



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินผลการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ ประเมินพฤติกรรมผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นนทลี ดวงใจ

ผู้ศึกษา

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อาชีพปัจจุบัน

พนักงานข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

เกษตรกร

นักศึกษา

อื่นๆ

(กรอกข้อ 3-4) กรณีจัดส่งเอกสาร จดหมาย หรือพัสดุ สิ่งของ ให้กับหน่วยงาน

3. ประเภทของธุรกิจ

เจ้าของคนเดียว

ห้างหุ้นส่วน

บริษัทจำกัด

หน่วยงานของรัฐ

อื่นๆ

4. ลักษณะของธุรกิจ

- | | |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย (ค้าปลีก/ค้าส่ง) | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม(ประมง/ฟาร์ม/ป่าไม้) |
| <input type="checkbox"/> ก่อสร้าง/อสังหาริมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> ธนาคาร/ประกันภัย/ประกันชีวิต |
| <input type="checkbox"/> ขนส่ง โลจิสติกส์ /สื่อสาร โทรคมนาคม | <input type="checkbox"/> โรงแรม/ภัตตาคาร/ร้านอาหาร |
| <input type="checkbox"/> บริการด้านสุขภาพ/คลินิก | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

5. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการจัดส่งเอกสาร จดหมาย สิ่งของ ด้วยบริการ EMS -ในประเทศ แล้ว
สูญหาย
หรือไม่

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับคืน | <input type="checkbox"/> ได้รับคืน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เคย | | |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ

1. ท่านเคยใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ ดังหัวข้อต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร

1.1 การส่งข่าวสาร เอกสาร จดหมาย

- | | |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ | <input type="checkbox"/> ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการผู้ให้บริการรายอื่น | |

1.2 การส่งสิ่งของ พัสดุหรือสิ่งหีบห่อที่มีน้ำหนักไม่เกิน 20 กก.

- | | |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ | <input type="checkbox"/> ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการผู้ให้บริการรายอื่น | |

2. ในธุรกิจ e-Commerce (จัดซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต) ท่านใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-
ในประเทศ ในการจัดส่งสินค้าหรือไม่

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ใช่ | <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ |
|------------------------------|---------------------------------|

3. การใช้อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ และโทรศัพท์มือถือ มีผลทำให้การใช้บริการ EMS ของท่าน
ลดลงหรือไม่

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีผล | <input type="checkbox"/> มีผล | <input type="checkbox"/> มีผลปานกลาง |
|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|

4. แหล่งข้อมูลที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ

- พนักงาน ปณท นำรายละเอียด
มาแนะนำบริการ
- เพื่อนๆแนะนำ
- ทราบรายละเอียดบริการ
จากสื่อโฆษณา/เว็บไซต์
- ถูกกำหนดจากผู้อื่นให้
เลือกใช้
- มีตัวแทนบริการให้เลือกเพียงแหล่งเดียว
- อื่นๆ

5. ท่านใช้บริการพิเศษดังต่อไปนี้ ควบคู่กับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศหรือไม่

ประเภทของบริการพิเศษ	ใช่	ไม่ใช่
บริการไปรษณีย์รับประกัน		
บริการไปรษณีย์ร้อจ่าย		
บริการไปรษณีย์ตอบรับ		
บริการธุรกิจตอบรับ		

ส่วนที่ 3 ปัจจัยดังต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ ในระดับมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ (EMS)	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)				
1.1 ความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท				
1.2 คุณภาพของบริการตรงตามที่ต้องการ				
1.3 มีบริการพิเศษอื่น ที่ให้บริการควบคู่ กับบริการ EMS				
1.4 มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย				
1.5 อื่นๆ ระบุ				
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)				
2.1 อัตราค่าบริการ กำหนดตามพิกัดน้ำหนักของสิ่งของ				
2.2 อัตราค่าบริการ คิดในอัตราเหมาจ่าย ต่อกล่อง				
2.3 อัตราค่าบริการ มีความยืดหยุ่น ต่อรองได้				
2.4 มีการให้เครดิตในการชำระเงินค่าสินค้า				
2.5 อื่นๆ ระบุ				
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)				
3.1 มีสถานที่ ที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ				
3.2 มีบริการรับฝาก ณ ที่อยู่ของลูกค้า				
3.3 มีบริการจัดส่งสินค้า ณ ที่อยู่ของลูกค้า				
3.4 มีการผู้ไปรษณีย์เข้า เพื่อความสะดวกในการรับเอกสาร สิ่งของ				
3.5 อื่นๆ ระบุ				
4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)				
4.1 มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม				
4.2 มีการโฆษณาสินค้าผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ				
4.3 มีพนักงานบริษัทมาให้ข้อมูลสินค้า ณ ที่อยู่ของลูกค้า				
4.4 มีบริการหลังการขายที่ดี เช่นการชดใช้ค่าเสียหาย				
4.5 บริษัทผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคม				
4.6 อื่นๆ ระบุ				

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ (EMS)	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)				
5.1 พนักงานมีการให้บริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง				
5.2 พนักงานมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ				
5.3 พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการได้				
5.4 พนักงานแต่งกายสุภาพ				
5.5 อื่นๆ ระบุ				
6. ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)				
6.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย				
6.2 ท่าเลที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าใช้บริการ				
6.3 มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ				
6.4 ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ				
6.5 อื่นๆ ระบุ				
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)				
7.1 ได้รับสินค้าตรงตามเวลา				
7.2 ให้บริการหุ้มห่อ สิ่งของที่ฝากส่ง				
7.3 ให้บริการแบบ One Stop Service				
7.4 ความรวดเร็วในขั้นตอนการสอบสวน ชดใช้ค่าเสียหาย				
7.5 อื่นๆ ระบุ				

ส่วนที่ 4 ในปัจจัยแต่ละด้านให้ท่านเรียงลำดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ จากมากไปหาน้อย ให้เรียง 3 ลำดับที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ระดับความพึงพอใจ (ลำดับที่)	1	2	3	ไม่ได้เลือก
-----------------------------	---	---	---	-------------

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

- ชื่อเสียงของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
- คุณภาพของบริการ EMS ตรงตามที่ต้องการ
- มีบริการพิเศษ ควบคู่กับบริการ EMS เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ
- มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบ Track & Trace สำหรับตรวจสอบติดตามสิ่งของที่ฝากส่ง

2. ปัจจัยด้านราคา (Price)

- อัตราค่าบริการกำหนดตามพิกัดน้ำหนักของสิ่งของ
- อัตราค่าบริการในอัตราเหมาจ่าย ต่อกilos
- อัตราค่าบริการมีความยืดหยุ่นต่อรองได้
- มีบริการรับชำระค่าฝากส่งเป็นเงินเชื่อ

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

- มีสถานที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ
- มีบริการรับฝาก ณ ที่อยู่ของลูกค้า
- มีบริการจัดส่งสินค้า ณ ที่อยู่ของลูกค้า
- มีบริการตู้ไปรษณีย์เช่า เพื่อความสะดวกในการรับเอกสาร สิ่งของ

4. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

- ได้รับสินค้าตรงตามเวลา
- ให้บริการหุ้มห่อสิ่งของที่ฝากส่ง
- ให้บริการแบบ One Stop Service
- ความรวดเร็วในขั้นตอนสอบสวน ชดใช้ค่าเสียหาย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือค่ะ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวนนทลี ดวงใจ
วัน เดือน ปี เกิด	5 พฤศจิกายน 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนผดุงปัญญา จังหวัดตาก ปีการศึกษา 2529 สำเร็จระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบัญชี (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2533
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2533 – 2535 ตำแหน่งพนักงานบัญชี บริษัทเบทาโกร นอร์ธเทอร์น จำกัด พ.ศ.2535 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนการเงินและบัญชี ระดับ 8 สำนักงานไปรษณีย์เขต 5 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด