

Date วันที่:

Dear Client,

เรียน ลูกค้า

One of our most important goals is to improve the quality of our services continually. But, in order to achieve this, we need your help: we would like to ask you to fill in this questionnaire. The results will enable us to evaluate your satisfaction with TÜV NORD and to include your ideas and suggestions in our continual improvement processes.

หนึ่งในเป้าหมายที่สำคัญของเราคือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่การที่เราจะประสบความสำเร็จได้นั้น เราต้องการความช่วยเหลือจากคุณ: เรามีความประสงค์ที่จะให้ช่วยตอบแบบสอบถามนี้ ผลจะได้จากการประเมินความพึงพอใจต่อ บริษัท ทูฟนอร์ดฯ และรวมถึงข้อเสนอแนะ คำแนะนำที่จะทำให้เรามีกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1. General Information about the company ข้อมูลทั่วไป

1.1. Name of the company ชื่อบริษัท:

1.2. Size of the company จำนวนพนักงาน

☐ 1-50 employees☐ 51-200 employees☐ 201-500 employees☐ Over 500 employees

1.3. In which sector does the company operate?

ประเภทกิจการของบริษัทอยู่ในประเภทใด

1.4. Please enter your country and postcode

กรุณาระบุประเทศและรหัสไปรษณีย์

1.5. Name of the standard(s): ชื่อของมาตรฐาน

1.6. How did you get to know about us คุณรู้จักเราได้อย่างไร?

☐ Personal approach of TN

การนำเสนอของพนักงานบริษัท

☐ Corporate Client / good experience

ลูกค้ากลุ่มบริษัท/ประสบการณ์ที่ดีที่อ้างอิงถึง

☐ Trade fair / exhibition

การออกงาน นิทรรศการ /งานแสดง

☐ Recommendation

การแนะนำบอกต่อ

☐ Internet อินเทอร์เน็ต☐ Others อื่นๆ☐ Advertising สื่อโฆษณา☐ Special journal / article งานวิจัย/บทความ

At จาก:

Date วันที่:

2. Assessment of our services การประเมินการให้บริการของเรา

First indicate how satisfied or dissatisfied you are with these criteria, and then how important or unimportant the criteria is to you. เริ่มต้นจากการคะแนนความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของคุณตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ และจากนั้นระบุว่าคุณให้ระดับความสำคัญหรือไม่สำคัญใน

แต่ละเกณฑ์อย่างไร

Please rate each of the following criteria from your own personal point of view กรุณาระบุคะแนนตามแต่ละเกณฑ์จากความคิดเห็นของคุณ	Satisfaction ระดับความพึงพอใจ				Importance ระดับความสำคัญ				No comment ไม่มีความคิดเห็นใดๆ
	Very satisfied พึงพอใจมาก	Satisfied พึงพอใจ	Less satisfied พึงพอใจน้อย	Dissatisfied ไม่พึงพอใจ	Very important สำคัญมาก	Important สำคัญ	Less important สำคัญน้อย	Unimportant ไม่สำคัญ	
Our contact / approach with you การติดต่อสื่อสาร/ การนำเสนอต่อคุณ	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Our quotation การเสนอราคา									
- Response time ระยะเวลาในการติดต่อกลับ	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
- Understandability ความเข้าใจในการนำเสนอ	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
- Completeness ความพร้อมในการนำเสนอ	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Preparation and planning of the audit / inspection การเตรียมการและการวางแผนการตรวจประเมิน การตรวจสอบ	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Remote Audit การตรวจประเมินโดยไม่ได้ไปที่สถานที่									
- Quality of Video- and Audio คุณภาพของอุปกรณ์สื่อสาร	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
- Understandability and traceability ความสามารถในการทำความเข้าใจและการสอบย้อน	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
- Effort การสนับสนุนต่างๆ	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Expertise / competence of our staff ความเชี่ยวชาญและความสามารถของบุคลากร	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐

Date วันที่:

Please rate each of the following criteria from your own personal point of view กรุณาระบุคะแนนตามแต่ละเกณฑ์จากความคิดเห็นของคุณ	Satisfaction ระดับความพึงพอใจ				Importance ระดับความสำคัญ				
	I'm...				This is...				
	Very satisfied พึงพอใจมาก	Satisfied พึงพอใจ	Less satisfied พึงพอใจน้อย	Dissatisfied ไม่พึงพอใจ	Very important สำคัญมาก	Important สำคัญ	Less important สำคัญน้อย	Unimportant ไม่สำคัญ	No comment ไม่มี ความเห็น ใดๆ
Personal behavior and approach of our staff การนำเสนอและความเป็นมืออาชีพของพนักงานของเรา	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Adherence to schedule การประสานงานด้านตารางการดำเนินงาน	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Report of audit / inspection รายงานการตรวจประเมิน/การตรวจสอบ	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Presentation of corrective actions and improvement potentials การนำเสนอการปฏิบัติการแก้ไขและโอกาสในการปรับปรุง	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Speed of the document processing / creation of the certificate ระยะเวลาในการดำเนินการออกใบรับรอง	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Invoice and invoicing procedure กระบวนการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Quality of our services in general คุณภาพการให้บริการโดยรวม	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐
Price-performance ratio ราคาของค่าบริการ	☺	☺	☹	☹	①	②	③	④	☐

3. General questions คำถามทั่วไป

3.1. Was there a reason for a complaint / objection? เคยมีข้อร้องเรียน หรือการไม่ยอมรับบริการจากเราหรือไม่

☐ Yes

☐ No

If yes, how satisfied were you with the response to the complaint / objection? หากใช่ คุณมีความพึงพอใจต่อการ

รับผิดชอบข้อร้องเรียน หรือการไม่ยอมรับการ

บริการจากเราอย่างไร

☺ ☺ ☹ ☹ ① ② ③ ④ ☐

Date วันที่:

3.2. If you were dissatisfied with us, please let us know why:

ถ้าหากคุณไม่พึงพอใจ กรุณาระบุให้เราทราบเพราะเหตุใด

3.3. How likely is it that you would recommend TÜV NORD ? มีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหนที่จะแนะนำ
TÜV NORD Thailand?

Very likely									Very Unlikely	No comment	
มีความเป็นไปได้มาก										ไม่น่าเป็นไปได้ อย่างมาก	ไม่มีความเห็นใดๆ
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		☐

3.4. Why did you decide to go with TÜV NORD ? ระบุเหตุผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท ทูฟนอร์ดฯ TÜV NORD Thailand

3.5. What you always wanted to tell us? คุณต้องการที่จะบอก/แนะนำอะไรกับเราบ้าง

Thank you very much for your help! ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับการช่วยเหลือของท่าน

Please use our email address thailand@tuv-nord.com; nantana@tuv-nord.com for the return. In case you have any questions, please do not hesitate to contact us: thailand@tuv-nord.com; nantana@tuv-nord.com

กรุณาส่งกลับที่ thailand@tuv-nord.com; nantana@tuv-nord.com ในกรณีที่คุณมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อเราที่ thailand@tuv-nord.com; nantana@tuv-nord.com