



แบบสำรวจผลสะท้อนกลับจากลูกค้า (Customer Feedback)
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า (Voice of Customer : VoC) ด้านการให้บริการของหน่วยงาน ในการประกอบการวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงขอความร่วมมือจากท่าน กรุณากรอกแบบสอบถาม และส่งกลับทางโทรสาร หรือ ทางไปรษณีย์ดังนี้

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
ฝ่าย/ศูนย์/สำนัก.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการ

นาย/นาง/นางสาว ชื่อ/นามสกุล.....ตำแหน่ง.....วันที่.....
ชื่อหน่วยงาน/บริษัท.....
ที่อยู่หน่วยงาน/บริษัท.....
โทรศัพท์..... โทรสาร :.....E-mail:

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

2.1 ชื่องานที่ท่านใช้บริการ.....

2.2 โปรดให้คะแนนความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ

คำชี้แจง : ท่านพอใจในการบริการที่ได้รับข้อใดโปรดกาเครื่องหมาย (X) ในแต่ละข้อที่ท่านเลือก

รายการ	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. รายงาน/บริการครบถ้วน ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
2. การส่งมอบงานตรงตามเวลาที่ตกลงกันไว้					
3. ความสุภาพในการให้บริการ					
4. การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการให้บริการ					

2.3 จำนวนครั้งที่ท่านเคยมาใช้บริการกับ วว. ☐ ใช้บริการครั้งแรก ☐ เคยใช้ 1-2 ครั้ง ☐ เคยใช้ 3-5 ครั้ง
☐ เคยใช้ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง

2.4 ท่านต้องการกลับมาใช้บริการจากหน่วยงานนี้อีกหรือไม่ ☐ กลับมาใช้ ☐ ไม่กลับมาใช้อีก

โปรดระบุ เหตุผล

2.5 ท่านจะแนะนำให้คนรู้จัก/ผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่ ☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ

โปรดระบุ เหตุผล

สิ่งที่ท่านประทับใจ

สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ

2.6 หน่วยงานอื่น (ที่ไม่ใช่ วว.) ที่ท่านเคยใช้บริการ ด้านงานวิจัยและพัฒนา / งานบริการด้านวิทยาศาสตร์
วิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ รับรองระบบคุณภาพ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ความต้องการด้านงานบริการ เทคโนโลยี และนวัตกรรม

3.1 รูปแบบ รายละเอียด ผลิตภัณฑ์/งานบริการ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม ที่ท่านประสงค์รับบริการ
จาก วว. โปรดระบุ
ช่วงเวลาที่จะส่งมาใช้บริการ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่องานบริการ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม และความพึงพอใจที่ท่านได้รับ จาก วว.

4.1 ท่านมีความคาดหวังที่จะได้รับการมาให้บริการ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม มากน้อย
เพียงใด และจากการบริการที่ท่านได้รับจริงนั้น ท่านมีความพึงพอใจเพียงใด

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่ท่านเลือก

รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจจากการบริการ ที่ท่านได้รับจริง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านพนักงานและคุณภาพการให้บริการ										
1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถตอบข้อซักถามด้านผลิตภัณฑ์/ การบริการ										
2. ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว										
3. การบริการแบบ One Stop Services (การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ จุดเดียว)										
4. งานวิจัย/งานบริการ มีความหลากหลายตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้										
ด้านสถานที่/ช่องทางที่ให้บริการ										
5. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ										
6. มีช่องทางติดต่อขอรับบริการทางออนไลน์										
ด้านการสนับสนุน										
7. ช่องทางการตลาด										
8. ความช่วยเหลือด้านสินเชื่อจากสถาบันการเงินต่างๆ										
9. ความช่วยเหลือด้านโปรแกรม/กลไกสนับสนุนผู้ประกอบการ										
10. สถานที่ผลิต (Scale-up plant) เช่น โรงงานบริการผลิต การทำ วิจัย พัฒนา วิเคราะห์ทดสอบ										

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ (ถ้ามี)