

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์**  
**ในเส้นทางไทย-มาเลเซีย-สิงคโปร์**

.....

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. บริษัทของท่านดำเนินธุรกิจประเภทใด
 

1. ( ) ยานยนต์และชิ้นส่วน	2. ( ) ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์
3. ( ) พลาสติกและยาง	4. ( ) โลหะและแม่พิมพ์
5. ( ) เกษตรกรรมและอาหาร	
  
2. โครงสร้างคณะผู้บริหาร
 

1. ( ) ไทย	2. ( ) ญี่ปุ่น	3. ( ) ไต้หวัน
4. ( ) มาเลเซีย	5. ( ) สิงคโปร์	6. ( ) เกาหลี
7. ( ) จีน	8. ( ) อเมริกัน	9. ( ) เยอรมนี
  
3. จำนวนพนักงานในองค์กรของท่าน
 

1. ( ) 1 - 50 คน	2. ( ) 51 - 100 คน	3. ( ) 101 - 500 คน
4. ( ) 501 - 1,000 คน	5. ( ) มากกว่า 1,000 คน	
  
4. กิจกรรมหลักในองค์กรของท่านคืออะไร
  1. ( ) ผู้ผลิต
  2. ( ) ผู้กระจายสินค้า
  3. ( ) ผู้จัดส่งวัตถุดิบ
  
5. สถานที่ตั้งของบริษัทท่านอยู่บริเวณใด
  1. ( ) ในเขตนิคมอุตสาหกรรม
  2. ( ) นอกเขตนิคมอุตสาหกรรม

## 6. บริษัทท่านใช้สิทธิประโยชน์ใดในด้านอากรใดมากที่สุด

- |                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| 1. ( ) ป่ากระวาง                 | 2. ( ) มุมน้ำเงิน  |
| 3. ( ) บีโอไอ                    | 4. ( ) 19 ทวิ      |
| 5. ( ) ฟอรั่ม เอ/ดี/Cert. Origin | 6. ( ) สิทธินำกลับ |
| 7. ( ) เขตปลอดอากร (EPZ/FZ)      |                    |

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) ตามความเป็นจริง

## 1. ความถี่ในการใช้บริการขนส่งสินค้า

- |                          |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| 1. ( ) ทุกวัน            | 2. ( ) ทุกสัปดาห์              |
| 3. ( ) เดือนละ 1-2 ครั้ง | 4. ( ) มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน |

## 2. บริษัทท่านมีลักษณะการซื้อขายสินค้าอย่างไร

- |                     |                             |
|---------------------|-----------------------------|
| 1. ( ) FOB เมืองไทย | 2. ( ) C.I.F. ประเทศปลายทาง |
|---------------------|-----------------------------|

## 3. บริษัทท่านส่งออกสินค้าบรรจุตู้คอนเทนเนอร์เป็นลักษณะส่วนใหญ่

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| 1. ( ) FCL เต็มตู้ | 2. ( ) LCL ไม่เต็มตู้ |
|--------------------|-----------------------|

## 4. เส้นทางขนส่งสินค้าที่ท่านใช้ประจำคือ ( ตอบเพียง 1 ข้อ)

- |                               |                                 |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. ( ) โรงงาน – KL Malaysia   | 2. ( ) โรงงาน – Penang Malaysia |
| 3. ( ) โรงงาน – West Malaysia | 4. ( ) โรงงาน – Singapore       |

## 5. ท่านใช้บริการขนส่งโดยรถคอนเทนเนอร์กับบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าใดมากที่สุด

- |                       |                |            |
|-----------------------|----------------|------------|
| 1. ( ) Nippon Express | 2. ( ) Geodis  | 3. ( ) CPI |
| 4. ( ) Mitsui Hi tech | 5. ( ) Maglobe | 6. ( ) DHL |
| 7. ( ) Nakorn Hadyai  | 8. ( ) TNT     |            |

### ตอนที่ 3 การตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย-มาเลเซีย-สิงคโปร์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 หมายถึง มากที่สุด      4 หมายถึง มาก      3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย      1 หมายถึง น้อยที่สุด

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการขนส่ง</b>					
1.1 ความหลากหลายในการให้บริการ					
1.2 การประกันสินค้าสูญหายและการชำรุดเสียหาย					
1.3 ให้การบริการที่ครบวงจร					
1.4 ความมีชื่อเสียงของบริษัทได้รับการยอมรับ					
<b>2. ด้านราคาค่าขนส่ง</b>					
2.1 ค่าบริการขนส่ง					
2.2 ค่าธรรมเนียมในการบริการ เช่น การเดินพิธีการ					
2.3 ค่าบริการขนส่งคิดตามน้ำหนัก					
2.4 ค่าบริการขนส่งคิดตามจำนวนปริมาณสินค้า					
<b>3. ด้านช่องทางการจำหน่าย</b>					
3.1 จำนวนศูนย์กระจายสินค้าครอบคลุม					
3.2 ความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการตามศูนย์กระจายสินค้า					
3.3 สถานที่ตั้งของศูนย์กระจายสินค้าอยู่ในแหล่งชุมชน					
3.4 มีการให้บริการโดยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Centre)					
3.5 มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต					
3.6 สามารถติดต่อในการใช้บริการได้ง่าย					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 มีส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าขนาดใหญ่					
4.2 มีส่วนลดพิเศษสำหรับส่งสินค้าชนิดพิเศษเฉพาะ					

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
4.3 การโฆษณาประชาสัมพันธ์					
4.4 ของขวัญกำนันในช่วงเทศกาล					
<b>5. ด้านบุคคลที่ให้บริการ</b>					
5.1 พนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรี หน้าตายิ้มแย้มเต็มใจที่จะให้บริการ					
5.2 พนักงานอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
5.3 พนักงานรับส่งสินค้ามีความพร้อมที่จะให้บริการ					
5.4 พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการเดินพิธีการ					
<b>6. ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
6.1 มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการ					
6.2 รถคอนเทนเนอร์ที่ใช้ขนส่งสินค้า					
6.3 เครื่องมือและอุปกรณ์การขนส่งที่มีความทันสมัย					
6.4 เสถียรภาพของระบบติดตามสถานะสินค้าที่แน่นอน แม่นยำ					
6.5 สถานที่จัดเก็บสินค้ามีความปลอดภัย สะอาด และเหมาะสม					
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
7.1 การบริการที่เป็นมาตรฐานตรงต่อเวลา					
7.2 ความถูกต้องแน่นอน ไม่มีความบกพร่องในการบริการ					
7.3 มีการดูแลรักษาสินค้าเป็นอย่างดี					

**ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (กรุณาเขียนทุกท่าน)**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

**ภาคผนวก ข**  
**หนังสือผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ**









ภาคผนวก ค  
ผลการหาค่า IOC

**คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (IOC)**  
**พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์**  
**ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์**

ข้อที่	การตัดสินใจข้อที่อยู่อาศัย	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	<b>ด้านการให้บริการขนส่ง</b>				
1	ความหลากหลายในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1
2	การประกันสินค้าสูญหายและการชำรุดเสียหาย	+1	+1	+1	+1
3	ให้การบริการที่ครบวงจร	+1	+1	+1	+1
4	ความมีชื่อเสียงของบริษัทได้รับการยอมรับ	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านราคาค่าขนส่ง</b>				
5	ค่าบริการขนส่ง	+1	+1	+1	+1
6	ค่าธรรมเนียมในการบริการ	+1	+1	+1	+1
7	ค่าบริการขนส่งคิดตามน้ำหนัก	+1	+1	+1	+1
8	ค่าบริการขนส่งคิดตามจำนวนปริมาณสินค้า	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านช่องทางการจำหน่าย</b>				
9	จำนวนศูนย์กระจายสินค้าครอบคลุม	+1	+1	+1	+1
10	ความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการตามศูนย์กระจายสินค้า	+1	+1	+1	+1
11	สถานที่ตั้งของศูนย์กระจายสินค้าอยู่ในแหล่งชุมชน	+1	+1	+1	+1
12	มีการให้บริการโดยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ( Call Centre)	+1	+1	+1	+1
13	มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+1
14	สามารถติดต่อในการใช้บริการได้ง่าย	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>				
15	มีส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าขนาดใหญ่	+1	+1	+1	+1
16	มีส่วนลดพิเศษสำหรับส่งสินค้าชนิดพิเศษเฉพาะ	+1	+1	+1	+1
17	การโฆษณาประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	+1
18	ของขวัญกำนัลในช่วงเทศกาล	+1	+1	+1	+1

ข้อที่	การตัดสินใจข้อที่อยู่อาศัย	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	<b>ด้านบุคคลที่ให้บริการ</b>				
19	พนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรี หน้าตายิ้มแย้มเต็มใจที่จะให้บริการ	+1	+1	+1	+1
20	พนักงานอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น	+1	+1	+1	+1
21	พนักงานรับส่งสินค้ามีความพร้อมที่จะให้บริการ	+1	+1	+1	+1
22	พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการเดินพิธีการ	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>				
23	มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1
24	รถคอนเทนเนอร์ที่ใช้ขนส่งสินค้า	+1	+1	+1	+1
25	เครื่องมือและอุปกรณ์การขนส่งที่มีความทันสมัย	+1	+1	+1	+1
26	เสถียรภาพของระบบติดตามสถานะสินค้าที่แน่นอน แม่นยำ	+1	+1	+1	+1
27	สถานที่จัดเก็บสินค้ามีความปลอดภัย สะดวก และเหมาะสม	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>				
28	การบริการที่เป็นมาตรฐานตรงต่อเวลา	+1	+1	+1	+1
29	ความถูกต้องแน่นอน ไม่มีความบกพร่องในการบริการ	+1	+1	+1	+1
30	มีการดูแลรักษาสินค้าเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1

ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมด เฉลี่ยเท่ากับ +1

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	ปริญญาธร ศรีช่วงโชติ
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2525
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 31/1 หมู่ ตำบลขยาย อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โทรศัพท์	085-175-7915
การทำงานปัจจุบัน	บริษัท ทีเอ็นที เอ็กซ์เพรส เวิลด์ไวด์ ประเทศไทย จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2547	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2551	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา