

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางเรือ
กรณีศึกษา บริษัท OOCL Logistics (Thailand) CO., LTD.”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง
ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มี 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการบริษัท OOCL
Logistics (Thailand) CO.,LTD.

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการตัวแทนจัดส่งสินค้าทาง
เรือ (Freight Forwarder) ในส่วนของการเลือกใช้บริการการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางเรือ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท OOCL Logistics (Thailand)
CO.,LTD.

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

1.1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 25 ปี
☐ 26 - 30 ปี ☐ 31 - 35 ปี

☐ ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป

1.3. รายได้ ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 - 40,000 บาท
☐ มากกว่า 40,001 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการบริษัท OOCL Logistics
(Thailand) CO., LTD.

2.1 ท่านใช้บริการของบริษัทเราเป็นระยะเวลา

☐ น้อยกว่า 2 ปี ☐ 2 ปีขึ้นไป

2.2 ท่านรู้จักบริษัทจากทางสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ได้ใช้บริการอยู่แล้ว ☐ ได้รับการติดต่อโดยตรงจากบริษัท
☐ ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ จากการลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.3 ความถี่ในการใช้บริการ

☐☐ 1 – 2 ครั้ง ต่อเดือน ☐☐ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน ☐☐ มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการตัวแทนจัดส่งสินค้าทางเรือ (Freight Forwarder) ในส่วนของการเลือกใช้บริการการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางเรือ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญในการตัดสินใจ				
	น้อยมาก	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มากที่สุด
1. ราคา					
2. ระยะเวลาในการขนส่ง					
3. ความถี่ในการให้บริการ (จำนวนครั้งต่อเดือน)					
4. ความตรงต่อเวลาของสินค้าทั้งออกจากต้นทางและถึงปลายทาง					
5. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท OOCL Logistics (Thailand)

ลำดับ ที่	รายละเอียด					
		น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	ด	ดีมาก
1	ด้านราคา (Price)					
1.1	ท่านรู้สึกพอใจกับอัตราค่าใช้จ่าย					
1.2	ท่านรู้สึกว่าการใช้จ่ายของบริษัทมีความเหมาะสม					
1.3	ท่านรู้สึกพอใจกับเงื่อนไขในการชำระเงินของบริษัท					
1.4	ท่านรู้สึกว่าการใช้จ่ายบริษัทมีราคาย่อมเยาเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น					
2	ด้านพนักงาน (People)					
2.1	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
2.2	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
2.3	พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
2.4	พนักงานความเอาใจใส่ติดตามงานให้ลูกค้า					
3	ด้านเวลา (Period)					
3.1	ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางจนถึงปลายทาง					
3.2	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร					
3.3	บริษัทใช้เวลาในการ ยืนยันเอกสารเหมาะสม					
3.4	ความรวดเร็วในการจัดเตรียมเอกสาร					
4	ด้านกระบวนการ (Process)					
4.1	บริษัทสามารถส่งค่าใช้จ่ายได้อย่างรวดเร็ว					
4.2	บริษัทสามารถจัดทำเอกสารได้อย่างถูกต้อง					
4.3	บริษัทสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม					
5	ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					
6	ความคุ้มค่าโดยรวมที่ได้รับการรับบริการ					

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น / ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

1) จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

2) ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University