

ภาคผนวก ค.

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย  
การพัฒนากลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถ  
ของธุรกิจส่งออกทางอากาศ

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย**  
**การพัฒนากลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ**

แบบสอบถามนี้สอบถาม **ธุรกิจส่งออกสินค้า** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจและวิจัย หัวข้อเรื่อง “กลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทราบถึงปัจจัยต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงความร่วมมือ ประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า และสร้างความพึงพอใจ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 : การสอบถามถึงดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก
- ส่วนที่ 3 : การสอบถามถึงผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก และข้อเสนอแนะ

นักวิจัยขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ได้รับนั้นจะถูกนำเสนอในภาพรวม และถูกนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาเท่านั้น นักวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ให้ตรงตามความคิดเห็นของท่าน หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม**

องค์กร : ..... ที่อยู่.....  
 ชื่อ-นามสกุล : ..... ตำแหน่ง.....  
 เบอร์โทรศัพท์ : ..... เบอร์โทรสาร..... E-mail : .....

**ส่วนที่ 2 : การสอบถามถึงดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก**

2.1 ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์	เกณฑ์การประเมิน					ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน		
	5	4	3	2	1	+1	0	-1
<b>2.1.1 พิธีการศุลกากร</b>								
1) ความต้องการต่อการบริการของกรมศุลกากร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) ช่องทางในการยื่นขอบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5) สิ่งอำนวยความสะดวกกรมศุลกากร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>2.1.2 โครงสร้างพื้นฐาน</b>								
1) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับถนน น้ำ และราง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับสถานีบรรจุและเปลี่ยนถ่ายสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับน้ำประปา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับไฟฟ้าสาธารณะ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

2.1.3 การจัดส่งระหว่างประเทศ	เกณฑ์การประเมิน					ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน		
	5	4	3	2	1	+1	0	-1
1) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ความถูกต้องรวดเร็วในการใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) ความพร้อมและเพียงพอในสถานที่ในการจัดส่งระหว่างประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) การรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.1.4 ความสามารถของบริการโลจิสติกส์	เกณฑ์การประเมิน							
	5	4	3	2	1			
1) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) การจัดการคลังสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) การจัดการสินค้าคงคลัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) การจัดการการขนถ่ายวัสดุ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5) การจัดการการบรรจุภัณฑ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
6) การจัดการการขนส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
7) การจัดการการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.1.5 การติดตามสถานะการจัดส่ง	เกณฑ์การประเมิน							
	5	4	3	2	1			
1) ระบบการตรวจสอบสถานะการจัดส่งที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ระบบตรวจสอบสถานะการเชื่อมโยงข้อมูล GPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) การตรวจสอบสถานะผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) ระบบติดตามมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับบริษัทขนส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.1.6 ความตรงต่อเวลา	เกณฑ์การประเมิน							
	5	4	3	2	1			
1) การกำหนดการแจ้งสถานะและเวลาในการจัดส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) การประเมินเวลาในการจัดส่งและส่งมอบสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.2 สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก	เกณฑ์การประเมิน							
2.2.1 ความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1			
1) ระดับในการส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ระดับสมรรถนะในการส่งมอบให้กับลูกค้าตามเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) ระดับความถูกต้องของเอกสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) สภาพของสินค้าที่สมบูรณ์หลังการส่งมอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.2.2 ความรับผิดชอบ	เกณฑ์การประเมิน							
	5	4	3	2	1			
1) รอบเวลาในการจัดจ้าง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) รอบเวลาในการผลิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) รอบเวลาในการส่งมอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) รอบเวลาในการส่งมอบสำหรับการขายปลีก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

2.2.3 ความยืดหยุ่น	เกณฑ์การประเมิน					ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน		
	5	4	3	2	1	+1	0	-1
1) ระดับความยืดหยุ่นของโซ่อุปทานขาขึ้น (Upside)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ระดับการปรับตัวของโซ่อุปทานขาขึ้น (Upside)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) ระดับการปรับตัวของโซ่อุปทานขาลง (Downside)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) มูลค่าของความเสียหายโดยรวม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.2.4 บริหารสินทรัพย์	เกณฑ์การประเมิน							
1) รอบเวลาของวัฏจักรเงินสด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรในโซ่อุปทาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) อัตราหมุนเวียนของเงินทุนในการดำเนินการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.2.5 ต้นทุนโซ่อุปทาน	เกณฑ์การประเมิน							
1) ระดับต้นทุนโซ่อุปทาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ระดับต้นทุนสินค้าขาย (Goods Sold)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด: 5 คือ ดีมาก 4 คือ ดี 3 คือ ปกติ 2 คือ ต่ำ								
1 คือ ต่ำมาก N/A คือ ไม่ได้ให้บริการ								
<b>ส่วนที่ 3 : การสอบถามถึงผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก</b>								
3.1 ความสามารถ	เกณฑ์การประเมิน							
1) ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5) พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3.2 การเข้าถึงบริการ	เกณฑ์การประเมิน							
1) บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนทำให้เข้าใจถึงบริการขนส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) บริษัทตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) บริษัทเปิดให้บริการโดยสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าเข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5) พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3.3 การติดต่อการสื่อสาร	เกณฑ์การประเมิน							
1) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

- 4) บริษัทมีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้า
- 5) ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่ง

3.4 ความน่าเชื่อถือ	เกณฑ์การประเมิน					ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน		
	5	4	3	2	1	+1	0	-1
1) บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) บริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลานัดหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) บริษัทมีความมั่นคงเป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่งสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม								

\*\*\* ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน \*\*\*