

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

**ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาปัจจัยของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้า
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย**

ข้อ	รายการคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
2.1 การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด								
2.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์								
1)	ความพร้อม สะดวก รวดเร็วในการการขนส่งและกระจายสินค้า	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
2)	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนถ่ายวัสดุ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3)	ความพร้อมและความเพียงพอของสถานที่ในการพักสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4)	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการคอมพิวเตอร์บริการและการติดต่อสื่อสาร	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.1.2 ด้านราคา								
1)	การกำหนดราคาของการให้บริการเหมาะสมกับการขนส่งและกระจายสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	ราคาเหมาะสมกับประสิทธิภาพในการทำงาน	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
3)	ราคาการให้บริการต่อรองได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4)	ราคาการให้บริการมีส่วนลดได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5)	ค่าใช้จ่ายบริการรับ-จัดเก็บ และพื้นที่วางสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.1.3 ด้านสถานที่จำหน่าย								
1)	สถานที่จำหน่ายในการให้บริการการขนส่งและกระจายสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	มีการใช้เทคโนโลยีจำหน่ายในการให้บริการ (ผ่านเว็บไซต์)	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3)	สถานที่จำหน่ายในการให้บริการมีความสะดวกสบายต่อการรับบริการ	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
4)	มีการจำหน่ายการให้บริการผ่านตัวแทน	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
2.1.4 ด้านการส่งเสริมการขาย								
1)	1) สื่อวิทยุ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
2)	สื่อโทรทัศน์	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3)	ป้ายโฆษณา	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
4)	แผ่นพับ	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
5)	หนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6)	สื่ออื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต สื่อโซเชียล เป็นต้น	0	+1	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
2.2 การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย								
2.2.1 ด้านความรู้ของผลิตภัณฑ์								
1)	ความรู้ความชำนาญด้านการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
2)	ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขในการแก้ไขปัญหากรณีฉุกเฉินมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3)	ความเข้าใจและในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้องและชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.2.2 ด้านทักษะในการนำเสนอ								
1)	การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดของปัญหากรณีฉุกเฉินมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	ทักษะในการเลือกนำเสนอการให้บริการที่เหมาะสมกับกรณีเฉพาะของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วของลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
3)	ทักษะในการนำเสนอโปรโมชันที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ของลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4)	ทักษะความรู้ในเชิงลึกสามารถแนะนำและตอบคำถามต่างๆและนำเสนอการให้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
2.2.3 ด้านการโน้มน้าวใจลูกค้า								
1)	การเปิดขายได้อย่างรวดเร็วตรงจุดประสงค์ชัดเจน และสามารถเลือกการให้บริการที่	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
	เหมาะสมกับลูกค้าได้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ							
2)	ความจริงใจและความรับผิดชอบต่อกำพูดที่แนะนำลูกค้าเวลาลูกค้ามีปัญหากลับมาสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	0	+1	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
3)	มีความใส่ใจบุคคล โดยการแนะนำโน้มน้าวใจให้ใช้บริการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
2.2.4 ด้านความเข้าใจความต้องการลูกค้า								
1)	สามารถเข้าใจและวิเคราะห์กรณีต่างๆ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ และแม่นยำมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	การบริการลูกค้าเมื่อมีความต้องการให้แก้ไขปัญหามาตรับรองสนองลูกค้าโดยการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาก็ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3)	การแนะนำการให้บริการอย่างจริงจังโดยไม่ใช้กิริยากดดันให้ลูกค้ารับสินค้ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.2.5 ด้านความรู้เฉพาะบุคคล								
1)	ความรู้ความสามารถอธิบายปัญหากรณีเฉพาะของลูกค้าได้อย่างตรงจุดปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	การนำความรู้เทคโนโลยีมาใช้ในการวิเคราะห์แก้ไขกรณีเฉพาะของลูกค้าและเห็นผลลัพธ์ที่ดีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
3)	การถ่ายทอดเทคโนโลยีและกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรายละเอียด	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า								
3.1 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินค้า								

ข้อ	รายการคำถาม	ผู้ช่วยชาย					IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
1)	ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการด้านสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	ความสะดวกรวดเร็วในการบรรทุกขนถ่ายสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3)	ความพร้อมและความเพียงพอของสถานที่ในการพักสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4)	ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการบรรทุกขนถ่ายสินค้าและความปลอดภัยของสินค้า	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
5)	ความถูกต้องรวดเร็วในระบบคอมพิวเตอร์บริการและระบบการติดต่อสื่อสาร	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6)	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการคอมพิวเตอร์บริการและการติดต่อสื่อสาร	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7)	ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการด้านสินค้าเช่น ค่าใช้บริการขนถ่ายสินค้า	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
3.2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า, พื้นที่วางสินค้า/ตู้สินค้า								
1)	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบ, พื้นที่วางสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบ, พื้นที่วางสินค้า	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
3)	ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนและพิธีการในส่วนของขั้นตอนด้านศุลกากร	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
4)	ความถูกต้องรวดเร็วในการใช้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบ, พื้นที่วางสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5)	การรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้สินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6)	ระบบการบริหารจัดการดูแลรักษาสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7)	ความพร้อมและเพียงพอในสถานที่สำหรับสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8)	ความพร้อมและเพียงพอในสถานที่สำหรับสินค้าทัณฑ์บน	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
9)	การรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาวัตถุสินค้านำเข้าอันตราย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10)	มาตรการแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินและอันตรายที่อาจเกิดได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการคำถาม	ผู้ช่วยชาย					IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
11)	การให้บริการในส่วนของการรับประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
12)	ค่าใช้จ่ายบริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบสินค้า/ผู้ สินค้าพื้นที่วางสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.3ด้านความพึงพอใจในการให้บริการอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ								
1)	ความถูกต้องในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3)	ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของพนักงานที่ ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4)	กิริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5)	ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของพนักงานที่ ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6)	คุณภาพของการให้บริการ	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
7)	ทักษะของพนักงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน								
1)	ความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้บริการอุปกรณ์ ขนถ่ายวัสดุ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2)	ความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการใน เรื่องของอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3)	ความพร้อมและเพียงพอของอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4)	ความปลอดภัยของในการใช้บริการอุปกรณ์ขน ถ่ายวัสดุ	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
5)	ระบบบริหารจัดการของการให้บริการอุปกรณ์ ขนถ่ายวัสดุ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6)	ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการอุปกรณ์ขน ถ่ายวัสดุ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
7)	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8)	ความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้บริการอุปกรณ์ ขนถ่ายวัสดุ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้