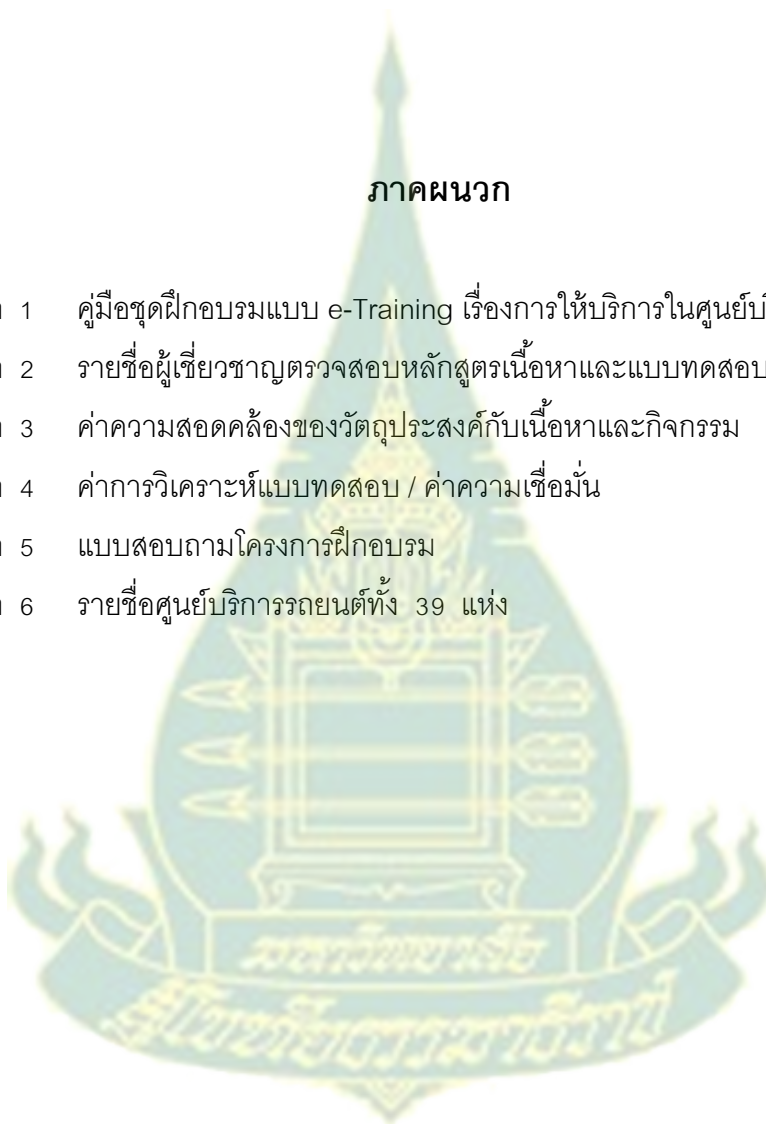


ภาคผนวก

- ภาคผนวก 1 คู่มือชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์
- ภาคผนวก 2 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหลักสูตรเนื้อหาและแบบทดสอบ
- ภาคผนวก 3 ค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับเนื้อหาและกิจกรรม
- ภาคผนวก 4 ค่าการวิเคราะห์แบบทดสอบ / ค่าความเชื่อมั่น
- ภาคผนวก 5 แบบสอบถามโครงการฝึกอบรม
- ภาคผนวก 6 รายชื่อศูนย์บริการรถยนต์ทั้ง 39 แห่ง



คู่มือ
ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training
เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์



คำนำ

การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานนั้น ๆ หน่วยงานใดบริการดี ลูกค้าพึงพอใจก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้โดยง่าย หากในองค์กรสามารถพัฒนาและยกระดับการให้บริการมีมาตรฐานและบุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแล้ว ย่อมถือเป็นองค์กรนั้นมีมาตรฐานในการให้บริการ

ดังนั้น การบริการในศูนย์บริการรถยนต์นี้ ได้พัฒนาขึ้นจากการศึกษาวิจัยในรูปแบบ e-Training ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์เบื้องต้น เพื่อเป็นการจุดประกายความคิด ความเข้าใจ เกิดทักษะและความสามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

สำนักการศึกษาต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มิถุนายน 2552



สารบัญ

	หน้า
คำชี้แจงสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	65
แบบทดสอบก่อนเรียน	72
เนื้อหาและกิจกรรม	62
แบบทดสอบหลังเรียน	86



คำชี้แจง สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. วัตถุประสงค์การฝึกอบรม

การฝึกอบรมหลักสูตร การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับในเรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ ไปพัฒนาการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ได้

2. หัวข้อการฝึกอบรม

การฝึกอบรมหลักสูตรนี้ มีทั้งหมด 5 หัวข้อวิชา คือ

- 2.1 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 จิตแห่งการให้บริการ (Service Mind)
- 2.3 5 มิติแห่งการบริการที่ดี
- 2.4 เทคนิคการสร้างความพึงพอใจ
- 2.5 สูตรสำเร็จ 7 ขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์

3. สื่อประกอบการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องสมัครลงทะเบียนผ่าน website <http://www.changelifebetter.com>

4. รูปแบบการฝึกอบรม

การฝึกอบรมหลักสูตรนี้เป็นการฝึกอบรมทางไกลแบบ e-Training ที่เรียนรู้จากสื่อ Multimedia บน website และมีแบบฝึกหัดทำห้วงข้อทุกห้วงข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ประเมินผลก่อนการฝึกอบรม

เป็นการประเมินการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเป็นการตรวจสอบในเบื้องต้นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้เกี่ยวกับการบริการอย่างไรบ้าง อันจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบพื้นฐานของตนเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก

4.2 การศึกษาเนื้อหาสาระ

เป็นการศึกษาจากสื่อบนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Powerpoint โดยประกอบด้วย เนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ทั้ง 5 หัวข้อวิชาที่ได้กำหนดไว้ โดยมีเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้ให้จบทั้ง 5 หัวข้อวิชา สามารถมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ และสามารถนำไปพัฒนาการบริการของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทเรียนมีเนื้อหา 1 หน่วยการสอน ประกอบด้วย แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ จิตแห่งการให้บริการ(Service Mind) 5 มิติแห่งการบริการที่ดี เทคนิคการสร้าง

พึงพอใจ สูตรสำเร็จ 7 ชั้นในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของเรียนรู้ ดังนี้

- 1) บอกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการได้ถูกต้อง
- 2) บอกเป้าหมายการให้บริการที่ถูกต้องได้
- 3) บอกแนวทางสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้
- 4) บอกเทคนิคการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
- 5) บอกถึงขั้นตอนการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง

4.3 แบบฝึกหัดท้ายบท

เป็นกิจกรรมประกอบบทเรียน ที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำหลังจากเรียนรู้ในแต่ละหัวข้อ เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก

4.4 ประเมินผลหลังการฝึกอบรม

เป็นการประเมินหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาเนื้อหา ทั้ง 5 หัวข้อเรียบร้อยแล้ว เป็นการวัดความรู้ ความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก

5. วิธีการฝึกอบรม

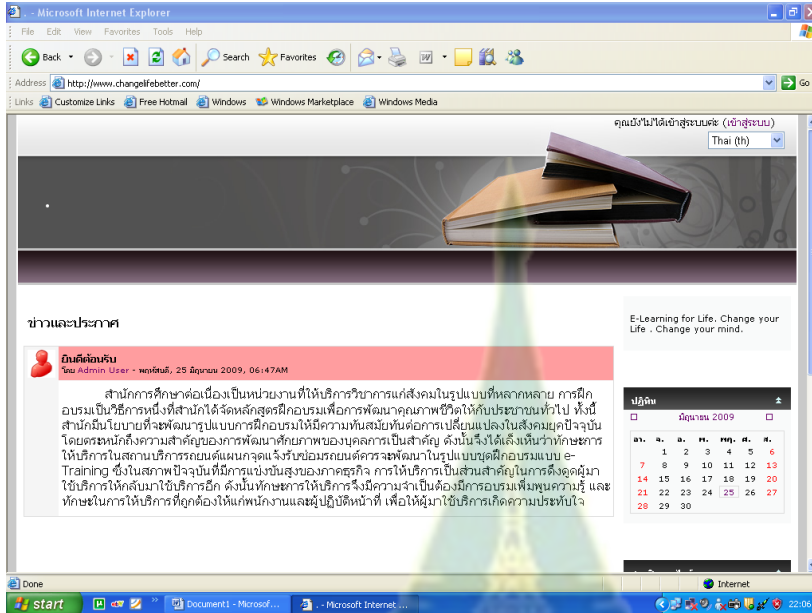
เป็นการฝึกอบรมบน website ตามขั้นตอนดังนี้



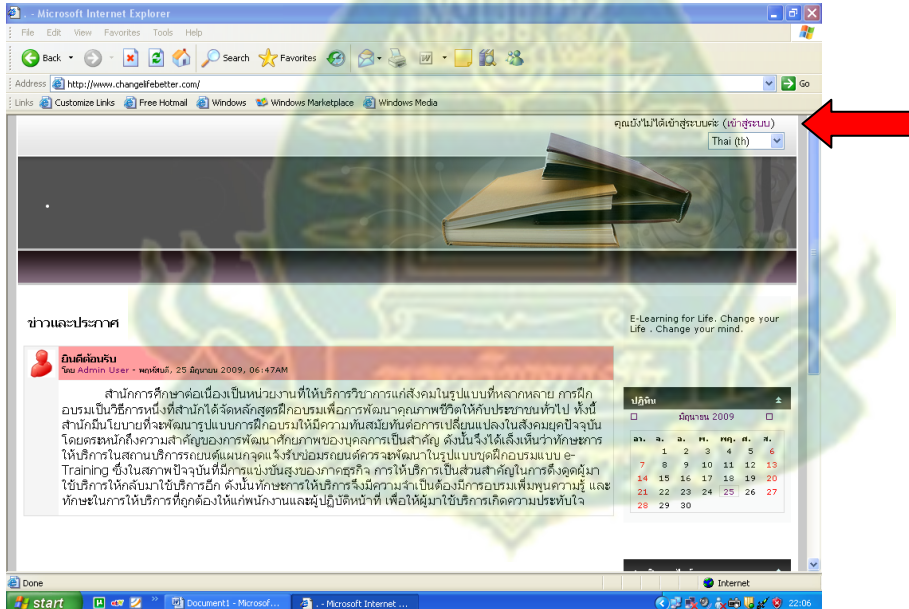
ขั้นตอนการใช้งานระบบ

ขั้นตอนที่ 1 เข้าสู่เว็บไซต์ e-Training ที่ <http://www.changelifebetter.com> จากปรากฏหน้าเว็บดัง

ภาพ



ขั้นตอนที่ 2 คลิกที่เข้าสู่ระบบที่มุมบนด้านขวามือ



ขั้นตอนที่ 3 สมัครสมาชิกใหม่ ซึ่งหน้าเว็บจะมีลักษณะดังภาพ

กลับมาที่เว็บไซต์นี้?

เข้าสู่ระบบโดยมีชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณ (เว็บเบราว์เซอร์ที่คุณใช้จัดคุกกี้ให้คุณให้)

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

บุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาได้เฉพาะสาขาวิชาที่มีสัญลักษณ์หน้าคนติดอยู่ นั่นคือ อนุญาตให้บุคคลทั่วไปเข้าศึกษาได้ นอกจากนี้ สำหรับท่านที่เป็นสมาชิกท่านนั้น

มีชื่อผู้ใช้หรือรหัสผ่าน ?

คุณเข้ามาที่นี่เป็นครั้งแรกหรือเปล่าคะ

สวัสดีค่ะ/ครับ

กรุณาสมัครสมาชิกใหม่เพื่อที่คุณจะสามารถ เข้าไปดวงบทเรียนต่างๆได้โดยไม่ต้องรอวิทยานิพนธ์มาจต้องกรกร รหัสผ่านซึ่งคุณยังไม่จำเป็นต้องไปกังวลจนกว่าจะได้เป็นสมาชิกแล้วคุณทำตามขั้นตอนต่อไป

1. กอแบบฟอร์มสมัครสมาชิกใหม่
2. ระบบจะทำการส่งอีเมลไปยังอีเมลที่คุณให้ไว้
3. อ่านอีเมล จากนั้นคลิกที่ ลิงก์ในอีเมลนั้น
4. เมื่อคลิกแล้วบัญชีผู้ใช้ของคุณจะได้รับการยืนยันสามารถล็อกอินเข้าสู่ระบบได้ทันที
5. เลือกสาขาวิชาที่ต้องการเข้าไปเรียน
6. ถ้าหากมีการถามให้ใส่รหัสในการเข้าเรียน ให้กรอกรหัสที่อาจารย์ของคุณให้ไว้
7. นับจากนี้คุณสามารถเข้าไปศึกษาและทำกิจกรรมในแต่ละสาขาวิชาได้ โดยไม่ต้องไปพิมพ์แต่ชื่อผู้ใช้ (username) และรหัสผ่าน (password) จากหน้านี้

คลิกที่ “สมัครสมาชิกใหม่”

จากนั้นกรอกรายละเอียดในส่วนของการสมัครให้ครบถ้วน ดังภาพ

บัญชีผู้ใช้ใหม่ - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.changefebetter.com/login/signup.php?

change เข้าสู่ระบบ บัญชีผู้ใช้ใหม่ Thai (th)

สร้าง username และ password ใหม่

ชื่อผู้ใช้*

รหัสผ่าน* ไม่เปิดเผย

กรุณากรอกข้อมูลส่วนตัว

อีเมล*

ใส่อีเมลอีกครั้ง*

ชื่อ*

นามสกุล*

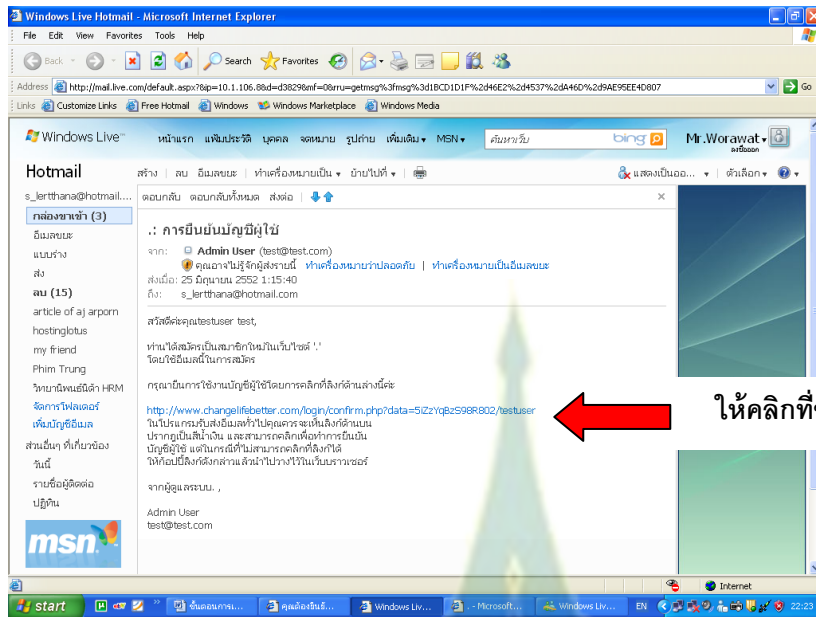
จังหวัด*

ประเทศ*

คุณต้องกรอกข้อมูลในช่องที่ขึ้น *

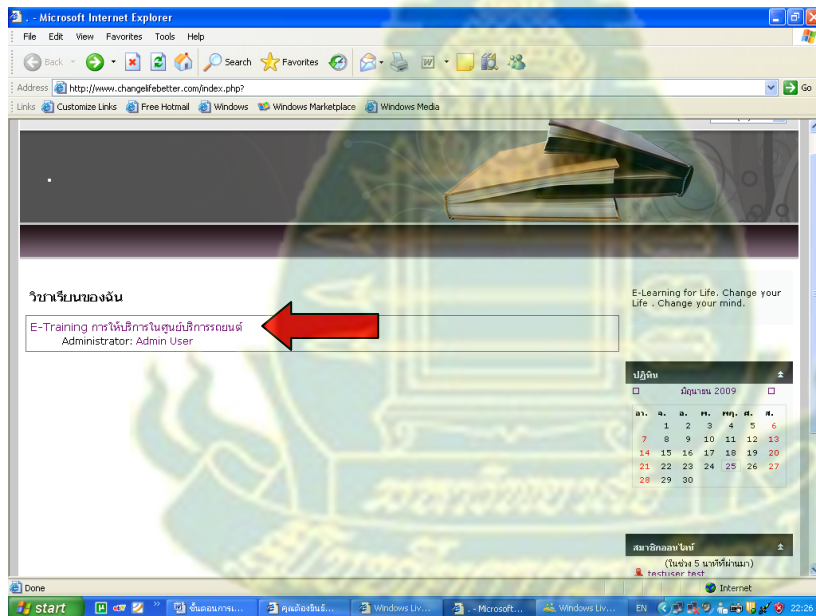
คลิกที่ “สร้าง account ใหม่”

เมื่อกรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว จะได้รับการยืนยันการเป็นสมาชิกโดยจะมี e-Mail ตอบกลับจากทางระบบ ซึ่ง e-Mail ตอบกลับนั้นอาจจะไปอยู่ใน Junk mail ของท่านให้ตรวจสอบที่ Junk mail ก่อนเพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว

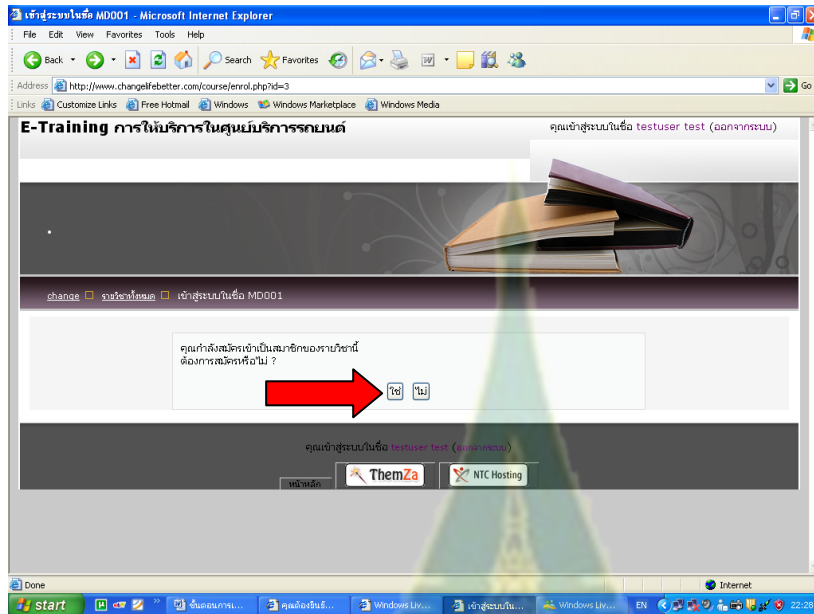


ให้คลิกที่ข้อความที่เป็น Link เพื่อยืนยันการเป็น

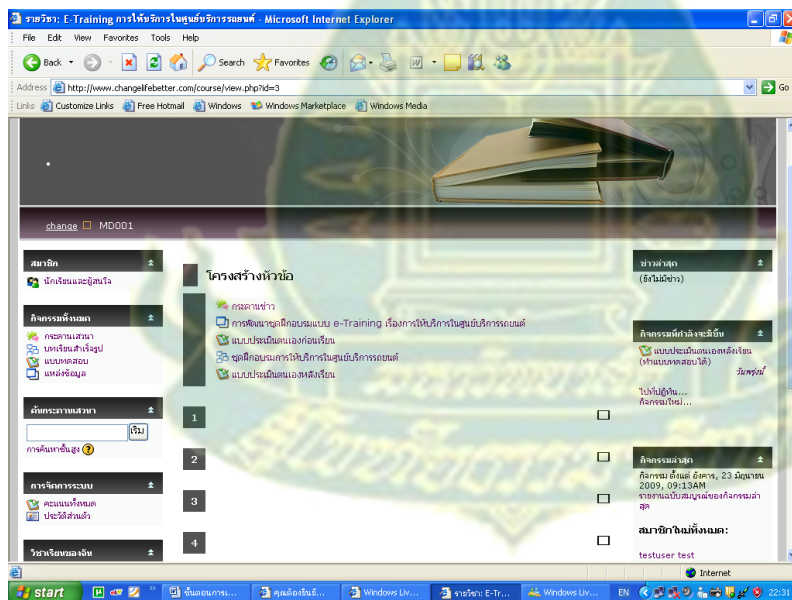
เมื่อคลิกแล้วจะปรากฏหน้าจอตั้งภาพ ให้คลิกที่ e-Training การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์



เมื่อคลิกที่ e-Training การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ จะปรากฏหน้าจอตั้งภาพ
ให้กดที่ปุ่มใช่ เพื่อเข้าสู่ระบบการเรียนแบบ e-Training



เมื่อคลิก “ใช่” แล้ว หน้าจอจะเปลี่ยนไปดังภาพ

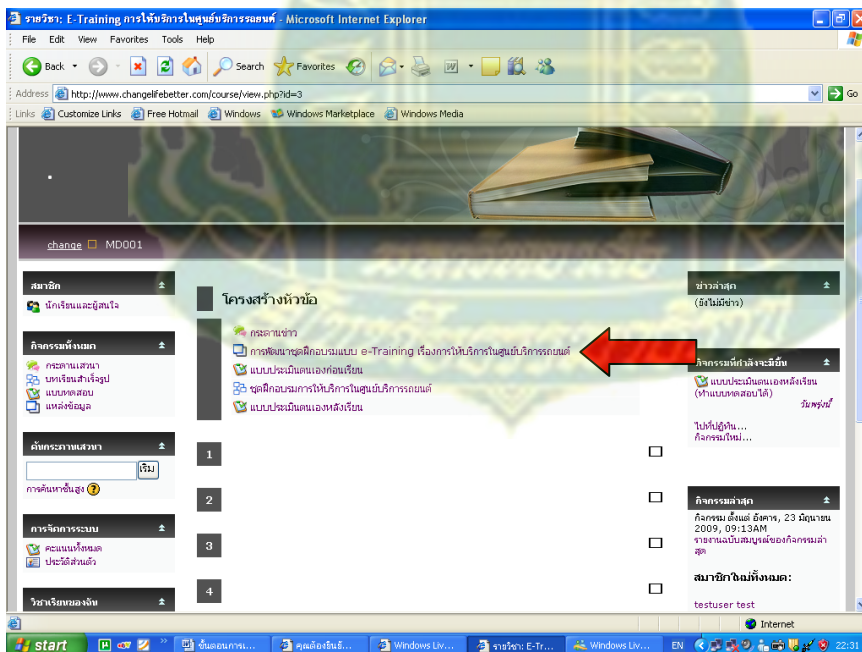


ขั้นตอนการเรียน

1. เมื่อเข้าสู่ระบบได้แล้วหน้าจอก็จะมีลักษณะดังภาพ



2. คลิกที่ การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ เพื่อดูวัตถุประสงค์ของโครงการ ขั้นตอนการศึกษาชุดฝึกอบรม



(หมายเหตุ หากต้องการกลับสู่หน้าโครงสร้างหัวข้อ ให้คลิกที่ข้อความ MD001 ด้านบนซ้ายมือ)

3. ทำแบบประเมินตนเองก่อนเรียน โดยคลิกที่ แบบประเมินตนเองก่อนเรียน

รายวิชา: E-Training การให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.changelfebetter.com/course/view.php?id=3

change MD001

สมาชิก: นักเรียนและผู้สนใจ

กิจกรรมทั้งหมด:

- ผลงานเสนอ
- บทเรียนสำเร็จรูป
- แบบทดสอบ
- แหล่งข้อมูล

ผู้ทรงคุณวุฒิ: 1

การจัดการระบบ:

- ดูแลระบบทั้งหมด
- ประวัติผู้สนใจ

วิทยากรของจริง: 4

โครงสร้างหัวข้อ:

- ผลงานข่าว
- การศึกษาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า
- แบบประเมินตนเองก่อนเรียน
- ชุดฝึกอบรมการให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า
- แบบประเมินตนเองหลังเรียน

ข่าวล่าสุด (ยังไม่มีการโพสต์):

- กิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้น:
 - แบบประเมินตนเองก่อนเรียน (ยังไม่ทดสอบได้)
- กิจกรรมล่าสุด:
 - กิจกรรม เรื่อง: อีเมล, 23 มิถุนายน 2009, 09:13AM
 - รายงานเป็นสมบูรณ์ของกิจกรรมล่าสุด

สมาชิกทั้งหมด: testuser test

4. เข้าศึกษาชุดฝึกอบรมการให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า

รายวิชา: E-Training การให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.changelfebetter.com/course/view.php?id=3

change MD001

สมาชิก: นักเรียนและผู้สนใจ

กิจกรรมทั้งหมด:

- ผลงานเสนอ
- บทเรียนสำเร็จรูป
- แบบทดสอบ
- แหล่งข้อมูล

ผู้ทรงคุณวุฒิ: 1

การจัดการระบบ:

- ดูแลระบบทั้งหมด
- ประวัติผู้สนใจ

วิทยากรของจริง: 4

โครงสร้างหัวข้อ:

- ผลงานข่าว
- การศึกษาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า
- แบบประเมินตนเองก่อนเรียน
- ชุดฝึกอบรมการให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า
- แบบประเมินตนเองหลังเรียน

ข่าวล่าสุด (ยังไม่มีการโพสต์):

- กิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้น:
 - แบบประเมินตนเองก่อนเรียน (ยังไม่ทดสอบได้)
- กิจกรรมล่าสุด:
 - กิจกรรม เรื่อง: อีเมล, 23 มิถุนายน 2009, 09:13AM
 - รายงานเป็นสมบูรณ์ของกิจกรรมล่าสุด

สมาชิกทั้งหมด: testuser test

5. ทำแบบประเมินตนเองหลังเรียน

6. สุกท้ายประเมินโครงการในภาพรวม

(หมายเหตุ หากต้องการกลับไปหน้าโครงสร้างหัวข้อ ให้คลิกที่ข้อความ MD001 ด้านบนซ้ายมือ)



แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม

1. สิ่งสำคัญต่อการทำงานบริการ คือ
 - ก. รักงาน
 - ข. รายได้
 - ค. ความภาคภูมิใจ
 - ง. ถูกทุกข้อ
2. อุปนิสัยใดเหมาะกับงานบริการ
 - ก. ชี้เกรงใจ
 - ข. ชี้คุย
 - ค. ชอบช่วยเหลือ
 - ง. ไว้ตัว
3. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
 - ก. กระบวนการบริการ
 - ข. ผู้ให้บริการ
 - ค. สถานที่
 - ง. ถูกทุกข้อ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
 - ก. ลักษณะงาน
 - ข. ผลิตรภัณฑ์
 - ค. ราคา
 - ง. ไม่มีข้อใดถูก
5. วิธีที่ดีที่สุดสำหรับการรับมือกับลูกค้าแบบ “ทำตัวเป็นนาย” คือ
 - ก. รับรองแบบจริงจัง
 - ข. แนะนำสินค้าบริการ
 - ค. ช่วยเลือกสินค้า
 - ง. กระตุ้นให้พูด

6. บทบาทของผู้ให้บริการที่ดี
- ก. ติดต่อสื่อสารได้ดี
 - ข. รู้หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน
 - ค. แก้ปัญหาได้อย่างทันที่
 - ง. ถูกหมดทุกข้อ
7. เทคนิคการสนทนากับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
- ก. ไม่ได้เสียง
 - ข. ไม่บอกปิด
 - ค. ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ
 - ง. ถูกหมดทุกข้อ
8. คำพูดที่ไม่ควรใช้ในงานบริการ
- ก. พูดไม่สุภาพ
 - ข. วิจารณ์และนินทา
 - ค. ประชดประชัน
 - ง. ถูกหมดทุกข้อ
9. หัวใจของการบริการ ประกอบด้วย
- ก. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - ข. ความพร้อมในการให้บริการ
 - ค. ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - ง. ถูกหมดทุกข้อ
10. การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าเป็นบริการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป ไม่ถูกเอาเปรียบยอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ เป็นความหมายของสิ่งใด
- ก. ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - ข. ความพร้อมในการให้บริการ
 - ค. ความมีคุณค่าของการบริการ
 - ง. ความสนใจต่อการบริการ

11. การใช้หลักเทคนิคของ “SMILE” เป็นการแสดงออกถึงความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสิ่งใด
- การสร้างแรงจูงใจในงานบริการ
 - การมีความกระตือรือร้นต่องานบริการ
 - การใช้เทคนิคในงานบริการ
 - การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ
12. เทคนิคของ “SMILE” ในงานบริการ คำว่า “s” ย่อมาจาก
- Smooth
 - Service
 - Success
 - Stress Tolerance
13. ลักษณะของการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า
- เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า
 - รับประกันสิ่งที่พูดกับลูกค้า
 - ขานรับข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 - ถูกหมดทุกข้อ
14. เมื่อลูกค้ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องของสินค้าหรือบริการ การขานรับข้อร้องเรียนของลูกค้าต้องทำด้วย
- ความประณีต สุขุมรอบคอบ
 - ความรวดเร็ว เต็มใจ
 - ความสุภาพ ความพิถีพิถัน
 - ความระมัดระวัง สุภาพ
15. หลักการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ประกอบด้วย
- รักษาคุณภาพของสินค้า มีราคาที่เหมาะสม
 - ส่งสินค้าครบถ้วนตรงเวลา
 - บริการที่ประทับใจ
 - ถูกหมดทุกข้อ

16. ขั้นตอนแรกที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์
- ก. การนัดหมาย
 - ข. การเตรียมการ
 - ค. การรับรถ
 - ง. การแจ้งราคา
17. สูตรสำเร็จ 7 ขั้นในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ ขั้นที่ 3 ได้แก่
- ก. การนัดหมาย
 - ข. การเตรียมการ
 - ค. การรับรถ
 - ง. การซ่อม
18. การตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ ผู้ที่จะต้องทำการตรวจสอบคุณภาพของงานซ่อมโดยละเอียด รวมถึงการทดสอบรถด้วยตนเองเป็นหน้าที่ของ
- ก. พนักงานรับรถ
 - ข. พนักงานซ่อมรถ
 - ค. พนักงานคนใดก็ได้
 - ง. หัวหน้าช่าง
19. ขั้นตอนที่จะต้องมีการอธิบายรายละเอียดการซ่อมและค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด รวมถึงเงื่อนไขการรับประกันให้ลูกค้าเข้าใจ เป็นขั้นตอนใด
- ก. การซ่อม
 - ข. การตรวจสอบคุณภาพ
 - ค. การส่งมอบรถ / ชำระเงิน
 - ง. การติดตามผล
20. สูตรสำเร็จในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ควรให้บริการตามลำดับ ดังนี้
- ก. การนัดหมาย- การเตรียมการ-การรับรถ- การซ่อม
 - ข. การเตรียมการ-การนัดหมาย-การซ่อม-การรับรถ
 - ค. การรับรถ-การซ่อม-การนัดหมาย-การติดตามผล
 - ง. การนัดหมาย-การรับรถ-การซ่อม-การตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ



เนื้อหาชุดฝึกอบรม

















PowerPoint































แบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

1. สิ่งสำคัญต่อการทำงานบริการ คือ
 - ก. รักงาน
 - ข. รายได้
 - ค. ความภาคภูมิใจ
 - ง. ถูกทุกข้อ
2. อุปนิสัยใดเหมาะกับงานบริการ
 - ก. ชี้เกรงใจ
 - ข. ชี้คุย
 - ค. ชอบช่วยเหลือ
 - ง. ไว้ตัว
3. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
 - ก. กระบวนการบริการ
 - ข. ผู้ให้บริการ
 - ค. สถานที่
 - ง. ถูกทุกข้อ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
 - ก. ลักษณะงาน
 - ข. ผลสัมฤทธิ์
 - ค. ราคา
 - ง. ไม่มีข้อใดถูก
5. วิธีที่ดีที่สุดสำหรับการรับมือกับลูกค้าแบบ “ทำตัวเป็นนาย” คือ
 - ก. รับรองแบบจริงจัง
 - ข. แนะนำสินค้าบริการ
 - ค. ช่วยเลือกสินค้า
 - ง. กระตุ้นให้พูด

6. บทบาทของผู้ให้บริการที่ดี
- ติดต่อสื่อสารได้ดี
 - รู้หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน
 - แก้ปัญหาได้อย่างทันที่
 - ถูกหมดทุกข้อ
7. เทคนิคการสนทนากับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
- ไม่ได้เสียง
 - ไม่บอกปิด
 - ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ
 - ถูกหมดทุกข้อ
8. คำพูดที่ไม่ควรใช้ในงานบริการ
- พูดไม่สุภาพ
 - วิจารณ์และนินทา
 - ประชดประชัน
 - ถูกหมดทุกข้อ
9. หัวใจของการบริการ ประกอบด้วย
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - ความพร้อมในการให้บริการ
 - ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - ถูกหมดทุกข้อ
10. การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าเป็นบริการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป ไม่ถูกเอาเปรียบยอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ เป็นความหมายของสิ่งใด
- ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - ความพร้อมในการให้บริการ
 - ความมีคุณค่าของการบริการ
 - ความสนใจต่อการบริการ

11. การใช้หลักเทคนิคของ “SMILE” เป็นการแสดงออกถึงความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสิ่งใด
- การสร้างแรงจูงใจในงานบริการ
 - การมีความกระตือรือร้นต่องานบริการ
 - การใช้เทคนิคในงานบริการ
 - การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ
12. เทคนิคของ “SMILE” ในงานบริการ คำว่า “s” ย่อมาจาก
- Smooth
 - Service
 - Success
 - Stress Tolerance
13. ลักษณะของการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า
- เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า
 - รับประกันสิ่งที่พูดกับลูกค้า
 - ขานรับข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 - ถูกหมดทุกข้อ
14. เมื่อลูกค้ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องของสินค้าหรือบริการ การขานรับข้อร้องเรียนของลูกค้าต้องทำด้วย
- ความประณีต สุขุมรอบคอบ
 - ความรวดเร็ว เต็มใจ
 - ความสุภาพ ความพิถีพิถัน
 - ความระมัดระวัง สุภาพ
15. หลักการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ประกอบด้วย
- รักษาคุณภาพของสินค้า มีราคาที่เหมาะสม
 - ส่งสินค้าครบถ้วนตรงเวลา
 - บริการที่ประทับใจ
 - ถูกหมดทุกข้อ

16. ขั้นตอนแรกที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์
- การนัดหมาย
 - การเตรียมการ
 - การรับรถ
 - การแจ้งราคา
17. สูตรสำเร็จ 7 ขั้นในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ ขั้นที่ 3 ได้แก่
- การนัดหมาย
 - การเตรียมการ
 - การรับรถ
 - การซ่อม
18. การตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ ผู้ที่จะต้องทำการตรวจสอบคุณภาพของงานซ่อมโดยละเอียด รวมถึงการทดสอบรถด้วยตนเองเป็นหน้าที่ของ
- พนักงานรับรถ
 - พนักงานซ่อมรถ
 - พนักงานคนใดก็ได้
 - หัวหน้าช่าง
19. ขั้นตอนที่จะต้องมีการอธิบายรายละเอียดการซ่อมและค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด รวมถึงเงื่อนไขการรับประกันให้ลูกค้าเข้าใจ เป็นขั้นตอนใด
- การซ่อม
 - การตรวจสอบคุณภาพ
 - การส่งมอบรถ / ชำระเงิน
 - การติดตามผล
20. สูตรสำเร็จในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ควรให้บริการตามลำดับ ดังนี้
- การนัดหมาย- การเตรียมการ-การรับรถ- การซ่อม
 - การเตรียมการ-การนัดหมาย-การซ่อม-การรับรถ
 - การรับรถ-การซ่อม-การนัดหมาย-การติดตามผล
 - การนัดหมาย-การรับรถ-การซ่อม-การตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ

เฉลยแบบทดสอบก่อน - หลังการฝึกอบรม

ก่อนการอบรม

- | | |
|-------|-------|
| 1. ก | 11. ง |
| 2. ค | 12. ง |
| 3. ง | 13. ง |
| 4. ก | 14. ข |
| 5. ก | 15. ง |
| 6. ง | 16. ก |
| 7. ง | 17. ง |
| 8. ง | 18. ค |
| 9. ง | 19. ก |
| 10. ค | 20. ก |

หลังการอบรม

- | | |
|-------|-------|
| 1. ก | 11. ง |
| 2. ค | 12. ง |
| 3. ง | 13. ง |
| 4. ก | 14. ข |
| 5. ก | 15. ง |
| 6. ง | 16. ก |
| 7. ง | 17. ง |
| 8. ง | 18. ค |
| 9. ง | 19. ก |
| 10. ค | 20. ก |



คำเฉลย
กิจกรรมท้ายหัวข้อวิชา

1. ข
2. ค
3. ง
4. ง
5. ง



ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหลักสูตรเนื้อหาและแบบทดสอบ

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. นายสุริยัน สิทธิโกศล | - Sales Manager
บริษัท ยন্ত্রกิจอินเตอร์เซลล์ จำกัด |
| 2. นายสุวิชา วิไลศิริลักษณ์ | - Sales manager
บริษัทโตโยต้านนทบุรี |
| 3. นายบุญยฤทธิ หอมหวล | - บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ จำกัด |



แสดงค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับเนื้อหาและกิจกรรม

ผู้เชี่ยวชาญ	ลำดับข้อของหัวข้อวิชา				
	1	2	3	4	5
คนที่ 1	1	1	0	1	1
คนที่ 2	1	0	1	1	1
คนที่ 3	0	1	1	1	1
รวมคะแนน	2	2	2	3	3
ค่า IOC	0.66	0.66	0.66	1	1

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

พบว่าค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับเนื้อหาและกิจกรรมมีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ซึ่งแสดงว่าวัตถุประสงค์กับเนื้อหาและกิจกรรมมีสอดคล้อง



แสดงค่าความยากง่ายของแบบทดสอบ

ข้อที่	แบบทดสอบก่อนและหลังอบรม		
	ความยาก (P)	อำนาจจำแนก(r)	ระดับคุณภาพของข้อสอบ
1	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
2	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
3	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
4	0.35	0.35	ค่อนข้างยาก,จำแนกได้ค่อนข้างดี
5	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
6	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
7	0.35	0.35	ค่อนข้างยาก,จำแนกได้ค่อนข้างดี
8	0.35	0.35	ค่อนข้างยาก,จำแนกได้ค่อนข้างดี
9	0.35	0.35	ค่อนข้างยาก,จำแนกได้ค่อนข้างดี
10	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
11	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
12	0.35	0.35	ค่อนข้างยาก,จำแนกได้ค่อนข้างดี
13	0.35	0.35	ค่อนข้างยาก,จำแนกได้ค่อนข้างดี
14	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
15	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
16	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
17	0.35	0.35	ค่อนข้างยาก,จำแนกได้ค่อนข้างดี
18	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
19	0.66	0.47	ค่อนข้างง่าย,จำแนกได้ดีมาก
20	0.35	0.35	ค่อนข้างยาก,จำแนกได้ค่อนข้างดี

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

ข้อสอบ ลทที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	X	X ²
1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	16	256
2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	18	324
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
5	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	15	225
6	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	14	196
7	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	14	196
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	15	225
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	16	256
10	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	18	324
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	17	289
12	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	18	324
13	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17	289
14	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	18	324
15	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	17	289
17	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	18	324
18	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	17	289
19	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	18	324
20	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	17	289
21	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	18	324
22	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	16	256
23	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	18	324
24	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
25	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	15	225
26	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	14	196
27	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	14	196
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	15	225
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	16	256
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	17	289
รวม	27	28	25	25	22	28	28	24	23	27	23	23	20	24	29	24	24	25	25	22	498	8330
ค่า p	0.9	0.9	0.8	0.8	0.7	0.9	0.9	0.8	0.8	0.9	0.8	0.8	0.7	0.8	0.9	0.8	0.8	0.8	0.8	0.7	Σ _{pr} = 2.22	
ค่า r	0.1	0.1	0.2	0.2	0.3	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3		
ค่า pr	0.09	0.09	0.16	0.16	0.21	0.09	0.09	0.16	0.16	0.09	0.16	0.16	0.21	0.16	0.09	0.16	0.16	0.16	0.16	0.21		

หาค่า KR20 $\sum pr = 2.22$, $\sum X = 489$, $\sum X^2 = 8330$ $\bar{X} = 16.6$

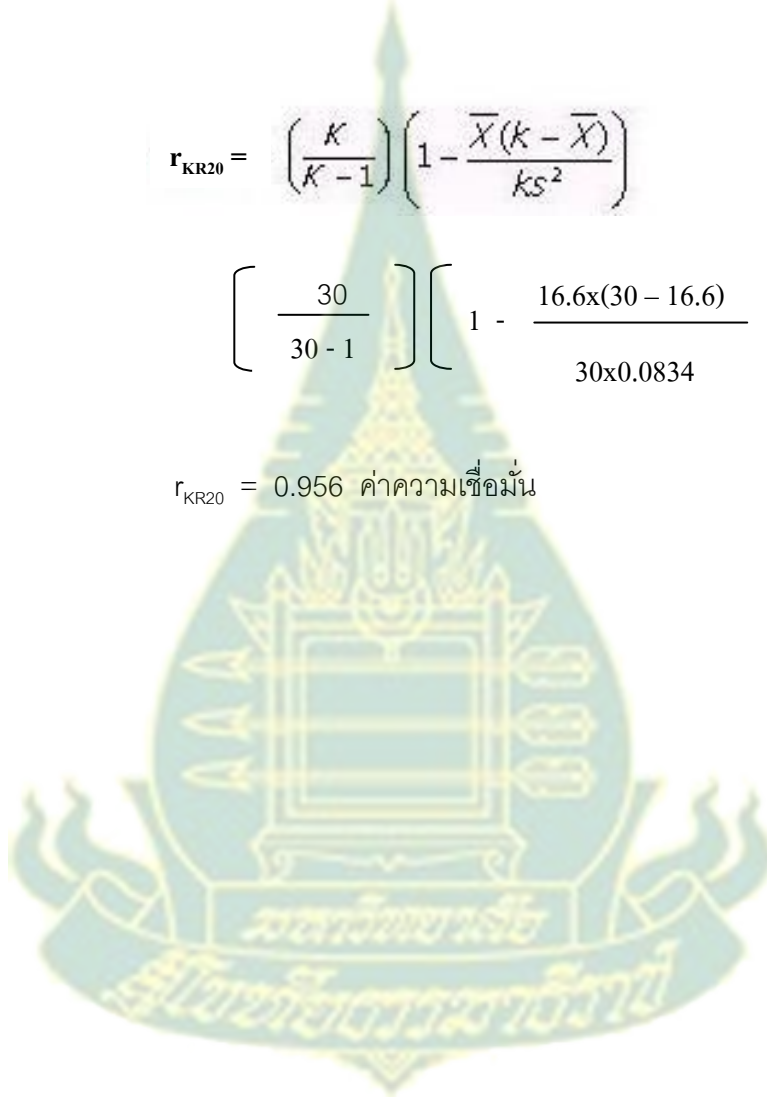
$$\text{หาค่า } \delta^2 = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N^2}$$

$$\delta^2 = \frac{(30 \times 8330) - (489)^2}{30 \times 30} = 0.0834 \text{ (ค่าความแปรปรวน)}$$

$$r_{KR20} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\bar{X}(K-\bar{X})}{Ks^2} \right)$$

$$\left[\frac{30}{30-1} \right] \left[1 - \frac{16.6 \times (30 - 16.6)}{30 \times 0.0834} \right]$$

$$r_{KR20} = 0.956 \text{ ค่าความเชื่อมั่น}$$



ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90 / 90 ได้กำหนดไว้ดังนี้

90(E_1) หมายถึง คะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบก่อนเรียน และกิจกรรมในบทเรียน

90(E_2) หมายถึง คะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรม

คนที่	คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน +กิจกรรมระหว่างเรียน รวม(E_1)	คะแนนแบบ ทดสอบหลัง(E_2)
	25	20
1	23	18
2	24	19
3	24	18
4	22	18
5	22	18
6	24	19
7	23	18
8	23	18
9	23	19
10	23	18
11	22	18
12	22	18
13	24	19
14	23	18
15	22	18
16	23	19
17	23	18
18	23	19
19	22	18
20	22	18
21	24	18

คนที่	คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน +กิจกรรมระหว่างเรียน รวม(E_1)	คะแนนแบบ ทดสอบหลัง(E_2)
	25	20
22	24	19
23	24	18
24	24	18
25	23	18
26	23	19
27	24	18
28	24	18
29	22	18
30	23	18
	692	548

วิธีการวิเคราะห์ (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ)

การคำนวณหา 90 / 90

$$E_1 = \frac{692 \times 100}{750} = 92.26$$

$$E_2 = \frac{548 \times 100}{600} = 91.33$$

ดังนั้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 92.26/91.33

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

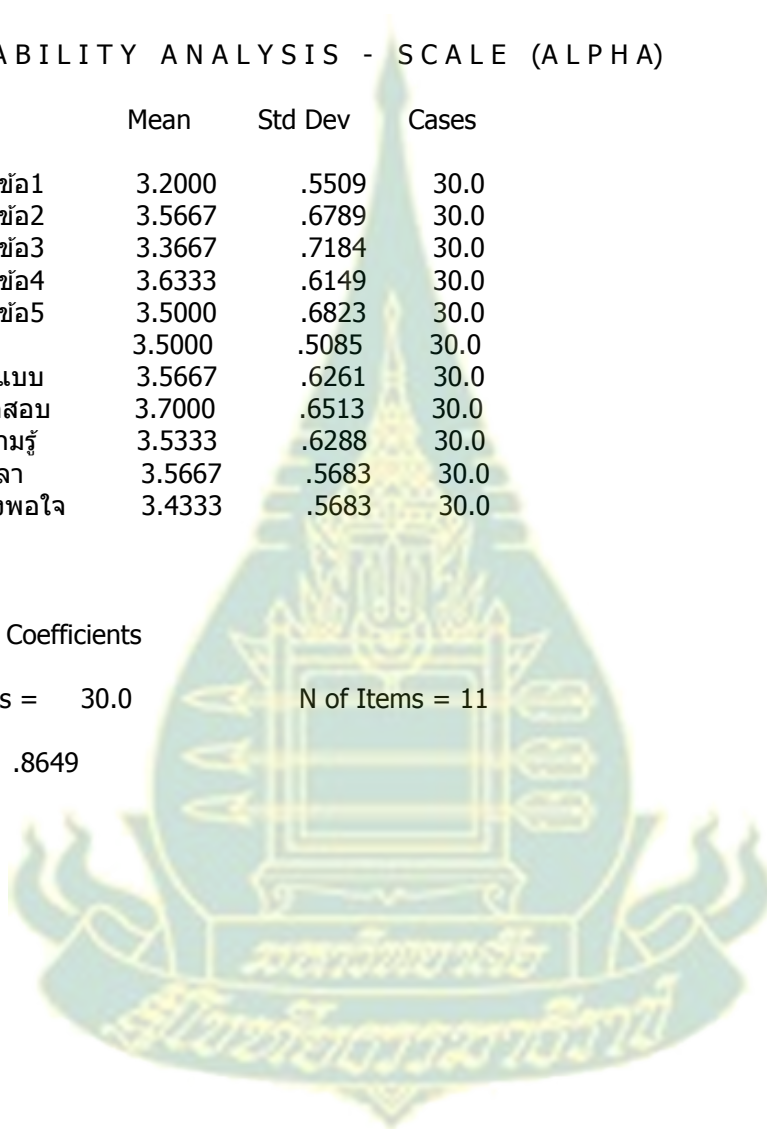
	Mean	Std Dev	Cases
1. หัวข้อ1	3.2000	.5509	30.0
2. หัวข้อ2	3.5667	.6789	30.0
3. หัวข้อ3	3.3667	.7184	30.0
4. หัวข้อ4	3.6333	.6149	30.0
5. หัวข้อ5	3.5000	.6823	30.0
6. สื่อ	3.5000	.5085	30.0
7. รูปแบบ	3.5667	.6261	30.0
8. ทดสอบ	3.7000	.6513	30.0
9. ความรู้	3.5333	.6288	30.0
10. เวลา	3.5667	.5683	30.0
11. ฟังพอใจ	3.4333	.5683	30.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 11

Alpha = .8649



แบบสอบถาม
โครงการฝึกอบรมแบบ e-Training
เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 35 ปี
 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี
 มากกว่า 45 ปี
3. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของเนื้อหาการฝึกอบรม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด
1. ความเหมาะสมของเนื้อหาและแบบฝึกหัดท้ายหัวข้อ				
1.1 หัวข้อที่ 1 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ				
1.2 หัวข้อที่ 2 จิตแห่งการให้บริการ (Service Mind)				
1.3 หัวข้อที่ 3 หน้าที่แห่งการบริการที่ดี				
1.4 หัวข้อที่ 4 เทคนิคการสร้างความพึงพอใจ				
1.5 หัวข้อที่ 5 สูตรสำเร็จ 7 ขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์				
2. ความชัดเจนของภาพและเสียงสื่อที่ใช้				
3. รูปแบบของการนำเสนอสร้างความสนใจให้ติดตามตลอดหลักสูตรการฝึกอบรม				
4. ความสัมพันธ์ของแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน				
5. ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมเรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์				
6. ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้การฝึกอบรมทั้งกระบวนการ				
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการฝึกอบรมแบบ e-Training				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. หลักฐานที่ทันท่วงทีและต้องการให้จัดทำแบบ e-Training

1.1

1.2

1.3

1.4

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการฝึกอบรมแบบ e-Training

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

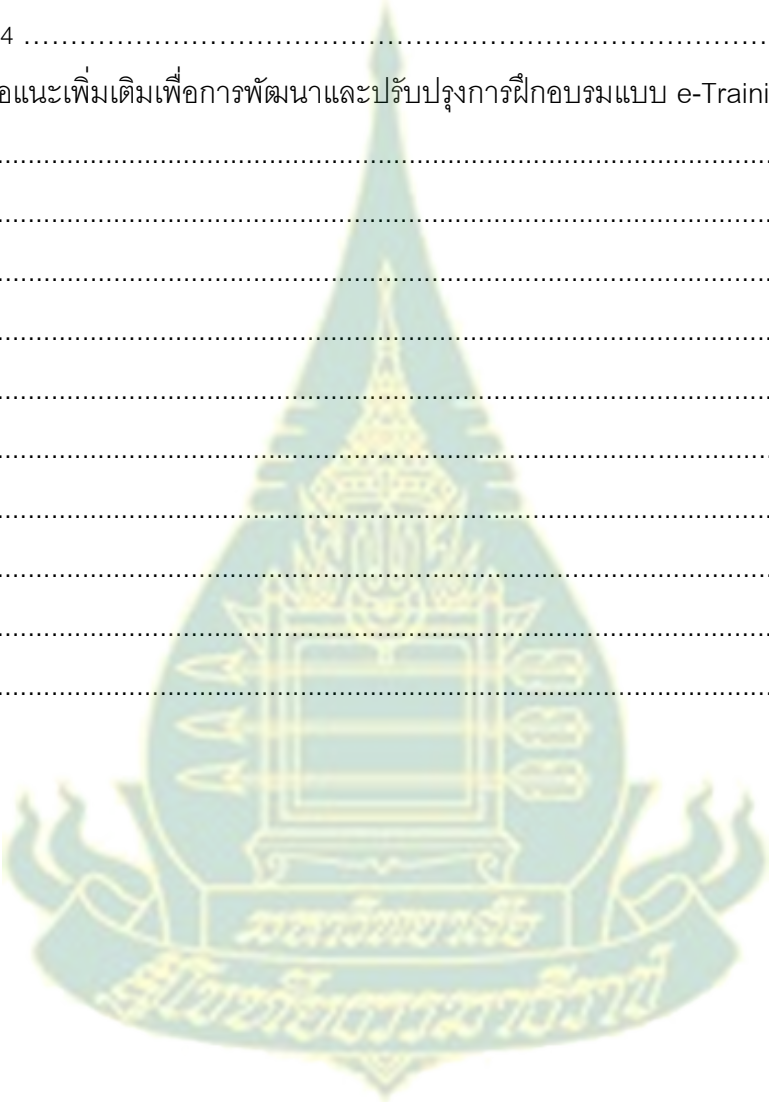
.....

.....

.....

.....

.....



รายชื่อศูนย์บริการรถยนต์

- | | |
|--|----------|
| 1. บริษัท โตโยต้านนทบุรี (บางบัวทอง) | นนทบุรี |
| 2. บริษัท โตโยต้า เอกนิมิตไทย จำกัด | นนทบุรี |
| 3. บริษัท โตโยต้านนทบุรี (บางใหญ่) | นนทบุรี |
| 4. บริษัท โตโยต้า (แจ้งวัฒนะ) | นนทบุรี |
| 5. บริษัท โตโยต้าเมืองนนท์ จำกัด (พระราม 5) | นนทบุรี |
| 6. บริษัท โตโยต้านนทบุรี | นนทบุรี |
| 7. บริษัท โตโยต้าเมืองนนท์ จำกัด | นนทบุรี |
| 8. บริษัท โตโยต้านนทบุรี (อ.เมือง) | นนทบุรี |
| 9. บริษัท โตโยต้า พาราก่อน มอเตอร์ จำกัด | ปทุมธานี |
| 10. บริษัท โตโยต้า พี.เอส.เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด | ปทุมธานี |
| 11. บริษัท โตโยต้า ภาตรา จำกัด | ปทุมธานี |
| 12. บริษัท โตโยต้าปทุมธานี (อ.เมือง) | ปทุมธานี |
| 13. บริษัท โตโยต้าปทุมธานี (รังสิต) | ปทุมธานี |
| 14. บริษัท โตโยต้า พี.เอส.เอ็นเตอร์ไพรซ์ (จำกัด) (ลำลูกกา) | ปทุมธานี |
| 15. บริษัท โตโยต้าปทุมธานี จำกัด | ปทุมธานี |
| 16. บริษัท โตโยต้าเฟรนส์ชิป จำกัด | ปทุมธานี |
| 17. บริษัท นนทบุรี ฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด | |
| 18. บริษัท วี.กรุ๊ป ฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด (แจ้งวัฒนะ) | |
| 19. บริษัท เอช ซี เอ็น จำกัด สาขาพระราม 5 | |
| 20. บริษัท เอช ซี เอ็น จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ | |
| 21. บริษัท เค กรุ๊ป ฮอนด้า ออโตโมบิล จำกัด | |
| 22. บริษัท ซ.กรุ๊ป ฮอนด้า ออโตโมบิล จำกัด | |
| 23. บริษัท ธีญบุรี ฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด | |
| 24. บริษัท ปทุมธานี ฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด | |
| 25. บริษัท วอง ฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด รังสิต | |
| 26. บริษัท ปทุมธานีฮอนด้า ออโตโมบิล (ฟิวเจอร์พาร์ค) จำกัด | |
| 27. บริษัท ไคว่ฮูฮู้อีซูซุเซลส์ จำกัด | |

28. บริษัท อีซูซูเมโทร จำกัด
29. บริษัท อีซูซูแสงฟ้า จำกัด
30. บริษัท อีซูซูนครหลวง จำกัด
31. บริษัท อีซูซูสยามซิตี จำกัด
32. บริษัท อีซูซูสยามซิตี จำกัด (ลำลูกกา)
33. บริษัท อีซูซูคิงส์ยงค์กรุงเทพ จำกัด
34. บริษัท อีซูซูอโต้เซ็นเตอร์ จำกัด (ปทุมธานี)
35. บริษัท อีซูซูอโต้เซ็นเตอร์ จำกัด (นนทบุรี)
36. บริษัท อีซูซูอโต้เซ็นเตอร์ จำกัด (ฟิวเจอร์พาร์ค)
37. บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด (อ.คลองหลวง)
38. บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด (อ.เมือง ปทุมธานี)
39. บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด (ตลาดไท ปทุมธานี)

