ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ก

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้นำไปทดสอบกับผู้ใช้บริการบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-Test) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 25 บริษัท โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาช ในการทดสอบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

หาค่าความเชื่อมั่น สูตร $\alpha = \frac{k}{k-1}\left(\frac{1-\sum S^2_i}{S^2_x}\right)$

กำหนดให้ r_{tt} = สัมประสิทธิ์แห่งความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

S^2_i = ความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละข้อ

S^2_x = ความแปรปรวนของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ในส่วนที่วัดความคาดหวังของผู้บริหารบริษัทที่ใช้บริการบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8875 และในส่วนที่วัดการรับรู้ของผู้บริหารบริษัทที่ใช้บริการบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8247 ดังนั้น แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไปได้โดยไม่ต้องแก้ไข

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	33.2800	22.6267	.4420	.8256
B2	33.4400	22.5067	.6474	.8136
B3	33.2000	21.5833	.6078	.8120
B4	33.4000	20.3333	.6140	.8100
B5	33.8400	21.0567	.4348	.8318
B6	33.6800	20.1433	.6993	.8015
B7	32.9200	21.8267	.6439	.8106
B8	33.1600	23.2233	.2820	.8409
B9	33.4400	23.1733	.5101	.8221
B10	33.3200	22.1433	.5871	.8149
B11	32.3800	22.5267	.5420	.8266
B12	33.8400	21.0567	.4348	.8318
B13	33.2000	21.5833	.6078	.8120
B14	33.4000	20.3333	.6140	.8100
B15	32.9200	21.8267	.6439	.8106
B16	33.6800	20.1433	.6993	.8015

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

B17	33.4400	23.1733	.5101	.822106
B18	32.1600	22.2233	.2820	.8409
B19	32.4400	23.1733	.5801	.8321
B20	33.3200	21.1433	.5471	.8149
B21	33.4400	22.1733	.5101	.8221
B22	32.9200	21.7267	.6439	.8106

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0 N of Items = 22

Alpha = .8875

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

Reliability Coefficients

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C1	21.8333	17.7299	.4203	.8242
C2	21.8333	16.4195	.6481	.7891
C3	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C4	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C5	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C6	21.8333	16.4195	.6481	.7891
C7	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C8	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C9	21.8333	17.7299	.4203	.8242
C10	21.8333	16.4195	.6481	.7891
C11	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C13	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C14	21.8333	17.7299	.4203	.8242
C15	21.8333	16.4195	.6481	.7891
C16	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C17	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C18	21.8333	17.7299	.4203	.8242

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

C19	21.8333	16.4195	.6481	.7891
C20	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C21	21.6667	17.3333	.5895	.8001
C22	21.6667	17.3333	.5895	.8001

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0 N of Items = 22

Alpha = .8247

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

แบบสอบถาม

เรื่อง "การประเมินคุณภาพการบริการบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ"

<u>ส่วนที่ 1</u> : ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

1. องค์กรของท่านมีการลงทุนในสินทรัพย์ (Asset)

☐ ต่ำกว่า 20 ล้านบาท ☐ 20 – 100 ล้านบาท ☐ มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป

2. ปริมาณการส่งออกเฉลี่ย (คิดเทียบต่อตู้ขนาด 20 ฟุต) _____ ตู้ / เดือน

<u>ส่วนที่ 2</u> : คำถามเกี่ยวกับการสำรวจคุณภาพบริการการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยใช้เกณฑ์ประเมินจากคุณลักษณะการบริการ (<u>โปรดตอบทุกข้อ</u>)

<u>คำชี้แจง</u> : จากประสบการณ์ในการใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งฯ ท่านมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในเกณฑ์ระดับใด และท่านได้รับบริการจริงอยู่ในระดับใด ให้ท่านเลือกใส่ตัวเลขในช่องของระดับความคาดหวังและช่องของระดับที่ได้รับจริง เพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น

ระดับ	1	2	3	4	5	6	7
ความคาดหวัง / ที่ได้รับจริง	น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณลักษณะการบริการ	ระดับความคาดหวัง		การรับรู้คุณภาพบริการ	
	บริษัท ABC	บริษัทอื่น ๆ	บริษัท ABC	บริษัทอื่น ๆ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangibles) 1. ผู้ให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมหรือเพียงพอและทันสมัย ในการให้บริการ 2. ผู้ให้บริการมีการให้บริการแบบเครือข่ายครบวงจร 3. ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย 4. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการมีรูปลักษณ์ที่สวยงาม ข้อความครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย				
ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) 5. เมื่อผู้ให้บริการสัญญาว่าจะให้บริการใด ๆ แก่ลูกค้าภายในเวลาที่กำหนดผู้ให้บริการสามารถทำตามที่สัญญาไว้ได้ 6. เมื่อลูกค้ามีปัญหาผู้ให้บริการจะแสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยแก้ปัญหา				

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

คุณลักษณะการบริการ	ระดับความคาดหวัง		การรับรู้คุณภาพบริการ	
	บริษัท ABC	บริษัทอื่นๆ	บริษัท ABC	บริษัทอื่นๆ
7. ผู้ให้บริการให้บริการลูกค้าอย่างไม่มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ				
8. ผู้ให้บริการให้บริการลูกค้าตามเวลาที่กำหนดไว้				
9. ผู้ให้บริการมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและข้อมูลต่างๆ รวมถึงคิดอัตราค่าบริการอย่างถูกต้อง				
การตอบสนองต่อลูกค้าที่รับบริการทันที (Responsiveness)				
10. ผู้ให้บริการสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จสิ้นของบริการที่ลูกค้ามอบหมายให้ทำได้				
11. ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในทันที				
12. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า				
13. ผู้ให้บริการไม่ปฏิเสธที่จะให้บริการแก่ลูกค้าเนื่องจากไม่มีเวลาพอ				
ความน่าเชื่อถือ มั่นคง (Assurance)				
14. ผู้ให้บริการทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี				
15. ลูกค้าจะรู้สึกปลอดภัยในขณะที่รับการบริการจากผู้ให้บริการ เช่น ความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าจากโรงงานหรือคลังสินค้าไปยังท่าเรือ/ลานบรรจุสินค้า				
16. ผู้ให้บริการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสุภาพสม่ำเสมอ				
17. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพียงพอที่จะตอบคำถามลูกค้าได้				
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)				
18. ผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล				
19. ผู้ให้บริการมีการเปิดเวลาให้บริการที่สะดวกกับลูกค้าทุกคน				
20. ผู้ให้บริการมีพนักงานคอยดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล				
21. ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า				
22. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย				

@@@ ขอขอบคุณ ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม @@@

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University