

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ชุดที่ 1 แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มจำนวนลูกค้าในการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์
ของการให้บริการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์ทางทะเล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อประกอบการทำวิจัยของนักศึกษาระดับ
ปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการขนส่งและ โลจิสติกส์
มหาวิทยาลัยบูรพา Tel. 038 745900 ต่อ 3210-3214

ส่วนประกอบของแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความต้องการในการเข้าใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจ
องระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการ

1. ลักษณะของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () ผู้ส่งออก (SHIPPER) () ตัวแทนขนส่งสินค้า (FREIGHT FORWARDER)
() นายหน้า (TRADING)

2. สินค้าที่ส่งออกเป็นลักษณะ

- () สินค้าอุปโภคบริโภค () สินค้าการเกษตร
() สินค้าสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม () เครื่องใช้ไฟฟ้า
() สินค้าทุกประเภท

3. เส้นทางการขนส่ง

- () เอเชียและตะวันออกกลาง () ยุโรปและแถบทะเลเมดิเตอร์เรเนียน
() อเมริกาเหนือ กลางและใต้ () ทุกประเทศทั่วโลก

4. ระยะเวลาในการใช้บริการ

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1-2 ปี () 2-3 ปี () 3 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () ผู้จัดการ () เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์
() เจ้าหน้าที่แผนกการตลาด () เจ้าหน้าที่แผนกอื่น ๆ

6. ที่ตั้งของบริษัท

() กรุงเทพฯ () ปริมณฑล () ต่างจังหวัด.....

7. มีการเข้าใช้งานและมีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นประจำ ใช่หรือไม่

() ใช่ () ไม่ใช่

8. ท่านสนใจที่จะเข้าร่วมระบบการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

() สนใจ (ผู้ที่ตอบคำถามว่า สนใจ กรุณาตอบคำถาม ส่วนที่ 2 เท่านั้น)

() ไม่สนใจ (ผู้ที่ตอบคำถามว่า ไม่สนใจ กรุณาตอบคำถาม ส่วนที่ 3 เท่านั้น)

ส่วนที่ 2 ความต้องการในการเข้าใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับผู้ที่ตอบคำถามว่า สนใจ)

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาใส่คะแนนให้เป็น ร้อยละ ในช่องใน.....
หน้าคำถามดังต่อไปนี้

- 1. ก่อนการให้บริการต้องการให้บริษัทเรือสอนการใช้งานการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างละเอียด
- 2. สามารถติดต่อสอบถามการใช้งานได้ตลอดเวลาเมื่อเกิดปัญหาโดยมีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญคอยดูแล
- 3. ต้องการใช้บริการที่รวดเร็ว
- 4. ต้องการติดต่อใช้บริการได้ตลอดเวลา
- 5. ต้องการลดการรอคอยสายโทรศัพท์เป็นเวลานาน ๆ
- 6. ต้องการลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการสื่อสารทางโทรศัพท์
- 7. ต้องการให้พนักงานสายการเดินเรือโทรกลับ เมื่อพบข้อผิดพลาดเกิดขึ้นหลังจากส่งข้อมูลการให้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเกิดจากฝ่ายใด เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง
- 8. ต้องการให้สายการเดินเรือให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรก
- 9. ต้องการให้บริการแบบครั้งเดียวแต่ครบวงจร (One Stop Service)
- 10. ต้องการให้ข้อมูลถูกเก็บเป็นความลับ
- 11. ต้องการให้มีที่ว่าง บนระวางเรือไว้ให้บริการอย่างแน่นอน
- 12. ต้องการให้ส่งใบยืนยันการจองระวางสินค้ากลับไปให้ลูกค้าภายใน 2 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับผู้ตอบคำถามว่าไม่สนใจ)

1. อธิบายปัญหาที่ทำให้ท่านไม่สามารถใช้การจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ลูกค้าเก่า

แบบสอบถาม เรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มจำนวนลูกค้าในการจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์
ของการให้บริการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์ทางทะเล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อประกอบการทำวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา Tel. 038 745900 ต่อ 3210-3214
หมายเหตุ คำตอบของท่านจะเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ส่วนประกอบของการสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คำถามแบบอธิบายเพื่อสอบถามเหตุผลการใช้การจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ลักษณะธุรกิจบริษัท

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () ผู้จัดการ () เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์
() เจ้าหน้าที่แผนกการตลาด () เจ้าหน้าที่แผนกอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 คำถามเพื่อนำไปหากกลยุทธ์ ต่อการนำการจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

ท่านใช้การจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์กับสายการบินเรือด้วยเหตุผลใด (กรุณาตอบเพียงคำตอบเดียว)

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ชุดที่ 4 แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มจำนวนลูกค้าในการจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์
ของการให้บริการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์ทางทะเล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อประกอบการทำวิจัยของนักศึกษาระดับ
ปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการขนส่งและ โลจิสติกส์
มหาวิทยาลัยบูรพา Tel. 038 745900 ต่อ 3210-3214
หมายเหตุ คำตอบของท่านจะเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ส่วนประกอบของการสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 กลยุทธ์การเข้าใช้บริการจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความมั่นใจใช้บริการจอร์วางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการ

1. ลักษณะของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () ผู้ส่งออก (SHIPPER) () ตัวแทนขนส่งสินค้า (FREIGHT FORWARDER)
() นายหน้า (TRADING)

2. สินค้าที่ส่งออกเป็นลักษณะ

- () สินค้าอุปโภคบริโภค () สินค้าการเกษตร
() สินค้าสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม () เครื่องใช้ไฟฟ้า
() สินค้าทุกประเภท

3. เส้นทางทางขนส่ง

- () เอเชียและตะวันออกกลาง () ยุโรปและแถบทะเลเมดิเตอร์เรเนียน
() อเมริกาเหนือ กลางและใต้ () ทุกประเทศทั่วโลก

4. ระยะเวลาในการใช้บริการ

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1-2 ปี () 2-3 ปี () 3 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

() ผู้จัดการ

() เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์

() เจ้าหน้าที่แผนกการตลาด

() เจ้าหน้าที่แผนกอื่น ๆ

6. ที่ตั้งของบริษัท

() กรุงเทพฯ

() ปริมณฑล

() ต่างจังหวัด.....

7. มีการเข้าใช้งานและมีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นประจำ ใชหรือไม่

() ใช่

() ไม่ใช่

ส่วนที่ 2 กลยุทธ์การใช้บริการจอร์จวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง จากกลยุทธ์ทางเลือกต่อไปนี้ ขอให้ท่านเลือกกลยุทธ์เพียงข้อเดียว โดยใส่หมายเลขของ
กลยุทธ์ที่ท่านต้องการมากที่สุด

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

กลยุทธ์ทางเลือก
<p>กลยุทธ์ที่ 1</p> <ol style="list-style-type: none"> ขยายเวลาให้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์จากเวลาปกติ 8.30 – 17.00 เพิ่มเป็น 8.00 – 20.30 ตอบกลับการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์จากการปฏิบัติงานปกติตอบกลับภายใน 2 ชั่วโมง เป็นการตอบกลับอย่างรวดเร็วภายในเวลา 30 นาที ส่ง E-Mail แจ้งลูกค้าเมื่อเรือเต็มภายใน 30 นาทีโดยไม่ต้องให้ลูกค้าโทรมาถาม ให้เครดิตพิเศษจากปกติ 7 วัน ขยายระยะเวลาได้ถึง 30 วัน ที่ว่าง (Space) เป็นไปตามกลไกของตลาด มีตู้ให้บริการตามสภาพ
<p>กลยุทธ์ที่ 2</p> <ol style="list-style-type: none"> มีที่ว่าง (Space) บนระวางเรือแน่นอนให้ลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญ (VIP) หรือ ลูกค้ามีสิทธิ์ก่อน (Priority) ได้รับประกันและให้คำมั่นว่าตู้ที่ได้รับการจองจะไม่ตกเรือหรือไม่มีการshut out มีตู้สินค้าให้บริการแน่นอน สภาพดี ใหม่ สะอาด ให้สิทธิการจองตู้ก่อน มีหมายกำหนดการในการส่งมอบหรือ Transit Time ค่อนข้างแน่นอน
<p>กลยุทธ์ที่ 3</p> <ol style="list-style-type: none"> เพิ่มค่าหนังสือมัดจำตู้คอนเทนเนอร์ (Free Time Detention) ที่ต้นทุนมากขึ้น คือ ตู้ธรรมดา 20 และ 40 ฟุต จาก 7 วัน ขยายเป็น 10 วัน / ตู้เย็น 20 และ 40 ฟุต จาก 3 วัน ขยายเป็น 5 วัน ลดค่าธรรมเนียมในตราส่งสินค้า (Bill of Lading Fee) เดิม ราคา 500 บาท ลด 50 บาท เหลือชุดละ 450 บาท มีตู้ให้บริการสภาพดี ใหม่ สะอาด ให้สิทธิการจองตู้ก่อน ที่ว่าง (Space) เป็นไปตามกลไกของตลาด

ท่านเลือกกลยุทธ์ที่ _____

หลังจากท่านเลือกกลยุทธ์เหล่านี้แล้ว ท่านมีความมั่นใจเข้าใช้บริการจริงหรือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

() ใช่ (ถ้าท่านตอบว่า “ใช่” กรุณาตอบคำถาม ส่วนที่ 3)

() ไม่ใช่

เพราะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความมั่นใจใช้บริการจริงระหว่างสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะ

แบบสอบถามแบบให้คะแนนเป็นร้อยละ ถ้าท่านตอบคำถามว่า “ใช่” กรุณาใส่ระดับ

คะแนนที่ท่านมั่นใจใช้บริการเป็น ร้อยละ ดังความหมายต่อไปนี้

ร้อยละ 1-20 หมายถึง ใช้บริการน้อยที่สุด

ร้อยละ 21-40 หมายถึง ใช้บริการน้อย

ร้อยละ 41-60 หมายถึง ใช้บริการปานกลาง

ร้อยละ 61-80 หมายถึง ใช้บริการมาก

ร้อยละ 81-100 หมายถึง ใช้บริการทุกครั้ง

ท่านเลือกระดับคะแนนที่ร้อยละ _____

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้