



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงาน  
ของ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเครือสหพัฒน์  
จังหวัดลำพูน

## คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study)  
ของ นายพัลลภ แซ่จิว ตามหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อสอบ  
ถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และบริษัทในเครือสหพัฒน์  
จังหวัดลำพูน เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการ  
รถรับส่งพนักงาน

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน และข้อมูลที่ท่าน  
แสดงความคิดเห็นครั้งนี้ จะถูกนำสรุปผลในลักษณะภาพรวมเป็นเชิงวิชาการ ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้  
รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละ  
เวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้เป็น  
อย่างยิ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม  
ในเครือสหพัฒน์

1. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> กรรมการผู้จัดการ    | <input type="checkbox"/> ผู้จัดการแผนก             |
| <input type="checkbox"/> ผู้จัดการฝ่าย       | <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยผู้จัดการ          |
| <input type="checkbox"/> หัวหน้าแผนก         | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |  |

2. แผนกที่ท่านทำงานอยู่

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> แผนกบริหารงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> แผนกบริหารงานบุคคล  |
| <input type="checkbox"/> แผนกจัดซื้อ         | <input type="checkbox"/> แผนกบัญชี / การเงิน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |  |

3. บริษัทของท่านจัดอยู่อุตสาหกรรม ประเภทใด

- ( ) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ( ) อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์  
( ) อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ( ) อุตสาหกรรมอื่นๆ โปรดระบุ.....

4. บริษัทของท่านมีพนักงานจำนวนเท่าใด

- ( ) 1 – 1,000 คน ( ) 1,001 – 2,000 คน  
( ) 2,001 – 3,000 คน ( ) มากกว่า 3,000 คน

5. ปัจจุบันบริษัทของท่านใช้บริการรับส่งพนักงานอยู่หรือไม่

- ( ) ใช้บริการ (ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4)  
( ) ยังไม่ได้ใช้บริการ (ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

(สำหรับผู้ที่ตอบที่ปัจจุบันใช้บริการรับส่งพนักงาน)

1. ในบริษัทของท่านใครคือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับส่งพนักงาน

- ( ) กรรมการผู้จัดการ ( ) ผู้จัดการทั่วไป  
( ) ผู้จัดการแผนก จัดซื้อ ( ) ผู้จัดการ แผนกบุคคล  
( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. บริษัทของท่านใช้เหตุผลใดบ้างประกอบการตัดสินใจใช้บริการรับส่งพนักงาน

(ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) เป็นนโยบายของบริษัท  
( ) ค่าใช้จ่ายค่าเช่าต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจากการซื้อรถ  
( ) ได้ใช้รถโดยไม่ต้องกังวลกับการดูแลบำรุงรักษา  
( ) ตัดปัญหาเรื่องบุคลากร พนักงานขับรถ  
( ) เป็นนโยบายของบริษัท  
( ) ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับเรื่องการชำระภาษี , ประกันภัย  
( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

3.บริษัทของท่านใช้บริการรถรับส่งพนักงานมาประมาณ.....ปี

4.บริษัทของท่านใช้บริการรถรับส่งพนักงาน รวม.....คัน

5.รถรับส่งพนักงานประเภทใดบ้างที่บริษัทท่านได้ใช้อยู่ (ตอบได้หลายข้อ)

( ) รถยนต์นั่ง โดยสารขนาด 40 ที่นั่ง จำนวน.....คัน

( ) รถยนต์นั่ง โดยสารขนาด 25-30 ที่นั่ง จำนวน.....คัน

( ) รถยนต์ตู้ โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง จำนวน.....คัน

( ) รถยนต์ เก๋ง ขนาด 4 ที่นั่ง จำนวน.....คัน

6.รวมค่าใช้จ่ายสำหรับรถรับส่งพนักงาน ที่บริษัทต้องจ่ายเฉลี่ยเดือนละเท่าใด

( ) ต่ำกว่า – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 60,000 บาท

( ) 60,001 – 90,000 บาท ( ) 90,001 – 120,000 บาท

( ) 120,001 – 150,000 บาท ( ) มากกว่า 150,000 บาท

7.ปัจจุบันบริษัทของท่านใช้บริการรถรับส่งพนักงานจากบริษัทใดบ้าง

1.....

2.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน

คำชี้แจง

ปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถรับส่งพนักงานในระดับใด

ปัจจัย	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ					
1. ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน					
2. ยี่ห้อของรถที่ใช้บริการ					
3. มีรถรับส่งพนักงานให้เลือกหลายขนาด หลายประเภท					
4. มีการดูแลสภาพภายในรถให้สะอาดเรียบร้อย					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัย	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. อัตราค่าบริการ					
2. อัตราค่าบริการเหมารวมค่าใช้จ่ายอื่นๆแล้ว และบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม					
3. มีนโยบายเน้นราคาถูก					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่าย</b>					
1. การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้สะดวก					
2. ผู้ประกอบการมีสถานที่ตั้ง หรือมีรถจอดรออยู่ใกล้บริษัท / โรงงาน					
3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
<b>ปัจจัยการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์</b>					
1. มีการโฆษณา ในสื่อต่างๆ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการขนส่ง และสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาสู่มาตรฐานสากล					
3. มีพนักงานขายคอยแนะนำสินค้าและบริการใหม่เสมอ					
4. มีการลด แลก แจก แถม เพื่อส่งเสริมการตลาด					
5. มีการส่งเสริมการขาย โดยมีพนักงานมาบริการหลังการขาย ติดตามผลงานเสมอ					
<b>ปัจจัยด้านบุคลากร</b>					
1. บุคลากรมีเครื่องแบบยูนิฟอร์ม แต่งตัวเรียบร้อย					
2. มีระบบการคัดสรรพนักงานขับรถที่ดี					
3. พนักงานขับรถ มีอุปนิสัยเรียบร้อย สุภาพ					
4. พนักงานขับรถ มีความสามารถในการจับพียานพาหนะ ได้อย่างปลอดภัย					
5. พนักงานขับรถ มีวินัยทำงาน ได้ตรงเวลา					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัย	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. มีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถ และการขับขี่สามารถตรวจสอบวัดผลได้					
2. สภาพภายนอกรถดูดี มีการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้า					
3. บริษัท มีทำเลที่ตั้งน่าเชื่อถือ					
4. ต้องเป็นบริษัท-นิติบุคคล มีใบกำกับภาษีถูกต้อง					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. มีระบบการทำสัญญาที่สะดวก พร้อมบริการ					
2. ผู้ประกอบการมีรถรับส่งพนักงาน พร้อมนำมาให้ดูทดลองและนำมาให้บริการได้ทันทีที่ต้องการ					
3. มีรถยนต์ทดแทนกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเกิดขัดข้องกลางทาง					
4. หากไม่พอใจสามารถเปลี่ยนรถบริการคันใหม่ได้					
5. มีพนักงานประจำ คอยรับดูแลรับคำตำหนิ เพื่อแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในขณะใช้บริการรถรับส่งพนักงาน แบบเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็น

ประโยชน์ต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน

(สำหรับผู้ที่ตอบที่ปัจจุบันใช้บริการรถรับส่งพนักงาน)

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) ปัญหาด้านบุคลากร (พนักงานขับรถ)

( ) ไม่มีมารยาท / ไม่รู้กฎจราจรดีพอ

( ) ไม่มีระเบียบวินัยในการทำงาน

( ) สภาพภายในรถไม่สะอาดเท่าที่ควร

( ) ฝ่าฝืนกฎระเบียบ เช่น มีกลิ่นสุรา ขณะขับขี่

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

- ( ) ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามสัญญา
  - ( ) ไม่ยอมทำประกันภัย
  - ( ) สลับเปลี่ยนรถบ่อย ไม่ใช้รถคันที่ตกลงไว้
  - ( ) รถเสียบ่อย คุณภาพได้ไม่ดีพอ
  - ( ) ไม่มีรถทดแทนในยามรถเสียฉุกเฉิน
  - ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- ( ) ปัญหาอื่น ๆ
  - ( ) มีค่าใช้จ่ายรายเดือนสูง
  - ( ) คุณภาพรถไม่ดี มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน  
 ขอความกรุณาท่านแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในการเลือก  
 ผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพัลลภ แซ่จิว
วัน เดือน ปีเกิด	25 กุมภาพันธ์ 2514
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538-2540 ผู้จัดการแผนกทัวร์ บริษัทสยาม ไอ.ที.ทัวร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไปบริษัทสยาม ไอ.ที.ทัวร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved