

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
แบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจสปา



แบบสอบถาม  
ผู้ประกอบการธุรกิจสปา

ข้าพเจ้ากำลังศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยของเรา ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด เราเพียงสนใจแต่ความคิดเห็นของท่าน และต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเท่านั้น ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านภูมิหลังทางธุรกิจ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการประกอบการธุรกิจสปา
- ตอนที่ 4 ข้อมูลผลลัพธ์เชิงธุรกิจ
- ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ดร.พิมพ์มาดา วิชาติศิลป์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
โทรศัพท์ 083-864 1920

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ให้ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. 20-29 ปี  2. 30 - 39 ปี  
 3. 40 - 49 ปี  4. 50 ปี ขึ้นไป
3. การศึกษา  1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  1. ต่ำกว่า 100,000 บาท  2. 100,001 – 200,000 บาท  
 3. 200,001 – 300,000 บาท  4. 300,0001 ขึ้นไป
5. กำไรเฉลี่ยต่อเดือน  1. ต่ำกว่า 20,000 บาท  2. 20,001 –40,000 บาท  
 3. 40,001 –60,000 บาท  4. 60,0001 ขึ้นไป

### ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านภูมิหลังทางธุรกิจ

1. ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา.....ปี
2. ประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจสปา.....ปี
3. ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจสปาของตนเอง.....ปี
4. จำนวนพนักงานทั้งหมดในธุรกิจสปาของท่าน.....คน
5. ธุรกิจสปาของท่านมีจำนวนสาขาอื่นอีก.....สาขา
6. ท่านเป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสปาหรือไม่  
 ไม่เป็นสมาชิก  เป็นสมาชิก โปรดระบุ.....
7. ประเภทของธุรกิจสปา  
 Destination Spa  Resort/Hotel Spa  
 Day Spa/ City Spa  Medical Spa

## ส่วนที่ 3 ท่านมีการปฏิบัติตามสมรรถนะต่างๆในการประกอบการธุรกิจสปาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
<b>1.สมรรถนะเชิงธุรกิจ</b>					
<b>สมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์</b>					
1.ท่านได้ศึกษาข้อมูลรอบด้านก่อนลงทุนเปิดธุรกิจ เช่น กลุ่มเป้าหมาย สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและอื่นๆ					
2.ท่านกำหนดยุทธศาสตร์ โดยวางแผนและดำเนินการตามเป้าหมาย					
3.ท่านใช้เป้าหมายเป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการทำงาน					
4.ท่านวางแผนไว้ล่วงหน้าเสมอเพื่อรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น					
5.ท่านใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยประหยัดเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในแต่ละสถานการณ์					
6.ท่านมีทีมงานบริหารจัดการและลูกทีมที่ดี					
7.ท่านมีตัวชี้วัดความสำเร็จ (ถ้าไร) ของธุรกิจของท่านอย่างชัดเจน					
<b>สมรรถนะด้านแนวคิดเชิงธุรกิจและวิเคราะห์โอกาส</b>					
1.ท่านพยายามพิจารณาหาช่องทางการขยายธุรกิจที่ก่อให้เกิดกำไรอยู่เสมอ					
2.ท่านพยายามแก้ปัญหาเดิมด้วยวิธีใหม่และพยายามแก้ปัญหาให้เป็นโอกาส					
3.ท่านพยายามวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงคู่แข่ง ลูกค้า สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่อาจส่งผลต่อธุรกิจของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
4. ท่านปรับธุรกิจของท่านตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างประเทศเสมอ					
5 ท่านพยายามพิจารณาหาธุรกิจสปาใหม่ๆที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อยู่เสมอ					
<b>สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด</b>					
1.ท่านพยายามสร้างสรรค์รูปแบบ/เทคนิคสปาใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและดึงให้ลูกค้ามาใช้บริการในร้านมากขึ้น					

สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
2. ท่านทำการตลาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น นามบัตร แผ่นพับ โปสเตอร์โฆษณาหน้าร้าน และภายในร้าน การส่งเสริมการขาย เป็นต้น					
3. ท่านพยายามสร้างตราธุรกิจสปาของท่านให้เป็นที่รู้จักและรักษาภาพลักษณ์ของธุรกิจท่าน					
4. ท่านแสวงหากลุ่มเป้าหมายการตลาดใหม่ๆ คู่ขนานกับอ้างรักษาลูกค้าเดิมเอาไว้ให้ได้					
5. ท่านกำหนดตำแหน่งที่มีคุณค่าในจิตใจลูกค้าได้อย่างชัดเจน อาทิเช่น คุณภาพการบริการดี สะอาด บรรยากาศดี พนักงานมีอัธยาศัยดี					
<b>สมรรถนะด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ</b>					
1. ท่านหาข้อมูลและมีความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน					
2. ท่านหาข้อมูล วิเคราะห์และมีความเข้าใจระบบธุรกิจ在不同ประเทศที่มีรูปแบบที่หลากหลาย					
3. ท่านได้มีโอกาสเจรจาธุรกิจระหว่างประเทศและประสบความสำเร็จ					
4. ท่านหาข้อมูลจนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการตลาดระหว่างประเทศโดยเฉพาะประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน					
5. ท่านมีประสบการณ์และความสามารถในการทำงานเป็นทีมงานระหว่างประเทศ					
6. ท่านได้ใช้ทักษะด้านภาษาในการทำธุรกิจระหว่างประเทศ					
7. ท่านได้หาข้อมูลและมีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายระหว่างประเทศ					
8. ท่านได้หาข้อมูลและมีความรู้ความเข้าใจหลักการเงินระหว่างประเทศ					
9. ท่านได้หาข้อมูลและมีความรู้ในช่องทางด้านการลงทุนทำธุรกิจในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน					
<b>2. สมรรถนะเชิงสังคม</b>					
<b>สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>					
1. ท่านมีความสามารถในการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมและสามารถรักษามูลค่าคนนั้นไว้					

สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
2. ท่านสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของทีมงานได้อย่างแม่นยำ					
3. ท่านสามารถจัดสรรงานให้เหมาะสมกับทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า					
4. ท่านสามารถสอนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพแก่บุคลากรและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
5. ท่านสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคลากรทำงานอย่างดีที่สุด					
6. ท่านสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้บังคับบัญชา					
7. ท่านสามารถแจกแจงแก่บุคลากรให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการทำงาน					
8. ท่านมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพโดยสื่อสารความตั้งใจ ความคิด และความรู้สึกอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา					
9. ท่านเจรจากับผู้ร่วมงานโดยรับฟังและเปิดรับความคิดเห็นของทุกคน					
<b>สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย</b>					
1. ท่านได้พัฒนาความสัมพันธ์กับองค์กรการกุศล					
2. ท่านและหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน					
3. ท่านเปิดโอกาสในการจ้างงานแก่ชุมชนท้องถิ่น					
4. ท่านมีเครือข่ายในอุตสาหกรรมภายนอกองค์กร					
5. ท่านรู้จักและพัฒนาความสัมพันธ์กับนักลงทุนท้องถิ่นในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน					
<b>สมรรถนะด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่า</b>					
1. ท่านและบุคลากรของท่านให้บริการอย่างเกินความคาดหวังของลูกค้า					
2. ท่านสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการโดยเฉพาะบุคคล					
3. ท่านสามารถสร้างความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจสปาของท่าน					
4. ท่านมีกระบวนการประเมินคุณภาพการบริการของร้านท่านจากมุมมองของลูกค้า					

สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
<b>3.สมรรถนะเชิงพฤติกรรม</b>					
<b>สมรรถนะด้านความมุ่งมั่น</b>					
1. ท่านทุ่มเทต่อการทำงาน					
2. ท่านมีพลังขับเคลื่อนภายในอย่างแรงกล้าเพื่อที่จะทำให้สำเร็จ					
3. ท่านมุ่งมั่นต่อเป้าหมายธุรกิจในระยะยาว					
4. ท่านจะยอมให้ธุรกิจล้มเหลวไม่ได้					
<b>สมรรถนะด้านความรู้และการเรียนรู้</b>					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่ท่านดำเนินการอยู่					
2. ท่านแสวงหาการเรียนรู้ด้วยวิธีที่หลากหลาย					
3. ท่านพยายามเรียนรู้อย่างมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ในธุรกิจนี้					
4. ท่านติดตามข่าวสารในวงการสปาอย่างสม่ำเสมอ					
5. ท่านได้ประยุกต์ใช้ทักษะความรู้ที่เรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติจริง					
<b>สมรรถนะด้านการการวิเคราะห์ตนเอง</b>					
1. ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่องของตนเองและนำไปปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ					
2. ท่านรู้ข้อดีข้อเสียของตนเอง					
3. ท่านกระตุ้นตนเองให้ปฏิบัติงานในระดับที่เหมาะสมที่สุด					
4. ท่านยอมรับและหาทางแก้ปัญหาต่อการวิพากษ์วิจารณ์ในแนวสร้างสรรค์					
<b>สมรรถนะด้านจรรยาบรรณ</b>					
1. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดและพูดความจริงเสมอกับผู้ที่เกี่ยวข้องเชิงธุรกิจ					
2. ท่านมีความซื่อสัตย์และโปร่งใสในการติดต่อทางธุรกิจ					
3. ท่านเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการในราคาที่เป็นธรรม					
<b>4.สมรรถนะเฉพาะของผู้ประกอบการสปา</b>					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมของร้านสปา					
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการสร้างสิ่งแวดล้อมในร้านสปา					

สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบ้างครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
ให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาของท่าน					
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบและกระบวนการของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการสปาทุกประเภท					
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับการให้บริการสปาแต่ละประเภท					
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจถึงหัวใจและกระบวนการของการให้บริการสปาแต่ละประเภทในร้านของท่านและสามารถปฏิบัติได้ทุกประเภทของการบริการที่มีในร้านของท่าน					
6. ธุรกิจสปาของท่านมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร สถานที่ และทรัพยากร					
7. ธุรกิจสปาของท่านมีเอกลักษณ์ของประเทศ อาทิ เช่นการนวดไทย การใช้สมุนไพรไทย และมีจุดเด่นด้านอภัยศาสตร์และมารยาทในการให้บริการ					
8. ธุรกิจสปาของท่านมีมาตรฐานการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ และบุคลากรที่มีขีดความสามารถ					

#### ส่วนที่ 4 ผลลัพธ์เชิงธุรกิจต่อไปนี้มีระดับมากน้อยเพียงใด

ผลลัพธ์เชิงธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	ระดับต่ำที่สุด (1)	ระดับต่ำ (2)	ระดับปานกลาง (3)	ระดับสูง (4)	ระดับสูงที่สุด (5)
<b>1. ด้านความสำเร็จเชิงธุรกิจ</b>					
1. การเติบโตของธุรกิจท่านเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว					
2. กำไรของธุรกิจของท่านเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว					
3. จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในปีที่ผ่านมาของธุรกิจของท่านเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว					
4. ระดับอัตรากระแสเงินสดของท่าน					
5. ระดับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธุรกิจของท่าน					

ผลลัพธ์เชิงธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	ระดับต่ำที่สุด (1)	ระดับต่ำ (2)	ระดับปานกลาง (3)	ระดับสูง (4)	ระดับสูงที่สุด (5)
<b>2.ด้านกระบวนการการบริหารจัดการ</b>					
1.ระดับการวางแผนการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธุรกิจของท่าน					
2.ระดับของความเชื่อมโยงของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจของท่าน					
3.ระดับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประกอบการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าของท่าน					
4.ระดับการติดตามและควบคุมกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของธุรกิจของท่าน					
5.ระดับของกระบวนการป้องกันความผิดพลาดในกระบวนการบริการ					
6.ระดับของกระบวนการในการรับมือกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น					
<b>3.ด้านกระบวนการการตลาด</b>					
1.ระดับการแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ในปีที่ผ่านมา					
2.ระดับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างน้อย 1 ประการในปีที่ผ่านมา					
3.ระดับการขยายกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการสู่ตลาดใหม่					
4.ระดับการเกิดกลุ่มลูกค้าใหม่ๆเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว					
<b>4.ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>					
1.ระดับการทำงานเป็นทีมของบุคลากร					
2.ระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในร้านเรื่องคุณภาพการให้บริการ					
3.ระดับการสอนงานและอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
4.ระดับการพัฒนาตนเองของพนักงานอย่างต่อเนื่อง					
5.ระดับประสิทธิภาพของพนักงานในร้าน					
6.ระดับความสม่ำเสมอของคุณภาพการบริการของพนักงาน					
7.ระดับความมีอิสระของพนักงานในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า					
8.ระดับการให้สวัสดิการที่ดีแก่พนักงาน					
9.ระดับการให้รางวัลแก่พนักงาน					

ผลลัพธ์เชิงธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	ระดับต่ำที่สุด (1)	ระดับต่ำ (2)	ระดับปานกลาง (3)	ระดับสูง (4)	ระดับสูงที่สุด (5)
10.ระดับโอกาสก้าวหน้าของพนักงาน					
11.ระดับการชื่นชมการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานและคุณภาพการบริการ					
12.ระดับการติดตามและควบคุมพนักงานในร้านให้ปฏิบัติงานตามคุณภาพการบริการ					
13.ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการทำงานในร้าน					
14.อัตราการลาออกของพนักงานในหนึ่งปีที่ผ่านมา					
<b>5.ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า</b>					
1.ระดับความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า					
2.ระดับความสม่ำเสมอในการสำรวจความต้องการของลูกค้า					
3.ระดับการส่งมอบการบริการตามที่ลูกค้าต้องการ					
4.ระดับการใส่ใจลูกค้าและสร้างความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง					
5.ระดับของการประเมินคุณภาพการบริการของร้านจากลูกค้า					
6.ระดับการใช้บริการซ้ำของลูกค้า					
7.ระดับการที่ลูกค้าแนะนำหรือบอกต่อให้คนรู้จักมาใช้บริการ					
8.อัตราของลูกค้าที่ผิดหวังจากการรับบริการและร้องเรียน					
9.ระดับการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>6.ด้านความสัมพันธ์นอกองค์กร</b>					
1.ระดับความสัมพันธ์อันดีกับสังคมและชุมชนท้องถิ่น					
2.ระดับการมีกิจกรรมเพื่อสังคม					
3.ระดับของการมีเครือข่ายนอกองค์กร					
4.อัตราการจ้างบุคลากรท้องถิ่น					

## ส่วนที่ 5

ปัญหาที่ท่านพบจากการประกอบการธุรกิจนี้คือ.....

.....

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการธุรกิจนี้คือ .....

.....

**ภาคผนวก ข**

แบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติผู้ใช้บริการสปา



**Questionnaire (Spa Customer)**  
**For International Tourists Who Had Thai Spa Experience**

Dear Participant,

I am studying on the ‘**Model of Competency Development Enhancing Thai Tourism and Hospitality Business Entrepreneurs for International Business Operation in AEC**’. Your answers will be necessary for my research. There is no right or wrong answer as I am only interested in your opinion and would like to have the truthful answers only. Your answers will be kept as confidential and will be presented in the form of overall outcome only. I would like to express my deep appreciation for your kind cooperation and effort in answering this questionnaire.

Pimmada Wichasin (Ph.D), Suan Dusit Rajabhat University  
 Tel: 083 864 19220

**Direction:** Please mark ✓ into the [ ] which corresponds or closely represents the truth or your opinion the most.

**Section 1** Demographic information

**1. Nationality**

[ ] 1. American [ ] 2. Europe [ ] 3. Asia [ ] 4. Other, please specify.....

**2. Gender**

[ ] 1. Male [ ] 2. Female

**3. Age**

[ ] 1. Less than 20 yrs [ ] 2. 20 - 35 yrs [ ] 3. 36 - 50 yrs [ ] 4. 51 yrs or more

**4. Education**

[ ] 1. Lower than Bachelor’s Degree [ ] 2. Bachelor’s Degree [ ] 3. Higher Degree

**5. Occupation**

[ ] 1. Student [ ] 2. Personal Business [ ] 3. Gov Officer [ ] 4. State Enterprise  
 [ ] 5. Work for a private company [ ] 6. Other, please specify .....

**6. Income per month**

[ ] 1. Lower than 2,000 USD [ ] 2. 2,001 - 3,000 USD  
 [ ] 3. 3,001 - 4,000 USD [ ] 4. 4,001 - 5,000 USD  
 [ ] 5. 5,001 - 6,000 USD [ ] 6. 6,001 USD or more

## Section 2 Tourism Activity

1. Number of visit to Thailand (including this time) ..... visit(s)
2. Period of time spent in Thailand for tourism purpose ..... day(s)
3. Period of time spent in this province ..... day(s)
4. The amount of money allocated for tourism purpose in Thailand ..... USD
5. How do you organize this trip to Thailand
  - 1. By myself
  - 2. By a travelling company
  - 3. Other, please specify.....
6. The most important purpose to travel to Thailand
  - 1. To relax
  - 2. View tourism sceneries
  - 3. For health
  - 4. For business
  - 5. For conference
  - 6. To visit relative/friend
  - 7. To spend money and shopping
  - 8. Other, please specify.....
7. Person(s) who accompany you in travelling to Thailand
  - 1. Alone
  - 2. Friend(s)
  - 3. Colleague
  - 4. Family
  - 5. Other, please specify...
8. Which province(s) in Thailand you will visit or visited ( may answer more than one)
  - 1. Bangkok
  - 2. Chiangmai
  - 3. Chonburi (Pattaya)
  - 4. Krabii
  - 5. Pangnga
  - 6. Phuket
  - 7. Suraththani (Samui)
  - 8. Songkhla (Hatyai)
  - 9. Other, please

## Section 3: Behavior in Choosing Spa Service

1. Your experience in using spa service outside Thailand.
  - 1. No
  - 2. Yes.....time(s)
2. While travelling in Thailand, you use spa service ..... time(s)
3. Your average Thai spa expense each time is ..... baht
4. What spa service do you prefer?
  - 1. Facial treatment
  - 2. Body treatment
  - 3. Hair treatment
  - 4. Other (please specify) .....
5. How do you obtain information about this spa (may answer more than one)
  - 1. Television advertising
  - 2. Internet
  - 3. Public relation event
  - 4. Brochure
  - 5. Magazine/Journal
  - 6. Newspaper
  - 7. Friends
  - 8. Internet and Social Media
  - 9. Passing by
  - 10. Other, please specify.....
6. What kinds of spa do you like (may answer more than one)
  - 1. Mineral Spring Spa
  - 2. Club Spa
  - 3. Hotel & Resort Spa
  - 4. Destination Spa
  - 5. Day Spa
  - 6. Medical Spa
  - 7. Cruise Ship Spa

**Section 4: Consumer Perception – How do you perceive towards different characteristics of this spa**

Consumer perception	Absolutely Disagree (1)	Disagree (2)	Unsure (3)	Agree (4)	Absolutely Agree (5)
<b>1.The atmosphere of this spa</b>					
1.This spa has appropriate image.					
2.This spa is outstanding and beautiful for its decoration both inside and outside.					
3.This spa has good, relaxing, and peaceful atmosphere.					
4. This spa uses fragrance for sensing appropriately.					
5. This spa plays music which is appropriate for its servicing.					
6. The separation of various services at this spa is appropriate.					
7. Tools and equipments at this spa are clean.					
8. The location of this spa is convenient.					
<b>2.Management and Marketing of This Spa</b>					
1.This spa is well known and famous to you.					
2.This spa uses technology for its operation to maximize your satisfaction.					
3.This spa tries its best to control its servicing process.					
4. This spa allows you to give comments about its services.					
5. This spa uses quality products in providing services.					
6. The price is appropriate for the services you received.					
7. There is promotional and marketing activities that offer incentives to motivate you to use its services such as.....					

Consumer perception	Absolutely Disagree (1)	Disagree (2)	Unsure (3)	Agree (4)	Absolutely Agree (5)
8. This spa's business hours is appropriate.					
<b>3.Human Resource Management and Service Providing to Customers at this spa</b>					
1.The staffs have good knowledge and understanding on how to provide quality services.					
2.The staffs are reliable.					
3.The staffs have good performance and are professional in providing services.					
4.The staffs check your need prior to providing services.					
5.The staffs give suggestions on products and type of services which suit your needs.					
6. The staffs provide services as you wish.					
7. The staffs make you feel that you are a special person.					
8. The staffs keep themselves clean and have attractive personality.					
9. The staffs are polite and humble.					
10.The staffs are efficient and professional in providing services.					

**Part 5 Please evaluate your satisfaction on this spa**

Details	Absolutely Disagree (1)	Disagree (2)	Unsure (3)	Agree (4)	Absolutely Agree (5)
1. You are satisfied with the staffs of this spa					
2. You are satisfied with what you see, taste, smell, and hear at this spa.					
3. You are very much satisfied with the overall servicing of this spa.					
4. The staffs satisfied you more than what you expected.					
5. Comparing to other spa you experienced in Thailand, this spa satisfied you the most.					
6. The spa services are worth paying for.					
7. You think that you choose the right and appropriate spa.					

**Part 6 Customer's Loyalty Towards Spa Business**

Customer's Loyalty Towards Spa Business	Absolutely Disagree (1)	Disagree (2)	Unsure (3)	Agree (4)	Absolutely Agree (5)
1. You will return to this spa again when you have a chance.					
2. You are impressed every time you receive the services of this spa.					
3. You wish to receive services at this spa again.					
4. You wish to recommend and tell others to receive services at this spa.					
5. If you are to receive spa services again, you will choose this spa as the first one.					

**Section 7**

The problems which you faced when visited this spa are

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Your suggestions about this spa are

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Thank you very much for your cooperation in answering this questionnaire

**ภาคผนวก ค**

แบบสอบถามของผู้ประกอบการร้านอาหาร



แบบสอบถาม  
ผู้ประกอบการร้านอาหาร

ข้าพเจ้ากำลังศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยของข้าพเจ้า ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิดเพียงสนใจแต่ความคิดเห็นของท่าน และต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเท่านั้น ทุกคำตอบ ของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านภูมิหลังทางธุรกิจ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการประกอบการธุรกิจร้านอาหาร
- ตอนที่ 4 ข้อมูลผลลัพธ์เชิงธุรกิจ
- ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ดร.พิมพ์มาดา วิชาศิลป์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
โทรศัพท์ 083-864 1920

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ให้ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

1. เพศ

[ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง

2. อายุ

[ ] 1. 20-29 ปี [ ] 2. 30 - 39 ปี  
[ ] 3. 40 - 49 ปี [ ] 4. 50 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

[ ] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี [ ] 2. ปริญญาตรี [ ] 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[ ] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท [ ] 2. 100,001 – 200,000 บาท  
[ ] 3. 200,001 – 300,000 บาท [ ] 4. 300,0001 ขึ้นไป

5. กำไรเฉลี่ยต่อเดือน

[ ] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท [ ] 2. 20,001 –40,000 บาท  
[ ] 3. 40,001 –60,000 บาท [ ] 4. 60,0001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านภูมิหลังทางธุรกิจ

1. ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจร้านอาหารไทย.....ปี
2. ประสบการณ์การในการบริหารธุรกิจร้านอาหารไทย.....ปี
3. ระยะเวลาในการเปิดร้านอาหารไทยของตนเอง.....ปี
4. จำนวนพนักงานทั้งหมดในร้านอาหารของท่าน.....คน
5. ร้านอาหารของท่านมีจำนวนสาขาอื่นอีก.....สาขา
6. ท่านเป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหารหรือไม่  
[ ] 1. ไม่เป็นสมาชิก [ ] 2. เป็นสมาชิก โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ท่านมีการปฏิบัติตามสมรรถนะต่างๆในการประกอบการธุรกิจร้านอาหารต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

สมรรถนะของผู้ประกอบการร้านอาหาร	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
<b>1.สมรรถนะเชิงธุรกิจ</b>					
<b>สมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์</b>					
1. ท่านได้ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลรอบด้านก่อนลงทุนเปิดธุรกิจ เช่น กลุ่มเป้าหมาย สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและอื่นๆ					
2. ท่านกำหนดยุทธศาสตร์ โดยวางแผนและดำเนินการตามเป้าหมาย					
3. ท่านใช้เป้าหมายเป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการทำงาน					
4. ท่านวางแผนไว้ล่วงหน้าเสมอเพื่อรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น					
5. ท่านใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยประหยัดเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในแต่ละสถานการณ์					
6. ท่านมีทีมงานบริหารจัดการและลูกทีมที่ดี					
7. ท่านมีตัวชี้วัดความสำเร็จ (ถ้าไร) ของธุรกิจของท่านอย่างชัดเจน					
<b>สมรรถนะด้านแนวคิดเชิงธุรกิจและวิเคราะห์โอกาส</b>					
1. ท่านพยายามพิจารณาหาช่องทางการขยายธุรกิจที่ก่อให้เกิดกำไรอยู่เสมอ					
2. ท่านพยายามแก้ปัญหาเดิมด้วยวิธีใหม่และพยายามแก้ปัญหาให้เป็นโอกาส					
3. ท่านวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงคู่แข่ง ลูกค้า สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่อาจผลต่อธุรกิจของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
4. ท่านปรับธุรกิจของท่านตามการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขัน ทั้งระดับชาติและนานาชาติเสมอ					
5. ท่านพยายามพิจารณาหารายการอาหารและวิธีบริการลูกค้าใหม่ๆที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อยู่เสมอ					

สมรรถนะของผู้ประกอบการร้านอาหาร	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
<b>สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด</b>					
1. ท่านพยายามสร้างสรรค์รายการอาหารใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและดึงให้ลูกค้ามารับประทานอาหารในร้านมากขึ้น					
2. ท่านทำการตลาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น การทำแคตตาล็อกเมนูอาหารใหม่ การโฆษณาหน้าร้าน ภายในร้าน การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น					
3. ท่านพยายามสร้างตราร้านอาหารของท่านให้เป็นที่รู้จักและรักษาภาพลักษณ์ของร้านท่าน					
4. ท่านแสวงหากลุ่มเป้าหมายการตลาดใหม่ๆ คู่ขนานกับอ้างรักษากลุ่มเก่าเดิมเอาไว้ให้ได้					
5. ท่านกำหนดตำแหน่งที่มีคุณค่าในจิตใจลูกค้าได้อย่างชัดเจน อาทิเช่น รสชาติดี มีคุณค่าทางโภชนาการ มีความคุ้มค่าและมีคุณภาพ					
<b>สมรรถนะด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ</b>					
1. ท่านหาข้อมูลและทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน					
2. ท่านหาข้อมูล วิเคราะห์และทำความเข้าใจระบบธุรกิจ在不同ประเทศที่มีรูปแบบที่หลากหลาย					
3. ท่านได้มีโอกาสเจรจาธุรกิจระหว่างประเทศและประสบความสำเร็จ					
4. ท่านหาข้อมูลจนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการค้าระหว่างประเทศโดยเฉพาะประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน					
5. ท่านมีประสบการณ์และความสามารถในการทำงานเป็นทีมงานระหว่างประเทศ					
6. ท่านได้ใช้ทักษะด้านภาษาในการทำธุรกิจกับต่างประเทศ					
7. ท่านได้หาข้อมูลและมีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดระหว่างประเทศ					
8. ท่านได้หาข้อมูลและมีความรู้ความเข้าใจหลักการเงินระหว่างประเทศ					

สมรรถนะของผู้ประกอบการร้านอาหาร	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
9. ท่านได้หาข้อมูลและมีความรู้ในช่องทางด้านการลงทุนทำธุรกิจในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน					
<b>2.สมรรถนะเชิงสังคม</b>					
<b>สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>					
1.ท่านมีความสามารถในการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมและสามารถรักษาบุคลากรนั้นไว้					
2.ท่านสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของทีมงานได้อย่างแม่นยำ					
3.ท่านสามารถจัดสรรงานให้เหมาะสมกับคนอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า					
4.ท่านสามารถสอนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพแก่บุคลากรและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของบุคลากร					
5.การสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคลากรทำงานอย่างดีที่สุด					
6.ท่านสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา					
7.ท่านสามารถแจกแจงแก่บุคลากรให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการทำงาน					
8.ท่านมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพโดยสื่อสารความตั้งใจ ความคิด และความรู้สึกอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา					
9.ท่านเจรจากับผู้ร่วมงานโดยรับฟังและเปิดรับความคิดเห็น					
<b>สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย</b>					
1.ท่านได้พัฒนาความสัมพันธ์กับองค์กรการกุศล					
2.ท่านและหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน					
3.ท่านเปิดโอกาสในการจ้างงานแก่ชุมชนท้องถิ่น					
4.ท่านมีเครือข่ายในอุตสาหกรรมร้านอาหารภายนอกองค์กร					
5.ท่านรู้จักและพัฒนาความสัมพันธ์กับนักลงทุนท้องถิ่นในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน					

สมรรถนะของผู้ประกอบการร้านอาหาร	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
<b>สมรรถนะด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่า</b>					
1. ท่านและบุคลากรของท่านให้บริการอย่างเกินความคาดหมายของลูกค้า					
2. ท่านสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการโดยเฉพาะบุคคล					
3. ท่านสามารถสร้างความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจร้านอาหาร					
4. ท่านมีกระบวนการการประเมินคุณภาพการบริการของท่านจากมุมมองของลูกค้า					
<b>3. สมรรถนะเชิงพฤติกรรม</b>					
<b>สมรรถนะด้านความมุ่งมั่น</b>					
1. ท่านทุ่มเทต่อการทำงาน					
2. ท่านมีพลังขับเคลื่อนภายในอย่างแรงกล้าเพื่อที่จะทำให้สำเร็จ					
3. ท่านมุ่งมั่นต่อเป้าหมายธุรกิจในระยะยาว					
4. ท่านจะยอมให้ธุรกิจล้มเหลวไม่ได้					
<b>สมรรถนะด้านความรู้และการเรียนรู้</b>					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่ท่านดำเนินการอยู่					
2. ท่านแสวงหาการเรียนรู้ด้วยวิธีที่หลากหลาย					
3. ท่านพยายามเรียนรู้อย่างมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้					
4. ท่านติดตามข่าวสารในวงการร้านอาหารอย่างสม่ำเสมอ					
5. ท่านได้ประยุกต์ใช้ทักษะความรู้ที่เรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติจริง					
<b>สมรรถนะด้านการการวิเคราะห์ตนเอง</b>					
1. ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่องของตนเองและนำไปปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ					
2. ท่านรู้ข้อดีข้อเสียของตนเอง					
3. ท่านกระตุ้นตนเองให้ปฏิบัติงานในระดับที่เหมาะสมที่สุด					
4. ท่านยอมรับและหาทางแก้ปัญหาต่อการวิพากษ์วิจารณ์ในแนวสร้างสรรค์					

สมรรถนะของผู้ประกอบการร้านอาหาร	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (1)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (2)	ปฏิบัติบางครั้ง (3)	ปฏิบัติบ่อยครั้ง (4)	ปฏิบัติบ่อยครั้งมาก (5)
<b>สมรรถนะด้านจรรยาบรรณ</b>					
1. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดและพูดความจริงเสมอแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเชิงธุรกิจ					
2. ท่านมีความซื่อสัตย์และโปร่งใสในการติดต่อทางธุรกิจ					
3. ท่านเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการในราคาที่เป็นธรรม					
<b>4. สมรรถนะเฉพาะของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร</b>					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมของร้านอาหาร					
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการสร้างสิ่งแวดล้อมในร้านอาหารให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของร้านอาหารของท่าน					
3. ท่านสามารถสร้างรายการอาหารที่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของร้านของท่าน					
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเรื่องบริหารระบบการจัดโต๊ะและระบบการบริหารคิวในร้านอาหาร					
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติได้ในเรื่องของการประกอบอาหารทุกชนิดในรายการอาหารของร้านอาหารของท่าน					
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการเลือกวัตถุดิบที่สดใหม่และมีคุณภาพ					
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารปริมาณการซื้อและการเก็บวัตถุดิบให้ได้ใช้ประโยชน์สูงสุด					
8. ท่านสามารถระบุรสชาติอาหารที่เป็นมาตรฐานของทุกรายการอาหารในร้านอาหารของท่าน					

## ส่วนที่ 4 ผลลัพธ์เชิงธุรกิจต่อไปนี้จะมีระดับมากน้อยเพียงใด

ผลลัพธ์เชิงธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหาร	ระดับต่ำที่สุด (1)	ระดับต่ำ (2)	ระดับปานกลาง (3)	ระดับสูง (4)	ระดับสูงที่สุด (5)
<b>1.ด้านความสำเร็จเชิงธุรกิจ</b>					
1.การเติบโตของธุรกิจท่านเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว					
2.กำไรของธุรกิจของท่านเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว					
3.จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในปีที่ผ่านมาของธุรกิจของท่านเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว					
4.ระดับอัตรากระแสเงินสดของท่าน					
5.ระดับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธุรกิจของท่าน					
<b>2.ด้านกระบวนการบริหารจัดการ</b>					
1.ระดับการวางแผนการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธุรกิจของท่าน					
2.ระดับของความเชื่อมโยงของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจของท่าน					
3.ระดับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประกอบการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าของท่าน					
4.ระดับการติดตามและควบคุมกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของธุรกิจของท่าน					
5.ระดับของกระบวนการป้องกันความผิดพลาดในกระบวนการบริการ					
6.ระดับของกระบวนการในการรับมือกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น					
<b>3.ด้านกระบวนการการตลาด</b>					
1.ระดับการแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ในปีที่ผ่านมา					
2.ระดับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างน้อย 1 ประการในปีที่ผ่านมา					
3.ระดับการขยายกลุ่มผลิตภัณฑ์ล่าสุดใหม่					
4.ระดับการเกิดกลุ่มลูกค้าใหม่ๆเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว					

ผลลัพธ์เชิงธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหาร	ระดับต่ำที่สุด (1)	ระดับต่ำ (2)	ระดับปานกลาง (3)	ระดับสูง (4)	ระดับสูงที่สุด (5)
<b>4.ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>					
1.ระดับการทำงานเป็นทีมของบุคลากร					
2.ระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในร้านเรื่องคุณภาพการให้บริการ					
3.ระดับการสอนงานและอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
4.ระดับการพัฒนาตนเองของพนักงานอย่างต่อเนื่อง					
5.ระดับประสิทธิภาพของพนักงานในร้าน					
6.ระดับความสม่ำเสมอของคุณภาพการบริการของพนักงาน					
7.ระดับความมีอิสระของพนักงานในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า					
8.ระดับการให้สวัสดิการที่ดีแก่พนักงาน					
9.ระดับการให้รางวัลแก่พนักงาน					
10.ระดับโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน					
11.ระดับการชื่นชมการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานและคุณภาพการบริการ					
12.ระดับการติดตามและควบคุมพนักงานในร้านให้ปฏิบัติงานตามคุณภาพการบริการ					
13.ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการทำงานในร้าน					
14.อัตราการลาออกของพนักงานในหนึ่งปีที่ผ่านมา					
<b>5.ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า</b>					
1.ระดับความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอันดีกับลูกค้า					
2.ระดับความสม่ำเสมอในการสำรวจความต้องการของลูกค้า					
3.ระดับการส่งมอบการบริการตามที่ลูกค้าต้องการ					
4.ระดับการใส่ใจลูกค้าและสร้างความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง					

ผลลัพธ์เชิงธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหาร	ระดับต่ำที่สุด (1)	ระดับต่ำ (2)	ระดับปานกลาง (3)	ระดับสูง (4)	ระดับสูงที่สุด (5)
5.ระดับของการประเมินคุณภาพการบริการของร้านจากลูกค้า					
6.ระดับการใช้บริการซ้ำของลูกค้า					
7.ระดับการที่ลูกค้าแนะนำหรือบอกต่อให้คนรู้จักมาใช้บริการ					
8.อัตราของลูกค้าที่ผิดหวังจากการรับบริการและร้องเรียน					
9.ระดับการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>6.ด้านความสัมพันธ์นอกองค์กร</b>					
1.ระดับความสัมพันธ์อันดีกับสังคมและชุมชนท้องถิ่น					
2.ระดับการมีกิจกรรมเพื่อสังคม					
3. ระดับของการมีเครือข่ายนอกองค์กร					
4.อัตราการจ้างบุคลากรท้องถิ่น					

### ส่วนที่ 5

ปัญหาที่ท่านพบจากการประกอบการธุรกิจนี้คือ

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการธุรกิจนี้คือ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ง

แบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติผู้ใช้บริการร้านอาหาร



**Questionnaire**  
**For International Tourists Who Dine at Thai Restaurants**

Dear Participant,

I am studying on the 'Model of Competency Development Enhancing Thai Tourism and Hospitality Business Entrepreneurs for International Business Operation in AEC'. Your answers will be necessary for my research. There is no right or wrong answer as I am only interested in your opinion and would like to have the truthful answers only. Your answers will be kept as confidential and will be presented in the form of overall outcome only. I would like to express my deep appreciation for your kind cooperation and effort in answering this questionnaire.

Pimmada Wichasin (Ph.D),  
Suan Dusit Rajabhat University  
Tel: 083 864 19220

---

**Direction:** Please mark ✓ into the [ ] which corresponds or closely represents the truth or your opinion the most.

### Section 1 Demographic information

#### 1. Nationality

[ ] 1. American [ ] 2. Europe [ ] 3. Asia [ ] 4. Other, please specify.....

#### 2. Gender

[ ] 1. Male [ ] 2. Female

#### 3. Age

[ ] 1. Less than 20 yrs [ ] 2. 20 - 35 yrs [ ] 3. 36 - 50 yrs [ ] 4. 51 yrs or more

#### 4. Education

[ ] 1. Lower than Bachelor's Degree [ ] 2. Bachelor's Degree [ ] 3. Higher Degree

#### 5. Occupation

[ ] 1. Student [ ] 2. Personal Business [ ] 3. Gov Officer [ ] 4. State Enterprise  
[ ] 5. Work for a private company [ ] 6. Other, please specify .....

#### 6. Income per month

[ ] 1. Lower than 2,000 USD [ ] 2. 2,001 - 3,000 USD [ ] 3. 3,001 - 4,000 USD  
[ ] 4. 4,001 - 5,000 USD [ ] 5. 5,001 - 6,000 USD [ ] 6. 6,001 USD or more

### Section 2 Tourism Activity

1. Number of visit to Thailand (including this time) ..... visit(s)

2. Period of time spent in Thailand for tourism purpose ..... day(s)

3. Period of time spent in this province ..... day(s)

4. The amount of money allocated for tourism purpose in Thailand ..... USD

5. How do you organize this trip to Thailand

[ ] 1. By myself [ ] 2. By a travelling company  
[ ] 3. Other, please specify.....

6. The most important purpose to travel to Thailand

[ ] 1. To relax [ ] 2. View tourism sceneries [ ] 3. For health  
[ ] 4. For business [ ] 5. For conference [ ] 6. To visit relative/friend  
[ ] 7. To spend money and shopping [ ] 8. Other, please specify.....

7. Person(s) who accompany you in travelling to Thailand

[ ] 1. Alone [ ] 2. Friend(s) [ ] 3. Colleague [ ] 4. Family  
[ ] 5. Other, please specify. ....

8. Which province(s) in Thailand you will visit or visited ( may answer more than one)

[ ] 1. Bangkok [ ] 2. Chiangmai [ ] 3. Chonburi (Pattaya)  
[ ] 4. Krabii [ ] 5. Pangnga [ ] 6. Phuket [ ] 7. Suraththani (Samui)  
[ ] 8. Songkhla (Hatyai) [ ] 9. Other, please specify.....

### Section 3 Behaviors in having meals at Thai restaurants

#### 1. Experiences in having meals at Thai restaurants outside Thailand

1. Never     2. Yes..... times

#### 2. While travelling in Thailand, you have Thai food ..... times/week

#### 3. Your approximate expenditure at Thai restaurant in Thailand per visit is.....baht

#### 4. Time of day that you usually have Thai foods

1. breakfast                       2. lunch                       3. Supper

4. dinner                       5. Other, please specify.....

#### 5. How do you obtain information about this restaurant (may answer more than one)

1. Television advertising     2. Internet     3. Public relation event

4. brochure     5. Magazine/Journal     6. Newspaper

7. Friends     8. Internet and Social Media

9. Passing by     10. Other, please specify.....

#### 6. What are your favorite Thai dishes (may answer more than one)

1. Som-Tam                       2. Pad Thai

3. Tom Yum Kung               4. Fried Rice

5. Tom Kha Gai                       6. Fried Chicken with Cashew Nuts

7. Panang Curry Soup               8. Massaman Coconut Soup

9. Green Curry Coconut Soup     10. Other, please specify.....

**Part 4 Consumer Perception – How do you Perceive towards Different Characteristics of This Restaurant**

Consumer perception	Absolutely Disagree (1)	Disagree (2)	Unsure (3)	Agree (4)	Absolutely Agree (5)
<b>1. The Atmosphere of This Restaurant</b>					
1. This restaurant has appropriate atmosphere.					
2. This restaurant has a clear image and concept.					
3. Tools and utensils are clean.					
4. The staffs clean the dining area very well.					
5. There are adequate seats to serve customers which can be adjusted when necessary.					
6. The foods are beautiful and attractive.					
7. The foods are unique for this restaurant.					
8. The location of this restaurant is good and convenient.					
<b>2. Marketing and Management of this Restaurant</b>					
1. This is a famous and well known restaurant to you.					
2. This restaurant provides prompt services.					
3. This restaurant allows you to give comments on services.					
4. The price of foods and beverage are appropriate when comparing to what you experienced.					
5. The price of foods and beverage are worth paying.					
6. Business hours of this restaurant is appropriate.					
7. There are promotional marketing incentives for you.					
8. The opening and closing time is appropriate.					
<b>3. The Quality of this Restaurant</b>					
1. The raw materials are good quality, fresh, clean and nutritious.					
2. Foods have good taste for you.					
3. Each dish is well decorated, so it is attractive.					
4. There are a variety of foods in the menu for you to choose from.					

Consumer perception	Absolutely Disagree (1)	Disagree (2)	Unsure (3)	Agree (4)	Absolutely Agree (5)
<b>4.Human Resource and Servicing of this Restaurant</b>					
1. Staffs know and understand how to provide good services.					
2. Staffs provide prompt and accurate services.					
3. Staffs have adequate knowledge about foods, so they can answer questions and give suggestion to customers.					
4. Staffs can response to customer's needs promptly.					
5. Staffs can satisfy customer's unique needs.					
6. Staffs can make you feel that you are a special person.					
7. Staffs' clothes are clean.					

**Part 5 Please Evaluate Your Satisfaction Toward This Restaurant**

Factors Contributing to Satisfaction	Absolutely Disagree (1)	Disagree (2)	Unsure (3)	Agree (4)	Absolutely Agree (5)
1. You are satisfied with the atmosphere of this restaurant.					
2. You are satisfied with the quality of services provided by this restaurant.					
3. You are satisfied with the staffs of this restaurant.					
4. You are satisfied with the overall of services provided by this restaurant.					
5. In the overall, the staffs of this restaurant satisfied you with services.					
6. Staffs of this restaurant caused you to be satisfied more than what you expected.					
7. You are satisfied with this restaurant more than other restaurants.					
8. You think that it is worth to dine at this restaurant, and you get what you pay for.					
9. You think that you choose the right and appropriate restaurant.					

**Section 6 Loyalty of Customers Towards Thai Restaurants**

Loyalty of Customer Toward This Thai Restaurant	Absolutely Disagree (1)	Disagree (2)	Unsure (3)	Agree (4)	Absolutely Agree (5)
1. You wish to come back to dine at this restaurant again.					
2. You wish to recommend others to dine at this restaurant.					
3. If you were to dine at Thai restaurant again, you will choose this restaurant as the first one.					
4. You wish to suggest your friends and families to come to this restaurant.					
5. If you have to choose the Thai restaurant for dining again, you will choose this restaurant as your first choice.					

**Section 7 Suggestions**

The problems that you had when dining at this restaurant are

.....

.....

.....

.....

.....

Your suggestions about dining at this restaurant are

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you so much for your kind cooperation in answering this questionnaire!