

บทที่ 5

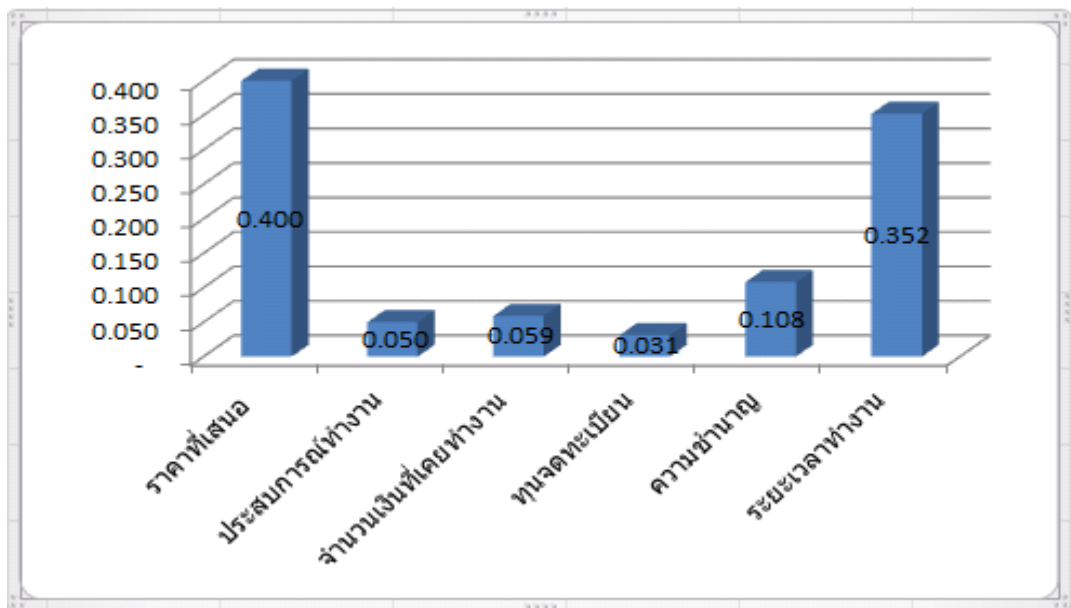
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่ากระบวนการตัดสินใจตามลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์เป็นหนึ่งในเครื่องมือเพื่อช่วยวิเคราะห์การตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ในการประเมินทางเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งการตัดสินใจ และเป็นกระบวนการที่ไม่สลับซับซ้อน ง่ายแก่การทำความเข้าใจ การนำเอากระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์มาช่วยในการตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีที่สุดจะช่วยให้ได้เป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังพบว่าสามารถนำกระบวนการตัดสินใจตามลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์มาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจทั้งเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงานในชีวิตประจำวันที่มีทางเลือกในการตัดสินใจหลายทางเลือก เช่น ซื้อบ้าน ซื้อรถ เลือกทำเลที่ตั้งโรงงาน เป็นต้น

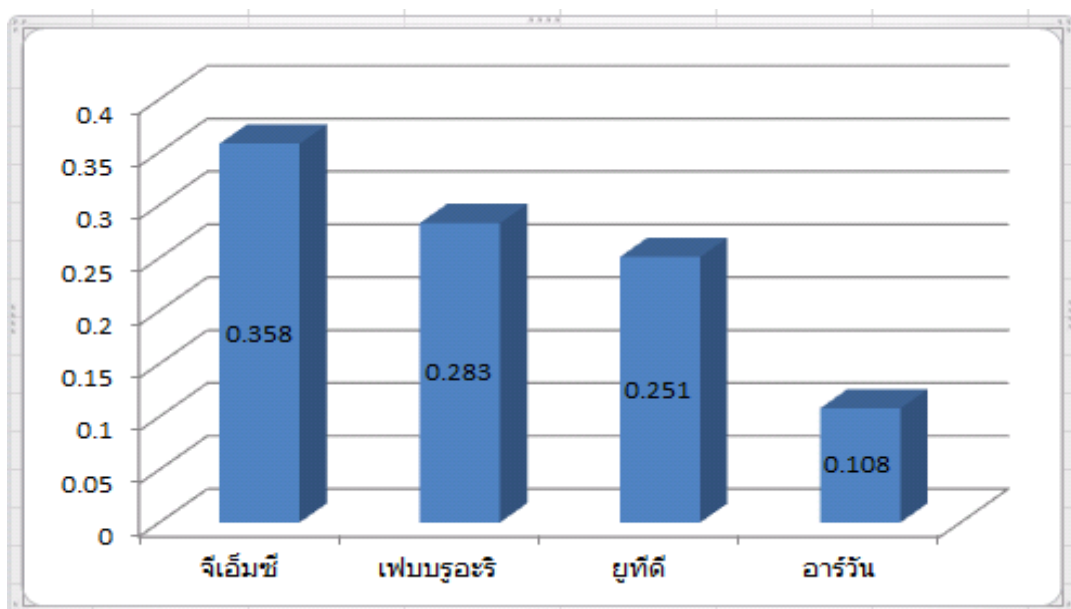
ในการตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีที่สุดและตรงตามวัตถุประสงค์ย่อมส่งผลต่อการทำงาน หากได้ผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีก็จะทำให้กิจการของบริษัทดำเนินไปด้วยดีตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพราะการผลิตและการส่งมอบสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยตรง หากเลือกผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่มีคุณสมบัติไม่ตรงกับความต้องการจะทำให้บริษัทได้รับข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการและเสียโอกาสในการขายสินค้า ทั้งนี้เพราะผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามานั้นเป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทาน

การคัดเลือกผู้รับจ้างของบริษัทสุรินทร์ออมยาเคมีคอล (ประเทศไทย) จำกัด ครั้งนี้เป็น การศึกษาการตัดสินใจการคัดเลือกผู้รับจ้างสร้างงานระบบที่ดีที่สุดโดยการนำกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ มาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Expert Choice มาเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจให้รวดเร็วและแม่นยำขึ้น โดยให้น้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนด คือ ด้านราคาที่เสนอ 40.0% ด้านระยะเวลาทำงานที่เสนอ 35.2% ด้านความชำนาญพิเศษ 10.8% ด้านจำนวนเงินที่เคยทำงานกับบริษัท 5.9% ด้านประสบการณ์ทำงานกับบริษัท 5.0% และ ด้านทุนจดทะเบียน 3.1% ตามลำดับ ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 กราฟน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ

จากการคำนวณและวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของเกณฑ์ต่างๆ โดยใช้โปรแกรม Expert Choice ในการสังเคราะห์การคัดเลือกเป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากผู้ตัดสินใจได้ทำการเปรียบเทียบเกณฑ์และทางเลือกต่างๆ เสร็จแล้ว ผลการวิเคราะห์ได้อันดับทางเลือกในการคัดเลือกผู้รับจ้างสร้างงานระบบดังภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 สังเคราะห์การคัดเลือก

จากภาพที่ 5.2 ได้น้ำหนักความชอบของผู้รับจ้างแต่ละรายตามอันดับ ดังนี้

อันดับที่ 1	ห้างหุ้นส่วนจำกัดจีเอ็มซี ก่อสร้างและบำรุงรักษา	มีน้ำหนัก 35.8%
อันดับที่ 2	บริษัทยูทีดี จำกัด	มีน้ำหนัก 28.3%
อันดับที่ 3	บริษัทเพบรูอะริเอ็นจิเนียริง จำกัด	มีน้ำหนัก 25.1%
อันดับที่ 4	ห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์วัน คอนสตรัคชั่น	มีน้ำหนัก 10.8%

ดังนั้น บริษัทสุรินทร์ออมยาเคมีคอล (ประเทศไทย) จำกัด จึงตัดสินใจเลือกห้างหุ้นส่วนจำกัด จีเอ็มซี ก่อสร้างและบำรุงรักษา เป็นผู้รับจ้างสร้างงานระบบเพราะมีค่าน้ำหนักความชอบ (Preference Score) มากที่สุด 35.7%

5.2 ปัญหาที่พบในการวิจัย

แม้ว่ากระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์จะเป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ปัญหาการตัดสินใจ แต่ในการวิจัยพบว่ามีปัญหาดังนี้

5.2.1 การขาดข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาเปรียบเทียบความสำคัญ อาจทำให้เสียเวลาในการหาข้อมูลในช่วงแรกเริ่มในกระบวนการนี้

5.2.2 หากมีเกณฑ์ตัดสินใจ หรือมีทางเลือกในการตัดสินใจจำนวนมาก ต้องมีการเปรียบเทียบมากและยากขึ้น หากผู้ตัดสินใจไม่เข้าใจหลักการวิเคราะห์ปัญหาก็จะทำให้สับสนในการเปรียบเทียบ และทำให้ข้อมูลที่ได้ อาจไม่ถูกต้องเท่าที่ควร แม้ว่าข้อมูลที่ต้องใช้ต้องมีอัตราส่วนความไม่สอดคล้องต่ำกว่า 0.1 แต่ข้อมูลที่มีอัตราส่วนความไม่สอดคล้องต่ำกว่า 0.1 อาจไม่ใช่ข้อมูลที่ต้องเลือกไป

5.2.3 ในการเปรียบเทียบทางเลือกแต่ละทางเลือกนั้น ผู้ตัดสินใจต้องมีข้อมูลในการเปรียบเทียบอย่างครบถ้วนจึงจะสามารถเปรียบเทียบได้ ดังนั้นหากไม่มีข้อมูลในการเปรียบเทียบที่เพียงพอ อาจจะทำให้การเปรียบเทียบไม่ถูกต้อง ซึ่งหากมีข้อมูลครบถ้วน การพิจารณาเปรียบเทียบก็จะทำให้การตัดสินใจแม่นยำยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 รูปแบบปัญหา และข้อมูลที่น่ามาศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงกรณีศึกษาของบริษัทสุรินทร์ออมยาเคมีคอล (ประเทศไทย) จำกัด เท่านั้น การคัดเลือกผู้ขายและผู้รับจ้างของแต่ละองค์กรย่อมมีความแตกต่างกันไปซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร ดังนั้น ถ้าองค์กรอื่นๆ จะนำกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจจะต้องมีการปรับปรุงเกณฑ์หรือทางเลือกให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรนั้นๆ

5.3.2 การตัดสินใจของผู้ตัดสินใจในแต่ละองค์กรย่อมแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ และข้อมูลที่ผู้ตัดสินใจมีอยู่ ดังนั้นการที่จะให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบริษัทจำเป็นต้องกำหนดข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้ตัดสินใจ และผู้ตัดสินใจจะต้องเป็นผู้บริหารที่มาจากบริษัทที่มีพื้นฐานลักษณะเฉพาะของธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน

5.3.3 ผู้ตัดสินใจต้องมีความเข้าใจหรือได้รับคำอธิบายถึงกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ให้ชัดเจน เพื่อผู้ตัดสินใจจะได้ทราบถึงขั้นตอนในการคัดเลือกผู้ขายและผู้รับจ้างได้ถูกต้อง

5.3.4 ในการประเมินเพื่อให้คะแนนความสำคัญของทางเลือกต่างๆ นั้นผู้ตัดสินใจจะต้องมีข้อมูลการปฏิบัติงานหรือผลการทำงานของบริษัทที่ถูกคัดเลือก และเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบแล้วจะสามารถมองเห็นความสามารถของผู้ขายหรือผู้รับจ้างแต่ละรายที่แตกต่างกันไปตามเกณฑ์หรือปัจจัยที่กำหนด

5.3.5 จากผลของการวิจัยจะเห็นว่าปัจจัยบางตัวผู้ตัดสินใจให้ความสำคัญน้อยมาก ดังนั้นในการพัฒนารูปแบบโครงสร้างลำดับชั้นของปัญหาครั้งต่อไปควรจะพิจารณานำออกจากรูปแบบโครงสร้างลำดับชั้น และให้มีเฉพาะปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจยิ่งขึ้น

5.3.6 ในการวิจัยนี้เน้นข้อมูลเชิงปริมาณ หากนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาประกอบในการตัดสินใจ จะจะทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.7 อาจใช้แบบสอบถามให้ผู้ตัดสินใจตอบ โดยมีการอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียดและแสดงถึงวิธีของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ พร้อมทั้งแจกแจงปัจจัยต่างๆ ที่ใช้เป็นโครงสร้างลำดับชั้นให้ชัดเจน เพื่อผู้ตัดสินใจจะได้ทราบถึงขั้นตอนในการคัดเลือกและประเมินผู้ให้บริการด้านขนส่งสินค้าได้ถูกต้อง