



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

หมายเลข .....

**เรื่อง** ความพึงพอใจในคุณภาพงานบริการฝึกอบรมของลูกค้า บริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการฝึกอบรมของลูกค้าของ บริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ข้อมูลที่ท่านตอบจะนำเสนอ โดยภาพรวมซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ไม่เกิน 25 ปี  2. 26 - 35 ปี  
 3. 36- 45 ปี  4. 46 ปีขึ้นไป
3. ระดับตำแหน่งหน้าที่ หรือเทียบเท่าในบริษัทของท่าน  
 1. ผู้จัดการแผนก (โปรดระบุ).....  
 2. ผู้จัดการฝ่าย (โปรดระบุ).....  
 3. ผู้จัดการโรงงาน หรือ ผู้จัดการทั่วไป (โปรดระบุ).....  
 4. ตำแหน่งอื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อายุการทำงานในบริษัทของท่าน  
 1. ไม่เกิน 3 ปี  2. 4-6 ปี  
 3. 7-9 ปี  4. 10 ปีขึ้นไป
5. ความถี่ในการติดต่อเพื่อขอรับบริการใดๆกับบริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด  
 1. 1 ครั้ง/เดือน  2. 1 ครั้ง/ 3 เดือน  
 3. 1 ครั้ง/ 6 เดือน  4. 1 ครั้ง/ ปีขึ้นไป
6. ท่านติดต่อกับ บริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. โทรศัพท์  2. อีเมล  
 3. เฟสบุค  4. โทรสาร  5. อื่น ๆโปรดระบุ.....

7. ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ท่านใช้บริการ หรือ เคยใช้บริการจากบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. บริการฝึกอบรมด้านระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001
- 2. บริการฝึกอบรมด้านระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949 (สำหรับงานยานยนต์)
- 3. บริการฝึกอบรมด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001
- 4. บริการฝึกอบรมด้านระบบการจัดการโรงงาน
- 5. อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของ บริษัท แบนด์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส  
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องที่ท่านรู้สึกคิดเห็นต่อการรับบริการของ “บริษัท แบนด์  
 คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด” ระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้ 5 = พอใจอย่างยิ่ง 4 = พอใจ 3 =  
 เฉย ๆ 2 = ไม่พอใจ 1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง  
 หมายเหตุ: พนักงานของ บริษัทฯ หมายถึง พนักงานของบริษัท แบนด์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)	ไม่พอใจ (2)	เฉยๆ (3)	พอใจ (4)	พอใจ อย่างยิ่ง (5)
<b>ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ ที่มีต่อลูกค้า</b>					
1) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการ ให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบ โปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น					
2) บริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็น ภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัด อบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น)					
3) วิทยาการของบริษัทฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม					
4) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟส บุค เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น)					

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)	ไม่พอใจ (2)	เฉยๆ (3)	พอใจ (4)	พอใจ อย่างยิ่ง (5)
<b>ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ</b>					
5) วิทยาการของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้า เข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณี ที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร					
6) เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยาการของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้					
7) วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตาม เนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการ ให้บริการ					
8) วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ ตกลงไว้					
9) วิทยาการของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำ ข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การ ปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น					
10) วิทยาการของบริษัทฯมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับอย่าง กว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี					

คุณภาพการบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)	ไม่พอใจ (2)	เฉยๆ (3)	พอใจ (4)	พอใจ อย่างยิ่ง (5)
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกี่ยวข้อง</b>					
11) บริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่ เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและ ช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน					
12) บริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรม กับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการอบรม					
13) บริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ					
14) บริษัทฯ มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการ ให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้ง ประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความ เข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า					
<b>ด้านความมั่นใจของลูกค้าที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการ</b>					
15) คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และ มนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯ สามารถ ทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ					
16) ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและม ีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ					
17) วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยต่อ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					

คุณภาพการบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)	ไม่พอใจ (2)	เฉยๆ (3)	พอใจ (4)	พอใจ อย่างยิ่ง (5)
<b>ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า</b>					
18) วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรม และดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง					
19) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียด เนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วน สมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษา และรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น					
20) วิทยาการของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป (สำหรับบางท่าน) ฯลฯ					
21) วิทยาการของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม					
22) ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรม มีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่ท่านพบในการรับบริการจากบริษัท แวงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

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

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการจากบริษัท แวงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

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



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายจรูญชัย กรเทศมหาชัย
วันเดือน ปีเกิด	4 พฤษภาคม 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนจตุพรวิทยา (ปี 2525) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนด่านสำโรง (ปี 2526-2528) สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพตอนต้น ช่างกลโรงงาน วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ (ปี 2529-2531) สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพตอนปลาย ช่างเทคนิคการผลิต วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ (ปี 2532-2533) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ (ปี 2535-2537)
ประวัติการทำงาน	ปี 2533-2539 บริษัท เมลโก้ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ปี 2539-2540 บริษัท ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ปี 2540-2553 บริษัท ทัฟนอร์ท์ (ประเทศไทย) จำกัด ปี 2553-ปัจจุบัน บริษัท แบล็คคอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด