

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดในการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของสาย  
เรือมิตซูย โอ. เอส. เค ไลน์

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัย  
จะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อไปประกอบการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือ  
จากท่าน ได้โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง และโปรดตอบทุกข้อ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดในการบริการจัดหาระวาง และตู้บรรจุสินค้าเพื่อการ  
ส่งออกของพนักงานสายเรือมิตซูย โอ. เอส. เค ไลน์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

### 1. เพศ

1.  ชาย 2.  หญิง

### 2. อายุ

1.  ต่ำกว่า 25 ปี 2.  25-40 ปี   
3.  40 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.  ปริญญาตรี   
3.  สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. ตำแหน่ง/หน้าที่

1.  พนักงานขาย 2.  พนักงานลูกค้าสัมพันธ์   
3.  พนักงานเอกสาร

### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.  10,000-20,000 บาท 2.  20,001-30,000 บาท   
3.  30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดในการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของ

พนักงานสายเรือมิตซูย โอ. เอส. เค ไลน์

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1. ผู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า						<input type="checkbox"/>
2. ผู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านราคา</b>						
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า						<input type="checkbox"/>
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น						<input type="checkbox"/>
6. อัตราค่าธรรมเนียมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น						<input type="checkbox"/>
7. ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้อง แม่นยำ						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ						<input type="checkbox"/>
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L						<input type="checkbox"/>
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการ ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม						<input type="checkbox"/>
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ อันดีกับลูกค้า						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดในการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของ  
พนักงานสายเรือมิตซูโฮ. เอส. เค. ไลน์ส (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านบุคลากร</b>						<input type="checkbox"/>
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ						<input type="checkbox"/>
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า						<input type="checkbox"/>
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						<input type="checkbox"/>
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่						<input type="checkbox"/>
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						<input type="checkbox"/>
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี						<input type="checkbox"/>
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย						<input type="checkbox"/>
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม						<input type="checkbox"/>

ขอบคุณสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายบุญชัย แซ่ลิ้ม
วัน เดือน ปีเกิด	13 มีนาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	96/152 ซอยเอกชัย 109 ถนนเอกชัย-บางบอน แขวงบางบอน เขตบางบอน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

### ประวัติการศึกษา

2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเทพศิรินทร์
2548	ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ เกียรตินิยมอันดับที่สอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

### ประวัติการทำงาน

2549	บริษัท สแกนเวลล์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2551-ปัจจุบัน	บริษัท อินเตอร์ ทรานสปอร์ต แมเนจเม้นต์ จำกัด