

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง การจัดการกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปา
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการกลยุทธ์การแข่งขัน และด้านเกณฑ์ธุรกิจสปา ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสปา เพื่อประโยชน์ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การจัดการกลยุทธ์การแข่งขันสู่ความสำเร็จของธุรกิจสปา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ วิทยานิพนธ์ในการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(เวรกา มณีเนตร)

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ –สกุลผู้ให้สัมภาษณ์.....

1.1 เพศ

ชาย หญิง

1.2 สถานภาพ

ผู้ประกอบการ ลูกค้า เจ้าหน้าที่รัฐ
 นักวิชาการ

1.3 วุฒการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ผู้สัมภาษณ์.....วันเดือนปีที่สัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

2. รายการสัมภาษณ์

2.1 ท่านใช้การจัดการกลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจสปาในด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านการตลาด ด้านการเงิน/บัญชีและทรัพยากรบุคคลอย่างไรและท่านประสบผลสำเร็จอย่างไรบ้าง

2.2 ในการแข่งขันธุรกิจสปาท่านมีวิธีการดำเนินงานอย่างไรบ้างในด้านการลดต้นทุน การสร้างความแตกต่าง ด้านการจำกัดขอบเขตและด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ในการเพิ่มยอดขาย สินค้าและบริการธุรกิจสปาและท่านประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง

2.3 ท่านได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจสปาอย่างไรบ้าง

2.4 ในการดำเนินธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร และด้านการเรียนรู้และเจริญเติบโต ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไรให้ประสบผลสำเร็จในธุรกิจสปา

.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การจัดการกลยุทธ์การแข่งขันสู่ความสำเร็จของธุรกิจสปา
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการกลยุทธ์การแข่งขันสู่ความสำเร็จของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปกำหนดการจัดการกลยุทธ์การแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสปา
2. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 320 คน
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปา
 - ส่วนที่ 3 ด้านการจัดการกลยุทธ์การแข่งขัน
 - ส่วนที่ 4 ด้านเกณฑ์ธุรกิจสปา
 - ส่วนที่ 5 ด้านความสำเร็จของธุรกิจสปา
4. กรุณาตอบคำถามทุกข้อตรงกับความคิดเห็นหรือความเป็นจริงของธุรกิจสปามากที่สุดข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงจะช่วยให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือนำไปใช้ประโยชน์ได้ในภาพรวม

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้อย่างยิ่ง

(เวรกา มณีเนตร)

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย	() หญิง
---------	----------
2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี	() 30 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี	() มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี	() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี	
4. สถานภาพ

() โสด	() สมรส
() หม้าย/หย่า	() แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปา

1. เงินลงทุน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 100,000 บาท	<input type="checkbox"/> 100,000- 500,000 บาท
<input type="checkbox"/> 500,001-1,000,000 บาท	<input type="checkbox"/> 1,000,001-1,500,000 บาท
<input type="checkbox"/> 1,500,001-2,000,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 2,000,000 บาท
2. จำนวนพนักงาน

<input type="checkbox"/> 1-3 คน	<input type="checkbox"/> 4-6 คน
<input type="checkbox"/> 7-9 คน	<input type="checkbox"/> 10 คนขึ้นไป
3. ระยะเวลาดำเนินการ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2 ปี	<input type="checkbox"/> 2-4 ปี
<input type="checkbox"/> 5-6 ปี	<input type="checkbox"/> 6 ปีขึ้นไป
4. รายได้ของธุรกิจต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 50,000-150,000 บาท
<input type="checkbox"/> 150,001-250,000 บาท	<input type="checkbox"/> 250,001-350,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 350,000 บาท	
5. กลุ่มเป้าหมาย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> ชาวต่างชาติ	<input type="checkbox"/> ชายทำงาน
<input type="checkbox"/> หญิงวัยทำงาน	<input type="checkbox"/> วัยรุ่น
<input type="checkbox"/> วัยสูงอายุ	

ส่วนที่ 3 ด้านการจัดการกลยุทธ์

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามเกี่ยวกับการจัดการกลยุทธ์การแข่งขันธุรกิจสปาแล้วตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับการปฏิบัติหรือผลการจัดการของธุรกิจสปามากที่สุด โดยมีแนวทางพิจารณา ดังนี้

พิจารณาการจัดการกลยุทธ์ข้อนั้น ๆ ส่งผลเพื่อความสำเร็จในการจัดการธุรกิจสปา ระดับใดมีเกณฑ์พิจารณา คือ

- | | |
|-----------|---------------------------|
| 5 หมายถึง | ระดับการปฏิบัติมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ระดับการปฏิบัติมาก |
| 3 หมายถึง | ระดับการปฏิบัติปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ระดับการปฏิบัติน้อย |
| 1 หมายถึง | ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด |

ลำดับ	การจัดการกลยุทธ์การแข่งขัน	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
ผลิตภัณฑ์						
1.	มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากพืชสมุนไพร					
2.	ผลิตภัณฑ์ของร้านเป็นที่รู้จักทั่วไป					
3.	ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย					
4.	ผลิตภัณฑ์มีการรับรองมาตรฐาน					
5.	มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ					
6.	มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย					
7.	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เห็นผลได้ในเวลาที่ระบุไว้					
8.	ผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม					
9.	ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น					
10.	ผลิตภัณฑ์ใช้วัตถุดิบที่ราคาถูกลงแต่คุณภาพเท่าเดิม					
11.	สถานที่มีการแยกสัดส่วนห้องบริการชาย – หญิงที่ชัดเจน					

	การจัดการกลยุทธ์การแข่งขัน	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
12.	รูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่มีความทันสมัยสวยงาม					
13.	มีการให้บริการลูกค้าตามความเหมาะสม					
14.	มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้กับธุรกิจสปา					
ตลาด						
1.	มีการโฆษณาด้วยแผ่นพับ หรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ					
2.	มีการให้ส่วนลดหรือของแถมแก่ผู้มาใช้บริการ					
3.	มีส่วนลดพิเศษแก่สมาชิกของร้าน					
4.	มีการโฆษณาทางวิทยุท้องถิ่นอยู่เสมอ					
5.	ทางร้านมีการจัดแสดงการนวดสปาเพื่อให้ความรู้					
6.	มีการแจกแผ่นพับสปาตามสถานที่สาธารณะ					
7.	มีการส่งเสริมการขายทางอินเทอร์เน็ต					
8.	มีเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย					
9.	การมีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการบริการสปาทางอินเทอร์เน็ต					
10.	จัดกิจกรรมเพื่อแสวงหาลูกค้าเพิ่มเติม					
11.	นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างความแตกต่างในการให้บริการ					
12.	ธุรกิจมีการปรับปรุงพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่เสมอ					
13.	มีการพัฒนาคุณภาพของงานบริการอย่างต่อเนื่อง					
14.	ส่งเสริมการตลาดด้วยการสร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ					
15.	ธุรกิจจัดโปรแกรมบริการที่มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มวัยทำงาน					
16.	ส่งเสริมการตลาดด้วยการออกแบบการให้บริการที่หลากหลาย					
17.	มีการออกแบบการบริการสร้างลูกค้าเฉพาะกลุ่ม					
18.	ธุรกิจมีพื้นที่เฉพาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการความเป็นส่วนตัว					

ลำดับ	การจัดการกลยุทธ์การแข่งขัน	ระดับ การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
19.	มีการให้บริการลูกค้าตรงตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด					
20.	มีธุรกิจคู่แข่งอยู่บริเวณใกล้เคียง					
การเงิน/ บัญชี						
1.	มีการแสดงราคาค่าบริการชัดเจนสะดวกต่อการตรวจสอบ ทางการบัญชีได้					
2.	ตั้งราคาผลิตภัณฑ์เหมาะสมชัดเจนต่อการทำบัญชี					
3.	อัตราค่าบริการสปาที่เป็นแพ็คเกจมีการกำหนดไว้ชัดเจนต่อการ ทำบัญชี					
4.	อัตราค่าบริการสปาแต่ละประเภทและแพ็คเกจมีความเหมาะสม ชัดเจนต่อการตรวจสอบ					
5.	มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ					
6.	จัดทำบัญชีสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
7.	จัดทำประวัติข้อมูลลูกค้า เช่น ชื่อ ที่อยู่ ที่ทำงาน เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น					
8.	สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตได้					
9.	มีการควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามกำหนด					
10.	มีการจัดการเพื่อให้ลดต้นทุนในการบริการแต่ยังคงคุณภาพเท่า เดิม					
11.	การให้บริการที่ต้องการคุณภาพเป็นพิเศษจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม					
12.	มีการพัฒนาบัญชีลูกค้าให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
13.	มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อบริการลูกค้า					
14.	ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ปานกลางขึ้นไป					
ทรัพยากรบุคคล						
1.	เลือกพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะทาง					
2.	การจัดอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของ พนักงาน					

ลำดับ	การจัดการกลยุทธ์การแข่งขัน	ระดับ การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
3.	มีการประเมินผลการทำงานของพนักงาน					
4.	มีการสร้างขวัญและกำลังใจอย่างสม่ำเสมอ					
5.	มีเงื่อนไขของการจ้างงาน ค่าจ้าง เงินเดือน ชั่วโมงทำงาน					
6.	มีการส่งเสริมทักษะการนวดสปาแบบใหม่					
7.	พนักงานเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการนวดสปา					
8.	พนักงานมีสมาธิในการทำงาน ใจเย็น และซื่อสัตย์					
9.	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
10.	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสปาเป็นอย่างดี					
11.	พนักงานมีประกาศนียบัตรผ่านการอบรมที่กระทรวงสาธารณสุขยอมรับ					
12.	ธุรกิจต้องส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ่มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด					
13.	มีการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอยู่เสมอ					
14.	พนักงานมีความสามารถเฉพาะตัวในการให้บริการหลายรูปแบบ					
15.	ธุรกิจเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมในการสนองความต้องการของลูกค้าครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย					
16.	ธุรกิจกำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาและการวิเคราะห์การทำงานเพื่อการปรับปรุงของทุกฝ่าย					
17.	พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ					
18.	พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
19.	ให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง/รวดเร็วและชัดเจน					
20.	พนักงานสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ทุกคน					

ส่วนที่ 4 ด้านเกณฑ์ธุรกิจสภา

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์ธุรกิจสภาแล้วตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับการปฏิบัติหรือเกณฑ์ของธุรกิจสพามากที่สุด โดยมีแนวทางพิจารณา ดังนี้

พิจารณาเกณฑ์ธุรกิจสภาข้อนั้น ๆ ส่งผลต่อความสำเร็จในการแข่งขันธุรกิจสภาระดับใดมีเกณฑ์พิจารณา คือ

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับการปฏิบัติมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับการปฏิบัติมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับการปฏิบัติปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับการปฏิบัติน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด |

ลำดับ	เกณฑ์ของธุรกิจสภา	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
ผู้ประกอบการ						
1.	ผู้ประกอบการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าในทุกระดับ					
2.	ผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับสภาเป็นอย่างดี					
3.	สถานบริการธุรกิจสภาได้รับใบรับรองการเป็นผู้ประกอบการตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข					
4.	ผู้ประกอบการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน					
5.	ผู้ประกอบการมีเงินทุนเพียงพอในการจัดการธุรกิจ					
6.	ผู้ประกอบการมีความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ					
7.	ธุรกิจได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการธุรกิจสภาอื่น ๆ					
ความปลอดภัย						
1.	มีความปลอดภัยในตัวผลิตภัณฑ์					
2.	อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย					

ลำดับ	เกณฑ์ของธุรกิจสปา	ระดับ การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
3.	สินค้าได้รับการรับรองจาก อ.ย.					
4.	อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการสะอาด					
5.	สถานบริการได้รับใบรับรองตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข					
6.	มีความปลอดภัยในการบริการและได้มาตรฐาน					
7.	สถานที่ให้บริการสะอาดปลอดภัย					
8.	ให้ความสำคัญกับการแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความคุ้มค่าและความปลอดภัยเมื่อมาใช้สินค้าและบริการ					
9.	ธุรกิจใช้สินค้าทดแทนเป็นวัตถุดิบ ที่มีความปลอดภัย					
การบริการ						
1.	มีการแนะนำบริการด้านการนวดสปาในทุก ๆ แบบ					
2.	พนักงานสปาทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยขณะให้บริการ					
3.	ธุรกิจสปาใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการ					
4.	มีสินค้าและบริการให้เลือกหลากหลาย					
5.	ธุรกิจมีคุณภาพการบริการและเป็นที่น่าพอใจและเชื่อถือได้					
6.	การมาใช้บริการไม่ต้องรอคิวนาน					
7.	บริการตามเวลาที่กำหนด					
8.	การให้บริการครบทุกขั้นตอน					
สถานที่						
1.	มีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ					
2.	มีสถานที่รับรองเพื่อให้ลูกค้ามารับการบริการ					
3.	มีห้องน้ำที่สะอาด					
4.	สถานที่ให้บริการสะอาด ระบบการถ่ายเทอากาศดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5.	สถานที่ให้บริการกว้างขวางและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ					

ลำดับ	เกณฑ์ของธุรกิจสปา	ระดับ การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
6.	สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทาง					
7.	ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้ชัดเจน					
8.	มีห้องส่วนตัวสำหรับให้บริการลูกค้าโดยเฉพาะการนวดตัว เป็นต้น					
9.	สถานที่ตกแต่งด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย และเป็นธรรมชาติ สวยงาม					

ส่วนที่ 5 ด้านความสำเร็จของธุรกิจสปา

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจสปาแล้วตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับการปฏิบัติหรือความสำเร็จของธุรกิจสปามากที่สุด โดยมีแนวทางพิจารณา ดังนี้

พิจารณาความสำเร็จของธุรกิจสปาข้อนั้น ๆ ส่งผลต่อความสำเร็จในการแข่งขันธุรกิจสปาระดับใดมีเกณฑ์พิจารณา คือ

- 5 หมายถึง ระดับการปฏิบัติมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการปฏิบัติมาก
- 3 หมายถึง ระดับการปฏิบัติปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการปฏิบัติน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ลำดับ	ความสำเร็จของธุรกิจสปา	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
การเงิน						
1.	มีการวางแผนในการตั้งราคาให้กับลูกค้าได้เลือกหลายรูปแบบ					
2.	มีบุคลากรที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับค่าจ้างที่ได้รับ					
3.	ธุรกิจมีการแสดงราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
4.	ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน					
5.	ธุรกิจมีรายได้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายของกิจการ					
6.	ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์					
7.	ธุรกิจมียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
8.	ธุรกิจมีผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นที่น่าพอใจ					
9.	มีลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
ลูกค้า						
1.	ลูกค้าพึงพอใจในการรับบริการ ผ่านบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ					

ลำดับ	ความสำเร็จของธุรกิจสาขา	ระดับ การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
2.	บุคลากรที่มีเทคนิคการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ					
3.	ธุรกิจได้รับการยอมรับจากลูกค้าและสังคมว่าเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ					
4.	ธุรกิจได้รับความเชื่อถือว่ามีความน่าเชื่อถือว่าเป็นองค์กรที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพสูง					
5.	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอทำให้ลูกค้าเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ					
6.	มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้ลูกค้ามีเจตคติที่ดีต่อธุรกิจ					
7.	มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพตามคำแนะนำของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
8.	ธุรกิจนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ					
9.	ธุรกิจมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการเข้ารับบริการ					
10.	ธุรกิจมีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่					
11.	ธุรกิจปรับปรุงการให้บริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการอย่างสม่ำเสมอ					
12.	พนักงานทุกคนมีความสามารถที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า					
กระบวนการธุรกิจภายในองค์กร						
1.	มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน					
2.	ธุรกิจตระหนักถึงคำติชมของลูกค้าและมีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ					

ลำดับ	ความสำเร็จของธุรกิจสถา	ระดับ การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
3.	ธุรกิจมุ่งมั่นในการจัดระบบการทำงาน และสายงานทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					
4.	ธุรกิจพัฒนาระบบการรับฟังและเรียนรู้จากลูกค้าในการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจ					
5.	ธุรกิจมีการจัดเก็บฐานข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการเป็นระบบ					
6.	ธุรกิจสถามีเมนูการให้บริการที่แสดงเวลาและราคาให้บริการอย่างครบถ้วน					
7.	ธุรกิจมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลาเพื่อการเรียนรู้ และพัฒนากลยุทธ์					
8.	ธุรกิจมีการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ					
9.	มีการนำเสนอการบริการที่เป็นขั้นตอน สะดวกต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ					
10.	พนักงานมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
การเรียนรู้และเจริญเติบโต						
1.	ธุรกิจมีการพัฒนาระบบการทำงานและการอบรมให้ความรู้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
2.	มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน					
3.	ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานให้กับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม					
4.	ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง ปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพ					

ลำดับ	ความสำเร็จของธุรกิจสภา	ระดับ การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
5.	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดต่อกับลูกค้า เช่น อินเทอร์เน็ต E-mail					
6.	มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถเฉพาะทางเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างสะดวก					
7.	พนักงานมีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่					
8.	มีการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า					
9.	มีการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ					
10.	การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					