

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรม
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
- ตอนที่ 3 การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ
- ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. อายุ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 30 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 30 - 40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 41 - 50 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 51 ปีขึ้นไป |

2. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษา/ปวช. | <input type="checkbox"/> 2. ปวส./อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> 3.ปริญญาตรีขึ้นไป | |

3. หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บัญชี | <input type="checkbox"/> 2. นำเข้า-ส่งออก |
| <input type="checkbox"/> 3. จัดซื้อ | <input type="checkbox"/> 4. การตลาด |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

4. ตำแหน่งในกิจการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. กรรมการบริษัท | <input type="checkbox"/> 2. กรรมการผู้จัดการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ผู้จัดการแผนก | <input type="checkbox"/> 4. พนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

5. ประสบการณ์ทำงานในการขนส่งสินค้าทางอากาศ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 5-10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 11-15 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 15 ปี |

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ

1. ผู้ถือหุ้นชาวต่างชาติในบริษัทของท่าน

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ญี่ปุ่น | <input type="checkbox"/> 2. ไต้หวัน |
| <input type="checkbox"/> 3. เกาหลี | <input type="checkbox"/> 4. อเมริกา |
| <input type="checkbox"/> 5. เยอรมัน | <input type="checkbox"/> 6. สิงคโปร์ |
| <input type="checkbox"/> 7. จีน | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

2. จำนวนทุนจดทะเบียนในกิจการของท่าน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 3 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 2. 3-6 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 7-10 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 4. 10 ล้านบาทขึ้นไป |

3. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 100 คน | <input type="checkbox"/> 2. 100-500 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. 501-1,000 คน | <input type="checkbox"/> 4. 1,000 คนขึ้นไป |

4. สินค้าที่ทางโรงงานใช้ขนส่งทางอากาศ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เสื้อผ้า และสิ่งทอ | <input type="checkbox"/> 2. ชิ้นส่วน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ |
| <input type="checkbox"/> 3. ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก | <input type="checkbox"/> 4. ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 5. อาหารสดและ แปรรูป | <input type="checkbox"/> 6. เครื่องประดับ และอัญมณี |
| <input type="checkbox"/> 7. เครื่องหนัง | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

5. นำหนักของสินค้าที่ใช้บริการขนส่งทางอากาศเฉลี่ยต่อปี

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1 ตัน | <input type="checkbox"/> 2. 1-50 ตัน |
| <input type="checkbox"/> 3. 51-100 ตัน | <input type="checkbox"/> 4. 100 ตันขึ้นไป |

6. รูปแบบบริการที่ใช้ในการส่งสินค้าทางอากาศ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เอ็กเพรส พลัส (Express plus) | <input type="checkbox"/> 2. เอ็กเพรส (Express) |
| <input type="checkbox"/> 3. เอ็กเพรส เซฟเวอร์ (Express saver) | <input type="checkbox"/> 4. เอ็กพีดิทด์ (Expedited) |

7. ปัจจุบันบริษัทใช้การส่งสินค้าทางอากาศกับผู้ให้บริการคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. แอร์ไลน์คาร์โก (Airline cargo) | <input type="checkbox"/> 2. แอร์ไลน์ ไฟรท์ (Air freight) |
| <input type="checkbox"/> 3. แอร์เคารีเออร์ (Air courier) | <input type="checkbox"/> 4. ค่าพิเศษ (EMS.) |

8. กลุ่มประเทศปลายทางที่จัดส่งสินค้า

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เอเชีย (Asia) | <input type="checkbox"/> 2. ตะวันออกกลาง (Middle East) |
| <input type="checkbox"/> 3. แอฟริกา (Africa) | <input type="checkbox"/> 4. อเมริกา (America) |
| <input type="checkbox"/> 5. ออสเตรเลีย (Australia) | <input type="checkbox"/> 6. ยุโรป (Europe) |
| <input type="checkbox"/> 7. คาริเบียน (Caribbean) | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

9. ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าทางอากาศเฉลี่ยต่อปี

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 50,000 -100,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 100,001 – 500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 500,000 บาทขึ้นไป |

ตอนที่ 3 การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ตรงกับ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้คือ

- 5 = มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด
- 4 = มีระดับการตัดสินใจมาก
- 3 = มีระดับการตัดสินใจปานกลาง
- 2 = มีระดับการตัดสินใจน้อย
- 1 = มีระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

การบริการขนส่งทางอากาศ	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการบริการ					
1.1 ชื่อเสียงด้านการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้า					
1.2 เส้นทางการบินไปยังเมืองปลายทางต่างๆที่ต้องการ					
1.3 ความหลากหลายของประเภทให้บริการ เช่น Express Plus, Express ,Expedited ฯลฯ					
1.4 การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ					
1.5 การให้บริการประกันภัยสินค้าของสายการบิน					
1.6 ชนิดของเครื่องบินที่เหมาะสมที่นำมาให้บริการในเส้นทางบิน					
1.7 การบริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ Multimodal Transportation (เช่น รถยนต์ ทางอากาศ ทางทะเล)					
1.8 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ เช่น Internet					
1.9 ขนาดพื้นที่ของอาคารคลังสินค้าเพื่อปฏิบัติการนำเข้า-ส่งออก					
1.10 อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการขนถ่ายสินค้า					
1.11 ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ					
1.12 การรักษาความสะอาดในบริเวณคลังสินค้า					
2. ด้านราคา					
2.1 อัตราค่าระวางขนส่งทางอากาศทางประเทศไทย ใช้ (IATA Rates)					
2.2 อัตราค่าระวางขนส่งพิเศษสำหรับการบริการจัดส่งแบบเร่งด่วน					

การบริการขนส่งทางอากาศ (ต่อ)	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านราคา (ต่อ)					
2.3 อัตราค่าขนส่งสินค้าแบบกำหนดเป้าหมายการขายโดย น้ำหนักต่อเดือนเฉพาะเส้นทาง (Target Rate)					
2.4 อัตราค่าขนส่งพิเศษที่อนุมัติให้กับลูกค้าเฉพาะราย (Special Account)					
2.5 อัตราค่าขนส่งพิเศษในลักษณะการขายเหมาต่อ Unit					
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 ท่าเรือที่ตั้งของอาคารคลังสินค้าระหว่างประเทศ					
3.2 ความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง					
3.3 สถานที่จอดรถบรรทุกสินค้า					
3.4 ความเพียงพอของภาชนะบรรจุทุกสินค้า (Container) ของบริษัทขนส่งสินค้า					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น					
4.2 การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการส่งออกของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ					
4.3 การประชาสัมพันธ์โดยการให้ข่าวของผู้บริหาร หรือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละบริษัท					
4.4 การใช้ Web-Site เสนอข้อมูลข่าวสารของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ เช่น ประเภทของการให้บริการ (Product) ตารางการบิน ฯลฯ					
4.5 การให้ส่วนลดค่าขนส่งพิเศษในช่วงส่งเสริมการตลาดในเส้นทางใหม่ๆ หรือ เฉพาะฤดูกาลของสินค้าบางประเภท					
4.6 การจัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่างๆที่มีของบริษัทขนส่งสินค้า					

การบริการขนส่งทางอากาศ (ต่อ)	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน					
5.1 บุคลิก ท่าทางของพนักงานขายและพนักงานบริการที่แสดงออกต่อผู้ใช้บริการ					
5.2 ความรู้ทั่วไปด้านธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศของพนักงานบริษัทในด้านกาขาย การตลาด และการปฏิบัติการ					
5.3 ทักษะของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ ต่อผู้มาใช้บริการ					
5.4 ความเข้าใจของพนักงานในกฎระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานสากลของระบบขนส่งสินค้าทางอากาศ					
5.5 ความรู้ความสามารถในการเสนอขาย และบริการ ของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ					
5.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร					
5.7 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานขายและบริการสินค้าทางอากาศ กับ ผู้ใช้บริการ					
5.8 ความกระตือรือร้นของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
6.1 การให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO9001:2000					
6.2 การบริการด้วยความรวดเร็ว และส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าปลายทางตรงต่อเวลา					
6.3 การสร้างความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางในต่างประเทศ					

การบริการขนส่งทางอากาศ (ต่อ)	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)					
6.4 ความสามารถในการส่งสินค้าถึงปลายทางอย่างถูกต้องและไม่เสียหาย					
6.5 การเป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีภาพลักษณ์ดี					
7. ด้านกระบวนการ					
7.1 กระบวนการติดต่อสื่อสาร เพื่อการเสนอขายบริการการเรียกรับสินค้าและบริการอื่นๆ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้ที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ					
7.2 ความถูกต้องในระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า ให้กับลูกค้าปลายทาง					
7.3 มาตรการรักษาความปลอดภัยของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศที่มีผลกระทบต่อระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศ					
7.4 กฎหมาย และ ระเบียบขั้นตอนของศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า ซึ่งมีผลต่อขั้นตอนของการบริการต่อบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ					
7.5 การจัดระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไปและสินค้านำเข้า (valuable cargo) ของคลังสินค้า					

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ตรงกับปัญหาในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้คือ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัญหาในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การจัดระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไป และสินค้ามีค่า (valuable cargo) ของคลังสินค้า					
2. สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง					
3. ไม่สามารถมารับสินค้าหรือจองระวางพื้นที่บรรทุกได้ตามที่ต้องการ					
4. สินค้าได้รับความเสียหายระหว่างการขนส่ง					
5. สินค้าที่รับมาไว้แล้วแต่สายการบินมิได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด					
6. เอกสารขาเข้าสูญหายในการขนส่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า					
7. กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับสินค้ล่าช้า					
8. พนักงานให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศบริการไม่สุภาพต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
9. อุปกรณ์การบริการด้านคลังสินค้า และด้านการจัดบรรทุกสินค้า(containers) หรือรถบรรทุกสินค้า ไม่เพียงพอ					
10. การนำเสนอบริการของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า					
11. พนักงานขายและพนักงานปฏิบัติการขนส่งสินค้าทางอากาศปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้