

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของที่ทำกำไรไปรษณีย์

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**คำชี้แจง** แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการโลจิสติกส์

ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี

2. 20 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. มากกว่า 51 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,000 - 20,000 บาท

3. 20,001 - 30,000 บาท

4. 30,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ/ธุรกิจ

1. หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. การเงิน/การธนาคาร

3. นำเข้า/ส่งออก

4. จำหน่ายสินค้าอุปโภค/บริโภค

5. ท่องเที่ยว/ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮาส์

6. ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม

7. อุปกรณ์ก่อสร้าง/อุปกรณ์ตกแต่ง

8. สถาบันการศึกษา

9. สิ่งสิ่งพิมพ์

10. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการโลจิสติกส์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. ท่านได้รับทราบข่าวสารการให้บริการโลจิสติกส์จากแหล่งใด

1. เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์หรือเจ้าหน้าที่นำจ่าย
2. แผ่นพับ/โบชัวร์
3. ข่าวประชาสัมพันธ์เว็บไซต์
4. การโฆษณาทางสื่อ

2. ความถี่ในการใช้บริการ

1. น้อยกว่า 1 สัปดาห์/ครั้ง
2. 1 - 4 สัปดาห์/ครั้ง
3. 5 - 8 สัปดาห์/ครั้ง
4. มากกว่า 8 สัปดาห์/ครั้ง

3. ประเภทของสิ่งของที่ท่านนำมาใช้บริการโลจิสติกส์

1. เครื่องใช้ไฟฟ้า
2. อุปกรณ์สำนักงาน
3. เครื่องเรือน/เฟอร์นิเจอร์
4. ยานพาหนะ
5. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

4. จำนวนของสิ่งของที่ส่งต่อครั้ง

1. น้อยกว่า 10 ชิ้น
2. มากกว่า 10 ชิ้น

5. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการโลจิสติกส์

1. ค่าบริการมีความเหมาะสม
2. เชื่อถือคุณภาพบริการ
3. มีจุดให้บริการมาก
4. มีบริการหลังการขายที่ดี
5. ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก
6. ความรวดเร็วในการจัดส่ง
7. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

6. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง

1. 200 - 600 บาท / ครั้ง
2. 601 - 1,200 บาท / ครั้ง
3. 1,201 - 1,800 บาท / ครั้ง
4. มากกว่า 1,801 บาท / ครั้ง

7. วิธีการชำระเงิน

1. จ่ายเงินสด
2. จ่ายเป็นเงินเชื่อ

**ตอนที่ 2** การตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ (โลจิสติกส์ คือการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการรับฝากส่งสิ่งของขนาดใหญ่ที่มีน้ำหนักตั้งแต่ 20 กิโลกรัม แต่ไม่เกิน 200 กิโลกรัม หรือมีขนาดใหญ่ขนาดอย่างสูง กว้างไม่เกิน 150 เซนติเมตร ยาวไม่เกิน 200 เซนติเมตร สูงไม่เกิน 150 เซนติเมตร)

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ตรงกับระดับการตัดสินใจของท่านมากที่สุด โดยทำ

เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้คือ

มีการตัดสินใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีการตัดสินใจมาก	4	คะแนน
มีการตัดสินใจปานกลาง	3	คะแนน
มีการตัดสินใจน้อย	2	คะแนน
มีการตัดสินใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

การใช้บริการโลจิสติกส์	มีผลต่อการตัดสินใจระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านการบริการ</b>					
1.1 ความมั่นใจในความปลอดภัยของสินค้า					
1.2 ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน					
1.3 การบริการอย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้					
1.4 ส่งของได้ตรงตามเวลาที่ระบุ					
1.5 ความเชี่ยวชาญในการจัดส่งสินค้า					
1.6 ความรับผิดชอบในกรณีเกิดข้อผิดพลาด					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 ค่าบริการมีความเหมาะสมกับขนาดและน้ำหนักของสิ่งของ					
2.2 ค่าบริการมีความเหมาะสมกับระยะทาง					
2.3 ค่าบริการต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในลักษณะอื่น					
2.4 ชำระค่าบริการได้หลายรูปแบบทั้งเงินสดและเช็ค					
2.5 มีการให้ชำระเป็นเงินเชื่อ					

การใช้บริการโลจิสติกส์	มีผลต่อการตัดสินใจระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 มีการบริการทั้งภายนอกและภายในที่ทำการไปรษณีย์					
3.2 ทำเลที่ตั้งอยู่ในจุดที่สะดวกและเหมาะสม					
3.3 ไปรษณีย์มีเครือข่ายกว้างขวางครอบคลุมทั่วทุกอำเภอ					
3.4 มีเคาน์เตอร์ให้บริการหลายช่องทาง					
3.5 มีการให้บริการแบบครบวงจร					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					
4.2 มีเว็บไซต์ให้บริการในการติดตามสินค้า ระบบแทรคแอนด์แทรซ (Track & Trace)					
4.3 จัดทำหนังสือเวียนไปที่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการ โลจิสติกส์					
4.4 จัดกิจกรรมพิเศษ เช่น จัดงานประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน					
4.5 จัดวิทยากรบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับไปรษณีย์ตามสถานศึกษาต่าง ๆ ที่มีความประสงค์					
<b>5. ด้านบุคลากร</b>					
5.1 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาดเรียบร้อย					
5.2 มีความเต็มใจช่วยเหลือและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
5.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยพร้อมทั้งให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					

การใช้บริการโลจิสติกส์	มีผลต่อการตัดสินใจระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. (ต่อ)					
5.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ด้านกระบวนการ					
6.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6.2 มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)					
6.3 แต่ละขั้นตอนใช้เวลาไม่มาก					
6.4 มีเจ้าหน้าที่แนะนำทุกขั้นตอน					
6.5 มีความยุติธรรมในการจัดลำดับคิวในการให้บริการ					
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ (ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา)					
7.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					
7.2 สถานที่ให้บริการมีบริเวณกว้างขวาง					
7.3 สถานที่มีแสงสว่างเพียงพอ					
7.4 สถานที่ให้บริการไม่มีกลิ่นอับ					
7.5 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา กาว รถเข็นขนของ					

**ส่วนที่ 5** การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้