ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการสัมภาษณ์เชิงลึก
การวิเคราะห์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
หมวดธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกิจการ

1.1 ระยะเวลาที่กิจการเปิดดำเนินการ.....ปี

1.2 มีพนักงานทั้งหมด.....คน

1.3 รายการอาหารและเครื่องดื่มหลักที่เป็นเมนูเด็ดหรืออาหารแนะนำของร้าน

.....

.....

1.4 กิจการของท่านมีตราสัญลักษณ์ (Logo) หรือไม่.....

และกิจการมีเวปไซต์เป็นของตนเองหรือไม่.....

1.5 ทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (รวมที่ดิน) มีมูลค่าประมาณ.....บาท

1.6 ในปีที่ผ่านมามียอดขายรวมโดยประมาณ.....บาท

1.7 กำไรก่อนหักภาษี มีประมาณ.....บาท

1.8 แหล่งเงินกู้ของกิจการมาจากที่ใด.....

1.9 กิจการมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือหรือไม่.....

ถ้ามีคือ.....

หน่วยงานนั้นให้การช่วยเหลือเรื่องใดบ้าง

.....

.....

1.10 ร้านของท่านได้รับรางวัล หรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนใดบ้าง

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการดำเนินงาน

ด้านการจัดการ

2.1 มีการวางแผนในการบริหารจัดการในกิจการหรือไม่.....

ถ้ามี มีการวางแผนทำอะไรบ้าง อย่างไร.....

เหตุผลที่วางแผน.....

คนรับผิดชอบคือ.....

ดำเนินการตามแผนหรือไม่ อย่างไร.....

2.2 มีการจัดทำแผนภาพโครงสร้างองค์กรของกิจการหรือไม่.....

ในกิจการมีแผนกใดบ้าง.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ในระหว่างแผนกงานมีการประสานงานกันหรือไม่.....

อย่างไร.....

* ท่านมีวิธีในการแบ่งงานและความรับผิดชอบให้กับพนักงานทำอย่างไร

.....

.....

* การจัดแบ่งงานและหน้าที่ในการทำงาน ทำไว้อย่างชัดเจนหรือไม่.....

และมีการรายงานการทำงานให้หัวหน้าทราบทุกครั้งหรือไม่ อย่างไร.....

.....

2.4 ในแต่ละตำแหน่งงานมีการอธิบายว่างานตำแหน่งนี้ต้องทำอะไรบ้างหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2.5 ท่านให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการตัดสินใจแก่พนักงานหรือไม่

.....

.....

2.6 ขณะนี้ท่านคิดว่ามีพนักงานทำงานเพียงพอหรือไม่ .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.7 ถ้าจะรับสมัครพนักงานจะรับเมื่อใด.....
และใช้วิธีใดที่ใช้ในการประกาศรับสมัครงาน

.....

.....

2.8 การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานจะพิจารณาคุณสมบัติในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

2.9 มีการจัดให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม หรือพัฒนาทักษะความรู้หรือไม่ .....
ทำอย่างไร .....

.....

2.10 การจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนแก่พนักงานทำอย่างไร ให้อะไรบ้าง

.....

.....

2.11 ท่านจัดสวัสดิการให้พนักงานหรือไม่.....ถ้ามี ให้อะไรแก่พนักงานบ้าง

.....

.....

2.12 ถ้ามีการขัดแย้งกันในองค์กร ระหว่างพนักงาน หรือ ระหว่างพนักงานกับเจ้าของ/หัวหน้างาน มีการแก้ปัญหาอย่างไร

.....

.....

2.13 ท่านมีวิธีการอย่างไรในการมอบหมายงานให้พนักงานทำ(การติดต่อสื่อสารกับพนักงาน)

.....

.....

2.14 ท่านมีวิธีการจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่อย่างไรบ้าง

.....

.....

2.15 ถ้าพนักงานออกจากงานมีการให้ความช่วยเหลืออีกหรือไม่อย่างไร

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.16 ท่านคิดว่าท่านเป็นผู้นำลักษณะใด .....

2.17 ในกิจการมีการควบคุมการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งงานหรือไม่ .....
และควบคุมในเรื่องใดบ้าง .....
.....

2.18 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีหลักการอย่างไรบ้าง
.....
.....
และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง
.....
.....

2.19 ท่านมีเครื่องมือหรือวิธีการอะไรบ้างในการควบคุมการทำงานของพนักงาน
.....
.....

2.20 การทำงานในแต่ละวันของกิจการได้ทำงานอย่างเป็นระบบ ระเบียบหรือไม่ อย่างไร
.....
.....

2.21 กิจการมีระบบจัดการคุณภาพหรือไม่.....
ถ้ามี ยึดแนวทางหรือวิธีการเรื่องใด .....
.....

2.22 กิจการมีแนวปฏิบัติหรือค่านิยมที่ให้ทุกคนในบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติร่วมกันหรือไม่ .....
สิ่งนั้นคืออะไร .....
(ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่พนักงานทุกคนเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงามน่ายกย่องและควรปฏิบัติ เป็นสิ่งที่คนในสังคมนั้น ๆ ยึดถือและช่วยในการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ)

2.23 กิจการได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมหรือไม่ อย่างไร
.....
.....
(สังคมในที่นี้หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่กิจการตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่ง ประชาชนทั่วไป)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการเงินและการบัญชี

2.24 มีการวางแผนในด้านการเงินและบัญชีหรือไม่ .....

2.25 การรับ-การจ่ายเงินของกิจการทำอย่างไร

.....

.....

2.26 เงินลงทุนของกิจการมาจากแหล่งใดบ้าง .....

.....

2.27 การลงทุนมีการวางแผนหรือไม่ .....

2.28 มีการวิเคราะห์การลงทุนหรือไม่ .....

(การวิเคราะห์การลงทุน คือกระบวนการในการพิจารณาตัดสินใจที่จะเลือกลงทุนในโครงการดำเนินงานระยะยาว ซึ่งจะต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก และผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตนั้นไม่แน่นอน เช่นการซื้อเครื่องจักรใหม่ การขยายสาขา และการวิจัยพัฒนาสินค้าใหม่)

2.29 มีการใช้แหล่งเงินทุนที่เหมาะสมหรือไม่ .....

2.30 มีการกู้ยืมเงินหรือไม่.....

ถ้ามีการกู้ยืม มีเรื่องใดที่ต้องพิจารณาในการที่จะได้มาซึ่งเงินทุนนั้น

.....

.....

(เช่น อัตราดอกเบี้ย วงเงินที่กู้ได้ ค่าใช้จ่ายในการกู้ หลักประกันการกู้ หรือระยะเวลาในการชำระหนี้)

2.31 ในปัจจุบันมีภาระหนี้สินที่จะต้องจ่ายหรือไม่.....ประมาณ.....บาท

2.32 ถ้ามี ระยะเวลาในการชำระหนี้.....เดือนหรือ.....ปี

2.33 มีการจัดการหรือแบ่งกำไรจากกิจการอย่างไร และแบ่งให้กับใคร

.....

2.34 กิจการมีแผนการจะลงทุนเพิ่มในปีนี้หรือปีหน้าหรือไม่.....

ลงทุนในเรื่องอะไร.....

2.35 มีตัวชี้วัดทางบัญชี การเงินในการพิจารณาตัดสินใจลงทุนหรือไม่ .....

ถ้ามีคืออะไร .....

2.36 การบันทึกบัญชีของกิจการทำโดยวิธีใด .....

2.37 มีการลงบัญชีทุกวันหรือไม่ .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.38 มีการจัดทำงบการเงินหรือไม่.....อะไรบ้าง .....
.....
.....
.....

2.39 ท่านมีการตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานทางบัญชีก่อนที่จะชำระภาษีหรือไม่
.....

2.40 ได้มีการขอเงินภาษีที่ชำระไว้เกินหรือไม่ .....

2.41 ข้อมูลที่ได้จากแผนกบัญชีได้มีส่วนช่วยในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของกิจการหรือไม่
.....
.....

2.42 ใครเป็นผู้จัดการในเรื่องบัญชีและการเงิน .....

การบริหารสภาพคล่อง

2.43 มีการสำรองเงินสดไว้ใช้ในกิจการอย่างเพียงพอหรือไม่ .....

2.44 การจ่ายเงินค่าวัตถุดิบในการผลิตนิยมทำอย่างไร
.....
.....

2.45 ใครที่จะสามารถเป็นลูกหนี้ของกิจการของท่านได้บ้าง .....
(ลูกหนี้ที่เป็นองค์กร หรือ ลูกหนี้ที่เป็นบริษัท)

2.46 มีการเก็บข้อมูลของลูกหนี้แต่ละรายไว้อย่างครบถ้วนหรือไม่.....

2.47 การสั่งซื้อวัตถุดิบและส่วนประกอบต่าง ๆ ของอาหารและเครื่องดื่มแต่ละครั้งใช้งบประมาณเท่าใด .....

2.48 ท่านมีวิธีการจัดการกับวัตถุดิบในการผลิตอาหารและเครื่องดื่มที่เหลือใช้อย่างไร
.....
.....

2.49 ท่านมีวิธีการรักษาลูกค้าเดิมให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างไร
.....
.....

2.50 ท่านมีการหาลูกค้าใหม่ หรือตลาดใหม่หรือไม่ .....
อย่างไร.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.51 ในภาวะเศรษฐกิจช่วงนี้ ได้มีการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างไรบ้าง

.....

.....

2.52 ค่าใช้จ่ายเรื่องใดที่ตัดออกก่อนหรือลดลงมากที่สุดในปัจจุบัน

.....

.....

2.53 กิจการได้ทำประกันภัยหรือไม่.....ทำประกันในเรื่องใดบ้าง .....

.....

ด้านการผลิต

2.54 ท่านมีการวางแผนการให้บริการหรือไม่.....

2.55 ในหนึ่งวัน กิจการของท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุดกี่คน.....
และมีลูกค้ามาใช้บริการประมาณกี่คนต่อวัน.....

2.56 ท่านระบบการจัดซื้อวัตถุดิบอย่างไร.....

2.57 วัตถุดิบในการผลิตสินค้ามาจากแหล่งใดบ้าง .....

.....

2.58 มีผู้ขายวัตถุดิบรายหลักกี่ราย .....

2.59 มีการตกลงหรือกำหนดคุณลักษณะ (Specification) ของสินค้าหรือวัตถุดิบที่จะซื้อ
หรือไม่.....

2.60 มีข้อกำหนดการสั่งซื้อวัตถุดิบหรือไม่ .....

.....

2.61 ในการคัดเลือกผู้ขายวัตถุดิบมีเกณฑ์อย่างไร

.....

.....

2.62 การขนส่งวัตถุดิบจากผู้ขายทำโดยวิธีใด .....
ใครเป็นผู้รับผิดชอบ .....

2.63 การส่งมอบวัตถุดิบตรงเวลาหรือไม่ .....

2.64 ท่านมีการตรวจสอบคุณภาพก่อนจะนำวัตถุดิบไปประกอบอาหารหรือไม่ .....
อย่างไร .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.65 ถ้าพบว่าวัตถุดิบไม่ได้คุณภาพตามที่ตกลงกันไว้ ท่านมีวิธีจัดการอย่างไร

.....

.....

2.66 ท่านมีการตรวจสอบคุณภาพหลังการประกอบอาหารหรือไม่และทำโดยวิธีการใด

.....

.....

2.67 ถ้าพบว่าอาหารและเครื่องดื่มที่ผลิตเสร็จแล้วไม่ได้มาตรฐานท่านจัดการกับอาหารและเครื่องดื่มนั้นอย่างไร

.....

.....

2.68 ท่านมีวิธีในการเก็บรักษาวัตถุดิบในการประกอบอาหารอย่างไร

.....

.....

2.69 ท่านมีอุปกรณ์เครื่องครัว และสิ่งอำนวยความสะดวกในร้านเพียงพอหรือไม่

.....

2.70 ท่านมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบอาหารอย่างไร

.....

ด้านการตลาด

2.71 รายการอาหารหรือเครื่องดื่มที่ขายดีที่สุดของกิจการคือ

.....

.....

2.72 มีการสำรวจความต้องการหรือความนิยมของลูกค้าในรายการอาหารและเครื่องดื่มของกิจการหรือไม่.....

ถ้ามี ได้ใช้ข้อมูลของลูกค้า/ผู้จัดจำหน่ายในการปรับปรุงคุณภาพและเมนูอาหาร/เครื่องดื่มหรือไม่ .....

อย่างไร.....

ลูกค้าของกิจการคือใคร .....

ลูกค้าหลัก คือ .....

ลูกค้ารอง คือ .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.73 กิจการมีแผนที่จะเพิ่มหรือพัฒนารายการอาหารและเครื่องดื่มใหม่ ๆ หรือไม่ .....
ถ้ามี จะนำเสนอรายการอาหารและเครื่องดื่มใด .....
เพราะเหตุใด .....

2.74 ใครเป็นคนตั้งราคาอาหารและเครื่องดื่ม .....
และมีวิธีการตั้งราคาสินค้าอย่างไร .....
.....

2.75 กิจการของท่านให้ส่วนลดหรือเครดิตกับลูกค้าหรือไม่ .....
อย่างไร .....
ร้านมีกี่สาขา.....ที่ไหนบ้าง.....

2.76 มีการโฆษณาร้านหรือไม่ .....
และทำอย่างไร .....

2.77 กิจการได้มีการลดราคา แลก แจกหรือให้ของแถมเมื่อลูกค้ามาใช้บริการหรือไม่ .....
อย่างไร.....

2.78 มีพนักงานขาย (บุปเฟ่ต์ จัดเลี้ยงนอกสถานที่) หรือไม่ (ที่หน้าร้านของตนเอง หรือแหล่งขายทั่วไป).....

2.79 มีวิธีการใดที่จะจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ หรือทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากขึ้น
.....
.....

2.80 มีวิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่.....
และทำอย่างไร.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

2.81 ใครเป็นคู่แข่งของกิจการในปัจจุบันบ้าง

คู่แข่งทางตรง คือ.....

คู่แข่งทางอ้อม คือ.....

(**คู่แข่งทางตรง** คือกิจการที่ขายสินค้าหรือให้บริการเหมือนกับเรา และมุ่งที่ลูกค้ากลุ่มเดียวกับเรา **คู่แข่งทางอ้อม** คือกิจการที่ขายสินค้าหรือให้บริการต่างจากเรา แต่มุ่งที่ลูกค้ากลุ่มเดียวกับเรา)

2.82 มีคู่แข่งทางตรงรายใหม่เพิ่มขึ้นในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาหรือไม่.....

2.83 กิจการเคยมีปัญหากับลูกค้าหรือไม่.....

ถ้ามี เกี่ยวกับเรื่องอะไร .....

.....

2.84 กิจการมีปัญหากับคู่ค้าหรือไม่ .....

ถ้ามี เกี่ยวกับเรื่องอะไร .....

2.85 นอกจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นแล้ว กิจการมีปัญหากับสินค้าอื่นที่มาทดแทนสินค้าของกิจการหรือไม่ อย่างไร

.....

ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมของการดำเนินงานในธุรกิจปัจจุบัน

การเมืองและกฎหมาย

3.1 มีกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดหรือไม่ และส่งผลอย่างไรต่อการดำเนินธุรกิจ

.....

.....

3.2 การเปลี่ยนรัฐบาลบ่อย ๆ ในช่วงปีที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3.3 นโยบายการเก็บภาษีและวิธีการเก็บภาษี มีผลกระทบต่อกิจการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เศรษฐกิจ

3.4 สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีผลกระทบต่อกิจการหรือไม่ อย่างไร

○ เศรษฐกิจระดับท้องถิ่น.....

.....

○ เศรษฐกิจระดับประเทศ.....

.....

○ เศรษฐกิจระดับโลก.....

.....

3.5 อัตราดอกเบี้ยที่ไม่คงที่ ส่งผลกระทบต่อกิจการของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

สังคมและวัฒนธรรม

3.6 ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตและทัศนคติของคนเชียงใหม่ได้เปลี่ยนไปมาก กิจการได้มีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงสินค้าให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3.7 จากการเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการรับเอาวัฒนธรรมต่างชาติเข้ามา สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อกิจการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3.8 กิจการมีวิธีการนำเสนอรายการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าอย่างไรบ้าง

.....

.....

3.9 มีการพัฒนาสินค้าในรูปแบบใหม่หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.10 ในสถานการณ์ปัจจุบัน หรือในสภาพแวดล้อมภายนอกกิจการ มีเรื่องใดที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำธุรกิจ บ้าง

.....

.....

เทคโนโลยี

3.11 กิจการมีการลงทุนเพิ่มในด้านการวิจัยพัฒนาปรับปรุงสูตรอาหารและเครื่องดื่ม หรือปรับปรุงการให้บริการให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกิจการบ้างหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.12 กิจการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจมานาน สิ่งใดที่เป็นความรู้ความสามารถที่เป็นจุดเด่นของกิจการที่ได้เปรียบหรือเหนือกว่าคู่แข่งและทำให้กิจการประสบความสำเร็จ

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

หมวดธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ดำเนินการศึกษา นายธีระพันธ์ จิตกาวิน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมวดธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง การเก็บข้อมูลครั้งนี้ จะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาในการค้นคว้าแบบอิสระเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปวิเคราะห์ และสรุปนำเสนอในลักษณะภาพรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจง ว่าเป็นข้อมูลของผู้ประกอบการรายใด ผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบพระคุณผู้ประกอบการทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ

1. ชื่อสถานประกอบการ.....
2. ที่ตั้งสถานประกอบการ.....
3. หมายเลขโทรศัพท์.....Fax.....
4. ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้ข้อมูล.....
5. ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

O เจ้าของกิจการ O ผู้จัดการร้าน

O หุ้นส่วน O อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. ประเภทของธุรกิจ

O เจ้าของคนเดียว O ห้างหุ้นส่วนสามัญ

O ห้างหุ้นส่วนจำกัด O บริษัทจำกัด

O อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ระยะเวลาที่กิจการเปิดดำเนินการ

O น้อยกว่า 1 ปี O 1 ปี – 3 ปี

O มากกว่า 3 ปี – 6 ปี O มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

8. ร้านของท่านมีสาขาหรือไม่

O ไม่มีสาขา O มี

9. จำนวนพนักงานในกิจการของท่านทั้งหมด

O 1 - 10 คน O 11 – 20 คน O 21 – 30 คน

O 31 – 40 คน O 41 – 50 คน O มากกว่า 50 คนขึ้นไป

10. กิจการมีตราสัญลักษณ์ (Logo) หรือไม่

O ไม่มี O มี

11. กิจการมีเว็บไซต์เป็นของตนเองหรือไม่

O ไม่มี O มี

12. กิจการมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือหรือไม่ **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ไม่มี

( ) สมาคมผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม จังหวัดเชียงใหม่

( ) กรมส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดเชียงใหม่

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

13. กิจการของท่านได้รับรางวัล หรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนใดบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ไม่ได้รับรางวัลใด ๆ ( ) กระทรวงสาธารณสุข

( ) OTOP ห้าดาว ( ) ภาครัฐ เช่น.....

( ) ภาคเอกชน เช่น..... ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ด้านการจัดการ

<u>การวางแผน</u>

14. ท่านได้มีการวางแผนการดำเนินงานของธุรกิจในด้านใดบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ไม่มีการวางแผน (ข้ามไปทำข้อ 16)

( ) ด้านการจัดการ ( ) ด้านการตลาด

( ) ด้านการผลิต ( ) ด้านการเงิน/บัญชี

15. กรณีท่านมีการวางแผน เป็นการวางแผนระยะใดบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ระยะสั้น (น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี)

( ) ระยะกลาง (มากกว่า 1 ปี – 3 ปี)

( ) ระยะยาว (มากกว่า 3 ปีขึ้นไป)

16. ท่านได้ดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ใช่หรือไม่

O ไม่ได้ดำเนินการตามแผนที่วางไว้

O ดำเนินตามแผนที่วางไว้บางส่วน

O ดำเนินตามแผนที่วางไว้เกือบทั้งหมด

O ดำเนินตามแผนที่วางไว้ทั้งหมด

<u>การจัดองค์กร</u>

17. โครงสร้างของธุรกิจท่านเป็นแบบใด

O ไม่มีผังโครงสร้างองค์กร

O มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการและลูกจ้าง (เจ้าของกิจการเป็น ผู้บริหารทุกด้าน กิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นตรงต่อผู้บริหาร)

O มีโครงสร้างเป็นทางการ โดยแบ่งตามหน้าที่ คือ มีผู้บริหารระดับสูง และแผนกต่าง ๆ (มีผู้รับผิดชอบในแต่ละหน้าที่ เช่น แผนกจัดซื้อ แผนกตลาด แผนกการเงินและบัญชี)

O อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

18. กิจการของท่านแบ่งเป็นแผนกใดบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) แผนกการเงินและบัญชี ( ) แผนกจัดซื้อ ( ) แผนกการตลาด

( ) แผนกให้บริการ ( ) แผนกการผลิต/ครัว ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

19. ท่านมีการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของแต่ละตำแหน่งงานหรือไม่

O ไม่มี O มี

<u>การจัดคนเข้าทำงาน</u>

20. ท่านมีการวางแผนการจัดการพนักงานอย่างไร

O ไม่มี

O มี โดยวางแผนก่อนเปิดกิจการ O มี โดยวางแผนหลังจากเปิดกิจการแล้ว

21. ท่านมีวิธีการประกาศรับสมัครงานอย่างไร **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ติดต่อกับพนักงานภายในให้ช่วยหา ( ) ประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ

( ) ติดป้ายประกาศรับสมัครงานหน้าร้าน ( ) ลงประกาศในเว็บไซต์

( ) ลงประกาศในนิตยสาร และหนังสือพิมพ์ภูมิภาค

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

22. ท่านมีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกคนเข้าทำงานอย่างไร บ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) บุคลิกภาพ ( ) ความรู้ ( ) ความสามารถ

( ) ความซื่อสัตย์ ( ) ทักษะความชำนาญ ( ) เป็นคนในท้องถิ่น

( ) ประสบการณ์ ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

23. ท่านพิจารณาปัจจัยใดในการกำหนดค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงาน **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ตามกฎหมายแรงงาน ( ) ความรู้ ( ) ความสามารถ

( ) ประสบการณ์ ( ) ทักษะความชำนาญ

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

24. กิจการของท่านมีการให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างไร **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ประกันสังคม ( ) ค่าคอมมิชชั่น ( ) ชุดทำงาน

( ) เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ( ) การศึกษาบุตร ( ) จัดที่พักอาศัยให้

( ) อาหารระหว่างปฏิบัติงาน ( ) จัดหารถ รับ-ส่ง ( ) ค่ารักษาพยาบาล

( ) อื่น ๆ ระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

25. ท่านมีการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะให้แก่พนักงานอย่างไร **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) จัดอบรมเป็นช่วง ๆ ในที่ทำงาน ( ) ให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก

( ) ให้พนักงานสอนงานกันเอง ( ) แจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม

( ) ให้ผู้บริหารระดับสูงกว่าเป็นผู้สอนงานให้

( ) อื่น ๆ ระบุ.....

26. การจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนทำอย่างไร **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) รายวัน ( ) รายครึ่งเดือน

( ) รายเดือน ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

<u>การสั่งการ</u>

27. การกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบใช้หลักการใด

O รวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารสูงหรือเจ้าของ

O กระจายอำนาจไปยังพนักงานระดับต่าง ๆ

O ใช้ทั้งรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารและกระจายอำนาจไปยังพนักงานระดับต่าง ๆ

O อื่น ๆ โปรดระบุ.....

28. ท่านเป็นผู้นำลักษณะใด

O แบบเผด็จการ ไม่ให้สมาชิกหรือพนักงานแสดงความคิดเห็น

O แบบประชาธิปไตย ให้สมาชิกหรือพนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

O แบบปล่อยตามสบาย ไม่มีการควบคุม ทำงานกันเอง วัดผลกันตามผลงาน

O อื่น ๆ โปรดระบุ.....

29. ท่านมีวิธีจูงใจพนักงานในการทำงานอย่างไร **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ให้อิสระในการทำงานไม่ก้าวก่ายงาน ( ) ให้ค่าคอมมิชชั่น

( ) อบรมพนักงานเป็นช่วง ๆ ( ) ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

( ) ให้ค่าล่วงเวลาทำงาน ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

30. ในการทำงานท่านใช้วิธีการสื่อสารให้กับพนักงานในแผนกต่าง ๆ ทำงานโดยวิธีใด

O มีใบสั่งงานของแต่ละแผนก O สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ

O สั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มทำงาน O อื่น ๆ ระบุ.....

31. ในองค์กรของท่านใช้อุปกรณ์/ระบบติดต่อสื่อสารภายในอย่างไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) การสั่งงานโดยตรง (ด้วยวาจา) ( ) วิทยุสื่อสาร ( ) โทรศัพท์

( ) เอกสารสั่งงานล่วงหน้า ( ) อื่น ๆ ระบุ

.....

<u>การควบคุม</u>

32. มีการควบคุมในด้านใดบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ด้านการเงินและบัญชี ( ) ด้านการปฏิบัติงานหรือการผลิต

( ) ด้านการตลาด ( ) ด้านทรัพยากรมนุษย์

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

33. ท่านมีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานสู่ผู้บริหารอย่างไร

O รายงานผลการปฏิบัติงานโดยวาจา

O รายงานผลการปฏิบัติงานโดยเอกสาร

O รายงานผลการปฏิบัติงานทั้งโดยวาจาและเอกสาร

34. ท่านมีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานมีการรายงานอะไรบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ( ) จำนวนลูกค้า

( ) ความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย ( ) อื่น ๆ ระบุ.....

35. ท่านมีหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไรบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) ความพึงพอใจของลูกค้า ( ) ความขยัน

( ) ตรงต่อเวลา ( ) ความสะอาดเรียบร้อย

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

36. ท่านการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ขึ้นเงินเดือนให้พนักงาน ( ) เงินพิเศษค่าตอบแทนพิเศษ

( ) ปรับปรุงด้านบริการ ( ) พัฒนาบุคลากร

( ) อื่น ๆ ระบุ.....

37. ท่านมีการมอบหมายงานโดยคำนึงถึงเรื่องใดบ้างในการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ปริมาณงาน ( ) เวลา ( ) คุณภาพงาน ( ) ค่าใช้จ่าย

( ) จำนวนลูกค้า ( ) อื่น ๆ ระบุ.....

38. ขณะนี้ท่านมีพนักงานเพียงพอหรือไม่

O เพียงพอ O ไม่เพียงพอ

ด้านการตลาด

39. ประเภทของรายการอาหารหลักของกิจการคือ

O อาหารไทย O อาหารบุฟเฟต์

O อาหารต่างประเทศ O อาหารเจ

40. กลุ่มลูกค้าหลักของกิจการคือ

O ลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

O ลูกค้านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

41. มีการสำรวจความต้องการหรือความนิยมของลูกค้าในรายการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละรายการ ของกิจการหรือไม่

O ไม่มี O มี

42. กิจการมีแผนที่จะเพิ่มหรือพัฒนารายการอาหารและเครื่องดื่มใหม่ ๆ หรือไม่

O ไม่มี O มี

43. ท่านมีวิธีการตั้งราคาอย่างไร

O ตามต้นทุน O สภาพการแข่งขัน(พิจารณาราคาคู่แข่งขัน)

O ตามการรับรู้คุณค่าของลูกค้า O อื่น ๆ ระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

44. ท่านมีวิธีในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างไรบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ร้าน ( ) มีบริการจัดส่งอาหารให้ลูกค้า

( ) รับจัดเลี้ยงนอกสถานที่

45. ท่านมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างไรบ้างเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายและผู้สนใจมาใช้บริการ **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ไม่มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

( ) การโฆษณา ( ) พนักงานขาย

( ) การประชาสัมพันธ์ ( ) ตลาดทางตรง

( ) การส่งเสริมการขาย (เช่น ลด แลก แจก แถม สะสมคะแนน สมัครสมาชิก)

ด้านการผลิต

46. กิจการของท่านสามารถให้บริการลูกค้าในเวลาเดียวกันได้สูงสุดกี่คน

O น้อยกว่า 50 คน O 50 – 100 คน

O 101 – 150 คน O 151 – 200 คน O มากกว่า 200 คน

47. จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันกี่คน

O น้อยกว่า 50 คน O 50 – 100 คน

O 101 – 150 คน O 151 – 200 คน O มากกว่า 200 คน

48. ท่านมีผู้ขายวัตถุดิบให้กับกิจการของท่านรายหลักกี่ราย

O 1 - 3 ราย O 4 – 6 ราย O 7 – 9 ราย O มากกว่า 9 ราย

49. ท่านมีการตกลงหรือกำหนดคุณลักษณะ (Specification) ของสินค้าหรือวัตถุดิบที่จะซื้อหรือไม่

O ไม่มี O มี

50. ท่านมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขายวัตถุดิบอย่างไร **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) คุณภาพของวัตถุดิบ ( ) ราคาของวัตถุดิบ

( ) ความตรงเวลาในการจัดส่ง ( ) แหล่งของผู้ขายวัตถุดิบ

( ) ความสะดวกในการจัดซื้อ ( ) ความซื่อสัตย์และไว้เนื้อเชื่อใจกัน

51. ท่านมีการขนส่งวัตถุดิบจากผู้ขายมายังสถานประกอบการทำโดยวิธีใด

O ผู้ขายส่งมาให้ O ไปรับเอง O มีทั้งผู้ขายส่งมาให้ไปรับเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

52. การส่งมอบวัตถุดิบตรงเวลาหรือไม่

O ตรงเวลาทุกครั้ง O ตรงเวลาบางครั้ง O ไม่ตรงเวลาสักครั้ง

53. ท่านมีการตรวจสอบคุณภาพก่อนจะนำวัตถุดิบไปประกอบอาหารหรือไม่

O ไม่มี

O มีการสุ่มตรวจเป็นบางครั้ง O มีการตรวจสอบทุกครั้ง

54. ถ้าพบว่าวัตถุดิบไม่ได้คุณภาพตามที่ตกลงกันไว้ มีวิธีการจัดการอย่างไร

O ส่งคืนให้ผู้ขาย และให้ผู้ขายส่งวัตถุดิบใหม่มาให้

O ส่งคืนให้ผู้ขาย และขอเงินคืน

O เปลี่ยนผู้ขายรายใหม่

O อื่น ๆ ระบุ.....

55. ท่านมีการตรวจสอบคุณภาพหลังการประกอบอาหารหรือไม่และทำโดยวิธีการใด

O ไม่มี

O มีการสุ่มตรวจเป็นบางครั้ง O มีการตรวจสอบทุกครั้ง

56. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องครัว และสิ่งอำนวยความสะดวกในร้านเพียงพอหรือไม่

O มีเพียงพอ O ไม่เพียงพอ

57. ท่านมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องครัวอย่างไร

O ตรวจเช็ควันละครั้ง O ตรวจเช็คสัปดาห์ละครั้ง O ตรวจเช็คเดือนละครั้ง

ด้านการเงินและบัญชี

58. ทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ **(รวมที่ดินถ้าเป็นที่ดินของร้าน)** มีมูลค่าประมาณ

O น้อยกว่า 500,000 บาท O 500,001 – 1,000,000 บาท

O 1,000,001 – 3,000,000 บาท O 3,000,001 – 5,000,000 บาท

O 5,000,001 – 10,000,000 บาท O มากกว่า 10,000,000 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

59. ในปีที่ผ่านมามียอดขายรวมโดยประมาณ (เฉพาะร้านที่เปิดดำเนินการถึง 1 ปี)

O น้อยกว่า 300,000 บาท O 300,001 – 600,000 บาท

O 600,001 – 900,000 บาท O 900,001 – 1,200,000 บาท

O 1,200,001 – 1,500,000 บาท O มากกว่า 1,500,000 บาท

60. ในปีที่ผ่านมามีกำไรก่อนหักภาษีมีประมาณ (เฉพาะร้านที่เปิดดำเนินการถึง 1 ปี)

O น้อยกว่า 100,000 บาท O 100,001 – 300,000 บาท

O 300,001 – 600,000 บาท O 600,001 – 900,000 บาท

O 900,001 – 1,200,000 บาท O มากกว่า 1,200,000 บาท

61. แหล่งที่มาของเงินทุนของกิจการ **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ของตนเอง.....% ( ) ของหุ้นส่วน.....%

( ) กู้เงินจากสถาบันการเงิน หรือหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ.....%

โดยกู้ยืมจาก **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ธนาคารออมสิน ( ) ธนาคารพาณิชย์

( ) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

62. หากต้องกู้ยืม มีเรื่องใดที่ต้องพิจารณาบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) อัตราดอกเบี้ย ( ) วงเงินที่กู้ได้

( ) ค่าใช้จ่ายในการกู้ ( ) หลักประกันการกู้

( ) ระยะเวลาในการชำระหนี้ ( ) ความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงิน

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

63. ในปัจจุบันมีภาระหนี้สินที่จะต้องจ่ายหรือไม่

O ไม่มี (ข้ามไปทำข้อ 65) O มีน้อยกว่า 1 แสนบาท

O มีมากกว่า 100,000 – 500,000 บาท O มีมากกว่า 500,000 – 1,000,000 บาท

O มีมากกว่า 1,000,000 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

64. ถ้ามีท่านมีระยะเวลาในการชำระหนี้ กี่เดือน

O น้อยกว่า 6 เดือน O 6 เดือน – 1 ปี

O มากกว่า 1 ปี – 3 ปี O มากกว่า 3 ปี – 5 ปี O มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

65. ท่านมีการวางแผนการลงทุนก่อนเปิดกิจการหรือไม่

O ไม่มี O มี

66. กิจการมีแผนจะลงทุนเพิ่มในปีหน้า (2553) หรือไม่

O ไม่มี O มี ลงทุนในเรื่องใด.....

67. ท่านมีการจัดทำงบการเงินใดบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) งบกำไรขาดทุน ( ) งบดุล

( ) งบกำไรสะสม ( ) งบกระแสเงินสด

( ) หมายเหตุประกอบงบการเงิน ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

68. ใครเป็นผู้จัดทำการบันทึกบัญชีและการเงิน **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ประธานหรือเจ้าของ ( ) เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

( ) สมาชิกหรือกรรมการช่วยกัน ( ) จ้างสำนักงานบัญชี

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

69. ท่านมีการตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานทางบัญชีก่อนที่จะชำระภาษีหรือไม่

O ไม่มี O มี

70. ท่านได้มีการขอคืนภาษีที่ชำระไว้เกินหรือไม่

O ไม่ได้ขอคืนภาษี O ขอคืนภาษี

การบริหารสภาพคล่อง

71. ท่านมีการสำรองเงินสดไว้ใช้ในกิจการอย่างเพียงพอหรือไม่

O เพียงพอ O ไม่เพียงพอ

72. ท่านมีการสำรองเงินสดไว้ใช้ในกิจการวันละเท่าไร

O น้อยกว่า 5,000 บาท O 5,000 – 10,000 บาท

O 10,001 – 15,000 บาท O 15,001 – 20,000 บาท

O มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

73. ท่านมีวิธีการจ่ายเงินค่าวัตถุดิบในการผลิตทำอย่างไร

O จ่ายเงินสดทุกครั้งที่มีการสั่งซื้อ O สามารถขอเครดิตได้.....วัน

O ทั้งสองแบบจ่ายเงินสดด้วยและสามารถขอเครดิตได้.....วัน

74. ในการสั่งซื้อวัตถุดิบและส่วนประกอบต่าง ๆ ของอาหารและเครื่องดื่มแต่ละครั้งใช้งบประมาณเท่าใด

O น้อยกว่า 1,000 บาท O 1,000 – 2,000 บาท

O 2,001 – 3,000 บาท O 3,001 – 4,000 บาท

O 4,001 – 5,000 บาท O มากกว่า 5,000 บาทขึ้นไป

75. ในภาวะเศรษฐกิจช่วงนี้ ท่านมีการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างไร

O ไม่มีการลดค่าใช้จ่ายใด ๆ

O ลดค่าใช้จ่ายบางอย่างที่ไม่จำเป็น

O ลดค่าใช้จ่ายทุกอย่าง

76. ท่านคิดว่าคู่แข่งขันในธุรกิจแบบเดียวกันกับที่ท่านทำมีมากหรือน้อยเพียงใด

O ไม่มี O มีคู่แข่งไม่มาก O มีคู่แข่งมาก

77. มีคู่แข่งขันทางตรงรายใหม่เพิ่มขึ้นในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาหรือไม่

O ไม่มีคู่แข่งขันทางตรงเพิ่ม O มี 1 – 5 ราย

O มี 6 – 10 ราย O มีมากกว่า 10 ราย

78. กิจการเคยมีปัญหากับลูกค้าหรือไม่

O ไม่เคยมีปัญหากับลูกค้า

O มีปัญหากับลูกค้านาน ๆ ครั้ง O มีปัญหากับลูกค้าเป็นประจำ

79. กิจการมีปัญหากับคู่ค้าหรือไม่

O ไม่เคยมีปัญหากับคู่ค้า

O มีปัญหากับคู่ค้านาน ๆ ครั้ง O มีปัญหากับคู่ค้าเป็นประจำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมของการดำเนินงานในธุรกิจปัจจุบัน

ท่านได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีในปัจจุบันมากน้อยอย่างไร**กรุณาทำเครื่องหมายวงกลม**

	ไม่มีผลกระทบ				**มีผลกระทบรุนแรงที่สุด**
1. ผลกระทบจากกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	1	2	3	4	5
2. ผลกระทบจากสถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศ	1	2	3	4	5
3. ผลกระทบจากนโยบายการเก็บภาษีและวิธีการเก็บภาษี	1	2	3	4	5
4. ผลกระทบจากเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น	1	2	3	4	5
5. ผลกระทบจากเศรษฐกิจระดับประเทศ	1	2	3	4	5
6. ผลกระทบจากเศรษฐกิจระดับโลก	1	2	3	4	5
7. ผลกระทบจากภาวะค่าเงินบาทแข็งค่าขึ้น	1	2	3	4	5
8. ผลกระทบจากอัตราเงินกู้ที่ไม่คงที่	1	2	3	4	5
9. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรมของประเทศ	1	2	3	4	5
10. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสารสนเทศในประเทศ	1	2	3	4	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

ในปัจจุบันกิจการของท่านประสบความสำเร็จในการจัดการงานแต่ละด้านต่อไปนี้ในระดับใด

แนวคิด	ระดับความสำเร็จของกิจการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดการ					
1. มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ					
2. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ					
3. สามารถรักษาพนักงานที่มีฝีมือไว้ได้					
4. การลาออกของพนักงานต่ำ					
5. ค่าตอบแทนและการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน					
6. ผู้นำ / เจ้าของมีทักษะในการบริหารคน					
7. มีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่พนักงาน					
8. มีวิธีการประเมินการทำงานของพนักงานและผู้นำองค์กรที่มีคุณภาพ					
9. มีแผนงานที่ดีและปฏิบัติได้จริง					
10. มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน					
11. ผู้นำ / เจ้าของมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ					
12. มีการทำงานที่เป็นระบบ ระเบียบ					
13. การประสานงานภายในกิจการมีความราบรื่น					
14. การสื่อสารภายในกิจการชัดเจน					
15. การควบคุมการทำงานทำได้อย่างทั่วถึง					
16. อื่น ๆ (กรุณาระบุ.....)					
ด้านการผลิต					
17. วัตถุดิบในการประกอบอาหารมีปริมาณเพียงพอ					
18. วัตถุดิบมีคุณภาพสูง					
19. สามารถหาวัตถุดิบทดแทนได้					
20. สามารถหาแหล่งวัตถุดิบทดแทนได้					
21. ราคาวัตถุดิบในการผลิตต่ำกว่าคู่แข่งขัน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แนวคิด	ระดับความสำเร็จของกิจการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการผลิต					
22. ปรุงอาหารและเครื่องดื่มได้ตามแผนงานการผลิตที่วางไว้					
23. พนักงานมีความชำนาญในการปรุงอาหารและเครื่องดื่ม					
24. เครื่องมือและเครื่องใช้มีประสิทธิภาพ					
25. เทคโนโลยีในการผลิตทันสมัย					
26. อื่น ๆ (กรุณาระบุ.....)					
ด้านการเงิน					
27. มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ					
28. มีจำนวนหนี้สูญน้อย					
29. มีระบบติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ					
30. สามารถหาแหล่งเงินทุนสำรองได้ง่าย					
31. สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ					
32. ได้รับเครดิตจากผู้ขายวัตถุดิบในระยะเวลานานกว่าคู่แข่ง					
33. มีความชำนาญในการบริหารการเงิน					
34. มีระบบบัญชีที่ดีและมีประสิทธิภาพ					
35. สามารถหาต้นทุนสินค้าที่แท้จริงได้ถูกต้อง					
36. สามารถชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ได้เร็ว (กรณีได้ส่วนลด) และภายในกำหนดเวลาการชำระหนี้					
37. บริหารวันครบชำระหนี้ให้ตรงกันทุกงวด					
38. มีการเตรียมเงินหรือแหล่งทุนสำรองยามฉุกเฉิน					
39. มีการยกขาดทุนสะสมมาใช้เพื่อลดภาษีในปีที่มีกำไร					
40. มีความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายที่เกินความจำเป็น					
41. มีการวางแผนภาษีอย่างรอบคอบ					
42. อื่น ๆ (กรุณาระบุ.....)					
ด้านการตลาด					
43. สามารถปรุงอาหารและเครื่องดื่มได้ตรงตามความนิยมและความต้องการของลูกค้า					
44. ความสามารถในการรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ได้					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แนวคิด	ระดับความสำเร็จของกิจการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการตลาด					
45. มีความถี่ของลูกค้าเดิมมาใช้บริการบ่อยขึ้น					
46. มีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น					
47. ราคาอาหารและเครื่องดื่มถูกกว่าคู่แข่งขัน					
48. สามารถเพิ่มราคาสินค้าได้					
49. สามารถเก็บเงินค่าสินค้าได้เร็ว					
50. มีช่องทางจัดจำหน่ายที่ดี					
51. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การตลาดทางตรง และการใช้พนักงานขายดีกว่าคู่แข่ง					
52. อาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาดและสดใหม่					
53. อาหารและเครื่องดื่มมีรสชาติอร่อย					
54. อาหารและเครื่องดื่มได้มาตรฐาน					
52. อื่น ๆ (กรุณาระบุ.....)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นายธีระพันธ์ จิตกาวิน

วัน เดือน ปีเกิด 5 ตุลาคม 2525

ประวัติการศึกษา

2543	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยการ (การบัญชี) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่
2545	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่
2547	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่
2548	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่

ประสบการณ์ทำงาน

ปี 2548 - ปัจจุบัน	โครงการวิจัย (PHPT) การป้องกันและการรักษาเชื้อเอชไอวี (ภายใต้สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา : IRD ของรัฐบาลฝรั่ง) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved