



อิชิโนะ นากามูระ

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 แอลกอฮอล์ เสื้อผ้าสำเร็จรูป เพื่อนำไปจัดจำหน่ายต่อ เป็นต้น) กรุณาข้ามไปตอบข้อ 7

2. เพศ

 ชาย หญิง

3. อายุ ปี

4. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ
 ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อื่นๆ
5. ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษา¹
 มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 35,000 บาท มากกว่า 35,000 ขึ้นไป
7. ประเภทสินค้าที่จัดส่ง เครื่องนุ่งห่มหรืออุปกรณ์ตัดเย็บ สินค้าหัตถกรรม
 สินค้าการเกษตร อาหาร
 ยาหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ เอกสาร
 สื่อสิ่งพิมพ์ บ้านและที่อยู่อาศัย
 สินค้าอุตสาหกรรม อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
 เครื่องจักรกล อุปกรณ์กีฬา²
 เครื่องดนตรี เครื่องใช้ไฟฟ้า
 สารเคมี 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"/> | จังหวัดลำปูน |
| <input type="checkbox"/> | จังหวัดลำปาง | <input type="checkbox"/> | จังหวัดตาก |
| <input type="checkbox"/> | จังหวัดพะเยา | <input type="checkbox"/> | จังหวัดแพร่ |
| <input type="checkbox"/> | จังหวัดน่าน | | |

11. จังหวัดปลายทางที่ส่งสินค้าบ่อยที่สุด

ส่วนที่ 2

แบบสอบถามเพื่อประเมินการสอนตามระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้สอนคุณภาพบริการ โดยกำหนดความต้องการให้กับนักศึกษาที่สูง

เป็น 5 ระดับ ปรับให้คร่าวงหน่วย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำแนะนำ : ความคาดหวังในบริการ หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ในการขอร้องจัดการขนส่งสินค้าทั่วไป
การรับรู้ในบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการบริการขนส่งสินค้าที่ได้รับจากบริษัท ห้ามพ่อนานส่งเรียบ ใหม่ จำกัด

ปัจจัย	ระดับความคาดหวังใน บริการของลูกค้าขนส่งสินค้าทั่วไป					ระดับการรับรู้ในบริการของ บริษัท ห้ามพ่อนานส่งเรียบ ใหม่ จำกัด				
	จำนวน อย่าง	จำนวน จำเป็น	สำคัญ	ไม่สำคัญ	ไม่จำเป็น	จำนวน อย่าง	จำนวน เดียว	เดือน	เดือน	ไม่ทราบ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การให้บริการบนส์สั่งสินค้าที่ต้องรับรู้ ตามเวลาที่ได้สัญญาหรือ โฆษณาไว้อย่าง อย่างรวดเร็ว										
2. เมื่อสุภาพ เห็นใจลูกค้า ช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลือ อย่างรวดเร็ว										
3. พนักงานให้บริการเมื่อถูกค่าปรับอย่างดี โดย stemming										
4. มีการเตือน-ปิดการให้บริการต่อตามเวลา ที่ได้แจ้งให้ทราบ										
5. การติดต่อเข้ามาในมาร์ทให้บริการโดยตลอด ไม่ชักชักผิดพลาด										

ปัจจัย	ระดับความคาดหวังใน บริการของลูกค้าทั่วไป					ระดับการรับรู้และบริการของ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งที่อยู่ใหม่ จำกัด				
	จําเป็น อย่างยิ่ง (5)	จําเป็น มีมากได้ (4)	จําเป็น ไม่มีมากได้ (3)	จําเป็น อย่างยิ่ง (2)	จําเป็น อย่างยิ่ง (1)	ให้ผลด้วย อย่างยิ่ง (5)	ให้ผลด้วย อย่างยิ่ง (4)	ให้ผลด้วย อย่างยิ่ง (3)	ให้ผลด้วย อย่างน้อย (2)	ให้ผลด้วย อย่างน้อย (1)
6. พนักงานให้บริการและถูกคำใจดีอย่าง ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ										
7. ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการ จนถึงเดินทาง										
8. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพดี น้อม										
9. พนักงานมีความรู้พื้นฐานการให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้า ใจดี ถูกต้อง										
10. เสียงดนตรีที่น่ารัก การทักทันส่วนบุคคล										
11. ฝึกอบรมพนักงานให้สามารถเรียนรู้ และตระหนักรู้ในส่วนของการบริการ										
12. พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาดตาด้วยบรรยากาศ										

ปัจจัย	ระดับการรับรู้หนี้สาธารณะ					ปริมาณหัก丫头หนี้ระยะใหม่ จำต้องชำระหนี้ระยะใหม่				
	จำนวน อย่างยิ่ง	จำนวน จ้าเป็น	ภาระเดือน ถัดไป	ภาระเดือน ถัดไป	ภาระเดือน ถัดไป	จำนวน อย่างยิ่ง	จำนวน อย่างยิ่ง	จำนวน อย่างยิ่ง	จำนวน อย่างยิ่ง	จำนวน อย่างยิ่ง
13. แนวร่องรอย บุกรุก ลักจานวนยาเวน ตະดาวกที่หมายseen และสอดคล้องกับ การบริการที่ให้กับบุคคล	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(5)	(4)	(3)	(1)
14. กิจกรรมส่งโรงหัวเราะอาใจใส่เก่าๆ ก้าวใน เหตุการณ์										
15. พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ ละราย										
16. พนักงานที่ให้บริการบนพื้นที่ ต้องการของลูกค้า										
17. กิจกรรมส่งถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้า เป็นเรื่องสำคัญมาก										
18. กิจกรรมส่งถือว่าให้บริการในเวลาที่ ตະดาวกสำหรับการนำไปใช้บริการของ ลูกค้า										

Copyright © All rights reserved by Mahidol University.

ຮະດນຄວາມຄາດວິນ
ນັກງານຂອງທີ່ການ
ຈົດການ

ປຶ້ມຍ	ຮະດນຄວາມຄາດວິນ					ນັກງານຂອງທີ່ການ					ບັນດາ					ບັນດາ				
	ຈຳເປັນ	ຈຳເປັນ	ສັກໄດ້	ສັກໄດ້	ມື່ງ	ມື່ງຈຳເປັນ	ມື່ງຈຳເປັນ	ເຫັນດ້ວຍ	ເຫັນດ້ວຍ	ແລຍະ	ແລຍະ	ດ້ວຍ	ດ້ວຍ	ໄມ້ເກີນ	ໄມ້ເກີນ	ໄມ້ເກີນ	ໄມ້ເກີນ	ໄມ້ເກີນ		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. ພັນການທີ່ໃຫ້ກົດກາໃຈ “ດ້ວຍຄູກຄ້າກ່ອຍໆ ຫຼຸດແນວຜູ້ຊັ້ນວິກາຈະໄຕ້ຮັບນິກາງນີ້ ເມື່ອ ດີ ໂ່ານ ກາຮ້ວດກົດກຽນທີ່ຕ່າງໆ ຮະຍະວາດໃນການສັ່ງຄືນຄໍາ ກາຮ້ວດຕັບປະ ຕິນຄໍາໄລຍ່າງ																				
20. ພັນການມີຄວາມພຽງອຸນທຶນໃຫ້ກົດກາ ຄູກຄ້າ ໃຊ້ຍ່າງໜ່າງວ່າ																				
21. ພັນການນີ້ຄວາມເຕັມໃຈທີ່ໃຫ້ກົດກາ ແລະຫຼຸດຫຼືອດູກຄ້າ																				
22. ພັນການທີ່ໃຫ້ກົດກາໃນຢູ່ກົດກາ ຕອນເສນອງທີ່ຄໍາຮ່ອງຈາອງຄູກຄ້າ																				

Copyright ©
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการของธุรกิจบนส่งสินค้าทั่วไปในแต่ละด้าน โปรดให้คะแนนความความสำคัญในแต่ละด้านของการบริการตามความคิดเห็นของท่าน โดยให้มีคะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 100 คะแนน และไม่จำเป็นต้องให้คะแนนครบถ้วนด้านใดได้ (คะแนนน้อย หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย คะแนนมาก หมายถึง ระดับความสำคัญมาก)

การบริการบนส่งสินค้า	คะแนน
1. ความไว้วางใจในบริการ (บริการบนส่งสินค้ามีคุณภาพดี มีความลูกค้าต้องการจริง เป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ และดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง)	
2. ความมั่นใจในการบริการ (พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการใช้บริการ)	
3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ลักษณะภายนอกของบริการบนส่งสินค้าที่สามารถอ่านได้ชัดเจน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ บุคลากรที่ให้บริการ สื่อหรือวัสดุที่นำมาใช้ในการตอบต่อ)	
4. ความใส่ใจของผู้ให้บริการ (พนักงานมีความเข้าใจ เอาใจใส่ ดูแล ห่วงใย สนใจ และพร้อมที่จะรับใช้ลูกค้า)	
5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (พนักงานมีการช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการได้โดยทันทีและไม่ซักซ้ำ มีความไวต่อการตอบรับ หรือการตอบสนองต่อลูกค้าที่จะเข้ามายังบริการ)	
รวม	100 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการบนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาบนส่งเชียงใหม่ จำกัด

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

ผู้จัดทำขอขอบคุณท่านที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายประพันธ์ แต่งสกุลสุวรรณ

วัน เดือน ปี เกิด

8 พฤษภาคม 2517

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนการวิชาชีพวิทยาลัย
พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2538 – 2543 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ^{บริษัท นิยมพานิช จำกัด}
พ.ศ. 2543 – 2545 เจ้าหน้าที่การตลาด^{บริษัท นิยมพานิช จำกัด}
พ.ศ. 2545 – 2546 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ^{บริษัท แอบบีไลฟ์ไบโอเทรด จำกัด}
พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจโลจิสติกส์^{บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด}

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright[©] by Chiang Mai University
All rights reserved