

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยศึกษาจากลูกค้าในรูปองค์การทั้งหมดจำนวน 102 องค์การ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.80 มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.10 อยู่ในตำแหน่งวิศวกรและเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 60.80 อายุงานเท่ากับหรือมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.00 ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 54.90 วิธีการติดต่อโดยโทรศัพท์และอีเมล คิดเป็นร้อยละ 57.80 ลักษณะงานบริการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพ ISO/TS16949 คิดเป็นร้อยละ 53.00 และกลุ่มลูกค้าผู้ผลิตชิ้นงาน โลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป คิดเป็นร้อยละ 50.00

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้านประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่การบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เรียงลำดับตามความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับพอใจ ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

### 1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมระดับพอใจ หัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ วิทยาการของบริษัทฯ ต่างกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.36) เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.16) บริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆ กับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

### 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมระดับพอใจ หัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยาการของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) วิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) วิทยาการของบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.34) วิทยาการของบริษัทฯ มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) วิทยาการของบริษัทฯ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรมมาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และวิทยาการของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

### 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมระดับพอใจ หัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ บริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ บริษัทฯ มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรมตลอดจนให้โปรแกรม

การอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) และบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

#### 4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมระดับพอใจ หัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และคุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยากรของบริษัทฯสามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

#### 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ความต้องการของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมระดับพอใจ หัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.33) ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการฝึกอบรมมีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่มการฝึกอบรม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวันและเวลาเลิกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.29) บริษัทฯได้ให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น คำราที่ให้อเอกสารที่แจกเพิ่มระหว่างฝึกอบรมรวมถึงกรณีศึกษาและรหัสเพื่อเข้าสู่เอกสารกรณีอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) วิทยากรของบริษัทฯสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวังตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และวิทยากรของบริษัทฯรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุดหนุนมิห้องเย็นไป ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรกที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัดแยกเป็นรายด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ยรวม	ความพึงพอใจลำดับแรก	ค่าเฉลี่ยย่อย	ค่า SD
1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า	4.10	วิทยาการแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม	4.36	.559
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.35	เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยาการแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้	4.42	.620
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.23	บริษัทมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรมตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า	4.25	.681
4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	4.35	วิทยาการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.48	.521
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	4.24	วิทยาการให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง	4.33	.533

ตารางที่ 37 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้ายที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก  
ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัดแยกเป็นรายด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย รวม	ความพึงพอใจลำดับสุดท้าย	ค่าเฉลี่ย ย่อย	ค่า SD
1. ด้านรูปลักษณ์ของ บริษัทที่มีต่อ ลูกค้า	4.10	บริษัทนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัด อบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น)	3.87	.661
2. ด้านความ น่าเชื่อถือในการ ให้บริการ	4.35	วิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ ตกลงไว้	4.26	.506
3. ด้านการ ตอบสนอง ความต้องการ ของลูกค้า	4.23	บริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่ เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาและช่วงเวลาที่ จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน	4.16	.504
4. ด้านความมั่นใจ ของลูกค้าต่อ การให้บริการ	4.35	คุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และ มนุษยสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯ สามารถทำ ให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ	4.27	.616
5. ด้านการดูแลเอาใจ ใส่ต่อความ ต้องการลูกค้า	4.24	วิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการ ส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบ เอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือ ที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ	4.16	.489



ตารางที่ 38 แสดงสรุประดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของ บริษัท เบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด 10 ลำดับแรก

ความพึงพอใจย่อย	ความพึงพอใจหลัก	ค่าเฉลี่ย (SD)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
วิทยากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	4.48 (.521)	พอใจ	1
เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอวิทยากรแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้	2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.42 (.620)	พอใจ	2
วิทยากรให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ	2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.39 (.548)	พอใจ	3
วิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม	1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า	4.36 (.559)	พอใจ	4
วิทยากรสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร	2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.34 (.554)	พอใจ	5
วิทยากรให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง	5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	4.33 (.553)	พอใจ	6
วิทยากรมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี	2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.30 (.541)	พอใจ	7
ทำนุรู้สึกลดลดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ	4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	4.30 (.503)	พอใจ	8
ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรม มีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่นเวลาเริ่ม เวลาพัก เวลารับประทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม	5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า	4.29 (.479)	พอใจ	9
วิทยากรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการฝึกอบรม มาสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น	2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.28 (.495)	พอใจ	10

ตารางที่ 39 แสดงสรุประดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของ บริษัท เบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด 10 ลำดับสุดท้าย

ความพึงพอใจย่อย	ความพึงพอใจหลัก	ค่าเฉลี่ย (SD)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
การนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่นสถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น)	1.ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า	3.87 (.661)	พอใจ	22
บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อให้บริการกับลูกค้า เช่นคอมพิวเตอร์ โปรแกรมนำเสนอ และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น	1.ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า	4.02 (.442)	พอใจ	21
เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่นเว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ค เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น)	1.ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า	4.16 (.625)	พอใจ	20
บริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาและช่วงเวลาที่เป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน	3.ด้านการสนองตอบความต้องการลูกค้า	4.16 (.540)	พอใจ	19
วิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่นต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอ อุณหภูมิห้อง ฯลฯ	5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ความต้องการลูกค้า	4.16 (.489)	พอใจ	18
วิทยากรสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม	5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ความต้องการลูกค้า	4.20 (.468)	พอใจ	17
บริษัทฯให้รายละเอียดเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมกับลูกค้าอย่างพอเพียงและครบถ้วน อาทิเช่น ตำราที่ให้ เอกสารที่แจกเพิ่มและรหัสเข้าสู่เอกสาร ฯลฯ	2.ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.22 (.538)	พอใจ	16
บริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมเพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า	3.ด้านการสนองตอบความต้องการลูกค้า	4.25 (.681)	พอใจ	15
บริษัทฯมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการโดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการฝึกอบรม	3.ด้านการสนองตอบความต้องการลูกค้า	4.25 (.624)	พอใจ	14
บริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.ด้านการสนองตอบความต้องการลูกค้า	4.25 (.604)	พอใจ	13

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ของการบริการ จำแนกตามหัวข้อที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรม ได้แก่ อายุ ลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้บริการและประเภทของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามอายุผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมขององค์การ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความมั่นใจเรื่องวิทยากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องวิทยากรให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องวิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาหลักสูตรที่กำหนด วิทยากรให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ วิทยากรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางใน ด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรม ด้านสนองตอบบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่เป็นที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ ด้านความมั่นใจเรื่องคุณลักษณะด้านการสื่อสารความเข้าใจด้านวิชาการและมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆของวิทยากรทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพบริการ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับลูกค้าและเชื่อมั่นในการใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องบริษัทฯ ให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมกับลูกค้าอย่างพอเพียง ช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการ มีความสะดวกต่อลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือบริการเรื่องเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือบริการเรื่องวิทยากรให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องวิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการบริการ และด้านความมั่นใจเรื่องวิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดด้านความมั่นใจเรื่องวิทยากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาด้าน



การดูแลเอาใจใส่ เรื่องช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการ มีความสะดวกต่อลูกค้า อาทิเช่น เวลาเริ่ม เวลาพัก เวลาทานอาหารกลางวัน และเวลาเลิกอบรม และด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมเพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 46 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านรูปลักษณ์ทุกรายการ ด้านความน่าเชื่อถือทุกรายการยกเว้นวิทยากรของบริษัทมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี ด้านการตอบสนองทุกรายการยกเว้นบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน ด้านความมั่นใจทุกรายการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ทุกรายการยกเว้นวิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ

**จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่องค์กรใช้บริการ 3 ลำดับแรก พบว่า** ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่ใช้บริการฝึกอบรมด้าน ISO9001 มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านความมั่นใจเรื่องวิทยากรบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็น และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ วิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกัน วิทยากรให้การฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่ใช้บริการฝึกอบรมด้าน ISO/TS16949 มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องวิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการ ด้านความมั่นใจเรื่องวิทยากรบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรให้การฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่ใช้บริการฝึกอบรมด้าน ISO14001 มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องวิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมต่อการให้บริการและด้านอื่นๆทุกรายการ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่ใช้บริการฝึกอบรมด้านระบบโรงงานมีความพึงพอใจมากที่สุด ทุกด้านทุกรายการ ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรม ด้านการสนองตอบยกเว้นเรื่องบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่เป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน ด้านการดูแลเอาใจใส่ยกเว้นเรื่องวิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า

**จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจขององค์กร 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่เป็นผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาหลักสูตรที่กำหนด และด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องวิทยากรให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า ในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึงเป็น รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันเป็น ตามลำดับ**

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความมั่นใจเรื่องวิทยากรบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือเรื่องเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในการฝึกอบรม วิทยากรแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบได้ และด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรให้การฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านรูปลักษณะของบริษัทเรื่องวิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการรองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้ ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะนำข้อผิดพลาดที่พบระหว่างให้บริการมาสู่การปรับปรุงด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความมั่นใจเรื่องวิทยากรบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรให้การฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบ และด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการการฝึกอบรม มีความสะดวกต่อลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ทุกด้านทุกรายการยกเว้นด้านรูปลักษณ์บริษัทฯ เรื่องบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า และเรื่องบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่นสถานที่ เป็นต้น) ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้และเรื่องวิทยากรมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมสะดวกต่อลูกค้า ด้านการสนองตอบเรื่องบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบันและเรื่องบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการสะดวกต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องวิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคล และเรื่องช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการมีความสะดวกต่อลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่น มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในการฝึกอบรมวิทยากรแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบได้ รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องวิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ ตามลำดับ

จำแนกตามอายุผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมขององค์กร 3 ลำดับท้าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองานและอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองานและอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ เรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น

เว็บไซต์ โบวซัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) ด้านการสนองตอบเรื่อง บริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน เรื่องบริษัทมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรมตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านรูปลักษณะของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณะของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) รองลงมา ด้านรูปลักษณะของบริษัทเรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องวิทยากรสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรมเป็นลำดับสามจากท้าย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 46 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรของบริษัทฯมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรมเป็นอย่างดี ด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน ด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องวิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่นใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ

จำแนกตามลักษณะการฝึกอบรมที่องค์กรใช้บริการ 3 ลำดับท้าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่ใช้บริการฝึกอบรมด้าน ISO9001 มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านรูปลักษณะของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณะของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) ด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบันและด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทฯสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่ใช้บริการฝึกอบรมด้าน ISO/TS16949 มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านรูปลักษณะของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณะของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) รองลงมา ด้านรูปลักษณะของบริษัทเรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการ



ให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่ใช้บริการฝึกอบรมด้าน ISO14001 มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) เรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น)

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่ใช้บริการฝึกอบรมด้านระบบโรงงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรม ด้านการสนองตอบเรื่องบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน และด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องวิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า

**จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจขององค์กร 3 ลำดับท้าย พบว่า** ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่เป็นผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) ด้านการสนองตอบเรื่องบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบันและเรื่องบริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้าโดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วน โลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็น



ต้น และเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์การที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) และเรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น)

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์การที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์การที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และด้านความน่าเชื่อถือเรื่องวิทยากรให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามองค์การที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่นๆ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) รองลงมา ด้านการสนองตอบเรื่องบริษัทฯมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า และด้านรูปลักษณ์ของบริษัทเรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการกับลูกค้าเช่นคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะสิ่งจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ โดยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยว่าแต่ละกลุ่มลูกค้า ตามลักษณะกลุ่มประเภทธุรกิจเป้าหมายของบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันหรือไม่โดยการใช้สถิติ Independent sample t-test ทำการทดสอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายปัจจุบันกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วน โลหะและกลุ่มลูกค้าคาดหวังที่จะขยายธุรกิจในอนาคตกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่น มีความพึงพอใจในภาพรวมของ 3 ลำดับสุดท้ายไม่แตกต่างกัน ได้แก่ด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าเรื่องบริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่นคอมพิวเตอร์ โปรแกรมนำเสนองาน เป็นต้นเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมมีภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างเด่นชัด ด้านการสนองตอบความต้องการลูกค้าเรื่องบริษัทฯจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่เป็นต่อการนำไปใช้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้าเรื่องวิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า ยกเว้นด้านรูปลักษณะของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้าเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯได้อย่างชัดเจนที่ความพึงพอใจในระดับที่แตกต่าง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 102 คน ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการของผู้ให้บริการจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ได้แก่ควรเพิ่มเนื้อหาให้แน่นขึ้นและมีตัวอย่างสำหรับการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น ควรดูแลผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึงหรือควรแบ่งย่อยหลักสูตรเนื่องจากพื้นฐานก่อนการอบรมที่แตกต่างกัน และการลิ้มรสเปิดเข้าเอกสารที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 102 คน ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ได้แก่ ควรประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร และPUBLIC TRAINING ให้ทราบเป็นระยะและโดยการจัดทำเว็บไซต์ควรมีการออกใบรับรองในรูปแบบของเอกสารให้เลือก เพื่อจะได้ไม่ต้องสั่งพิมพ์เอง ควรมีหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มเติมเช่น QCC, TQM, การตรวจประเมินนอกเหนือจากปกติ เป็นต้น และควรมีโปรแกรมชันพิเศษๆ

## อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาตามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ดังต่อไปนี้

### 1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ ที่มีต่อลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ ที่มีต่อลูกค้าอยู่ในค่าเฉลี่ยรวมระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรของบริษัทฯ แต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม และมีความพึงพอใจต่ำสุดเรื่องบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น)

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ กิ่งก้อย น้อยสะปุ่น (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกจ้างในจังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความความคิดเห็นในเชิงบวก เรื่องด้านลักษณะนำเสนอทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน สถานที่ห้องน้ำ ที่จอดรถ หนังสืออ่านเล่นต่างๆ ต่อการพิจารณา ซึ่งหมายถึงการที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มากขึ้น

### 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในค่าเฉลี่ยรวมระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ และมีความพึงพอใจต่ำสุด เรื่องวิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้

สอดคล้องกับงานศึกษาของ บัณฑิต แสงพยัคฆ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความความคิดเห็นในเชิงบวก เรื่องปัจจัยด้านความสามารถของวิทยากรและวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจที่ปรึกษา ซึ่งหมายถึงการที่มีบุคลากร โดยเฉพาะวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถด้านความรู้ความชำนาญในบริการจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มากขึ้น

### 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องบริษัทมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้าโดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม บริษัทสามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ บริษัทมีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้าเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่ำสุด เรื่องบริษัทดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน

สอดคล้องกับงานศึกษาของ ธิติ ภูประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการชวนเชิญโดยให้ข้อมูลที่ได้รับการบอกต่อจากคนรู้จักทำให้ได้ข้อมูลก่อนการฝึกอบรมที่ชัดเจนและมีผลต่อความพึงพอใจที่เลือกใช้บริการ ซึ่งหมายถึงการที่ให้ข้อมูลการฝึกอบรมแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการฝึกอบรมของบริษัทๆมากขึ้น

### 4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการโดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรของบริษัทให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และต่ำสุดคือคุณลักษณะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทสามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ บัณฑิต แสงพยัคฆ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความความคิดเห็นในเชิงบวก เรื่องปัจจัยด้านวิทยากรที่ทำให้มีความรู้ความชำนาญและการถ่ายทอดให้เข้าใจง่ายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจที่ปรึกษา ซึ่งหมายถึงการที่มีบุคลากร โดยเฉพาะวิทยากรที่มีความสามารถด้านการสื่อสาร มนุษย์สัมพันธ์และด้านวิชาการทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการฝึกอบรมของบริษัทๆมากขึ้น



### 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง และคะแนนต่ำสุดคือวิทยากรของบริษัทฯ รับทราบดี และเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุดหนุนมีห้องเย็นไป ฯลฯ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ ชิติ ภูประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการที่รับทราบถึงข้อมูลการฝึกอบรมที่ต้องการอย่างเพียงพอ ทำให้ได้รับทราบสิ่งที่จะได้รับจากการอบรมซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจที่เลือกใช้บริการ ซึ่งหมายถึงการที่ให้ข้อมูลการฝึกอบรมแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมากขึ้น

### ข้อค้นพบ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัดมี

#### ข้อค้นพบรายด้านที่น่าสนใจดังนี้

##### 1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรของบริษัทฯแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการฝึกอบรม และมีความพึงพอใจต่ำสุดเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่นสถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) รองลงมา บริษัทฯได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น และเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดูอย่างเด่นชัด (เช่นเว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ค เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 เรื่องเป็นเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทุกเรื่อง



## 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯ แสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบให้ลูกค้าได้ รองลงมา วิทยากรให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการ และวิทยากรสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีที่ผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันในหลักสูตร ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 เรื่องเป็นเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดใน 5 ลำดับแรกจากทุกเรื่อง และมีความพึงพอใจต่ำสุด เรื่องวิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการฝึกอบรมตรงตามตารางเวลาที่ตกลงไว้

## 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ และมีความพึงพอใจต่ำสุด เรื่องบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่เป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน รองลงมา บริษัทฯ มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า และเรื่องบริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม ตามลำดับซึ่งทั้ง 3 เรื่องเป็นเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดใน 10 ลำดับท้ายจากทุกเรื่อง

## 4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ท่านรู้สึกปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดใน 10 ลำดับแรกจากทุกเรื่อง และมีความพึงพอใจต่ำสุดเรื่องคุณลักษณะด้านการศึกษา ความเข้าใจด้านวิชาการ และมนุษย์สัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ของวิทยากรบริษัทฯ สามารถทำให้ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ

## 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในเนื้อหาที่ฝึกอบรมและดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างทั่วถึง และคะแนนต่ำสุดคือวิทยากรของบริษัทฯ

รับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ รองลงมา เรื่องวิทยากรสามารถให้บริการคุณได้ตรงตามที่ต้องการและคาดหวัง ตามหัวข้อหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรม ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 2 เรื่องเป็นเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดใน 10 ลำดับท้ายจากทุกเรื่อง

ข้อค้นพบย่อยเฉพาะกลุ่มที่น่าสนใจดังนี้

1. กลุ่มที่ใช้บริการฝึกอบรมด้านระบบการจัดการโรงงานมีความพึงพอใจอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ยกเว้นมีความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ เรื่องวิทยากรมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรม ด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน และด้านการดูแลเอาใจใส่เรื่องวิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร เป็นต้น

2. กลุ่มผู้ผลิตรถยนต์มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจในทุกเรื่องยกเว้นมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆต่อด้านรูปลักษณ์เรื่องบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่ เป็นต้น) ด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน และเรื่องบริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม

3. กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งในทุกด้านยกเว้นด้านรูปลักษณ์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจ โดยความพึงพอใจต่ำที่สุดระดับพอใจ ได้แก่ เรื่องการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและการนำเสนอสภาพแวดล้อม

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัทเบงค็อก กอวลิตี้ เซอร์วิส จำกัด สามารถสรุป  
ข้อเสนอแนะรายด้านที่น่าสนใจมีดังต่อไปนี้

### 1. ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า

เรื่องบริษัทฯ นำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้ อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้น) โดยเสนอแนะให้มีการ คัดเลือกสถานที่จัดอบรม ห้องที่จัดอบรม สถานที่จอดรถ เป็นต้นใหม่ ได้รับทราบถึงภาพลักษณ์ ของบริษัทฯ ที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่นระดับโรงแรม 3 ดาวเป็น 4 หรือ 5 ดาว เป็นต้น เพื่อสนองตอบแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

เรื่องบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการต่างๆกับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมนำเสนองาน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น โดยเสนอแนะ ให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์หรือ โปรแกรมตลอดจนอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้น เพื่อสนองตอบแก่ลูกค้า ทุกกลุ่ม

เรื่องเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯมีภาพลักษณ์ที่ดี อย่างเด่นชัด (เช่นเว็บไซต์ โบวชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) โดยเสนอแนะให้มีการออกแบบปรับปรุงใหม่ซึ่งเอกสารที่ใช้ในการนำเสนอการฝึกอบรม เอกสาร ประกอบการฝึกอบรม โบวชัวร์ และเฟสบุ๊ก ตลอดจนจัดให้มีการจัดทำเว็บไซต์ของบริษัทฯให้แล้ว เสร็จ เพื่อสนองตอบแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

### 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ให้คงรักษาและปรับปรุงจุดแข็ง เรื่องเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่เกี่ยวข้องในบริการ ฝึกอบรมที่นำเสนอ วิทยากรของบริษัทฯแสดงความสามารถต่อการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหา ที่พบให้ลูกค้าได้ ให้ดียิ่งขึ้น โดยเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณสมบัติและขีดความสามารถที่ ต้องการของวิทยากรใหม่เพื่อการมีคุณภาพในการฝึกอบรมมากขึ้น ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการ คัดเลือกบุคลากรให้มีความกระบวนกรสรรหาที่ดีและรักงุมขึ้นกว่าเดิม และนำเสนอคุณสมบัติและขีด ความสามารถของวิทยากรให้ลูกค้ารับทราบผ่านช่องทางกรนำเสนอต่างๆ เพื่อเน้นถึงคุณภาพที่ น่าเชื่อถือกว่าเดิม ตลอดจนทบทวนและประเมินวิทยากรเป็นระยะ เพื่อการยกระดับความสามารถ ให้เกินความคาดหวังของลูกค้า เพื่อสนองตอบแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

เรื่องวิทยากรให้บริการฝึกอบรมถูกต้องตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรที่กำหนด ตั้งแต่เริ่มแรกจนจบการให้บริการและวิทยากรสามารถให้บริการฝึกอบรมจนลูกค้าเข้าใจเนื้อหาได้ ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงกรณีทีผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกันหลักสูตร โดย เสนอแนะให้มีการกำหนดรายละเอียดหลักสูตรที่ชัดเจนแต่แรกและสื่อสารทั้งลูกค้าและวิทยากรให้ เข้าใจก่อนสอนจริงและใช้วิธีการร่วมสอนเพื่อประเมินวิทยากรให้ได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อ สนองตอบแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

### 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

เรื่องบริษัทฯ ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในปัจจุบัน โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม โดยเสนอแนะให้มีการทบทวนวันและช่วงเวลาที่จัดอบรมใหม่ ให้เหมาะสมกับความต้องการไปใช้งานของลูกค้าในแต่ละปีและเหมาะกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ของเนื้อหาในมาตรฐานต่างๆที่ประกาศใช้ และจัดให้มีการจัดเตรียมวิทยากรให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อสนองตอบลูกค้าในวันที่ลูกค้าต้องการ เพื่อสนองตอบแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

เรื่องบริษัทฯ มีทีมงานในการให้คำปรึกษาทั้งก่อนและหลังการให้บริการฝึกอบรม ตลอดจนให้โปรแกรมการอบรมทั้งประเภทภายนอก (Public) และภายใน (In-house) เพื่อความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า และเรื่องบริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยเสนอแนะให้มีการให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆที่ทันสมัยใน เฟสบุ๊คและเว็บไซต์ เพื่อความเข้าใจในเบื้องต้น เพื่อสนองตอบแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

### 4. ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

ให้คงรักษาและปรับปรุงจุดแข็ง เรื่องวิทยากรของบริษัทฯ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และเรื่องความปลอดภัยในการรักษาความลับของลูกค้าและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการฝึกอบรมของบริษัทฯ โดยเสนอแนะให้มีการคัดเลือกและประเมินวิทยากรอย่างรัดกุมเช่นเดียวกับข้อเสนอแนะด้านความน่าเชื่อถือ เพื่อสนองตอบแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

### 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการลูกค้า

เรื่องวิทยากรของบริษัทฯ รับผิดชอบต่อและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร (ไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์) ขนาดตัวหนังสือที่นำเสนอไม่เหมาะสม อุณหภูมิห้องเย็นไป ฯลฯ โดยเสนอแนะให้มีการกำหนดมาตรฐาน อาทิเช่น ประเภทและขนาดตัวหนังสือ ระดับอุณหภูมิห้อง ขนาดห้อง และจัดทำทดสอบความพร้อมใน Class ทดสอบ เพื่อนำมาสู่การจัดให้เป็นข้อกำหนดการบริการที่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน และกำหนดให้มีบริการทางเลือกเช่น จะสำเนาเอกสารอบรมเอง หรือจะให้บริษัทฯ จัดเตรียมให้ใบรับรองในรูปแบบของเอกสารหรือในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เป็นต้น เพื่อสนองตอบแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะย่อยเฉพาะกลุ่มที่น่าสนใจมีดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเฉพาะกลุ่มที่ใช้บริการด้านระบบการจัดการโรงงานเรื่องวิทยากรมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่ให้บริการฝึกอบรม เสนอแนะให้มีการเลือกสรรวิทยากรที่คุ้นเคยด้านระบบการจัดการโรงงานโดยตรงและ



นำเสนอให้ลูกค้ารับทราบ ด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ใน ปัจจุบัน เสนอแนะให้มีการนำเสนอให้จัดหลักสูตรกระจายกันทั้งปีเพื่อให้ลูกค้าเลือกสมัครในเบื้องต้นและค่อยสรุปรวบรวมพิจารณาช่วงเวลาที่ลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวัง และด้านการดูแลเอาใจใส่ เรื่องวิทยากรรับทราบดีและเอาใจใส่ถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น ต้องการใบรับรองในรูปแบบเอกสาร เป็นต้น เสนอแนะให้ทบทวนทั้งรูปแบบเอกสารที่ใช้สอนใบรับรอง ตลอดจนสถานที่การที่จัดอบรม โดยจัดให้มีการทดสอบกระบวนการสอน เพื่อเลือกสรรและสรุปสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจ

2. ข้อเสนอแนะเฉพาะลูกค้ากลุ่มผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์ ด้านรูปลักษณะเรื่องบริษัทฯนำเสนอสภาพแวดล้อมต่างๆให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณะของบริษัทฯได้อย่างชัดเจน (เช่น สถานที่ เป็นต้น) โดยการเลือกสรรสถานที่จัดการอบรมที่หรูหรากว่ากลุ่มอื่นๆ เช่น โรงแรมห้าดาวจริงๆ ด้านการตอบสนองเรื่องบริษัทฯดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการทั้งในด้านวันเวลาที่จัดและช่วงเวลาที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ใน ปัจจุบัน โดยเสนอแนะการจัดหลักสูตรอบรมแบบกลุ่มเล็กทั้งแบบจัดอบรมภายนอก (Public Training) หรือ ภายใน (In-house Training) ให้ลูกค้าเลือกสรรซึ่งสามารถจัดอบรมได้บ่อยในตลอดทั้งปี และเรื่องบริษัทฯมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการฝึกอบรมกับลูกค้า โดยการตอบสนองที่รวดเร็วในการส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรม โดยการกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบกลุ่มลูกค้าผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์โดยตรงและสนองตอบภายในระยะเวลาที่กำหนดรวดเร็วที่ลูกค้าต้องการ

ข้อเสนอแนะเชิงองค์กรที่น่าสนใจมีดังต่อไปนี้

1. องค์กรควรดำเนินการปรับปรุงเรื่องที่เป็นจุดอ่อนและคงรักษาจุดแข็งที่ลูกค้าพึงพอใจในแต่ละด้าน
2. องค์กรควรดำเนินการปรับปรุงทั้งโดยภาพรวมในแต่ละด้านและปรับปรุงให้สอดคล้องต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอีกด้วย
3. องค์กรควรดำเนินการปรับปรุงด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ ด้านรูปลักษณะที่มีต่อลูกค้าอย่างเร่งด่วน โดยกาปรับปรุงต้องใช้กลุ่มผู้ผลิตรถยนต์และจักรยานยนต์เป็นเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป้าหมาย
4. องค์กรควรให้ความสำคัญต่อการเลือกสรร การสร้างความสามารถและประเมินบุคลากรอย่างรัดกุม เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจและความน่าเชื่อถือในบริการ ได้ตั้งแต่เริ่มแรก
5. องค์กรควรดำเนินการวัดผลระดับความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องเพื่อทราบถึงความคืบหน้าของผลการปรับปรุงที่ดำเนินการลงไป