



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการบำบัดกากของเสียอุตสาหกรรม

ที่ ศูนย์บำบัดกากแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2560

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ทำขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่ ศูนย์บำบัดกากแสมดำ ประจำปี 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

- | | | |
|--|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) ผู้บริหารระดับสูง | <input type="checkbox"/> 2.) ผู้บริหารระดับกลาง | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3.) ผู้บริหารระดับต้น | <input type="checkbox"/> 4.) พนักงานทั่วไป | |
| <input type="checkbox"/> 5.) เจ้าของธุรกิจ | <input type="checkbox"/> 6.) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

2. ฝ่ายที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

- | | | |
|--|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย | <input type="checkbox"/> 2.) ฝ่ายการผลิต | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3.) ฝ่ายการตลาด | <input type="checkbox"/> 4.) ฝ่ายธุรการ | |
| <input type="checkbox"/> 5.) ฝ่ายบุคคล | <input type="checkbox"/> 6.) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

3. ประเภทของการประกอบกิจการ

- | | | |
|--|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) ชุบโลหะ | <input type="checkbox"/> 2.) ฟอกย้อม | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3.) ชิ้นส่วนยานยนต์ | <input type="checkbox"/> 4.) อิเล็กทรอนิกส์ | |
| <input type="checkbox"/> 5.) ปิโตรเคมี | <input type="checkbox"/> 6.) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

4. ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสานงานในการใช้บริการที่ศูนย์บำบัดกากแสมดำ

- | | |
|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 2.) ใช้บริการระหว่าง 1-3 ปี | |
| <input type="checkbox"/> 3.) ใช้บริการมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลของการใช้บริการกำจัดกากของเสียอุตสาหกรรม

5. ประเภทของเสีย (Waste) ที่ส่งมาบำบัดและกำจัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) น้ำเสียชุบโลหะ | <input type="checkbox"/> 2.) น้ำเสียฟอกย้อม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3.) น้ำยาสารเคมีเสื่อมสภาพ (กรด) | <input type="checkbox"/> 4.) น้ำยาสารเคมีเสื่อมสภาพ (ด่าง) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 5.) กากตะกอนไฮดรอกไซด์, กากจากระบบบำบัด | <input type="checkbox"/> 6.) หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์, ถ่านไฟฉาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 7.) กากจากขบวนการผลิต | <input type="checkbox"/> 8.) ครอบป้องกัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 9.) ขยะปนเปื้อน เช่น เศษผ้าปนเปื้อน, ภาชนะเปล่าปนเปื้อน | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 10.) อื่นๆ โปรดระบุ..... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. ประเภทรถขนส่งที่ใช้ในการรับของเสีย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) Pick up | <input type="checkbox"/> 2.) Tanker 5 CUM | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3.) Tanker 10 CUM | <input type="checkbox"/> 4.) Tanker 20 CUM | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 5.) Small Truck | <input type="checkbox"/> 6.) Small Truck (ตู้) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 7.) Acid Tanker | <input type="checkbox"/> 8.) Roll Off | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 9.) Roll Off Trailer | <input type="checkbox"/> 10.) Roll Off Drum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 11.) Luger Truck | <input type="checkbox"/> 12.) Luger Trailer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 13.) Dump Semi Trailer (Flat Bed) | <input type="checkbox"/> 14.) Dump Semi Trailer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 15.) Dump Semi Traillet (ตู้) | <input type="checkbox"/> 16.) อื่นๆ โปรดระบุ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. ท่านเคยใช้บริการเสริมพิเศษ

- | | |
|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 3) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 2.) เคยใช้ (ตอบข้อ 8) | <input type="checkbox"/> |

8. บริการเสริมพิเศษที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) จัดเก็บตะกอนและล้างบ่อน้ำเสีย | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 2.) จัดเก็บตะกอนและล้างถังสารเคมี | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3.) ทำความสะอาดระบบบำบัดน้ำเสีย | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 4.) คัดแยกและบรรจุของเสียใส่ภาชนะที่ปลอดภัย | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 5.) คัดแยกและทำลายจลกลินค้ำเสื่อมสภาพ | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 6.) อื่น ๆ ตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ | <input type="checkbox"/> |

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจในการให้บริการบำบัดกากของเสียอุตสาหกรรม

หัวข้อในการประเมิน	ดี	ปานกลาง	พอใช้
การให้บริการของฝ่ายขนส่งและภาชนะบรรจุ			
1.) การตรงต่อเวลานัดหมายในการไปรับของเสียอุตสาหกรรม			
2.) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของพนักงานขับรถต่อโรงงานลูกค้า			
3.) ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานขับรถขนส่ง			
4.) สภาพโดยทั่วไปของรถขนส่ง			
5.) สภาพโดยทั่วไปของกล่อง ROLL OFF และ/หรือ LUGGER BOX (เฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการ ROLL OFF TRUCK / TRAILER / DRUM และ/หรือ LUGGER TRUCK / TRAILER เท่านั้น)			
การให้บริการของฝ่ายบริหารการขาย ส่วนขาย			
1.) การตรงต่อเวลานัดหมายในการเข้าพบลูกค้าของเจ้าหน้าที่ขาย			
2.) การแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ			
3.) การให้คำปรึกษาแนะนำข้อควรปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้กับลูกค้า			
4.) ให้คำปรึกษา อธิบายขั้นตอน และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการจัดการ ของเสียอุตสาหกรรมที่ถูกต้องได้อย่างชัดเจน			
5.) การให้ความรู้และแนะนำในการดำเนินการขออนุญาตนำสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุ ที่ไม่ใช้แล้วออกนอกบริเวณโรงงาน			
การให้บริการของฝ่ายบริหารการขาย ส่วนสนับสนุนการขาย			
1.) การตรงต่อเวลานัดหมายในการจัดทำเอกสารข้อมูลให้แก่ลูกค้า			
2.) การแก้ไขปัญหาด้านเอกสารได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ			
3.) การติดตามงานที่ได้จัดส่งให้แก่ลูกค้า			
4.) การให้คำแนะนำด้านการจราจรขนส่งของเสียอุตสาหกรรม			
5.) การให้ความรู้และแนะนำในการดำเนินการขออนุญาตนำสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุ ที่ไม่ใช้แล้วออกนอกบริเวณโรงงาน			

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นที่ศูนย์บำบัดกากแสมได้อย่างไร

"ปรัชญาการดำเนินธุรกิจของ GENCO คือ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน"

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะนำผลการประเมินจากท่านมาทำการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และขอให้ท่านตอบแบบสอบถามกลับคืนภายใน 15 วัน จักขอบพระคุณยิ่ง"



genco

“จริงใจ ห่วงใยสิ่งแวดล้อม”

