

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามงานวิจัย
แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย



โดย

สุรพงศ์ มานะดีพร้อม

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง: แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

คำชี้แจง

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ ธุรกิจในการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ในประเทศไทย ซึ่งคำตอบของท่านมีความสำคัญต่อ การศึกษาครั้งนี้ และจะเป็นประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการ ธุรกิจ และการพัฒนาประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ในประเทศไทยเป็นอย่างสูง ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ผู้วิจัย จึงขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อตามความเป็นจริง โดยจะได้นำคำตอบที่ได้ไปดำเนินการ วิเคราะห์ประมวลผลในลำดับต่อไป อย่างไรก็ตามสำหรับการนำเสนอผลการวิจัยนั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอ ข้อมูลในลักษณะภาพรวม และขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะเก็บรักษาเป็นความลับและจะไม่มีการ เปิดเผยข้อมูลใดๆ ในแบบสอบถามฉบับนี้แก่บุคคลภายนอก

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งนี้หากท่านมี ข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถามได้ โดยตรงที่ข้าพเจ้านายสุรพงศ์ มานะดีพร้อม หมายเลขโทรศัพท์ 092-3456666 หรือทาง E-mail. Surapong-lek@hotmail.co.th.

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

(นายสุรพงศ์ มานะดีพร้อม)

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
ข้อเดียว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการโลจิสติกส์

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การในการทำงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

มากกว่า 15 ปี

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ประธานกรรมการ

ผู้อำนวยการ

ผู้จัดการ

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการโลจิสติกส์

1. ลักษณะการประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ของกิจการ

ให้บริการดำเนินการด้านการขนส่งสินค้า

ให้บริการด้านการจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์

ให้บริการด้านด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ ครอบคลุมงานพิธีการศุลกากรงานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกสินค้า

ให้บริการด้านการให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์

ให้บริการด้านการให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการจัดส่งทั้งภายในและภายนอก

2. ระยะเวลาดำเนินงานของกิจการ

น้อยกว่า 5 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

มากกว่า 15 ปี

3. จำนวนพนักงาน

น้อยกว่า 50 คน

50-100 คน

101-200 คน

มากกว่า 200 คน

4. กลุ่มเป้าหมายหลักที่ใช้บริการของกิจการ

กลุ่มธุรกิจที่ดำเนินกิจการซื้อ-ขายสินค้าระหว่างประเทศ

กลุ่มอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

กลุ่มอุตสาหกรรมขนาดกลาง

กลุ่มอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ภูมิภาคที่ตั้งของกิจการ

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ภาคกลาง

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาคตะวันออก

ภาคใต้

ภาคเหนือ

กระจายทั่วประเทศ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้าน
โลจิสติกส์

ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ระดับใด

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Hard ware)					
1.1 การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการด้านโลจิสติกส์ เช่น ถนนหนทางที่เชื่อมต่อกัน ภายในประเทศทั้งระบบ					
1.2 สถานประกอบการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ควรมีการนำอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีความทันสมัย มาใช้สำหรับการให้บริการลูกค้าในปัจจุบัน					
1.3 ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการให้บริการด้านโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง					
1.4 ปัจจุบันภาครัฐควรมีการจัดการดูแลรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีความเหมาะสม					
1.5 หน่วยงานภาครัฐควรมีระบบการจัดการและการแก้ไขปัญหาการคอรัปชันกับระบบขนส่ง					
1.6 หน่วยงานที่รับผิดชอบ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับด้านโลจิสติกส์ควรต้องมีการแก้ไข ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา					
2. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Soft ware)					
2.1 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการสร้างคุณภาพในการบริการด้านโลจิสติกส์แก่ลูกค้า					

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2 การดำเนินงานควรมีการปรับปรุง และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการด้านโลจิสติกส์อย่างสม่ำเสมอ					
2.3 ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย มาใช้ในการดำเนินงานในการให้บริการด้านโลจิสติกส์					
2.4 ผู้ประกอบกิจการควรส่งเสริมให้หน่วยงานทุกระดับ มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ให้เกิดประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า					
2.5 การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มศักยภาพ					
3. การพัฒนาบุคลากร (People ware)					
3.1 การให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน					
3.2 บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญของกิจการ ควรต้องได้รับการดูแล และสนับสนุนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ					
3.3 การพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีนั้น นำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิผล					
3.4 นโยบายในการพัฒนาบุคลากรควรพัฒนาในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง และบูรณาการในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ทั้งระบบ					
3.5 การสนับสนุนให้บุคลากรแสวงหาความรู้ นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถยกระดับการปฏิบัติของคนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์

กรุณาแสดงความคิดเห็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านโลจิสติกส์ โดยรวมของประเทศในปัจจุบัน

ประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ความสะดวก (Convenient)					
4.1 ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าโดยสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าถึง และตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง					
4.2 การอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ แทนลูกค้าตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทางที่ลูกค้าต้องการ					
4.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษา ในด้านต่างๆ อาทิเช่น ข้อมูลการขนส่ง ข้อกฎหมายที่จำเป็น และการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ					
4.4 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบบูรณาการ หรือ One Stop Services โดยการลดความยุ่งยากในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ					
4.5 ความสามารถในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนการดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งทำให้ขั้นตอนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าสะดวกสบายเพิ่มขึ้น					
4.6 ความสามารถในการสร้างรูปแบบการบริการ โลจิสติกส์ได้อย่างหลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการรวมถึงการบริการที่แตกต่างกัน					
4.7 การจัดทำฐานข้อมูลการขนส่ง การจัดเก็บสินค้าทั้งในและต่างประเทศให้ง่ายต่อการตรวจสอบ					
5. ความประหยัด (Save)					
5.1 กิจกรรมสามารถลดต้นทุนในกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าจากต้นทาง ไปยังปลายทางให้แก่ลูกค้า					

ประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5.2 สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการออกแบบ และการบริหารต้นทุนด้านโลจิสติกส์ให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด					
5.3 การวางแผนบริหารจัดการตั้งขบวนการตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ (กระบวนการจัดหา จัดเก็บวัตถุดิบ จัดส่งวัตถุดิบ ผลิตเสร็จจัดเก็บ และจัดกระจายให้ถึงมือผู้บริโภค)					
5.4 สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ทั้งในด้านของกิจการ และของลูกค้า					
5.5 ความสามารถในการบริหารความเสี่ยง หรือความผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงาน และกระบวนการต่างๆ ในการให้บริการด้านโลจิสติกส์แก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ ทำให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายลดลงจากในอดีต					
6. ความปลอดภัย (Safety)					
6.1 ความสามารถในการดูแลรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ พร้อมใช้งาน เมื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้าเสมอ					
6.2 การนำเสนอรูปแบบการให้บริการโลจิสติกส์ที่หลากหลายแก่ลูกค้า เพื่อลดความสูญเสียทั้งทางกายภาพ และการเกิดปฏิกิริยาทางเคมีแก่สินค้าในระหว่างการเคลื่อนย้าย					
6.3 การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสมในการรักษาสินค้า และระบบขนส่ง ทำให้สินค้าได้รับความปลอดภัยสูงสุด					
6.4 การควบคุมดูแล การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ อันนำมาซึ่งความปลอดภัยสูงสุดแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
6.5 การจัดทำข้อมูลความปลอดภัยของสินค้าแต่ละประเภท และทำการอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ					

ประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ความรวดเร็ว (Quickly)					
7.1 ความสามารถการให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้าต้องการได้เสมอ					
7.2 การวางแผนการจัดส่งที่ดี เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งต้นทางของสินค้าไปยังปลายทาง					
7.3 ความแม่นยำในการบริหารจัดการระบบการดูแลสินค้าในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ ทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
7.4 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการออกแบบการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า					
7.5 ความสามารถติดตามตรวจสอบสินค้า ทำให้การนำเสนอข้อมูลในการให้บริการแก่ลูกค้าทำได้อย่างรวดเร็ว					
7.6 ความสามารถจัดปัญหาขอขवादในการให้บริการโลจิสติกส์ ทำให้การไหลของสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น ทำให้สูญเสียวเวลาในกระบวนการน้อยลง					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์
แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย



โดย

สุรพงศ์ มานะดีพร้อม

มหาวิทยาลัยนครกรุงเทพ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง: แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อธุรกิจ.....
ที่อยู่.....
หมายเลขโทรศัพท์..... E-mail.com.....

2. ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล.....
 - 2.1 ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี
 - 2.2 ขอบเขตงานรับผิดชอบ.....

3. ลักษณะการประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ของกิจการ
 - 3.1 ขนส่งสินค้าทางเรือ
 - 3.2 ขนส่งสินค้าทางอากาศ
 - 3.3 ขนส่งสินค้าทางถนน
 - 3.4 ขนส่งสินค้าทางราง
 - 3.5 ตัวแทนผ่านพิธีการทางศุลกากร
 - 3.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. จำนวนพนักงาน.....

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

1. ท่านมีแนวทางการดำเนินงานการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจอย่างไร

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการโลจิสติกส์

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการโลจิสติกส์

- ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Hard ware)

- ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Soft ware)

- ด้านการพัฒนาบุคลากร (People ware)

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อประสิทธิภาพให้บริการโลจิสติกส์

- ด้านความสะดวก (Convenient)

- ด้านความประหยัด (Save)

- ด้านความปลอดภัย (Safety)

- ด้านความรวดเร็ว (Quickly)
