

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ นิคม

อุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการเปิดเผยที่ใด ๆ เป็นรายบุคคล จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเห็นหรือตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด และขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ผู้ศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่อง [] ตามข้อมูลและประสบการณ์จริงของท่าน

1.1 จำนวนพนักงานในองค์กรของท่าน

- [] ขนาดเล็ก 1 - 50
 [] ขนาดกลาง 51 - 199
 [] ขนาดใหญ่ มากกว่า 200 ขึ้นไป

1.2 โครงสร้างของคณะผู้บริหาร

- [] ไทย [] อเมริกา [] อินเดีย [] อังกฤษ [] ญี่ปุ่น [] จีน
 [] อื่น ๆ โปรดระบุ

1.3 กิจกรรมหลักในการเลือกใช้จากผู้ให้บริการโลจิสติกส์

- [] คลังสินค้า [] การขนส่ง [] การผลิต
 [] บริการจัดการเอกสารนำเข้า - ส่งออก [] ไม่ใช้บริการ [] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.4 บริษัทของท่านมีผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำนวนเท่าใด

- [] มีผู้ให้บริการรายเดียวเท่านั้น [] 3 ราย
 [] 2 ราย [] มากกว่า 3 ราย

ส่วนที่ 2: คุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์

คุณลักษณะของการให้บริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความน่าเชื่อถือ (ความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ)					
2. ความปลอดภัย (ความปลอดภัยต่อสินค้าในขณะขนส่ง)					
3. ความรวดเร็ว (สามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามกำหนด)					
4. ความยืดหยุ่น (ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ)					
5. ราคา (ความเหมาะสมของราคา)					

ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

การสำรวจระดับความพึงพอใจจากบริการโลจิสติกส์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความน่าเชื่อถือ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มากน้อยเพียงใด					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความปลอดภัยที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มากน้อยเพียงใด					
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความเร็วที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ มากน้อยเพียงใด					
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความยืดหยุ่นที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ มากน้อยเพียงใด					
5. ท่านรู้สึกพึงพอใจด้านราคาที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มาก น้อยเพียงใด					

ผลการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (S. D) ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และ ขนาดใหญ่ ตามลำดับ

ลำดับที่	ข้อมูลส่วนบุคคล				องค์กรขนาดเล็ก	คุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือก					องค์กรขนาดกลาง	คุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือก					องค์กรขนาดใหญ่	คุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือก				
	1	2	3	4		ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	ราคา		ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	ราคา		ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	ราคา
41	1	1	3	4	องค์กรขนาดเล็ก	4	3	4	3	3	องค์กรขนาดเล็ก	4	3	4	3	3	องค์กรขนาดใหญ่	4	3	4	3	3
42	1	1	2	3		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
43	1	1	1	1		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
44	1	5	2	3		5	4	4	5	4		5	4	3	4	4		5	3	4	4	5
45	1	1	2	1		4	5	3	4	4		5	5	3	4	4		5	4	4	4	5
46	1	1	3	1		4	5	5	3	4		5	5	5	3	4		5	5	3	2	2
47	1	1	2	1		5	5	4	5	5		5	5	5	4	5		5	5	5	4	4
48	1	1	2	3		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	4
49	1	1	1	1		5	4	5	5	4		5	5	5	4	5		5	5	5	5	3
50	1	1	1	1		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	3
51	1	1	2	1		4	5	4	5	5		5	5	4	5	5		5	5	5	5	5
52	1	1	2	1		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	3
53	1	1	1	1		5	4	5	5	4		5	4	5	5	4		5	4	5	5	3
54	1	1	3	1		5	4	4	5	4		5	4	4	5	4		5	4	4	5	3
55	1	1	2	1		4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4	4	2
56	1	1	2	1		4	3	4	4	5		4	3	4	4	4		4	3	4	4	3
57	1	1	2	3		4	4	4	4	3		4	4	4	4	3		4	4	4	4	3
58	1	1	3	1		3	4	4	4	4		5	5	5	4	4		5	5	5	4	3
59	1	1	2	2		5	5	5	5	4		5	5	5	4	4		5	5	5	4	3
60	1	1	2	1		4	4	4	3	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	3
						Mean	4.50	4.40	4.45	4.40		Mean	4.50	4.40	4.45	4.40		Mean	4.50	4.40	4.45	4.40
						SD	0.50	0.50	0.50	0.50		SD	0.50	0.50	0.50	0.50		SD	0.50	0.50	0.50	0.50
						ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม
						ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม
21	2	7	2	4	องค์กรขนาดกลาง	4	4	3	3	3	องค์กรขนาดกลาง	4	4	3	3	3	องค์กรขนาดใหญ่	4	4	3	3	3
22	2	7	2	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
23	2	2	4	2		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
24	2	2	4	2		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
25	2	1	2	4		4	5	5	4	5		4	5	5	4	5		4	5	5	4	5
26	2	1	2	4		5	5	5	4	4		5	5	5	4	4		5	5	5	4	4
27	2	2	2	4		4	4	4	4	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
28	2	2	4	4		5	4	5	5	5		5	4	5	5	5		5	4	5	5	5
29	2	5	4	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
30	2	5	4	4		5	5	4	5	5		5	5	4	5	5		5	5	4	5	5
31	2	1	2	4		4	5	5	4	5		4	5	5	4	5		4	5	5	4	5
32	2	5	2	4		4	5	5	5	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
33	2	2	4	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
34	2	2	4	2		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
35	2	2	1	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
36	2	5	4	2		5	5	4	4	4		5	5	4	4	4		5	5	4	4	4
37	2	1	2	1		3	5	5	3	4		5	5	5	3	4		5	5	5	3	4
38	2	1	2	4		5	5	5	5	4		5	5	5	5	4		5	5	5	5	4
39	2	5	2	4		4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4	4	4
40	2	1	1	3		5	4	4	4	5		5	4	4	4	5		5	4	4	4	5
						Mean	4.50	4.40	4.45	4.40		Mean	4.50	4.40	4.45	4.40		Mean	4.50	4.40	4.45	4.40
						SD	0.50	0.50	0.50	0.50		SD	0.50	0.50	0.50	0.50		SD	0.50	0.50	0.50	0.50
						ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม
						ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม
1	3	7	2	2	องค์กรขนาดใหญ่	5	5	5	4	4	องค์กรขนาดใหญ่	5	5	5	4	4	องค์กรขนาดใหญ่	5	5	5	4	4
2	3	2	2	1		5	5	5	3	5		5	5	5	3	5		5	5	5	3	5
3	3	2	2	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
4	3	2	1	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
5	3	1	2	2		4	2	4	4	3		4	2	4	4	3		4	2	4	4	3
6	3	7	2	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
7	3	5	2	4		5	5	5	4	5		5	5	5	4	5		5	5	5	4	5
8	3	1	2	2		5	4	4	4	4		5	4	4	4	4		5	4	4	4	4
9	3	1	3	4		5	5	4	4	5		5	5	4	4	5		5	5	4	4	5
10	3	1	1	4		3	3	3	3	3		4	3	3	3	4		3	3	3	3	4
11	3	5	2	4		4	5	5	4	5		4	5	5	4	5		4	5	5	4	5
12	3	7	2	2		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
13	3	1	2	2		5	5	4	3	4		5	5	4	3	4		5	5	4	3	4
14	3	5	2	4		3	3	2	2	2		3	3	2	2	2		3	3	2	2	2
15	3	4	2	4		4	4	3	3	3		4	4	3	3	3		4	4	3	3	3
16	3	5	2	4		5	5	5	4	5		5	5	5	4	5		5	5	5	4	5
17	3	5	3	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
18	3	7	2	2		3	3	2	3	3		3	3	2	3	3		3	3	2	3	3
19	3	1	2	2		3	3	3	3	3		3	3	3	3	3		3	3	3	3	3
20	3	2	2	4		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5
						Mean	4.50	4.40	4.45	4.40		Mean	4.50	4.40	4.45	4.40		Mean	4.50	4.40	4.45	4.40
						SD	0.50	0.50	0.50	0.50		SD	0.50	0.50	0.50	0.50		SD	0.50	0.50	0.50	0.50
						ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม
						ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม		ค่าเบี่ยงเบน	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม

การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

กลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้บริหารฯ ธุรกิจขนาดเล็ก จำนวน 2 บริษัท จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก โดยได้ข้อสรุปเชิงวิเคราะห์โดยรวม ดังนี้

ประเด็นที่ก่อให้เกิดปัญหา และอุปสรรค

เนื่องจากเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ก่อนข้างต้องการความรอบคอบในการคิดทุกๆด้าน เพราะส่งผลต่อต้นทุนโดยตรง และเม็ดเงินในการลงทุนที่มีอย่างจำกัดเพื่อให้ธุรกิจดำเนินเติบโตไปได้จึงให้ความสำคัญกับ ต้นทุน (ราคา) รองลงมาคือ ความยืดหยุ่น เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน ที่ไม่ต้องการเคร่งครัดจนเกินไป เช่น ในกรณีของการขอยกเลิกในเรื่องต่าง ๆ ตัวเลขเฉลี่ยในแต่ละเดือนของการวางแผนงาน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ควรจะได้รับการเจรจาผ่อนผันกันไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะ

จากสิ่งที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงในด้านการให้บริการ ในด้านของราคา อาจจะถูกมองความสำคัญไปที่ลดลงไป ความยืดหยุ่น ความสะดวกและง่ายต่อการเจรจาอาจมีส่วนสำคัญที่มากกว่า ดังนั้นจึงอยากแนะนำให้กลุ่มผู้ให้บริการที่มีขนาดเล็ก ควรจะจับกลุ่มกันและมีราคากลางที่เป็นธรรมและตอบสนองกับลูกค้าในกลุ่มของตนเองได้ตามกำลังตอบสนองเช่นกัน หากมีการเจรจารวมกลุ่มกันก็จะสามารถช่วยเหลือกลุ่มธุรกิจเล็ก ๆ ที่กำลังจะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ สามารถที่จะประกอบธุรกิจให้โตไปพร้อม ๆ กันได้

กลุ่มธุรกิจขนาดกลาง

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้บริหารฯ ธุรกิจขนาดกลาง จำนวน 2 บริษัท จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง โดยได้ข้อสรุปเชิงวิเคราะห์โดยรวมดังนี้

ประเด็นที่ก่อให้เกิดปัญหา และอุปสรรค

กลุ่มธุรกิจขนาดกลางส่วนมากจะเป็นกลุ่มที่อยู่ในช่วงเติบโต ซึ่งปัจจัยหลักของการบริหารเพื่อให้เกิดความพัฒนาให้คงที่ในทุกๆด้าน ทั้งต้นทุน ความยืดหยุ่น ความปลอดภัยของสินค้า ความรวดเร็ว และบริการ ทุกอย่างที่กำลังกล่าวมา มีความสำคัญต่อธุรกิจที่กำลังเติบโต แต่บทสัมภาษณ์ที่ได้ข้อสรุปจากกลุ่มนี้ มองถึง ความรวดเร็วและการบริการเป็นหลัก เนื่องจากในด้านของราคานั้น กลุ่มผู้ให้บริการจะเสนอราคามาในทิศทางที่ไม่ต่างกันมาก ทางกลุ่มมองเห็นความสำคัญหลักในการตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างทันทีที่มีการเพิ่มขึ้นหรือลดลง การตอบสนองที่รวดเร็วก็นำมาส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความสำคัญมาก เพราะการสื่อสารข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อต้นทุนโลจิสติกส์ เพราะการสื่อสารเกิดขึ้นจากคน การนำระบบเข้ามาประยุกต์ใช้ในงานส่งผลให้เกิดผลดีต่อทุก ๆ มุม เทคโนโลยีสามารถทำให้การทำงานนั้นสะดวกและรวดเร็วขึ้น ควรจะมีการปรับปรุงระบบในการบริหารข่าวสารเพื่อให้ตอบสนองความต้องการได้อย่างทันที่

กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้บริหาร ๔ ธุรกิจขนาดเล็ก จำนวน 2 บริษัท (FORD และ Johnson Control) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ โดยได้ข้อสรุปเชิงวิเคราะห์โดยรวมดังนี้

ประเด็นที่ก่อให้เกิดปัญหา และอุปสรรค

บริษัทใหญ่มีเม็ดเงินการลงทุนที่สูงเนื่องจากส่วนมาก เป็นการกระจายฐานการผลิตไปยังภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อกระจายกำลังความสามารถในการตอบสนองลูกค้าตามส่วนภูมิกษณนั้น เรื่องหลักที่มองถึงปัญหาคือ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ เพราะการสร้างความปลอดภัยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกลุ่มธุรกิจทั้งหมดนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ยากเลย กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่จึงมองเรื่องความน่าเชื่อถือเป็นสำคัญที่สุด รองลงมาคือความปลอดภัย เพราะสินค้าค่อนข้างมีมูลค่าที่สูง หากเกิดผลกระทบต่อความเสียหายในตัวสินค้าระหว่างการส่งมอบต่อลูกค้า หรือ สายการผลิต นั้นก็หมายถึงความผิดพลาดต่อหลาย ๆ อย่าง ทำให้เกิดการวางแผนที่คาดเคลื่อนไป ยกตัวอย่างเช่น ระหว่างการขนส่งเกิดความเสียหายต่อสินค้า เมื่อมาถึงสายการผลิต สินค้าหรือวัตถุดิบนั้น ๆ ไม่สามารถที่จะนำมาใช้งานต่อได้ ทำให้เสียเวลา และต้นทุนในกระบวนการอีกมากมาย และลดความน่าเชื่อถือต่อผู้ให้บริการรายนั้นไปโดยทันที

ข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูงในด้านการให้บริการ ทำให้ในหนึ่งบริษัทมีการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาใช้มากกว่า 1 ราย ดังนั้นจึงมีความเสี่ยงมากต่อความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น หาก ผู้ให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการตอบสนองที่มากขึ้น โดยให้บริการแบบ One Stop Service โดยครอบคลุมการบริการโลจิสติกส์ทุกด้านก็จะสามารถลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้มาก และง่ายต่อการบริหารจัดการทั้งสองฝ่าย