

APPENDIX B

Questionnaire in Thai

“ทัศนคติของลูกค้าสายเรือญี่ปุ่นในกรุงเทพฯที่เกี่ยวข้องกับระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์สำหรับนักศึกษาปริญญาโท สถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวัดระดับความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในครั้งนี้จะนำมาใช้เพื่อการศึกษาโดยเฉพาะและข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลของท่านในการทำแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายกากบาทลงในช่องว่างหน้าคำตอบหรือเติมข้อความลงในช่องว่างหน้าคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด

- | | | |
|-------------------|---|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุปัจจุบัน | (โปรดระบุเป็นปี) | |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ปวช-ปวส |
| | <input type="checkbox"/> 3.ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาโท |
| | <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ..... |
| 4. สถานภาพการสมรส | <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| | <input type="checkbox"/> 3. สมรสแต่แยกกันอยู่ | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ..... |
| 5. อาชีพ | <input type="checkbox"/> 1. พนักงานบริษัทสายเรือ(Agent) | <input type="checkbox"/> 2.พนักงานบริษัทLogistics/Shipping |
| | <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัท Forwarders | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานบริษัทผู้นำเข้า |
| | <input type="checkbox"/> 5. พนักงานบริษัทผู้ส่งออก | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ..... |

6. ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจขนส่งทางเรือ

() 1. น้อยกว่า 2 ปี

() 2. 2-4 ปี

() 3. มากกว่า 4 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2. ทักษะคิดต่อระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายกากบาทลงในช่องว่างแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านระบบการบริการ					
7. คุณใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร เช่น EDI, e-Manifest มากกว่า 10 ครั้งในรอบอาทิตย์ที่ผ่านมา					
8. คุณคิดว่าขั้นตอนต่างๆในการใช้บริการระบบพิธีการทางศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสม					
9. คุณคิดว่า คุณได้รับความสะดวกมากขึ้นในการส่งเอกสารผ่านอินเทอร์เน็ต					
10. คุณมั่นใจว่าระบบไร้เอกสารสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารส่งกรมศุลกากร					
11. คุณมั่นใจว่าระบบไร้เอกสารสามารถลดเวลาในดำเนินพิธีการกรมศุลฯ					
12. คุณคิดว่าการใช้ระบบไร้เอกสารดีกว่าการใช้ระบบเอกสารแบบเก่า					
13. คุณเชื่อว่าระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารสามารถลดการติดสินบนเจ้าหน้าที่					
14. คุณคิดว่า คุณได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอทุกครั้ง					
15. คุณคิดว่าถ้าคุณไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบพิธีการศุลกากร คุณจะรู้สึกลำบากในการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
16. คุณได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจากกรมศุลกากรสม่ำเสมอ					
17. คุณคิดว่าข้อมูลในระบบของกรมศุลกากรผ่านทางเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับ e-Customs มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ					

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
18. คุณคิดว่าข้อมูลในระบบของกรมศุลกากรผ่านทางเว็บ ไซค์กระชับ					
19. คุณคิดว่าข้อมูลในระบบของกรมศุลกากรผ่านทางเว็บ ไซค์ชัดเจน					
20. คุณพอใจกับการบริการโดยรวมของระบบพิธีการทาง ศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร					
ด้านบุคลากร					
21. คุณคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเต็มใจในการให้บริการ					
22. คุณคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบพูดจาดี สุภาพ					
23. คุณคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
24. คุณคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความรู้ความสามารถ เพียงพอ					
25. คุณคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีการอธิบายวิธีการอย่าง ละเอียดเสมอ					
26. คุณคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถตอบคำถามของ คุณ ได้ครบถ้วน					
27. คุณคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพียงพอต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆ					
28. คุณจะสอบถามเพิ่มเติมหรือขอความช่วยเหลือจาก เจ้าหน้าที่ในกรณีที่คุณไม่เข้าใจในตัวระบบพิธีการศุลกากร ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร					
ด้านความรู้และความเข้าใจในระบบ					
29. คุณรู้สึกมั่นใจความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลทาง ธุรกรรมของบริษัทผ่านทางระบบไร้เอกสาร					
30. คุณมีความรู้เกี่ยวกับพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างถ่องแท้					
31. คุณต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบพิธีการศุลกากร ทางอิเล็กทรอนิกส์					
32. คุณคิดว่ากรมศุลกากรควรที่จะเพิ่มความรู้ระบบพิธีการ ศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารแก่ผู้ใช้					

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
33. คุณคิดว่าควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมากขึ้น					
34. คุณคิดว่าควรมีการอบรมหรือสัมมนาเพื่อให้เข้าใจในระบบมากขึ้น					
35. คุณคิดว่ากรมศุลกากรควรเพิ่มความรู้ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารพร้อมกับการพัฒนาระบบพร้อมๆกัน					

ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: กรุณากรอกข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเสนอแนะในบรรทัดที่ว่างไว้

36. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****