



บริษัท บูสท์ อินดัสตรี จำกัด BOOST INDUSTRY CO.,LTD.

338/148 ถนนร่มเกล้า ซอย 16 แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510

โทร.0-2915-0399 , 0-2750-6822 แฟกซ์.0-2904-1799 , 0-2312-2052

boostindustry@yahoo.com , boostindus@gmail.com

THE POWER OF MOVEMENT

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับงานบริการ

บริษัท บูสท์ อินดัสตรี จำกัด ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานบำรุงรักษาสินค้า โดยขอความร่วมมือมายังลูกค้าที่ใช้บริการในการตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อความพึงพอใจสูงสุด การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น ข้อมูลต่างๆ จะถูกเก็บเป็นข้อมูลความลับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ - สกุล	_____	ตำแหน่ง	_____	แผนก/ฝ่าย	_____
บริษัท	Thai : _____	English :	_____		
ที่อยู่	_____				
โทรศัพท์	เบอร์ต่อ _____	โทรสาร	_____	เบอร์ต่อ _____	
มือถือ	_____	อีเมลล์	_____	เว็บไซต์	_____

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับของความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1) ความพร้อมในการให้บริการ						
2) ความกระตือรือร้นในการทำงาน						
3) การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า						
4) ความเต็มใจในการให้บริการ						
5) ความรอบรู้ในการให้บริการ						
6) ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ						
7) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง						
8) การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้						
9) มารยาทในการติดต่อ สื่อสาร						
10) ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ						
11) ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ						
12) การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบ						
13) ความมีใจรักในการให้บริการ (Service Mind)						
14) การให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ						
15) การรักษาความลับของผู้รับบริการ						
16) โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						
2. ด้านกระบวนการให้บริการ						
17) การประชาสัมพันธ์การให้บริการ						
18) การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
19) ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ						
20) สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ						
21) ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน						
22) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ						
23) ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ						
24) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ						
25) ความรวดเร็วในการให้บริการในเวลาทำการปกติ						

26)	ความรวดเร็วในการให้บริการนอกเวลาทำงาน (ฉุกเฉิน)						
27)	ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ						
28)	สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในการปฏิบัติงาน						
29)	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
30)	โดยภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						
3. ด้านระบบการให้บริการ							
31)	ความยืดหยุ่นในการส่งเอกสารหลักฐานการขอรับบริการ (แจ้งซ่อม)						
32)	การกรอกแบบฟอร์มในการขอรับบริการ (แจ้งซ่อม)						
33)	ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ						
34)	ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ						
35)	ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
36)	ประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ						
37)	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการกับคุณภาพที่ได้รับ						
38)	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการกับปริมาณงานที่ได้รับ						
39)	การพัฒนากระบวนการให้บริการ						
40)	โดยภาพรวมด้านระบบการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						
4. ด้านการตรวจสอบความปลอดภัย คป.1							
41)	ความมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบความปลอดภัย คป.1						
42)	ความพร้อมของบุคลากรในการตรวจสอบ คป.1						
43)	ความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในการตรวจสอบ คป.1						
44)	ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ คป.1						
45)	โดยภาพรวมด้านการตรวจสอบคป.1ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						
5. ภาพรวมทั้งหมด							
	โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						

➤ จุดเด่นของการให้บริการ

➤ สิ่งที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

➤ ข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่น ๆ

5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด 0=ไม่แสดงความคิดเห็น