

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/๒๔



คณะกรรมการจัดการการทอ่งเทียว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศพลค์ อวิโรจนานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

๒. แบบสอบถาม เรื่อง "แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของบริษัทยาที่เกี่ยวข้องขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยการเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการ"

ด้วยนางสาวชฎานันท์ ไสกระจ่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๘๑๑๑๑๑๑๑๑ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชา ศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการการทอ่งเทียวแบบบูรณาการ คณะกรรมการจัดการการทอ่งเทียว ได้ศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของบริษัทยาที่เกี่ยวข้องขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยการเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา สุกเพชร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการทอ่งเทียว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับนางสาวชฎานันท์ ไสกระจ่าง เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าวจะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศพลค์ อวิโรจนานนท์)

คณบดีคณะกรรมการจัดการการทอ่งเทียว

สำนักงานเลขานุการคณะ

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๒๒ ๖๖๖๘

นางสาวชฎานันท์ ไสกระจ่าง โทร. ๐๘๑ ๒๖๑ ๗๗๗๗

ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/๖๘.๒



คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวรรณ โกษากรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ
๒. แบบสอบถาม เรื่อง "แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและ
ขนาดย่อมด้วยการเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการ"

ด้วยนางสาวชฎานันท์ ไสกระจ่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๔๓๑๗๓๑๐๐๑ นักศึกษาปริญญาโท
ภาคปกติ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว
ได้ศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม
ด้วยการเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรกร สุกเพชร เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ
นางสาวชฎานันท์ ไสกระจ่าง เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว
จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ชัยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะ

โทรศัพท์ ๐ ๒๗๒๙ ๓๖๙๔

นางสาวชฎานันท์ ไสกระจ่าง โทร. ๐๘๙ ๒๖๓ ๙๙๑๙๗

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการขององค์กร ในบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม และ 2) ศึกษาอิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการขององค์กร ต่อประสิทธิผลของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถาม แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวัดความสอดคล้องของข้อความถามและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณี โกษากรณ

คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ

หัวหน้าสาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพงศ์ อวีโรธนานนท์

อาจารย์ประจำ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลจากการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC ของแบบสอบถามงานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริชัย กาญจนวสี (2543) ที่กล่าวว่า เกณฑ์สำหรับการตัดสินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ค่าดัชนีที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ($IOC > .50$) จึงจะถือว่าข้อความถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนั้นแบบสอบถามทุกข้อของผู้วิจัยในครั้งนี้ จึงมีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยต่อไป ดังแสดงในตารางที่ ข1

ตารางที่ ข.1 คำดัชนี IOC ของแบบสอบถามในงานวิจัย

ข้อคำถาม	IOC
ความเป็นผู้ประกอบการขององค์กร (Corporate Entrepreneurship)	
ด้านการสร้างนวัตกรรม (Innovativeness)	
1. บริษัทพัฒนาสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ออกสู่ตลาดได้รวดเร็วกว่าคู่แข่ง	1.00
2. บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการท่องเที่ยวให้อยู่เหนือคู่แข่งขั้นเสมอ	0.66
3. บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อสร้างสรรค์สินค้า/บริการทางการท่องเที่ยว	1.00
4. บริษัทมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างความเป็นผู้นำเทคโนโลยีทางการท่องเที่ยว	1.00
การดำเนินงานเชิงรุก (Proactiveness)	
5. บริษัทมักเป็นผู้ริเริ่มทำสิ่งใหม่ก่อนคู่แข่งขั้นเสมอ เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการดำเนินงาน การใช้เทคนิคการบริหารงานรูปแบบใหม่ หรือการนำเสนอสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ มากกว่าการเป็นแค่ผู้ตอบสนอง	1.00
6. บริษัทมีรูปแบบการดำเนินงานเชิงรุก และการตัดสินใจที่กล้าหาญ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน เพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาสที่มีอยู่อย่างสูงสุด	1.00
7. บริษัทมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	1.00
8. บริษัทมักเลือกใช้วิธีการตอบโต้คู่แข่งขั้นที่ทำให้ไม่สามารถทำการแข่งขันได้อีก	0.66
การกล้าเผชิญความเสี่ยง (Risk Taking)	
9. พนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีการประเมินความเสี่ยงเมื่อมีการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ	1.00
10. บริษัทมีแนวโน้มดำเนินงานในโครงการที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงตาม	1.00
11. บริษัทกล้าที่จะเป็นเจ้าแรกในการนำเสนอสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ออกสู่ตลาดที่ยังมีความไม่แน่นอน	1.00

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	IOC
12. บริษัทให้ความสำคัญมากต่อการบริหารความเสี่ยง	1.00
ด้านการสร้างธุรกิจใหม่ (New Business Venturing)	
13. บริษัทมีการสร้างสรรค์สินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เพื่อเสนอขายในตลาดปัจจุบัน	0.66
14. บริษัทมีการขยายสายธุรกิจใหม่ ในตลาดการท่องเที่ยวปัจจุบัน	1.00
15. บริษัทมีการขยายธุรกิจใหม่ ในตลาดใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	1.00
16. บริษัทมีการขยายสายผลิตภัณฑ์ใหม่ ในธุรกิจใหม่ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	0.66
ด้านการปรับองค์กรใหม่ (Self Renewal)	
17. บริษัทมีการสร้างนิยามใหม่ให้กับแนวคิดทางธุรกิจ (Business Concept) เพื่อให้มีมุมมองที่ต่างไปจากเดิม	0.66
18. บริษัทมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการแข่งขันรูปแบบใหม่ ในแต่ละหน่วยของธุรกิจ	1.00
19. บริษัทมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างแผนกและหน่วยงาน เพื่อเอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร	0.66
20. บริษัทมีการประสานงานระหว่างหน่วยธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร	1.00
ผลการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม	
ด้านการเงิน (Financial Performance)	
21. อัตราการขยายตัวของยอดขาย	1.00
22. อัตราการขยายตัวของรายได้	1.00
23. อัตราการขยายตัวของกำไรสุทธิ	1.00
24. อัตราการขยายตัวของผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA)	1.00
25. อัตราการขยายตัวของผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE)	1.00
ด้านลูกค้า (Customer Performance)	
26. อัตราความพึงพอใจของลูกค้า	1.00
27. ส่วนแบ่งการตลาด (Market Share)	1.00

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	IOC
28. จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า	1.00
ด้านกระบวนการภายใน (Internal Performance)	
29. ความรวดเร็วในการเปิดตัวสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่	0.66
30. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	1.00
31. ความรวดเร็วของระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (Operating Cycle) ตั้งแต่การออกแบบสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยว ขายสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยว และได้รับชำระเงิน	1.00
32. การปรับเปลี่ยนสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า (Customization)	1.00
33. การบังคับใช้ข้อปฏิบัติด้านความปลอดภัยและการรับประกัน	0.66
ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Performance)	
34. อัตราความพึงพอใจของพนักงาน	0.66
35. อัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover Rate)	1.00
36. จำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน	1.00

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตร การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในหัวข้อ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยการเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการ” ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภทบัณฑิตศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปี ๒๕๕๗ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 สภาพการดำเนินงานด้านความเป็นผู้ประกอบการของบริษัท

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานของบริษัท

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการขององค์กรต่อการผลการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์ผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในธุรกิจนำเที่ยวมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี หรือผู้บริหารที่มีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เป็นผู้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงจากองค์กรของท่านจะมีคุณค่ายิ่ง ที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยต่อไป

ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะถูกสรุปเป็นผลการวิจัยในภาพรวม และนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบริษัท และจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวชญานันท์ ไสกระจำง นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ

☐ (1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐ (2) 20-30 ปี

☐ (3) 31-40 ปี

☐ (4) 41-50 ปี

☐ (5) 51-60 ปี

☐ (6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ (1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

☐ (2) มัธยมศึกษา

☐ (3) ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา

☐ (4) ปริญญาตรี

☐ (5) ปริญญาโท

☐ (6) สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน

☐ (1) ผู้บริหารองค์กร

☐ (2) ผู้มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในธุรกิจนำเที่ยว

☐ (3) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ประสบการณ์ในการทำงานด้านธุรกิจนำเที่ยว

☐ (1) 5-7 ปี

☐ (2) 8-10 ปี

☐ (3) 11-13 ปี

☐ (4) 14 ปีขึ้นไป

6. ประเภทของธุรกิจนำเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ (1) ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

☐ (2) ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Domestic)

☐ (3) ธุรกิจนำเที่ยวนำเที่ยวจากต่างประเทศ (Inbound)

☐ (4) ธุรกิจนำเที่ยวทั่วไป (Domestic หรือ Outbound)

7. บริษัทนำเที่ยวของท่านดำเนินกิจกรรมใดบ้าง (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ (1) บริการจัดนำเที่ยว

☐ (2) บริการจัดสัมมนา

☐ (3) บริการจองตั๋วเครื่องบิน

☐ (4) บริการจองที่พัก

☐ (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2: สภาพการดำเนินงานด้านความเป็นผู้ประกอบการของบริษัท

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพื่อประเมินสภาพการดำเนินงานที่แท้จริงด้านความเป็นผู้ประกอบการของบริษัท โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ มีการปฏิบัติมากที่สุด = 5 คะแนน, มีการปฏิบัติมาก = 4 คะแนน, มีการปฏิบัติปานกลาง = 3 คะแนน, มีการปฏิบัติน้อย = 2 คะแนน, มีการปฏิบัติน้อยที่สุด = 1 คะแนน

ปัจจัยความเป็นผู้ประกอบการขององค์กร	ระดับสภาพการดำเนินงานที่แท้จริง				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การสร้างนวัตกรรม (Innovativeness)					
1. บริษัทพัฒนาสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ออกสู่ตลาดได้รวดเร็วกว่าคู่แข่ง					
2. บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการท่องเที่ยวให้อยู่เหนือคู่แข่งเสมอ					
3. บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อสร้างสรรค์สินค้า/บริการทางการท่องเที่ยว					
4. บริษัทมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างความเป็นผู้นำเทคโนโลยีทางการท่องเที่ยว					
การดำเนินงานเชิงรุก (Proactiveness)					
5. บริษัทมักเป็นผู้ริเริ่มทำสิ่งใหม่ก่อนคู่แข่งเสมอ เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการดำเนินงาน การใช้เทคนิคการบริหารงานรูปแบบใหม่ หรือการนำเสนอสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ มากกว่าการเป็นแค่ผู้ตอบสนอง					
6. บริษัทมีรูปแบบการดำเนินงานเชิงรุก และการตัดสินใจที่กล้าหาญ เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะการณ์ที่ไม่แน่นอน เพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาสที่มีอยู่อย่างสูงสุด					
7. บริษัทมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวอย่างต่อเนื่อง					
8. บริษัทมักเลือกใช้วิธีการตอบโต้คู่แข่งที่ทำให้ไม่สามารถทำการแข่งขันได้อีก					

ปัจจัยความเป็นผู้ประกอบการขององค์กร	ระดับสภาพการดำเนินงานที่แท้จริง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การกล้าเผชิญความเสี่ยง (Risk Taking)					
9. พนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีการประเมินความเสี่ยงเมื่อมีการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ					
10. บริษัทมีแนวโน้มดำเนินงานในโครงการที่มีความเสี่ยงสูงเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงตาม					
11. บริษัทกล้าที่จะเป็นเจ้าแรกในการนำเสนอสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ออกสู่ตลาดที่ยังมีความไม่แน่นอน					
12. บริษัทให้ความสำคัญมากต่อการบริหารความเสี่ยง					
การสร้างธุรกิจใหม่ (New Business Venturing)					
13. บริษัทมีการสร้างสรรค์สินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เพื่อเสนอขายในตลาดปัจจุบัน					
14. บริษัทมีการขยายสายธุรกิจใหม่ ในตลาดการท่องเที่ยวปัจจุบัน					
15. บริษัทมีการขยายสายธุรกิจใหม่ ในตลาดใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว					
16. บริษัทมีการขยายสายผลิตภัณฑ์ใหม่ ในธุรกิจใหม่ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว					
การปรับองค์การใหม่ (Self Renewal)					
17. บริษัทมีการสร้างนิยามใหม่ให้กับแนวคิดทางธุรกิจ (Business Concept) เพื่อให้มีมุมมองที่ต่างไปจากเดิม					
18. บริษัทมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการแข่งขันรูปแบบใหม่ในแต่ละหน่วยของธุรกิจ					
19. บริษัทมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างแผนกและหน่วยงาน เพื่อเอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร					
20. บริษัทมีการประสานงานระหว่างหน่วยธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร					

ส่วนที่ 3: ผลการดำเนินงานของบริษัท

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพื่อประเมินผลการดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัทท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับเป้าหมาย = 5 คะแนน, เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับเป้าหมาย = 4 คะแนน, เท่ากับเป้าหมายที่ตั้งไว้ = 3 คะแนน, ลดลงเมื่อเทียบกับเป้าหมาย = 2 คะแนน, ลดลงมากเมื่อเทียบกับเป้าหมาย = 1 คะแนน

ผลการดำเนินเฉลี่ย 3 ปีล่าสุดเมื่อเทียบกับเป้าหมาย	ระดับผลการดำเนินงานที่แท้จริง				
	เพิ่ม ขึ้น มาก (5)	เพิ่ม ขึ้น (4)	เท่า กับ (3)	ลดลง (2)	ลดลง มาก (1)
ด้านการเงิน (Financial Performance)					
21. อัตราการขยายตัวของยอดขาย					
22. อัตราการขยายตัวของรายได้					
23. อัตราการขยายตัวของกำไรสุทธิ					
24. อัตราการขยายตัวของผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA)					
25. อัตราการขยายตัวของผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE)					
ด้านลูกค้า (Customer Performance)					
26. อัตราความพึงพอใจของลูกค้า					
27. ส่วนแบ่งการตลาด (Market Share)					
28. จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า					
ด้านกระบวนการภายใน (Internal Performance)					
29. ความรวดเร็วในการเปิดตัวสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวใหม่					
30. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า					
31. ความรวดเร็วของระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (Operating Cycle) ตั้งแต่การออกแบบสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยว ขายสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยว และได้รับชำระเงิน					
32. การปรับเปลี่ยนสินค้า/บริการทางการท่องเที่ยวตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า (Customization)					
33. การบังคับใช้ข้อปฏิบัติด้านความปลอดภัยและการรับประกัน					

ผลการดำเนินงานเฉลี่ย 3 ปีล่าสุดเมื่อเทียบกับเป้าหมาย	ระดับผลการดำเนินงานที่แท้จริง				
	เพิ่ม	เพิ่ม	เท่า	ลดลง	ลดลง
	ขึ้น	ขึ้น	กับ		มาก
	มาก				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Performance)					
34. อัตราความพึงพอใจของพนักงาน					
35. อัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover Rate)					
36. จำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน					

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ท่านคิดว่าอะไรคือ “ปัญหาหรืออุปสรรค” ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่บริษัทฯ
 เกี่ยวกับขนาดกลางและขนาดย่อม

.....

.....

.....

.....

2. จากปัญหาหรืออุปสรรคดังกล่าว ท่านคิดว่าพอจะมีแนวทางใดบ้างที่ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้
 บริษัทฯ เกี่ยวกับขนาดกลางและขนาดย่อมมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

ภาพการจัดเสวนากลุ่ม (Focus Group)

ภาพการจัดเสวนากลุ่ม (Focus Group)

เรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม
ด้วยการเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการ”

วันพฤหัสบดีที่ 9 กรกฎาคม 2558 เวลา 13.00 น.

ณ ห้องประชุม ชั้น 2 คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวชญานันท์ ไส้กระจ่าง

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) สาขาการจัดการการ
โรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2554

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิจัย ศูนย์วิจัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รางวัล/ทุนการศึกษา

พ.ศ. 2550-2552

นักศึกษาทุนคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2553

นักศึกษาทุนพระราชทานสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2554

นักศึกษาทุนปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2555

นักศึกษาเรียนดี หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2557

ทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภทบัณฑิตศึกษา ประจำปี 2557 เรื่อง

“แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลาง
และขนาดย่อมด้วยการเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการ”

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

ผลงานทางวิชาการ

ชญานันท์ ไสกระจ่าง. 2557. ปัจจัยความเป็นผู้ประกอบการของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม. ใน การสัมมนาวิชาการระดับชาติ ธุรกิจการบินประตูสู่การท่องเที่ยวและวัฒนธรรม วันที่ 19 กันยายน 2557 ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชญานันท์ ไสกระจ่าง. 2557. ปัจจัยความเป็นผู้ประกอบการของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ. 10 (มกราคม-มิถุนายน): 29-49.

ชญานันท์ ไสกระจ่าง. 2558. ปัจจัยความเป็นผู้ประกอบการกับประสิทธิผลของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม. ใน การประชุมวิชาการพะเยาวิจั ครั้งที่ 4 วันที่ 28-29 มกราคม 2558 ณ มหาวิทยาลัยพะเยา. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.