



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกใน
จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ดังนั้นจึงใคร่ขอรบกวนเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

นางสาวดวงสมร ดวงแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () ชาย
() หญิง

2. อายุ

- () 21-30
() 31-40
() 41-50
() มากกว่า 50 ปี

3. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () เจ้าของกิจการ
() ผู้จัดการ
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. รูปแบบของกิจการ

- () เจ้าของคนเดียว
() ห้างหุ้นส่วนจำกัด
() บริษัทจำกัด
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ทุนจดทะเบียน

- () ต่ำกว่า 1 ล้านบาท
() 1-5 ล้านบาท
() มากกว่า 5 ล้านบาท

6. สินค้าส่งออกของกิจการ

- () ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร
() ผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน
() ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ
() ผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในครัวเรือน
() เครื่องประดับและอัญมณี



7. รายได้ต่อเดือนของกิจการ

- () น้อยกว่า 100,000 บาท
- () 100,000 – 500,000 บาท
- () 500,001 – 1,000,000 บาท
- () 1,000,001 – 1,500,000 บาท
- () มากกว่า 1,500,000 บาท

8. ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของกิจการ

- () น้อยกว่า 30,000 บาท
- () 30,000 – 150,000 บาท
- () 150,001 – 300,000 บาท
- () 300,001 – 450,000 บาท
- () มากกว่า 450,000 บาท

9. ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ

- () น้อยกว่า 5 ปี
- () 5 – 10 ปี
- () 11 – 15 ปี
- () มากกว่า 15 ปี

10. ท่านส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ทางเครื่องบิน
- () ทางเรือ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกใน
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้บริการขนส่งครบวงจรหลายรูปแบบ เช่น ทางรถยนต์ ทางอากาศ ทางทะเล					
ความหลากหลายของการให้บริการ เช่น Express Services, Door-to-Door Services					
มาตรฐานของการให้บริการบรรจุหีบห่อ					
มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ					
มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย					
การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ					
พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า					
การให้บริการประกันภัยสินค้า					

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีการกำหนดราคาค่าบริการขนส่งที่เป็นมาตรฐาน					
มีส่วนลดเงินสด					

ปัจจัยด้านราคา (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ให้ระยะเวลาในการชำระเงิน					
มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร					
ราคาต่ำกว่าบริษัทตัวแทนอื่น ๆ					
มีการต่อรองราคาได้					

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีพื้นที่ในการจ่อรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง					
มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่					

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด					
มีพนักงานเสนอขายทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด					
การให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ					
การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง					

ปัจจัยด้านบุคคลากรในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง					
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าเป็นอย่างดี					
พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า					
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ					
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว					
พนักงานมีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา					
ความสะดวกในการติดต่อพนักงานไม่ล่าช้า					
พนักงานสามารถแก้ปัญหาด้วยความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร					

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
กระบวนการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน					
ความถูกต้องของระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า					
มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า					
การปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกค้า					
ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง					

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สถานที่ตั้งของบริษัทขนส่งสินค้าในด้านความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีที่จอดรถของผู้มาติดต่อสะดวกและเพียงพอ หรืออยู่ใกล้บริษัทของผู้ส่งออก					
เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือ					
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ทันสมัย					
บรรยากาศภายในสำนักงานดี					

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย					
ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บ สินค้า					
ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้า					
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ นำมาใช้ในการให้บริการ					
ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการ ให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าที่ เลือกใช้					
อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวก ความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า					

2.2 ปัจจัยด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความสัมพันธ์กับบริษัทขนส่งสินค้า เช่น บริษัทผู้ส่งออกมีสำนักงานใหญ่ อยู่ในประเทศเดียวกันกับบริษัทขนส่ง					
การเปลี่ยนแปลงภายในของบริษัทผู้ ส่งออก เช่น เปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นหรือ ผู้บริหาร					

ปัจจัยด้านอื่น ๆ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย เช่น การเมืองที่ไม่มีเสถียรภาพ อาจทำให้ผู้ส่งออกต้องเลือกใช้บริการขนส่งที่มั่นคง หรือให้ข้อเสนอพิเศษต่าง ๆ ที่จะรับประกันการขนส่งของผู้ส่งออกได้					
ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ เมื่อผู้ส่งออกสามารถส่งออกได้หลายประเทศภายใต้ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ อาจจำเป็นต้องเลือกบริษัทขนส่งสินค้าที่สามารถให้บริการขนส่งไปยังประเทศเหล่านั้นได้					
ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เช่น การแข็งตัวของค่าเงินบาท อาจส่งผลให้รายรับของผู้ส่งออกลดลง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งได้					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้บริการขนส่งมีขีดจำกัดไม่ครบวงจร					
การให้บริการบรรจุหีบห่อไม่ได้มาตรฐาน					
ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ					
ความปลอดภัยและทันสมัยของผู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ					
พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ					
ไม่มีการให้บริการประกันภัยสินค้า					

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม					
ระยะเวลาในการชำระเงินสั้นเกินไป					
ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร					

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สถานที่ตั้งของบริษัทขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ เช่น ไม่มีที่จอดรถให้แก่ผู้มาติดต่อหรืออยู่ในที่ชุมชนที่การจราจรติดขัด					
ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง					
ไม่มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
ไม่มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่					

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ					
ไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการขาย					
ไม่มีพนักงานเสนอขายทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด					
ไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ					
ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง					

ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง					
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าไม่เพียงพอ					
พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า					
พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ					
มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และให้บริการล่าช้า					
พนักงานไม่มีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา					
ความซ้ำซ้อนในการติดต่อพนักงาน					

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า					
ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า					
ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกค้า					
ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า					

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่ไม่มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ					
อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย					
มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ไม่ทันสมัย					
บรรยากาศภายในสำนักงานไม่ดี					
เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า					
ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้าไม่ดีพอ					
ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ					
ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าที่เลือกใช้ไม่ดี					
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการล้าสมัย					
อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้าไม่เพียงพอ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการส่งออก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริษัทขนส่งสินค้า
ระหว่างประเทศ

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



ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้มา ณ โอกาสนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว ดวงสมร ดวงแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	12 พฤศจิกายน 2522
ประวัติการศึกษา	
2544	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2540	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีศรีน่าน
2537	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนน่านคริสเตียนศึกษา
ประวัติการทำงาน	
2548-ปัจจุบัน	พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท เพียวแฮนด์นิค จำกัด
2547	พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท นอร์ทเทิร์นแอร์ทรานสปอร์ต จำกัด
2546	พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ไพโอเนียร์คาร์โก้เซอร์วิส จำกัด
2545	พนักงานค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริษัท ตรีศิลา จำกัด