



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลำดับที่

--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ข้อมูลในแบบสอบถามฉบับนี้จะถูกจัดเก็บไว้เป็นความลับ จึงโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง และผลจากการศึกษาครั้งนี้จะนำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ในการตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสูงสุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นหรือข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. ประเภทของผู้ใช้บริการ

- ประเภทบุคคล (ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดส่งสินค้าเพื่อการนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ เช่น การส่งเอกสาร อะไหล่รถยนต์ เพื่อนำไปใช้งาน เป็นต้น)
- ประเภทธุรกิจ (มีวัตถุประสงค์ในการจัดส่งสินค้าเพื่อการนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ เช่น การส่งผลไม้ แผ่นวีซีดี เสื้อผ้าสำเร็จรูป เพื่อนำไปจัดจำหน่ายต่อ เป็นต้น) กรุณาข้ามไปตอบข้อ 7

2. เพศ ชาย หญิง

3. อายุ ปี

4. อาชีพ
- | | | | |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> | นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ |
| <input type="checkbox"/> | ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> | พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> | อื่นๆ |
5. ระดับการศึกษาสูงสุด
- | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่าประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> | ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> | มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> | อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> | ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> | สูงกว่าปริญญาตรี | | |
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- | | | | |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | น้อยกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 5,000 – 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 25,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 30,001 – 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> | มากกว่า 35,000 ขึ้นไป |
7. ประเภทสินค้าที่จัดส่ง
- | | | | |
|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | เครื่องนุ่งห่มหรืออุปกรณ์ตัดเย็บ | <input type="checkbox"/> | สินค้าหัตถกรรม |
| <input type="checkbox"/> | สินค้าการเกษตร | <input type="checkbox"/> | อาหาร |
| <input type="checkbox"/> | ยาหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ | <input type="checkbox"/> | เอกสาร |
| <input type="checkbox"/> | เสื้อผ้าพิมพ์ | <input type="checkbox"/> | บ้านและที่อยู่อาศัยใหม่ |
| <input type="checkbox"/> | สินค้าอุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> | อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ |
| <input type="checkbox"/> | เครื่องจักรกล | <input type="checkbox"/> | อุปกรณ์กีฬา |
| <input type="checkbox"/> | เครื่องดนตรี | <input type="checkbox"/> | เครื่องใช้ไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> | สารเคมี | | |
| <input type="checkbox"/> | อื่นๆ โปรดระบุ | | |

8. ปริมาณสินค้าที่จัดส่งโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1 กิโลกรัม | <input type="checkbox"/> 1.1 - 5.0 กิโลกรัม |
| <input type="checkbox"/> 5.1 - 10.0 กิโลกรัม | <input type="checkbox"/> 10.1 - 15.0 กิโลกรัม |
| <input type="checkbox"/> 15.1 - 20.0 กิโลกรัม | <input type="checkbox"/> 20.1 - 25.0 กิโลกรัม |
| <input type="checkbox"/> 25.1 กิโลกรัมขึ้นไป | |

9. ความถี่ในการใช้บริการส่งสินค้า

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อ เดือน | <input type="checkbox"/> เดือนละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 2 - 5 ครั้ง ต่อ เดือน | <input type="checkbox"/> 6 - 10 ครั้ง ต่อ เดือน |
| <input type="checkbox"/> 10 - 15 ครั้ง ต่อ เดือน | <input type="checkbox"/> 16 - 20 ครั้ง ต่อ เดือน |
| <input type="checkbox"/> 21 - 25 ครั้ง ต่อ เดือน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 25 ครั้ง ต่อ เดือน |

10. จังหวัดปลายทางที่ส่งสินค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> จังหวัดเชียงราย | <input type="checkbox"/> จังหวัดลำพูน |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดลำปาง | <input type="checkbox"/> จังหวัดตาก |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดพะเยา | <input type="checkbox"/> จังหวัดแพร่ |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดน่าน | |

11. จังหวัดปลายทางที่ส่งสินค้าบ่อยที่สุด

ระดับความคาดหวังใน บริการของกิจการขนส่งสินค้าทั่วไป	ระดับการรับรู้บริการของ บริษัท ภัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด				
	จำเป็น อย่างยิ่ง (5)	จำเป็น (4)	มี ประโยชน์ (3)	ไม่ จำเป็น (2)	ไม่จำเป็น อย่างยิ่ง (1)
ปัจจัย					
19. พนักงานที่ให้บริการ ได้ออกลูกค้าอย่าง ชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะ ได้รับบริการนั้น เมื่อใด เช่น การจัดการกรมต่างๆ ระยะเวลาในการส่งสินค้า การมีได้รับ สินค้าปลายทาง					
20. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ ลูกค้าได้อย่างทันที					
21. พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า					
22. พนักงานที่ให้บริการ ไม่ยุ่งเกินไปที่จะ ตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้าทั่วไปในแต่ละด้าน โปรดให้คะแนนความสำคัญในแต่ละด้านของการบริการตามความคิดเห็นของท่าน โดยให้มีคะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 100 คะแนน และไม่จำเป็นต้องให้คะแนนครบทุกด้านก็ได้ (คะแนนน้อย หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย คะแนนมาก หมายถึง ระดับความสำคัญมาก)

การบริการขนส่งสินค้า	คะแนน
1. ความไว้วางใจในบริการ (บริการขนส่งสินค้ามีคุณภาพดี มีความถูกต้องเที่ยงตรง เป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ และคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ)	
2. ความมั่นใจในการบริการ (พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการใช้บริการ)	
3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ลักษณะภายนอกของบริการขนส่งสินค้าที่สามารถวัดค่าหรือสามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ บุคลากรที่ให้บริการ สื่อหรือวัสดุที่นำมาใช้ในการตกแต่ง)	
4. ความใส่ใจของผู้ให้บริการ (พนักงานมีความเข้าใจ เอาใจใส่ ดูแล ห่วงใย สนใจ และพร้อมที่จะรับใช้แก่ลูกค้า)	
5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (พนักงานมีการช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการได้โดยทันทีและไม่ชักช้า มีความไวต่อการตอบรับ หรือการตอบสนองต่อลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ)	
รวม	100 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายประพันธ์ แดงสกุลสุวรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	8 พฤษภาคม 2517
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2533 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกวีละวิทยาลัย พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 – 2543 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ บริษัท นิยมพานิช จำกัด พ.ศ. 2543 – 2545 เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท นิยมพานิช จำกัด พ.ศ. 2545 – 2546 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ บริษัท แสบปีไฟฟ้าไปโอเทรต จำกัด พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจโลจิสติกส์ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved