



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไป
ประเทศจีน

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการ
ธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ
(Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA)
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น
และข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ดังนั้นจึงใคร่ขอรบกวนเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบ
แบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้มา ณ
โอกาสนี้ด้วย

(นางสาวสุนีย์ เตชประสพชัย)

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย
() 2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

- () 1. กรรมการผู้จัดการ
() 2. ผู้จัดการโรงงาน
() 3. ผู้จัดการทั่วไป
() 4. ผู้จัดการแผนกนำเข้า-ส่งออก
() 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ธุรกิจของบริษัทจัดอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใด

- () 1. ผ้าและสิ่งทอ
() 2. อาหาร / ผักและผลไม้
() 3. เคมีภัณฑ์และพลาสติก
() 4. เครื่องหนังและผลิตภัณฑ์จากหนัง
() 5. เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์
() 6. เครื่องคอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วนและอุปกรณ์
() 7. ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง
() 8. แปรรูปการเกษตร
() 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ธุรกิจของท่านเป็นลักษณะใด

- () 1. บริษัทมหาชนจำกัด
() 2. บริษัทจำกัด
() 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
() 4. อื่นๆ

5. ท่านทำธุรกิจส่งออกประเภทใด

- () 1. ผู้ค้า (นำเข้า / ส่งออก)
() 2. ตัวแทนสั่งสินค้า (Commission Trading)
() 3. ผู้ผลิตและส่งออก (Manufacturing & Exporting Company)
() 4. อื่นๆ

6. เงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจเป็นจำนวนเท่าใด

- () 1. ไม่เกิน 5 ล้านบาท
- () 2. 6 - 50 ล้านบาท
- () 3. 51 - 100 ล้านบาท
- () 4. 101 - 150 ล้านบาท
- () 5. มากกว่า 150 ล้านบาท

7. ระยะเวลาเปิดดำเนินการของธุรกิจถึงปัจจุบัน

- () 1. ต่ำกว่า 5 ปี
- () 2. 5 - 10 ปี
- () 3. 11 - 15 ปี
- () 4. 16 - 20 ปี
- () 5. 21 ปีขึ้นไป

8. ยอดขายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือนประมาณเท่าใด

- () 1. ไม่เกิน 10 ล้านบาท
- () 2. 11 - 50 ล้านบาท
- () 3. 51 - 100 ล้านบาท
- () 4. 101 - 200 ล้านบาท
- () 5. มากกว่า 200 ล้านบาท

9. ลักษณะการลงทุน-ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่มาจากประเทศใด

- () 1. ประเทศไทย
- () 2. ประเทศจีน
- () 3. ประเทศญี่ปุ่น
- () 4. ประเทศอเมริกา
- () 5. ประเทศเยอรมัน
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. การบริหารของบริษัทกระทำโดย

- () 1. ผู้บริหารชาวไทย
- () 2. ผู้บริหารชาวต่างประเทศ
- () 3. ผู้บริหารชาวไทยและชาวต่างประเทศร่วมกัน

11. จำนวนพนักงานในบริษัทของท่าน

- () 1. น้อยกว่า 20 คน
 () 2. 21 – 50 คน
 () 3. 51 – 100 คน
 () 4. 101 – 200 คน
 () 5. 200 คนขึ้นไป

12. ปัจจุบันท่านเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งทางเรือรายใดบ้าง	ไม่เคยใช้บริการ	ใช้บริการเป็นบางครั้ง	ใช้บริการเป็นประจำ
1 () Yang Ming			
2 () Wan Hai Line			
3 () Hapag-Lloyd MOL			
4 () Maersk Line			
5 () OOCL			
6 () Ngowhock			
7 () NOL			
8 () Rickmers Line			
9 () MOL			
10 () Thoresen Thai Agency			
11 () Unithai Line			
12 () Precious Shipping PCL			
13 () Hanjin			
14 () Cosco			
15 () NYK (Nippon Yusen Kaisha)			
16 () Siam Paethra Line			
17 () Evergreen			
18 () อื่นๆ.....			

13. ท่านใช้บริการขนส่งสินค้าออกจากท่าเรือใดของประเทศไทย

- () 1. ท่าเรือกรุงเทพ
 () 2. ท่าเรือแหลมฉบัง
 () 3. ท่าเรือมาบตาพุด
 () 3. ท่าเรือสงขลา
 () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

14. โดยปกติบริษัทของท่านใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้ามากที่สุดในช่วงเวลาใด

- () 1. ประมาณวันที่ 1 – 10 ของเดือน
 () 2. ประมาณกลางเดือน วันที่ 11 – 20
 () 3. ช่วงปลายเดือน วันที่ 21 - 30
 () 4. ไม่แน่นอน แล้วแต่สัญญาซื้อ-ขาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของ

ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าไปประเทศจีน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ					
2. ความหลากหลายของการให้บริการ					
3. การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
4. ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ					
5. การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง					
6. การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดเสียหายในระหว่างการขนส่ง					
7. การให้ความสำคัญกับการขนส่งที่เร่งด่วน					
8. การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย					
9. สามารถส่งสินค้าถึงปลายทางทุกแห่งตามที่ลูกค้าต้องการ					
10. มีโกดังเก็บสินค้าให้บริการ					
11. การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด					
12. อื่นๆ.....					

2.2 ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อัตราค่าธรรมเนียมมาตรฐาน					
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ					
3. ระบบการชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ					
4. อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินในการจ่ายค่าธรรมเนียม มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง					
5. เครดิตทอมที่ได้รับในการชำระค่าบริการ					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2.3 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต					
2. มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย					
3. มีสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีเครือข่าย กว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ					
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2.4 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ					
2. การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง					
3. ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย					
4. การมีของขวัญในโอกาสพิเศษ					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2.5 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระบบการทำงานมีมาตรฐาน สม่ำเสมอ					
2. การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
3. การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
4. เจ้าหน้าที่ในสัญญาไม่ยุ่งยากและมีความยืดหยุ่น					
5. สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า					
6. การปฏิบัติตามคำแนะนำจากลูกค้า					
7. ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง					
8. เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง/ ตัวแทน					
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการขนส่ง					
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว					
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2.6 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ					
2. พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง					
3. พนักงานให้บริการมีธรรมาศยดี สุภาพเรียบร้อย					
4. พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว					
5. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ไม่ล่าช้า					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2.7 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง					
2. เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่เป็นระดับชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ					
3. เป็นสายการบินเร็วที่มีประสิทธิภาพ					
4. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยครบครัน					
5. สภาพของเรือสะอาด มีการดูแลเอาใจใส่ดี					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2.8 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลของท่านในระดับใด

ปัจจัยด้านอื่นๆ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการบินเร็ว / บริษัทตัวแทนเอง					
2. เอเจนต์/ ตัวแทน เป็นผู้ติดต่อเรือให้เอง					
3. ความสัมพันธ์กับบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน					
4. ข้อเสนอพิเศษของบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน					
5. จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป					
6. การประกันความเสียหายของสินค้า					
7. สภาพของเรือเก่า					
8. การเป็นสายการบินเร็ว / บริษัทตัวแทนของไทย					
9. การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย					
10. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลและข้อเสนอแนะอื่นๆ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า					
2. การบริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร					
3. อัตราค่าธรรมเนียมและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม					
4. บริษัทขนส่งหรือตัวแทนในประเทศไทยยังมีไม่เพียงพอในการให้บริการ					
5. ช่องทางการติดต่อบริษัทเดินเรือค่อนข้างน้อย					
6. ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง / สินค้าเสียหายบ่อย					
7. ขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมีมากเกินไป					
8. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ คำปรึกษาแนะนำ					
9. ขนาดระวางบรรทุกน้อย					
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งล่าช้ากว่ากำหนด					
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

บริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดบ้าง.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่ายิ่งในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวสุนีย์ เตชประสพชัย
วัน เดือน ปี เกิด	26 มีนาคม 2510
ประวัติการศึกษา	- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยราชวมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ - ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (การบัญชี)
ประวัติการทำงาน	พนักงานบัญชีและการเงิน บริษัทสรรพสินค้า เซ็นทรัล ซิดลม จำกัด พนักงานบัญชี บริษัทโทรีเซ่น ไทย เอเจนต์ซิส (มหาชน) จำกัด สมุหบัญชี บริษัทเหรียญทอง ลามิทิวน์ จำกัด ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบัญชี บริษัท ไฟโอเนียร์ อีลาสติก (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved