

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามผู้ประกอบการ

แบบสอบถาม

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา
กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพฯและปริมณฑล (เขตชุมชนเมือง)
(สำหรับผู้ประกอบการ)**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นให้สอบถามผู้ประกอบการสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา เพื่อศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา โดยศึกษาระดับความสำเร็จการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา และศึกษาปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ และ กำหนดแนวทางการบริหารสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา ให้ประสบผลสำเร็จ

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเพื่อชี้วัดระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะทำให้การดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา มีผลสัมฤทธิ์ที่เพิ่มสูงขึ้น

3. ข้อคิดเห็นทุกข้อที่ผู้วิจัยได้รับจากท่านในครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ความคิดเห็นของท่านทั้งหมดจะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปา แต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2) 30-40 ปี

☐ 3) 41-50 ปี

☐ 4) 51-60 ปี

☐ 5) มากกว่า 60 ปี

3. ท่านจบการศึกษาระดับใด

☐ 1) ต่ำกว่าประถมศึกษา

☐ 2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐ 3) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐ 4)ปริญญาตรี

☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1) ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2) รับจ้าง

☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว

☐ 4) เกษตรกรรม

☐ 5) อื่นๆ (ระบุ).....

5. ตำแหน่ง

☐ 1) ผู้จัดการ/ผู้ดำเนินการ

☐ 2) หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย

☐ 3) ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ

☐ 4) ผู้รับมอบอำนาจ

☐ 5) ตำแหน่งอื่นๆ (ระบุ).....

6. ระยะเวลาที่ท่านประกอบการในพื้นที่แห่งนี้

☐ 1) น้อยกว่า 1 ปี

☐ 2) 1 – 3 ปี

☐ 3) 3 – 5 ปี

☐ 4) 5 – 10 ปี

☐ 5) มากกว่า 10 ปี

7. กรณีเป็นสถานประกอบการด้านเสริมความงาม

☐ 1) เสริมสวยเฉพาะหญิง

☐ 2) แต่งผมเฉพาะท่านชาย

☐ 3) เสริมสวยทั้งชาย - หญิง

☐ 4) เสริมสวย-ความงามประเภทอื่นๆ (ระบุ).....

8. กรณีเป็นสถานประกอบการด้านสปา – นวด (ตอบได้หลายข้อ)

- ☐ 1) สปาหน้า – ตัว ☐ 2) สปาเท้า – มือและเล็บ
- ☐ 3) นวดฝ่าเท้า ☐ 4) นวดไทยแผนโบราณ
- ☐ 5) สถานประกอบการประเภทอื่นๆ (ระบุ).....

9. ช่วงเวลาการเปิดบริการ

- ☐ 1) เปิดบริการทุกวัน
- ☐ 2) เปิดบริการ 6 วัน / สัปดาห์ (หยุดทุกวัน)
- ☐ 3) เปิดบริการ 5 วัน / สัปดาห์ (หยุดทุกวันและ.....)
- ☐ 4) อื่นๆ (ระบุ).....

10. ความถี่ในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการของลูกค้า (โดยประมาณ)

- ☐ 1) 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ 2) 4-6 ครั้ง/สัปดาห์
- ☐ 3) 7-9 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ 4) 10-12 ครั้ง/สัปดาห์
- ☐ 5) มากกว่า 12 ครั้ง/สัปดาห์

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ของสถานประกอบการธุรกิจ
ขนาดย่อม ด้านการบริการเสริมความงาม-สปา

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้จะมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของ
การดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปาของท่าน อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ก. ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์						
1	สถานประกอบการของท่านมี <u>การกำหนดวิสัยทัศน์</u> การให้บริการไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
2	สถานประกอบการของท่านมี <u>การกำหนดเป้าหมาย</u> การให้บริการไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
3	สถานประกอบการของท่านมี <u>การกำหนดนโยบาย</u> การให้บริการไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
4	สถานประกอบการของท่านมี <u>การกำหนดรายละเอียด</u> การให้บริการไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ข. ปัจจัยความเป็นตัวของตัวเอง							
ปัจจัยด้านบุคคล							
5	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่าน มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการท่านมากน้อยเพียงใด						
6	สถานประกอบการของท่าน แบ่งการให้บริการแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด						
7	ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่านสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด						
8	ในภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่านสามารถอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ ได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด						
9	ในภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่านสามารถอธิบายวิธีการพิจารณาผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด						
10	ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่าน มีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ มากน้อยเพียงใด						
ปัจจัยด้านวัสดุ อุปกรณ์							
11	ท่านคิดว่า วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในสถานประกอบการของท่าน มีเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด						
12	ท่านคิดว่า วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในสถานประกอบการของท่าน มีความทันสมัยต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด						
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ							
13	ในภาพรวมแล้ว ท่านคิดว่าการบริการที่ลูกค้าได้รับ ผ่านการวางแผนและวิเคราะห์แนวทางการให้บริการมาอย่างดีเยี่ยมมากน้อยเพียงใด						
14	ในภาพรวมของสถานประกอบการของท่าน มีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด						
15	การจัดโครงสร้างของในสถานประกอบการของท่าน ทำให้มีความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการมากน้อยเพียงใด						
16	ลูกค้าสามารถร้องเรียน หรือเสนอแนะการดำเนินงานสถานประกอบการของท่าน ได้สะดวกเพียงใด						

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า ได้รับการตอบสนองรวดเร็วเพียงพอ					
18	การแก้ไขข้อร้องเรียนและปรับปรุงงานสามารถแก้ไขได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด					
ค. ปัจจัยกระบวนการ และ ความมีนวัตกรรม						
19	เมื่อลูกค้ามาติดต่อเข้ารับบริการ ลูกค้าจะได้รับเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนมากน้อยเพียงใด					
20	คู่มือการเข้ารับบริการมีความชัดเจนเพียงพอ					
21	รายละเอียดการบริการมีความครบถ้วนเพียงพอ					
22	ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีความชัดเจนเพียงพอ					
23	ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีบ่อยครั้งเพียงพอ					
24	ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดต่อรับบริการมากน้อยเพียงใด					
25	สถานประกอบการของท่าน มีการนำเทคโนโลยี มาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
ง. ปัจจัยการบริหารแบบธรรมาภิบาล และ ความใส่ใจในการเรียนรู้						
26	ในภาพรวม พนักงานมีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องของกฎระเบียบ ข้อบังคับ มากน้อยเพียงใด					
27	ในภาพรวมพนักงานมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มากน้อยเพียงใด					
28	สถานประกอบการของท่าน มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้มากน้อยเพียงใด					
29	สถานประกอบการของท่าน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด					
30	สถานประกอบการของท่าน มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ บ่อยครั้งเพียงพอ					
31	ท่านได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแก่ ลูกค้าน้อยครั้งเพียงพอ					
32	ในภาพรวม ท่านให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของลูกค้ามากน้อยเพียงใด					

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
33	การบริการในสถานประกอบการของท่าน คำนึงถึงความปลอดภัยจากในใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพมากนักน้อยเพียงใด					
34	บริการในสถานประกอบการของท่าน คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้ามากนักน้อยเพียงใด					
จ. กลุ่มปัจจัยความมุ่งมั่น และ ความใส่ใจในความสำเร็จ						
35	ในภาพรวม พนักงานปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ส่วนรวมมากนักน้อยเพียงใด					
36	ในภาพรวม พนักงานมีความทุ่มเท อุตสาหะ พยายาม อุทิศตนในการปฏิบัติงานในการให้บริการมากนักน้อยเพียงใด					
37	ในภาพรวม พนักงานมีความกระตือรือร้นและตื่นตัวในการปฏิบัติงานในการให้บริการมากนักน้อยเพียงใด					
38	ในภาพรวม พนักงานของท่านมีการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสมากนักน้อยเพียงใด					
39	ท่านคิดว่า พนักงานสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากนักน้อยเพียงใด					
40	ในภาพรวม พนักงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากนักน้อยเพียงใด					
41	ที่ตั้งของสถานประกอบการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการของลูกค้ามากนักน้อยเพียงใด					
42	บริเวณสถานของสถานประกอบการมีความสะดวกจอดรถหรือเข้าใช้บริการของลูกค้ามากนักน้อยเพียงใด					
43	ภายในสถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับให้บริการลูกค้ามากนักน้อยเพียงใด					
ฉ. กลุ่มปัจจัยความกล้าเสี่ยง						
44	ท่านมีแนวคิดในการจัดโปรโมชั่นสินค้าอย่างสม่ำเสมอ					
45	ท่านมีแนวคิดในการปรับลดราคาพิเศษตามเทศกาล					
46	ท่านมีแนวคิดในการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ตลอดเวลา					
47	ท่านมีแนวคิดในการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
48	ท่านมีแนวคิดในการเพิ่มจำนวนพนักงานเมื่อลูกค้าเพิ่มขึ้น					
50	ท่านมีแนวคิดในการขยายธุรกิจ (ขยายร้านหรือขยายสาขา)					
51	ท่านมีแนวคิดในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมบ่อยครั้ง					
52	ท่านมีแนวคิดในการเปิดขายระบบแฟรนไชส์					

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
53	ท่านมีแนวคิดในการประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกัน เช่น การเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่างๆ					

ตอนที่ 3 ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ด้านการบริการเสริมความงาม-สปา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้เมื่อพิจารณาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการในสถานประกอบการธุรกิจเสริมความงาม-สปาของท่าน อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข. ปัจจัยการเกิดผลสัมฤทธิ์						
1	ท่านมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการให้บริการของสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด					
2	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงต่อเวลาของสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด					
3	ท่านมีความพึงพอใจต่อประเภทการให้บริการของสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด					
4	ท่านมีความพึงพอใจต่อสถานที่และช่องทางการรับบริการของ สถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด					
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อวันและเวลาทำการให้บริการของสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด					
6	ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด					
7	ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ในสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด					
8	ท่านมีความพึงพอใจต่อผลประกอบการโดยรวมในปัจจุบัน มากน้อยเพียงใด					
9	ท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณลูกค้าโดยรวมในปัจจุบัน มากน้อยเพียงใด					