

ในสภาวะการดำเนินธุรกิจปัจจุบัน การที่องค์กรจะอยู่รอดและเจริญเติบโต ได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้านต่างๆ ทั้งในกระบวนการผลิตและบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพ การลดต้นทุน ตลอดจนระบบการจัดการที่ดี ทำให้การพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที้องค์กรธุรกิจหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยแนวทางหนึ่งที่ได้รับการนิยมนั้นก็คือ การนำเอาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาเป็นกรอบในการพัฒนาองค์กร

งานวิจัยนี้เป็นกรณีศึกษาของธุรกิจที่ปรึกษาอุตสาหกรรมที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริการที่ปรึกษาอุตสาหกรรม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในหมวด 3 ข้อ 3.2 เรื่องความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการศึกษาหลักการและแนวคิดของ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ รวมถึงศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการบริการ และการจัดการต่างๆ ขององค์กรในกรณีศึกษา นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อทำการวิเคราะห์ช่องว่าง และระบุประเด็นการพัฒนาที่สำคัญ

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างขององค์กรในกรณีศึกษากับองค์กรที่ได้รับรางวัลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า องค์กรควรมีการพัฒนาในหลายหัวข้อ แต่เมื่อพิจารณาตามลำดับความสำคัญ จึงเลือกพัฒนาในหัวข้อที่ว่าด้วยเรื่องการปรับปรุงกระบวนการบริการ เนื่องจากผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้านั้นเป็นผลมาจากการให้บริการขององค์กร จึงได้นำเอาหลักการของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ โดยดำเนินการปรับปรุงพัฒนาทางด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองที่รวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจ และลักษณะทางกายภาพ

หลังจากมีการปรับปรุงกระบวนการข้างต้นภายในระยะเวลา 4 เดือน พบว่า การดำเนินการตามแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในหมวด 3 ข้อ 3.2 เรื่องความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า สามารถช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าจาก 78.0% เป็น 95.77% เพิ่มขึ้น 17.77% ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กรได้เป็นอย่างดี

To create sustainability for industrial organization in current situation, an ability to improve productivity, quality, efficiency, reducing costs, good operation and continuous improvement is the key to success for competitiveness. It is widely believed that the Thailand Quality Award (TQA) can be used as the good criteria to evaluate the improvement of organizations.

The objective of this research is to study the effective methods of industrial consulting service by using criteria of Thailand Quality Award (TQA), focusing on consumer's relationship and satisfaction including the study of current situation of service and operation of the organization. This research gathered related data in the case study organization and then used the gap analysis as the methods to identify an important problem for improvement.

The result from gap analysis in case study organizations in accordance with the organization awarded by using the criteria of Thailand Quality Award (TQA) shows that there should be the improvement of the service process according to the consumer's satisfaction. Operating with high reliability, rapid response to customer, being more confident, being in consumer's mind and physical feature are methods of efficiency service improvement as in the principles for consumer's relationship.

After the improvement for 4 months, it shows that the operation as in the criteria of Thailand Quality Award (TQA) in chapter 3 articles 3.2 can increase the consumer's satisfaction from 78.0% to 95.77% or an increase by 17.77% . This can be used not only as the guidelines for the development but this can also increase the ability of organization competitiveness.