

แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ชื่อลูกค้า : \_\_\_\_\_ วันที่สำรวจ : \_\_\_\_\_

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ลักษณะบริษัทฯ ของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ ผู้ให้บริการ☐ นำไปขาย
2. ประเภทสินค้าหลักของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ Blow Film☐ Cast Film☐ Woven Tape☐ Wire & Cable☐ Other \_\_\_\_\_

☐ Blow Molding☐ Injection☐ Filament & Fiber☐ Extrusion \_\_\_\_\_
3. ท่านใช้สินค้าของบริษัทฯ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ Colour☐ White☐ Black☐ Filler☐ Other \_\_\_\_\_

ตอนที่ 2 แบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการของพนักงานขาย (Sales)	ระดับความพึงพอใจ				ผู้ประเมิน
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
4.1 ความรู้ของ Sales ต่อผลิตภัณฑ์ที่ขาย					ฝ่าย
4.2 ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหาทางการค้า					
4.3 การนำเสนอข้อมูลทางเทคนิค ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า					
4.4 ความสม่ำเสมอในการเข้าพบ					
4.5 ความสะดวกในการติดต่อพนักงานขาย					
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประสานงานขาย (Customer Service)	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ผู้ประเมิน
5.1 ความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร (ใบยืนยันคำสั่งซื้อ)					ฝ่าย
5.2 ความถูกต้องในการจัดทำเอกสาร (ใบส่งของ)					
5.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
5.4 ความสุภาพในการให้บริการ					
6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Account)	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ผู้ประเมิน
6.1 ความถูกต้องในการวางบิลและจัดทำใบเสร็จรับเงิน					ฝ่าย
6.2 ภิรียมารยาทของพนักงาน (ด้านเอกสาร)					
7. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (QC.)	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ผู้ประเมิน
7.1 ระดับคุณภาพของสินค้า					ฝ่าย
7.2 ความสม่ำเสมอของสินค้าในแต่ละ Lot.					
8. ด้านเทคนิค (Technical)	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ผู้ประเมิน
8.1 ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง					ฝ่าย
8.2 ความถูกต้องในการกำหนดสาเหตุของปัญหา					
8.3 ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหา					
8.4 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
9. การจัดส่งสินค้า (Warehouse)	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ผู้ประเมิน
9.1 ส่งสินค้าตรงตามวันที่นัดหมาย					ฝ่าย
9.2 ภิรียมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ					
9.3 การแต่งกายของพนักงานจัดส่ง					
9.4 ความปลอดภัยในการจัดส่ง					
9.5 ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์					

ข้อเสนอแนะ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_