

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว : กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยซึ่งได้รับการอุดหนุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว: กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีจำนวน 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ลักษณะของการประกอบธุรกิจนำเที่ยว
 - ตอนที่ 2 ทักษะของผู้บริหาร
 - ตอนที่ 3 ขีดความสามารถในการบริหาร
 - ตอนที่ 4 ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ
3. แบบสอบถามฉบับนี้จะใช้ประโยชน์ในงานวิจัยและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้นจะไม่เกิดผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใดผู้วิจัยหวังว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ ที่นี้

ดร. จิรัฐ ชวนชม และคณะ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
โทร 080-959-6886

ตำแหน่ง ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ

ชื่อกิจการ/ห้างหุ้นส่วน/ บริษัท

ที่อยู่

.....

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ลักษณะของการประกอบธุรกิจนำเข้า

1. รูปแบบการดำเนินธุรกิจ

- ☐ กิจการเจ้าของคนเดียว ☐ ห้างหุ้นส่วนสามัญ
☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ☐ บริษัทจำกัด

2. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนำเข้า

- ☐ น้อยกว่า 3 ปี ☐ 3 ปี – 6 ปี
☐ 7 ปี – 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

3. จำนวนพนักงานในบริษัท

- ☐ น้อยกว่า 10 คน ☐ 10 – 20 คน
☐ 21 – 30 คน ☐ มากกว่า 30 คน

4. ทุนจดทะเบียนในการดำเนินธุรกิจนำเข้า

- ☐ น้อยกว่า 4 ล้านบาท ☐ 4 ล้านบาท – 8 ล้านบาท ☐ มากกว่า 8 ล้านบาท

5. ท่านใช้ระยะเวลาในการคืนทุนเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ☐ น้อยกว่า 3 ปี ☐ 3 ปี – 6 ปี
☐ 7 ปี – 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

6. ประเภทของธุรกิจนำเข้า

- ☐ ธุรกิจนำเข้าภายในประเทศ
☐ ธุรกิจจัดนำเข้านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ
☐ ธุรกิจจัดนำเข้าต่างประเทศ
☐ ธุรกิจจัดนำเข้าภายในประเทศและต่างประเทศ

7. การบริการธุรกิจนำเข้า

- ☐ แบบเหมารวมที่มีผู้นำเที่ยว
☐ แบบเหมารวมที่ไม่มีผู้นำเที่ยว
☐ แบบเหมารวมที่มีผู้นำเที่ยวและไม่มีผู้นำเที่ยว

ตอนที่ 2 ทักษะของผู้บริหาร

โปรดประเมินทักษะที่เป็นจริงของท่านในด้านต่างๆ โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับของทักษะ

ทักษะของผู้บริหาร	ระดับของทักษะ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์					
1. ท่านมีการรับฟังความคิดและเข้าใจความรู้สึกของพนักงาน					
2. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ในการคุยกับพนักงาน					
3. ท่านสามารถจูงใจให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ					
4. ท่านมีการกระจายอำนาจการบริหารให้กับพนักงาน					
5. ท่านมีการติดต่อสื่อสาร/แลกเปลี่ยนข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจร่วมกับผู้บริหารธุรกิจนำเข้ารายอื่นๆ					

ทักษะของผู้บริหาร	ระดับของทักษะ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทักษะด้านความคิด					
1. ท่านมีการนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนาการดำเนินงานของธุรกิจ					
2. ท่านมีการวางแผนการบริหารงานล่วงหน้าและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริง					
3. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหา					
4. ท่านมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ					
5. ท่านมีการคาดการณ์และวางแผนรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น					
ทักษะด้านเทคนิค					
1. ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเพื่อความสะดวกในการที่ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยว					
2. ท่านมีการนำกระบวนการวิจัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ					
3. ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า					
4. ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการตัดสินใจการดำเนินงาน					
5. ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประสานงานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจเช่ารถ ธุรกิจที่พัก					

ตอนที่ 3 วัดความสามารถในการบริหาร

โปรดประเมินขีดความสามารถในการบริหารธุรกิจนำเที่ยวของท่านในด้านต่าง ๆ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสามารถ

ขีดความสามารถในการบริหาร	ระดับขีดความสามารถในการบริหาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดการ					
1. ท่านมีการวางแผนธุรกิจโดยคำนึงถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการบริหาร					
2. ท่านมีการแบ่งแผนงานที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ					
3. ท่านมีการสนับสนุนพนักงานได้พัฒนาความรู้เพื่อรองรับการบริการลูกค้า					
4. ท่านมีการจัดให้พนักงานเป็นผู้แนะนำแพ็คเกจท่องเที่ยว					
5. ท่านมีการวางแผนจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานการทำงานได้อย่างเหมาะสม					
6. ท่านมีการจัดทำประกันภัยให้กับพนักงาน					
7. ท่านมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา					

ขีดความสามารถในการบริหาร	ระดับขีดความสามารถในการบริหาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการตลาด					
1. ท่านมีการกำหนดแหล่งท่องเที่ยวตรงกับความต้องการของลูกค้า/หมู่คณะ					
2. ท่านมีการกำหนดที่พัก/โรงแรมตรงกับความต้องการของลูกค้า/หมู่คณะ					
3. ท่านมีการกำหนดร้านอาหารตรงกับความต้องการของลูกค้า/หมู่คณะ					
4. ท่านมีการจัดทำประกันภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
5. ท่านมีการแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่นๆ					
6. ท่านนำเสนอแพคเกจท่องเที่ยวให้กับลูกค้าโดยการออกบูท					
7. ท่านมีการนำเสนอแพคเกจท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น เว็บไซต์					
8. ท่านมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับการบริการให้กับลูกค้า					
ด้านการปฏิบัติการ					
1. ท่านมีการประสานงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องไว้บริการนักท่องเที่ยว					
2. ท่านมีการดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานของสมาคมการท่องเที่ยว					
3. ท่านมีการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ					
4. ท่านมีการกำหนดนโยบายการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจ					
5. ท่านมีการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรม					
6. ท่านมีการนำข้อเสนอที่ได้จากพนักงาน/ลูกค้า/หุ้นส่วนมาปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
7. ท่านมีการสร้างรูปแบบการบริการนำเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่นๆ					

ตอนที่ 4 ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ

โปรดประเมินความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของบริษัทในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การเติบโตของยอดขายคิดเป็นประมาณก่เปอร์เซ็นต์ของปีที่ผ่านมา %
2. การเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดธุรกิจนำเที่ยวของปีที่ผ่านมาประมาณก่เปอร์เซ็นต์ %
3. การเติบโตของกำไรของปีที่ผ่านมาประมาณก่เปอร์เซ็นต์ %

คำชี้แจง โปรดประเมินความสำเร็จในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับประสิทธิผลในการทำงาน

ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ	ระดับประสิทธิผลในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประสิทธิผลในการทำงาน					
1. ลูกค้าที่มาใช้บริการมีการแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ					
2. ลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น					
3. การดำเนินงานของธุรกิจได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน อาทิ ลูกค้า บุคลากร และ ผู้บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้อง					
4. พนักงานมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร					
5. กระบวนการทำงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้					
6. ท่านมีการตัดสินใจดำเนินงานที่ถูกต้องและบรรลุเป้าหมาย					

คำชี้แจง โปรดประเมินความสำเร็จของการบริหารธุรกิจนำเที่ยว โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประสิทธิภาพในการทำงาน					
1. ลดขั้นตอนการทำงานในการบริการลูกค้า					
2. ต้นทุนในการดำเนินงานลดลง					
3. มีการดำเนินงานด้วยความรวดเร็วโดยปราศจากข้อผิดพลาด					
4. มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า					
5. ปัญหาในการดำเนินงานได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
6. ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น					

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม