ภาคผนวก ก

แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

<u>คำชี้แจง</u> : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลในการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จึงขอความร่วมมือทุกท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง และผู้ศึกษาต้อขอขอบพระคุณทุกท่านที่ กรุณาให้ร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษา : นายจักรสกล พุ่มพยอม
นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

<u>ส่วนที่ 1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ส่งออก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ประเภทของการประกอบธุรกิจของบริษัท
   1. ( ) บริษัทผู้ส่งออกสินค้า
   2. ( ) โรงงานผลิตสินค้าเพื่อส่งออก

2. ตำแหน่งงาน
   1. ( ) เจ้าของ หรือผู้บริหารกิจการส่งออก
   2. ( ) เจ้าของ หรือผู้บริหาร โรงงานผลิตเพื่อส่งออก
   3. ( ) พนักงานในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกของกิจการส่งออก
   4. ( ) พนักงานในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกของโรงงานผลิตเพื่อส่งออก
   5. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท

1. ( ) 1 - 3 ปี
2. ( ) 3 - 6 ปี
3. ( ) 6 -10 ปีขึ้นไป
4. ( ) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

4. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

1. ( ) ต่ำกว่า 100,000,000 บาท
2. ( ) 100,000,001 - 500,000,000 บาท
3. ( ) 500,000,001 - 1,000,000,000 บาท
4. ( ) มากกว่า 1,000,000,001 บาทขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก

5. ประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

1. ( ) ทางทะเล
2. ( ) ทางอากาศ
3. ( ) ทางรถยนต์ (ขนส่งข้ามพรมแดน)

6. เส้นทางที่ใช้บริการ

1. ( ) เอเชีย
2. ( ) เมริกาเหนือ
3. ( ) ยุโรป
4. ( ) ตะวันออกกลาง
5. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. เงื่อนไขการซื้อขายสินค้า

1. ( ) Ex. Work
2. ( ) F.O.B. (Free on Board)
3. ( ) CIF (Cost, Insurance and Freight)
4. ( ) CRF (Cost and Freight)
5. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

<u>ส่วนที่ 3</u> ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบและทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การให้บริการ (Service)					
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง					
2. ผู้ให้บริการมีความชำนาญและมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาได้					
3. ความถูกต้อง และครบถ้วนของเอกสาร					
4. ความรู้ในเรื่องข้อมูลเส้นทางการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ					
5. ความสามารถในการจองระวางสินค้า					
6. การให้บริการ การบรรจุหีบห่อสินค้า (Packing)					
7. การให้บริการจัดหารถบรรทุกสินค้า					
8. การให้บริการติดต่อและจัดทำประกันภัยสินค้าแทน (Insurance)					
9. การให้บริการทำเรื่องขอคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออก เช่นการใช้สิทธิบีโอไอ, การขอคืนอากรขาเข้าตาม ม.19 ทวิ					
10. การให้บริการจัดส่งรายงานความคืบหน้าของสินค้าที่ส่งไป					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การส่งมอบบริการ (Place)					
11. สำนักงานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน บริษัทห้างร้าน การคมนาคมสัญจรไปมาสะดวก					
12. สามารถติดต่อเพื่อใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ , อินเตอร์เน็ต					
13. จำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการรับบริการ					
ราคาและค่าใช้จ่าย (Price)					
14. ความเหมาะสมของค่าบริการจัดการขนส่งสินค้า (Service Charge) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น					
15. ราคาค่าระวางสินค้ามีความเหมาะสม (Fright Charge)					
16. ราคาค่าขนส่งรถยนต์ , หัวลากตู้คอนเทนเนอร์ (Transportation) มีความเหมาะสมกับระยะทาง					
17. การคิดค่าบริการ การออกใบตราส่งสินค้า (Bill of Landing)					
18. ความเหมาะสมของค่าบริการ การดำเนินการด้านพิธีการศุลกากร (Customs Clearance)					
การส่งเสริมการขาย (Promotion)					
19. ความเพียงพอของข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ท่านได้รับ					
20. การให้ส่วนลดอัตราค่าบริการ					
21. การมีเครือข่ายในการให้บริการทั้งในประเทศ และต่างประเทศ					
22. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ของบริษัท					
23. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆอย่างทั่วถึง เช่น หนังสือพิมพ์, วิทยุ, โทรทัศท์					

ภาคผนวก ข

ค่าอำนาจจำแนกของของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

และ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	23

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง	.434
ผู้ให้บริการมีความชำนาญและมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาได้	.614
ความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร	.674
ความรู้ในเรื่องข้อมูลเส้นทางการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ	.530
ความสามารถในการาจองระวางสินค้า	.419
การให้บริการ การบรรจุหีบห่อสินค้า (Packing)	.414
การให้บริการจัดหารถบรรทุกสินค้า	.495
การให้บริการติดต่อและจัดทำประกันภัยแทน	.591
การให้บริการทำเรื่องขอคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออก	.409
การให้บริการจัดส่งรายงานความคืบหน้าของสินค้าที่ส่งไป	.628

สำนักงานที่ให้บริการอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน บริษัทห้างร้าน การคมนาคาสัญจรไปมาสะดวก	.446
สามารถติดต่อเพื่อใช้บริการได้หลายช่องทาง	.347
จำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการรับบริการ	.334
ความเหมาะสมของค่าบริการจัดส่งสินค้าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	.565
ค่าระวางสินค้ามีความเหมาะสม	.505
ราคาค่าขนส่งรถยนต์,หัวลากตู้คอนเทรนเนอร์ มีความเหมาะสมกับระยะทาง	.344
การคิดค่าบริการ การออกใบตราส่งสินค้า	.410
ความเหมาะสมของค่าบริการ การดำเนินการด้านวิธีการศุลกากร	.389
ความเพียงพอของข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ท่านได้รับ	.502
การให้ส่วนลดอัตราค่าบริการ	.692
การมีเครือข่ายให้บริการทั้งในและต่างประเทศ	.650
การมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ของบริษัท	.512
การมีประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์	.525