

บทคัดย่อ

บริษัท มุลเลอร์ แมคคานิค จำกัด เป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายมอเตอร์หรือเป็นเครื่องส่งแรงให้เครื่องจักรสามารถทำงานได้ เป็นสิ่งที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายการ โดยบริษัทจะขึ้นอยู่กับลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ในการเลือกซื้อ เพราะมีคู่แข่งมากมาย ส่วนใหญ่บริษัทจะติดต่อทาง โทรศัพท์ ไม่ก็ทาง Email และ Line จะมีการใช้โทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ เพื่อคุยกับลูกค้า บริษัทจะมีการติดต่อลูกค้าเก่า บ่อยครั้งเพื่อรักษาลูกค้าเก่าไว้ จะมีการติดกับรู้สึกเป็นกันเองกับลูกค้า ทำไมมีลูกค้าเก่า อยู่มาก ส่วนลูกค้าใหม่เราต้องค้นหาจากทางอินเทอร์เน็ต หรือจากการโฆษณาต่าง ลูกค้าใหม่นั้น เราดูแลอย่างดีไม่ต่างจากลูกค้าเก่าเราจะเข้าไปหาถึงที่เพื่อดู สิ่งที่ลูกค้าต้องการมอเตอร์ที่จะใช้กับเครื่องจักร แต่ลูกค้าใหม่จะรักษาได้ยากกว่าเพราะส่วนมากจะเป็นพวกที่เคยใช้ยี่ห้อที่มีคุณภาพสูงและราคาแพง บางรายลูกค้าก็สนใจสินค้าบริษัทเราเพราะมีราคาไม่แพงและคุณภาพก็ดี เดิมทีบริษัทมีการสำรวจจากลูกค้าต่างๆ โดยสอบถามแบบไม่เจาะลึก โดยจะถามถึง ข้อมูลเบื้องต้น และก็ข้อมูลที่บริษัทใช้สินค้ายี่ห้ออะไรบ้าง จำนวนกี่ตัวที่ใช้ภายในบริษัทอาจจะไม่ได้ข้อมูลในการปรับปรุงอย่างมาก คณะจัดทำเลยได้ ทำการปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้มี การเจาะลึกมากขึ้นเพื่อให้ได้รู้ว่าลูกค้า พอใจกับสินค้าและภาพลักษณ์ของบริษัทรวมถึงการบริการที่มีแต่ลูกค้าของบริษัท เมื่อได้ผลแล้วจะทำการสรุปแบบสอบถามว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือใหม่ทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

คำสำคัญ : แบบสำรวจความพึงพอใจ/ การประเมินการให้บริการ