

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้รถขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการในนิคม
อุตสาหกรรมบางพลี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาด้านการขนส่งและห่วงโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จัดทำเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้รถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยสอบถามแนวความคิดเห็นทัศนคติของผู้เลือกใช้รถขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านได้ทำการตอบมานั้นจะเก็บเป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเปิดเผยอย่างแน่นอน ผู้วิจัยขอถือโอกาสขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ผู้วิจัย

คำชี้แจง : 1. แบบสอบถามมีคำถาม 4 ส่วน

2. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมของท่านเป็นกลุ่มใด

อาหาร, เครื่องดื่ม, อุปโภคบริโภค (เครื่องแต่งกาย, เครื่องสำอาง, กระดาษ, เครื่องเขียน)

เครื่องจักร อะไหล่ และชิ้นส่วนรถยนต์, โลหะ, สแตนเลส, อลูมิเนียม

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า

เคมีภัณฑ์ (พลาสติก, สารเคมี)

2. ปริมาณของสินค้าที่จัดส่งในแต่ละครั้ง

ต่ำกว่า 500 กิโลกรัม 501 – 1,000 กิโลกรัม 1,001 – 1,500 กิโลกรัม

1,501 – 2,000 กิโลกรัม มากกว่า 2,001 กิโลกรัม ขึ้นไป

3. มูลค่าของสินค้าที่ท่านจัดส่งในแต่ละครั้ง

ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป

4. ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าต่อครั้งหรือต่อเที่ยว
- ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
- 15,001 – 20,000 บาท มากกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป
5. ท่านใช้รถในการขนส่งสินค้าจำนวนกี่คันต่อวัน
- ต่ำกว่า 5 คัน ต่อวัน 6 - 10 คัน ต่อวัน 11 – 15 คัน ต่อวัน
- 16 – 20 คัน ต่อวัน มากกว่า 20 คันขึ้นไป ต่อวัน
6. ชนิดรถขนส่งที่ใช้สำหรับขนส่งสินค้าท่านใช้รถประเภทไหน(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- รถบรรทุก 4 ล้อ รถบรรทุก 6 ล้อ รถบรรทุก 10 ล้อ
- รถบรรทุก 18 ล้อ
7. โดยปกติท่านใช้บริการขนส่งสินค้าโดยวิธีใด
- รับ / ส่งสินค้าด้วยตนเอง ใช้บริการรับ / ส่งสินค้าจากผู้ให้บริการขนส่ง ทั้ง 2 วิธี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ท่านให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของผู้ประกอบการขนส่ง
(กรุณา วงกลมตัวเลข)

คำชี้แจง :

2.1 ความสำคัญของปัจจัย หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ที่คาดว่าจะมีผลต่อการขนส่งสินค้าของท่านมากน้อยเพียงใด

2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจในผู้ประกอบการขนส่งที่ท่านใช้บริการอยู่ในปัจจุบันต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ของผู้ประกอบการขนส่ง		ความสำคัญของปัจจัย น้อย —————> มาก	ความพึงพอใจต่อการ บริการ น้อย —————> มาก
ด้านบริการ (Service)			
1.	การบริการของพนักงาน	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.	ทำเลที่ตั้งของจุดรับ / ส่งสินค้า	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.	ความสะดวกในการรับ / ส่งสินค้า	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.	ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.	ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6.	ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
ด้านราคา (Price)			
1.	อัตราค่าบริการขนส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.	ความเหมาะสมของอัตราค่าขนส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.	ระบบการชำระเงินค่าขนส่งสอดคล้องกับความต้องการผู้ประกอบการ	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.	การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจลูกค้าตามขนาดปริมาณการขนส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

ปัจจัยที่ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ของผู้ประกอบการขนส่ง		ความสำคัญของปัจจัย น้อย —————> มาก	ความพึงพอใจต่อการ บริการ น้อย —————> มาก
ด้านเวลา (Time)			
1.	ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจนับและลงสินค้าของ พนักงานขนส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.	ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่งสินค้าถึงปลายทาง นับตั้งแต่วันที่ส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.	ระยะเวลาที่นำบิลขนส่งกลับมายังบริษัท นับตั้งแต่วันที่ส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ (Customer Relationship)			
1.	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างผู้ประกอบการ กับผู้ให้บริการ	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.	การติดต่อกับผู้ประกอบการเพื่อนำเสนอการ บริการ / คำแนะนำ	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.	การติดต่อกับผู้ประกอบการเพื่อร่วมมือแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.	การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
ด้านภาพลักษณ์ (Image)			
1.	ชื่อเสียงของผู้ให้บริการขนส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.	ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของผู้ให้บริการ ขนส่ง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.	โอกาสในการพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาว	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.	ความรู้ความสามารถของบุคลากรในสำนักงาน	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.	ความรู้ความสามารถของพนักงานขับรถ	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

ส่วนที่ 3 โปรดกรอกข้อมูลสำหรับแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านการบริการรถขนส่งของผู้ให้บริการรถขนส่งกับท่าน

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านราคารถขนส่งของผู้ให้บริการรถขนส่งกับท่าน

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านเวลารถขนส่งของผู้ให้บริการรถขนส่งกับท่าน

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและผู้ให้บริการรถขนส่ง

5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการรถขนส่ง

