



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ตามหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผลวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการของธุรกิจขนส่งต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน และข้อมูลที่ท่านแสดงความคิดเห็นครั้งนี้ จะถูกนำเสนอผลในลักษณะภาพรวมเป็นเชิงวิชาการ ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารกิจการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกระจายรถยนต์ไปยังตัวแทนจำหน่ายในสถานที่ต่าง ๆ ของบริษัทผู้ผลิต หรือ ผู้นำเข้า หรือ ผู้ประกอบรถยนต์ค่ายหลักของประเทศ

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

 กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน

 น้อยกว่า 3 ปี 3 – 5 ปี 6 – 8 ปี 9 ปีขึ้นไป

5. ธุรกิจของท่านประกอบกิจการในลักษณะใด

- () ผู้ผลิตรถยนต์ () ผู้ประกอบรถยนต์
 () ผู้นำเข้ารถยนต์ () ผู้จำหน่ายรถยนต์
 () ผู้ผลิต และ ผู้จำหน่าย
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทท่าน

- () ต่ำกว่า 20 ล้านบาท () 20 – 50 ล้านบาท
 () 51 – 100 ล้านบาท () 100 ล้านบาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก

7. โดยส่วนใหญ่กิจการของท่านใช้บริการขนส่งแบบใดเป็นหลัก

- () ใช้ของตนเอง(มีรถบรรทุกขนส่งเอง) () จ้างบริษัทอื่นขนส่ง
 () ใช้ทั้งสองประเภท

8. ถ้าท่านจ้างบริษัทอื่นขนส่ง มีการใช้บริการอย่างไร

- () จ้างประจำโดยเซ็นสัญญา กับ 1 บริษัท () ใช้บริการมากกว่า 1 บริษัท
 () ใช้ทั้งสองประเภท
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. ในกรณีที่ท่านใช้บริการบริษัทขนส่งโดยจ้างประจำ ท่านมีเหตุผลอย่างไรในการเลือกใช้บริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () การบริการของพนักงานดี/สุภาพ () ส่งรถยนต์ตรงตามกำหนดเวลา
 () ราคาเหมาะสม () ราคาต่ำกว่าบริษัทขนส่งอื่น
 () มีการประกันความเสียหายรถยนต์ () มีรถจำนวนมากเพียงพอให้บริการ
 () บริษัทขนส่งมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ () ประสิทธิภาพของพนักงานขับรถ
 () สภาพรถยนต์ไม่เสียหายเมื่อถึงปลายทาง () ความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์
 () ความสัมพันธ์ส่วนตัวของผู้บริหารกับบริษัทขนส่ง
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านมีการตั้งงบประมาณสำหรับค่าขนส่งรถยนต์อย่างไร (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ตั้งโดยประมาณการจากยอดขาย () ตามภาวะเศรษฐกิจ
 () ตามสถานที่ขนส่งรถยนต์ปลายทาง () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

11. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการขนส่งต่อเดือนที่ท่านใช้บริการประมาณเท่าไร
- () น้อยกว่า 100,000 บาท () 100,001 – 500,000 บาท
 () 500,001 – 1,000,000 บาท () มากกว่า 1,000,000 บาท
12. ท่านใช้บริการขนส่ง ส่งรถยนต์ไปยังสถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () กรุงเทพมหานคร () ภาคกลาง
 () ภาคเหนือ () ภาคใต้
 () ภาคอีสาน () ภาคตะวันออก
 () ภาคตะวันตก () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
13. การใช้บริการขนส่งรถยนต์ของท่านในแต่ละภูมิภาค มีประมาณภูมิภาคละกี่แห่ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () กรุงเทพมหานคร.....แห่ง () ภาคกลาง.....แห่ง
 () ภาคเหนือ.....แห่ง () ภาคใต้.....แห่ง
 () ภาคอีสาน.....แห่ง () ภาคตะวันออก.....แห่ง
 () ภาคตะวันตก.....แห่ง () อื่น ๆ โปรดระบุ.....แห่ง
14. โดยปกติท่านใช้บริการขนส่งรถยนต์มากที่สุดในช่วงเวลาใด
- () ประมาณวันที่ 1-10 ของเดือน () ประมาณวันที่ 11-20 ของเดือน
 () ประมาณวันที่ 21- 31 ของเดือน () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

15. ปัจจุบันท่านใช้บริการขนส่งรถยนต์กับบริษัทขนส่ง รถยนต์รายใดบ้าง	ไม่เคยใช้ บริการ	ใช้บริการ เป็นบาง ครั้ง	ใช้บริการ เป็นประจำ
1. <input type="checkbox"/> AUTO CARRIAGE CO.,LTD.			
2. <input type="checkbox"/> AUTO CONTAINER CO.,LTD.			
3. <input type="checkbox"/> AUTO TRANSPORT CO.,LTD.			
4. <input type="checkbox"/> K LINE CO.,LTD.			
5. <input type="checkbox"/> LESCHACO (THAILAND) LTD.			
6. <input type="checkbox"/> NATION WRITE CO.,LTD.			
7. <input type="checkbox"/> NISSAN TRANSPORT CO.,LTD.			
8. <input type="checkbox"/> NNN TRANSPORT CO.,LTD.			
9. <input type="checkbox"/> PACIFIC SWITCH CO.,LTD.			

15. ปัจจุบันท่านใช้บริการขนส่งรถยนต์กับบริษัทขนส่ง รถยนต์รายใดบ้าง	ไม่เคยใช้ บริการ	ใช้บริการ เป็นบาง ครั้ง	ใช้บริการ เป็นประจำ
10 <input type="checkbox"/> RUAMKIJ CAR CARRIAGE CO.,LTD.			
11 <input type="checkbox"/> TOYOTA TRANSPORT CO.,LTD.			
12 <input type="checkbox"/> VEHICEL CO.,LTD.			
13 <input type="checkbox"/> YANSIAM CO.,LTD.			
14 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....			

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก

16. ท่านคิดว่าปัจจัยด้านตลาดต่อไปนี้ของบริษัทรับขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุกมีผลต่อการเลือกใช้บริการท่านในระดับใด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มี ผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ประสิทธิภาพการให้บริการ					
2. มีระบบและนโยบายการทำงานที่ได้มาตรฐาน(ISO)					
3. ปรับปรุงพัฒนา การให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
4. จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอในการให้บริการ					
5. มีรถบรรทุกให้เลือกหลายขนาด					
6. สภาพของรถบรรทุก					
7. ความชำนาญการในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น และลง					
8. สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย					
9. มีประกันความเสียหาย และการชดเชยค่าเสียหาย					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านราคา	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ราคาค่าบริการต่อเที่ยว					
2. ให้ราคาพิเศษเหมาจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน					
3. ค่าบริการคิดรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้ว โดยที่บริษัทไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่มเติม					
4. การให้ส่วนลดเมื่อมีการให้สัญญาหรือทำผัดเงินอื่น					
5. การให้เครดิต					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านสถานที่	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต					
2. สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ					
3. มีโกดังเก็บรถยนต์ให้บริการ					
4. เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัท					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. มีส่วนลดพิเศษให้					
2. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
3. การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ					
4. การมีของขวัญ ในโอกาสพิเศษ					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านบุคคล	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ					
2. พนักงานขับรถขนส่งมีความรับผิดชอบ					
3. พนักงานขับรถขนส่งมีความน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานให้บริการมีอริยาบถดี มนุษย์สัมพันธ์ดี					
5. พนักงานให้บริการมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็ว					
6. พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. การติดต่อ สั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
2. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน					
3. การส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด					
4. สามารถส่งรถยนต์ได้ถูกบุคคล/สถานที่					
5. เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ชื่อเสียงของบริษัท					
2. บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง					
3. สถานที่ทำงานกว้างขวาง มีการตกแต่งทันสมัย					

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มี ผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด สุด
4. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย					
5. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยมีชุดยูนิฟอร์มเป็นเอกลักษณ์					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

17. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งรถยนต์ของท่านในระดับใด

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มี ผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด สุด
1. ความต้องการซื้อของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น					
2. ภาวะเศรษฐกิจ					
3. การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก					
4. การควบคุมน้ำหนักบรรทุกของรัฐบาล					
5. ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น					
6. การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยภายในองค์กร	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มี ผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด สุด
1. โครงสร้างของบริษัทขนส่ง มีการแยกหน้าที่งานของพนักงานอย่างชัดเจน					
2. ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน					
3. งบประมาณการขนส่ง					
4. นโยบายของบริษัท					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยระหว่างบุคคล	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มี ผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล					
2. การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย					
3. คำชักชวน และแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มี ผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ประสบการณ์ของพนักงาน					
2. มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน					
3. เจ้าหน้าที่บริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

18. ท่านคิดว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งรถยนต์ของท่านในระดับใด

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	ไม่มี ผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทขนส่งรถยนต์					
2. การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง					
3. การเลือกใช้บริการตามคู่แข่งอื่น					
4. โปรดระบุ.....					

19. ท่านต้องการให้บริษัทขนส่งรถยนต์มีบริการเสริมอะไรบ้าง และต้องการในระดับใด

บริการเสริมที่ท่านต้องการ	ระดับความต้องการบริการเสริม				
	ไม่ ต้องการ	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. การประกันความเสียหายตามมูลค่ารถยนต์					
2. การให้บริการโกดังเก็บรถยนต์ชั่วคราว					
3. การตรวจสภาพรถยนต์ เมื่อรถยนต์ถึงปลายทาง					
4. การให้บริการครบวงจร ส่งรถ ตรวจสภาพรถ นำรถ ไปเคลมประกัน (ถ้าเสียหาย) ทำความสะอาด ดูแลรถ					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ผลิต หรือ ผู้นำเข้า หรือ ผู้ประกอบ รถยนต์รายใหญ่ของประเทศ พบจากการเลือกใช้บริการขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร

20. ในการเลือกใช้บริการขนส่งรถยนต์ ท่านพบปัญหาที่เกิดจากปัจจัยตลาด มากน้อยเพียงใด

ปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทขนส่ง					
2. ระบบการทำงานและนโยบายการทำงานของบริษัท ขนส่ง					
3. ไม่มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ					
4. จำนวนรถบรรทุกของบริษัทขนส่งมีไม่เพียงพอ					
5. ขนาดของรถบรรทุกไม่หลากหลาย					
6. สภาพรถบรรทุกเก่า และชำรุด					
7. ไม่มีความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ ขึ้น ลงรถ					
8. สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางไม่สมบูรณ์ เสียหาย					
9. การชดเชยค่าเสียหายของรถยนต์ไม่เป็นไปตามข้อ ตกลง					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง					
2. ไม่ให้ราคาพิเศษเหมาจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน					
3. มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่ม จากอัตราค่าบริการขนส่ง					
4. ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อผิดเงื่อนไข					
5. ไม่ให้เครดิตในการชำระเงิน					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. การติดต่อกับบริษัทขนส่ง ไม่สะดวก ติดต่อยาก					
2. ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค)					
3. ไม่มีบริการ โกดังเก็บรถยนต์					
4. เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ไม่มีการให้ส่วนลดพิเศษ					
2. ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์					
3. ไม่ให้การสนับสนุนงานของบริษัทในกรณีที่ร้องขอ					
4. ไม่มีของขวัญ ในโอกาสพิเศษ					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน					
2. พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ					
3. พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
5. พนักงานให้บริการของบริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ ไม่ติดตามงาน					
6. พนักงานให้บริการ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือ แก้ปัญหาได้ล่าช้า					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. การติดต่อ สั่งงานทำได้ล่าช้า ช้าซ้อน					
2. การให้บริการล่าช้ากว่ากำหนด ไม่มีการติดตามงาน					
3. การส่งรถยนต์ล่าช้ากว่ากำหนด					
4. การส่งรถยนต์ส่งไม่ถูกบุคคล/สถานที่					
5. เงื่อนไขสัญญาบริการยุ่งยาก และไม่ยืดหยุ่น					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ชื่อเสียงของบริษัทขนส่ง					
2. บริษัทขนส่ง ไม่มีประสิทธิภาพในการขนส่ง					
3. สถานที่ทำงานของบริษัทขนส่งแออัด ไม่ทันสมัย					
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ไม่ทันสมัย					

ปัญหาจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
5. การแต่งกายของพนักงาน					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

21. ในการเลือกใช้บริการขนส่งรถยนต์ ท่านพบปัญหาที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด

ปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ความต้องการซื้อของตลาดไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถวางแผนได้					
2. การเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจทำให้บริษัทต้องเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่าย					
3. การจำกัดเวลาวิ่งรถบรรทุก					
4. การจำกัดนำหนักบรรทุกในการขนส่ง					
5. การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน					
6. การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ขั้นตอนในการอนุมัติการสั่งการ					
3. งบประมาณในการขนส่ง					
4. นโยบายของบริษัท					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
	ระดับความสำคัญของปัญหา				

ปัญหาจากปัจจัยระหว่างบุคคล	ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. อำนาจที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน					
2. คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ					
3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยเฉพาะบุคคล	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. พนักงานขาดประสบการณ์ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
3. พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญงาน และ ความรับผิดชอบ					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. การเงินของบริษัทขนส่ง					
2. การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง					
3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

22. จากปัญหาข้อ 18-19 ท่านคิดปัญหาใหญ่ ๆ ที่ท่านพบ จากการให้บริการขนส่งรถยนต์โดยสารรถทุก เป็นปัญหาใดบ้าง พร้อมทั้งแนะนำการแก้ปัญหาเพื่อแนวทาง แก่บริษัทขนส่งรถยนต์ ในการปรับปรุงการให้บริการตามที่ท่านต้องการ

1. ปัญหาคือ.....	1. แก้ไขโดย.....
2. ปัญหาคือ.....	2. แก้ไขโดย.....
3. ปัญหาคือ.....	3. แก้ไขโดย.....

23. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเลือกธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารรถทุก ขอความกรุณาท่านแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ที่จะประโยชน์ต่อผู้อื่นในการเลือกธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารรถทุก

.....
.....
.....
.....
.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

*****ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ทิพย์วรรณ อัจฉรงค์
วัน เดือน ปีเกิด	14 ตุลาคม 2512
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษา โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพาณิชย์การธนบุรี ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง กรุงเทพมหานครวิทยาลัย ปริญญาตรี สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประวัติการทำงาน	หัวหน้าฝ่ายบัญชี บริษัท บีพี ออลย์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี บริษัท เอฟ แอนด์ เอ็น ยูไนเตด จำกัด ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัท เลสซาโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved