



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด

ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับนี้นำไปใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าด่วน ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง และข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่กรุณาเสียสละและให้ความร่วมมือในการเวลาตอบแบบสอบถาม

นางสาวประภาศรี จีบใจนาย
นักศึกษาปริญญาโท

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นิ่มซี่เส็ง
ขนส่ง 1988 จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 – 30 ปี
 3) 31 – 40 ปี 4) 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
 3) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า
 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / หรือเทียบเท่า
 3) ปวส./ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
 4) ปริญญาตรี ขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) แม่บ้าน / พ่อบ้าน 2) รับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) 30,001 ขึ้นไป

7. กรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่ท่านนำส่งเป็นของใคร

- 1) เป็นของส่วนตัวของตนเอง
 2) เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ท่านทำงาน
 3) เป็นขององค์การธุรกิจที่เป็นเจ้าของ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท
 นีมี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

8. ท่านรู้จักบริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ได้อย่างไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) การแนะนำจากบุคคล | <input type="checkbox"/> 2) รายการวิทยุท้องถิ่น |
| <input type="checkbox"/> 3) หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> 4) แผ่นพับ ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 5) ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6) เห็นชื่อบริษัท จากรถยนต์ของบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 7) เห็นชื่อบริษัท จากชุดฟอร์มพนักงาน | |
| <input type="checkbox"/> 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

9. ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องใดในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988
 จำกัด

(กรุณาเรียง 3 ลำดับดังนี้ 1 ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก 2 และ 3 ให้ความสำคัญเป็นอันดับรองลงไป)

- ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า
- ความตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า
- ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก
- การรับประกันด้านความเสียหายในการขนส่งสินค้า
- ความถูกต้องและแม่นยำในการส่งสินค้า
- ความเป็นธรรมในกรณีที่เกิดความเสียหายต่อสินค้า
- ความสะดวกในการรับ-ส่งสินค้า
- มีการบริการหลากหลายรองรับสินค้าหลายประเภท
- อื่น ๆ (ระบุ).....

10. ปกติท่านใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด บ่อยแค่ไหน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ทุกวัน | <input type="checkbox"/> 2) 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 3) 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 4) แล้วแต่โอกาส |

11. ฤดูกาลใดที่ท่านใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด มากที่สุด

- 1) ฤดูร้อน
- 2) ฤดูหนาว
- 3) ฤดูฝน
- 4) ไม่ขึ้นกับฤดูกาล

12. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท
- 2) ทำเลที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อใช้บริการ
- 3) ความรวดเร็ว - ตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า
- 4) การรับประกันด้านความเสียหายในการขนส่งสินค้า
- 5) การให้บริการของพนักงานเป็นกันเอง
- 6) อัตราค่าบริการถูกกว่าที่อื่น
- 7) คุ้นเคยกับพนักงาน / เจ้าของบริษัท
- 8) มีการบริการหลากหลายรองรับสินค้าหลายประเภท
- 9) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย
- 10) อื่น ๆ (ระบุ).....

13. โดยปกติท่านมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด เท่าใด

- 1) ต่ำกว่า 500 บาท
- 2) 500 – 1,000 บาท
- 3) 1,001 – 2,000 บาท
- 4) มากกว่า 2,000 บาท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน
ของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน
มากที่สุด

1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท					
2. มีความทันสมัยในด้านการบริการ					
3. การรับประกันความเสียหายในการ ขนส่งสินค้า					
4. มาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่ จะขนส่ง					
5. การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง ไม่เกิน 12.00 น. ของวันถัดไป					

2. ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรม					
2. มีการประเมินราคาค่าบริการในการ ขนส่งให้ทราบล่วงหน้า					
3. การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต					
4. ให้ส่วนลดเงินสด					
5. การประเมินราคาของพนักงานแต่ละ คนเป็นไปตามมาตรฐาน					

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ					
2. ท่าเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ					
3. มีป้ายบอกทางเข้า – ออก ชัดเจน					
4. มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ					
5. ความสะดวกของจุดรับ – ส่งสินค้า					
6. เวลาเปิด – ปิด การให้บริการเหมาะสม					

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา					
2. มีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่					
3. มีการบริการต้อนรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับปลายทาง					
4. มีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ					

5. ด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามของลูกค้า					
2. พนักงานมีความพร้อม และกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลา					

5. ด้านบุคคล (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง					
5. ความสะอาดของจุดรับ-ส่งสินค้า					
6. เวลาเปิด-ปิด การให้บริการเหมาะสม					

6. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. ความพร้อมของ อุปกรณ์ – เครื่องมือ ในการให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรงความต้องการของลูกค้า					
4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
5. การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการ ให้บริการลูกค้า					

7. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บริเวณรับ – ส่ง สินค้าของบริษัท โดยรวมสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. มีห้องน้ำสะอาด					
3. มีที่นั่งรอใช้บริการเหมาะสม เพียงพอ					
4. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อ ชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ					

ภาคผนวก ข

หนังสืออนุญาต

บริษัท บับซี่เล็ง ขนส่ง 1988 จำกัด

368/2 ถนนบุปเปอรินเธอร์ ฮย-ลย ตำบลเพ็ญเกษม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000

สำนักงานใหญ่ (เชียงใหม่) โทร. 053-244801 Fax. 053-306558 สำนักงานเขตกรุงเทพฯ โทร. 02-2816218 Fax. 02-2829458

ที่ชม. 001/2550

วันที่ 8 ตุลาคม 2550

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เรื่อง อนุมัติให้ทำการคืนคว่ำแบบอิสระ

ตามที่ นางสาวประภาศรี จันใจนาย พนักงานบริษัทนัมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รหัสนักศึกษา 4840162 ได้ขออนุมัติคืนคว่ำแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด นั้น

บริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ได้พิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถและสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าทางด้านการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท จึงอนุมัติให้ นางสาวประภาศรี จันใจนาย ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด และอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลได้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ขอแสดงความนับถือ

(นายอุทิศ สุวิทย์ศักดิ์านนท์)

กรรมการผู้จัดการ

สำนักงานใหญ่เชียงใหม่

โทร. 053-248139, 247610-3

" ส่งของส่งโต "

ส่งต่อวันเวลา

รับต่อกันไป

เช้านับซีเล็ง "

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวประภาศรี จับใจนาย
วัน เดือน ปีเกิด	28 มีนาคม 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540
ประวัติการทำงาน	พนักงานบัญชี โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ ปี พ.ศ. 2532-2534 พนักงานตรวจสอบบัญชี บริษัท นิ่มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด ปี พ.ศ. 2534-2535 หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบบัญชี บริษัท นิ่มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด ปี พ.ศ. 2535- ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved