของท่านการดำเนินการในการจัดส่งสินค้าไปถึงมือผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ					
การบริการ					
1. ธุรกิจของท่านมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับสินค้าและบริการกับลูกค้า					
2. พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพ					
3. พนักงานของท่านมีความรู้ที่จะแนะนำการใช้งานสินค้าและบริการได้อย่างครบถ้วน					
4. ธุรกิจของท่านมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้าหลังการขายสินค้า					
โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร					
1. ธุรกิจของท่านมีการกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน					
2. ธุรกิจของท่านมีระบบการเงินและบัญชีที่แสดงผลข้อมูลทางการเงินได้ครบถ้วน					
3. ธุรกิจของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการระบบภายในองค์กร					

การจัดการห่วงโซ่คุณค่า	ระดับการดำเนินการ				
	5	4	3	2	1
การบริหารทรัพยากรบุคคล					
1. ธุรกิจของท่านมีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่จะคัดเลือกอย่างชัดเจน					
2. ธุรกิจของท่านมีการให้สวัสดิการพนักงานอย่างเหมาะสม					
3. ธุรกิจของท่านมีการพัฒนา และฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
เทคโนโลยีและวิจัย					
1. ธุรกิจของท่านได้มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการอยู่เสมอทุกปี					
2. ธุรกิจของท่านมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป					
3. ธุรกิจของท่านการทำวิจัยด้านการตลาดเพื่อช่วยคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการของลูกค้า					
4. ธุรกิจของท่านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีในการจัดการสินค้าในคลังสินค้า					
การจัดซื้อ					
1. ธุรกิจของท่านมีการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบให้เพียงพอต่อการผลิตอย่างต่อเนื่อง					
2. ธุรกิจของท่านมีการรักษาคุณภาพของวัตถุดิบให้อยู่ในมาตรฐาน					
3. ธุรกิจของท่านมีแหล่งขายวัตถุดิบที่เชื่อถือ และไว้วางใจได้ เพื่อเป็นแหล่งสำรองในการจัดหาวัตถุดิบ					
4. ธุรกิจของท่านมีการจัดหาทรัพยากรในองค์กรที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยผลการดำเนินงานของธุรกิจ

คำชี้แจง คำถามต่อไปนี้เป็นการสอบถามปัจจัยต่าง ๆ ของผลการดำเนินงานของธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นจริงขององค์กร กรุณาให้คะแนนโดยใส่ เครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น

เกณฑ์ในการให้คะแนน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ผลการดำเนินงานของธุรกิจ	ระดับผลประกอบการ				
	5	4	3	2	1
ด้านการเงิน					
1. ธุรกิจของท่านมีผลประกอบการกำไรเพิ่มขึ้นในทุกปี					
2. ธุรกิจของท่านมียอดขายที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
3. ธุรกิจของท่านมีต้นทุนที่ต่ำในงบการเงิน					
4. ธุรกิจของท่านมีสภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินธุรกิจ					
ด้านลูกค้า					
1. ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการของท่านเพิ่มมากขึ้น					
2. ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าและบริการของท่านซ้ำ					
3. ลูกค้าบอกต่อสินค้าและบริการของท่าน					
4. ธุรกิจของท่านสามารถเข้าถึงลูกค้ารายใหม่ได้ และมีฐานลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น					
ด้านกระบวนการภายใน					
1. ลูกค้าของท่านมาร้องเรียนเป็นจำนวนน้อย					
2. ธุรกิจของท่านมีการให้บริการส่งสินค้าและบริการให้ลูกค้าไม่ผิดพลาด					
3. ธุรกิจของท่านมีการควบคุมรายจ่ายในการบริหารจัดการที่ดี					
4. ธุรกิจของท่านมีการปรับขั้นตอนในการทำงานภายในองค์กรให้กระชับ และเวลาที่ลดลงอยู่เสมอ					
5. ธุรกิจของท่านมีระยะเวลาในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					

ผลการดำเนินงานของธุรกิจ	ระดับผลประกอบการ				
	5	4	3	2	1
ด้านการเรียนรู้ และการเติบโต					
1. ธุรกิจของท่านมีโครงการพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานทุกปี เช่น ความรู้ด้านภาวะผู้นำ ความรู้ด้านภายในองค์กร ความรู้ด้านการผลิต เป็นต้น					
2. ธุรกิจของท่านมีโครงการพัฒนาทักษะในการทำงานให้กับพนักงานทุกปี เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น					
3. พนักงานของท่านได้รับการเลื่อนขั้นอย่างต่อเนื่อง					
4. พนักงานของท่านมีความพึงพอใจ โดยดูจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
5. ธุรกิจของท่านมีการเติบโตจนสามารถจ่ายเงินโบนัสประจำปี หรือโบนัสพิเศษให้กับพนักงาน					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ทำให้ท่านมีผลการดำเนินงานที่ดี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-- ขอขอบพระคุณในการเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ค่ะ --