**แบบสอบถาม**

**โครงการการวิจัยปัจจัยในการเลือกการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์**

**จากสถานีหัวลำโพง ไปยังเส้นทางสายเหนือ สายใต้ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย เพื่อให้การวิจัยปัจจัยในการเลือกการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษาสถานีหัวลำโพง ไปยังเส้นทาง สายเหนือ สายใต้ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านที่ตอบ แบบสอบถามตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับและเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลเสียต่อตัวท่าน และขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน ดังนี้**

ส่วนที่1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่2 ข้อมูลพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้โดยสารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการวิจัย**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องว่าง ของแต่ละช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็น ความรู้สึกและข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. **เพศ**\*

🔾 ชาย 🔾 หญิง

1. **อายุ**\*

🔾15 – 20 ปี 🔾 21 – 30 ปี 🔾31 – 40 ปี

🔾41 – 50 ปี 🔾51 ปีขึ้นไป

1. **อาชีพ**\*

🔾ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 🔾ประกอบธุรกิจตัวส่วน/ค้าขาย🔾 พนักงานบริษัทเอกชน 🔾นักเรียน/นักศึกษา🔾 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ว่างงาน 🔾 อื่นๆ

**4. รายได้ต่อเดือน**\*

🔾 ต่ำกว่า 10,000 บาท 🔾 10,001 – 30,000 บาท 🔾 30,001 – 50,000 บาท 🔾 50,001 บาทขึ้นไป

**5. ระดับการศึกษา**\*

🔾 ต่ำกว่า ปริญญาตรี 🔾 ปริญญาตรี🔾 สูงกว่าปริญญาตรี

**6. สถานะภาพ**\*

🔾โสด 🔾 สมรส 🔾 หม้าย / หย่าร้าง

**7. ภูมิลำเนา**\*

🔾 กรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล 🔾 ภาคกลาง🔾 ภาคเหนือ 🔾 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ🔾 ภาคตะวันออก 🔾 ภาคตะวันตก🔾 ภาคใต้

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์**

**คำชี้แจงท่าน** มีพฤติกรรมการใช้บริการการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

**8. ใครเป็นผู้มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุด ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งสินค้าห่อวัตถุด่วนของการรถไฟ**\*

🔾 ตัวท่านเอง 🔾 บิดา มารดา🔾 เพื่อน 🔾 บริษัททัวร์

**9. คุณรับรู้ข่าวสารด้านการบริการการขนส่งสินค้าห่อวัตถุด่วนของสถานีรถไฟจากสื่อใด**\*

🔾 หนังสือพิมพ์ 🔾 นิตยสาร 🔾 แผ่นพับ / โบรชัวร์

🔾 อินเตอร์เน็ต / อีเมล์ 🔾 โทรทัศน์ 🔾 พนักงานรถไฟ

🔾 คนรอบข้างแนะนำ

**10. เหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการของสถานีรถไฟเพื่อการขนส่งวัตถุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**\*

 🔾 การเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก 🔾 ราคาถูก

 🔾 การบริการ 🔾 วัตถุมีขนาดใหญ่

 🔾 ความปลอดภัยของวัตถุ 🔾 อื่นๆ โปรดระบุ......................................

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการขนส่งสินค้าห่อวัตถุ (โปรดเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น)**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องว่าง ของแต่ละช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

**11. สถานนีที่ใช้บริการ “รับ” สินค้าห่อวัตถุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**\*

 🔾 เขตกรุงเทพมหานคร

🔾 หัวลำโพง 🔾 สามเสน 🔾 ชท.บางซื่อ 1

🔾 ชท.บางซื่อ 2 🔾 ดอนเมือง 🔾 รังสิต

🔾 ธนบุรี 🔾 บางบำหรุ

 🔾 สายเหนือ

🔾 อยุธยา 🔾 ชท.บ้านภาชี 🔾 ลพบุรี

🔾 นครสวรรค์ 🔾 ตะพานหิน 🔾 พิจิตร

🔾 พิษณุโลก 🔾 พิชัย 🔾 อุตรดิตถ์

🔾 ศิลาอาสน์ 🔾 เด่นชัย 🔾 ลำปาง

🔾 ลำพูน 🔾 เชียงใหม่

🔾 สายตะวันออกเฉียงเหนือ

🔾 สระบุรี 🔾 ชท.แก่งคอย 🔾 ปากช่อง

🔾 นครราชสีมา 🔾 ชท.ถนนจิระ 🔾 บุรีรัมย์

🔾 กระสัง 🔾 สุรินทร์ 🔾 ศีขรภูมิ

🔾 อุทุมพรพิสัย 🔾 ศรีสะเกษ 🔾 อุบลราชธานี

🔾 ชท.บัวใหญ่ 🔾 ขอนแก่น 🔾 หนองคาย

🔾 กุมภวาปี 🔾 อุดรธานี

🔾 สายใต้

🔾 ศาลายา 🔾 นครปฐม 🔾 ราชบุรี

🔾 เพชรบุรี 🔾 หัวหิน 🔾 ประจวบคีรีขันธ์

🔾 บางสะพานใหญ่ 🔾 ปะทิว 🔾 ชุมพร

🔾 สวี 🔾 หลังสวน 🔾 ไชยา

🔾 สุราษฎร์ธานี 🔾 บ้านส้อง 🔾 ชท.ทุ่งสง

🔾 พัทลุง 🔾 ชท.หาดใหญ่ 🔾 ปัตตานี

🔾 ยะลา 🔾 รือเสาะ 🔾 ตันหยงมัส

🔾 สุไหงโก-ลก 🔾 นครศรีธรรมราช 🔾 กันตัง

🔾 ตรัง 🔾 ปาดังเบซาร์

**12. ประเภทสิ่งของที่ท่านใช้บริการสินค้าห่อวัตถุมากที่สุด (โปรดเลือก 1 คำตอบเท่านั้น)** \*

🔾 เฟอร์นิเจอร์ 🔾 เครื่องใช้ไฟฟ้า 🔾 อาหารแห้ง

🔾 เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการถ่ายและฉายภาพยนตร์ 🔾 โอ่ง หรือไหเปล่า 🔾 เครื่องจักรสาน

🔾 เครื่องยนต์ทุกชนิดและอุปกรณ์ 🔾 นุ่น , สำลี , ฝ้าย 🔾 สัตว์มีชีวิต

🔾 กระป๋องเปล่า , โฟม , ปี๊บเปล่า 🔾 เครื่องใช้ไฟฟ้า 🔾 ที่สำหรับขังสัตว์

🔾 เครื่องสำหรับเผาเซ่นไหว้ 🔾 ขวดเปล่า , ลังเปล่า 🔾 ถังเปล่า

🔾 พลาสติกหรืออลูมิเนียม 🔾 รถลากหรือรถเข็น 🔾 รถจักรยาน

🔾 รถพ่วง 🔾 จักรเย็บผ้า 🔾 รถคนป่วย

🔾 ยานยนต์ขนาดย่อม 🔾 เครื่องคอมพิวเตอร์

🔾 ถังสำหรับบรรจุน้ำ ขนาดมากกว่า 2 ลูกบาศก์เมตร

🔾 อื่นๆ โปรดระบุ ........................................................

**13. จำนวนครั้งในการใช้บริการการขนส่งสินค้าห่อวัตถุด่วนในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา (โปรดเลือก 1 คำตอบเท่านั้น)**\*

🔾 ไม่เคยใช้บริการ 🔾 ทุกวัน

🔾 สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง 🔾 สัปดาห์ละ 5 ครั้ง

🔾 เดือนละครั้ง 🔾 3 เดือนต่อครั้ง

🔾 6 เดือนต่อครั้ง 🔾 ปีละครั้ง

🔾 อื่นๆ โปรดระบุ......................................

**14. จำนวนสินค้าห่อวัตถุที่ใช้บริการส่งสินค้าต่อครั้ง (โปรดเลือก 1 คำตอบเท่านั้น) \***

🔾1 ชิ้น 🔾 2 ชิ้น

🔾3 ชิ้น 🔾 มากกว่า 3 ชิ้นขึ้นไป

**15. ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่งสินค้าบ่อยที่สุด (โปรดเลือก 1 คำตอบเท่านั้น) \***

🔾 06.00 – 09.00 น. 🔾 09.00 – 12.00 น.

🔾 12.00 – 15.00 น. 🔾 15.00 – 18.00 น.

🔾 18.00 – 21.00 น. 🔾 21.00 – 24.00 น.

🔾 24.00 – 03.00 น. 🔾 03.00 – 06.00 น.

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของแต่ละข้อ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

โดยกำหนด  5 = มากที่สุด   4 = มาก       3 = ปานกลาง    2 = น้อย        1 = น้อยที่สุด

| **การให้บริการของสถานี** | **ระดับอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ** |
| --- | --- |
| **น้อยที่สุด** | **น้อย** | **ปานกลาง** | **มาก** | **มากที่สุด** |
| **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (PRODUCT)** |
| 1. มีบริการขนส่งสินค้าห่อวัตถุทุกวัน  |  |  |  |  |  |
| 2. มีตารางเวลาการส่งสินค้าให้เลือกมาก |  |  |  |  |  |
| 3. การส่งสินค้าถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลา |  |  |  |  |  |
| 4. การส่งสินค้าที่สถานีทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 5. สามารถเก็บสินค้าได้อย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| **ด้านราคา (Price)** |
| 6. ราคาค่าระวางเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง |  |  |  |  |  |
| 7. ราคาค่าระวางเหมาะสมเมื่อเทียบกับประเภทสินค้าห่อวัตถุ |  |  |  |  |  |
| 8. การแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าระวางมีความชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 9. ราคาค่าระวางเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ |  |  |  |  |  |
| 10. ราคาค่าบริการขนส่งสินค้าถูกกว่าการขนส่งอื่นๆ |  |  |  |  |  |
| **ด้านช่องทางการบริการ (Place)** |
| 11. ความสะดวกในการใช้บริการขนส่งสินค้าห่อวัตถุที่สถานี |  |  |  |  |  |
| 12. ความสะดวกในการให้ข้อมูลการส่งสินค้าห่อวัตถุที่สถานี |  |  |  |  |  |
| 13. ความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานีที่ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 14. ความสะดวกในการให้ข้อมูลการส่งสินค้าห่อวัตถุผ่านทางอินเทอร์เน็ต |  |  |  |  |  |
| 15. ความสะดวกในการให้ข้อมูลการส่งสินค้าห่อวัตถุผ่านทางCall Center |  |  |  |  |  |
| **ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** |
| 16. มีภาพลักษณ์ที่ดี |  |  |  |  |  |
| 17. มีการโฆษณาเผยแพร่ในสื่อต่างๆ หลากหลาย |  |  |  |  |  |
| 18. ได้รับส่วนลดราคาเมื่อใช้บริการขนส่งสินค้าจำนวนมาก |  |  |  |  |  |
| 19. มีสิทธิพิเศษเมื่อใช้บริการร่วมกับการบริการอื่นๆ |  |  |  |  |  |
| 20. มีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ |  |  |  |  |  |
| **ด้านบุคลากรในการให้บริการ (People)** |
| 21. พนักงานแต่งกายสุภาพสวยงาม |  |  |  |  |  |
| 22. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยไมตรี |  |  |  |  |  |
| 23. พนักงานประกาศแจ้งเตือนข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 24. พนักงานดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างดี |  |  |  |  |  |
| 25. พนักงานมีความเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |
| **ด้านกระบวนให้บริการ (Process)** |
| 26. การบรรจุหีบห่อสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทำได้ง่ายและสะดวก |  |  |  |  |  |
| 27. การลงทะเบียนสินค้าและพัสดุภัณฑ์เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 28. การเก็บสินค้าและพัสดุภัณฑ์ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 29. การลำเลียงสินค้าและพัสดุภัณฑ์เพื่อเข้าไปยังที่เก็บสินค้ามีระเบียบรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 30. การส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ไปยังปลายทางสามารถทำได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| **ด้านองค์ประกอบด้านกายภาพ (Physical Evidence)** |  |  |  |  |  |
| 31. สถานที่ให้บริการมีการตกแต่งอย่างสวยงาม |  |  |  |  |  |
| 32. สถานที่ให้บริการสวยงามเป็นเอกลักษณ์ |  |  |  |  |  |
| 33. สถานที่ให้บริการถูกจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ สามารถ เข้าใจกระบวนการจัดส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ได้ง่าย |  |  |  |  |  |
| 34. สถานที่บรรทุกสินค้าและพัสดุภัณฑ์มีความสะอาด สามารถบรรทุกสินค้าจนถึงปลายทางได้อย่างปลอดภัย |  |  |  |  |  |
| 35. สถานที่เก็บสินค้าห่อวัตถุเพียงพอและสะอาด |  |  |  |  |  |

\*\*\*ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือ\*\*\*