

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

แบบสอบถามนี้ใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การให้บริการที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์ ในเลข จำกัด เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการที่เกี่ยวข้องต่อไป

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างดังต่อไปนี้

1. ตำแหน่ง
 - ☐ พนักงาน ☐ หัวหน้างาน ☐ ผู้จัดการ ☐ ผู้บริหาร ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ
2. ขนาดธุรกิจ
 - ☐ พนักงานไม่เกิน 50 คน ☐ มีพนักงานตั้งแต่ 50-199 คน ☐ มีพนักงานมากกว่า 200 คน
3. ประเภทธุรกิจ

☐ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	☐ อุตสาหกรรมกระดาษ/ผลิตภัณฑ์กระดาษ
☐ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์	☐ อุตสาหกรรมสิ่งทอ
☐ อุตสาหกรรมด้านการสื่อสารและการขนส่ง	☐ อุตสาหกรรมการพิมพ์
☐ อุตสาหกรรมผลิตอาหาร	☐ อุตสาหกรรมผลิตวัตถุดิบทางเคมี
☐ อุตสาหกรรมผลิตยา	☐ อุตสาหกรรมผลิตสินค้าทางการเกษตร
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ	
4. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

☐ ผู้บริหารระดับสูง (Top Management)	☐ บุคคล (Human Resource)
☐ ขาย (Sale) / การตลาด (Marketing)	☐ วางแผนการผลิต (Planning)
☐ จัดซื้อ (Purchasing)	☐ ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (R&D)
☐ ผลิต (Production)	☐ ซ่อมบำรุง (Maintenance)
☐ ควบคุมคุณภาพ (Quality Control)	☐ ประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
☐ คลังสินค้า (Ware House)/สต็อก (Store)	☐ ส่งมอบ (Delivery)
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ	
5. ประสบการณ์การใช้บริการที่ปรึกษาบริษัทอื่น

☐ ไม่มี	☐ มี (โปรดระบุ
--------------------------------	---

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท แอดวานซ์ โนเลจ จำกัด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในช่องว่างดังต่อไปนี้

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
2.5 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)					
1) คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการ					
2) คุณภาพเอกสารที่ใช้ในการบริการมีรายละเอียดชัดเจน					
3) สามารถติดต่อได้สะดวก					
4) บุคลากรแต่งกายเหมาะสม					
5) ข้อเสนอแนะด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)					

ส่วนที่ 3 แนวโน้มการให้บริการของบริษัท แอดวานซ์ โนเลจ จำกัด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในช่องว่างดังต่อไปนี้

1. ในอนาคตท่านจะกลับมาใช้บริการที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์ โนเลจ จำกัด อีกหรือไม่

☐ ไม่ใช่นั่นเอง ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ ☐ ใช่ ☐ ใช่นั่นเอง

หากไม่ใช่นั่นเองสาเหตุเพราะ

.....

.....

.....

2. ท่านจะแนะนำให้บริษัทอื่นใช้บริการของบริษัท แอดวานซ์ โนเลจ จำกัด หรือไม่

☐ ไม่แนะนำนั่นเอง ☐ ไม่แนะนำ ☐ ไม่แน่ใจ ☐ แนะนำ ☐ แนะนำนั่นเอง

หากไม่แนะนำนั่นเองสาเหตุเพราะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ทางบริษัท ฯ แก้ไขปรับปรุง

[illegible]

"ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม"