

APPENDIX A

Questionnaire

Satisfaction of Customers with Consulting Services at the SMEs Coordination and Services Center, Office of SMEs Promotion (OSMEP)

This questionnaire is a part of a research paper as a partial fulfillment of the requirements for Master Degree of Arts in English for Careers, Language Institute, Thammasat University. This questionnaire is used to measure the degree of satisfaction of customers with consulting services at the SMEs Coordination and Services Center, Office of SMEs Promotion (OSMEP), to survey the obstacles and dissatisfied areas in which the customers may experience regarding to the service offering, and to obtain suggestion from the customers in order to improve the service quality and relationships with customers. Your response will be rigorously confidential and will be used for the research purpose only. Your cooperation in answering this questionnaire is greatly appreciated.

This questionnaire is divided into three sections as followed:

1. Demographic and general information
 2. Overall satisfaction with the consulting services or coordinating with the SMEs Coordination and Services Center, Office of SMEs Promotion (OSMEP)
 3. Opinions and Suggestions
-

Instruction: Please read the following statements and make a “✓” mark in the circle or bracket the one that mostly reflects your feeling and/or opinion and clarify the required information in the following questions.

Section I: Demographic and general information

1. Sex

☐ Male

☐ Female

2. Age (complete year) _____ years

3. Education

☐ Primary school

☐ High School

☐ Vocational School

☐ Diploma

☐ Undergraduate

☐ Higher

4. Occupation

☐ Owner of enterprise/ Partnership/Authorize

Types of enterprises

☐ Retails

☐ Production

☐ Wholesale

☐ Service

☐ Export

☐ Import

☐ Franchise

☐ Others: _____

☐ Employees/Employee to private company

Types of enterprises

☐ Retails

☐ Production

☐ Wholesale

☐ Service

☐ Export

☐ Import

☐ Franchise

☐ Others: _____

☐ Government Official/state enterprise employee

Please identify which agency _____

☐ Executives/Private company staff/SMEs promotion agency

☐ Others _____

5. During the year, how do you contact with SMEs Coordination and Services Center, Office of SMEs Promotion?

☐ No

☐ Yes

5.1 How often do you contact with SMEs Coordination and Services Center, Office of SMEs Promotion during the last year?

☐ once

☐ twice

☐ three times up

5.2 Which kind of business do you contact with Office of SMEs Promotion?

☐ Receive the service

☐ coordinating among organization

5.3 Which categories did you receive the consulting service and coordinated with Office of SMEs Promotion? (*You can choose more than 1 answer*)

☐ Consulting regarding to business implementation

☐ Venture Capital Fund / Other Funds

☐ market management

☐ business law

☐ product designs and development

☐ franchise

☐ Joining booth exhibiting trading products and service

☐ Training / attending seminars

☐ Request for general information about SMEs

☐ Request for statistical data, research paper, case studies

☐ Others:

6. Where did you obtain the consulting services?

☐ Office of SMEs Promotion G Fl. TST Tower Viphavadee-Rangsit Rd.

☐ Regional SMEs Joint Investment and Mentoring Service Center (Identify province)

☐ Chiangmai ☐ Prae ☐ Ubolratchathani ☐ Ayudhaya

☐ Samutprakarn ☐ Samusakorn ☐ Krabi ☐ Choburi

☐ Surathai ☐ Phuket ☐ Songkla ☐ Nakornathom

☐ Others:

☐ Design Center (iSMEs) (Identify branch)

☐ Bangkok ☐ Chiangmai ☐ Phrae ☐ Songkla ☐ Konkaen

☐ SMEs Coordination and Services Center at iSMEs Building
Rachadamnernklang

() Call Center Tel. 0-2686-9111

() seminar/ training room (please identify)

() Other Consulting Booths (please identify)

7. Which channel did you use to contact with OSMEP? *you can choose more than 1 answer*

☐ Via E - mail

☐ Internet at website : <http://www.sme.go.th>

☐ By mail

☐ By phone

☐ Walk-in

☐ Others _____

Section II: Please indicate your level of satisfaction with the following statements. Check “✓” only one response for each statement that mostly reflects you feelings and/or opinions.

No.	Description	Satisfaction Level				
		Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor
Facilities and location						
1	The location of the center is easy to reach.					
2	The convenience of the waiting area with beverages provided					
3	Provide adequate equipment and information system resources					
4	The center is clean and comfortable.					
5	The toilets are clean and adequate.					
6	There are enough parking lots.					
7	The atmosphere of the center is nice and friendly.					
staff and consultants at the SMEs Coordination and Services Center						
8	Staff greets you with polite manners.					
9	Staff serves you with their willingness, enthusiasm and care.					
10	Staff is well coordinate and explains the process to you.					
11	Staff efficiently manages their time available for each customer.					
12	They possess enough knowledge to give you consultancy.					
13	They provide you an opportunity to ask questions.					
14	They are able to give satisfactory answer.					
15	They are eager to assist you in all aspects of the SMEs.					
Methods and Procedures at the services						
16	There are various and adequate channels in providing consulting services.					
17	The service procedures by the staffs are convenient and fast.					
18	The consulting services are consistently good.					
19	The process of service delivering is appropriate.					

No.	Description	Satisfaction Level				
		Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor
Methods and Procedures at the services						
20	The number of consultants is adequate.					
21	You business information is kept highly confidential.					
22	The results of consultation are satisfactory.					
Data and information available						
23	Adequate data and information are provided in the center.					
24	There are enough applications and forms to fill in.					
25	There are enough booklets and information booths.					
26	The contact information of involved agencies is available.					
27	You can access internet at the center.					
28	You can ask for a referral to other agencies.					
29	You can contact the experts at the available numbers.					

Section III: Opinions and Suggestions

Do you have any further opinions and suggestions relating to consulting services, its development that you are not able to address in the table?

☺ Thank you very much for you kind cooperation in answering the questions. ☺

For more information please contact the researcher at 0-2278-8800 ext. 512

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการคำปรึกษา ณ ศูนย์ประสานและบริการ SMEs สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์สำหรับนักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการคำปรึกษา ณ ศูนย์ประสานและบริการ SMEs สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เพื่อสำรวจปัญหาและความพึงพอใจของลูกค้าขณะรับบริการ และนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะนำมาเพื่อการศึกษา โดยเฉพาะ ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลของท่านในแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่:

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาการประสานงานของศูนย์ประสานและบริการ SMEs สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)
3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการรับบริการ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: กรุณาเติมข้อมูล หรือทำเครื่องหมาย “✓” ในวงกลมหรือวงเล็บที่คุณคิดว่าตรงกับ
ความเห็นของคุณมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. การศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ ปวช. / ปวส.

☐ ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา

☐ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ เจ้าของกิจการ/ หุ้นส่วนบริษัท / ผู้มีอำนาจลงนามของบริษัท

ประเภทของกิจการ

☐ ค้าปลีก

☐ การผลิต

☐ ค้าส่ง

☐ การบริการ

☐ ส่งออก

☐ นำเข้า

☐ แฟรนไชส์

☐ อื่นๆ ระบุ _____

☐ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน

ประเภทของกิจการ

☐ ค้าปลีก

☐ การผลิต

☐ ค้าส่ง

☐ ให้บริการ

☐ ส่งออก

☐ เข้า

☐ แฟรนไชส์

☐ อื่น ๆ ระบุ _____

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

โปรดระบุหน่วยงาน/สังกัด _____

☐ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs

☐ อื่นๆ ระบุ _____

5. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ใช้บริการ / ติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) อย่างไร

☐ ไม่เคย
☐ เคย

- 5.1 ➡ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้บริการหรือประสานงานกับ สสว. เพียงใด

☐ ครั้งเดียว ☐ 2 ครั้ง ☐ 3 ครั้งขึ้นไป

- 5.2 ➡ ลักษณะของเรื่องที่ติดต่อกับ ศูนย์ประสานและบริการ SMEs สำนักงาน ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

☐ ขอใช้/รับ บริการต่าง ๆ
☐ ประสานงานระหว่าง หน่วยงาน/ระหว่างองค์กร

- 5.3 ➡ เรื่องที่ให้บริการ/ประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ
☐ กองทุนร่วมลงทุนและเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ
☐ การตลาด
☐ กฎหมายธุรกิจ
☐ การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
☐ ธุรกิจแฟรนไชส์
☐ เข้าร่วมในการจัดงานแสดง/จำหน่ายสินค้าและบริการ
☐ เข้าร่วมการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา
☐ ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน
☐ ขอข้อมูลสถิติ, รายงาน, ผลการวิจัย, ผลการศึกษา
☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

6. สถานที่ที่ท่านใช้บริการหรือประสานงาน คือหน่วยงานใด

() สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ชั้น G อาคาร TST Tower ถ. วิทยาดิรั้งสิต

() ศูนย์บริการร่วมลงทุนและพี่เลี้ยง SMEs ภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด)

- () เชียงใหม่ () แพร่ () อุบลราชธานี () อุดรธานี
 () สมุทรปราการ () สมุทรสาคร () กระบี่ () ชลบุรี
 () สุราษฎร์ธานี () ภูเก็ต () สงขลา () นครปฐม
 () อื่น ๆ ระบุ _____

() ศูนย์บริการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ iSMEs (โปรดระบุสาขา)

() กรุงเทพฯ ๑.ราชดำเนินกลาง () เชียงใหม่ () เพชร

() สงขลา () ขอนแก่น

() ศูนย์ประสานและบริการ SMEs อาคาร iSMEs ถนนราชดำเนินกลาง (สี่แยกคอกวัว)

() ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center โทรศัพท์ 0-2686-9111

() ที่สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่าง ๆ (โปรดระบุ)

() จุดให้บริการปรึกษาแนะนำอื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. ในการใช้บริการหรือประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ท่านใช้ช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

☐ ทาง Internet ที่ www.sme.go.th

☐ ทาง E - mail

☐ ทาง

จดหมาย

☐ ทางโทรศัพท์

☐ เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง

☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่มีการบริการของศูนย์ประสานและบริการ SMEs สสว.

คำชี้แจง: โปรดใส่ ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	แย่	แย่มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่						
1	สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกแก่การเดินทางมา					
2	สถานที่นั่งรอสะดวกสบายพร้อมมีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ					
3	มีเครื่องมือและอุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ					
4	ศูนย์บริการสะอาดสะอ้าน					
5	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ					
6	มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ					
7	บรรยากาศภายในศูนย์บริการมีความสบายและเป็นมิตร					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประสานงาน						
8	เจ้าหน้าที่ต้อนรับและให้บริการมีอัธยาศัยดีและสุภาพ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการคุณด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้น และห่วงใย					
10	เจ้าหน้าที่ประสานงานให้แก่ท่านและอธิบายขั้นตอนการรับบริการ					
11	เจ้าหน้าที่สามารถบริหารเวลาอย่างเหมาะสมต่อการให้บริการลูกค้า					
12	ที่ปรึกษามีความรู้และความสามารถในการให้คำปรึกษา					
13	ที่ปรึกษาให้โอกาสแก่ท่านในการถามคำถาม					
14	ที่ปรึกษาสามารถตอบคำถามของท่านอย่างน่าพอใจ					
15	ที่ปรึกษามีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาธุรกิจแก่ท่าน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ประสานงาน						
16	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
17	ขั้นตอนการให้บริการและประสานงานมีความสะดวกและรวดเร็ว					
18	การให้บริการคำปรึกษามีคุณภาพอยู่เสมอ					
19	ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม					
20	มีที่ปรึกษาให้บริการอย่างเพียงพอ					

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	แย่	แย่มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ประสานงาน						
21	ข้อมูลธุรกิจของคุณถูกเก็บไว้เป็นความลับอย่างเหมาะสม					
22	ผลการรับบริการคำปรึกษาเป็นที่น่าพอใจสำหรับคุณ					
ด้านข้อมูลข่าวสาร / เอกสาร						
23	มีข้อมูลประกอบเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา/ประสานงานอย่างเพียงพอ					
24	มีเอกสารใบสมัคร/ แบบฟอร์มคำขอดำเนินการต่างๆ อย่างเพียงพอ					
25	มีหนังสือและเอกสารอ้างอิงไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
26	มีที่อยู่/ เบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง					
27	คุณสามารถใช้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ที่ศูนย์ฯ					
28	คุณสามารถขอรับการอ้างอิงจากศูนย์ฯ เพื่อติดต่อไปยังหน่วยงานอื่น					
29	คุณสามารถติดต่อกับที่ปรึกษาได้โดยมีเบอร์โทรศัพท์และที่อยู่					

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการให้บริการคำปรึกษาของศูนย์ประสานและบริการ SMEs ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

😊 ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม 😊

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่ผู้วิจัย โทร. 0-2278-8800 ต่อ 512