



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการตัวแทนขายระวางสินค้า บริษัท นอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนล การ์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลนี้ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษา การค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะนำไปใช้ประมวลผลในการศึกษาเท่านั้น จะไม่นำไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น

“ขอขอบพระคุณที่ท่านให้การสนับสนุนเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้”

กรุณาใส่เครื่องหมาย ถูก (✓) ลงในช่อง วงกลม (○) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. สูงกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด หรือกำลังศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัทเอกชน

3. เจ้าของธุรกิจ

4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

5. ท่านอยู่ในธุรกิจประเภทใด (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ธุรกิจด้านเกษตรกรรม 2. ธุรกิจด้านเสื้อผ้าสิ่งทอและเครื่องหนัง
3. ธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์/หัตถกรรม 4. ธุรกิจด้านชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
5. ธุรกิจด้านเซรามิก 6. ธุรกิจด้านบริการขนส่ง
7. หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ 8. ธุรกิจธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ท่านใช้บริการประเภทใดบ้างของบริษัท นอร์ทเทิร์น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คาร์โก้ จำกัด (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. บรรจุหีบห่อ 2. ขนส่งสินค้าภายในประเทศ
3. บริการขนส่งจากบ้านถึงบ้าน 4. บริการรวบรวมรถสินค้าจากผู้ให้บริการ
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. สิ่งที่ท่านส่งเป็นประเภทใด
1. เอกสาร 2. สิ่งของ/สินค้า (ข้ามไปตอบข้อ9)
8. ในการส่งแต่ละครั้งท่านใช้ใบขนส่งสินค้า (Air waybill) จำนวนเท่าไร
1. จำนวน 1-3 ฉบับ 2. จำนวน 4-6 ฉบับ
3. จำนวน 7-10 ฉบับ 4. จำนวนมากกว่า 10 ฉบับ
9. สิ่งของ/สินค้าที่ท่านส่งเป็นประเภทใด (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. สัตว์เลี้ยง 2. สิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว
3. เซรามิก 4. เครื่องประดับและอัญมณี
5. อาหารแห้ง 6. เสื้อผ้าสิ่งทอและเครื่องหนัง
7. พืชผักผลไม้และอาหารสด 8. ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
9. ผลิตภัณฑ์/หัตถกรรม 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านส่งสินค้าไปยังปลายทางที่ใดบ้าง (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. กรุงเทพฯ 2. ภูเก็ต
3. หาดใหญ่ 4. สุราษฎร์ธานี
5. กระบี่ 6. อุบลราชธานี
7. อุดรธานี 8. ขอนแก่น
8. พิษณุโลก 9. เชียงราย
9. แม่ฮ่องสอน 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. ท่านมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งเป็นเงิน
1. จำนวน 110 บาท 2. จำนวน 111 - 409 บาท
3. จำนวน 410 - 659 บาท 4. จำนวน 660 - 822 บาท
5. จำนวน 823 - 1230 บาท 6. มากกว่า 1,230 บาท
12. มูลค่าสินค้าที่ท่านส่งต่อครั้งโดยเฉลี่ย
1. น้อยกว่า 500 บาท 2. จำนวนเงิน 500-1,000 บาท
2. จำนวนเงิน 1,001 -5,000 บาท 4. จำนวนเงิน 5,001-10,000 บาท
5. จำนวนเงิน 10,001 -20,000 บาท 6. มากกว่า 20,000 บาท
13. เหตุผลในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. สะดวกรวดเร็ว 2. ประหยัดค่าใช้จ่าย
3. กำหนดระยะเวลาส่งแน่นอน 4. ไม่เกิดความเสียหายกับสิ่งของหรือสินค้า
5. ทำให้เกิดความมั่นใจกับผู้รับ/ผู้ส่ง 6. ได้รับการชดใช้เมื่อเกิดความเสียหาย
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
14. นอกจากท่านใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศท่านยังใช้บริการประเภทอื่นอีกหรือไม่
1. มีการใช้ 2. ไม่มีการใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 14)

15. หากมีการใช้เป็นประเภทใด(ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. รถทัวร์ 2. รถบรรทุก (ขนส่งเอกชน)
3. ทางรถไฟ 4. พัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
16. ช่วงเวลาของวันที่ท่านเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ
1. ช่วงเวลา 5:00 - 8:59 น. 2. ช่วงเวลา 9:00 -12:00 น.
3. ช่วงเวลา 12:01 -17:00 น. 4. ช่วงเวลา 17:01-22:00 น.
17. วันที่ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ
1. วันจันทร์ 2. วันอังคาร
3. วันพุธ 4. วันพฤหัสบดี
5. วันศุกร์ 6. วันเสาร์และวันอาทิตย์
7. วันหยุดนักขัตฤกษ์ 8. ไม่แน่นอน
18. ความถี่ในการมาใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศของบริษัทเทอร์อน อินเตอร์เนชั่นแนล คาร์โก้ จำกัด โดยเฉลี่ย
1. เดือนละ 21-30 ครั้ง 2. เดือนละ 11-20 ครั้ง
3. เดือนละ 5-10 ครั้ง 4. เดือนละ 1-4 ครั้ง
5. ทุกๆ 3 เดือน ต่อครั้ง 6. ทุกๆ 6 เดือน ต่อครั้ง
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
19. ท่านรู้จักบริษัทเทอร์อน อินเตอร์เนชั่นแนล คาร์โก้ จำกัดจากแหล่งใด
1. มีผู้แนะนำ 2. ถูกค้าเป็นผู้กำหนด
3. ติดต่อด้วยตนเอง 4. สื่อสิ่งพิมพ์
5. เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)										
3. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับบริษัททั้ง ทาง โทรศัพท์, แฟกซ์, อีเมลล์ และ อินเทอร์เน็ต										
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....										
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)										
1. การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา										
2. การจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ตัวแทนขาย ระวังสินค้าและผู้ให้บริการทั่วไป										
3. การให้บริการสอบถามราคาค่าระวาง และ สอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย										
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....										
ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน (People)										
1. พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ										
2. พนักงานมีการให้บริการตามข้อกำหนดของสายการบินให้บริการที่ถูกต้อง										
3. พนักงานมีการให้บริการที่ถูกต้อง										
4. พนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็ว										
5. พนักงานให้การบริการด้วยความสุภาพ										

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน (People)										
6. พนักงานมีการแนะนำข้อมูลในการให้บริการและอธิบายในรายละเอียดข้อกำหนด										
7. ให้บริการด้วยความเสมอภาคกับผู้ใช้บริการทุกราย										
8. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้										
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....										
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ(Physical Evidence)										
1. การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ										
2. อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ										
3. มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย										
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่สะอาด และ ตู้น้ำดื่มสำหรับผู้ใช้บริการ										
5. มีป้ายและสัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัดทั้งระยะใกล้ และระยะไกล										
6. มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของการใช้งานของผู้ใช้บริการ										
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....										

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)										
1. ขั้นตอนในการให้บริการสะดวกไม่ซับซ้อนต่อผู้ใช้บริการ										
2. การตรวจสอบข้อมูลของผู้รับและผู้ส่งอย่างถูกต้องชัดเจน										
3. ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง										
4. ออกเอกสารการขนส่งอย่างถูกต้องรวดเร็ว										
5. ให้บริการบรรจุหีบห่อด้วยความรวดเร็ว										
6. ขนถ่ายสินค้าให้ตรงตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ										
7. แจ้งผู้ใช้บริการเมื่อหากเกิดความเสียหายหรือขนส่งไม่ตรงเวลาของเที่ยวบินทันที										
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....										

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการใช้บริการ ขนส่งสินค้าภายในประเทศ จังหวัดเชียงใหม่
กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓)

ท่านประสบปัญหาในการใช้บริการ ขนส่งสินค้าภายในประเทศ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างไรบ้าง

1. ปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ (Product)/บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สถานีปลายทางที่ส่งสินค้าได้มีน้อยเกินไป
- () 2. เกิดความเสียหายในการขนส่งสินค้าบ่อยครั้ง
- () 3. จองที่ส่งสินค้าแล้วไม่สามารถส่งได้ตามที่จองไว้
- () 4. ไม่ได้รับข้อมูลเมื่อสอบถามราคาค่าขนส่งและรายละเอียดตารางเที่ยวบิน
- () 5. สินค้าสูญหายในระหว่างการขนส่งสินค้า
- () 6. ไม่เคยได้รับค่าชดเชยเมื่อเกิดความเสียหาย
- () 7. ไม่ได้รับแจ้งเมื่อเกิดปัญหาไม่ได้รับสินค้าปลายทาง
- () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () 9. ไม่พบปัญหาใดๆ ในด้านผลิตภัณฑ์

2. ปัญหาในด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อัตราค่าขนส่งสินค้าภายในประเทศเปลี่ยนแปลงบ่อย
- () 2. อัตราค่าขนส่งสินค้าสูงกว่าการใช้บริการอื่นๆ
- () 3. อัตราค่าธรรมเนียม (Documents Charge) สูงเกินไป
- () 4. การชำระเงินด้วยเงินสดไม่สะดวก
- () 5. ไม่มีการบอกราคาที่ชัดเจน
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () 7. ไม่พบปัญหาใดๆ ในด้านราคา

3. ปัญหาในด้านสถานที่ (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทางเพื่อติดต่อส่งสินค้า
- () 2. ข้อกำหนดระยะเวลาการส่งสินค้าแต่ละเที่ยวบินไม่สะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ (เช่น ต้องส่งล่วงหน้า 2 ชั่วโมง)
- () 3. ไม่สะดวกในการติดต่อบริษัทกับบริษัทนอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด ทั้งทาง โทรศัพท์, แฟกซ์, อีเมลล์ และ อินเตอร์เน็ต
- () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () 5. ไม่พบปัญหาใดๆในด้านสถานที่

4. ปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ไม่ได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเที่ยวบิน
- () 2. ไม่ได้รับข่าวสารด้านราคาสำหรับสินค้าผลิตภัณฑ์ด้านเกษตรและสินค้าโอท็อป
- () 3. ไม่ได้รับแจ้งหรือได้รับข้อมูลค่าขนส่งล่าช้าเมื่อสอบถาม
- () 4. ไม่ได้รับการพิจารณาระยะเวลาการชำระค่าขนส่ง
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () 6. ไม่พบปัญหาใดๆในด้านการส่งเสริมการตลาด

5. ปัญหาในด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานให้บริการช้าจากไม่สุภาพในการให้บริการ
- () 2. พนักงานให้บริการล่าช้าไม่สะดวก
- () 3. เกิดความเสียหายจากการให้บริการของพนักงาน
- () 4. ขาดการดูแลเอาใจใส่ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () 6. ไม่พบปัญหาใดๆในด้านบุคคลหรือพนักงาน

6. ปัญหาในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สถานที่ให้บริการคับแคบไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
- () 2. ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ
- () 3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม ห้องน้ำ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- () 4. อุปกรณ์ตู้บรรจุสินค้า (container) ไม่เพียงพอ
- () 5. ป้ายและสัญลักษณ์ไม่เห็นชัด
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () 7. ไม่พบปัญหาใดๆ ในด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ

7. ปัญหาในด้านกระบวนการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่สะดวกและล่าช้า
- () 2. สินค้าไม่ได้รับตามเวลาที่กำหนด
- () 3. เกิดความเสียหายกับสินค้าเมื่อถึงผู้รับปลายทาง
- () 4. ข่าวดสารล่าช้าเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินตามตารางบิน
- () 5. ไม่ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการยกเลิกเที่ยวบิน
- () 6. ได้รับล่าช้าเมื่อสอบถามข้อมูลประเมินราคาค่าธรรมเนียมและรายละเอียดตารางเที่ยวบิน
- () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () 8. ไม่พบปัญหาใดๆ ในด้านกระบวนการขนส่งสินค้าภายในประเทศ

ปัญหาข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวีระเดช เมธีธารพวงศ์วานิช
วัน เดือน ปี	18 สิงหาคม 2499
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง คณะสถาปัตยกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2516 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย นเรศวร วิทยาเขตฯ พะเยา ปีการศึกษา 2535
ประวัติการทำงาน	กรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟลายอิง แอร์ คาร์โก้ จำกัด กรรมการผู้จัดการ บริษัท นอร์เทิร์น อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล คาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved