

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ
ฝึกอบรมของบริษัท แบนด์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

ผู้เขียน

นายจรัญชัย กรเกษมหาชัย

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. นฤมล กมภากรณ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบนด์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเก็บจากลูกค้าที่เป็นบริษัทและห้างร้านที่รับบริการฝึกอบรมของบริษัท แบนด์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 102 องค์การ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ตารางไขว้และสถิติเชิงอ้างอิง Independent sample t-test

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี อยู่ในตำแหน่งวิศวกรและเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ อายุงานเท่ากับหรือมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ 1 ครั้งต่อปี วิธีการติดต่อโดยโทรศัพท์และอีเมลล์ ลักษณะงานบริการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพ ISO/TS16949 และกลุ่มลูกค้าผู้ผลิตชิ้นงาน โลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบนด์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า ตามลำดับ

ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อย และมีความพึงพอใจต่ำสุดเรื่องการนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ รองลงมา การใช้อุปกรณ์และ

เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้าและเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการ
ฝึกอบรม ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 เรื่องเป็นเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทุกเรื่อง

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
สูงสุด เรื่องเมื่อลูกค้ามีปัญหาวิทยากรสามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบได้ รองลงมา
วิทยากรฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนด และวิทยากรฝึกอบรมจนลูกค้า
เข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 เรื่องเป็นเรื่องที่มีระดับความพึง
พอใจมากที่สุดใน 5 ลำดับแรกจากทุกเรื่อง และมีความพึงพอใจต่ำสุดเรื่องวิทยากรให้บริการ
ฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง
พอใจสูงสุด เรื่องบริษัทสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ และมีความพึงพอใจ
ต่ำสุด เรื่องบริษัทดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการ
รองลงมา บริษัทมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม และเรื่อง
บริษัทมีความกระตือรือร้นโดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ
อบรม ตามลำดับซึ่งทั้ง 3 เรื่องเป็นเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ใน 10 ลำดับท้ายจากทุก
เรื่อง

ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง
พอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้า รองลงมา ความปลอดภัยใน
การรักษาความลับของลูกค้า ซึ่งเป็นเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดใน 10 ลำดับแรกจากทุก
เรื่อง และมีความพึงพอใจต่ำสุดเรื่องคุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษย์
สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากร

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง
พอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า
และคะแนนต่ำสุดคือวิทยากรรับทราบดีถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า รองลงมา เรื่อง
วิทยากรให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 2 เรื่องเป็นเรื่องที่มีระดับ
ความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ใน 10 ลำดับท้ายจากทุกเรื่อง

Independent Study Title	Customer Satisfaction Towards Training Service Quality of Bangkok Quality Services Company Limited
Author	Mr. Jaranchai kornkedmahachai
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Lecturer Dr. Naruemon Kimpakorn

ABSTRACT

This independent study aimed at investigating customer satisfaction towards training service quality of Bangkok Quality Services Company Limited. Questionnaires were used as the tool to collect data from its 102 organizational customers, in which companies and shops were included. The data obtained were analyzed by the descriptive statistics, composing of frequency, percentage, means, and cross tabulations, as well as, the inferential statistics including the Independent sample t-test.

The study results revealed that most questionnaire respondents were female aged 26-35 years old, working in a pose of engineer and officer and having working period for more than 10 years or equal. The frequency in asking for the service from the studied company was once in a year. The correspondence made to the company was mostly done via telephone and email channels. Type of requested service was the ISO/TS16949 training. Most of them were from a group of metal affixed or metal molding manufacturers.

The respondents expressed their overall satisfaction towards service quality of Bangkok Quality Service Co., Ltd. at satisfied level and following were respectively shown the aspects they satisfied with: reliability, assurance, empathy, responsiveness, and tangible.

For the aspect of tangible, the highest satisfaction was the polite dress of trainers. The following elements got the lowest satisfaction: the presentation of company's image; the use of modern appliances or tools to serve customers; and the documents related to training service.

For the aspect of reliability, the top 3 satisfactions, which were also ranked as the top satisfactions among all 5 aspects, were the trainers who could provide answers to all questions and solutions for found problems; the trainers who provided correct training in according to the program content; and the trainers who attempted to train customers until they understood in all program contents as planned. However, the lowest satisfaction was the training to be done in according to the agreed schedule.

For the aspect of responsiveness, the highest satisfaction was the immediate service to be provided when needed. The following elements got the lowest satisfaction: the training done in appropriate period as needed, the availability of consultation at the pre- and post-training stages; and the enthusiasm of the company to provide rapid training data-related response to customers. These elements were also ranked as the 3 of 10 for the most dissatisfied elements of all aspects.

For the aspect of assurance, the highest satisfactions were the trainers who trained customers politely and the safety in keeping customer's confidence. These elements were ranked as the 2 of 10 for the most satisfied elements of all aspects. However, the lowest satisfaction found in this aspect was the performances of trainers in the following terms: communication, academic comprehension and human relation and business.

For the aspect of empathy, the highest satisfaction was the good attention of trainers to the need of customer. However, the lowest satisfactions were the acknowledgement of trainers to the personal need of individual; and the trainers serving customers as needed and expected. These elements were also ranked as the 2 of 10 for the most dissatisfied elements of all aspects.