



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจระดับความรู้ด้านมาตรฐานที่โรงงานลูกค้าจัดทำก่อนใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ก. ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามระดับความรู้ด้านมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจัดทำก่อนใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน			
	ระดับเบื้องต้น		ระดับปานกลาง	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ				
▪ ความหลากหลายของระบบมาตรฐานที่สามารถให้การศึกษาได้	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.64 ± 0.81	มาก
▪ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้คำปรึกษาจนได้รับการรับรอง	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.73 ± 0.47	มาก
▪ ความเหมาะสมของขั้นตอนในการพัฒนาระบบ	3.14 ± 0.38	ปานกลาง	3.82 ± 0.60	มาก
▪ เนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	3.57 ± 0.53	มาก	4.00 ± 0.77	มาก
▪ ความพร้อม และความเหมาะสมของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	4.29 ± 0.76	มาก	4.27 ± 0.65	มาก
▪ การรักษาความลับขององค์กรลูกค้า	3.86 ± 0.38	มาก	3.91 ± 0.83	มาก
▪ การเข้าช่วยเหลือ ดูแลระหว่างการตรวจประเมินขอการรับรองระบบ	4.00 ± 0.58	มาก	3.91 ± 0.70	มาก
▪ ความน่าเชื่อถือ และความมีชื่อเสียงของบริษัทด้านการบริการที่ปรึกษา	3.57 ± 0.53	มาก	3.82 ± 0.40	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.59 ± 0.30	มาก	3.89 ± 0.36	มาก

ตารางที่ ก. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามระดับความรู้ด้านมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจัดทำก่อนใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน			
	ระดับเบื้องต้น		ระดับปานกลาง	
ด้านราคา				
▪ ราคาในการให้บริการมีความเหมาะสม และคุ้มค่ากับการลงทุน	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.27 ± 0.47	มาก
▪ สามารถต่อรองราคาในการการปรึกษาได้	3.86 ± 0.38	มาก	4.09 ± 0.54	มาก
▪ การชำระค่าบริการแบบเป็นงวดตามความก้าวหน้าของงาน	3.57 ± 0.53	มาก	3.82 ± 0.60	มาก
▪ ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ระบุในสัญญา	3.39 ± 0.20	มาก	3.61 ± 0.39	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย				
▪ ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน (ที่ตั้ง ป้าย จุดสังเกต)	3.14 ± 0.38	ปานกลาง	3.82 ± 0.60	มาก
▪ ความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน (โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล)	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.55 ± 0.52	มาก
▪ ความสะดวกในการติดต่อ ณ สำนักงาน (ที่จอดรถ การรับรองลูกค้า)	3.00 ± 0.19	ปานกลาง	3.39 ± 0.29	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	2.57 ± 0.53	ปานกลาง	2.82 ± 0.40	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
▪ การส่งวารสารประจำเดือน	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	4.00 ± 0.45	มาก
▪ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมหลักสูตรใหม่ต่างๆ ทาง แฟกซ์/อีเมล	3.00 ± 0.58	ปานกลาง	3.18 ± 0.40	ปานกลาง
▪ การแนะนำเสนอโครงการถึงโรงงานของพนักงาน	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.27 ± 0.47	ปานกลาง
▪ การออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษา	2.43 ± 0.53	น้อย	2.36 ± 0.50	น้อย
▪ การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ใหม่ๆ แก่ลูกค้า (แบบไม่คิดค่าใช้จ่าย)	3.29 ± 0.49	มาก	3.82 ± 0.40	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.00 ± 0.26	ปานกลาง	3.33 ± 0.26	ปานกลาง

ตารางที่ ก. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามระดับความรู้ด้านมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจัดทำก่อนใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน			
	ระดับเบื้องต้น		ระดับปานกลาง	
ด้านบุคคล (เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้คำปรึกษา) <ul style="list-style-type: none"> ▪ ความรู้ และความสามารถในระบบมาตรฐานที่ได้ใช้บริการ ▪ ความสามารถและเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ ▪ ความสามารถในการประยุกต์ระบบให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร ▪ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการดำเนินงานให้คำปรึกษา ▪ ความตรงต่อเวลานัดหมาย ▪ มนุษย์สัมพันธ์ และความเป็นมิตรกับลูกค้า ▪ การแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ 	3.71 ± 0.49	มาก	3.91 ± 0.70	มาก
	3.43 ± 0.79	ปานกลาง	3.91 ± 0.54	มาก
	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.27 ± 0.47	ปานกลาง
	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.64 ± 0.50	มาก
	3.14 ± 0.90	ปานกลาง	3.27 ± 0.65	ปานกลาง
	3.57 ± 0.53	มาก	3.91 ± 0.54	มาก
	3.86 ± 0.38	มาก	4.18 ± 0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.43 ± 0.34	ปานกลาง	3.73 ± 0.28	มาก
ด้านกระบวนการ <ul style="list-style-type: none"> ▪ ขั้นตอนการนำเสนอโครงการมีความสะดวก รายละเอียดครบถ้วน ▪ ที่ปรึกษามีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน และแล้วเสร็จตามที่วางแผน ▪ การขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาในกรณีเร่งด่วนทางโทรศัพท์ ▪ ความถี่ในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้าระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ ▪ การบริการประสานงานเพื่อขอการรับรองกับหน่วยงานผู้รับรองระบบ 	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.82 ± 0.40	มาก
	2.57 ± 0.79	ปานกลาง	3.91 ± 0.70	มาก
	3.43 ± 0.53	ปานกลาง	3.55 ± 0.52	มาก
	2.71 ± 0.49	ปานกลาง	3.45 ± 0.69	ปานกลาง
	3.14 ± 0.69	ปานกลาง	3.64 ± 0.50	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.03 ± 0.44	ปานกลาง	3.67 ± 0.31	มาก

ตารางที่ ก. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามระดับความรู้ด้านมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจัดทำก่อนใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน					
	ระดับเบื้องต้น		ระดับปานกลาง			
ด้านหลักฐานทางกายภาพ <ul style="list-style-type: none"> ▪ อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอ เหมาะสม ▪ การตกแต่งภายในมีความเหมาะสม สวยงาม ▪ อาคารสำนักงานมีความสวยงามน่าเชื่อถือ ▪ สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับรองผู้มาติดต่อมีเพียงพอ เหมาะสม 	3.71 ± 0.76	มาก	3.82 ± 0.75	มาก		
	4.14 ± 0.38	มาก	4.27 ± 0.47	มาก		
	4.29 ± 0.49	มาก	4.55 ± 0.52	มาก		
	4.29 ± 0.49	มาก	4.27 ± 0.47	มาก		
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	4.11 ± 0.24	มาก	4.23 ± 0.31	มาก		
รวมทั้งหมด	3.50	0.45	มาก	3.81	0.36	มาก

ภาคผนวก ข

ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า

ตารางที่ ข. ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า			
	ไม่เคยจัดทำ		ไม่เคยจัดทำ	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ				
▪ ความหลากหลายของระบบมาตรฐานที่สามารถให้การปรึกษาได้	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.64 ± 0.81	มาก
▪ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้คำปรึกษาจนได้รับการรับรอง	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.73 ± 0.47	มาก
▪ ความเหมาะสมของขั้นตอนในการพัฒนาระบบ	3.29 ± 0.38	ปานกลาง	3.73 ± 0.60	มาก
▪ เนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	3.57 ± 0.53	มาก	4.00 ± 0.77	มาก
▪ ความพร้อม และความเหมาะสมของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	4.29 ± 0.76	มาก	4.27 ± 0.65	มาก
▪ การรักษาความลับขององค์กรลูกค้า	3.86 ± 0.38	มาก	3.91 ± 0.83	มาก
▪ การเข้าช่วยเหลือ ดูแลระหว่างการตรวจประเมินขอการรับรองระบบ	4.14 ± 0.58	มาก	3.82 ± 0.70	มาก
▪ ความน่าเชื่อถือ และความมีชื่อเสียงของบริษัทด้านการบริการที่ปรึกษา	3.71 ± 0.53	มาก	3.73 ± 0.40	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.64 ± 0.30	มาก	3.85 ± 0.36	มาก

ตารางที่ ข. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า			
	ไม่เคยจัดทำ		ไม่เคยจัดทำ	
ด้านราคา				
▪ ราคาในการให้บริการมีความเหมาะสม และคุ้มค่ากับการลงทุน	3.00 ± 0.38	ปานกลาง	3.85 ± 0.47	มาก
▪ สามารถต่อรองราคาในการบริการได้	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.36 ± 0.47	ปานกลาง
▪ การชำระค่าบริการแบบเป็นงวดตามความก้าวหน้าของงาน	3.86 ± 0.38	มาก	3.27 ± 0.54	มาก
▪ ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ระบุในสัญญา	3.57 ± 0.53	มาก	4.09 ± 0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.36 ± 0.20	ปานกลาง	3.82 ± 0.39	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย				
▪ ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน (ที่ตั้ง ป้าย จุดสังเกต)	2.57 ± 0.53	ปานกลาง	2.82 ± 0.40	ปานกลาง
▪ ความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน (โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมลล์)	3.14 ± 0.38	ปานกลาง	3.82 ± 0.60	มาก
▪ ความสะดวกในการติดต่อ ณ สำนักงาน (ที่จอดรถ การรับรองลูกค้า)	3.43 ± 0.49	ปานกลาง	3.45 ± 0.52	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.05 ± 0.19	ปานกลาง	3.36 ± 0.29	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
▪ การส่งวารสารประจำเดือน	3.29 ± 0.58	ปานกลาง	4.00 ± 0.40	มาก
▪ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมหลักสูตรใหม่ๆ ต่างๆ ทาง แฟกซ์/อีเมลล์	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.18 ± 0.47	ปานกลาง
▪ การเข้านำเสนอโครงการถึงโรงงานของพนักงาน	3.14 ± 0.53	ปานกลาง	3.18 ± 0.50	ปานกลาง
▪ การออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษา	2.57 ± 0.49	ปานกลาง	2.27 ± 0.40	น้อย
▪ การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ใหม่ๆ แก่ลูกค้า (แบบฟรีคอร์ส)	3.57 ± 0.53	มาก	3.64 ± 0.50	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.11 ± 0.26	ปานกลาง	3.25 ± 0.26	ปานกลาง

ตารางที่ ข. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า			
	ไม่เคยจัดทำ		ไม่เคยจัดทำ	
ด้านบุคคล (เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้คำปรึกษา)				
▪ ความรู้และความสามารถในระบบมาตรฐานที่ได้ใช้บริการ	3.71 ± 0.49	มาก	3.91 ± 0.70	มาก
▪ ความสามารถและเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้	3.43 ± 0.79	ปานกลาง	3.91 ± 0.54	มาก
▪ ความสามารถในการประยุกต์ระบบให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.27 ± 0.47	ปานกลาง
▪ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการดำเนินงานให้คำปรึกษา	3.43 ± 0.49	ปานกลาง	3.55 ± 0.50	มาก
▪ ความตรงต่อเวลานัดหมาย	3.14 ± 0.90	ปานกลาง	3.27 ± 0.65	ปานกลาง
▪ มนุษย์สัมพันธ์ และความเป็นมิตรกับลูกค้า	3.71 ± 0.53	มาก	3.82 ± 0.54	มาก
▪ การแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ	4.00 ± 0.38	มาก	4.09 ± 0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.49 ± 0.33	ปานกลาง	3.69 ± 0.24	มาก
ด้านกระบวนการ				
▪ ขั้นตอนการนำเสนอโครงการมีความสะดวก รายละเอียดครบถ้วน	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.82 ± 0.40	มาก
▪ ที่ปรึกษามีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน และแล้วเสร็จตามที่วางแผน	2.71 ± 0.79	ปานกลาง	3.82 ± 0.70	มาก
▪ การขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาในกรณีเร่งด่วนทางโทรศัพท์	3.29 ± 0.53	ปานกลาง	3.64 ± 0.52	ปานกลาง
▪ ความถี่ในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้าระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ	2.71 ± 0.49	ปานกลาง	3.45 ± 0.69	ปานกลาง
▪ การบริการประสานงานเพื่อขอการรับรองกับหน่วยงานผู้รับรองระบบ	3.14 ± 0.69	ปานกลาง	3.64 ± 0.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.03 ± 0.44	ปานกลาง	3.67 ± 0.31	มาก

ตารางที่ ข. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า			
	ไม่เคยจัดทำ		ไม่เคยจัดทำ	
ด้านหลักฐานทางกายภาพ				
▪ อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอ เหมาะสม	4.00 ± 0.76	มาก	3.64 ± 0.75	มาก
▪ การตกแต่งภายในมีความเหมาะสม สวยงาม	4.00 ± 0.38	มาก	4.36 ± 0.47	มาก
▪ อาคารสำนักงานมีความสวยงามน่าเชื่อถือ	4.00 ± 0.49	มาก	4.73 ± 0.52	มาก
▪ สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับรองผู้มาติดต่อมีเพียงพอ เหมาะสม	4.43 ± 0.49	มาก	4.18 ± 0.47	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	4.11 ± 0.24	มาก	4.23 ± 0.31	มาก
รวมทั้งหมด	3.53 ± 0.43	มาก	3.79 ± 0.37	มาก

ภาคผนวก ค
ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจตามมาตรฐานที่ใช้การบริการที่ปรึกษาของโรงงานลูกค้า

ตารางที่ ค. ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานที่รับบริการที่ปรึกษาของโรงงานลูกค้า

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานที่รับบริการที่ปรึกษาของ TAQC					
	GMP		ISO 9000		อื่นๆ (TPM)	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.50 ± 0.71	ปานกลาง	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
▪ ความหลากหลายของระบบมาตรฐานที่สามารถให้การปรึกษาได้	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.50 ± 0.71	ปานกลาง	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
▪ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้คำปรึกษาจนได้รับการรับรอง	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.70 ± 0.48	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
▪ ความเหมาะสมของขั้นตอนในการพัฒนาระบบ	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.60 ± 0.52	มาก	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
▪ เนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	3.57 ± 0.53	มาก	3.90 ± 0.74	มาก	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
▪ ความพร้อม และความเหมาะสมของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	4.29 ± 0.76	มาก	4.40 ± 0.52	มาก	3.00 ± 0.00	ปานกลาง
▪ การรักษาความลับขององค์กรลูกค้า	3.86 ± 0.38	มาก	3.80 ± 0.79	มาก	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
▪ การเข้าช่วยเหลือ ดูแลระหว่างการตรวจประเมินขอการรับรองระบบ	4.14 ± 0.69	มาก	3.90 ± 0.57	มาก	3.00 ± 0.00	ปานกลาง
▪ ความน่าเชื่อถือ และความมีชื่อเสียงของบริษัทด้านการบริการที่ปรึกษา	3.71 ± 0.49	มาก	3.70 ± 0.48	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.64 ± 0.35	มาก	3.81 ± 0.35	มาก	4.25 ± 0.00	มาก

ตารางที่ ค. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานที่รับบริการที่ปรึกษาของโรงงานลูกค้า

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจตามมาตรฐาน ที่รับบริการที่ปรึกษาของ TAQC					
	GMP		ISO 9000		อื่นๆ (TPM)	
ด้านราคา						
▪ ราคาในการให้บริการมีความเหมาะสม และคุ้มค่ากับการลงทุน	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.30 ± 0.48	ปานกลาง	4.00 ± 0.00	มาก
▪ สามารถต่อรองราคาในการการปรึกษาได้	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.30 ± 0.48	ปานกลาง	3.00 ± 0.00	ปานกลาง
▪ การชำระค่าบริการแบบเป็นงวดตามความก้าวหน้าของงาน	3.86 ± 0.38	มาก	4.00 ± 0.47	มาก	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
▪ ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ระบุในสัญญา	3.57 ± 0.53	มาก	3.70 ± 0.48	มาก	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.36 ± 0.20	ปานกลาง	3.58 ± 0.33	มาก	4.25 ± 0.00	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย						
▪ ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน (ที่ตั้ง ป้าย จุดสังเกต)	2.57 ± 0.53	ปานกลาง	2.90 ± 0.32	ปานกลาง	2.00 ± 0.00	ปานกลาง
▪ ความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน (โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมลล์)	3.14 ± 0.38	ปานกลาง	3.70 ± 0.48	มาก	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
▪ ความสะดวกในการติดต่อ ณ สำนักงาน (ที่จอดรถ การรับรองลูกค้า)	3.43 ± 0.53	ปานกลาง	3.50 ± 0.53	ปานกลาง	3.00 ± 0.00	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.05 ± 0.23	ปานกลาง	3.37 ± 0.33	ปานกลาง	3.33 ± 0.00	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
▪ การส่งวารสารประจำเดือน	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	4.00 ± 0.47	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
▪ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมหลักสูตรใหม่ต่างๆ ทาง แฟกซ์/อีเมลล์	3.00 ± 0.58	ปานกลาง	3.10 ± 0.32	ปานกลาง	4.00 ± 0.00	มาก
▪ การเข้านำเสนอโครงการถึงโรงงานของพนักงาน	3.14 ± 0.38	ปานกลาง	3.20 ± 0.42	ปานกลาง	3.00 ± 0.00	ปานกลาง
▪ การออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษา	2.57 ± 0.53	ปานกลาง	2.30 ± 0.48	ปานกลาง	2.00 ± 0.00	ปานกลาง
▪ การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ใหม่ๆ แก่ลูกค้า (แบบฟรีคอร์ส)	3.57 ± 0.53	มาก	3.60 ± 0.52	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.11 ± 0.34	ปานกลาง	3.24 ± 0.28	ปานกลาง	3.40 ± 0.00	ปานกลาง

ตารางที่ ค. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานที่รับบริการที่ปรึกษาของโรงงานลูกค้า

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานที่รับบริการที่ปรึกษาของ TAQC					
	GMP		ISO 9000		อื่นๆ (TPM)	
ด้านบุคคล (เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้คำปรึกษา)						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ความรู้และความสามารถในระบบมาตรฐานที่ได้ใช้บริการ ▪ ความสามารถและเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ ▪ ความสามารถในการประยุกต์ระบบให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร ▪ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการดำเนินงานให้คำปรึกษา ▪ ความตรงต่อเวลานัดหมาย ▪ มนุษย์สัมพันธ์ และความเป็นมิตรกับลูกค้า ▪ การแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ 	3.71 ± 0.49	มาก	3.90 ± 0.74	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
	3.43 ± 0.79	ปานกลาง	3.90 ± 0.57	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
	3.00 ± 0.00	ปานกลาง	3.30 ± 0.48	ปานกลาง	3.00 ± 0.00	ปานกลาง
	3.43 ± 0.53	ปานกลาง	3.50 ± 0.53	ปานกลาง	4.00 ± 0.00	มาก
	3.14 ± 0.69	ปานกลาง	3.20 ± 0.79	ปานกลาง	4.00 ± 0.00	มาก
	3.71 ± 0.49	มาก	3.80 ± 0.63	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
	4.00 ± 0.00	มาก	4.00 ± 0.67	มาก	5.00 ± 0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.49 ± 0.28	มาก	3.66 ± 0.35	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
ด้านกระบวนการ						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ขั้นตอนการนำเสนอโครงการมีความสะดวก รายละเอียดครบถ้วน ▪ ที่ปรึกษามีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน และแล้วเสร็จตามที่วางแผน ▪ การขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาในกรณีเร่งด่วนทางโทรศัพท์ ▪ ความถี่ในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้าระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ ▪ การบริการประสานงานเพื่อขอการรับรองกับหน่วยงานผู้รับรองระบบ 	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.80 ± 0.42	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
	2.71 ± 0.95	ปานกลาง	3.80 ± 0.79	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
	3.29 ± 0.49	ปานกลาง	3.60 ± 0.52	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
	2.71 ± 0.49	ปานกลาง	3.40 ± 0.70	ปานกลาง	4.00 ± 0.00	มาก
	3.14 ± 0.69	ปานกลาง	3.70 ± 0.48	มาก	3.00 ± 0.00	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	3.03 ± 0.47	ปานกลาง	3.66 ± 0.30	มาก	3.80 ± 0.00	มาก

ตารางที่ ค. (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานที่รับบริการที่ปรึกษาของโรงงานลูกค้า

รายละเอียดของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานที่รับบริการที่ปรึกษาของ TAQC					
	GMP		ISO 9000		อื่นๆ (TPM)	
ด้านหลักฐานทางกายภาพ						
▪ อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอ เหมาะสม	4.00 ± 0.82	มาก	3.70 ± 0.67	มาก	3.00 ± 0.00	ปานกลาง
▪ การตกแต่งภายในมีความเหมาะสม สวยงาม	4.00 ± 0.00	มาก	4.40 ± 0.52	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
▪ อาคารสำนักงานมีความสวยงามน่าเชื่อถือ	4.00 ± 0.00	มาก	4.80 ± 0.42	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
▪ สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับรองผู้มาติดต่อมีเพียงพอ เหมาะสม	4.43 ± 0.53	มาก	4.20 ± 0.42	มาก	4.00 ± 0.00	มาก
ค่าเฉลี่ยของผลรวมความพึงพอใจ	4.11 ± 0.24	มาก	4.28 ± 0.28	มาก	3.75 ± 0.00	มาก
รวมทั้งหมด	3.53 0.43	มาก	3.76 0.37	มาก	4.03 0.53	มาก

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายวิกรม จันทร์ศิริ

วัน เดือน ปี เกิด

17 มิถุนายน 2524

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย
จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย
จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546

ประวัติการทำงาน

2546-2547

บริษัท นิยมพานิช จำกัด

2547-2549

บริษัท ทริปเฟล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด

2549-ปัจจุบัน

บริษัท อีสซีม (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved