

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

- ดร. ไกรจิต สุตะเมือง : ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)
มหาวิทยาลัยรังสิต
- ดร. จำเนียร ชุณหโสภาค : นักวิจัยประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดร. ชিতวร ลีละผลิน : ผู้อำนวยการโรงเรียนทองพูน
อาจารย์ประจำพิเศษ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)
มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคผนวก ข

ร่างแบบสอบถาม แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ และ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ร่างแบบสอบถาม
เรื่อง ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรย่อย	ข้อความถาม	ทฤษฎี, งานวิจัยอ้างอิง
ความสามารถ ในการ ให้บริการ	ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	1.ชื่อเสียงของบริษัท	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		2.ความน่าเชื่อถือของบริษัท	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		3.เป็นบริษัทที่ให้บริการมาช้านาน	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		4.ผู้บริหารมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับ	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		5.การจัดเก็บสินค้ามีความปลอดภัย	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		6. พาหนะที่ใช้ขนส่งอยู่ในสภาพดี	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		7.สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ทุก ขั้นตอนของการขนส่ง	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
	การ ตอบสนอง ความต้องการ	8.อัตราค่าบริการต่ำ	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)

ร่างแบบสอบถาม
เรื่อง **ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค**

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรย่อย	ข้อความถาม	ทฤษฎี, งานวิจัยอ้างอิง
ความสามารถในการให้บริการ	การตอบสนองความต้องการ	9. มีบริการ โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		10. มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		11. มีระบบการขนส่ง การจัดส่ง ที่ทันสมัย	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		12. ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัท	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		13. มีการสอบถามถึงความพึงพอใจในบริการ	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
	ความสามารถในการให้บริการ	14. มีบริการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		15. มีบริการขนส่งทางเรือแบบครบวงจร	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		16. พนักงานมีความสุภาพพูดจาไพเราะในการให้บริการ	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		17. พนักงานมีอัธยาศัยดี และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547,ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)

ร่างแบบสอบถาม
เรื่อง ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรย่อย	ข้อความถาม	ทฤษฎี, งานวิจัยอ้างอิง	
ความสามารถในการให้บริการ	ความสามารถในการให้บริการ	18. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)	
		19. ความเข้าใจง่ายในทุกขั้นตอนของการให้บริการ	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)	
		20. ผู้บริหารมีประสบการณ์ด้าน โลจิสติกส์เป็นอย่างดี	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)	
	ความเข้าถึงง่าย	21. สามารถติดต่อได้สะดวก	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)	
		22. สามารถได้ติดต่อตลอด 24 ชั่วโมง	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)	
		23. การติดต่อ ประสานงาน ไม่ยุ่งยาก	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)	
		24. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)	
		25. มีเว็บไซต์ของบริษัท	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)	
	ประเภทการให้บริการ	ช่องทางการขนส่งสินค้า	26. มีช่องทางการขนส่งสินค้าหลายช่องทาง	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)

ร่างแบบสอบถาม
เรื่อง ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรย่อย	ข้อความถาม	ทฤษฎี, งานวิจัยอ้างอิง
ประเภทการให้บริการ	ช่องทางการขนส่งสินค้า	27. มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ทันสมัย	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		28. สามารถขนส่งสินค้าไปได้หลายประเทศ	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
	ระบบการจัดเก็บสินค้า	29. ระบบการจัดเก็บสินค้าปลอดภัยและทันสมัย	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		30. มีตู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
		31. มีระบบการบริหารสินค้าคงคลัง	พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2547, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)
	เครือข่ายให้บริการ	32. มีเครือข่ายการให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		33. ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		34. มีเครือข่ายการให้บริการอยู่ต่างประเทศ	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
	การให้บริการทางศุลกากร	35. สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารพิธีการทางศุลกากรได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)

ร่างแบบสอบถาม
เรื่อง ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรย่อย	ข้อความถาม	ทฤษฎี, งานวิจัยอ้างอิง
ประเภทการให้บริการ	การให้บริการทางบุคลากร	36. มีระบบการจัดการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) กับทางบุคลากรทำให้การทำงานไม่ยุ่งยาก	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		37. มีการจัดเตรียมเอกสารทางบุคลากรให้กับลูกค้า	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	38. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าเป็นอย่างดี	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		39. พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		40. มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
	ความรวดเร็วและปลอดภัย	41. ระบบการขนส่งมีความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		42. ระบบการขนส่งมีความปลอดภัย	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)
		43. มีการรับประกันความเสียหาย	กิตติโชค แซ่ว่อง (2553, หน้า 21), Kotler, 1997, pp. 611-630)



แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท เรื่องความสามารถในการให้บริการ โลจิสติกส์ ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการ จำนวน 25 ข้อ
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทการให้บริการจำนวน 18 ข้อ

ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้จะถูกนำเสนอเป็นผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างใดต่อผู้ตอบแบบสอบถามและสถาบันที่เกี่ยวข้องจึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

ขอขอบคุณอย่างสูง
นาย วิชญะ กิตติรัตน

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
1.	ชื่อเสียงของบริษัท				
2.	ความน่าเชื่อถือของบริษัท				
3.	เป็นบริษัทที่ให้บริการมายาวนาน				
4.	ผู้บริหารมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับ				
5.	การจัดเก็บสินค้ามีความปลอดภัย				
6.	พาหนะที่ใช้ขนส่งอยู่ในสภาพดี				
7.	สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ทุก ขั้นตอนของการขนส่ง				
การตอบสนองความต้องการ					
8.	อัตราค่าบริการต่ำ				
9.	มีบริการ โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต				
10.	มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง				
11.	มีระบบการขนส่ง การจัดส่ง ที่ทันสมัย				
12.	ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัท				
13.	มีการสอบถามถึงความพึงพอใจในบริการ				
ความสามารถในการให้บริการ					
14.	มีบริการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร				
15.	มีบริการขนส่งทางเรือแบบครบวงจร				
16.	พนักงานมีความสุขพุดจาไเพราะในการ ให้บริการ				

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
17.	พนักงานมีธรรมาภิบาล และมีความเป็น กันเองกับลูกค้า				
18.	พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส				
19.	ความเข้าใจง่ายในทุกขั้นตอนของการ ให้บริการ				
20.	ผู้บริหารมีประสบการณ์ด้านโลจิสติกส์ เป็นอย่างดี				
ความเข้าถึงง่าย					
21.	สามารถติดต่อได้สะดวก				
22.	สามารถได้ติดต่อตลอด 24 ชั่วโมง				
23.	การติดต่อ ประสานงาน ไม่ยุ่งยาก				
24.	มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ				
25.	มีเว็บไซต์ของบริษัท				
ช่องทางการขนส่งสินค้า					
26.	มีช่องทางการขนส่งสินค้าหลายช่องทาง				
27.	มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ทันสมัย				
28.	สามารถขนส่งสินค้าไปได้หลายประเทศ				
ระบบการจัดเก็บสินค้า					
29.	ระบบการจัดเก็บสินค้าปลอดภัยและ ทันสมัย				
30.	มีตู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย				
31.	มีระบบการบริหารสินค้าคงคลัง				

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
เครือข่ายให้บริการ					
32.	มีเครือข่ายการให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ				
33.	ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า				
34.	มีเครือข่ายการให้บริการอยู่ต่างประเทศ				
การให้บริการทางศุลกากร					
35.	สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารพิธีการทางศุลกากรได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า				
36.	มีระบบการจัดการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) กับทางศุลกากรทำให้การทำงานไม่ยุ่งยาก				
37.	มีการจัดเตรียมเอกสารทางศุลกากรให้กับลูกค้า				
การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
38.	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าเป็นอย่างดี				
39.	พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง				
40.	มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ				
รวดเร็วและปลอดภัย					
41.	ระบบการขนส่งมีความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา				
42.	ระบบการขนส่งมีความปลอดภัย				
43.	มีการรับประกันความเสียหาย				

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค
กรณีศึกษา : ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการด้านโลจิสติกส์

คำชี้แจง

1. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่าน
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญในด้านความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญในการเลือกประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี/เทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ผู้ผลิต | 4. <input type="checkbox"/> ผู้รับจ้างผลิต |
| 2. <input type="checkbox"/> ผู้จำหน่าย | 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| 3. <input type="checkbox"/> ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย | |

5. ประเภทอุตสาหกรรม

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> สิ่งทอ อาภรณ์ เครื่องประดับแฟชั่น | 4. <input type="checkbox"/> ของขวัญและตกแต่ง หัตถกรรม |
| 2. <input type="checkbox"/> วัสดุก่อสร้าง | 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| 3. <input type="checkbox"/> อาหาร | |

6. ทุนจดทะเบียนของกิจการของท่านมีจำนวนเท่าไร..... บาท

7. ที่ตั้งสถานประกอบการของท่าน

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ภาคเหนือ | 4. <input type="checkbox"/> ภาคตะวันออก |
| 2. <input type="checkbox"/> ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 5. <input type="checkbox"/> ภาคใต้ |
| 3. <input type="checkbox"/> ภาคกลาง | |

8. จำนวนพนักงานในกิจการของท่านมีเท่าไร..... คน

9. ระดับรายได้กิจการของท่านมีจำนวนเท่าไร..... บาทต่อปี

10. ระยะเวลาการก่อตั้งกิจการ

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 11 – 20 ปี |
| 2. <input type="checkbox"/> 1 – 5 ปี | 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 6 – 10 ปี | |

ส่วนที่ 2 ความสำคัญในด้านความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

ข้อ	ความสามารถในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเชื่อถือไว้วางใจได้						
1.	ชื่อเสียงของบริษัท					
2.	ความน่าเชื่อถือของบริษัท					
3.	เป็นบริษัทที่ให้บริการมายาวนาน					
4.	ผู้บริหารมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับ					
5.	การจัดเก็บสินค้ามีความปลอดภัย					
6.	พาหนะที่ใช้ขนส่งอยู่ในสภาพดี					
7.	สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ ทุกขั้นตอนของการขนส่ง					
การตอบสนองความต้องการ						
8.	อัตราค่าบริการต่ำ					
9.	มีบริการโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต					
10.	มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง					
11.	มีระบบการขนส่ง การจัดส่ง ที่ทันสมัย					
12.	ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของ บริษัท					
13.	มีการสอบถามถึงความพึงพอใจใน บริการ					
ความสามารถในการให้บริการ						
14.	มีบริการขนส่งทางอากาศแบบครบ วงจร					
15.	มีบริการขนส่งทางเรือแบบครบวงจร					
16.	พนักงานมีความสุขพุดจาเพราะใน การให้บริการ					

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ความสำคัญในด้านความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

ข้อ	ความสามารถในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
17.	พนักงานมีอัตราขาดดี และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
18.	พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส					
19.	ความเข้าใจง่ายในทุกขั้นตอนของการให้บริการ					
20.	ผู้บริหารมีประสบการณ์ด้านโลจิสติกส์เป็นอย่างดี					
เข้าถึงง่าย						
21.	สามารถติดต่อได้สะดวก					
22.	สามารถติดต่อตลอด 24 ชั่วโมง					
23.	การติดต่อ ประสานงาน ไม่ยุ่งยาก					
24.	มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
25.	มีเว็บไซต์ของบริษัท					

ส่วนที่ 3 ความสำคัญในการเลือกประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

ข้อ	ประเภทการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ช่องทางการขนส่งสินค้า						
26.	มีช่องทางการขนส่งสินค้าหลายช่องทาง					
27.	มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ทันสมัย					
28.	สามารถขนส่งสินค้าไปได้หลายประเทศ					
ระบบการจัดเก็บสินค้า						
29.	ระบบการจัดเก็บสินค้าปลอดภัยและทันสมัย					
30.	มีตู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย					
31.	มีระบบการบริหารสินค้าคงคลัง					
	เครือข่ายให้บริการ					
32.	มีเครือข่ายการให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ					
33.	ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า					
34.	มีเครือข่ายการให้บริการอยู่ต่างประเทศ					
การให้บริการทางศุลกากร						
35.	สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารพิธีการทางศุลกากรได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า					
36.	มีระบบการจัดการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์(EDI) กับทางศุลกากรทำให้การทำงานไม่ยุ่งยาก					
37.	มีการจัดเตรียมเอกสารทางศุลกากรให้กับลูกค้า					

ส่วนที่ 3 (ต่อ) ความสำคัญในการเลือกประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

ข้อ	ประเภทการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
38.	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าเป็นอย่างดี					
39.	พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง					
40.	มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ					
รวดเร็วและปลอดภัย						
41.	ระบบการขนส่งมีความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา					
42.	ระบบการขนส่งมีความปลอดภัย					
43.	มีการรับประกันความเสียหาย					