

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยศึกษาจากลูกค้าที่เป็นองค์กรทั้งหมดจำนวน 102 องค์กร ผลการวิเคราะห์นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุการทำงาน ความถี่ในการติดต่อ ช่องทางการติดต่อ ลักษณะการบริการฝึกอบรมที่ใช้บริการและกลุ่มประเภทธุรกิจ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ และร้อยละ (ตารางที่ 1-8)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ของการบริการ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 9-14)

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ของการบริการ จำแนกตามอายุ ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้บริการ และประเภทของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแจกแจง ความถี่ ร้อยละและการแปลผล (ตารางที่ 15-32)

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะสิ่งที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ โดยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยว่าแต่ละกลุ่มลูกค้า ตามลักษณะกลุ่มประเภทธุรกิจเป้าหมายของบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันหรือไม่โดยการใช้สถิติ Independent sample t-test ทำการทดสอบ และการแปลผล (ตารางที่ 33)

**ส่วนที่ 5** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 34-

35)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	38	37.20
หญิง	64	62.80
รวม	102	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	10	9.80
26 – 35 ปี	46	45.10
36 – 45 ปี	45	44.10
46 ปีขึ้นไป	1	1.00
รวม	102	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 26-35 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาคือ อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.10 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.80 และอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการแผนก	14	13.70
ผู้จัดการฝ่าย	20	19.60
ผู้จัดการโรงงาน หรือผู้จัดการทั่วไป	6	5.90
ตำแหน่งอื่นๆ	62	60.80
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ระดับวิศวกร ระดับเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 19.60 ตำแหน่งผู้จัดการแผนก คิดเป็นร้อยละ 13.70 และตำแหน่งผู้จัดการโรงงานหรือผู้จัดการทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	19	18.60
4-6 ปี	19	18.60
7-9 ปี	10	9.80
10 ปีขึ้นไป	54	53.00
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานมากกว่า 10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ อายุงานระหว่าง 4 ถึง 6 ปีคิดเป็นร้อยละ 18.60 อายุงานน้อยกว่า 3 ปีคิดเป็นร้อยละ 18.60 และอายุงานระหว่าง 7 ถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ

ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง ต่อ เดือน	24	23.50
1 ครั้ง ต่อ 3 เดือน	10	9.80
1 ครั้ง ต่อ 6 เดือน	12	11.80
1 ครั้ง ต่อ ปี	56	54.90
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ 1 ครั้งต่อปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.50 1 ครั้งต่อ 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และ 1 ครั้งต่อ 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการติดต่อ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	17	16.70
อีเมล	11	10.80
เฟสบุ๊ก	1	1.00
โทรสาร	1	1.00
โทรศัพท์และอีเมล	59	57.80
โทรศัพท์และโทรสาร	2	2.00
โทรศัพท์ อีเมลและเฟสบุ๊ก	1	1.00
โทรศัพท์ อีเมลและโทรสาร	4	3.80
อื่นๆ	6	5.90
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ลูกค้าเข้าพบ บริษัทเข้าพบ



จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวิธีการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์และอีเมล คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาคือ การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 16.70 การติดต่อผ่านทางอีเมลคิดเป็นร้อยละ 10.80 การติดต่อผ่านวิธีการอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 5.90 การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ อีเมลล์และโทรสารคิดเป็นร้อยละ 3.80 การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์และโทรสารคิดเป็นร้อยละ 2.00 และผ่านวิธีการทางเฟสบุ๊ค โทรสาร และทั้ง โทรศัพท์ อีเมลล์และเฟสบุ๊ค คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานบริการ พี่กอบรมที่ใช้บริการ

ลักษณะงานบริการพี่กอบรมที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านระบบจัดการคุณภาพ ISO9001	15	14.70
ด้านระบบจัดการคุณภาพ ISO/TS16949	54	53.00
ด้านระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001	3	2.90
ด้านระบบจัดการโรงงาน	1	1.00
ทั้งด้าน ISO9001 และ ISO/TS16949	15	14.70
ทั้งด้าน ISO14001 และISO/TS16949	5	4.90
ทั้งด้าน ISO/TS16949 และ ด้านโรงงาน	1	1.00
ทั้งด้าน ISO9001 ISO14001 และ ISO/TS16949	5	4.90
ทั้งด้าน ISO9001 ISO14001 ISO/TS16949 และด้าน โรงงาน	3	2.90
อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ด้านระบบจัดการความปลอดภัย ด้านคาร์บอนเครดิต เป็นต้น

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระบบจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949 คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือทั้งด้าน ISO9001 และISO/TS16949 และด้านระบบจัดการคุณภาพ ISO9001 คิดเป็นร้อยละ 14.70 ทั้งด้าน ISO9001 ISO14001 และISO/TS16949 และทั้งด้าน ISO14001 และISO/TS16949 คิดเป็นร้อยละ 4.90 ทั้งด้าน ISO9001 ISO14001 ISO/TS16949 และด้าน โรงงาน และด้านISO14001 เพียงด้านเดียว คิดเป็นร้อยละ 2.90 และด้าน โรงงานคิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจของลูกค้า

กลุ่มประเภทธุรกิจของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้ากลุ่มผู้ผลิตรถยนต์หรือจักรยานยนต์	4	4.00
ลูกค้ากลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป	51	50.00
กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์	8	7.80
กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก	23	22.60
กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนไฟฟ้าหรืออิเล็กทรอนิกส์	8	7.80
กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบ เช่นเบาะรถ เป็นต้น	8	7.80
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก คิดเป็นร้อยละ 22.60 กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนไฟฟ้าหรืออิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบ เช่นเบาะรถ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 7.80 และกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์หรือจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรม ด้านรูปลักษณะของบริษัทฯ ที่มีต่อลูกค้า

ด้านรูปลักษณะของบริษัทฯ ที่มีต่อลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่า SD	ลำดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรม นำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น	10 (9.80)	84 (82.40)	8 (7.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02 (พอใจ)	.442	3
2. บริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณะของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่นสถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น)	13 (12.70)	62 (60.80)	26 (25.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.87 (พอใจ)	.661	4
3. วิทยากรของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม	41 (40.20)	57 (55.90)	4 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36 (พอใจ)	.559	1
4. เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดีอย่างเด่นชัด (เช่นเว็บไซต์ โบชัวร์ เฟสบุ๊ค เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น)	29 (28.40)	60 (58.80)	13 (12.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (พอใจ)	.625	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.10 (พอใจ)</b>	<b>.572</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของ บริษัทฯ ที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เรียงลำดับตามความพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.36) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.16) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆ กับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนอ และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรม ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่า SD	ลำดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
5. วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร	39 (38.20)	59 (57.80)	4 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34 (พอใจ)	.554	3
6. เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาคือพบให้ลูกค้าได้	50 (49.00)	45 (44.10)	7 (6.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42 (พอใจ)	.620	1
7. วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ	43 (42.20)	56 (54.90)	3 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (พอใจ)	.548	2
8. วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้	30 (29.40)	69 (67.60)	3 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (พอใจ)	.506	6

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรม ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่า SD	ลำดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
9. วิทยากรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการมาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น	31 (30.40)	69 (67.60)	2 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (พอใจ)	.495	5
10. วิทยากรมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี	35 (34.30)	63 (61.80)	4 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (พอใจ)	.541	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.35 (พอใจ)</b>	<b>.540</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.34) วิทยากรของบริษัทฯ มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) วิทยากรของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรมมาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และวิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ



ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมด้านการสนองตอบความต้องการของลูกค้า

ด้านการสนองตอบความต้องการของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่า SD	ลำดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
11. บริษัทดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน	24 (23.50)	70 (68.60)	8 (7.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (พอใจ)	.540	4
12. บริษัทมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม	36 (35.30)	56 (54.90)	10 (9.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (พอใจ)	.624	1
13. บริษัทสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	34 (33.30)	59 (57.80)	9 (8.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (พอใจ)	.604	1
14. บริษัทมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า	39 (38.20)	49 (48.00)	14 (13.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (พอใจ)	.681	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.23 (พอใจ)</b>	<b>.612</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.23) เรียงลำดับตามความพึงพอใจอย่างดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่บริษัทมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้าโดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ บริษัทมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรมตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภท

ภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) และบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัด และช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรม ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่า SD	ลำดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
15. คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯสามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ	37 (36.30)	56 (54.90)	9 (8.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (พอใจ)	.616	3
16. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ	33 (32.40)	67 (65.70)	2 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (พอใจ)	.503	2
17. วิทยากรของบริษัทฯให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	50 (49.00)	51 (50.00)	1 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (พอใจ)	.521	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.35 (พอใจ)</b>	<b>.547</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อย ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และคุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยากรของบริษัทฯสามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ



ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมด้านการดูแลเอาใจใส่ความต้องการของลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่า SD	ลำดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
18. วิทยาการของบริษัทฯให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง	37 (36.30)	62 (60.80)	3 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (พอใจ)	.533	1
19. บริษัทฯได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษา และรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น	28 (27.50)	68 (66.70)	6 (5.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (พอใจ)	.538	3
20. วิทยาการรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ	21 (21.20)	73 (73.70)	5 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (พอใจ)	.489	5
21. วิทยาการของบริษัทฯสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม	23 (22.50)	76 (74.50)	3 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (พอใจ)	.468	4

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการ  
ฝึกอบรม ด้านการดูแลเอาใจใส่ความต้องการของลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่า SD	ลำดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
22. ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการ ฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่ม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม	31 (30.40)	70 (68.60)	1 (1.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (พอใจ)	.479	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.24</b> (พอใจ)	<b>.505</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่  
ความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เรียงลำดับตามความพึงพอใจ  
ย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้แก่วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการ  
ระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและ  
ดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.33) ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรม  
มีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่ม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม  
(ค่าเฉลี่ย 4.29) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับ  
ลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่นตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรม  
รวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) วิทยากร  
ของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้า  
ฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และวิทยากรของบริษัทฯ รับผิดชอบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วน  
บุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่นต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์)  
ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็น ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท เบงค็อก คอวลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า	4.10	.572	พอใจ	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.35	.540	พอใจ	1
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.23	.612	พอใจ	4
4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	4.35	.547	พอใจ	2
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	4.24	.505	พอใจ	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>.555</b>	<b>พอใจ</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท เบงค็อก คอวลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ย .555) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .540) ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .547) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .505) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .612) และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .572) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ของการบริการ จำแนกตามอายุ ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้บริการ และ ประเภทของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า	อายุ							
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (10)		26-35 ปี (46)		36-45 ปี (45)		46 ปีขึ้นไป (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
1. บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้า เช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรม นำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น	3.50 (พอใจ)	2	4.04 (พอใจ)	3	4.09 (พอใจ)	3	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
2. บริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น)	3.25 (เฉยๆ)	4	3.89 (พอใจ)	4	3.96 (พอใจ)	4	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
3. วิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.88 (พอใจ)	1	4.41 (พอใจ)	1	4.40 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรม มีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ค เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น)	3.50 (พอใจ)	2	4.15 (พอใจ)	2	4.29 (พอใจ)	2	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.53 (พอใจ)</b>		<b>4.12 (พอใจ)</b>		<b>4.19 (พอใจ)</b>		<b>5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.53) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆ กับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.50) และบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-35 ปีมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.12) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.41) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆ กับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.04) และบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปีมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.29) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆ กับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองานและอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09) และบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ ที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 5.00) เรียงลำดับตามความพึงพอใจ ย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 5.00)



ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ  
จำแนกตามอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	อายุ							
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (10)		26-35 ปี (46)		36-45 ปี (45)		46 ปีขึ้นไป (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
5. วิทยาการของบริษัทฯสามารถให้บริการ ฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตาม วัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงผู้เข้า อบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันใน	3.88 (พอใจ)	1	4.30 (พอใจ)	5	4.44 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
6. เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการ ฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยาการของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้	3.88 (พอใจ)	1	4.50 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.40 (พอใจ)	2	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
7. วิทยาการให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรง ตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่ เริ่มแรกจนจบการให้บริการ	3.88 (พอใจ)	1	4.46 (พอใจ)	2	4.40 (พอใจ)	2	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
8. วิทยาการของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรม ตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้	3.88 (พอใจ)	1	4.20 (พอใจ)	6	4.40 (พอใจ)	2	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
9. วิทยาการของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบ ระหว่างกรให้บริการฝึกอบรม มาสู่การ ปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น	3.75 (พอใจ)	6	4.37 (พอใจ)	3	4.29 (พอใจ)	6	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
10. วิทยาการของบริษัทฯมีชื่อเสียง และเป็นที่ ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการ ฝึกอบรมเป็นอย่างดี	3.88 (พอใจ)	1	4.37 (พอใจ)	3	4.31 (พอใจ)	5	4.00 (พอใจ)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (พอใจ)		4.37 (พอใจ)		4.37 (พอใจ)		4.83 (พอใจ อย่างยิ่ง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง



จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ วิทยากรของบริษัทฯมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และวิทยากรของบริษัทฯแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรมมาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-35 ปีมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.37) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50) วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) วิทยากรของบริษัทฯแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรมมาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น วิทยากรของบริษัทฯมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.37) วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.30) และวิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปีมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.37) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.44) เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไข

ปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) วิทยากรของบริษัทฯมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) และวิทยากรของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.83) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ และวิทยากรของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรมมาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 5.00) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่วิทยากรของบริษัทฯมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า  
จำแนกตามอายุ

ด้านการสนองตอบความต้องการของลูกค้า	อายุ							
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (10)		26-35 ปี (46)		36-45 ปี (45)		46 ปีขึ้นไป (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
11. บริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตร ฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับ ความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัด และช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ใน ปัจจุบัน	3.88 (พอใจ)	1	4.15 (พอใจ)	3	4.22 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	4
12. บริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการที่จะ ให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการ ตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม	3.75 (พอใจ)	2	4.37 (พอใจ)	1	4.20 (พอใจ)	4	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
13. บริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.75 (พอใจ)	2	4.28 (พอใจ)	2	4.29 (พอใจ)	2	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
14. บริษัทฯ มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้ง ก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้ง ประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า	3.75 (พอใจ)	2	4.15 (พอใจ)	3	4.44 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b> (พอใจ)		<b>4.24</b> (พอใจ)		<b>4.29</b> (พอใจ)		<b>4.75</b> (พอใจ อย่างยิ่ง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความ  
พึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.78)  
เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่

บริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ และบริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-35 ปีมีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.37) บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) บริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน และบริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปีมีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.29) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่บริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) บริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และบริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.75) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ บริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 5.00) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ ได้แก่บริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน(ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ	อายุ							
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (10)		26-35 ปี (46)		36-45 ปี (45)		46 ปีขึ้นไป (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
15. คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ	3.88 (พอใจ)	2	4.30 (พอใจ)	2	4.31 (พอใจ)	3	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
16. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ	3.88 (พอใจ)	2	4.28 (พอใจ)	3	4.40 (พอใจ)	2	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
17. วิทยากรของบริษัทฯให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.00 (พอใจ)	1	4.41 (พอใจ)	1	4.62 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b> (พอใจ)		<b>4.33</b> (พอใจ)		<b>4.40</b> (พอใจ)		<b>5.00</b> (พอใจอย่างยิ่ง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง



จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ และท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-35 ปีมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.41) คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปีมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.40) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.40) คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 5.00) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ และท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 5.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	อายุ							
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (10)		26-35 ปี (46)		36-45 ปี (45)		46 ปีขึ้นไป (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
18. วิทยากรให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง	4.00 (พอใจ)	1	4.33 (พอใจ)	1	4.40 (พอใจ)	2	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
19. บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียด เนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มรวมถึงกรณีศึกษา และรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น	3.88 (พอใจ)	2	4.24 (พอใจ)	3	4.24 (พอใจ)	3	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
20. วิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ	3.88 (พอใจ)	2	4.21 (พอใจ)	5	4.18 (พอใจ)	4	4.00 (พอใจ)	5
21. วิทยากรสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม	3.75 (พอใจ)	5	4.33 (พอใจ)	1	4.13 (พอใจ)	5	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
22. ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการ มีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่ม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม	3.88 (พอใจ)	2	4.22 (พอใจ)	4	4.44 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (พอใจ)		4.27 (พอใจ)		4.22 (พอใจ)		4.80 (พอใจอย่างยิ่ง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง



จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพึงพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรม และดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียด เนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษา และรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรม มีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.88) วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-35 ปีมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพึงพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรม และดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.33) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษา และรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) และช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรม มีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปีมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.22) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพึงพอใจ ได้แก่ ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.44) วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.40) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจก

เพิ่มระหว่างฝึกรวมถึงกรณีศึกษา และรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) วิทยาการของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร(ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และวิทยาการของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกรวม(ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.80) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกรวมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในเนื้อหาที่ฝึกรวมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียด เนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกรวมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ดำராที่ให้อเอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกรวมถึงกรณีศึกษา และรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น วิทยาการของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกรวม ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกรวม มีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกรวม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 5.00) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพึงพอใจ ได้แก่วิทยาการของบริษัทฯรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร(ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์ค็อกควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ							
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (10)		26-35 ปี (46)		36-45 ปี (45)		46 ปีขึ้นไป (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า	3.53 (พอใจ)	5	4.12 (พอใจ)	5	4.19 (พอใจ)	5	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.86 (พอใจ)	3	4.37 (พอใจ)	1	4.37 (พอใจ)	2	4.83 (พอใจอย่างยิ่ง)	3
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.78 (พอใจ)	4	4.24 (พอใจ)	4	4.29 (พอใจ)	3	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	5
4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	3.92 (พอใจ)	1	4.33 (พอใจ)	2	4.44 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	3.88 (พอใจ)	2	4.28 (พอใจ)	3	4.22 (พอใจ)	4	4.80 (พอใจอย่างยิ่ง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.79 (พอใจ)</b>		<b>4.27 (พอใจ)</b>		<b>4.30 (พอใจ)</b>		<b>4.88 (พอใจอย่างยิ่ง)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์ค็อกควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านการดูแล

เอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-35 ปีมีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปีมีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.88) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการและด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 5.00) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.83) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.80) และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า  
จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้

ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า	ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้							
	ด้านระบบ ISO9001 (17)		ด้านระบบ ISO/TS 16949 (54)		ด้านระบบ ISO14001 (3)		ด้านระบบจัดการ โรงงาน (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
1. บริษัทฯ ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อการให้บริการต่างกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมนำเสนองาน และ อุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น	4.00 (พอใจ)	3	4.02 (พอใจ)	3	3.00 (เฉยๆ)	2	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
2. บริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่าง ชัดเจน (เช่น สถานที่ ห้องอบรม สถานที่ จอดรถ เป็นต้น)	3.93 (พอใจ)	4	3.83 (พอใจ)	4	3.00 (เฉยๆ)	2	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
3. วิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.40 (พอใจ)	1	4.43 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมี ภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบว์ชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการ เป็นต้น)	4.07 (พอใจ)	2	4.15 (พอใจ)	2	3.00 (เฉยๆ)	2	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.10 (พอใจ)</b>		<b>4.11 (พอใจ)</b>		<b>3.25 (เฉยๆ)</b>		<b>5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีความ  
พึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เรียงลำดับ  
ตามความพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัท  
ฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.40)



เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.07) บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่นสถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบคุณภาพ ISO/TS 16949 (ด้านยานยนต์) มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) เรียงลำดับตามความพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.43) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) และบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.25) เรียงลำดับตามความพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับเฉยๆ ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบจัดการโรงงาน มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 5.00) เรียงลำดับตามความพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม เอกสารเผยแพร่ที่

เกี่ยวข้องกับบริการฝึกอบรมของบริษัทที่มีภาพลักษณ์ที่ดีอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้บริการต่างๆ กับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 5.00)



ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้							
	ด้านระบบ ISO9001 (17)		ด้านระบบ ISO/TS 16949 (54)		ด้านระบบ ISO14001 (3)		ด้านระบบจัดการโรงงาน (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
5. วิทยากรสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกัน	4.40 (พอใจ)	2	4.35 (พอใจ)	2	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
6. เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรม วิทยากรแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหที่พบให้ลูกค้าได้	4.40 (พอใจ)	2	4.33 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
7. วิทยากรให้การฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ	4.40 (พอใจ)	2	4.37 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
8. วิทยากรให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้	4.33 (พอใจ)	5	4.26 (พอใจ)	5	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
9. วิทยากรแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างให้บริการมาสู่การปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.33 (พอใจ)	5	4.24 (พอใจ)	6	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
10. วิทยากรมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรม	4.47 (พอใจ)	1	4.31 (พอใจ)	4	4.00 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39 (พอใจ)		4.31 (พอใจ)		4.00 (พอใจ)		4.83 (พอใจอย่างยิ่ง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบคุณภาพ ISO9001 มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อคังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยากรของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ วิทยากรของบริษัทฯแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบคุณภาพ ISO/TS16949 (ด้านยานยนต์) มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.31) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อคังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.35) เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยากรของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) วิทยากรของบริษัทมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) วิทยากรของบริษัทฯแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบสิ่งแวดล้อม ISO14001 มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อคังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร วิทยากรของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ

เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยากรของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ และวิทยากรของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบโรงงาน มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.83) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหา ได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยากรของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ วิทยากรของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 5.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ และวิทยากรของบริษัทฯ มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า  
จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้

ด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า	ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้							
	ด้านระบบ ISO9001 (17)		ด้านระบบ ISO/TS 16949 (54)		ด้านระบบ ISO14001 (3)		ด้านระบบจัดการ โรงงาน (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
11. บริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน	3.93 (พอใจ)	3	4.20 (พอใจ)	4	4.00 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	4
12. บริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม	4.13 (พอใจ)	1	4.26 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
13. บริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.93 (พอใจ)	3	4.28 (พอใจ)	2	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
14. บริษัทฯ มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า	4.13 (พอใจ)	1	4.35 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (พอใจ)		4.27 (พอใจ)		4.00 (พอใจ)		4.75 (พอใจ อย่างยิ่ง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบบคุณภาพ ISO9001 มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทฯ มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า บริษัทฯ

มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ บริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบคุณภาพ ISO/TS16949 (ด้านยานยนต์) มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทที่มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน(In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.26) บริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบสิ่งแวดล้อม ISO14001 มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่บริษัทที่มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ และบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบโรงงาน มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทที่มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.75)บริษัทฯ



ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัด และเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 24** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้

ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ	ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้							
	ด้านระบบ ISO9001 (17)		ด้านระบบ ISO/TS 16949 (54)		ด้านระบบ ISO14001 (3)		ด้านระบบจัดการโรงงาน (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
15. คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรทำให้ท่านมั่นใจในคุณภาพการบริการ	4.00 (พอใจ)	3	4.26 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
16. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรม	4.20 (พอใจ)	2	4.28 (พอใจ)	2	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
17. วิทยากรบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.60 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.43 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.27 (พอใจ)</b>		<b>4.32 (พอใจ)</b>		<b>4.00 (พอใจ)</b>		<b>5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบบคุณภาพ ISO 9001 มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของ

บริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.27) คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษยสัมพันธ์ กับธุรกิจต่างๆของวิทยากรทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบคุณภาพ ISO/TS 16949 (ด้านยานยนต์) มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.28) คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษยสัมพันธ์ กับธุรกิจต่างๆของวิทยากรทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยากรบริษัทฯสามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบโรงงาน มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 5.00) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยากรบริษัทฯสามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า  
จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้							
	ด้านระบบ ISO9001 (17)		ด้านระบบ ISO/TS 16949 (54)		ด้านระบบ ISO14001 (3)		ด้านระบบจัดการ โรงงาน (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
18. วิทยากรให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจ ใส่ต่อความต้องการลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ ฝึกอบรม และดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง	4.40 (พอใจ)	1	4.31 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
19. บริษัทฯให้รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ ฝึกอบรมกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วน สมบูรณ์	4.07 (พอใจ)	4	4.26 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
20. วิทยากร รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการ ส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า	4.07 (พอใจ)	4	4.17 (พอใจ)	5	4.00 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	5
21. วิทยากรสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการ และคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม	4.33 (พอใจ)	2	4.20 (พอใจ)	4	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
22. ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการ ฝึกอบรม มีความสะดวกต่อลูกค้า	4.20 (พอใจ)	3	4.31 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.21 (พอใจ)</b>		<b>4.25 (พอใจ)</b>		<b>4.00 (พอใจ)</b>		<b>4.80 (พอใจ อย่างยิ่ง)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบบคุณภาพ ISO 9001 มีความ  
พึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21)  
เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่  
วิทยากรของบริษัทฯให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละ  
ราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.40) วิทยากรของบริษัทฯ

สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิ เช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบคุณภาพ ISO/TS 16949 (ด้านยานยนต์) มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.31) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.20) วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทาน

อาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบ โรงงาน มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.80) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 5.00) วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์คอกควอลิตี้ เซอร์วิสเซส จำกัด จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้

รายการ	ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้							
	ด้านระบบ ISO9001 (17)		ด้านระบบ ISO/TS 16949 (54)		ด้านระบบ ISO14001 (3)		ด้านระบบจัดการโรงงาน (1)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
1.ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า	4.10 (พอใจ)	4	4.11 (พอใจ)	5	3.25 (เฉยๆ)	5	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.39 (พอใจ)	1	4.31 (พอใจ)	2	4.00 (พอใจ)	1	4.83 (พอใจอย่างยิ่ง)	3
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.03 (พอใจ)	5	4.27 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	1	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	5
4.ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	4.27 (พอใจ)	2	4.32 (พอใจ)	1	4.00 (พอใจ)	1	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	4.21 (พอใจ)	3	4.25 (พอใจ)	4	4.00 (พอใจ)	1	4.80 (พอใจอย่างยิ่ง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.20 (พอใจ)</b>		<b>4.25 (พอใจ)</b>		<b>3.85 (พอใจ)</b>		<b>4.88 (พอใจอย่างยิ่ง)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบบคุณภาพ ISO 9001 มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์คอกควอลิตี้ เซอร์วิสเซส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง

พอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านความมั่นใจของลูกค้านต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบคุณภาพ ISO/TS 16949 (ด้านยานยนต์) มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความมั่นใจของลูกค้านต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความมั่นใจของลูกค้านต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับเฉยๆ ได้แก่ ด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระบบโรงงาน มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.88) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจของลูกค้านต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.83) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.80) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า  
จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า

ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า	กลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า											
	กลุ่มผู้ผลิตรถ (4)		กลุ่มงานโลหะ (51)		กลุ่มเครื่องยนต์ (8)		กลุ่มยางพลาสติก (23)		กลุ่มงานอิเล็กทรอนิกส์ (8)		กลุ่มชิ้นส่วนประกอบอื่น (8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
1. บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อทำให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรม นำเสนองาน เป็นต้น	4.00 (พอใจ)	3	4.10 (พอใจ)	2	4.00 (พอใจ)	3	3.87 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	3
2. บริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่ เป็นต้น)	3.25 (เฉยๆ)	4	4.02 (พอใจ)	4	4.00 (พอใจ)	3	3.68 (พอใจ)	4	4.00 (พอใจ)	3	3.50 (พอใจ)	4
3. วิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.25 (พอใจ)	1	4.31 (พอใจ)	1	4.63 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.26 (พอใจ)	1	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.38 (พอใจ)	1
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ดีอย่างเด่นชัด(เช่นเว็บไซต์ โบวัวร์)	4.25 (พอใจ)	1	4.10 (พอใจ)	2	4.13 (พอใจ)	2	4.09 (พอใจ)	2	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.13 (พอใจ)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.94 (พอใจ)</b>		<b>4.13 (พอใจ)</b>		<b>4.19 (พอใจ)</b>		<b>3.98 (พอใจ)</b>		<b>4.38 (พอใจ)</b>		<b>4.00 (พอใจ)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.94) เรียงลำดับ ตามความพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่วิทยากรของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.25) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดีอย่าง

เด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.25) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับเฉยๆ ได้แก่ บริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่นสถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นงานโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) เรียงลำดับตามความพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.31) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.10) บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) และบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) เรียงลำดับตามความพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.63) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นงานยางหรือพลาสติก มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.98) เรียงลำดับตามความพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯแต่ง

กายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.26) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.09) บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นงานอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เรียงลำดับตามความพอใจอย่างดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.75) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.75) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบ มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรียงลำดับตามความพอใจอย่างดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.38) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.50)



ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	กลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า											
	กลุ่มผู้ผลิตรถ (4)		กลุ่มงานโลหะ (51)		กลุ่มเครื่องยนต์ (8)		กลุ่มยางพลาสติก (23)		กลุ่มงานอิเล็กทรอนิกส์ (8)		กลุ่มชิ้นส่วนประกอบอื่น (8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
5. วิทยาการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกัน	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	2	4.25 (พอใจ)	6	4.38 (พอใจ)	4	4.35 (พอใจ)	2	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.25 (พอใจ)	2
6. เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการฝึกอบรมวิทยาการแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาที่พบได้	4.25 (พอใจ)	3	4.43 (พอใจ)	1	4.38 (พอใจ)	4	4.26 (พอใจ)	4	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.63 (พอใจอย่างยิ่ง)	1
7. วิทยาการให้การฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบ	5.00 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.33 (พอใจ)	2	4.38 (พอใจ)	4	4.39 (พอใจ)	1	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.13 (พอใจ)	3
8. วิทยาการให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้	4.25 (พอใจ)	3	4.27 (พอใจ)	5	4.50 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.30 (พอใจ)	3	4.00 (พอใจ)	6	4.13 (พอใจ)	3
9. วิทยาการแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างให้บริการมาสู่การปรับปรุง	4.25 (พอใจ)	3	4.29 (พอใจ)	4	4.50 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.13 (พอใจ)	6	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.00 (พอใจ)	6
10. วิทยากรมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรม	4.25 (พอใจ)	3	4.33 (พอใจ)	2	4.50 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.26 (พอใจ)	4	4.25 (พอใจ)	5	4.13 (พอใจ)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.46 (พอใจ)</b>		<b>4.31 (พอใจ)</b>		<b>4.44 (พอใจ)</b>		<b>4.28 (พอใจ)</b>		<b>4.54 (พอใจอย่างยิ่ง)</b>		<b>4.21 (พอใจ)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์และรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.46) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) วิทยาการของบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.75) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยาการของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ วิทยาการของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นงานโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.31) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยาการของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) วิทยาการของบริษัทฯ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) วิทยาการของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) วิทยาการของบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.44) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็น

อย่างดี วิทยาการของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ และวิทยาการของบริษัทฯแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร วิทยาการของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยาการของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.28) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) วิทยาการของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.35) วิทยาการของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยาการของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ วิทยาการของบริษัทฯมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ วิทยาการของบริษัทฯแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.54) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่งได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) วิทยาการของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.75) เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยาการของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ และ วิทยาการของบริษัทฯแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.75) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ

ได้แก่ วิทยาการของบริษัทที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถ ในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) และวิทยาการของบริษัทฯให้บริการ ฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่น มีความพึงพอใจด้านความ น่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เรียงลำดับตามความพึงพอใจ ย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่ เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยาการของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อ ชักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ระดับพอใจ ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตาม วัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) วิทยาการของบริษัทฯให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่ เริ่มแรกจนจบการให้บริการ วิทยาการของบริษัทฯที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้าน ความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี และวิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.13)และวิทยาการของบริษัทฯแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการ บริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า  
จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า

ด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า	กลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า											
	กลุ่มผู้ผลิตรถ (4)		กลุ่มงานโลหะ (51)		กลุ่มเครื่องยนต์ (8)		กลุ่มยางพลาสติก (23)		กลุ่มงานอิเล็กทรอนิกส์ (8)		กลุ่มชิ้นส่วนประกอบอื่น (8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
11. บริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่เป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน	3.25 (เฉยๆ)	3	4.18 (พอใจ)	4	4.38 (พอใจ)	1	4.17 (พอใจ)	4	4.25 (พอใจ)	4	4.13 (พอใจ)	2
12. บริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม	3.25 (เฉยๆ)	3	4.24 (พอใจ)	2	4.38 (พอใจ)	1	4.30 (พอใจ)	1	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.13 (พอใจ)	2
13. บริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	4.00 (พอใจ)	2	4.20 (พอใจ)	3	4.38 (พอใจ)	1	4.26 (พอใจ)	2	4.38 (พอใจ)	3	4.38 (พอใจ)	1
14. บริษัทฯ มีทีมงานในการให้คำปรึกษา ทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า	4.25 (พอใจ)	1	4.25 (พอใจ)	1	4.38 (พอใจ)	1	4.22 (พอใจ)	3	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	3.63 (พอใจ)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.69 (พอใจ)</b>		<b>4.22 (พอใจ)</b>		<b>4.38 (พอใจ)</b>		<b>4.24 (พอใจ)</b>		<b>4.53 (พอใจอย่างยิ่ง)</b>		<b>4.08 (พอใจ)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.69) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่



บริษัทที่มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับเฉยๆได้แก่ บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม และบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.22) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทที่มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.24) บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่บริษัทที่มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ และบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) บริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) และบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.53) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.75) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มชิ้นส่วนประกอบอื่น มีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) บริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และบริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

**ตารางที่ 30** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ  
จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า

ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการ ใช้บริการ	กลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า											
	กลุ่ม ผู้ผลิตรถ		กลุ่ม งานโลหะ		กลุ่ม เครื่องยนต์		กลุ่มยาง พลาสติก		กลุ่มงาน อิเล็กทรอนิกส์		กลุ่มชิ้นส่วน ประกอบอื่น	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
15. คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความ เข้าใจด้านวิชาการ และมนุษย์ สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของ วิทยากรทำให้ท่านมั่นใจใน คุณภาพการบริการ	4.25 (พอใจ)	1	4.25 (พอใจ)	3	4.38 (พอใจ)	1	4.22 (พอใจ)	3	4.75 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.00 (พอใจ)	1
16. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษา ความลับของลูกค้าและเชื่อมั่นใน การใช้บริการฝึกอบรม	4.25 (พอใจ)	1	4.29 (พอใจ)	2	4.38 (พอใจ)	1	4.26 (พอใจ)	2	4.75 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.00 (พอใจ)	1
17. วิทยากรบริษัทฯ ให้บริการด้วย ความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ	4.25 (พอใจ)	1	4.55 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.38 (พอใจ)	1	4.48 (พอใจ)	1	4.75 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.00 (พอใจ)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.25</b> (พอใจ)		<b>4.36</b> (พอใจ)		<b>4.38</b> (พอใจ)		<b>4.32</b> (พอใจ)		<b>4.75</b> (พอใจ อย่างยิ่ง)		<b>4.00</b> (พอใจ)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์  
มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย  
4.25) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่  
วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ท่านรู้สึกปลอดภัย  
ในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ และ  
คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยากร  
ทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.36) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และคุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยาการ ทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยาการบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.32) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และคุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยาการบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยาการบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่น มีความพึงพอใจด้านความ  
มั่นใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรียงลำดับตามความพึง  
พอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ  
ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษา  
ความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ คุณลักษณะด้านการ  
สื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยากรบริษัทฯสามารถทำ  
ให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า  
จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ ลูกค้า	กลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า											
	กลุ่ม ผู้ผลิตรถ (4)		กลุ่ม งานโลหะ (51)		กลุ่ม เครื่องยนต์ (8)		กลุ่มยาง พลาสติก (23)		กลุ่มงาน อิเล็กทรอนิกส์ (8)		กลุ่มชิ้นส่วน ประกอบอื่น (8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
18. วิทยากรให้บริการระหว่างการ ฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความ ต้องการลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหา ที่ฝึกอบรม และดูแลลูกค้าแต่ละ รายอย่างทั่วถึง	5.00 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.27 (พอใจ)	1	4.38 (พอใจ)	1	4.30 (พอใจ)	2	4.75 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.00 (พอใจ)	1
19. บริษัทฯให้รายละเอียดข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมกับ ลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วน สมบูรณ์	4.25 (พอใจ)	2	4.20 (พอใจ)	4	4.38 (พอใจ)	1	4.09 (พอใจ)	3	4.75 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.00 (พอใจ)	1
20. วิทยากร รับทราบดีและเอาใจใส่ ถึงความต้องการส่วนบุคคลของ แต่ละลูกค้า	4.00 (พอใจ)	3	4.18 (พอใจ)	5	4.38 (พอใจ)	1	4.09 (พอใจ)	3	4.25 (พอใจ)	5	4.00 (พอใจ)	1
21. วิทยากรสามารถให้บริการคุณได้ ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม	4.00 (พอใจ)	3	4.25 (พอใจ)	3	4.25 (พอใจ)	5	3.96 (พอใจ)	5	4.75 (พอใจ อย่างยิ่ง)	1	4.00 (พอใจ)	1
22. ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับ ให้บริการการฝึกอบรม มีความ สะดวกต่อลูกค้า	4.00 (พอใจ)	3	4.27 (พอใจ)	1	4.38 (พอใจ)	1	4.43 (พอใจ)	1	4.38 (พอใจ)	4	4.00 (พอใจ)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25 (พอใจ)		4.23 (พอใจ)		4.35 (พอใจ)		4.17 (พอใจ)		4.58 (พอใจอย่าง ยิ่ง)		4.00 (พอใจ)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์  
มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย

4.25) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อ ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 5.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.25) และวิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร(ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.23) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อ ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.27) วิทยากรของบริษัทฯ สามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.25) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และวิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อ ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่

ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น คำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และวิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.43) วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.30) บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น คำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น วิทยากรของบริษัทฯให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.09) และวิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.58) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย่อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง บริษัทฯ ได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น คำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น และวิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการ

และคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.75) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรมตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และวิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรียงลำดับตามความพึงพอใจย้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม บริษัทฯได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า

รายการ	กลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า											
	กลุ่มผู้ผลิตรถ (4)		กลุ่มงานโลหะ (51)		กลุ่มเครื่องยนต์ (8)		กลุ่มยางพลาสติก (23)		กลุ่มงานอิเล็กทรอนิกส์ (8)		กลุ่มชิ้นส่วนประกอบอื่น (8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า	3.94 (พอใจ)	4	4.13 (พอใจ)	5	4.19 (พอใจ)	5	3.98 (พอใจ)	5	4.38 (พอใจ)	5	4.00 (พอใจ)	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.46 (พอใจ)	1	4.31 (พอใจ)	2	4.44 (พอใจ)	1	4.28 (พอใจ)	2	4.54 (พอใจอย่างยิ่ง)	3	4.21 (พอใจ)	1
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.69 (พอใจ)	5	4.22 (พอใจ)	4	4.38 (พอใจ)	2	4.24 (พอใจ)	3	4.53 (พอใจอย่างยิ่ง)	4	4.08 (พอใจ)	2
4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	4.25 (พอใจ)	2	4.36 (พอใจ)	1	4.38 (พอใจ)	2	4.32 (พอใจ)	1	4.75 (พอใจอย่างยิ่ง)	1	4.00 (พอใจ)	3
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	4.25 (พอใจ)	2	4.23 (พอใจ)	3	4.35 (พอใจ)	4	4.17 (พอใจ)	4	4.58 (พอใจอย่างยิ่ง)	2	4.00 (พอใจ)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 (พอใจ)		4.25 (พอใจ)		4.35 (พอใจ)		4.20 (พอใจ)		4.56 (พอใจอย่างยิ่ง)		4.06 (พอใจ)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์และรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.12) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)



ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.56) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.53) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.06) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณ์สิ่งที่จะต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ โดยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของการวิจัยว่าแต่ละกลุ่มลูกค้า ตามลักษณะกลุ่มประเภทธุรกิจเป้าหมายของบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันหรือไม่โดยการใช้สถิติ Independent sample t-test ทำการทดสอบ และการแปลผล

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ค่านัยสำคัญและการแปลผลความแตกต่างระดับความพึงพอใจและที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท เบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ระหว่างกลุ่มธุรกิจเป้าหมาย กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วน โลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป กับ กลุ่มชิ้นส่วนประกอบอื่น ในรายการคุณภาพบริการ 3 ลำดับที่ได้คะแนนต่ำที่สุดในภาพรวม

คุณภาพด้าน การบริการ	รายการ	กลุ่มประเภทธุรกิจ เป้าหมายของบริษัทฯ		การวิเคราะห์ผล	
		กลุ่ม ชิ้นส่วน โลหะ (51)	กลุ่ม ชิ้นส่วน ประกอบ อื่น (8)	ค่า Sig.	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ด้านรูปลักษณ์ ของบริษัทฯ	บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมนำเสนองาน เป็นต้น	4.10	4.00	0.449	ไม่ แตกต่าง
	บริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้า เห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน	4.02	3.50	0.021	แตกต่าง
	เอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมี ภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด	4.10	4.13	0.908	ไม่ แตกต่าง
ด้านสนอง ตอบความ ต้องการลูกค้า	บริษัทฯ จัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่ เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลา ที่จัดและช่วงเวลาที่เป็นต่อการนำไป ใช้	4.18	4.13	0.751	ไม่ แตกต่าง
ด้านการดูแล เอาใจใส่	วิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความ ต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า	4.18	4.00	0.453	ไม่ แตกต่าง

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
เฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ไม่พอใจ, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทที่มีต่อลูกค้า เรื่องบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เท่ากับ 4.10 ส่วนกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่น มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทที่มีต่อลูกค้า เรื่องบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาค่า Sig. แล้ว 0.449 มีค่ามากกว่า 0.050 จึงยอมรับว่า ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กลุ่มผู้ชิ้นส่วนโลหะมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทที่มีต่อลูกค้า เรื่องบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทได้อย่างชัดเจน (เช่นสถานที่ เป็นต้น) เท่ากับ 4.02 ส่วนกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่นมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทที่มีต่อลูกค้า เรื่องบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทได้อย่างชัดเจน (เช่นสถานที่ เป็นต้น) เท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาค่า Sig. แล้ว 0.02 มีค่าน้อยกว่า 0.050 จึงยอมรับว่า ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน กลุ่มผู้ชิ้นส่วน โลหะมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทที่มีต่อลูกค้า เรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างเด่นชัด(เช่นเว็บไซต์ โบวชัวร์) เท่ากับ 4.10 ส่วนกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่นมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทที่มีต่อลูกค้า เรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างเด่นชัด (เช่นเว็บไซต์ โบวชัวร์) เท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาค่า Sig. แล้ว 0.908 มีค่ามากกว่า 0.050 จึงยอมรับว่า ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กลุ่มผู้ชิ้นส่วน โลหะมีความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า คือบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่เป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน เท่ากับ 4.18 ส่วนกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่นมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทที่มีต่อลูกค้า เรื่องบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาค่า Sig. แล้ว 0.751 มีค่ามากกว่า 0.050 จึงยอมรับว่า ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในไม่แตกต่างกันกลุ่มผู้ชิ้นส่วนโลหะมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า คือวิทยาการรับทราบติและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า เท่ากับ 4.18 ส่วนกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่นมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของบริษัทที่มีต่อลูกค้า เรื่องบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาค่า Sig. แล้ว 0.453 มีค่ามากกว่า 0.050 จึงยอมรับว่า ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 102 องค์กร ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการ จำนวน 5 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 5.00 แสดงผลดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการ

ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ควรควรเพิ่มเนื้อหาให้แน่นขึ้นและมีตัวอย่างสำหรับการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น	2	2.00
ควรดูแลผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง หรือควรแบ่งย่อยหลักสูตร เนื่องจากพื้นฐานก่อนการอบรมที่แตกต่างกัน	2	2.00
การสมัครรหัสเปิดเข้าเอกสารที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์	1	1.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ได้แก่ ควรเพิ่มเนื้อหาให้แน่นขึ้นและมีตัวอย่างสำหรับการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น ควรดูแลผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึงหรือควรแบ่งย่อยหลักสูตรเนื่องจากพื้นฐานก่อนการอบรมที่แตกต่างกัน และการสมัครรหัสเปิดเข้าเอกสารที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์



ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 102 องค์การ ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จำนวน 7 องค์การ คิดเป็นร้อยละ 7.00 แสดงผลดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีการออกไปรับรองในรูปของเอกสารให้เลือก เพื่อจะได้ไม่ต้องสั่งพิมพ์เอง	1	1.00
ควรมีหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มเติม เช่น QCC, TQM, การตรวจประเมินนอกเหนือจากปกติ เป็นต้น	1	1.00
ควรประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร และPUBLIC TRAINING ให้ทราบเป็นระยะ และโดยการจัดทำเว็บไซต์	4	4.00
ควรมีโปรแกรมค้นหาพิเศษๆ	1	1.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.00 ได้แก่ ควรประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร และPUBLIC TRAINING ให้ทราบเป็นระยะ และโดยการจัดทำเว็บไซต์ ควรมีการออกไปรับรองในรูปของเอกสารให้เลือก เพื่อจะได้ไม่ต้องสั่งพิมพ์เอง ควรมีหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มเติมเช่น QCC, TQM, การตรวจประเมินนอกเหนือจากปกติ เป็นต้น และควรมีโปรแกรมค้นหาพิเศษๆ