บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจด้านต่างๆ เพื่อทำให้ธุรกิจมีบุคลากรที่มีความพร้อมในหลากหลายด้าน ที่จะช่วยส่งเสริมในการดำเนินการการผลิต การบริหารงานต่างๆ ในองค์การได้อย่างเหมาะสม โดยบุคลากรที่มีความสามารถเป็นส่วนสำคัญขององค์การที่จะช่วยให้การผลิตหรือการบริการขององค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในด้านต่างๆ อาทิ เช่น สินค้าหรือบริการมีคุณภาพดี ต้นทุนต่ำ ปล่อยมลพิษน้อย ส่งมอบงานได้ตรงตามเวลา ทำให้องค์การสามารถแข่งขันกับสากลได้ ธุรกิจที่เปิดให้บริการด้านการฝึกอบรมจะเปิดให้บริการหลักอยู่ 2 ประเภทคือ การฝึกอบรมที่จัดขึ้นภายในองค์กรเอง (In-house Training) การฝึกอบรมที่จัดขึ้นภายนอกองค์กร (Public Training) (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, 2554: ออนไลน์) การฝึกอบรมสามารถดำเนินการได้ในหลายวิธีการด้วยกัน เช่น การฝึกอบรมในชั้นเรียนกับอาจารย์ผู้สอนโดยตรง (Class room training) การฝึกอบรมภาคปฏิบัติหน้างานกับอาจารย์ผู้สอน (On the job training) หรือ การเรียนผ่านสื่อต่างๆทั้งผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (Internet) ระบบซีดีรอม (CD-ROM) และระบบผ่านทีวี (TV) เป็นต้น สำหรับเนื้อหาของการฝึกอบรมจะประกอบกันในหลากหลายด้านของทั้งวิชาการและภาคปฏิบัติ ดังเช่น ด้านการบริหารและการจัดการ (ด้านบริหารบุคลากร ด้านการขายและการตลาด เป็นต้น) ด้านคอมพิวเตอร์ประยุกต์ ด้านพลังงาน สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีเครื่องมือวัดและการสอบเทียบ ด้านการบริหารการผลิต ด้านการบำรุงรักษาทวีผล และ ด้านส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐาน (ด้านมาตรฐาน ไอเอสโอ สถิติ และทีคิวเอม เป็นต้น) ปัจจุบันองค์การที่เปิดให้บริการด้านการฝึกอบรมและการให้คำปรึกษา มีจำนวนมากกว่า 134 ราย ตามรายงานของสำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม (สำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม, 2554: ออนไลน์) แต่คาดว่าจะมีองค์การที่เปิดให้บริการอีกจำนวนหนึ่งที่รายชื่อผู้ให้บริการยังมิได้ถูกรวบรวมเข้าไว้ โดยมีมูลค่าด้านการตลาดที่ได้ประมาณการไว้กว่า 700-1200 ล้านบาทต่อปี (บริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด, 2554)

บริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทที่เปิดให้บริการด้านการฝึกอบรมและการบริการให้คำปรึกษาต่อธุรกิจองค์การต่างๆ โดยการฝึกอบรมและการบริการให้คำปรึกษาจะมีบริการในหลายๆ ด้าน อาทิเช่น ด้านระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ด้านคุณภาพ ISO9001 ISO/TS 16949 AS9100 ด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 คาร์บอนเครดิต ด้านอาหาร HACCP

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

GMP ด้านแรงงาน TLS8000 SA8000 และด้านการปรับปรุงงาน Balance Score Card QCC Six Sigma เป็นต้น บริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ได้เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งปัจจุบันมีลูกค้ากว่า 100 รายที่เข้ามาใช้บริการทั้งด้านการฝึกอบรมและด้านการให้คำปรึกษา ซึ่งมีลูกค้าในหลากหลายสาขาด้วยกันทั้งลูกค้าด้าน ผู้ผลิตรถยนต์ รถมอเตอร์ไซค์ ชิ้นส่วนยานยนต์ ชิ้นส่วนโลหะ ชิ้นส่วนพลาสติก ชิ้นส่วนยาง ชิ้นส่วนอีเล็คทรอนิค สิ่งทอ และด้านบริการ เป็นต้น ปัจจุบันบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ดำเนินการให้บริการฝึกอบรมใน 2 รูปแบบก็คือ การส่งวิทยากรเข้าไปอบรมที่องค์การของลูกค้า หรือเรียกว่า In-house Training และ การจัดฝึกอบรมสำหรับสาธารณะชนทั่วไป หรือเรียกว่า Public Training ที่จัดตามโรงแรมต่างๆ โดยมีลูกค้าจากหลายองค์การเข้ารับการอบรมร่วมกันในหัวข้อการอบรมที่จัด ขณะที่การบริการให้คำปรึกษาก็จะมีการให้บริการ โดยการเข้าไปให้คำปรึกษาที่องค์การของลูกค้าเป็นหลัก กลยุทธ์ด้านธุรกิจของบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ดำเนินการโดยการเจาะตลาดลูกค้าองค์การด้านอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นหลัก โดยการใช้ลูกค้าแนะนำในลักษณะปากต่อปากให้รับทราบได้ถึงคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการที่มีวิทยากรของบริษัทเองที่เป็นผู้มีความรู้และเป็นที่รู้จัก ตลอดจนมีชื่อเสียงในวงการยานยนต์ ทั้งกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ และจักรยานยนต์ ตลอดจนผู้ผลิตชิ้นส่วนในระดับต่างๆ ซึ่งจากการใช้ให้บริการดังกล่าว พบว่า บริษัท ยังคงมีส่วนแบ่งการตลาดที่ต่ำมากคือ ประมาณ ร้อยละ 0.1-0.2 ของมูลค่าตลาดที่ประเมินได้โดยรวม (บริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด, 2554)

ดังนั้นจากปัญหาที่บริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ดำเนินธุรกิจโดยมีส่วนแบ่งการตลาดตามที่ประเมินได้ดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของ บริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการพิจารณาในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการขององค์การ และเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ตลอดจนสามารถเพิ่มสัดส่วนทางการตลาดและรักษาธุรกิจของตนเองให้อยู่รอดได้ในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพงานบริการของบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่รับบริการของบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

3. สามารถนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับที่เชื่อมโยงถึงการแสดงการรับรู้ของแต่ละลูกค้าที่มีต่อการบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัดที่นำเสนอ ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบระดับระหว่างสิ่งที่นำเสนอและผลการดำเนินการที่ได้รับ ว่าได้รับอย่างเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของตัวลูกค้า

ลูกค้า หมายถึง องค์กรที่ใช้บริการด้านการฝึกอบรมและการเป็นที่ปรึกษาของบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส ที่มีทั้ง ผู้ผลิตรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ชิ้นส่วนโลหะ ชิ้นส่วนเครื่องยนต์ ชิ้นส่วนพลาสติกและชิ้นส่วนยาง ชิ้นส่วนอีเล็คทรอนิค และชิ้นสวนประกอบอื่นๆ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง คุณภาพการบริการ 5 ด้านประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ของการบริการ

การฝึกอบรม หมายถึง การให้บริการด้าน การฝึกอบรมใดๆ ทั้งในด้านระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ด้านคุณภาพ ISO9001 ISO/TS 16949 AS9100 ด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 คาร์บอนเครดิต ด้านอาหาร HACCP GMP ด้านแรงงาน TLS8000 SA8000 และด้านการปรับปรุงงาน Balance Scorecard QCC Six Sigma เป็นต้น ที่ให้บริการการฝึกอบรมรูปแบบของการฝึกอบรมภายใน (In-house Training) และการฝึกอบรมภายนอก (Public Training)

บริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด หมายถึง บริษัท จำกัด ที่เปิดให้บริการด้านการฝึกอบรมและการเป็นที่ปรึกษา ให้กับลูกค้าต่างๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved