

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการศึกษาคั้งนี้ จะนำข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 38 ฉบับ มาวิเคราะห์เชิงพรรณนาในด้านข้อมูลทั่วไป ส่วนในการวิเคราะห์ในด้านประสิทธิภาพจะใช้วิธีวิเคราะห์ด้วย QFD มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ปริมาณงานที่ใช้บริการซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ โดยประมาณ เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เคยให้ซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ ส่วนมากท่านใช้บริการดังกล่าวกับบริษัทใด และปัญหาที่พบในการให้บริการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองความต้องการใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักรและอุปกรณ์ ของบริษัทแพนเมคแคเนค เอ็นจิเนียริง จำกัด

4.1 สถานภาพทั่วไปและลักษณะทั่วไปของการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มบริษัทที่ใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักรและอุปกรณ์ เขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง จำนวนทั้งหมด 38 บริษัท โดยสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 38 คน จากผู้ที่อำนาจในการตัดสินใจในการเคลือบผิวเครื่องจักรและอุปกรณ์ ได้แก่ ช่างเทคนิค วิศวกร ผู้จัดการ จัดซื้อและบริษัทผู้รับเหมา โดยใช้แบบสอบถามและนำมาข้อมูลที่ได้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ปริมาณงานที่ใช้บริการซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ โดยประมาณ เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เคยให้ซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ ส่วนมากท่านใช้บริการดังกล่าวกับบริษัทใด และปัญหาที่พบในการให้บริการ มาหา ความถี่และร้อยละของข้อมูล ดังนี้

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	38	100
หญิง	0	0
รวม	38	100

จากตารางที่ 4.1 จากการสำรวจประชากรของกลุ่มผู้ใช้บริการเคเบิลทีวีเครื่องจักรและอุปกรณ์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของบริษัทแพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด เมื่อพิจารณาสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดเป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	17	44.73
31 - 40 ปี	16	42.11
41 - 50 ปี	5	13.16
51 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	38	100

จากตารางที่ 4.2 จากการสำรวจประชากรของกลุ่มผู้ใช้บริการเคเบิลทีวีเครื่องจักรและอุปกรณ์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของบริษัทแพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด เมื่อพิจารณาสัดส่วนของอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 44.73 รองลงมาคือระดับอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 และระดับอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 ตามลำดับ

4.1.3 อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

อายุการทำงานปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0
1 – 3 ปี	4	10.53
4 - 6 ปี	11	28.95
7 -9 ปี	8	21.05
10 ปีขึ้นไป	15	39.47
รวม	38	100

จากตารางที่ 4.3 จากการสำรวจประชากรของกลุ่มผู้ใช้บริการเคลือบผิวจักรและอุปกรณ์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของบริษัทแพนเมคแคนิค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด เมื่อพิจารณาสัดส่วนของตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไปมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 11คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 และอายุงานระหว่าง 7-9ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 ส่วนอายุงานระหว่าง 1-3 ปีน้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53

4.1.4 ปริมาณงานที่ใช้บริการซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ โดยประมาณ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณงานที่ใช้บริการซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ โดยประมาณ

ปริมาณงานที่ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 ครั้งหรือน้อยกว่า ต่อปี	11	28.95
2 – 3 ครั้งต่อปี	12	31.58
4 – 5 ครั้งต่อปี	5	13.16
6 ครั้งขึ้นไปต่อปี	10	26.31
รวม	38	100

จากตารางที่ 4.4 จากการสำรวจประชากรของกลุ่มผู้ใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักรและอุปกรณ์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของบริษัทแพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด เมื่อพิจารณาสัดส่วนของปริมาณการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีปริมาณการใช้บริการ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาเป็น 1 ครั้งหรือน้อยกว่าต่อปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 ปริมาณการใช้ 6 ครั้งขึ้นไป จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 26.31 และปริมาณการใช้ 4-5 ครั้งต่อปี น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16

4.1.5 เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เคยให้ซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เคยให้ซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ (ตอบได้มากกว่า 1)

เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ให้ซ่อม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ถัง	10	13.89
พื้น	9	12.50
บ่ม	24	33.33
ใบพัดของหอผึ่งลมเย็น	7	9.72
อุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน	11	15.28
ท่อ	11	15.28
อื่นๆ	0	0
รวม	72	100

จากตารางที่ 4.5 จากการสำรวจประชากรของกลุ่มผู้ใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักรและอุปกรณ์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของบริษัทแพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด เมื่อพิจารณาสัดส่วนของเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เคยให้ซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเครื่องจักรที่ใช้ซ่อมเป็น บ่ม จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็น อุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน ท่อ ถัง พื้น และ ใบพัดของใบพัดของหอผึ่งลมเย็น จำนวน 11, 11, 10, 9 และ 7 คำตอบตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 15.28, 15.28, 13.89, 12.50 และ 9.72 ตามลำดับ

4.1.6 ปัญหาที่พบในการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1)

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เครื่องมือไม่พร้อมให้บริการ	11	15.28
วัสดุไม่เพียงพอต่อการจะ นำไปใช้งาน	1	1.39
ปริมาณคนทำงานไม่เพียงพอ	12	16.67
ส่งมอบงานล่าช้า	11	15.28
ขาดประสบการณ์ในการ ทำงาน	5	6.94
งานไม่มีคุณภาพ	9	12.50
ไม่พบปัญหา	17	23.61
อื่นๆ	6	8.33
รวม	72	100

จากตารางที่ 4.6 จากการสำรวจประชากรของกลุ่มผู้ใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักรและอุปกรณ์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของบริษัทแพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด เมื่อพิจารณาสัดส่วนของปัญหาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา จำนวน 17 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 23.61 รองลงมาเป็น ปริมาณคนทำงานไม่เพียงพอ, เครื่องมือไม่พร้อมให้บริการ, ส่งมอบงานล่าช้า, งานไม่มีคุณภาพ, อื่นๆ, ขาดประสบการณ์ และ วัสดุไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้งาน จำนวน 12, 11, 11, 9, 6, 5, และ 1 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 16.67, 15.28, 15.28, 12.50, 8.33, 6.94 และ 1.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถาม

		ความสำคัญต่อลูกค้า	ผลการสำรวจความพอใจของลูกค้า	ผลการสำรวจความพอใจต่อผลิตภัณฑ์คู่แข่ง	จุดมุ่งหมาย
1	มีวัสดุเก็บสำรองไว้ในคลังสินค้าอย่างเพียงพอ พร้อมนำไปใช้งาน ไม่ต้องรอสั่งซื้อของนาน	3.88	3.65	3.14	3.95
2	ใช้วัสดุเคลือบผิวที่มีคุณภาพสูง มีตราสินค้าเป็นที่รู้จัก และ น่าเชื่อถือ	4.33	4.14	3.45	4.30
3	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำงาน	3.84	3.63	3.26	3.84
4	มีความพร้อมของสภาพเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จะเอาเข้ามาทำงาน	4.23	3.81	3.33	4.12
5	พนักงานปฏิบัติการมียูนิฟอร์มบริษัทใส่ปฏิบัติงานทุกคน ดู เรียบร้อยเป็นทีมเดียวกัน	3.60	3.67	3.23	3.67
6	พนักงานปฏิบัติการมีอุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนบุคคลที่ได้ มาตรฐาน และมีสภาพดี ครบถ้วน	4.37	3.70	3.44	4.07
7	พนักงานขายไม่เข้าชู้กวนใจ ควบคุมเวลาทำงาน	3.74	3.77	3.26	3.51
8	พนักงานขายเป็นคนดี ซื่อตรง ไม่หลอกขายสินค้า และบริการที่ไม่ เหมาะสม	4.58	4.33	3.77	4.44
9	พนักงานขายมีการติดต่อ ติดตามงานสม่ำเสมอ	4.00	3.88	3.35	3.93
10	พนักงานขายสามารถติดต่อได้ง่าย ตรงต่อเวลา ตามนัดหมาย	4.28	4.12	3.37	4.05
11	มีความพร้อมเข้าดูหน้างานได้ทันที	4.19	3.91	3.26	4.00
12	พนักงานขายมีความเข้าใจการทำงานของเครื่องจักร และบริเวณที่ จะทำการเคลือบ	4.40	3.95	3.19	4.14
13	พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำเชิงเทคนิคได้ดีน่าเชื่อถือ	4.37	4.19	3.33	4.19
14	พนักงานขายสามารถตอบปัญหาข้อซักถาม และให้ข้อมูลตามที่ร้อง ขอได้รวดเร็ว	4.28	3.88	3.35	3.98
15	พนักงานขายสามารถตัดสินใจเรื่องราคาได้เองอย่างรวดเร็ว	3.84	3.58	3.26	3.81

ตารางที่ 4.7 (ต่อ: 1) แสดงคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถาม

		ความสำคัญต่อลูกค้า	ผลการสำรวจความพอใจของลูกค้า	ผลการสำรวจความพอใจต่อผลิตภัณฑ์คู่แข่ง	จุดมุ่งหมาย
16	มีการอบรมทำบัตรผู้รับเหมาของบริษัทไว้ล่วงหน้าแล้ว	3.84	3.79	3.21	3.79
17	สามารถรับงานที่มีขอบเขตงานนอกเหนือจากการซ่อมและเคลือบผิวได้ เช่น ตั้งนั่งร้าน ถอดประกอบชิ้นส่วน	3.14	2.67	2.79	3.26
18	พนักงานปฏิบัติการผ่านการอบรมทำงานในที่อับอากาศถูกต้องตามกฎหมาย	4.23	3.67	3.33	4.05
19	มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับเทคนิคขั้นสูง หรือวิชาชีพ	4.14	3.58	3.28	4.07
20	มีการวางแผน และติดต่อประสานงานที่ดี	4.30	3.88	3.33	4.14
21	ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.65	4.23	3.60	4.49
22	ทำงานตามขั้นตอน	4.49	4.19	3.72	4.33
23	ปฏิบัติตามระเบียบความปลอดภัย และชีวอนามัยของโรงงาน	4.70	4.16	3.72	4.44
24	พนักงานมีมารยาท สุภาพเรียบร้อย	4.12	4.21	3.65	4.02
25	หัวหน้างานมีความเข้าใจในงานที่ทำ แก้ไขปัญหาหน้างานได้	4.40	3.98	3.51	4.23
26	สามารถทำงานนอกเวลา ในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ได้	3.93	3.63	3.40	3.93
27	ลักษณะผิวเคลือบที่ทำเสร็จมีความเรียบ ดูเรียบร้อยสวยงาม	4.28	4.00	3.53	4.19
28	บริเวณที่ทำงานและบริเวณข้างเคียงสะอาดเรียบร้อย	4.23	3.91	3.67	4.19
29	งานที่เคยทำมีคุณภาพ มีความทนทาน ยังมีสภาพที่ดีถึงแม้จะใช้งานไปแล้วหลายปี	4.53	3.98	3.40	4.33
30	มีการติดตามผลงานหลังจากที่ได้ทำไปแล้ว	4.12	3.65	3.30	3.95
31	พนักงานขายมีบุคลิก และหน้าตาน่าเชื่อถือ	3.67	3.95	3.58	3.79
32	บุคลากรมีความรู้ความสามารถดี	4.19	3.91	3.47	4.07
33	บุคลากรมีความรับผิดชอบ และทุ่มเทให้กับงาน	4.26	4.02	3.53	4.12

ตารางที่ 4.7 (ต่อ: 2) แสดงคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถาม

		ความสำคัญต่อลูกค้า	ผลการสำรวจความพอใจของลูกค้า	ผลการสำรวจความพอใจต่อผลิตภัณฑ์คู่แข่ง	จุดมุ่งหมาย
34	มีบุคลากรเพียงพอต่อปริมาณงาน	4.28	3.72	3.44	4.09
35	มีเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับงานเคลือบผิวแจก	4.02	3.74	3.35	3.91
36	มีการจัดเลี้ยง ให้ของขวัญ และสนับสนุนกิจกรรมลูกค้า	2.63	2.81	2.88	2.86
37	มีเว็บไซต์ของบริษัท ที่สามารถเข้าไปดูรายละเอียดผลิตภัณฑ์ และบริการได้สะดวก	3.49	3.30	2.93	3.56
38	มีชื่อเสียง และประสบการณ์การทำงานที่ดี น่าเชื่อถือ	4.09	4.02	3.44	4.14
39	ทำงานให้กับบริษัท บริษัทในกลุ่ม หรือบริษัทในบริเวณใกล้เคียงอยู่แล้ว	3.95	4.05	3.47	4.00
40	โรงงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และมีมาตรฐานพร้อมรับงาน	3.86	3.84	3.26	3.91
41	มีการทดลองทำตัวอย่างให้ดูก่อนการตัดสินใจเชิงเทคนิค	3.88	3.47	3.19	3.84
42	มีข้อมูลทางเทคนิคสนับสนุนเพียงพอ	4.26	3.98	3.53	4.19
43	มีเกณฑ์การตั้งราคาที่เหมาะสม	4.35	3.79	3.53	4.35
44	สามารถสั่งจ้างได้ทันทีโดยไม่ต้องมีการรอยืนยันด้วยใบสั่งซื้อที่ต้องใช้เวลาดำเนินการนาน	4.07	3.93	3.58	4.07
45	ให้ทำงานเกินขอบเขตงานที่เคยตกลงไว้ได้บ้าง โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	3.72	3.70	3.58	3.88
46	มีระบบการทำงาน และเอกสารควบคุมที่ดี	4.16	3.74	3.35	4.00
47	มีการดำเนินการจัดการกับขยะปนเปื้อนตามกฎหมาย	4.47	3.84	3.44	4.30
48	มีความรับผิดชอบในการรับประกันคุณภาพผลงาน	4.53	4.14	3.51	4.37
49	มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บริษัทลูกค้า	4.07	3.42	3.35	3.88
50	บริษัทมีฐานะทางการเงิน และสภาพคล่องที่ดี สามารถรับสภาวะการจ่ายเงินล่าช้าได้บ้าง	4.02	3.88	3.53	4.07

4.2 การวิเคราะห์บ้านคุณภาพหลังที่หนึ่ง

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของความต้องการใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักร และอุปกรณ์ ของบริษัทแพน แมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีแบ่งเกณฑ์ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการศึกษาสูงสุด ลบ ด้วยค่าต่ำสุด แล้วหารด้วย 5 ซึ่งเป็นเกณฑ์การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ตามระดับความสำคัญจากตัวเลขที่ได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} &= 4.698 & \text{ค่าต่ำสุด} &= 2.628 \\ \text{การจัดช่วงลำดับคะแนน} &= (\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= \frac{4.698 - 2.628}{5} \\ &= 0.414 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 2.628 – 3.041 คะแนน ถือว่ามีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.042 – 3.455 คะแนน ถือว่ามีระดับความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 3.456 – 3.869 คะแนน ถือว่ามีระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.870 – 4.283 คะแนน ถือว่ามีระดับความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 4.284 – 4.698 คะแนน ถือว่ามีระดับความสำคัญมากที่สุด

4.2.1 ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงสุด สี่อันดับแรก คือ

4.2.1.1 ปฏิบัติตามระเบียบความปลอดภัย และชีวอนามัยของโรงงาน มีค่าเท่ากับ 4.698 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

4.2.1.2 ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเท่ากับ 4.651 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

4.2.1.3 พนักงานขายเป็นคนดี ซื่อตรง ไม่หลอกลขายสินค้า และบริการที่ไม่เหมาะสม มีค่าเท่ากับ 4.581 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

4.2.1.4 งานที่เคยทำมีคุณภาพ มีความทนทาน ยังมีสภาพที่ดีถึงแม้จะใช้งานไปแล้วหลายปี มีค่าเท่ากับ 4.535 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

4.2.2 ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่ำสุด

4.2.2.1 มีการจัดเลี้ยง ให้ของขวัญ และสนับสนุนกิจกรรมลูกค้า มีค่าเท่ากับ 2.628 มีระดับความสำคัญต่ำสุด

4.2.2.2 สามารถรับงานที่มีขอบเขตงานนอกเหนือจากการซ่อมและเคลือบผิวได้ ถอดชิ้นส่วน มีค่าเท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับความสำคัญต่ำสุด

4.2.2.3 มีเว็บไซต์ของบริษัท ที่สามารถเข้าไปดูรายละเอียดผลิตภัณฑ์ และบริการได้สะดวก มีค่าเท่ากับ 3.488 อยู่ในระดับความสำคัญต่ำสุด

ความพอใจของลูกค้าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

4.2.3 ปัจจัยที่ได้เปรียบคู่แข่ง

4.2.3.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริษัทแพนฯ 4.14 ต่อคู่แข่ง 3.453 ได้เปรียบ 0.686 คะแนน ใช้วัสดุเคลือบผิวที่มีคุณภาพสูง มีตราสินค้าเป็นที่รู้จัก และน่าเชื่อถือ

4.2.3.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริษัทแพนฯ 4.116 ต่อคู่แข่ง 3.372 ได้เปรียบ 0.744 คะแนน พนักงานชายสามารถติดต่อได้ง่าย ตรงต่อเวลา ตามนัดหมาย

4.2.3.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริษัทแพนฯ 3.907 ต่อคู่แข่ง 3.256 ได้เปรียบ 0.651 คะแนน มีความพร้อมเข้าดูหน้างานได้ทันที

4.2.3.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริษัทแพนฯ 3.953 ต่อคู่แข่ง 3.186 ได้เปรียบ 0.767 คะแนน พนักงานชายมีความเข้าใจการทำงานของเครื่องจักร และบริเวณที่จะทำการเคลือบ

4.2.3.5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริษัทแพนฯ 4.186 ต่อคู่แข่ง 3.326 ได้เปรียบ 0.86 คะแนน พนักงานชายสามารถให้คำแนะนำเชิงเทคนิคได้ดี น่าเชื่อถือ

4.2.3.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริษัทแพนฯ 4.233 ต่อคู่แข่ง 3.605 ได้เปรียบ 0.628 คะแนน งานที่เคยทำมีคุณภาพ มีความทนทาน ยังมีสภาพที่ดีถึงแม้จะใช้งานไปแล้วหลายปี

4.2.4 ปัจจัยที่เสียเปรียบคู่แข่ง

4.2.4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริษัทแพนฯ 2.674 ต่อคู่แข่ง 2.791 เสียเปรียบ 0.116 คะแนน สามารถรับงานที่มีขอบเขตงานนอกเหนือจากการซ่อมและเคลือบผิวได้

4.2.4.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริษัทแพนฯ 2.814 ต่อคู่แข่ง 2.884 เสียเปรียบ 0.07 คะแนน มีการจัดเลี้ยง ให้ของขวัญ และสนับสนุนกิจกรรมลูกค้า

4.2.5 ค่าอิทธิพลปกติของปัจจัยสนับสนุนเชิงเทคนิค

จากค่าอิทธิพลปกติที่ได้จากบ้านหลังที่หนึ่ง พบว่าปัจจัยที่มีคะแนนความสำคัญของ ขบวนการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงสุด คือ

อันดับหนึ่ง มีการอบรมพนักงานทางภาคทฤษฎี ภายในบริษัท ด้วย 12.6 คะแนน

อันดับสอง คัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่มี

10.0 คะแนน

อันดับสาม มีการตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพภายใน 9.5 คะแนน

4.2.6 คำอธิบายปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญจากแบบสอบถาม

เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น สามารถอธิบายปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงสุดที่ อันดับแรก จากผลที่ได้ในข้อ 4.2.1 ได้ดังนี้

1) ปฏิบัติตามระเบียบความปลอดภัย และชีวอนามัยของโรงงาน

การวิจัยนี้ได้ทำการรวบรวมเสียงเรียกร้องของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเคลือบผิว เครื่องจักร และอุปกรณ์ในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมี โรงกลั่นน้ำมัน โรงแยกก๊าซและโรงผลิตไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จะเห็นได้ว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานสูงสุด เพราะภายในเขตขบวนการผลิตของโรงงานในกลุ่มดังกล่าว มีความเสี่ยงของการเกิดอันตรายจากการลุกไหม้ของสารไวไฟ การระเบิด สารพิษที่รั่วไหล และการขาดอากาศหายใจในที่อับอากาศ (Confined Space) ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของได้มากกว่าโรงงานอุตสาหกรรมกลุ่มอื่น เช่น โรงงานปูนซีเมนต์ โรงงานประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ หรือโรงงานแปรรูปอาหาร โดยเฉพาะเหตุการณ์การลุกไหม้ของสารไวไฟ และการรั่วไหลของสารเคมีนั้นอาจขยายตัวรุนแรงได้ถึงขนาดที่ได้รับอันตรายถึงชีวิตทั้งตำบลมาบตาพุด ในรัศมีมากกว่า 10 กิโลเมตรจาก ศูนย์กลางที่เกิดเหตุ การตระหนักในเรื่องความปลอดภัยยังรวมถึงการป้องกันกาได้รับอันตรายส่วนบุคคลเบื้องต้นโดยจะมีการบังคับให้ใช้อุปกรณ์ PPE ให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงาน

2) ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ลักษณะสำคัญของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดก็คือ ทุกโรงงานมี ขบวนการผลิตเป็นแบบต่อเนื่อง ขบวนการผลิตหลักจะทำงานตลอด 24 ชั่วโมงและจะหยุดเดินเครื่องตามแผนการซ่อมบำรุง ปรับปรุงเครื่องจักร หรือเกิดความขัดข้องเท่านั้น ดังนั้นปริมาณ การผลิตรวมจึงขึ้นอยู่กับเวลาในการเดินเครื่องจักรได้เต็มกำลังการผลิต ความล่าช้าในการซ่อม บำรุงจะมีผลทำให้ไม่สามารถเดินเครื่องจักรได้ และส่งผลให้ปริมาณการผลิตรวมไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การทำงานเสร็จตามแผนที่กำหนดจึงถูกยกให้มีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการทำงานให้ลูกค้าในช่วง Turnaround หากการทำงานเกิดความล่าช้าจะมี ผลกระทบ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการผลิตของลูกค้าโดยตรง

3) พนักงานขายเป็นคนดี ซื่อตรง ไม่หลอกขายสินค้า และบริการที่ไม่เหมาะสม

ลูกค้าที่ปฏิบัติงานมานานทุกคนเคยพบกับประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับพนักงานขาย ที่มี ความสามารถในการโน้มน้าวใจให้เชื่อถือในสินค้า และบริการ แต่เมื่อนำมาใช้หรือตกลงใช้บริการ กลับไม่มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่ได้กล่าวอ้างไว้ มีปัญหาในการให้บริการมาก หรือไม่คุ้มกับมูลค่าที่ เสียไป ทำให้ผิดหวัง และเสียความรู้สึก การซื้อหรือใช้บริการในอนาคตจึงเกิดขึ้นได้ยากถ้าหาก ลูกค้ามีทางเลือกอื่น ในทางกลับกัน หากลูกค้ารู้สึกได้ว่าพนักงานขายจริงใจแนะนำเฉพาะสินค้า และบริการที่ใช้งานได้อย่างเหมาะสม หากไม่เหมาะสมก็แจ้งอย่างชัดเจน และไม่เน้นขายสินค้า มากจนเกินไปลูกค้าก็จะมีความรู้สึกที่ดี และมีแนวโน้มสูงที่จะซื้อสินค้าและใช้บริการอีก

4) งานที่เคยทำมีคุณภาพ มีความทนทาน ยังมีสภาพที่ดีถึงแม้จะใช้งานไปแล้วหลายปี

การทำให้ลูกค้าตระหนักถึงคุณภาพของผลงานนั้นมีหลายวิธี จากขั้นตอนแรกที่ต้อง นำเสนอให้เกิดความเชื่อถือ และตกลงให้ทำงานแล้ว การทำงานติดตั้งสารเคลือบตามขั้นตอน และ ตรวจวัดด้วยเครื่องมือที่มีมาตรฐาน ภายใต้เกณฑ์คุณภาพที่ถูกต้อง และการทำรายงานการทำงาน ที่ดี จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการทำงานมีคุณภาพ หลังจากนั้นระยะเวลาจะเป็นตัวพิสูจน์ว่า ชิ้นงานที่ผ่านการเคลือบสามารถใช้งานได้ดีจริงหรือไม่ หากยังดีอยู่จริงลูกค้าก็จะมี ความมั่นใจใน คุณภาพการให้บริการเต็มเปี่ยม

ตารางที่ 4.8 แสดงคะแนนที่ได้จากการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ย (จากตารางที่ 4.7)

		อัตราส่วนการปรับปรุง	จุดขาย	คะแนนดิบ	คะแนนดีปกติ
1	มีวัสดุเก็บสำรองไว้ในคลังสินค้าอย่างเพียงพอ พร้อมนำไปใช้งาน ไม่ต้องรอสั่งซื้อของนาน	1.08	1.00	4.21	1.86
2	ใช้วัสดุเคลือบผิวที่มีคุณภาพสูง มีตราสินค้าเป็นที่รู้จัก และน่าเชื่อถือ	1.04	1.20	5.39	2.39
3	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำงาน	1.06	1.00	4.06	1.79
4	มีความพร้อมของสภาพเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จะเอาเข้ามาทำงาน	1.08	1.00	4.57	2.02
5	พนักงานปฏิบัติการมียูนิฟอร์มบริษัทใส่ปฏิบัติงานทุกคน ดูเรียบร้อยเป็นทีมเดียวกัน	1.00	1.00	3.60	1.59
6	พนักงานปฏิบัติการมีอุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐาน และมีสภาพดี ครบถ้วน	1.10	1.00	4.81	2.13
7	พนักงานขายไม่เข้าชู้กวนใจ ครอบคลุมเวลาทำงาน	0.93	1.20	4.19	1.85
8	พนักงานขายเป็นคนดี ซื่อตรง ไม่หลอกขายสินค้า และบริการที่ไม่เหมาะสม	1.03	1.00	4.70	2.08
9	พนักงานขายมีการติดต่อ ติดตามงานสม่ำเสมอ	1.01	1.00	4.05	1.79
10	พนักงานขายสามารถติดต่อได้ง่าย ตรงต่อเวลา ตามนัดหมาย	0.98	1.40	5.89	2.60
11	มีความพร้อมเข้าดูหน้างานได้ทันที	1.02	1.20	5.14	2.27
12	พนักงานขายมีความเข้าใจการทำงานของเครื่องจักร และบริเวณที่จะทำการเคลือบ	1.05	1.20	5.52	2.44
13	พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำเชิงเทคนิคได้ดีน่าเชื่อถือ	1.00	1.20	5.25	2.32
14	พนักงานขายสามารถตอบปัญหาข้อซักถาม และให้ข้อมูลตามที่ร้องขอได้รวดเร็ว	1.02	1.00	4.38	1.94
15	พนักงานขายสามารถตัดสินใจเรื่องราคาได้เองอย่างรวดเร็ว	1.06	1.00	4.09	1.81
16	มีการอบรมทำบัตรผู้รับเหมาของบริษัทไว้ล่วงหน้าแล้ว	1.00	1.00	3.84	1.70
17	สามารถรับงานที่มีขอบเขตงานนอกเหนือจากการซ่อมและเคลือบผิวได้ เช่น ตั้งนั่งร้าน ถอดประกอบชิ้นส่วน	1.22	1.00	3.82	1.69

ตารางที่ 4.8 (ต่อ:1) แสดงคะแนนที่ได้จากการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ย

		อัตราส่วนการปรับปรุง	จุดขาย	คะแนนดิบ	คะแนนดิบปกติ
18	พนักงานปฏิบัติการผ่านการอบรมทำงานในที่อับอากาศ ถูกต้องตามกฎหมาย	1.10	1.00	4.66	2.06
19	มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับเทคนิคขั้นสูง หรือวิชาชีพ	1.14	1.00	4.70	2.08
20	มีการวางแผน และติดต่อประสานงานที่ดี	1.07	1.00	4.59	2.03
21	ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	1.06	1.20	5.92	2.62
22	ทำงานตามขั้นตอน	1.03	1.00	4.64	2.05
23	ปฏิบัติตามระเบียบความปลอดภัย และชีวอนามัยของโรงงาน	1.07	1.00	5.01	2.22
24	พนักงานมีมารยาท สุภาพเรียบร้อย	0.96	1.20	4.72	2.09
25	หัวหน้างานมีความเข้าใจในงานที่ทำ แก้ไขปัญหาหน้างานได้	1.06	1.00	4.68	2.07
26	สามารถทำงานนอกเวลา ในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ได้	1.08	1.00	4.26	1.88
27	ลักษณะผิวเคลือบที่สำเร็จมีความเรียบ ดูเรียบร้อยสวยงาม	1.05	1.00	4.48	1.98
28	บริเวณที่ทำงานและบริเวณข้างเคียงสะอาดเรียบร้อย	1.07	1.00	4.53	2.01
29	งานที่เคยทำมีคุณภาพ มีความทนทาน ยังมีสภาพที่ดีถึงแม้จะ ใช้งานไปแล้วหลายปี	1.09	1.00	4.93	2.18
30	มีการติดตามผลงานหลังจากที่ได้ทำไปแล้ว	1.08	1.00	4.46	1.97
31	พนักงานขายมีบุคลิก และหน้าตาน่าเชื่อถือ	0.96	1.20	4.23	1.87
32	บุคลากรมีความรู้ความสามารถดี	1.04	1.00	4.36	1.93
33	บุคลากรมีความรับผิดชอบ และทุ่มเทให้กับงาน	1.02	1.00	4.35	1.93
34	มีบุคลากรเพียงพอต่อปริมาณงาน	1.10	1.00	4.71	2.08
35	มีเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับงานเคลือบผิวแจก	1.04	1.00	4.20	1.86
36	มีการจัดเลี้ยง ให้ของขวัญ และสนับสนุนกิจกรรมลูกค้า	1.02	1.00	2.67	1.18
37	มีเว็บไซต์ของบริษัท ที่สามารถเข้าไปดูรายละเอียดผลิตภัณฑ์ และบริการได้สะดวก	1.08	1.00	3.76	1.66
38	มีชื่อเสียง และประสบการณ์การทำงานที่ดี น่าเชื่อถือ	1.03	1.00	4.21	1.86

ตารางที่ 4.8 (ต่อ:2) แสดงคะแนนที่ได้จากการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ย

		อัตราส่วนการปรับปรุง	จุดขาย	คะแนนดิบ	คะแนนดิบปกติ
39	ทำงานให้กับบริษัท บริษัทในกลุ่ม หรือบริษัทในบริเวณใกล้เคียงอยู่แล้ว	0.99	1.20	4.69	2.07
40	โรงงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และมีมาตรฐานพร้อมรับงาน	1.02	1.00	3.93	1.74
41	มีการทดลองทำตัวอย่างให้ดูก่อนการตัดสินใจเชิงเทคนิค	1.11	1.00	4.30	1.90
42	มีข้อมูลทางเทคนิคสนับสนุนเพียงพอ	1.05	1.00	4.48	1.98
43	มีเกณฑ์การตั้งราคาที่เหมาะสม	1.15	1.00	4.99	2.21
44	สามารถส่งจ้างได้ทันทีโดยไม่ต้องมีการยืนยันด้วยใบสั่งซื้อที่ต้องใช้เวลาดำเนินการนาน	1.04	1.00	4.21	1.86
45	ให้ทำงานเกินขอบเขตงานที่เคยตกลงไว้ได้บ้าง โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	1.05	1.00	3.91	1.73
46	มีระบบการทำงาน และเอกสารควบคุมที่ดี	1.07	1.00	4.45	1.97
47	มีการดำเนินการจัดการกับขยะปนเปื้อนตามกฎหมาย	1.12	1.00	5.01	2.21
48	มีความรับผิดชอบในการรับประกันคุณภาพผลงาน	1.06	1.20	5.75	2.54
49	มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บริษัทลูกค้า	1.14	1.00	4.62	2.04
50	บริษัทมีฐานะทางการเงิน และสภาพคล่องที่ดี สามารถรับสภาวะการจ่ายเงินล่าช้าได้บ้าง	1.05	1.00	4.22	1.86

ตารางที่ 4.9 แสดงคะแนนค่าอิทธิพลของบ้านคุณภาพหลังที่หนึ่ง ที่ได้จากการคำนวณจากคะแนนดิบปกติกับค่าความสัมพันธ์

ค่าอิทธิพล	พัฒนาและส่งเสริมบุคลากร							เครื่องมือ วัสดุ สถานที่					ระบบการดำเนินงาน					การตลาด			
	มีการอบรมพนักงานทางภาคทฤษฎี ภายในบริษัท	มีการอบรมพนักงานทางภาคปฏิบัติ ภายในบริษัท	มีการส่งพนักงานไปอบรมกับสถาบันภายนอกบริษัท	มีการตอบแทนพนักงานในอัตราที่น่าพึงพอใจ ในกรณีที่ต้องทำงานนอกเวลา และงานเร่งด่วน	คัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่มี	มีการจัดกิจกรรมภายใน เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม และให้ความร่วมมือ เช่น แข่งกีฬา	มีการตักเตือน และลงโทษพนักงานที่เข้าทำงานสาย และกระทำผิดกฎระเบียบ	มีการลงทุนซื้อเครื่องมือ และอุปกรณ์ทำงานให้ครบถ้วน ทันสมัย	มีการจัดเก็บวัสดุให้เพียงพอต่อการใช้เร่งด่วน	เพิ่มเครือข่ายบริษัทที่ให้เช่าเครื่องจักร อุปกรณ์ และรถบรรทุกขนส่ง	โรงงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากโรงงานลูกค้า และมีความพร้อมในการรับงานมาทำ	มีผู้รวบรวมข้อมูล การเลือกวัสดุ และอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน และราคา	มีการปรับปรุงเอกสารในการทำงานให้เหมาะสม และครบถ้วน	มีการพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	มีการตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพภายใน	มีการประเมินและให้รางวัลพนักงานที่มีผลงานดี	บริหารจัดการการเก็บเงิน และมีเครดิตการเงินที่ดี	มีความยืดหยุ่นทางการเงินบ้าง สามารถเริ่มงานได้โดยไม่ต้องมีเอกสารสั่งซื้อ	มีการจัดสรรงบประมาณทางการตลาดให้เหมาะสม	มีการปรับปรุงภาพลักษณ์บริษัท สถานที่ ป้ายโฆษณา โบรชัวร์ ยูนิฟอร์ม	
ค่าอิทธิพล	155.0	116.6	29.6	48.9	123.1	52.9	36	77.3	34.1	28.6	39.7	29.3	66.6	74.9	117	73.8	26.3	16.4	62.9	22.7	1231.49
ค่าอิทธิพลปกติ	12.6	9.5	2.4	4.0	10.0	4.3	2.9	6.3	2.8	2.3	3.2	2.4	5.4	6.1	9.5	6.0	2.1	1.3	5.1	1.8	100.00

4.2.7 คำอธิบายการดำเนินกิจกรรมการบริหารในบ้านคุณภาพหลังที่สอง

โดยทั่วไปมักจะนึกถึงการบริการว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล แต่คุณภาพในการให้บริการไม่ได้เกิดขึ้นได้เอง คือเกิดจากการออกแบบการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย คน เทคโนโลยี และระบบ

คน(People)

ลูกค้าส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในคุณภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะประเภทของการให้บริการที่ต้องมีการติดต่อ หรือพบปะกับลูกค้ามากๆ และงานแบบที่อุปนิสัย กับความสามารถในการให้บริการของพนักงานแต่ละคนมีผลกระทบโดยตรงกับคุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของคนไม่ได้จำกัดอยู่แต่กับความสามารถของคนนั้น หากยังขึ้นอยู่กับความตั้งใจ การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะเหมาะสมมาเป็นพนักงาน การฝึกอบรมให้การศึกษา การปลูกฝังทัศนคติของพนักงาน การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานของพนักงานเอง และกับลูกค้าก็จัดเป็นปัจจัยที่สำคัญด้วย

เทคโนโลยี (Technology)

ในการให้บริการเคลื่อนที่ขึ้นงานให้มีคุณภาพนั้นมีระดับเกณฑ์คุณภาพหลายปัจจัย ในขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพงานจำเป็นต้องใช้เครื่องมือวัดที่ทันสมัยและมีราคาสูง การเลือกใช้วัสดุในการเคลื่อนที่ที่เหมาะสมก็จะทำให้งานที่ทำไปสามารถใช้ได้ยาวนานโดยไม่เกิดการเสียหายภายใต้สภาวะที่ถูกใช้งาน การนำเอาโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเชื่อมโยงมาใช้ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งข้อมูล รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเพื่อทำการเรียกดู และวิเคราะห์ผลการบำรุงรักษา และจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์อย่างเป็นระบบจะทำให้มีความพร้อม ไม่เกิดความล่าช้าในการทำงาน การนำเอาเครื่องมือ อุปกรณ์ และวัสดุที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ก็อาจทำให้งานมีคุณภาพดีขึ้น ประหยัดเวลา แรงงาน และต้นทุนระยะยาวลงได้ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้จำหน่ายสินค้าจะมีส่วนช่วยเราในเวลาที่มีปัญหาของไม่พอใช้งาน มีความต้องการสินค้าเร่งด่วน สินค้ามีปัญหา หรือชำรุดแล้ว ยังทำให้เราได้ซื้อสินค้าในราคาพิเศษอีกด้วย

ระบบ (System)

โดยพื้นฐานแล้วการบริหารคุณภาพงานบริการจะเริ่มจากระบบการส่งมอบการบริการ เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดการบริการได้ พนักงานที่มีความตั้งใจจะให้บริการที่ดีก็ไม่สามารถให้บริการที่น่าพึงพอใจได้หากระบบการให้บริการนั้นไม่ดี เพราะความผิดพลาดของระบบดำเนินงานที่มีอยู่ทำให้พนักงานไม่สามารถหน้าที่ได้ดี หรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง พนักงานจะสูญเสียแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานและจะทำให้ลูกค้าเกิด

ความไม่พอใจในการให้บริการในที่สุด ดังนั้นเราจึงควรพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงโดยวางแผนขบวนการในการบริการที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้า สร้างมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับการให้บริการในระดับที่ดีอย่างสม่ำเสมอ แก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่เห็นว่าลูกค้าไม่สมควรได้รับ จัดแบ่งหน้าที่พนักงานให้เหมาะกับแต่ละคน และทำให้การทำงานประสานกันในแต่ละหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น

จากปัจจัยหลักในการออกแบบการให้บริการคือ คน เทคโนโลยี และระบบ ที่ทีมงานศึกษาวิจัยที่ได้ตั้งขึ้นจากบุคลากรหลายตำแหน่งในบริษัท ได้มีการเสนอและรับรองหัวข้อกิจกรรมที่บริษัทแพน เมคแคนิคเอ็นจิเนียริง ควรดำเนินการเพื่อรองรับการตอบสนองเชิงเทคนิคของบ้านหลังที่หนึ่งดังนี้

คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน

การคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร ในตำแหน่งงานที่เหมาะสม ที่ได้กำหนดหน้าที่การทำงานเอาไว้อย่างชัดเจนจะทำให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติที่องค์กรต้องการจริงๆ พนักงานจะสามารถทำหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการอบรมฝึกทักษะมาก และพนักงานในบางตำแหน่งก็จำเป็นต้องมีความสามารถ ทักษะเฉพาะตัว หน้าตา หรือบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการทำงานเป็นพิเศษ เช่น พนักงานประชาสัมพันธ์ หรือการตลาด

เมื่อมีการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาแล้วพนักงานคนนั้นสามารถทำงานได้ดี คนที่มีความสามารถหรือความประพฤติที่ไม่เหมาะสมก็สมควรทำการปรับเปลี่ยนให้ไปอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม หรือให้ออกจากงานหากพิจารณาแล้วว่าไม่สมควรที่จะให้ทำงานต่อไป

อบรมพัฒนาทักษะพนักงาน

กลุ่มบริษัทที่มีความรู้ด้านสารเคลือบในประเทศไทยมีอยู่ไม่มากนัก ความรู้ในการติดตั้งสารเคลือบก็อยู่ในวงจำกัด และมักมีข้อกำหนดเฉพาะสำหรับสารเคลือบแต่ละชนิดแตกต่างกันไป ดังนั้นพนักงานในองค์กรที่อยู่ในส่วนของบริการข้อมูลทางเทคนิค และการติดตั้งสารเคลือบ จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปใช้งานเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องความเหมาะสมของการเลือกนำไปใช้งาน ขั้นตอนการทำงาน การตรวจสอบในแต่ละขั้นตอนของการติดตั้ง ข้อควรระวังในการติดตั้ง ระยะเวลาที่ต้องทิ้งไว้ก่อนการนำไปใช้งาน และการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ได้รับสารเคลือบเข้าไปในร่างกาย เป็นต้น

ทักษะในการปฏิบัติงานจะสามารถพัฒนาขึ้นได้จากการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ และการไปปฏิบัติงานจริงภายใต้การควบคุมของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า ซึ่งจะทำงานได้อย่างมีคุณภาพ การแก้ไขงานลดลง และเกิดของเสียลดลง สำหรับพนักงานขาย ถ้าหากมีทักษะในการติดตั้งสารเคลือบด้วยแล้วก็也将มีความมั่นใจในการตอบคำถาม แนะนำลูกค้าได้นำเชื่อถือ การวางแผนการทำงานได้แม่นยำขึ้น และเสนอราคาได้ไม่ผิดพลาด

ทักษะการติดต่อประสานงานและเจรจาต่อรองเป็นทักษะที่มีความสำคัญในการทำงานกับลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมักจะมีผลต่อความราบรื่นในการทำงาน ช่วยลดเวลาในการทำงานลง ทำให้ลดต้นทุนลงหรือเพิ่มผลกำไรในการทำงานได้

ปรับทัศนคติพนักงาน

สำหรับงานบริการที่ดีที่ลูกค้าจะรู้สึกได้ถึงความจริงใจ ก็คือตัวพนักงานเองจะต้องมีความรู้สึกที่ดีในการให้บริการกับลูกค้าก่อน ซึ่งจะทำให้การบริการเป็นไปด้วยความเต็มใจ ดังนั้นการปรับทัศนคติของพนักงานต่อลูกค้าให้เป็นไปตามที่องค์กรต้องการจึงมีความสำคัญทัศนคติของพนักงานต่อองค์กรเองจะมีส่วนในประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน กล่าวคือหากพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรและองค์กรทำให้เขามีรายได้เพียงพอและเหมาะสม พนักงานคนนั้นก็จะมีแนวโน้มสูงที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และจะยังคงทำงานอยู่กับองค์กรไปอีกนาน ทำให้ไม่สูญเสียต้นทุนในการฝึกหัดอบรมพนักงานใหม่ และต้องใช้เวลาเพื่อสะสมประสบการณ์ได้เท่ากับคนที่ทำงานมานานและหากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ก็จะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานที่อาจมีเกิดขึ้นได้ทำให้การทำงานเป็นระบบเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการถกเถียงกันในการทำงาน

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีของพนักงานทุกระดับในองค์กร จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ละแผนกทำงานประสานกันดีขึ้น พนักงานเกิดความสามัคคี ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยดี หรือมีการโต้แย้งเชิงออกความเห็น แสดงแนวคิดที่สร้างสรรค์ ไม่มีการถกเถียงกันในเรื่องที่การทำงานซึ่งจะทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และเกิดความเสียหายต่อองค์กร

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

การทำงานบริการจำเป็นต้องมีการติดต่อลูกค้าอยู่เสมอ ส่วนระดับของปฏิสัมพันธ์จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของงานบริการ ความเข้ากันได้ระหว่างบุคลิกภาพของลูกค้าและผู้ให้บริการ และนิสัยส่วนตัวของแต่ละฝ่าย หากลูกค้ามีความรู้สึกดีในการให้บริการ ก็มีความเป็นไปได้สูงหรือมีความได้เปรียบมากกว่าบริษัทคู่แข่งสำหรับโอกาสในการได้งานอีกในอนาคต การที่ลูกค้ามีหลายประเภทเราจึงต้องเตรียมตัวรับมือหลายรูปแบบ ด้วยการตอบสนองให้ลูกค้าแต่ละประเภทเกิดความประทับใจ เช่นลูกค้าบางคนต้องการการตอบสนองที่เร็วเป็นพิเศษ บางคนต้องการทำงานอย่างรัดกุมปลอดภัยเป็นพิเศษ บางคนต้องการให้มีการตรวจสอบคุณภาพงานละเอียดเป็นพิเศษ พนักงานจึงต้องพยายามปรับตัวตามความต้องการของลูกค้าให้ได้ และการเพิ่มความรู้จักในตัวลูกค้า การพูดคุยอย่างฉลาด ก็จะสามารถเพิ่มความไว้วางใจ และมีความรู้สึกเป็นกันเองของลูกค้าต่อบริษัท ได้ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการทำงานที่ไม่ติดขัด ราบรื่น ลูกค้าอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เป็นอย่างดี และเกิดความพึงพอใจ

เลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม

การศึกษาถึงคุณลักษณะ คุณสมบัติ วิธีการติดตั้ง การใช้งาน ข้อควรระวังของวัสดุอย่างถ่องแท้จะทำให้สามารถเลือกเอาวัสดุที่เหมาะสมไปใช้ได้ตรงกับความต้องการของงาน ภายใต้งานดำเนินการติดตั้งที่ถูกต้องจะทำให้มีอายุการใช้งานยาวนาน ไม่เกิดการเสียหายก่อนเวลาอันควร ไม่เป็นการเพิ่มต้นทุนเนื่องจากเลือกใช้วัสดุที่มีราคาสูงเกินไป และสามารถทำการแก้ไข หรือบรรเทาความเสียหายได้อย่างถูกวิธี ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุเนื่องจากสารเคมีการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม ที่ได้ออกแบบมาให้ใช้ถูกต้องกับลักษณะงานจะทำให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่ทำให้ชิ้นงานเกิดความเสียหาย ทำงานได้รวดเร็ว และมีคุณภาพในการทำงานที่ดีกว่าการใช้เครื่องมือผิดประเภท

การนำเอาประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน และการระดมความเห็นที่มีเหตุผลที่ดีสนับสนุน โดยเฉพาะจากผู้ใช้วัสดุ หรืออุปกรณ์แต่ละชนิด จะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาถึงความเหมาะสมของที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และการตัดสินใจเลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการมีไว้ใช้ทำงานในอนาคต

เลือกใช้โปรแกรมที่เหมาะสม

มีซอฟต์แวร์หลายชนิดในปัจจุบันที่มีประโยชน์ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โปรแกรมฐานข้อมูลที่ดีจะช่วยให้เรานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้มาเป็นประโยชน์ได้ โปรแกรมบริหารสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต้นทุนของแต่ละแผนก ตรวจสอบปริมาณวัสดุคงคลัง สถานะของการซื้อวัสดุ ปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปในแต่ละงาน อุปกรณ์เครื่องมือ และการจ้างเหมาช่วง สถานะในการเก็บเงินลูกค้าและผลกำไร ขาดทุนในแต่ละงาน ได้โดยทันทีซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงาน และตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ ในสภาวะที่ต้องแข่งขันกับเวลา และคู่แข่งในตลาด โปรแกรมงานบุคคลจะเก็บบันทึกประวัติ ผลงาน ความประพฤติ และผลการถูกประเมินของพนักงานแต่ละคนเพื่อช่วยในการเปรียบเทียบ และพิจารณาผลตอบแทนของพนักงานแต่ละคน อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และยังช่วยให้สามารถพิจารณาจัดพนักงานให้อยู่ในตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของแต่ละคนได้ง่ายขึ้น

ระบบจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ และบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมนำไปใช้งาน

การจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆที่มีมากหลายชนิด ยกตัวอย่างเช่น วัสดุที่มีมากกว่า 150 ชนิด อุปกรณ์ที่มีมากกว่า 100 แบบ จำเป็นต้องมีการจัดเก็บให้เป็นระบบสามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการ ระบบจัดเก็บจะถูกออกแบบให้มีการนำวัสดุที่ใกล้หมดอายุกว่าออกไปใช้งานก่อน การจัดเก็บและเบิกใช้ที่ละเอียดรัดกุมจะป้องกันการรั่วไหล และสูญหายของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีได้ถูกนำไปใช้งานโดยสุจริตได้

การบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานจะทำให้สามารถนำไปใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาไปซ่อมแซมแก้ไขในขณะที่ทำงานให้กับลูกค้า ซึ่งแสดงถึงความไม่เป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างเช่น ไม่สามารถใช้งานหินเจียรไฟฟ้าเมื่อนำเอาไปใช้ที่หน้างานได้ เพราะแปรงถ่านภายในตัวมอเตอร์สึกหมดตั้งแต่การนำกลับมาจากงานอื่น จึงต้องเสียเวลาไปหาซื้อแปรงถ่าน เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เสียเวลาในการคอยทำงาน และทำให้งานล่าช้า ลูกค้าจึงไม่ประทับใจในผลการดำเนินงานได้ ดังนั้นทุกครั้งที่มีการนำเอาอุปกรณ์ และเครื่องมือมาคืน จะต้องมีการตรวจสอบสภาพความพร้อม เพื่อทำการซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือแจ้งทำการซื้อใหม่ทดแทนของเดิมที่พิจารณาแล้วว่าไม่คุ้มค่าที่จะซ่อมใช้งาน

เปลี่ยนวัสดุ อุปกรณ์ และโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

เทคโนโลยีในการเคลือบผิวมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การวิจัยและวิเคราะห์ความเสียหายของสารเคลือบในอดีตที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องนำมาซึ่งการป้องกันการเกิดความเสียหาย มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และขั้นตอนการทำงานที่จำเป็นขึ้นมาหลายอย่าง และยังได้มีการปรับเพิ่มระดับการยอมรับได้ให้มีความละเอียดมากขึ้นเรื่อยๆ เช่นค่าปนเปื้อนของเกลือที่ละลายน้ำได้บนพื้นผิวที่ในอดีตยอมรับกันได้ที่ระดับ 5 ไมโครกรัมต่อตารางเซนติเมตร ต่อมามีการทดสอบมากขึ้น และได้กำหนดเกณฑ์ใหม่ให้อยู่ที่ 2 ไมโครกรัมต่อตารางเซนติเมตรแทน

เครื่องมือวัดความปนเปื้อนของเกลือที่ละลายน้ำได้บนพื้นผิวก็ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ก็ยังมีการพัฒนา คิดค้นเครื่องมือใหม่ ที่มีคุณสมบัติเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเรื่อยมา

อุปกรณ์ที่ใช้ทำงานได้ถูกพัฒนาให้มีความทนทานมากขึ้น ทำงานได้เร็วขึ้น เครื่องมือวัดรุ่นใหม่ถูกออกแบบมาให้ทนทานขึ้น แม่นยำขึ้น เก็บข้อมูลได้มากขึ้น แสดงผลได้ชัดเจน มีความน่าเชื่อถือ สามารถส่งถ่ายข้อมูลได้รวดเร็ว และสะดวกสบายต่อการใช้งานมากขึ้น

วัสดุเคลือบผิวเองก็ได้มีการพัฒนาให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งานมากขึ้นเช่น ทนต่อ สารเคมีมากขึ้น ทาได้ง่ายขึ้น แข็งเร็วขึ้น สามารถทาบนพื้นผิวที่ไม่แห้งได้ ทำให้เมื่อเปลี่ยนมาใช้จะช่วยลดเวลาทำงาน ลดต้นทุนในการเตรียมงานและติดตั้งสารเคลือบลงได้มาก

การเปลี่ยนใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว เก็บข้อมูลได้มากขึ้น มีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถสร้างเอกสารที่มีความสวยงามได้ดีขึ้น

สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้จำหน่ายสินค้า

ภายใต้การจัดระบบเก็บวัสดุ และเครื่องมือที่ดีก็ยังมีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่วัสดุ และเครื่องมือไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อาจเนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่เร่งด่วนทำให้ไม่สามารถจัดเตรียมได้ทันตามสถานการณ์ หรืออาจเกิดปัญหาในตัววัสดุ เครื่องจักร และอุปกรณ์ การที่มีสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้จำหน่ายสินค้าจะทำให้ได้รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยการเร่งขบวนการในการจัดส่งสินค้า การหยิบยืมจากลูกค้ารายอื่นมาชั่วคราว การช่วยประสานงานกับบริษัทผู้ผลิตในกรณีที่เกิดปัญหาในตัวสินค้าจากการผลิต การขอคำปรึกษาและการขอข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการพิจารณา การมีสัมพันธ์อันดียังเป็นประโยชน์ในการได้รับส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้า และบริการ

ระบบวางแผนกระบวนการทำงาน

การตรวจสอบความพร้อมองค์ประกอบของทรัพยากรจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน และพนักงานปฏิบัติการที่มีอยู่ จะทำให้สามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือสามารถเริ่มทำงานตามวันเวลาที่ได้วางแผนเอาไว้ได้จริง สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนตามที่แผนการทำงานระบุเอาไว้ได้ และงานเสร็จตามแผนได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วองค์ประกอบทรัพยากรที่จำเป็นคือ วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ หัวหน้าช่าง ช่างเทคนิค แรงงาน เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย การผ่านการอบรมความปลอดภัย การผ่านการอบรมในที่อัฒอากาศ การผ่านการตรวจร่างกาย ช่วงเวลาในการดำเนินการ ความพร้อมหน้างานที่บริษัทลูกค้าสามารถให้เข้าทำงานได้ การวางแผนการทำงานที่ดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา ซึ่งก็จะสามารถทำให้เดินเครื่องจักรได้ตามแผนการที่ได้วางไว้

สร้างระบบมาตรฐานในการทำงานบริการ

เมื่อสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพจนลูกค้าพอใจแล้ว ความสม่ำเสมอในคุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับในการใช้บริการในครั้งต่อไป การจัดทำระบบที่สามารถควบคุมคุณภาพการทำงานในแต่ละขั้นตอน เช่น ระบบแบบฟอร์มตรวจสอบ หรือ เสียบการ์ด อาจนำมาใช้ช่วยได้

การทำงานอย่างละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบตามขั้นตอน ยอมให้ทำงานดำเนินต่อไปได้ โดยต้องผ่านเกณฑ์คุณภาพครบถ้วนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะได้งานที่มีคุณภาพดี ลูกค้าสามารถนำกลับไปใช้ได้อย่างมั่นใจ ปราศจากปัญหาการเสียหายของผิวเคลือบเนื่องจากการติดตั้งสารเคลือบที่ไม่เหมาะสมตลอดอายุการใช้งาน

การทำงานในแต่ละขั้นตอนควรมีการถ่ายรูปสภาพชิ้นงานก่อนทำการเคลือบ ขณะหลังจากการเตรียมผิว ขณะตรวจสอบคุณภาพการเตรียมผิว ขณะทำการเคลือบผิว ขณะตรวจสอบคุณภาพผิวของสารเคลือบที่ได้ติดตั้งเสร็จสมบูรณ์ และหลังจากงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว รูปถ่ายจะถูกนำไปทำเป็นรายงานการทำงาน ให้ลูกค้าได้เห็นถึงคุณภาพในการทำงานหลังจากงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว

มาตรฐานในการทำงานนั้นครอบคลุมถึงทุกตำแหน่งในองค์กร ถึงแม้ว่าจะไม่มีเอกสารควบคุมการทำงานทุกขั้นตอนอย่างขั้นตอนการติดตั้งสารเคลือบ ก็ควรมีการจัดทำแนวทางที่ต้องปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อองค์กรให้ยาวนานที่สุด

ระบบแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ

การดำเนินงานไปเรื่อยๆโดยไม่สนใจว่าการทำงานขององค์กรเรา และสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากองค์กรของเรานั้นยังคงเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่นั้นเป็นอันตรายต่อผลประกอบการขององค์กร การรับรู้ถึงปัญหาในการให้บริการซ้ำเกินไปจะนำมาซึ่งการสูญเสียลูกค้า ที่หันไปใช้บริการจากบริษัทคู่แข่งแทน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการอยู่เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ นำปัญหา หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหามาร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุ มาตรการแก้ไขและวิธีการป้องกันหรือกำจัดสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดปัญหาออกไป

ในองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลาง การให้ผู้บริหารเป็นผู้รับทราบปัญหาด้วยตนเอง โดยตรงจะมีผลทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของประเด็นปัญหา อำนวยในการตัดสินใจแก้ปัญหาของผู้บริหาร จะมีผลชัดเจนมากกว่าการให้พนักงานปฏิบัติการทั่วไปเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ เพราะอาจเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และการประเมินผลพนักงาน ทำให้ปัญหาถูกปกปิด จนอาจมาทราบอีกทีเมื่อเกิดผลกระทบรุนแรงต่อยอดขายบริษัท หรือผลกำไรบริษัทที่ลดลง หรืออาจไม่พบเลยก็เป็นได้

การจัดทำระบบในการรับข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำไปหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการ และการกำหนดเป้าหมายจำนวนเรื่องที่จะปรับปรุงต่อช่วงเวลา เช่นทุกไตรมาส อาจช่วยผลักดันให้มีการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องได้

ระบบแผนการทำงานและหน้าที่ของแต่ละคน

เมื่อพนักงานแต่ละคนทราบถึงหน้าที่และขอบเขตการทำงานของตนโดยชัดเจนก็จะทำให้มีเป้าหมายของการทำหน้าที่ชัดเจน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ไม่เกิดการเกี่ยงงานกัน นอกจากนี้การทราบถึง และมีความเข้าใจในหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานก็มีความสำคัญเช่นกัน เพื่อให้ไม่รู้สึกถูกเอาเปรียบจากพนักงานในระดับเดียวกันที่ได้ค่าตอบแทนใกล้เคียงกัน ซึ่งมักเป็นกันบ่อย การมอบหมายหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับคุณลักษณะ และความสามารถของพนักงานในระดับเดียวกัน และมีความสำคัญของงานเท่าเทียมกันนั้น จะเป็นสิ่งที่ลดปัญหาลงได้

เมื่อมีการมอบหมายหน้าที่โดยชัดเจนแล้วก็จำเป็นต้องมีการประเมินผลการทำงาน วิธีการประเมิน การแจ้งผลการประเมิน และในช่วงเวลาการประเมินที่เหมาะสม จะต้องปรับให้เหมาะสมกับลักษณะของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงาน โดยที่ไม่เสียเวลาของผู้บริหาร และทรัพยากรมากจนเกินไป

แต่ละหน้าที่ทำงานประสานงานกันเป็นระบบ

การทำงานประสานของแต่หน้าที่ๆเกี่ยวเนื่องกันจะทำให้งานเสร็จเร็ว ปัญหาที่เกิดขึ้นจะถูกแก้ไขให้หมดไปอย่างรวดเร็ว ไม่ถูกทิ้งค้างไว้ การรับเรื่องจากลูกค้าแล้วแจ้งต่อผู้ดูแลรับผิดชอบโดยตรงก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะบ่อยครั้งลูกค้าไม่สะดวกที่จะติดต่อผู้ดูแลหน้าที่ดังกล่าวโดยตรง ผู้รับเรื่องจากลูกค้าจึงมีหน้าที่สำคัญในการแจ้งต่อผู้รับผิดชอบโดยทันทีเมื่อสามารถทำได้ หากไม่ทำย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้าต่อบริษัทถึงความไม่เอาใจใส่ลูกค้าได้

ตารางที่ 4.10 แสดงรายละเอียดบ้านหลังที่สอง

แสดงความสัมพันธ์โดย



: ไม่มีความเกี่ยวข้องกันเลย



: มีความสัมพันธ์กันเล็กน้อย



: มีความสัมพันธ์กันปานกลาง



: มีความสัมพันธ์กันมาก

		People					Technology					System					ค่าความสำคัญ
		คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน	อบรมพัฒนาทักษะพนักงาน	ปรับทัศนคติพนักงาน	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีมงานและผู้ใช้บังคับบัญชา	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	เลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม	เลือกใช้โปรแกรมที่เหมาะสม	ระบบจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ และบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมนำไปใช้งาน	เปลี่ยนวัสดุ อุปกรณ์ และโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายสินค้า	ระบบวางแผนกระบวนการทำงาน	สร้างระบบมาตรฐานในการทำงานบริการ	ระบบแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ	ระบบแผนการทำงานและหน้าที่ของแต่ละคน	แต่ละหน้าที่ทำงานประสานกันเป็นระบบ	
1	มีการอบรมพนักงานทางภาคทฤษฎีภายในบริษัท	●	○	△	△	●	△	△	○		△	△	△	△	△	12.6	
2	มีการอบรมพนักงานทางภาคปฏิบัติภายในบริษัท	●	△	○	△	●	△	△	●		△	△	△	△	△	9.5	
3	มีการส่งพนักงานไปอบรมกับสถาบันภายนอกบริษัท	●	△	△		△		△	△		△	△	△	△	△	2.4	
4	มีการตอบแทนที่น่าพอใจ ในกรณีที่ต้องทำงานนอกเวลา และเร่งด่วน	△	○	○	△	○			△			△	○		△	4.0	
5	คัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่มี	●	△	○	○	○	△		△			○	△	△	△	10.0	
6	มีการจัดกิจกรรมภายใน เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม		●	●	△	△			△		○	○	○	●	●	4.3	
7	มีการพักผ่อน และลงโทษพนักงานที่เข้าทำงานสาย และกระทำผิดกฎ	○	●	△	○						△	○	○	△	○	2.9	
8	มีการลงทุนซื้อเครื่องมือ และอุปกรณ์ทำงานให้ครบถ้วน ทันสมัย	○	△	△	△	●	○	○	●	●	○	●	●	○	○	6.3	
9	มีการจัดเก็บวัสดุให้เพียงพอต่อการใช้เร่งด่วน			△	△	●		●	△	●	○	○	●			2.8	
10	เพิ่มเครือข่ายบริษัทที่ให้เช่าเครื่องจักร อุปกรณ์ และรถบรรทุกขนส่ง				△	△			△	●	○	○	●			2.3	

ตารางที่ 4.10 (ต่อ : 1) แสดงรายละเอียดบ้านหลังที่สอง

แสดงความสัมพันธ์โดย



: ไม่มีความเกี่ยวข้องกันเลย



: มีความสัมพันธ์กันเล็กน้อย



: มีความสัมพันธ์กันปานกลาง



: มีความสัมพันธ์กันมาก

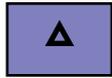
		People					Technology					System					ค่าความสำคัญ	
		คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน	อบรมพัฒนาทักษะพนักงาน	ปรับทัศนคติพนักงาน	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	เลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม	เลือกใช้โปรแกรมที่เหมาะสม	เลือกใช้โปรแกรมที่เหมาะสม	ระบบจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ และบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมนำไปใช้งาน	เปลี่ยนวัสดุ อุปกรณ์ และโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายสินค้า	ระบบวางแผนกระบวนการทำงาน	สร้างระบบมาตรฐานในการทำงานบริการ	ระบบแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ	ระบบแผนการทำงานและหน้าที่ของแต่ละคน		แต่ละหน้าที่ที่ทำงานประสานงานกันเป็นระบบ
11	โรงงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากโรงงานลูกค้า และมีความพร้อมในการรับงานมาทำ				▲	▲						●	●	▲				3.2
12	มีผู้รวบรวมข้อมูล และเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและราคาเหมาะสม	●				●		●	●	●	●	●	●	▲	●			2.4
13	มีการปรับปรุงเอกสารในการทำงานให้เหมาะสม และครบถ้วน	●		▲	▲	●	●	●	▲	▲	●	●	●	▲	●	●		5.4
14	มีการพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	▲	●	▲	●	●	●	●	●	▲	●	●	●	●	●	●		6.1
15	มีการตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพภายใน		●	●	▲	▲	●	●	●	▲	▲	●	●	●	●	●		9.5
16	มีการประเมินและให้รางวัลพนักงานที่มีผลงานดี	●	●	●	●	▲	▲							▲	▲	▲		6.0
17	บริหารจัดการการเก็บเงิน และมีเครดิตการเงินที่ดี				▲						●	▲	▲	▲		▲		2.1
18	มีความยืดหยุ่น สามารถเริ่มงานได้โดยไม่ต้องมีเอกสารสั่งซื้อ				●						▲	●	●	●		▲		1.3
19	มีการจัดสรรงบประมาณทางการตลาดให้เหมาะสม				●					▲	▲	●	▲					5.1

ตารางที่ 4.9 (ต่อ : 2) แสดงรายละเอียดบ้านหลังที่สอง

แสดงความสัมพันธ์โดย



: ไม่มีความเกี่ยวข้องกันเลย



: มีความสัมพันธ์กันเล็กน้อย



: มีความสัมพันธ์กันปานกลาง



: มีความสัมพันธ์กันมาก

		People					Technology					System					
		คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน	อบรมพัฒนาทักษะพนักงาน	ปรับทัศนคติพนักงาน	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	เลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม	เลือกใช้โปรแกรมที่เหมาะสม	ระบบจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ และบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมนำไปใช้งาน	เปลี่ยนวัสดุ อุปกรณ์ และโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า	ระบบวางแผนกระบวนการทำงาน	สร้างระบบมาตรฐานในการให้บริการ	ระบบแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ	ระบบแผนการทำงานและหน้าที่ของแต่ละคน	แต่ละหน้าที่ทำงานประสานกันเป็นระบบ	ค่าความสำคัญ
20	มีการปรับปรุงภาพลักษณ์บริษัท สถานที่ ป้ายโฆษณา โบรชัวร์ ยูนิ ฟอร์ม	●	●	▲	●					▲	▲		●		▲	1.8	
	ค่าอิทธิพล	83.54	277	206.7	161	174.3	258.6	139.4	192.9	194.3	160.2	160.2	281.4	234.4	157.1	191.9	2873
	ค่าอิทธิพลปกติ	2.9	9.6	7.2	5.6	6.1	9.0	4.9	6.7	6.8	5.6	5.6	9.8	8.2	5.5	6.7	100.0

4.2.8 การวิเคราะห์บ้านคุณภาพหลังที่สอง

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีแบ่งเกณฑ์ โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการศึกษาสูงสุด ลบ ด้วยค่าต่ำสุด แล้วหารด้วย 3 ซึ่งเป็นเกณฑ์การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ตามระดับความสำคัญจากตัวเลขที่ได้ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} = 9.8, \quad \text{ค่าต่ำสุด} = 2.9$$

$$\text{การจัดช่วงลำดับคะแนน} = (\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$= \frac{9.8 - 2.9}{3}$$

$$3$$

$$= 2.3$$

ค่าเฉลี่ย 2.9 – 5.1 คะแนน ถือว่ามีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 5.2 – 7.4 คะแนน ถือว่ามีระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 7.5 – 9.8 คะแนน ถือว่ามีระดับความสำคัญมากที่สุด

จากค่าอิทธิพลปกติในบ้านหลังที่สอง สูงสุดสี่อันดับแรก

- 1) สร้างระบบมาตรฐานในการทำงานบริการ มีค่าเท่ากับ 9.8 คะแนน อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด
- 2) อบรมพัฒนาทักษะพนักงาน มีค่าเท่ากับ 9.6 คะแนน อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด
- 3) เลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม มีค่าเท่ากับ 9.0 คะแนน อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด
- 4) ระบบแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการมีค่าเท่ากับ 8.2 คะแนน อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด