

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ปี 2564

### ตารางความพึงพอใจในกระบวนการสั่งซื้อและส่งสินค้าของเจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาด

หัวข้อ	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่ให้คะแนน ตั้งแต่ระดับ 4 -5
<b>1. การส่งสินค้า</b>	
1.1 การให้ข้อมูล / การแนะนำ ในการส่งสินค้า	91.53
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	94.92
1.3 ความเต็มใจในการให้บริการ	100
1.4 ความสะดวกของช่องทางการส่งสินค้า	96.61
1.5 ช่องทางในการสั่งซื้อสินค้ามีความหลากหลาย	84.75
<b>2. การยืนยันผลการส่งสินค้า</b>	
2.1 ความรวดเร็ว	96.61
2.2 ความครบถ้วนของข้อมูล	94.92
2.3 ความถูกต้องของข้อมูล	94.92
<b>3. การส่งมอบสินค้า</b>	
3.1 ความถูกต้องของสินค้าที่นำส่ง	100
3.2 ส่งสินค้าได้ตามวันที่นัดหมาย	100
3.3 สภาพสินค้าที่ได้รับ	98.31
<b>4. การชำระเงิน</b>	
4.1 ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก หลากหลาย	85.25
4.2 ช่องทางการแจ้งชำระเงินมีความสะดวก หลากหลาย	85.25
<b>ผลรวม</b>	<b>94.01</b>

โดยในปีงบประมาณ 2564 ศูนย์ฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2563 และได้รับการชื่นชมจากลูกค้า ในด้านการให้บริการและการให้ข้อมูลของทั้งเจ้าหน้าที่การตลาด และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งอยากให้มีการพัฒนาบริการด้านสัตว์ทดลองของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องต่อไป