

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การให้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการผู้ประกอบการ โลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการทำวิจัยเรื่อง “การให้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ของคณะวิจัยจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นประโยชน์ด้านการพัฒนาการให้บริการงานด้านการขนส่งโดยจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลใดๆทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างและขีดเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. กลุ่มของผู้ใช้บริการ

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป | <input type="checkbox"/> ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> นิติบุคคล | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ..... |

2. ประเภทสินค้าที่ท่านจัดส่ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สินค้าอุปโภค บริโภค | <input type="checkbox"/> อุปกรณ์สื่อสาร |
| <input type="checkbox"/> อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ | <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> เครื่องจักร | <input type="checkbox"/> สินค้าวัตถุดิบอันตราย |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ..... | |

3. ปริมาณ (น้ำหนัก) การขนส่งในแต่ละครั้ง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 100 กิโลกรัม | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 100-500 กิโลกรัม |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 501-1,000 กิโลกรัม | <input type="checkbox"/> มากกว่า 1,000 กิโลกรัม |

4. มูลค่าสินค้าที่จัดส่งในแต่ละครั้ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3,001 - 4,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 4,001 - 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5,000 บาท |

5. ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 5,000-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 20,001-50,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท |

6. ความถี่ในการจัดส่งสินค้า

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน |

7. จุดหมายปลายทางในการจัดส่งสินค้า

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> กรุงเทพมหานคร | <input type="checkbox"/> ปริมณฑล |
| <input type="checkbox"/> ภาคกลาง | <input type="checkbox"/> ภาคเหนือ |
| <input type="checkbox"/> ภาคใต้ | <input type="checkbox"/> ภาคตะวันออก |
| <input type="checkbox"/> ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | <input type="checkbox"/> ภาคตะวันตก |

8. เกณฑ์ที่สุดที่ใช้ในการพิจารณาเลือกบริษัทขนส่ง

- ความรวดเร็ว
- ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง
- ความปลอดภัย
- การให้บริการของพนักงาน
- ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง

9. ปัญหาที่ผู้ใช้บริการเคยประสบในการใช้บริการจากบริษัทขนส่ง

- สินค้าสูญหาย/เสียหาย
- ความล่าช้าในการจัดส่ง
- ความผิดพลาดการขนส่ง
- การให้บริการไม่สุภาพ

10. ความต้องการในด้านการส่งเสริมการขายของบริษัทขนส่งสินค้าภายในประเทศ

- การให้ส่วนลด
- การให้ของแถม
- การรับประกันการขนส่ง (เวลา/ความถูกต้อง)
- ช่วยเหลือสังคม

11. ความต้องการในเรื่องช่องทางการแจ้งงานของลูกค้า

- แจ้งทาง website
- แจ้งทางโทรศัพท์
- แจ้งทางโทรสาร
- แจ้งทางอี-เมลล์

12. ความต้องการในด้านการบริการของบริษัทขนส่งที่ท่านต้องการมากที่สุด

- ปรับราคาลดลง
- เพิ่มความรวดเร็วในการขนส่ง
- ขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น
- เพิ่มช่องทางในการติดต่อแจ้งงาน
- เน้นการบริการที่ความสุภาพ
- เพิ่มระบบการติดตามงาน
- อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้า
โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความรวดเร็วในการจัดส่ง					
2. ความถูกต้องในการจัดส่ง					
3. เทคโนโลยีในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร					
4. ความสุภาพของพนักงานจัดส่ง					
5. ความสุภาพของพนักงานรับงาน					
6. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ในประเทศ					
7. ความเรียบร้อยของหีบห่อสินค้า					
8. การให้บริการติดตามสถานะของสินค้า(tracking)					
9. การชดใช้ค่าเสียหาย กรณีสินค้าสูญหายหรือเสียหาย					
10. ค่าใช้จ่ายการจัดส่ง					
11. สภาพรถขนส่งสินค้า					
12. ช่องทางการแจ้งรับงาน					

ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
13. ระบบความปลอดภัยของการจัดส่ง					
14. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กรณีการจัดส่งติดปัญหา					
15. ความพร้อมในการให้บริการ (อุปกรณ์และบุคลากร)					
16. รายการส่งเสริมการขาย					

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ข้อมูล
 คณะผู้วิจัย