

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

ศึกษาความพึงพอใจของร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง และปัญหาของร้านค้าส่งต่อการรับบริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง สำหรับทำการค้นคว้าของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป. แบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามและนักศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เหมาะสม

- 1.1 เพศ
() ชาย () หญิง
- 1.2 สถานะทางสมรส
() โสด () แต่งงาน () หย่าร้าง () อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 1.3 อายุ
() 25-30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
- 1.4 การศึกษา
() อุดมศึกษา () ต่ำกว่าอุดมศึกษา () สูงกว่าอุดมศึกษา.....
- 1.5 ยอดการสั่งซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน
() ต่ำกว่า 50,000.00 บาท
() 50,000.00 – 100,000.00 บาท
() 100,000.00 – 500,000.00 บาท
() 500,000.00 บาทขึ้นไป
- 1.6 ลักษณะสถานที่ที่ท่านใช้บริการขนส่งสินค้ารับช่วง
() คลังสินค้า () ตึกแถว () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.7 ความถี่ในการรับบริการจากขนส่งสินค้ารับช่วง
() ทุกวัน () อาทิตย์ละ 3 วัน () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

1. ความเชื่อถือและคุณภาพการให้บริการ(Reliability)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
1.1 ระบบการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง					
1.2 พนักงานที่ให้บริการขนส่งมีความเชื่อถือได้					
1.3 คุณภาพของยานพาหนะที่ให้บริการขนส่งดี					
1.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ขนส่งมีคุณภาพ					
1.5 การตรงเวลาของบริษัทขนส่ง					
2. การสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า(Responsiveness)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
2.1 ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า					
2.2 ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี					
3. ความสามารถในการให้บริการ(Competence)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
3.1 พนักงานจัดส่งสินค้าให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถจัดเรียงสินค้าได้เป็นระเบียบ					
3.3 พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถแก้ปัญหาสินค้าที่เสียหายได้ดี					
3.4 พนักงานจัดส่งสินค้ามีอายุที่เหมาะสมกับงาน เช่น มีอายุต่ำกว่า 45 ปี					
4. การเข้าถึงลูกค้า(Access)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
4.1 สถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงอยู่ในทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ					
4.2 ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงมีการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง					
4.2 สามารถติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์					
5. ความสุภาพของบุคลากร(Courtesy)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
5.1 พนักงานส่งสินค้าแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
5.2 พนักงานส่งสินค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม					
5.3 พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์ของธุรกิจขนส่งสินค้ารับ โทรศัพท์ด้วยความสุภาพ					

การติดต่อสื่อสาร(Communication)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 พนักงานส่งสินค้าสามารถให้ความกระจ่างในเรื่องของสินค้าและการบรรจุได้เป็นอย่างดี					
6.2 พนักงานส่งสินค้าสามารถรับรู้ปัญหาในการขนส่งและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
6.3 ในกรณีสินค้าที่สั่งซื้อมีปริมาณมาก ธุรกิจขนส่งสินค้าได้โทรศัพท์แจ้งให้ท่านทราบก่อน เพื่อให้ท่านเตรียมพื้นที่					
6.4 ขนส่งสินค้าแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์					
6.5 พนักงานรับโทรศัพท์ รู้เรื่อง เข้าใจ จุดข้อมูลที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าได้ดี					
7. ความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง(Creditability)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1 ชื่อเสียงของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงที่ท่านใช้อยู่มีความน่าเชื่อถือ					
7.2 บุคคลากรของธุรกิจขนส่งที่ท่านใช้อยู่เชื่อถือได้ในการบริการ					
8. ความปลอดภัย(Security)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.1 ในกรณีที่ท่านมีความจำเป็นต้องฝากสินค้าไว้กับธุรกิจขนส่งสินค้าของท่านปลอดภัย ไม่สามารถโจรกรรมได้					
8.2 สินค้าของท่านปลอดภัยจากการทำลายของหนู และสัตว์อื่น					
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.1 ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการ ทางด้านการบริการกระจายสินค้าด้วยความรวดเร็ว					
9.2 การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงในการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ					
10. ความเข้าใจในลูกค้า (Customer Understanding)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.1 การขอให้บริการขนส่งสินค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					
10.2 การตอบสนองข้อสงสัยหรือคำแนะนำการบริการ ทำให้อย่างรวดเร็ว					
10.3 มีการบริการตรวจเช็คพนักงานส่งสินค้าของบริษัทฯ เป็นระยะ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางพิรุณรัตน์ จักษ์เมธา
วัน เดือน ปี เกิด	12 สิงหาคม 2503
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2522 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2525
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2525 – 2527 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขา เชียงใหม่ พ.ศ. 2527 – 2532 บริษัท ชิงชุน ซ่องกง เอ็นเทอร์ไพรส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พ.ศ. 2532 – 2535 บริษัท สดาร์อินน์ จำกัด พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน ผู้จัดการ บริษัท ดีทแฮล์ม จำกัด สาขา เชียงใหม่