



**Customer satisfaction survey/แบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้า**

บริษัท เจเอ็กซ์ นีปปอน ออยล์ แอนด์ เอเนอจี (ประเทศไทย) จำกัด มีความประสงค์ใครขอความกรุณาจากท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้า และบริการของทางบริษัทฯ ในช่วงระหว่างเดือน \_\_\_\_\_ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการ

**คำอธิบาย** กรุณากรอกแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปในข้อ ก. และใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความพึงพอใจ

**หมายเหตุ** กรุณาส่งแบบสอบถามกลับมายังบริษัทฯ ภายในวันที่ \_\_\_\_\_

และ แฟกซ์กลับมายังเบอร์ 02- 168-8279-80 หรือ E-mail : \_\_\_\_\_

**ก. ข้อมูลทั่วไป**

1. ชื่อบริษัท .....
2. ที่ตั้ง เลขที่ .....
3. ผู้ตอบแบบสอบถาม วันที่.....
  - 3.1 ด้านคุณภาพ/บริการด้านเทคนิค ชื่อ-สกุล .....ตำแหน่ง .....
  - 3.2 ด้านบริการการขาย ชื่อ-สกุล .....ตำแหน่ง .....
  - 3.3 ด้านการส่งมอบ ชื่อ-สกุล .....ตำแหน่ง .....

**ข. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการของบริษัทฯ**

← น้อย(Min) มาก(Max) →

คำถาม	ความพึงพอใจ (Satisfaction)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Fail (ไม่ผ่าน)	Poor (ควรปรับปรุง)		Fair (พอใช้)		Good (ดี)		Very good (ดีมาก)		
<b>ด้านคุณภาพ/บริการด้านเทคนิค(Quality &amp; Technical Service)</b>										
1. ความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับใด Satisfaction to product quality										
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเทคนิคในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับใด Satisfaction to our technical service										
2.1 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา Speed to solve the problem										
2.2 การช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา Helping / advice to solve the problem										
<b>ราคา และ ด้านบริการการขาย(Price &amp; Sales Service)</b>										
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบงานขาย และการบริการของพนักงานขาย ในแต่ละประเด็น อยู่ในระดับใด Satisfaction to sales system & sales staff' service										
3.1 ความรวดเร็วของระบบการรับคำสั่งซื้อสินค้า Speed of receiving order system										
3.2 การยืนยันและความถูกต้องการได้รับคำสั่งซื้อสินค้า Confirmation & accuracy of receiving order										
3.3 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการยืนยันการได้รับคำสั่งซื้อสินค้า Good human relation of confirmation of receiving order										
3.4 ความพึงพอใจต่อราคาสินค้า Satisfaction to product price										
<b>ด้านการส่งมอบ (Delivery)</b>										
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการส่งมอบสินค้าแต่ละประเด็นอยู่ในระดับใด Satisfaction to delivery system										
4.1 การตรงต่อเวลาที่นัดที่ตกลงกันไว้ Punctuality of confirmed time										
4.2 ความครบถ้วน/ถูกต้องของเอกสารเกี่ยวกับการส่งมอบ Completion & accuracy of delivery document										
4.3 ความถูกต้องของชนิด/ปริมาณสินค้าที่สั่งซื้อ Accuracy of type & quantity of ordered product										
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการขนส่งในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับใด Satisfaction to delivery staff										
5.1 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานที่ให้บริการ Good human relation of service staff										
5.2 ความระมัดระวังในการให้บริการขนส่ง Carefulness of delivery service										

**หมายเหตุ :** ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงคุณภาพและบริการ

ข้อที่	ความเห็น

\* ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสำรวจของเราฉบับนี้