

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### รายละเอียดการสัมภาษณ์

รายละเอียดคำถามการสัมภาษณ์เรื่องการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมภายนอก

#### ปัจจัยที่ 1 ด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยที่ 1.1 การเติบโตด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับ การเติบโตทางด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศในปัจจุบันนี้ จะมีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้นหรือลดลงเพียงไร โดยความสามารถขององค์กรจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยนี้อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 1.2 ปัจจัยด้านการขยายตัวของตลาด มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับการขยายตัวของตลาดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในภูมิภาคนี้ จะมีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้นหรือลดลงเพียงไร ความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกในปัจจุบันนี้อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 1.3 แนวโน้มด้าน GDP ของการพัฒนาเศรษฐกิจ มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับแนวโน้มด้านการเจริญเติบโตของผลผลิตรวมภายในประเทศ GDP ของการพัฒนาเศรษฐกิจ จะมีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้นหรือลดลง ความสามารถขององค์กรจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยนี้อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับ อุตสาหกรรมเดียว

ปัจจัยที่ 1.4 ปัจจัยด้านค่าเงินบาทและอัตราเงินเฟ้อ มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักด้านค่าเงินบาทและอัตราเงินเฟ้อ จะมีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้นหรือลดลงเพียงไร ความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกในปัจจุบันนี้อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

#### ปัจจัยที่ 2 ด้านการเมืองและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ 2.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การอนุรักษ์ช้าง การอนุญาต ไม่อนุญาตให้ช้างเดินในเมือง การใช้พื้นที่เขตป่าสงวนทำธุรกิจปางช้าง โดยไม่มีกฎหมายรองรับว่าจะมีความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ส่วนปัจจัยข้อ 2.2 แนวนโยบายรัฐต่ออุตสาหกรรม มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับแนวนโยบายรัฐต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีผลทางบวกต่อ

อุตสาหกรรม ทำให้ความสามารถขององค์กรจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในระดับใดในปัจจุบันนี้เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 2.3 เสถียรภาพของรัฐบาล** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับเสถียรภาพรัฐบาล ความมั่นคง ทำให้เกิดความมั่นใจที่จะมาท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ จะเป็นผลต่อโอกาสหรืออุปสรรคและจะมีระดับความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 2.4 ด้านการได้รับการสนับสนุนของรัฐหรือองค์กรต่างๆ** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาสรุปว่า องค์กรได้รับการสนับสนุนจากรัฐหรือจากองค์กรต่างๆ ในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านงบประมาณและความร่วมมือด้านต่างๆ เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกันว่าจะมีระดับความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในระดับใด

**ปัจจัยที่ 3 ด้านสังคมและวัฒนธรรม**

**ปัจจัยที่ 3.1 อัตราการเจริญเติบโตของประชากร** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับอัตราการเจริญเติบโตของประชากร จะมีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้นหรือไม่ และมีผลต่อองค์กรเพียงใด ความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจุบันอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 3.2 ปัจจัยด้านการศึกษา** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรปัจจุบันจะมีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้นมีผลต่อองค์กรระดับใด ความสามารถขององค์กรจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจุบันอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 3.3 ปัจจัยด้านอัตราค่าแรง** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับอัตราค่าแรงที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง จะมีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้นหรือไม่ และมีผลต่อองค์กรเพียงใด ความสามารถขององค์กรจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจุบันอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 3.4 ปัจจัยด้านผลกระทบจากการระบาดของโรค** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับกระแสความตกใจจากโรคระบาด เช่น โรคซาร์ ที่องค์การอนามัยโลก WHO ได้ประกาศว่าหลายประเทศในภูมิภาคนี้เป็นเขตอันตราย จะมีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้นหรือลดลงเพียงไร และความสามารถขององค์กรจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจุบันอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 3.5 ค่านิยม บรรทัดฐาน การดำเนินชีวิตในการอนุรักษ์** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับ ค่านิยม บรรทัดฐาน การดำเนินชีวิตในการอนุรักษ์ธรรมชาติว่าจะมีผลต่ออุตสาหกรรมและองค์กรมากน้อยเพียงใดและองค์กรจะมีความสามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยนี้อยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับ อุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 4 ด้านเทคโนโลยี**

**ปัจจัยที่ 4.1 ด้านการพยายามคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ (พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ)** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักความสำคัญที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆที่เกิดขึ้นสามารถนำมาเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจทั้งด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านบริการที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และองค์กรจะมีความสามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยนี้อยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับ อุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 4.2 เรื่องการจดสิทธิบัตร** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักความสำคัญของสิทธิบัตร ของเทคโนโลยีด้านการเรียนการสอนการเลี้ยงช้าง การเรียนการสอนความรู้อื่นๆ ผลิตภัณฑ์จากมูลช้าง จากปัจจัยภายนอกมีหรือไม่ และปัจจัยนี้จะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดต่อองค์กร องค์กรจะมีความสามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยนี้อยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับ อุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 4.3 การปรับปรุงผลิตภาพในการบริการ** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักถึง การนำประโยชน์ด้านเทคโนโลยีภายนอกที่เปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอยู่เสมอ จะมีผลต่อด้านการผลิต การตลาด การบริหารการจัดการ และความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับใด

**ปัจจัยที่ 4.4 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ด้วยเทคโนโลยี** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักคือ การมีการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในปัจจุบันด้วยเทคโนโลยีภายนอกให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรว่าจะมีระดับความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในระดับใด

**ปัจจัยข้อ 4.5 ทักษะการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง** มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับทักษะในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านการจัดการ ด้านสัตวแพทย์ที่ก้าวหน้าขึ้นตลอด จะมีผลต่ออุตสาหกรรมว่าจะมีระดับความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 4.6 เทคโนโลยีด้านโครงสร้างข้อมูลข่าวสาร มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับความสำคัญด้านเทคโนโลยีด้านโครงสร้างข้อมูลข่าวสารจำเป็นต่อธุรกิจขององค์กรหรือไม่อย่างไร และองค์กร มีระดับความสามารถที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยนี้อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 4.7 เทคโนโลยีเครือข่ายการขนส่ง-การเดินทางและระยะทาง มีคำถามสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาหลักเกี่ยวกับเทคโนโลยีเครือข่ายการขนส่ง - การเดินทาง และระยะทางที่ช่วยให้เกิดโอกาสต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ว่าจะมีความสามารถขององค์กรตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

เมื่อได้ระดับคะแนนน้ำหนักความสำคัญทั้งหมดแล้ว จึงนำระดับคะแนนของผู้บริหารฯ ทั้ง 13 ราย มาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัย และหมวดปัจจัย

รายละเอียดคำถามการสัมภาษณ์เรื่องการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมภายใน

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยที่ 1.1 คุณภาพของการแสดงของช้างและผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ ที่ความสามารถขององค์กรในด้านคุณภาพ ของการแสดงของช้างและผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ เช่น การบริการแพ็คเกจช้าง โรงเรียนสอนควาญช้าง บริการที่พักโฮมสเตย์ ผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากช้างเช่น ปุ๋ยคอกจากมูลช้าง กระดาษมูลช้าง ฯลฯ ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กรเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกันจะอยู่ในระดับใด

ปัจจัยที่ 1.2 รูปแบบการนำเสนอ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่รูปแบบการนำเสนอของผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมทางสังคม ว่าจะมีผลต่อระดับความแข็งแกร่งของธุรกิจอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 1.3 สไตล์ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ สไตล์หรือรูปแบบของผลิตภัณฑ์ด้านต่างๆ ทั้งการแสดงของศูนย์ช้าง การบริการนั่งช้าง การจำหน่ายของที่ระลึก การบริการบ้านพัก Home stay โรงเรียนควาญช้าง ทำให้มีผลต่อความแข็งแกร่งของธุรกิจระดับใดบ้าง

ปัจจัยที่ 1.4 ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง จะเป็นที่ยอมรับและนิยมของผู้เข้ามาเยี่ยมชม และทำให้มีผลต่อความแข็งแกร่งของธุรกิจระดับใดบ้าง ซึ่งก็มีผลที่อยู่ในระดับที่สูงดังกล่าว

**ปัจจัยที่ 1.5 จำนวนผลิตภัณฑ์** มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านจำนวนผลิตภัณฑ์ของศูนย์ฯ ว่ามีมากพอหรือไม่ หรือมากเกินไปจนเกินไป เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด

### **ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านราคา**

**ปัจจัยที่ 2.1 ราคักราคา** โดยมีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในการวางระดับราคาค่าบริการด้านต่างๆ ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 2.2 ส่วนลด** มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านส่วนลด เมื่อนักท่องเที่ยวมาเป็นกลุ่ม หรือส่วนลดให้บริษัททัวร์ฯ คนขับรถ ไกด์ทัวร์เมื่อเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรม ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 2.3 รูปแบบ การชำระเงิน** มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านรูปแบบระยะเวลาการชำระเงิน ลักษณะการชำระเงิน ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 2.4 การให้เครดิต** มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในการให้เครดิตแก่ลูกค้าเช่น บริษัททัวร์ องค์กรต่างๆที่จะมาใช้บริการ เช่น โรงเรียน ฯลฯ มีการให้ ไม่ให้เครดิต ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกันที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด

### **ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยด้านสถานที่**

**ปัจจัยที่ 3.1 ช่องทางการจำหน่าย** มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านช่องทางการจำหน่าย เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกันที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด

**ปัจจัยที่ 3.2 พื้นที่การให้บริการ** มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้าน พื้นที่การให้บริการของศูนย์อนุรักษ์ ช้างไทย อ.ห้างฉัตร จ. ลำปาง มีความเหมาะสมที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

**ปัจจัยที่ 3.3 ท่าเลที่ตั้ง** มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านท่าเลที่ตั้งของธุรกิจ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และเป็นความแข็งแกร่งขององค์กร อยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 3.4 ระบบการขนส่ง มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านระบบการขนส่งวัดดูคิบบที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร อยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยที่ 4.1 การโฆษณา มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในการโฆษณาที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ถึงความสามารถขององค์กรในการขายโดยใช้พนักงานขาย ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับ อุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 4.3 การส่งเสริมการขายโดยการลดแลกแจกแถม มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ ความสามารถขององค์กรในการส่งเสริมการขายโดยการลดแลกแจกแถม ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับ อุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 4.4 การประชาสัมพันธ์ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ถึงความสามารถขององค์กรในการประชาสัมพันธ์ ชื่อเสียงองค์กร หน้าที่ ผลิตภัณฑ์ ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยด้านการผลิตและการบริการ

ปัจจัยที่ 5.1 การแสดงของช่างและการบริการที่มีคุณภาพ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่คุณภาพในด้านการรูปแบบแสดงของช่างและการรูปแบบการบริการด้านต่างๆ ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 5.2 สามารถแสดง และบริการได้ครบ ตรงตามจำนวนรอบที่ลูกค้ามักท่องเที่ยวต้องการ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านความสามารถแสดง และบริการได้ ตรงตามจำนวนที่ลูกค้ามักท่องเที่ยวต้องการหรือกรณีที่มีลูกค้ากลุ่มพิเศษ ก็สามารถ จัดการแสดงและบริการเฉพาะได้ มีจำนวนช่างมากพอต่อการทดแทนการเจ็บป่วย หรือบริการแท็กซี่นั่งช่างมากพอ เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกันที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด

ปัจจัยที่ 5.3 ใช้ต้นทุนและเวลาที่เหมาะสม มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯ วัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านใช้ต้นทุนและเวลาที่เหมาะสม ในการบริหารต้นทุนกับ

ระยะเวลาการทำงานของการแสดงของช้าง และการบริการด้านอื่นๆในทุกผลิตภัณฑ์บริการ ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กรว่าจะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 5.4 ด้านระบบการแสดง / บริการ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้าน ระบบการแสดง / บริการ ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กรว่าจะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 5.5 ความสามารถในการแสดงของพนักงาน และการบริการด้านต่างๆ มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ที่ ความสามารถเฉพาะตัว และความสามารถในการแสดงหรือการบริการเป็นกลุ่ม ในการแสดงของพนักงานบนหลังช้าง และการบริการด้านต่างๆ ที่เป็นผลิตภัณฑ์ ขององค์กรเช่นแท็กซี่ช้างความสามารถของครูที่สอนโรงเรียนควาญช้าง และการฝึกลูกช้าง ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กรจะอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 6 ปัจจัยด้านการเงินการบัญชี

ปัจจัยที่ 6.3 การตรวจสอบการทุจริต มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในการตรวจสอบการทุจริต ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กรจะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 6.1 ระบบบัญชีที่ถูกต้องโปร่งใส โดยมีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านระบบบัญชีที่ถูกต้องโปร่งใส ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 6.2 รายงานทางการเงิน มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ที่ความสามารถขององค์กรในด้านรายงานทางการเงินมีความรวดเร็ว ชัดเจน โปร่งใส เปิดเผย ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 7 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

ปัจจัยที่ 7.1 ระบบการทำงาน (System) มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ถึงระบบการทำงานขององค์กรในด้านต่างๆ ความเหมาะสมด้านการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจ ความเหมาะสมด้านหน้าที่การงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากหรือน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 7.2 ความสามารถของพนักงาน (Staff) ความสามารถของผู้บริหาร มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯได้วัดผลในปัจจัยนี้ถึง ความสามารถของพนักงาน staff ในหน้าที่ของตน ความสามารถของผู้บริหารฯ ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา และการตอบสนองต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน



ปัจจัยที่ 7.4 คุณภาพชีวิตของพนักงาน มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ถึง เงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานในฝ่ายต่างๆ ที่ได้รับตีมากนัก ดิเลว เพียงใดเมื่อเทียบกับปริมาณงาน และ คู่แข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 7.3 การฝึกอบรม ทักษะ (skill) ของพนักงานระดับต่างๆ ทุกฝ่าย มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ถึงการจัดให้พนักงานในระดับต่างๆ และฝ่ายต่างๆ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกทักษะ ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากหรือน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 8 ปัจจัยด้านบริหารการจัดการ

ปัจจัยที่ 8.1 รูปแบบของโครงสร้างองค์กร (Structure) มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ถึงความสามารถขององค์กรในด้านรูปแบบของโครงสร้างองค์กร structure ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานและบุคลากร เป็นความแข็งแกร่งขององค์กรจะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 8.2 ความรวดเร็วในการตัดสินใจสั่งการ (Style) มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ ถึงความสามารถขององค์กรในด้านความรวดเร็วในการตัดสินใจสั่งการของผู้บริหารฯ style ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 8.3 กลยุทธ์ ในการบริหารภายใน (Strategy) มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ถึงความสามารถขององค์กรในด้านกลยุทธ์ในการบริหารภายในด้านต่างๆ strategy ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กร จะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยที่ 8.4 ค่านิยมในองค์กร (Share Value) มีคำถามที่มีเนื้อหาหลักซึ่งได้ให้ผู้บริหารฯวัดผลในปัจจัยนี้ถึงความสามารถขององค์กรในตัวพนักงานที่มีค่านิยมในองค์กร Share Value มากน้อยเพียงใด มีวัฒนธรรมองค์กรอย่างไร องค์กรจะอยู่ในระดับใด ที่เป็นความแข็งแกร่งขององค์กรเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน

ภาคผนวก ข

รูปแสดงการประชุมและการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

รูปที่ 1 แสดงการประชุมผู้บริหารเพื่อการวางวิสัยทัศน์



รูปที่ 2 แสดงการประชุมผู้บริหารเพื่อการจัดทำภารกิจ



รูปที่ 3 แสดงการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารรายบุคคล



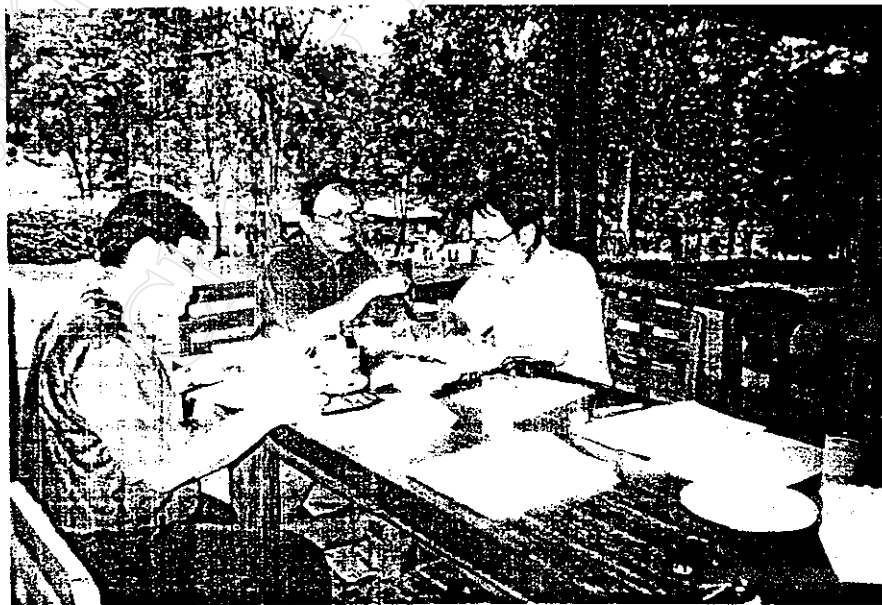
รูปที่ 4 แสดงการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารรายบุคคล



รูปที่ 5 แสดงการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการรายบุคคล



รูปที่ 6 แสดงการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการรายบุคคล



รูปที่ 7 แสดงการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารรายบุคคล



รูปที่ 8 แสดงการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารรายบุคคล



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายเทิดพัฒน์ พัฒนศิษฏางกูร
วัน เดือน ปี เกิด	17 มิถุนายน พ.ศ. 2499
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2520
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการขาย บริษัท เจียไต๋ จำกัด พ.ศ. 2521 - 2527 รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท โอปัส โกล จำกัด พ.ศ. 2527 - 2535 กรรมการผู้จัดการ หจก. ที่รักย์ พ.ศ. 2535 - ปัจจุบัน กรรมการและอนุกรรมการ เชียงใหม่แบรนด์ กรรมการและอนุกรรมการ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่ เป็นวิทยากรด้าน - การออกแบบผลิตภัณฑ์ - บรรรจุภัณฑ์ - การบริหารงานหัตถกรรมชุมชน - การส่งออกผลิตภัณฑ์หัตถกรรมไทย