

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า
กรณีศึกษา : บริษัท เดกซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้า และวิเคราะห์ผลในภาพรวม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณา และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากทุกๆ ท่านเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ

สุชาดา คณะวาปี

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. ประเภทของผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล

1. () ผู้ส่งออกสินค้า (Shipper)
2. () บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder)
3. () นายหน้าในการจัดการผ่านพิธีการศุลกากร (Customs Broker)

2. รูปแบบของธุรกิจ

1. () บริษัทจำกัด
2. () ห้างหุ้นส่วน
3. () เจ้าของคนเดียว

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า

สำหรับผู้วิจัย

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	ด้านระบบและขั้นตอนบริการ การให้บริการครบวงจร						<input type="checkbox"/>
2.	มีระบบการทำงานที่ดี						<input type="checkbox"/>
3.	ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						<input type="checkbox"/>
4.	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
5.	ระยะเวลาการส่งใบจองเรือ (Booking Confirmation) เป็นไปตามที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
6.	ระยะเวลาการส่งกราฟท์ B/L เป็นไปตามที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
7.	ระยะเวลาการจัดส่งเอกสารเป็นไปตามที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
8.	มีระบบการติดตามและแจ้งรายละเอียดของสินค้า ระหว่างขนส่งที่รวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
9.	ส่งเอกสารให้ตัวแทนปลายทางเพื่อติดต่อผู้รับสินค้า ปลายทางก่อนเรือถึงรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
10.	ในกรณีที่เกิดปัญหา มีการรายงานผลการแก้ไขปัญหา ที่รวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
11.	มีเครือข่ายการให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ ครอบคลุมทั่วโลก						<input type="checkbox"/>
12.	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีกิริยา มารยาท การพูดจา และมีอัธยาศัยดี						<input type="checkbox"/>
13.	พนักงานมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
14.	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
15.	พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลและ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า						<input type="checkbox"/>

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
16.	ความมีศักยภาพและมีคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
17.	ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
18.	พนักงานมีจิตวิญญาณในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
19.	พนักงานมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ						<input type="checkbox"/>
20.	ด้านอัตราค่าบริการและเงื่อนไขการชำระเงิน ราคาต่ำกว่าคู่แข่ง						<input type="checkbox"/>
21.	เครดิตในการชำระเงิน						<input type="checkbox"/>
22.	เงื่อนไขในการส่งออก (prepaid or collect)						<input type="checkbox"/>
23.	ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน						<input type="checkbox"/>
24.	คุณภาพและความคุ้มค่าของบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับราคา						<input type="checkbox"/>
25.	ด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย การให้ส่วนลดค่าระวางเรือ						<input type="checkbox"/>
26.	การแจกบัตรกำนัล เช่น บัตรชมภาพยนตร์ บัตรชมคอนเสิร์ต บัตรรับประทานอาหาร						<input type="checkbox"/>

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

