



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ตามหลักสูตรปริญญา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อ  
ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัด  
สมุทรสาคร ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก  
ท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาใน  
การทำแบบสอบถามชุดนี้มา ณ ที่นี้

นางสาวจินห์จุฑา สุรัฐชนานนท์  
ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

1. กรรมการบริษัท

3. ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า

2. ผู้จัดการโรงงาน

4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ธุรกิจของท่านประกอบกิจการในกลุ่มอุตสาหกรรมประเภทใด

1. อุตสาหกรรมประเภทกลุ่มโลหะ เครื่องจักรและอุปกรณ์

2. อุตสาหกรรมประเภทกลุ่มอโลหะ

3. อุตสาหกรรมประเภทกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม

4. อุตสาหกรรมประเภทกลุ่มไม้ และเครื่องเรือน

5. ท่านประกอบกิจการธุรกิจใด

1. ผู้ผลิต  
 2. ผู้จัดการจำหน่าย  
 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาดำเนินงานของสถานประกอบการของท่าน

1. ต่ำกว่า 5 ปี                       3. 10 ปี-14 ปี  
 2. 5 ปี – 9 ปี                       4. 15 ปี ขึ้นไป

7. โดยส่วนใหญ่กิจการของท่านใช้บริการขนส่งแบบใดเป็นหลัก

1. จ้างบริษัทอื่นขนส่ง  
 2. มีรถขนส่งของตนเองและจ้างบริษัทอื่นขนส่ง  
 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ถ้าท่านจ้างบริษัทอื่นขนส่ง มีการใช้บริการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. จ้างเป็นครั้งคราว กับกิจการรายเดียว  
 2. จ้างเป็นครั้งคราว กับกิจการมากกว่าราย  
 3. จ้างเป็นประจำ กับกิจการรายเดียว  
 4. จ้างเป็นประจำ กับกิจการมากกว่าราย

9. บริษัทของท่านใช้รถครั้งละกี่คัน

1. 1 คัน                                       3. 5-7 คัน  
 2. 2-4 คัน                                       4. 8 คัน ขึ้นไป

10. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการขนส่งต่อเดือนที่ท่านใช้บริการประมาณเท่าไร

1. ไม่เกิน 100,000 บาท                       3. 500,001 – 1,000,000 บาท  
 2. 100,001 – 500,000 บาท                       4. มากกว่า 1,000,000 บาท

11. ท่านรับรู้ข้อมูลบริการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุกจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. พนักงานบริษัทขนส่ง                       6. นิตยสาร/วารสาร/หนังสือพิมพ์  
 2. วิทยุ     7. ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ  
 3. โทรทัศน์                                       8. งานนิทรรศการ  
 4. อินเทอร์เน็ต                               9. อื่นๆ โปรดระบุ.....  
 5. สมาคมต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถจักรยานส่งมอบรถทุกของโรงงานอุตสาหกรรม

ในจังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง\_ กรุณาทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

ปัจจัย	ระดับการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. บริษัทมีชื่อเสียงและประสบการณ์ในการขนส่ง					
2. มีระบบ และนโยบายการทำงานที่ได้มาตรฐาน					
3. มีความรวดเร็วในการเสนอราคา					
5. มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า					
6. มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า					
7. ส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย					
8. ลักษณะภายนอกของรถบรรทุกมีเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น สี หรือสัญลักษณ์ของบริษัท (โลโก้)					
9. จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอในการให้บริการ					
10. มีรถบรรทุกให้บริการขนส่งที่หลากหลายประเภท เช่น รถบรรทุกขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ รถพ่วง ฯลฯ					
11. พนักงานขับรถและพนักงานส่งสินค้าใส่ชุดฟอร์ม					
12. มีบริการประกันสินค้าสูญหายและเสียหาย					
13. มีการตรวจสอบการส่งสินค้ากับผู้รับปลายทาง					
<b>ด้านราคา</b>					
14. ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง					
15. ค่าบริการเหมารวมค่าเครื่องจักรในการขนย้าย โดยลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่ม เช่น เคน					
16. ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ					
17. ลูกค้าไม่ต้องจ่ายเพิ่ม ค่าประกันภัยในการขนส่ง					

ปัจจัย	ระดับการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>					
18. มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทางเพื่อสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต					
19. ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
20. ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งผ่านเว็บไซต์ เช่น เส้นทาง ระยะเวลา ประเภทรถ					
21. ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
22. มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สมุด โทรศัพท์ หน้าเหลือง เว็บไซต์สมาคมต่าง ๆ					
23. มีการส่งข้อมูลแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริษัทและบริการขนส่ง					
24. การเข้าร่วมงานนิทรรศการเกี่ยวกับการขนส่ง					
25. มีพนักงานขายตรงเพื่อเข้าไปติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น โรงงานต่าง ๆ					
26. พนักงานให้บริการ มีความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของสินค้า					
27. พนักงานให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ					
28. มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ					
29. เพิ่มวงเงินประกันสินค้าสูญหายและเสียหาย					
30. แจกคู่มือสะสมแต้ม เพื่อนำมาแลกของรางวัล					
31. สนับสนุนกิจกรรมทางสังคมของลูกค้า					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรม

คำชี้แจง\_ กรุณาทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

ปัญหา	ระดับการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ไม่มีประสิทธิภาพในการขนส่ง					
2. ไม่มีมาตรฐานในการทำงาน					
3. การให้บริการล่าช้า					
4. จำนวนรถบรรทุกไม่เพียงพอในการให้บริการ					
5. ขนาดของรถไม่หลากหลาย					
6. ไม่มีวงเงินประกันสินค้าสูญหายและเสียหาย					
7. ค่าบริการขนส่งมีราคาสูง					
8. ไม่มีการให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่ง					
9. ไม่มีอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าในการขนส่งเช่น เครน					
10. ไม่สามารถติดต่อกับบริษัทขนส่งได้ 24 ชั่วโมง					
11. ไม่มีระบบการติดตามสินค้า GPS					
12. ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ					
13. ไม่มีพนักงานเข้าไปเสนอบริการโดยตรงกับ ลูกค้า					
14. ไม่มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ					
15. ไม่มีการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมของลูกค้า					
16. เสนอราคาค่าขนส่งล่าช้า					
17. รับสินค้าเพื่อดำเนินการจัดส่งล่าช้า					
18. จัดส่งสินค้าล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา					
19. จัดส่งสินค้าไม่ถูกต้อง					
20. ไม่มีการตรวจสอบผู้รับปลายทางให้ลูกค้า					
21. พนักงานบริการไม่สามารถแนะนำเกี่ยวกับการ ขนส่ง เช่น เส้นทาง ขนาดของรถ					

ปัญหา	ระดับการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
22. พนักงานบริการไม่สุภาพ					
23. พนักงานบริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า					
24. พนักงานขับรถขนส่งไม่มีความรับผิดชอบ					
25. รถบรรทุกไม่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบริษัท					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก

คำชี้แจง โปรดกรณมากรอกข้อความแสดงความคิดเห็นของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาวจันทจุฑา สุรัฐชนานนท์	
วัน เดือน ปีเกิด	31 มีนาคม 2510	
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	
ประวัติการทำงาน	ปี 2533 –2537	พนักงานสินเชื่อ บริษัท สุราษฎร์ สตีล คริม จำกัด
	ปี 2538 –2539	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการเงิน บริษัท ซี.เอ็น.อินดัสทรี จำกัด
	ปี 2540 –2542	ผู้จัดการฝ่ายการเงิน บริษัท ซี.เอ็น.อินดัสทรี จำกัด (มหาชน)
	ปี 2543 –2547	ผู้จัดการฝ่ายการเงิน บริษัท สมุย ฟู้ดส์ จำกัด
	ปี 2548 -2550	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท เซาท์เกต โลจิสติกส์แอนด์เซอร์วิส จำกัด
	ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร บริษัท ซี.เอ็น.โฮลดิ้งส์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved