

**เอกสารภาคผนวก ก.2 : แบบสอบถาม Form B ใช้สำหรับสอบถามผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Users)**



แบบสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์  
แบบสอบถาม **รูปแบบ B**: ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ แบบสอบถามลำดับที่ \_\_\_\_\_ วันที่ :

กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน ( ) ที่เป็นคำตอบของคุณ

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ชื่อ : ..... นามสกุล: .....  
เพศ: ( ) ชาย ( ) หญิง เบอร์โทรศัพท์: ..... อีเมล: .....  
ตำแหน่ง : ..... ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน: ..... ปี  
ชื่อบริษัท: ..... เว็บไซต์บริษัท: .....  
ประเภทการดำเนินงานของบริษัท ( ) ภายในประเทศ ( ) ต่างประเทศ บริษัทก่อตั้งเมื่อปี: .....  
ที่อยู่ของบริษัท : .....  
..... ประเทศ: ..... รหัสไปรษณีย์: .....

**2. บริษัทของคุณจัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมใด**

1. ( ) เกษตร อาหาร และเครื่องคั้ม 2. ( ) รองเท้า หนังสื และผลิตภัณฑ์หนัง 3. ( ) เหล็ก  
4. ( ) สิ่งทอ และเครื่องนุ่งห่ม 5. ( ) ผลิตภัณฑ์ไม้และเฟอร์นิเจอร์ 6. ( ) เซรามิกส์และแก้ว  
7. ( ) อัญมณีและเครื่องประดับ 8. ( ) ยางและผลิตภัณฑ์ยาง 9. ( ) ผลิตภัณฑ์พลาสติก  
10. ( ) ยาและสารเคมี 11. ( ) น้ำมันและปิโตรเคมี 12. ( ) รถยนต์และอะไหล่ยานยนต์  
13. ( ) เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 14. ( ) กระดาษและผลิตภัณฑ์จากกระดาษ  
15. ( ) การพิมพ์และผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์  
16. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**3. สัดส่วนตลาดของบริษัทมาจากด้านใด และการตลาดนั้นคิดเป็นร้อยละเท่าไรของรายได้บริษัท**

1. ( ) ในประเทศ .....% 2. ( ) ภูมิภาคอาเซียน.....% 3. ( ) ทวีปเอเชียไม่รวมอาเซียน.....%  
4. ( ) ประเทศ ..... และ .....%  
5. ( ) ประเทศ ..... และ .....%

**4. ทุนจดทะเบียนของบริษัท**

1. ( ) 0-5 ล้านบาท 2. ( ) 6-10 ล้านบาท 3. ( ) 11-25 ล้านบาท  
4. ( ) 26-49 ล้านบาท 5. ( ) 50-200 ล้านบาท 6. ( ) มากกว่า 200 ล้านบาท





16. บริษัทมีการเตรียมพร้อมสำหรับ เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ( ) พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2. ( ) ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
- 3. ( ) ใช้เครือข่ายและการจัดกลุ่มธุรกิจ
- 4. ( ) ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- 5. ( ) ศึกษากฎระเบียบของAEC
- 6. ( ) มีการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7. ( ) โอกาสในการ Outsource
- 8. ( ) การตลาดใหม่
- 9. ( ) การวางแผนร่วมทุน
- 10. ( ) การจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- 11. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

17. กรุณาให้คะแนนโดยทำเครื่องหมาย  $\surd$  ในช่อง 1(น้อยที่สุด) ถึง 5 (มากที่สุด) เมื่อพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพที่คุณคาดหวังจาก LSP (เช่น คุณภาพการบริการของ LSP นั้นมีความสำคัญอย่างไรต่อธุรกิจของบริษัท) และประสิทธิภาพของการบริการที่คุณได้รับจาก LSP (เช่น ประสิทธิภาพการให้บริการของLSPที่บริษัทคุณใช้บริการอยู่)

หมายเหตุ: P = ประสิทธิภาพการบริการที่บริษัทได้รับจาก LSP, และ E = ประสิทธิภาพการทำงานที่บริษัทคาดหวังจาก LSP (สิ่งที่บริษัทคาดหวังจาก LSP)

รูปลักษณะทางกายภาพ(Tangible) ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากร ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์(LSP)ที่เห็นก่อนที่จะใช้บริการ	Performance				
	1	2	3	4	5
ลักษณะที่ปรากฏ / สำนักงานที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกในคลังสินค้า รถบรรทุก เครื่องมือ ผู้คอนเทนเนอร์	P				
	E				
ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของยานพาหนะที่ขนส่ง เครื่องมือที่ใช้ในการขนส่ง พื้นที่ในคลังสินค้า	P				
	E				
การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น พื้นที่ในคลังสินค้า ยานพาหนะ ฯลฯ	P				
	E				
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เช่น ความสามารถในการตรวจสอบและติดตาม GPS RFID ระบบบริหารคลังสินค้าและอื่นๆ	P				
	E				
พนักงาน มีจำนวนเพียงพอ มีความเป็นมืออาชีพ การรักษาระดับการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	P				
	E				

ความน่าเชื่อถือ(Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ	Performance				
	1	2	3	4	5
บริการทั่วไป เช่น การเติมเต็มคำสั่งซื้อ ; รถบรรทุก เช่น การยกของขึ้นลงจากรถ, การส่งมอบ; คลังสินค้า เช่น การจัดเก็บ, การหยิบสินค้า, การรวบรวมสินค้า, การจัดเรียงสินค้า	P				
	E				
บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก การบรรจุหีบห่อ และการจัดหา	P				
	E				

เอกสาร เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า เอกสารส่งออก ฯลฯ	P					
	E					
เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา เวลาที่ใช้ในแต่ละกระบวนการ ฯลฯ	P					
	E					
ความปลอดภัย เช่น อัตราที่สินค้าและบรรจุภัณฑ์เสียหาย ระบบการป้องกันสินค้า ความปลอดภัย ในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า	P					
	E					

การตอบสนองต่อลูกค้า(Responsiveness) มีการตอบสนองต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้วยความเต็มใจที่จะช่วยลูกค้าและให้บริการรวดเร็ว		Performance				
		1	2	3	4	5
ความพร้อมที่จะจัดหาข้อมูลตามที่ลูกค้าคาดหวัง (กระบวนการให้บริการขึ้น pre-transaction)	P					
	E					
กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว (กระบวนการให้บริการขึ้น pre-transaction)	P					
	E					
ความรวดเร็วในกระบวนการด้านเอกสาร เช่น การออกเอกสารการขนส่ง, ใบตราส่งสินค้าทางเรือ (Bill of Lading) (กระบวนการให้บริการขึ้น transaction)	P					
	E					
ความสามารถในการให้บริการในเวลาสั้นๆ เช่น การจัดส่งที่รวดเร็ว การใช้cross-docking (กระบวนการให้บริการขึ้น transaction)	P					
	E					
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาด (กระบวนการให้บริการขึ้น post transaction)	P					
	E					

การสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า(Assurance) พนักงานมีความรู้ มีมารยาท สามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้		Performance				
		1	2	3	4	5
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ LSP	P					
	E					
มาตรฐานและการรับรอง เช่น 5ส ISO Q ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ฯลฯ	P					
	E					
LSP มีการนำเสนอนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ในด้านรับประกันการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	P					
	E					
มีการทบทวนประสิทธิภาพการทำงานระหว่างLSPและลูกค้าเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (เดือน, ไตรมาส, รายปี)	P					
	E					
ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษา ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารได้หลายภาษา	P					
	E					
พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีใจรักการให้บริการ มีมารยาท ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ	P					
	E					

การดูแลเอาใจใส่(Empathy) คุณสมบัติที่มีความห่วงใย ให้ความใส่ใจต่อความแตกต่างของลูกค้าแต่ละรายของผู้ให้บริการโลจิสติกส์(LSP)	Performance				
	1	2	3	4	5
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์(LSP) เข้าใจ ความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละราย	P				
	E				
ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความต้องการจัดส่งสินค้าตามฤดูกาลตามแต่ละฤดูกาล	P				
	E				
ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการขนส่งสินค้าแบบไม่เต็มตู้คอนเทนเนอร์ ต้องการขนส่งแบบรวมกับลูกค้ารายอื่น LSPก็สามารถจัดการให้ได้	P				
	E				
สามารถให้ความมุ่งมั่น ให้สนใจต่อลูกค้าแต่ละรายได้ เช่น การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	P				
	E				
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์(LSP) มีความสามารถในการเข้าถึง ความต้องการของลูกค้าในอนาคต พร้อมทั้งสามารถจัดสรรบริการที่เพียงพอต่อลูกค้าได้	P				
	E				

**18. เมื่อพิจารณาในแง่ของการค้าและโลจิสติกส์ บริษัทต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือในเรื่องใด**

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของคุณมีประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของโลจิสติกส์ทั้งหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการที่ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย