

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยอง ในทัศนะของผู้ใช้บริการ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. นายเรือประเภท

- 1) เรือเดินภายในประเทศ 2) เรือเดินต่างประเทศ

2. อายุนายเรือ

- 1) 25 – 35 ปี 2) 36 – 45 ปี
3) 46 – 56 ปี 4) 57 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์การนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ

- 1) 1 เทียวเรือ 2) 2 – 5 เทียวเรือ
3) มากกว่า 5 เทียวเรือ 4) ไม่เคยนำเรือเข้าเทียบท่าอื่นเลย

4. การศึกษา

- 1) การศึกษาภาคบังคับ 2) ปวช. – ปวส.
3) ปริญญาตรี 4) ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยอง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการด้านเรือ						<input type="checkbox"/>
1. ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการของเรือในด้านต่างๆ						<input type="checkbox"/>
2. ความลึกของร่องน้ำ ติดตั้งเครื่องหมายฯ ถูกต้องตามประกาศของท่าเรือ ไออาร์พีซีระยอง						<input type="checkbox"/>
3. ความปลอดภัยในการใช้ร่องน้ำ						<input type="checkbox"/>
4. ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการเข้าเทียบท่า และออกจากท่า						<input type="checkbox"/>
5. ความถูกต้อง รวดเร็ว ของระบบการบริหารจัดการในการให้บริการเรือ						<input type="checkbox"/>
6. ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการสำหรับการให้บริการด้านเรือ						<input type="checkbox"/>
การให้บริการของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
7. พนักงานประจำท่าเรือ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ						<input type="checkbox"/>
8. พนักงานเน้นการเทียบเรืออย่างปลอดภัย						<input type="checkbox"/>
9. พนักงานดูแลงานขนถ่ายมีจำนวนเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
10. พนักงานทำงานเป็นระบบ มีความชัดเจนของข้อมูลระหว่างเรือและท่า						<input type="checkbox"/>
11. พนักงานท่าเรือมีความสุภาพในการติดต่อสื่อสารทั้งต่อหน้าและผ่านเครื่องมือสื่อสาร						<input type="checkbox"/>
การให้บริการการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยี						<input type="checkbox"/>
12. ความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วของการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเรือ						<input type="checkbox"/>
13. การสื่อสารระหว่างท่าเรือกับเรือมีประสิทธิภาพ						<input type="checkbox"/>
14. การจัดการจราจรทางน้ำด้วยระบบทันสมัยจะเพิ่มความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุทางน้ำในท่าเรือ						<input type="checkbox"/>
15. ความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมลล์						<input type="checkbox"/>
16. มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และรูปแบบน่าสนใจ						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยอง (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง						
17. ความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้บริการเครื่องมือฯ						<input type="checkbox"/>
18. ความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
19. ความพร้อมและความเพียงพอของเครื่องมือฯ						<input type="checkbox"/>
20. ความปลอดภัยของเครื่องมือในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
21. ความทันสมัยของเครื่องมือทุ่นแรง						<input type="checkbox"/>
การบริการด้าน ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม						
22. สภาพสิ่งแวดล้อมของท่าเรือ						<input type="checkbox"/>
23. ลักษณะสุขอนามัย และความสะอาดของระบบ สาธารณสุขโลก						<input type="checkbox"/>
24. การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าเรือ						<input type="checkbox"/>
25. การจราจรภายในเขตพื้นที่ท่าเรือ						<input type="checkbox"/>
26. เครื่องหมายจราจร ป้ายสัญญาณต่างๆ ในเขตพื้นที่ ท่าเรือ						<input type="checkbox"/>
27. แสงสว่างในเขตพื้นที่ท่าเรือ						<input type="checkbox"/>
28. ห้องน้ำมีความสะอาดและมีปริมาณเพียงพอต่อความ ต้องการ						<input type="checkbox"/>
29. ความสะดวกและความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยใน สำนักงาน						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นายบุญฤทธิ์ สุริยวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด วันที่ 13 เมษายน พ.ศ.2508
ภูมิลำเนา 164/1 ถนนริมน้ำ ตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2524 มัธยมศึกษาตอนต้น
โรงเรียนเซนต์หลุยส์ อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา
พ.ศ. 2526 โรงเรียนสื่อสารและอิเล็กทรอนิกส์ กรมสื่อสารทหารเรือ
ป้อมพระจุลจอมเกล้า จ.สมุทรปราการ
พ.ศ. 2534 CIC, CW Communication of Hudong Shipyard นครเซี่ยงไฮ้
สาธารณรัฐประชาชนจีน
พ.ศ. 2543 นิเทศศาสตร์บัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2548 บริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการตลาด
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2526 กองทัพเรือพระราชวังเดิม
พ.ศ. 2527 เรือหลวงพาลี หมู่เรือลาดตระเวนชายแดน จังหวัดตราด
พ.ศ. 2530 หน่วยปฏิบัติการตามลำน้ำโขง สถานีเรือ อ.เขมราฐ จ.อุบลราชธานี
พ.ศ. 2533 กรมต่อสู้อากาศยานรักษาฝั่ง อ.สัดหีบ จ.ชลบุรี
พ.ศ. 2534 เรือหลวงเจ้าพระยา กองเรือฟรีเกต ฐานทัพเรือสัดหีบ อ.สัดหีบ จ.ชลบุรี
พ.ศ. 2536 บริษัท อาร์ ซี แอล (มหาชน) จำกัด
พ.ศ. 2539 บริษัท ไอ อาร์ พี ซี (มหาชน) จำกัด