

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มการคิดค่าขนส่งตามการขึ้น-ลงของน้ำมัน

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้น้ำมันตามระยะทาง

ภาคผนวก ค

แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลวัดประสิทธิภาพโดยแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย (/) ในช่อง ☐ และให้ข้อเสนอแนะกับบริษัทฯ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการกระจายสินค้า			พอใจ		
			พอใจแล้ว	พอใจมาก	ปรับปรุง
แผนกบริการ การกระจาย สินค้า	1	ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า			
	2	การให้คำอธิบายและตอบข้อซักถาม			
	3	การรายงานสถานภาพของการขนส่งและการติดตามงาน			
	4	การให้คำแนะนำและข้อมูลอื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน			
	5	พนักงานที่ท่านติดต่อสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง			
	6	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น			
	7	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ตอบคำถามและติดตามงาน			
	8	ความสะดวกในการติดต่องานทางโทรศัพท์และโทรสาร			
	9	ความทันสมัยในการให้บริการด้านข้อมูลคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ (IT)			
บริษัทขนส่ง	10	มารยาทและความสุภาพในการให้บริการและการปฏิบัติงาน			
	11	การให้คำอธิบายและตอบข้อซักถาม			
	12	ความถูกต้องในการส่งมอบสินค้า			
		12.1 สถานที่ส่งมอบสินค้า			
		12.2 ส่งมอบสินค้าตามเวลาดำหนด			
		12.3 ส่งมอบสินค้าถูกรุ่น			
		12.4 ส่งมอบสินค้าครบจำนวน			
	13	คุณภาพสินค้าที่ส่งมอบ			
		13.1 ตัวสินค้า			
		13.2 หีบห่อสินค้า			
	14	การดูแลเอาใจใส่ในการรับ-ส่งสินค้า			
	15	ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานรับ-ส่งสินค้า			

ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ.....

.....

สรุป : ความพึงพอใจโดยรวมของการกระจายสินค้าของบริษัทฯอยู่ในระดับ	พอใจ	ปรับปรุง

ชื่อบริษัทฯตัวแทนจำหน่าย.....

โทร.....

ผู้ตอบแบบสำรวจ.....

ตำแหน่ง.....

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างแสดงผลการวัดประสิทธิภาพ

Monthly Transportation Report - Operation KPI

NO	Information
1 Total Trips	0 รวม จำนวนเที่ยวที่จัดส่งสินค้ารวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น
2 Total Distance (KM)	0 จำนวน ระยะทาง ที่ใช้ส่งสินค้ารวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น
3 Total Order	0 จำนวน ใบส่งสินค้า ที่จัดส่งรวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น
4 Total Drop	0 จำนวน จุด ส่งสินค้าที่จัดส่งรวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น
5 Total Boxs (Out)	จำนวน ลัง ที่จัดส่งรวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น
6 Total Oth. (Out)	จำนวน ชิ้น สินค้าที่จัดส่งรวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น
7 Total Boxs (Retrun)	0 จำนวน ชิ้น สินค้าที่ นำกลับ รวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น
8 Total Oth. (Return)	0 จำนวน ลัง สินค้าที่ นำกลับ รวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น
9 Total Value (Baht)	มูลค่าสินค้าที่จัดส่งรวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น (บาท)
10 Total Transport Cost (Baht)	ค่าขนส่งทุกขนส่งสินค้า รวมทั้งหมดภายในเดือนนั้น (บาท)
11 Total Fuel (Baht)	0 ค่าใช้จ่ายในการส่งน้ำมันดีเซล ทั้งสิ้นในเดือนนั้น (บาท)
12 Total Fuel (Litre)	0 จำนวนการ ส่งน้ำมันดีเซล ทั้งสิ้นในเดือนนั้น (ลิตร)
13 Total Working Days	0 จำนวนวันทำงานทั้งหมดภายในเดือนนั้น
14 Total Late Time Delivery	0 จำนวน ครั้ง ที่ส่งสินค้าไม่ตรงเวลากำหนด (สาย)
15 Damage / Loss (Baht)	0 มูลค่าสินค้าที่เสียหาย ทั้งหมดในเดือนนั้น
NO	KPI
1 Distance/Trip (km)	0 ระยะทางเฉลี่ยต่อเที่ยว (กิโลเมตร)
2 Drop/Trip	0 จำนวนจุดส่งสินค้าต่อเที่ยว
3 Boxs/Trip	จำนวน ลัง เฉลี่ยต่อเที่ยว
4 Value/Trip (Baht)	มูลค่าสินค้าต่อเที่ยว (บาท)
5 Cost/Trip BKK.(Baht)	0 ค่าขนส่งต่อเที่ยว กทม. และปริมณฑล (บาท)
6 Cost/Distance BKK.(Baht/km)	0 ค่าขนส่งต่อกิโลเมตร กทม. และปริมณฑล(บาท/กิโลเมตร)
7 Boxs/Order (Drop)	จำนวน ลัง ต่อจุดส่งสินค้า
8 Value/Order (Baht)	มูลค่าสินค้าต่อจุดส่งสินค้า (บาท)
9 Cost/Drop BKK.(Baht)	ค่าขนส่งต่อ จุด ส่งสินค้า (บาท)
10 Value/Boxs (Baht)	มูลค่าสินค้า ต่อ ลัง (บาท)
11 Cost/Boxs BKK.(Baht)	ค่าขนส่งต่อ ลัง สินค้า (บาท)
12 Cost/Value (%)	อัตราค่าขนส่งต่อมูลค่าสินค้า (%)
13 Cost Fuel/Transport Cost (%)	มูลค่าการส่งน้ำมันดีเซล/ค่าขนส่งทั้งหมดต่อ เดือน(%)
14 Trip/Day	0 จำนวนเที่ยวส่งสินค้าโดยเฉลี่ยต่อวัน
NO	KPI - Customer Satisfaction
1 On-time Delivery (Order) %	จำนวน ใบส่งสินค้าเวลา/ จำนวนใบส่งสินค้าทั้งหมด
2 On-time Delivery (Drop) %	จำนวนครั้งของการส่งสินค้า/จำนวนครั้งของการส่งสินค้าทั้งหมด
3 Goods Condition %	0% จำนวนของคำติจากผู้รับสินค้า/จำนวนครั้งทั้งหมดที่ไปส่งสินค้า
4 Politeness / Customer Complain (%)	0
5 Damage / Loss (%)	มูลค่าของสินค้าที่เสียหาย,สูญหาย/ มูลค่าของค่าขนส่งทั้งหมด
6 Document Accuracy (POD,Return on-time)	0% จำนวนเที่ยววิ่งที่มีเอกสารกลับมาครบ / จำนวนเที่ยววิ่งทั้งหมด

Monthly Transportation Report - Operation KPI

ระหว่างวันที่	ถึง
1 ส่งไม่ทันตามเวลา	0%
2 ลูกค้าไม่พึงพอใจมารยาทพนักงานขนส่ง	0%
3 ผิดรุ่น	0%
4 ลูกค้าไม่พึงพอใจผลิตภัณฑ์	0%
5 อื่น ๆ	0%

ผู้จัดทำ _____