

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามที่ใช้สำหรับงานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการร้านของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้จัดการร้าน หรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจประเภทสถานบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยที่เจ้าของกิจการเป็นคนไทยเท่านั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MM.in SMEs) มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ขอความกรุณากรอกแบบสำรวจนี้ตามความเป็นจริงของท่าน ซึ่งผู้สำรวจจะไม่นำข้อมูลไปนำเสนอเปิดเผยเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอแต่ภาพรวม การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ทำให้เกิดความเสียหาย

3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 2. 21 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี
() 5. 51 – 60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () 4. อนุปริญญา/ปวส.
() 5. ปริญญาตรี/เทียบเท่า () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของท่าน

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. ม่าย/หย่าร้าง

5. ทุนจดทะเบียนของกิจการ

- () 1. ไม่มีทุนจดทะเบียน () 2. ต่ำกว่า 100,000 บาท
 () 3. 100,000 – 500,000 บาท () 4. 500,000 – 1,000,000 บาท
 () 5. 1,000,001 – 5,000,000 บาท () 6. 5,000,000 – 10,000,000 บาท
 () 7. มากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป

6. ความรู้ทางธุรกิจของท่าน

- () 1. ไม่เคยรับการศึกษาความรู้ทางธุรกิจ
 () 2. ได้รับความรู้ทางธุรกิจในช่วงเรียนในโรงเรียน
 () 3. ได้รับความรู้ทางธุรกิจในช่วงเรียนชั้นปริญญาตรี
 () 4. จบปริญญาตรีทางสายธุรกิจ
 () 5. ศึกษาต่อทางปริญญาโททางสายธุรกิจ
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ก่อนที่ท่านมาประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ท่านเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจนี้มาก่อนหรือไม่

- () 1. ไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจนี้มาก่อน
 () 2. มีประสบการณ์มาก่อน
 () 1. น้อยกว่าหรือเท่า 1 ปี
 () 2. 2 – 4 ปี
 () 3. 5 – 7 ปี
 () 4. 8 – 10 ปี
 () 5. มากกว่า 10 ปี

8. จำนวนพนักงานให้บริการของกิจการในปัจจุบัน

- () 1. ต่ำกว่า 10 คน () 2. 10 – 20 คน
 () 3. 21 – 50 คน () 4. มากกว่า 50 คน

9. รายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 2. 10,001 – 30,000 บาท
 () 3. 30,001 – 50,000 บาท () 4. 50,001 – 70,000 บาท
 () 5. 70,001 – 100,000 บาท () 6. มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ

ท่านเห็นว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	การบริหารจัดการร้านของธุรกิจ SMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริหารการตลาด						
ด้านการบริการ						
1	คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน					
2	ความหลากหลายของรูปแบบการบริการ					
3	ความเพียงพอของจำนวนเตียงและพนักงานที่ให้บริการ					
4	ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
5	การปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า					
6	ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของกิจการ					
ด้านราคา						
7	ความเหมาะสมของราคากับการให้บริการ					
8	มีความสามารถในการบริหารจัดการด้านต้นทุนได้อย่างเหมาะสม					
9	มีการสำรวจราคาค่าบริการของคู่แข่ง					
10	การติดป้ายบอกอัตราค่าบริการชัดเจน					
11	ความหลากหลายของรูปแบบการชำระเงินค่าบริการที่มีให้เลือกใช้					
12	ความเหมาะสมของอัตราค่าสมัครสมาชิก					
13	ความคุ้มค่าของอัตราสมาชิกกับการบริการที่ได้รับ					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
14	มีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
15	ที่ตั้งของร้านสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย					
16	มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
17	มีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์					

ข้อ	การบริหารจัดการร้านของธุรกิจ SMEs ด้านสปา เพื่อสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)						
18	มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน					
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
19	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
20	การจัดกิจกรรมแนะนำสมาชิกใหม่โดยมีของรางวัลให้ทั้งผู้แนะนำและสมาชิกใหม่					
21	มีการจัดโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลต่างๆที่สำคัญ					
22	มีการติดต่อกับบริษัทท่องเที่ยวเพื่อแนะนำให้มาใช้บริการ					
23	การให้ส่วนลดสำหรับการเป็นสมาชิก					
24	การจัดโปรโมชั่นลดราคาสำหรับลูกค้าที่ซื้อหรือใช้บริการเป็นชุด					
ด้านพนักงาน						
25	มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
26	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
27	มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว					
28	แต่งกายเหมาะสม สุภาพ					
29	สามารถแนะนำขั้นตอนการให้บริการและแนะนำผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการให้บริการ						
30	ความเหมาะสมของช่วงเวลาการให้บริการ					
31	ทักทายต้อนรับเมื่อผู้ให้บริการเข้าร้าน					
32	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
33	การใช้ระยะเวลาสั้น และรวดเร็วในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
34	การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
35	สถานที่สะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี					
36	ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก					
37	การเปิดดนตรีให้ฟังเบาๆภายในร้าน					

ข้อ	การบริหารจัดการร้านของธุรกิจ SMEs ด้านสปา เพื่อสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)						
38	การอำนวยความสะดวกในการชำระเงินด้วยการหักเงินจากยอดบัญชีด้วยบัตรเครดิต					
39	การตกแต่งร้านที่สวยงามมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น					
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ						
40	ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน					
41	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีคุณภาพ					
42	ศักยภาพในการทำตามคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าในการให้บริการ					
43	ความแม่นยำในการให้บริการที่จะไม่ให้เกิดความผิดพลาดระหว่างการให้บริการ					
	เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย					
ด้านการบริหารจัดการ						
44	ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันของธุรกิจในตลาด					
45	ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการ					
46	มีการวางแผนและมีการบริหารจัดการภายในองค์กร					
47	มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร					
48	มีความสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ					
49	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า (CRM)					
ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี						
50	มีเงินลงทุนอย่างเพียงพอ					
51	มีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีที่ดี					
52	มีการขอกู้เงินจากธนาคารหรือสถาบันมาเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ					
53	ความสามารถในการทำกำไรและบริหารสินทรัพย์					
54	ความสามารถในการชำระหนี้					
55	มีสภาพคล่องทางการเงิน					

ข้อ	การบริหารจัดการร้านของธุรกิจ SMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์					
56	การสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงาน					
57	มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานให้มีประสบการณ์และมีความชำนาญอยู่เสมอ					
58	การกำหนดขอบเขตภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน					
59	การจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจและเหมาะสมแก่พนักงาน					
60	มีการกำหนดโครงสร้างของเงินเดือนที่ชัดเจน					
61	มีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ข.

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจ SMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
ด้านการบริหารการตลาด	11.7778	2.562	.920	.727
ด้านการบริหารจัดการ	11.0339	2.852	.558	.864
ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี	11.6895	2.011	.842	.742
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	11.9506	3.130	.525	.872

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 4

Alpha = 0.850

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
b	25.8879	15.830	.813	.932
c	25.8633	13.659	.664	.949
d	25.8490	16.029	.786	.933
e	25.9602	14.352	.909	.922
f	26.0690	14.035	.934	.919
g	25.5424	15.197	.843	.928
h	25.8624	15.604	.754	.933
i	26.5090	13.290	.843	.928

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 8
Alpha = 0.939

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด ด้านการบริการ

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
b1	22.77	5.426	.528	.881
b2	22.83	4.833	.817	.837
b3	22.90	3.610	.851	.838
b4	23.07	4.685	.750	.845
b5	22.47	5.844	.572	.878
b6	22.63	5.137	.741	.851

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6
Alpha = 0.878

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด ด้านราคา

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
c1	24.33	19.264	-.017	.903
c2	25.20	11.752	.947	.798
c3	24.50	15.776	.838	.841
c4	24.33	15.885	.668	.851
c5	24.87	15.430	.469	.872
c6	25.10	12.024	.945	.799
c7	25.87	11.913	.753	.838

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = 0.867

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
d1	15.23	6.254	.326	.746
d2	15.20	6.786	.244	.764
d3	16.63	3.551	.756	.569
d4	16.83	4.420	.651	.623
d5	15.30	5.666	.587	.670

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = 0.736

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
e1	19.33	11.264	.081	.826
e2	20.97	6.378	.771	.679
e3	21.10	7.610	.629	.725
e4	19.37	9.620	.659	.746
e5	19.43	9.220	.780	.726
e6	19.80	7.476	.532	.762

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6

Alpha = 0.783

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด ด้านพนักงาน

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
f1	15.17	6.902	.557	.754
f2	15.10	8.162	.256	.833
f3	16.43	4.875	.775	.672
f4	16.53	6.189	.653	.721
f5	15.17	6.764	.653	.729

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = 0.790

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
g1	14.77	5.495	.512	.656
g2	14.70	6.700	.203	.769
g3	16.03	4.516	.673	.578
g4	16.07	6.064	.391	.703
g5	14.70	5.321	.651	.605

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = 0.718

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
h1	17.40	3.352	.799	.659
h2	17.23	3.357	.801	.658
h3	15.80	5.959	.657	.738
h4	15.87	5.775	.719	.722
h5	15.43	7.771	.000	.836

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = 0.784

ปัจจัยด้านการบริหารการตลาด ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
i1	14.30	12.148	-.029	.865
i2	15.73	5.789	.877	.624
i3	14.10	11.128	.308	.818
i4	15.47	6.051	.833	.646
i5	15.60	6.317	.869	.632

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = 0.791

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
j1	23.10	5.128	.656	.874
j2	23.17	4.764	.820	.849
j3	23.23	3.495	.866	.853
j4	23.40	4.455	.781	.853
j5	22.80	6.028	.587	.893
j6	22.97	5.206	.730	.866

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6
Alpha = 0.886

ปัจจัยด้านการบริหารการเงินและการบัญชี

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
k1	20.47	11.568	.436	.744
k2	20.20	14.097	.000	.792
k3	21.97	8.240	.646	.683
k4	21.83	6.764	.835	.608
k5	21.33	6.782	.881	.588
k6	20.20	14.097	.000	.792

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6

Alpha = 0.761

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
11	20.30	6.424	.935	.741
12	20.50	7.776	.767	.785
13	18.57	13.564	.000	.876
14	20.50	8.603	.696	.800
15	18.90	11.334	.620	.828
16	19.07	10.616	.812	.802

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6

Alpha = 0.841