



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่.....

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่  
 คำชี้แจง แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการส่งออกใน  
 จังหวัดเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท  
 หลักสูตรผู้บริหาร (Ex-MBA) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาในการกรอก  
 ข้อมูลในแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อ  
 การศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ.โอกาสนี้ด้วย

นางสาว สุจิตรา ทองพลอย

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร  
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

## 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

## 2. อายุ

1. 20-30 ปี  2. 31-40 ปี  
 3. 41-50 ปี  4. 51 ปีขึ้นไป

5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ระดับปริญญาตรี  
 3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี  4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 4. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

1. กรรมการผู้จัดการ  2. ผู้จัดการทั่วไป  
 3. ผู้จัดการแผนก  4. หัวหน้าแผนกจัดซื้อ  
 5. เจ้าของกิจการ

## 5. รูปแบบของกิจการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

1. เจ้าของคนเดียว  2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
3. บริษัทจำกัด  4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจส่งออก
1. ต่ำกว่า 5 ปี  2. 6-10 ปี
3. 11-15 ปี  4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
7. ประเภทของสินค้าที่ส่งออก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ของประดับทำด้วยไม้  2. ของประดับทำด้วยกระดาษสา
3. เสื้อผ้าสำเร็จรูปและสิ่งทอ  4. ของประดับทำจากเซรามิก
5. อาหาร
8. ทวีปหรือประเทศปลายทางที่ส่งออกสินค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ประเทศแถบเอเชีย  2. ประเทศแถบยุโรป
3. ประเทศในแถบอเมริกา  4. ประเทศในแถบอเมริกาใต้
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
9. รูปแบบของการส่งออกสินค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ทางอากาศ  2. ทางเรือ
3. ทางรถยนต์  4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
10. ปัจจุบันกิจการของท่านมีการใช้บริการขนส่งจากบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าจำนวนกี่ราย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. Air Ocean Transport Co.,Ltd  2. All Inter Express Limited Partnership
3. Arrow Freight Co.,Ltd  4. A.T. Service Ltd.,Part
5. Artisan Intertrade Co.,Ltd  6. Boonma Moving & Storage Co.,Ltd
7. Chiangmai Courier Service Co.,Ltd  8. Chiangmai Pan Cargo Service Co.,Ltd
9. Department99 Ltd.,Part  10. Embassy freight (Chiagnmai)Co.,Ltd
10. Embassy Freight (Chiangmai) Co.,Ltd  11. Globalink Packing and Shipping Service Ltd.,Part

12. HKT Chiangmai Co.,Ltd       13. Hankyu International Transport (Thailand) Co.,Ltd
14. Hanshin Freight International Co.,Ltd       15. Kintetsu World Express (Thailand) Co.,Ltd
16. K'Line Logistics (Thailand) Ltd.       17. Leo Delivery Service (1999) Co.,Ltd
18. Maersk Line Chiangmai branch       19. Mitsui-Soko (Chiangmai) Co.,Ltd
20. Mitsui Sumitomo Insurance Co.,Ltd       21. MSI Logistics Ltd. [Chiangmai branch]
22. NimSeeSeng Transport 1998 Co.,Ltd       23. Nippon Express (Thailand) Co.,Ltd
24. Northern Air Transport International Co.,Ltd       25. Northern International Cargo Co.,Ltd
26. Pioneer Cargo Service Co.,Ltd       27. Profreight International Co.,Ltd
28. Propacking and Transport Service Co.,Ltd       29. Regent Logistics Co.,Ltd
30. Royal International Chiangmai Ltd.,Part       31. Schenker (Thai) Ltd.
32. SDL Trading Co.,Ltd       33. SDV Logistics (Thailand) Co.,Ltd
34. Siam Nistrans [Chiangmai branch] Co.,Ltd       35. SM Logistics Co.,Ltd

36. T.K. Express Logistics Co.,Ltd       37. TK. Transport Ltd.,Part
38. Toll Logistics (Thailand) Co.,Ltd       39. T.P. International Shipping Co.,Ltd
40. TUK Cargo Limited Partnership       41. V.Pack & Move Co.,Ltd
42. Vantec World Transport[T] Co.,Ltd       43. World Express Chiangmai Co.,Ltd
44. Yusen Air & Sea Service (Thailand) Co.,Ltd
45. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านส่งออกเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- 1. 5 ครั้ง
- 2. 10 ครั้ง
- 3.15 ครั้ง
- 4. มากกว่า 15 ครั้ง
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. พนักงานของบริษัทตัวแทนขนส่ง
- 2. หน่วยงานราชการ
- 3. จากผู้ประกอบการส่งออก
- 4. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- 5. นิตยสารการท่องเที่ยว
- 6. วิทยุท้องถิ่น
- 7. ป้ายโฆษณา
- 8. แผ่นพับประชาสัมพันธ์
- 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. เหตุผลที่เลือกใช้บริการบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. มีชื่อเสียง
- 2. มีประวัติที่ยาวนาน และน่าเชื่อถือ
- 3. การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
- 4. ภาพพจน์ที่ดี
- 5. การบริการที่ดีของพนักงาน
- 6. มีบริการด้านการขนส่งหลากหลาย
- 7. อุปกรณ์ในการให้บริการทันสมัย
- 8. มีสาขา หรือตัวแทนอยู่ที่กรุงเทพฯ
- 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 2 ส่วน

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อขององค์กร

2. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อขององค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อ	มีผลมากที่สุด (5)	มีผลมาก (4)	มีผลน้อย (3)	มีผลน้อยมาก (2)	ไม่มีผล (1)
สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)					
17. ความต้องการการใช้บริการของผู้ประกอบการส่งออก					

18. แนวโน้มเศรษฐกิจของ ประเทศในปัจจุบัน					
19. อัตราดอกเบี้ยของประเทศ และสภาวะเงินในปัจจุบัน เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราแลกเปลี่ยน					
20. การเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีของการขนส่ง					
21. กฎหมายและนโยบาย การเมือง					
22. สภาพการแข่งขันของธุรกิจ ในปัจจุบัน					
23. อื่นๆ โปรดระบุ					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ	มีผลมากที่สุด (5)	มีผลมาก (4)	มีผลน้อย (3)	มีผลน้อยมาก (2)	ไม่มีผล (1)
<b>สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)</b>					
24. วัตถุประสงค์ และนโยบาย ขององค์กร					
25. กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน					
26. โครงสร้างขององค์กร					
27. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ปัจจัยระหว่างบุคคล</b>					
28. อำนาจในการตัดสินใจใน ระดับสูง					
29. ตำแหน่ง และอำนาจในการ ตัดสินใจ					
30. เงื่อนไขคุณภาพในการ ให้บริการระหว่างตัวบริษัทฯ ตัวแทนกับผู้ประกอบการ					

31. ความเข้าใจระหว่างตัวแทน ขนส่งสินค้า และผู้ประกอบการ การส่งออก					
32. อื่นๆ โปรดระบุ					

2. ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการ  
ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ	มีผลมากที่สุด (5)	มีผลมาก (4)	มีผลน้อย (3)	มีผลน้อยมาก (2)	ไม่มีผล (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Products) / บริการ (Service)</b>					
33. มีบริการขนส่งต่อเนื่อง หลายรูปแบบ(Multimodal Transportation) เช่น ทาง รถยนต์ ทางอากาศ ทาง เครื่องบิน ฯลฯ					
34. ความหลากหลายของการ ให้บริการพิเศษ เช่น Door to Door Service, Express Service ฯลฯ					
35. มีรถบริการรับ-ส่งสินค้า จากผู้ประกอบการมายัง คลังสินค้าของบริษัทตัวแทน ขนส่งสินค้า					

36. มาตรฐานของการบรรจุภัณฑ์ (Packaging)					
37. มาตรฐานของวัสดุบรรจุภัณฑ์ (Material)					
38. การบริการด้านงานเอกสาร					
39. จำนวนของตู้บรรจุสินค้า (Container)					
40. มีการให้บริการประกันภัยสินค้า					
41. เส้นทางการบิน/การเดินทางให้เลือกหลากหลาย					
42. อื่นๆ โปรดระบุ					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ	มีผลมากที่สุด (5)	มีผลมาก (4)	มีผลน้อย (3)	มีผลน้อยมาก (2)	ไม่มีผล (1)
<b>ด้านราคา(Price)</b>					
43. กำหนดอัตราค่าบริการทำเอกสารอย่างเหมาะสม					
44. จัดทำใบเสนอทุกครั้ง รวมถึงการแจ้งเปลี่ยนแปลงค่าบริการล่วงหน้าทุกครั้ง					
45. อัตราค่าบริการขนส่งพิเศษสำหรับสัญญาขายทั่วไป					
46. อัตราค่าบริการขนส่งแบบเร่งด่วน (Premium Service)					
47. อัตราค่าบริการขนส่งพิเศษสำหรับลูกค้าเฉพาะราย (Special Account)					
48. อัตราค่าบริการขนส่งพิเศษสำหรับการขายเหมาต่อหน่วย					
49. กำหนดระยะเวลาในการชำระเงิน (Credit Term)					



50. มีอัตราค่าขนส่งสำหรับการ ส่งสินค้าแบบเร่งด่วน					
51. มีต่อรองราคาการให้บริการ เป็นกรณี					
52. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ (Place)</b>					
53. ทำเลที่ตั้งของบริษัท ตัวแทนขนส่งสินค้า					
54. คลังสินค้าสะอาดและ เพียงพอต่อการเก็บสินค้า					
55. คลังสินค้าสะดวกต่อการ เข้าออก					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ	มีผลมากที่สุด (5)	มีผลมาก (4)	มีผลน้อย (3)	มีผลน้อยมาก (2)	ไม่มีผล (1)
56. มีป้ายบอกสถานที่อย่าง ชัดเจน					
57. ความเพียงพอของรถ บริการรับ-ส่งสินค้า					
58. มีตัวแทนให้บริการนอก พื้นที่					
59. เวลาเปิดทำการของบริษัทฯ					
60. สามารถติดต่อบริษัท ตัวแทนฯ ได้ทั้งทางโทรศัพท์ และทางอีเมลล์					
61. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
62. พนักงานฝ่ายการตลาดออก พบปะลูกค้า หรือทางโทรศัพท์ เพื่อรับทราบปัญหาและ ข้อคิดเห็น					

63. โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น นิตยสารท้องถิ่น เว็บไซต์ ชมรมตัวแทนขนส่งภาคเหนือ					
64. ประชาสัมพันธ์ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมหรือนิทรรศการการส่งเสริมการส่งออกของหน่วยงานราชการ					
65. ให้ส่วนลดค่าบริการ หรือจัดรายการพิเศษให้กับลูกค้า ในช่วง Low Seasons					
66. การใช้ Web-site เสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบริษัท รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการส่งออก					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ	มีผลมากที่สุด (5)	มีผลมาก (4)	มีผลน้อย (3)	มีผลน้อยมาก (2)	ไม่มีผล (1)
67. มีการจัดทำรายการพิเศษ (เช่นการกำหนดเป้าหมาย จำนวนการส่งด้วยอัตราราคา ค่าขนส่งพิเศษ)					
68. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านบุคคล / พนักงาน (People)</b>					
69. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารของ บุคคลากร					
70. ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของ บุคคลากร					
71. บุคลากรมีความชำนาญใน การทำงาน และน่าเชื่อถือ					
72. บุคลิกของบุคคลากรในทุก ระดับ					
73. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง					

บุคลากรในบริษัทฯ กับ ผู้ประกอบการส่งออก					
74. ความรู้ของบุคลากรที่มีต่อ ธุรกิจบริการขนส่งสินค้า					
75. ความกระตือรือร้นของ บุคลากรทุกแผนก					
76. มีความเข้าใจในกฎระเบียบ สากลของสายการบิน/สายเรือ ได้เป็นอย่างดี					
77. บุคลากรติดตามและแก้ไข ปัญหาอย่างทันที่					
78. บุคลากรให้บริการด้วย ความสุภาพ					
79. อื่นๆ โปรดระบุ					
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ	มีผลมากที่สุด (5)	มีผลมาก (4)	มีผลน้อย (3)	มีผลน้อยมาก (2)	ไม่มีผล (1)
<b>ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and Presentation)</b>					
80. การเป็นบริษัทที่ให้บริการ ได้ตามมาตรฐาน ISO9001- 2000					
81. มียาม(Guard) รักษาความ ปลอดภัย					
82. ชื่อเสียงด้านการขนส่งของ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้า					
83. ความเป็นระเบียบในการจัด วางอุปกรณ์ เอกสาร					
84. ภาพพจน์ และชื่อเสียงของ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้า					
85. มีผู้บรรจุสินค้า อุปกรณ์ที่ ทันสมัย และปลอดภัย					
86. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					

เทศ ที่ทางบริษัทนำมาให้ บริการ					
87. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านกระบวนการ (Process)</b>					
88. การให้บริการผ่านพิธีการ ศุลกากรด้วยระบบ Paperless					
89. การให้บริการจัดทำ / ส่ง เอกสารส่งออกได้อย่างถูกต้อง และทันเวลา					
90. มีบุคลากรอย่างเพียงพอ ในการให้บริการ					
91. ยืนยันวันและเวลารับ-ส่ง สินค้าเป็นลายลักษณ์อักษร					
92. สินค้าไม่สูญหาย					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ	มีผลมากที่สุด (5)	มีผลมาก (4)	มีผลน้อย (3)	มีผลน้อยมาก (2)	ไม่มีผล (1)
93. สินค้าไม่เสียหายเมื่อถึง ปลายทาง					
94. สินค้าถึงมือผู้รับตรงตาม เวลา					
95. เอกสารส่งมอบสินค้า ให้กับผู้รับอย่างครบถ้วน					
96. การยืนยันพื้นที่การจอง ระวางตามความต้องการ					
97. การตกลงสัญญาหรือ เงื่อนไขต่างๆเป็นไปอย่าง สะดวก ไม่ยุ่งยาก					
98. ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่บริษัทตัวแทน ขนส่งนำมาใช้					
99. อื่นๆ โปรดระบุ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการส่งออกใน  
จังหวัดเชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง และแสดงข้อคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยมาก (2)	ไม่พบ (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Products) / บริการ (Service)</b>					
1. บริการขนส่งไม่ต่อเนื่อง และมี รูปแบบการบริการที่จำกัด					
2. ความไม่หลากหลายของการ ให้บริการพิเศษ เช่น Door to Door Service, Express Service ฯลฯ					
3. ไม่มีรถบริการรับ-ส่งสินค้าจาก ผู้ประกอบการมายังคลังสินค้าของ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยมาก (2)	ไม่พบ (1)
4. การบรรจุภัณฑ์ (Packaging) ไม่ได้มาตรฐาน					
5. วัสดุหีบบรรจุภัณฑ์ไม่ได้ มาตรฐาน					
6. ไม่มีบริการดำเนินงานเอกสารการ ส่งออก					
7. จำนวนตู้บรรจุสินค้า (Container) มีจำกัด					
8. ไม่มีการให้บริการประกันภัย สินค้า					
9. เส้นทางการบิน/การเดินทางเรือมี จำกัด หรือไม่หลากหลาย					
10. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านราคา(Price)</b>					
11. อัตราค่า และค่าบริการทำ เอกสารสูง					

12. ไม่มีการจัดทำใบเสนอ และไม่มี การแจ้งเปลี่ยนแปลงค่าบริการ ล่วงหน้า					
13. ไม่มีอัตราค่าบริการขนส่ง พิเศษสำหรับสัญญาขายทั่วไป					
14. ไม่มีอัตราค่าบริการขนส่งแบบ เร่งด่วน (Premium Service)					
15. ไม่มีอัตราค่าบริการขนส่ง พิเศษสำหรับลูกค้าเฉพาะราย (Special Account)					
16. ไม่มีอัตราค่าบริการขนส่ง พิเศษสำหรับการขายเหมาต่อ หน่วยงาน					
17. ระยะเวลาในการชำระเงิน (Credit Term)สั้น					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยมาก (2)	ไม่พบ (1)
18. ไม่มีอัตราค่าขนส่งสำหรับการ ส่งสินค้าแบบเร่งด่วน					
19. ไม่สามารถต่อรองราคาการ ให้บริการ					
20. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ (Place)</b>					
21. ทำเลที่ตั้งของบริษัทตัวแทน ขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการ ติดต่อ					
22. คลังสินค้าไม่สะอาดและไม่ เพียงพอต่อการเก็บสินค้า					
23. ทางเข้าคลังสินค้าไม่สะดวก					
24. ไม่มีป้ายบอกสถานที่อย่าง ชัดเจน					
25. รถบริการรับ-ส่งสินค้ามีไม่ เพียงพอ					

26. ไม่มีตัวแทนให้บริการนอกพื้นที่					
27. เวลาเปิดทำการของบริษัทฯไม่สะดวกในการติดต่อ					
28. การติดต่อบริษัทตัวแทนฯ ทางโทรศัพท์ และทางอีเมลไม่สะดวก					
29. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
30. ไม่มีพนักงานฝ่ายการตลาด ออกพบปะลูกค้า หรือทางโทรศัพท์เพื่อรับทราบปัญหาและข้อคิดเห็น					
31. ไม่มีการประชุมสัมพันธ์ หรือโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยมาก (2)	ไม่พบ (1)
32. ไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือนิทรรศการการส่งเสริมการส่งออกของหน่วยงานราชการ					
33. ไม่มีการให้ส่วนลดค่าบริการหรือจัดรายการพิเศษให้กับลูกค้าในช่วง Low Seasons					
34. ไม่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบริษัทฯ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการส่งออกผ่านทาง Web-Site					
35. ไม่มีการจัดทำรายการพิเศษ (เช่นการกำหนดเป้าหมายจำนวนการส่งด้วยอัตราราคาค่าขนส่งพิเศษ)					
36. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านบุคคล / พนักงาน (People)</b>					

37. บุคคลากรไม่มีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารได้ดี					
38. บุคคลากรไม่สามารถในแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
39. บุคคลากรไม่มีความชำนาญในการทำงาน และไม่มีน้ำเชื่อถือ					
40. บุคลิกของบุคคลากรไม่เหมาะสม					
41. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากรในบริษัทฯ กับ ผู้ประกอบการส่งออกไปไม่ดี					
42. บุคคลากรไม่มีความรู้ด้านธุรกิจบริการขนส่งสินค้า					
43. บุคคลากรไม่มีความกระตือรือร้น					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยมาก (2)	ไม่พบ (1)
44. บุคคลากรไม่เข้าใจในกฎระเบียบสากลของสายการบิน/สายเรือได้					
45. บุคคลากรไม่มีติดตามและแก้ไขปัญหาย่างทันทั่วทั้งที่					
46. บุคคลากรให้บริการด้วยความไม่สุภาพ					
47. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and Presentation)</b>					
48. บริษัทฯ ให้บริการไม่ได้ตามมาตรฐาน ISO9001-2000					
49. ไม่มียาม(Guard) รักษาความปลอดภัย					
50. ชื่อเสียงด้านการขนส่งของ					

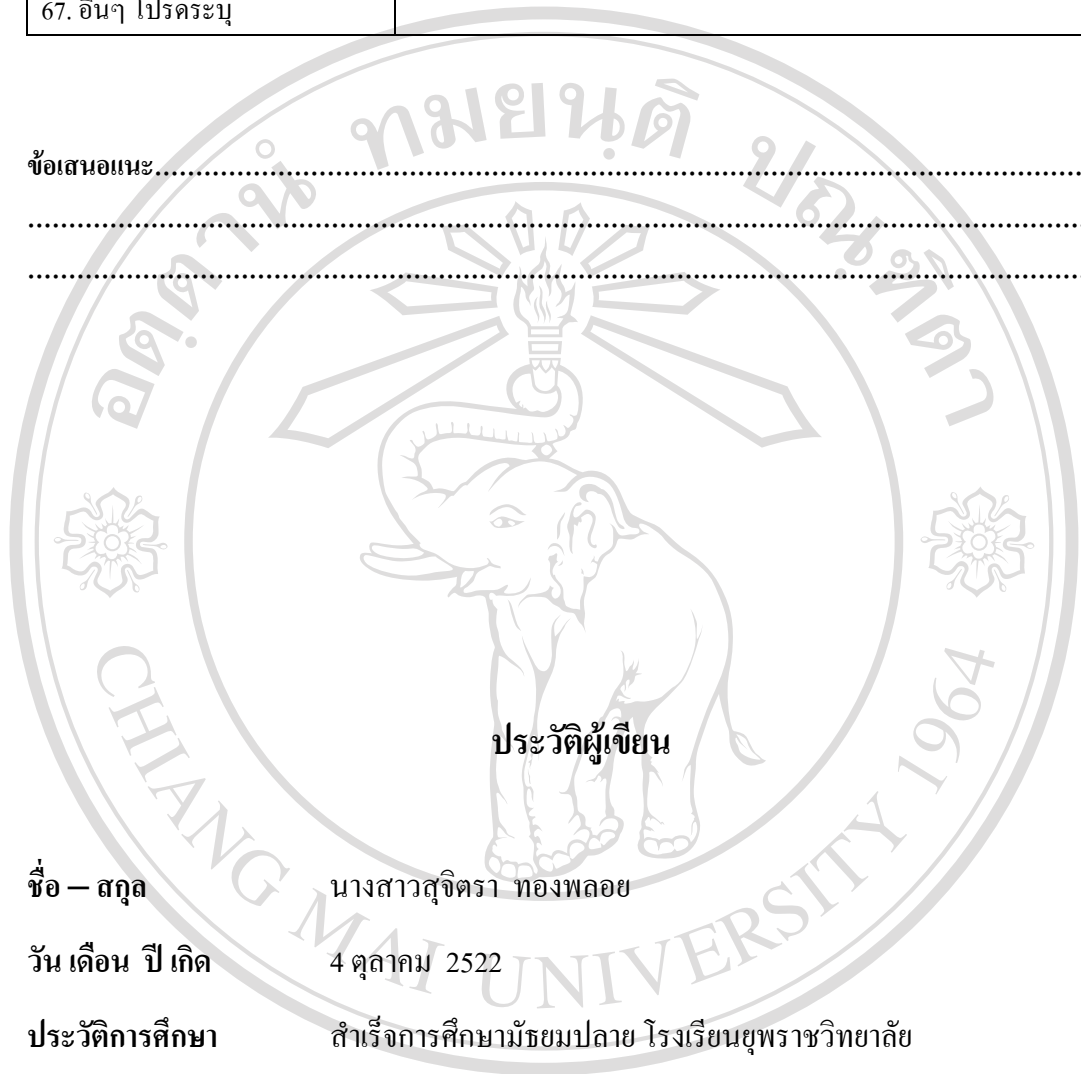


บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าไม่ดี					
51. ไม่มีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสาร					
52. ภาพพจน์ และชื่อเสียงของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าไม่ดี					
53. ตู้บรรจุสินค้า อุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย และปลอดภัย					
54. ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยทางบริษัทฯ นำมาให้ บริการ					
55. อื่นๆ โปรดระบุ					
<b>ด้านกระบวนการ (Process)</b>					
56. ไม่มีบริการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบ Paperless					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยมาก (2)	ไม่พบ (1)
57. การจัดทำ / ส่งเอกสารส่งออกไม่ถูกต้อง และไม่ทันเวลา					
58. บุคคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ					
59. ไม่มียืนยันวันและเวลารับ-ส่งสินค้าเป็นลายลักษณ์อักษร					
60. สินค้าสูญหาย					
61. สินค้าเสียหายเมื่อถึงปลายทาง					
62. สินค้าถึงมือผู้รับล่าช้า					
63. เอกสารส่งมอบสินค้าให้กับผู้รับไม่ครบถ้วน					
64. ไม่สามารถยืนยันพื้นที่การจราจรว่างตามความต้องการ					
65. การตกลงสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ค่อนข้างยุ่งยาก					
66. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่					

บริษัทตัวแทนขนส่งนำมาใช้ ลำสมัย					
67. อื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อเสนอแนะ.....  
.....  
.....



ชื่อ – สกุล

นางสาวสุจิตรา ทองพลอย

วัน เดือน ปี เกิด

4 ตุลาคม 2522

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยพายัพเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544

ประวัติการทำงาน

ปี 2546-2548

Sale coordinators

บริษัท นิปปอนอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ปี 2548-ปัจจุบัน

ผู้จัดการฝ่ายต่างประเทศ

บริษัท บุญมามูฟอิงแอนด์สโตร์จ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved