

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย ชุดที่ 1

เรื่อง

ประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ตามหลักสูตรวิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา หวังว่าทุกท่านจะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

2. คำถามแบ่งออกเป็น

2.1 คำถามข้อมูลเบื้องต้น

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า

2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. โปรดตอบคำถามในความคิดเห็นของท่าน ตามคำแนะนำของแต่ละขั้นตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่อยู่ข้างหน้าคำตอบที่กำหนดไว้หรือเติมคำ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ อื่น ๆ โปรด (ระบุ).....

4. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

☐ ระดับปฏิบัติการ

☐ ระดับหัวหน้าฝ่าย

☐ ระดับผู้จัดการ

☐ ระดับผู้บริหาร

5. ประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการลูกค้า

☐ ต่ำกว่า 2 ปี

☐ 2-4 ปี

☐ มากกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1 “ไม่เห็นด้วย” หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย, 2 “เห็นด้วยน้อย” หมายถึง ท่านเห็นด้วยเพียงเล็กน้อย, 3 “เห็นด้วยปานกลาง” หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับปานกลาง, 4 “เห็นด้วยมาก” หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับมาก และ 5 “เห็นด้วยมากที่สุด” หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับคำถามข้อดังกล่าวมากที่สุด

ข้อที่	คำถาม	1	2	3	4	5
1	ประสิทธิภาพในการจัดการ					
1.1	บริษัทมีการจัดสรรพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ					
1.2	มีการกำหนดหน้าที่ของพนักงานแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน					
2	นโยบายของบริษัท					
2.1	บริษัทมีนโยบายในการให้บริการลูกค้าที่ชัดเจน					
2.2	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับหน่วยงานให้บริการลูกค้า					
2.3	มีการจัดสรรงบประมาณในการรักษาลูกค้าอย่างเหมาะสม					
3	คุณภาพของบุคลากร					
3.1	พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าจบการศึกษาดตรงกับสาขาที่เกี่ยวข้อง					
3.2	พนักงานมีประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการลูกค้ามาก่อน					
3.3	พนักงานได้รับการฝึกอบรมด้านการให้บริการจากบริษัทอย่างต่อเนื่อง					
3.4	พนักงานมีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง					
3.5	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์และเวลา					
4	ทัศนคติที่ท่านมีต่อผู้บริหารและบริษัท					
4.1	ผู้บริหารให้ผลตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่มอบหมายให้					
4.2	ผู้บริหารมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งตามผลงานอย่างยุติธรรม					
4.3	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน					
4.4	ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อย่าง ต่อเนื่อง					
4.5	บริษัทมีชื่อเสียงและมีความมั่นคงทางธุรกิจ					
5	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และช่องทางในการติดต่อสื่อสาร					
5.1	บริษัทมีจำนวนวัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอต่อการใช้งาน					
5.2	บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในสำนักงานอยู่เสมอ					
5.3	บริษัทมีการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า					

ตอนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานท่านให้
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย ชุดที่ 2

เรื่อง

ประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ตามหลักสูตรวิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา หวังว่าทุกท่านจะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

2. คำถามแบ่งออกเป็น

2.1 คำถามข้อมูลเบื้องต้น

2.2 ประสิทธิภาพการในการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า

2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. โปรดตอบคำถามในความคิดเห็นของท่าน ตามคำแนะนำของแต่ละขั้นตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่อยู่ข้างหน้าคำตอบที่กำหนดไว้หรือเติมคำ

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20-30 ปี☐ 31-40 ปี☐ 41-50 ปี☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ อนุปริญญา☐ ปริญญาตรี☐ ปริญญาโท☐ อื่น ๆ โปรด (ระบุ).....

4. ระยะเวลาที่เข้ามาปฏิบัติงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี☐ 1-2 ปี☐ 3-4 ปี☐ 5-6 ปี☐ 7-8 ปี☐ 8 ปีขึ้นไป

5. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการจากบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight Forwarder)

☐ มีความสะดวกมากกว่าการติดต่อกับผู้ขนส่งเองโดยตรง☐ ลดต้นทุนการจ้างพนักงานเฉพาะทางเข้ามาดูแลในบริษัท☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ (International Sea Freight Forwarder) ที่ท่านใช้บริการอยู่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1 “ไม่เห็นด้วย” หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย, 2 “เห็นด้วยน้อย” หมายถึง ท่านเห็นด้วยเพียงเล็กน้อย, 3 “เห็นด้วยปานกลาง” หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับปานกลาง, 4 “เห็นด้วยมาก” หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับมาก และ 5 “เห็นด้วยมากที่สุด” หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับคำถามข้อดังกล่าวมากที่สุด

ข้อที่	คำถาม	1	2	3	4	5
1	ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ					
1.1	ความหลากหลายของเส้นทางการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่บริษัทให้บริการ ณ ปัจจุบัน					
1.2	ความสามารถในการจัดหาผู้ขนส่งสินค้าได้ตามเวลาที่ต้องการ					
1.3	ความเพียงพอของจำนวนสินค้าที่สามารถรับจัดการขนส่งสินค้าได้					
1.4	ความยืดหยุ่นของเวลาในการรอรับสินค้าจากโรงงานของท่าน					
1.5	ความเพียงพอของพนักงานที่คอยให้บริการ					
2	คุณภาพของพนักงาน					
2.1	ความสามารถและความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของพนักงานบริการ					
2.2	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้จบในแต่ละกรณี ของพนักงาน					
2.3	พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วตามที่ท่านคาดหวัง					
2.4	ความสามารถในการรับข้อมูลที่ถูกต้องของพนักงาน					
2.5	มารยาทในการติดต่อสื่อสารของพนักงาน					
3	การปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการ					
3.1	การปฏิบัติงานต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อยทันต่อเวลาและสถานการณ์การใช้งาน					
3.2	ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นน้อยครั้ง					
3.3	ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งมีความถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์					
4	การติดต่อสื่อสาร					
4.1	การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์แก่ลูกค้า					
4.2	ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร					
4.3	ความรวดเร็วในการส่งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
5	ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท					

5.1	ระยะเวลาการขนส่งสินค้าเป็นไปตามกำหนดการที่แจ้งไว้					
5.2	อัตราการสูญหายเสียหายของสินค้าที่รับจัดการขนส่งเกิดขึ้นน้อย					

ตอนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปฏิบัติงานของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ให้มีไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University