

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

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการขององค์กรต่อการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์ผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในธุรกิจนี้เข้ามาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี หรือผู้บริหารที่มีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เป็นผู้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงจากองค์กรของท่านจะมีคุณค่ายิ่ง ที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยต่อไป

ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะถูกสรุปเป็นผลการวิจัยในภาพรวม และนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบริษัท และจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวชญานันท์ ไสกกระจ่าง 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				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (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 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง					
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 ขึ้น มาก	เพิ่ม ขึ้น	เท่า กับ	ลดลง	ลดลง 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” ต่อการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานให้แก่บริษัทฯ
 เกี่ยวกับขนาดกลางและขนาดย่อม

.....

.....

.....

.....

2. จากปัญหาหรืออุปสรรคดังกล่าว ท่านคิดว่าพอจะมีแนวทางใดบ้างที่ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้
 บริษัทฯ เกี่ยวกับขนาดกลางและขนาดย่อมมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....