

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

สาขาพุทธมณฑล สาย 5

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่องนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการวิจัยและเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่ท่านเลือก สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25 – 35 ปี
3. 36 – 45 ปี 4. 45 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. รับจ้าง/บริษัทเอกชน 2. ธุรกิจส่วนตัว
3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 - 30,000 บาท
3. 30,001 – 50,000 บาท 4. 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด
สาขาพุทธมณฑลสาย 5

| ข้อ | รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|--|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 1 | ด้านการบริการของพนักงาน พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ | | | | | |
| 2 | พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการ ให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดย รวดเร็ว | | | | | |
| 3 | ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และสะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 4 | พนักงานมีความชำนาญในการ ให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ดี | | | | | |
| 5 | พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุก รายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง | | | | | |
| 6 | มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อ จำนวนผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| 7 | พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการ ให้กับลูกค้า | | | | | |
| 8 | พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที | | | | | |
| 9 | มีพนักงานคอยช่วยยกกล่องสินค้า | | | | | |
| 10 | พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน | | | | | |

สำหรับผู้วิจัย

| ข้อ | รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 11 | ด้านสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ให้และผู้รับ | | | | | |
| 12 | จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อ ผู้มารับบริการ | | | | | |
| 13 | มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดง ไว้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 14 | สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อ ผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ | | | | | |
| 15 | พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวาง เพียงพอ ต่อผู้รับบริการ | | | | | |
| 16 | จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเท เย็นสบาย | | | | | |
| 17 | ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการลูกค้า | | | | | |
| 18 | มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ | | | | | |
| 19 | หาง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ | | | | | |
| 20 | สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด | | | | | |
| 21 | สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย | | | | | |

สำหรับผู้วิจัย

| ข้อ | รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 22 | ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่ แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 23 | ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยัง ปลายทางได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 24 | มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้ มาตรฐาน | | | | | |
| 25 | สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตาม จำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง | | | | | |
| 26 | คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงิน ที่ต้องจ่าย | | | | | |
| 27 | ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มา เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน | | | | | |
| 28 | พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้า ถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ | | | | | |
| 29 | สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึง ปลายทาง | | | | | |
| 30 | มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ | | | | | |
| 31 | มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน | | | | | |
| 32 | มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ | | | | | |

สำหรับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|---------------------|---|
| ชื่อ-สกุล | นางสาวกาญจนา โมฆรัตน์ |
| วันเดือนปีเกิด | 12 มีนาคม 2527 |
| สถานที่เกิด | กรุงเทพมหานคร |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | บ้านเลขที่ 1 ซอยพหลโยธิน 24 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ. 2546 บริหารการจัดการบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด สถาบัน ราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2550 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี