

ภาคผนวก ง.

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
การฟื้นฟูการบริการที่ส่งผลกระทบต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
การฟื้นฟูการบริการที่ส่งผลต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

แบบสอบถามนี้สอบถาม ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจ และวิจัยหัวข้อเรื่อง “กลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทราบถึงปัจจัยต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงความร่วมมือ ประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า และสร้างความพึงพอใจ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 : การสอบถามถึงปัจจัยต่าง ๆ ของการฟื้นฟูการบริการ

นักวิจัยขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ได้รับนั้นจะถูกนำเสนอในภาพรวมและถูกนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาเท่านั้น นักวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงตามความคิดเห็นของท่าน หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ส่วนที่ 2: การสอบถามถึงปัจจัยต่าง ๆ ของการศึกษาการฟื้นฟูการบริการ

2.1 การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	เกณฑ์การประเมิน					ผู้เชี่ยวชาญให้		
	5	4	3	2	1	คะแนน		
2.1.1 โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ						+1	0	-1
1) โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีภายนอก เช่น สถานภาพด้าน โครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) สถานภาพด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) สถานภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) สถานภาพบุคลากรกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

2.1.2 ความสามารถด้านบุคลากร	เกณฑ์การประเมิน					ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน				
	5	4	3	2	1	+1	0	-1		
1) ความจำเป็น ในการพัฒนาบุคลากร หรือหาปัญหาที่จะต้องพัฒนาบุคลากร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2) การวางแผน ในการพัฒนาบุคลากรมีกิจกรรมที่ต้องกำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
3) การดำเนินการพัฒนาบุคคลตามที่ได้วางแผน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
4) การติดตามและประเมินผลการพัฒนากำลังคน	<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	
	1 คือ ต่ำมาก		N/A คือ ไม่ได้ให้บริการ							
2.2 การบริหารการบริการ										
2.2.1 ระบบการบริหาร						เกณฑ์การประเมิน				
						5	4	3	2	1
1) กำหนดนโยบาย กลยุทธ์การดำเนินงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2) สนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายในครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
3) กำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
4) การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
5) นำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้ในหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
6) การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2.2.2 ขบวนการบริการ										
						เกณฑ์การประเมิน				
						5	4	3	2	1
1) การจัดการด้านขนส่ง และเส้นทางเดินรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2) กำหนดรูปแบบขนส่งต่างๆ (Multi-Modal) และการดำเนินการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
3) การจัดเส้นทางเดินรถตามขบวนการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
4) ความชัดเจนในการติดตามตรวจสอบสถานะสินค้าและข้อมูล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
5) การรวมสินค้าในการขนส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2.3 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า										
2.3.1 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า						เกณฑ์การประเมิน				
						5	4	3	2	1
1) การคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ควรจะเป็น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2) การสร้างแผนในการรวบรวมข้อมูล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
3) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุปที่ได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
4) การดำเนินการตามผลที่ชี้แจง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

2.3.2 การสร้างความสัมพันธ์	เกณฑ์การประเมิน					ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน		
	5	4	3	2	1	+1	0	-1
1) การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) การเข้าใจในเนื้อหาสาระของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) การจริงจังในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) การเปิดเผยถึงความรู้สึกหรือปฏิกิริยาที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.3.3 การสื่อสารกับลูกค้า	เกณฑ์การประเมิน							
1) ระบุ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานะทางสังคมของลูกค้า กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2) ความเข้าใจปัญหา และความคาดหวังให้่องแท้ ใช้มุมมองความคิด นิสัย พฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3) การเข้าไปอยู่ในมุมมองของลูกค้าที่ทำให้ทราบภาษาของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) การจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ มีการเรียบเรียงถ้อยคำให้ลูกค้าทราบถึง ข้อดีของสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5) การปรับแนวทางการตลาดและสินค้าให้สอดคล้องกับลูกค้า	<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							
	1 คือ ต่ำมาก N/A คือ ไม่ได้ให้บริการ							
2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>							
*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน ***								