

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

กระบวนการโลจิสติกส์กับปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของ  
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

**INFLUENCE'S LOGISTICS PROCESS AND PROBLEM IN REVERSE  
LOGISTICS MANAGEMENT OF ELECTRIC INDUSTRY  
IN THAILAND**



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

กระบวนการ โลจิสติกส์กับปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของ  
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

INFLUENCE'S LOGISTICS PROCESS AND PROBLEM IN REVERSE LOGISTICS  
MANAGEMENT OF ELECTRIC INDUSTRY IN THAILAND

---

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถามนี้ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มี  
อิทธิพลปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมผู้ผลิตอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร

ส่วนที่ 2 กระบวนการการ โลจิสติกส์

ส่วนที่ 3 กระบวนการการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

โปรดตอบคำถามให้ครบทุกส่วน ทุกข้อ ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการ  
พัฒนาองค์ความรู้ทาง โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชนและนำไปประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจ  
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป โดยข้อมูลของท่านจะเป็นความลับ ขอขอบพระคุณในความ  
ร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

## ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร

กรุณาเขียนเครื่องหมาย  ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

### 1. จำนวนพนักงาน

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| ( ) (1) 100 คน หรือต่ำกว่า | ( ) (4) 251-500 คน       |
| ( ) (2) 101-150 คน         | ( ) (5) 501-1,000 คน     |
| ( ) (3) 151-250 คน         | ( ) (6) มากกว่า 1,000 คน |

### 2. ประเภทผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ

- ( ) (1) เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และส่วนประกอบ
- ( ) (2) แผงวงจรไฟฟ้า
- ( ) (3) เครื่องใช้ไฟฟ้าและส่วนประกอบอื่นๆ
- ( ) (4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 3. ระยะเวลาในการประกอบกิจการ

- |                      |                              |
|----------------------|------------------------------|
| ( ) (1) ต่ำกว่า 5 ปี | ( ) (4) 16-20 ปี             |
| ( ) (2) 6-10 ปี      | ( ) (5) 21-25 ปี             |
| ( ) (3) 11-15 ปี     | ( ) (6) มากกว่า 26 ปี ขึ้นไป |

### 4. ในกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) ท่านมีการใช้บริการ Third Party Logistics (3PLs) หรือผู้เชี่ยวชาญภายนอก (outsourcer) ในเรื่องใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) (1) การขนส่งสินค้ากลับคืนสู่บริษัท
- ( ) (2) การนำกลับมาใช้ใหม่หรือนำกลับมาผลิตใหม่
- ( ) (3) การกำจัดของเสีย
- ( ) (4) ไม่มีการใช้บริการ
- ( ) (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 2 กระบวนการโลจิสติกส์

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

กระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการเลือกใช้วัสดุ</b>					
1.1 ผลิตภัณฑ์ขององค์กรท่านมีการเลือกใช้วัสดุและชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ทำลายหรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่ำที่สุด โดยพิจารณาประกอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่จะได้จากวัสดุและชิ้นส่วนอุปกรณ์ดังกล่าว					
1.2 ผลิตภัณฑ์ขององค์กรท่านมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่จะช่วยให้มีการลดจำนวนวัสดุและชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ใช้ให้น้อยลง					
1.3 ผลิตภัณฑ์ขององค์กรท่านมีการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อให้ความทนทานสูงสุด					
1.4 ผลิตภัณฑ์ขององค์กรท่านมีการออกแบบให้สามารถปรับเปลี่ยนหรืออัปเดตได้					
1.5 ผลิตภัณฑ์ขององค์กรท่านมีการออกแบบเพื่อให้สามารถนำชิ้นส่วนกลับไปใช้ใหม่ได้					
1.6 ผลิตภัณฑ์ขององค์กรท่านมีการออกแบบโดยให้สามารถนำไปรีไซเคิลได้					
<b>2. การขนส่งและการเคลื่อนย้าย</b>					
2.1 องค์กรท่านมีการวางแผนการขนส่งในแต่ละวัน รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลการส่งสินค้าก่อนทุกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการส่งผิดสถานที่ และเพื่อให้เกิดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ					

## (ต่อ) ส่วนที่ 2 กระบวนการโลจิสติกส์

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

กระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>(ต่อ) 2. การขนส่งและการเคลื่อนย้าย</b>					
2.2 องค์กรท่านจะเลือกรูปแบบของพาหนะการขนส่ง เช่น การเลือกรถบรรทุกทุกขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ โดยพิจารณาปริมาณสินค้าที่จะส่งเป็นหลัก เพื่อป้องกันการเคลื่อนที่ของสินค้าภายในรถบรรทุก					
2.3 องค์กรท่านมีการร่วมมือกับองค์กรอื่นในการขนส่งเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของต้นทุน					
2.4 องค์กรท่านมีการอบรมพนักงานขับรถในมารยาท และวิธีการขับอย่างปลอดภัย อย่างสม่ำเสมอ					
2.5 องค์กรท่านมีการนำ GPS มาใช้ในการขนส่งเพื่อควบคุมเส้นทางการขับขี่ และระบุเป้าหมายสถานที่ให้ชัดเจนมากขึ้น					
<b>3. การผลิต</b>					
3.1 องค์กรท่านให้ความสำคัญกับการลดปริมาณของเสียจากการผลิตมาโดยตลอด					
3.2 องค์กรท่านมีการวางขั้นตอนการตรวจสอบ และปรับปรุงระบบการผลิตในทุกๆระดับของการผลิต					
3.3 องค์กรท่านเลือกใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด และมีการตรวจสอบ และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ					

## (ต่อ) ส่วนที่ 2 กระบวนการโลจิสติกส์

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

กระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>(ต่อ) 3. การผลิต</b>					
3.4 หากผลิตภัณฑ์มีความผิดพลาดจากการผลิตแม้เพียงเล็กน้อย ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ (QC) จะถือว่าผลิตภัณฑ์ชิ้นนั้นเป็นของเสีย					
3.5 สินค้าที่เสียหายเพียงเล็กน้อย องค์กรท่านนำออกไปจำหน่ายยังตลาดระดับรองลงมา เช่น ประเทศโลกที่สาม, ตลาดต่างจังหวัด เป็นต้น					
<b>4. การบรรจุภัณฑ์</b>					
4.1 องค์กรท่านมีการเลือกใช้วัสดุในการทำบรรจุภัณฑ์ที่มาจากกรีไชเคิล					
4.2 การบรรจุภัณฑ์จะกระทำโดยคำนึงถึงการป้องกันการแตกหักเสียหายเป็นหลัก					
4.3 การรวบรวมผลิตภัณฑ์ให้ครบตามจำนวนคำสั่งซื้อของลูกค้าแต่ละรายจะกระทำโดยมี Kanban Card หรือใบบันทึกรายการ โดยตลอด					
<b>5. การสื่อสาร</b>					
5.1 องค์กรท่านให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร โดยมีการพัฒนาความสามารถอย่างสม่ำเสมอ					
5.2 การสื่อสารภายในองค์กรมีการบันทึกข้อมูลเก็บไว้ทุกครั้ง					

## (ต่อ) ส่วนที่ 2 กระบวนการโลจิสติกส์

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

กระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>(ต่อ) 5. การสื่อสาร</b>					
5.3 การดำเนินงานภายในองค์กรทุกๆ ส่วน เช่น การรวบรวมผลิตภัณฑ์ตามรายการสั่งซื้อ, การเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ และการส่งมอบ เป็นต้น จะมีการสื่อสารเพื่อยืนยันข้อมูลในแต่ละขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ					
5.4 หากเกิดการสื่อสารที่ไม่ตรงกันในแต่ละส่วนงาน จะทำให้เกิดการหยุดการดำเนินงานในขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง และทำการตรวจสอบความแน่ชัดทันที					

## ส่วนที่ 3 กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. นโยบาย และขั้นตอนการคืนสินค้า</b>					
1.1 องค์กรท่านมีการพัฒนาขั้นตอนการคืนสินค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น สถานที่เก็บรวบรวมก่อนส่งสินค้ากลับคืน, ระยะเวลาในการดำเนินงาน					



## (ต่อ) ส่วนที่ 3 กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>(ต่อ) 1. นโยบาย และขั้นตอนการคืนสินค้า</b>					
1.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายรับคืนสินค้าจะมีการตรวจสอบความผิดพลาดของการทำงานตามคำบอกกล่าวของลูกค้าอย่างละเอียด และแน่ชัด					
1.3 นโยบายการรับคืนสินค้าขององค์กรท่าน จะคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นที่สุด					
1.4 การรับคืนสินค้าจะมีการทำบันทึกข้อมูลความเสียหายของสินค้าอย่างละเอียดครบถ้วน					
<b>2. การนำกลับมาผลิตใหม่ หรือปรับปรุงใหม่</b>					
2.1 กระบวนการนำกลับมาผลิตใหม่ หรือปรับปรุงใหม่ จะมีการออกแบบให้เหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์ขององค์กร และมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ					
2.2 การคัดแยกชิ้นส่วนอุปกรณ์เพื่อนำมาใช้ในการทดแทนเพื่อนำกลับไปผลิตใหม่ หรือปรับปรุงใหม่ จะมีการตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานของชิ้นส่วนอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างละเอียด					
3.3 องค์กรของท่าน หรือผู้ให้บริการภายนอกได้รับใบอนุญาตในการกำจัดของเสียที่ถูกต้องตามกฎหมาย และได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานของรัฐเมื่อครบกำหนดในทุกๆปี					

## (ต่อ) ส่วนที่ 3 กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>(ต่อ) 3. กระบวนการกำจัดของเสีย</b>					
3.4 ผลลัพธ์จากการกำจัดของเสียจะต้องผ่านเกณฑ์บังคับข้อกำหนดด้านความปลอดภัย หากไม่ผ่านจะต้องนำกลับไปผ่านกระบวนการซ้ำ หรือปรับปรุงกระบวนการใหม่ทั้งหมด และพยายามหาสาเหตุที่แน่ชัด					

## ส่วนที่ 4 ปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

ปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านการขนส่งสินค้ากลับคืน (Product Return)</b>					
1.1 สินค้าแตกหักเสียหาย หรือชำรุดเพราะการขนส่ง					
1.2 สินค้าล้าสมัย ตกรุ่น					
1.3 การเรียกสินค้ากลับคืนในกรณีมีความผิดพลาดจากการผลิตเกิดขึ้น เช่น ส่งสินค้าผิดประเภท ผิดสถานที่ จำนวนสินค้าไม่ครบ, สินค้ามีปัญหาอันเนื่องมาจากกระบวนการในการผลิต เป็นต้น					

(ต่อ) ส่วนที่ 4 ปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

ปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>(ต่อ) 1. ด้านการขนส่งสินค้ากลับคืน (Product Return)</b>					
1.4 การเรียกสินค้ากลับคืนในกรณีส่งสินค้าผิดประเภท ผิดสถานที่ หรือส่งมอบจำนวนสินค้าไม่ครบตามรายการที่ลูกค้าสั่งซื้อ จึงถูกเรียกคืนเพื่อมาจัดเรียงรายการใหม่					
1.5 การบรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานทำให้เกิด บรรจุภัณฑ์ฉีกขาด เสียหาย เป็นต้น					
1.6 ความล่าช้าในการนำสินค้าที่ถูกส่งคืนจากจุดรวบรวมสินค้ามายังสถานที่ในการคัดแยกเพื่อนำไปเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล					
1.7 การขั้บรถเที่ยวเปล่า (Backhaul) โดยไม่บรรทุกสิ่งใด					
<b>2. ด้านการนำชิ้นส่วน และอุปกรณ์กลับมาใช้ใหม่ (Reuse of materials)</b>					
2.1 บรรจุภัณฑ์ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้					
2.2 อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบไม่สามารถนำไปทดแทนเป็นวัตถุดิบให้กับผลิตภัณฑ์ที่จะทำการผลิตใหม่ได้					
2.3 อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบที่นำกลับมาใช้เป็นวัตถุดิบให้กับผลิตภัณฑ์อื่น เป็นสาเหตุของความผิดพลาดในการทำงานของผลิตภัณฑ์ชิ้นนั้นทำให้ลูกค้าส่งสินค้ากลับคืน					

## (ต่อ) ส่วนที่ 4 ปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความทัศนคติของท่านมากที่สุด

ปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>(ต่อ) 2. ด้านการนำชิ้นส่วน และอุปกรณ์กลับมาใช้ใหม่ (Reuse of materials)</b>					
2.4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการนำอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบมาใช้ใหม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และมีข้อผิดพลาด					
2.5 มีความล่าช้าในการคัดแยกอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงความล่าช้าในการนำกลับไปผลิตใหม่ ทำให้การทำงานในแต่ละขั้นตอนต้องเกิดการหยุดชะงัก					
2.6 อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบ รวมถึงอุปกรณ์การขนส่ง เช่น พาเลท มีความเสียหายไม่อยู่ในสภาพที่จะนำกลับมาใช้ใหม่ได้					
2.7 การนำอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบกลับมาใช้ใหม่เป็นเรื่องที่มีต้นทุนสูง และไม่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ					
<b>3. การกำจัดของเสีย (Waste Disposal)</b>					
3.1 อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบที่ไม่สามารถนำกลับไปใช้ใหม่ได้ พบว่าไม่สามารถนำไปทำลายได้ทั้งหมด					
3.2 เกิดความผิดพลาดในการขนส่ง หรือบรรจุภัณฑ์ซาก ทำให้เกิดความเสียหายที่อาจก่อให้เกิดอันตรายจากสารเคมีที่ตกค้างอยู่ในอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบ					

(ต่อ) ส่วนที่ 4 ปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ทำเครื่องหมาย / ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด

ปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>(ต่อ) 3. การกำจัดของเสีย (Waste Disposal)</b>					
3.3 มีการคัดแยกสารเคมีออกจากอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบอย่างไม่ถูกวิธี และคัดแยกในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม					
3.4 สถานที่รองรับในการจัดเก็บซากและสารเคมีอันตรายเพื่อรอการทำลายมีไม่เพียงพอ และขาดความปลอดภัยภายใต้กฎระเบียบมาตรฐาน					
3.5 ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำลายต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ยังพบสารเคมีบางส่วนตกค้าง					
3.6 มีความล่าช้าในการกำจัดของเสีย ทำให้อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบที่ไม่สามารถนำกลับไปใช้ใหม่ต้องถูกทิ้งไว้เพื่อรอเวลาในการนำไปทำลายที่นานมากขึ้น					
3.7 การกำจัดของเสียเป็นเรื่องที่มีต้นทุนสูง และไม่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

กระบวนการโลจิสติกส์กับปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของ  
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

**INFLUENCE'S LOGISTICS PROCESS AND PROBLEM IN REVERSE  
LOGISTICS MANAGEMENT OF ELECTRIC INDUSTRY  
IN THAILAND**



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบสัมภาษณ์

กระบวนการ โลจิสติกส์กับปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของ  
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

INFLUENCE'S LOGISTICS PROCESS AND PROBLEM IN REVERSE LOGISTICS  
MANAGEMENT OF ELECTRIC INDUSTRY IN THAILAND



เรียนท่านผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์นี้ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มี  
อิทธิพลปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมผู้ผลิตอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

1. ปัญหาหรือสาเหตุการคืนสินค้าจากทางลูกค้า ที่ทางบริษัทพบเจอมีปัญหาอะไรบ้าง

.....  
.....  
.....  
.....

2. กระบวนการในการรับคืนสินค้าของทางบริษัทคุณเป็นอย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

3. เมื่อเกิดการคืนสินค้า บริษัทของคุณดำเนินการแก้ไขให้ลูกค้าอย่างไร

รับผิดชอบความเสียหาย (รับกี่ %)

.....  
.....  
.....  
.....

เปลี่ยนสินค้าให้ (เปลี่ยนกี่ % และระยะเวลาในการเปลี่ยนจนครบจำนวนที่รับผิดชอบกี่วัน)

.....  
.....  
.....  
.....

4. ปัญหาการคืนสินค้าในกรณีที่ทางบริษัทพบเจอ มีสาเหตุ หรือต้นเหตุมาจากสิ่งใด

.....  
.....  
.....  
.....

5. บริษัทคุณทำอย่างไรเมื่อพบว่าผลิตภัณฑ์ที่ทางลูกค้าคืนยังมีอุปกรณ์ชิ้นส่วนหรือส่วนประกอบบางส่วนที่สามารถใช้งานได้

.....  
.....  
.....  
.....



6. ขณะที่อุปกรณ์ส่วนที่ไม่สามารถใช้งานได้ บริษัทของคุณจะดำเนินการอย่างไรกับอุปกรณ์  
ชิ้นส่วนหรือส่วนประกอบนั้น

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน