

บทคัดย่อ

ในสภาวะการดำเนินธุรกิจปัจจุบัน การที่องค์กรจะอยู่รอดและเจริญเติบโต ได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้านต่างๆ ทั้งในกระบวนการผลิตและบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพ การลดต้นทุน ตลอดจนระบบการจัดการที่ดี ทำให้การพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที้องค์กรธุรกิจหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยแนวทางหนึ่งที่มีความนิยมก็คือ 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 เนื่องจากผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลมาจากการให้บริการขององค์กร 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