

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การกำหนดแผนในการตอบสนองงานบริการสำหรับโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด กรณี บริษัทแพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ต่อการใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักร และอุปกรณ์ ของบริษัทแพนเมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลูกค้าที่เป็นประชากรที่ใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักรและอุปกรณ์ในครั้งนี้มี จำนวน 38 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้าเป็นเพศชายทั้งหมด 38 คิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 44.73 รองลงมาคือระดับอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 อายุการทำงานในปัจจุบันส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 ขึ้นไปมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 4-6 ปี ปริมาณงานที่ใช้บริการซ่อม และเคลือบผิว ด้วยวัสดุโพลีเมอร์ โดยประมาณส่วนใหญ่ใช้บริการ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาเป็น 1 ครั้งหรือน้อยกว่าต่อปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 ส่วนใหญ่มีการใช้บริการเคลือบผิวปั๊ม จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็น อุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.28 และสำหรับข้อปัญหาที่พบในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในการใช้บริการ จำนวน 17 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 23.61 รองลงมา เป็น ปริมาณคนทำงานไม่เพียงพอ จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 16.67

5.2 สรุปผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ได้จากประชาชนจะเห็นได้ว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานสูงสุด เพราะภายในเขตขบวนการผลิตของโรงงานในกลุ่มดังกล่าว มีความเสี่ยงของการเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินในวงกว้าง การทำงานเสร็จตามแผนที่กำหนดถูกยกให้มีความสำคัญรองลงมาเพราะความล่าช้าในการซ่อมบำรุงจะมีผลทำให้ไม่สามารถเดินเครื่องจักรผลิตได้ตามเป้าหมาย พนักงานชายที่เป็นคนดี ไม่ขายสินค้าหรือการให้บริการด้วยข้อมูลที่ไม่เหมาะสม และการทำงานติดตั้งสารเคลือบผิวอย่างมีคุณภาพของทีมงาน ก็เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากในการเลือกใช้บริการ ทางบริษัทจึงต้องพยายามมุ่งเน้นดำเนินการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับปัจจัยข้างต้น

ส่วนการจัดเลี้ยง ให้ของขวัญ และสนับสนุนกิจกรรมลูกค้า การทำงานที่มีขอบเขตงานกว้าง และการมีเว็บไซต์ของบริษัทเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่ำสุด บริษัทจึงไม่จำเป็นต้องพยายามทุ่มเทปรับปรุงกิจกรรมดังกล่าวมากนัก และจากผลการสำรวจพบว่าบริษัทแพนเมคแคเนิคเอ็นจิเนียริงได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าน้อยกว่าบริษัทคู่แข่งเฉพาะในปีจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่ำจึงไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญมาก สามารถมุ่งเน้นพัฒนาปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดได้อย่างเต็มที่

5.3 สรุปผลการศึกษาคำอธิทิลปกติที่บ้านคุณภาพหลังที่สอง

จากการศึกษาคำอธิทิลปกติในบ้านหลังที่สองที่ได้ สามารถลำดับคำอธิทิลกิจกรรมทางคุณภาพ เรียงลำดับจากมากที่สุด 5 อันดับแรก เป็นดังนี้ สร้างระบบมาตรฐานในการทำงานบริการ มีคำอธิทิลปกติ 9.8 อบรมพัฒนาทักษะพนักงาน มีคำอธิทิลปกติ 9.6 เลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมมีคำอธิทิลปกติ 9.0 ระบบการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ มีคำอธิทิลปกติ 8.2 และปรับทัศนคติพนักงาน มีคำอธิทิลปกติ 7.2

เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ หรือ QFD สามารถนำเอามาใช้การเชื่อมโยงเสียงเรียกร้องจากลูกค้ามายังปัจจัยสนับสนุนทางเทคนิคและกิจกรรมการบริหารได้เป็นอย่างดี สามารถนำไปใช้สร้างเป็นแผนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองลูกค้าในประชากรได้ การดำเนินงานภายใต้แผนที่ได้จากขบวนการนี้ เสียงเรียกร้องจากลูกค้าจะเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมในองค์กร

ตลอดขอบเขตการให้บริการ และจะเข้าถึงคุณภาพในการบริการในมุมมองของลูกค้า ซึ่งหากเป็น มุมมองของผู้ให้บริการอาจมีความแตกต่างไม่ตรงกับลูกค้าได้ กรอบความคิดในงานวิจัยนี้สามารถ นำไปดัดแปลงให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจการให้บริการลูกค้าในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม และจะ ช่วยให้ผู้ประกอบการให้บริการสามารถให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่ควรจัดหา และกิจกรรมที่ ควรทำจริงๆ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินงานโดยรวมในขณะที่มีเวลา และเงินลงทุนจำกัด

จากผลการวิจัยที่ได้จากบ้านคุณภาพหลังที่สอง สามารถนำมากำหนดแผนการ ตอบสนองงานบริการที่เหมาะสมของบริษัท แพน เมคแคเนค เอ็นจิเนียริง จำกัด ต่อกลุ่มลูกค้าใน เขตนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุดได้ว่าจะต้องมุ่งมั่นสร้างระบบการทำงานให้เป็นมาตรฐาน อบรม พัฒนาทักษะของพนักงาน และเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพเหมาะสม ส่วนกิจกรรมที่สมควร ลดการให้ความสำคัญลงคือการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน และการเลือกใช้โปรแกรมที่เหมาะสม ซึ่งมีผลจากการที่บริษัทแพน เมคแคเนค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีการรับพนักงานเข้าใหม่จำนวนน้อย และโปรแกรมที่ใช้ในการทำงานส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมพื้นฐานของบริษัทไมโครซอฟท์ที่ไม่มีความ แตกต่างจากทั่วไป

และเมื่อทำการเชื่อมโยงผลที่ได้จากการสำรวจความต้องการของลูกค้ากับกิจกรรมในการ การบริหารเชิงคุณภาพจะได้ว่า แนวทางในการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน การอบรมบุคลากร การจัดหาวัสดุและอุปกรณ์จะต้องส่งผลต่อการพัฒนาเรื่องความปลอดภัยและปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับทั้งของในบริษัทแพนเมคแคเนค เอ็นจิเนียริง จำกัด และบริษัทลูกค้า ส่งเสริมการรักษา คุณภาพในการทำงานเอาไว้ให้ได้ในเวลาจำกัด หรือตามที่ลูกค้ากำหนด โดยอาจนำเอาเครื่องทุ่น แรง หรือเครื่องมือที่เหมาะสมมาช่วยในการทำงาน และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนิน ธุรกิจไปทุกภาคส่วนของบริษัท น่าจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไปในระยะยาว

ผลที่ได้จากการวิจัยมีความคลาดเคลื่อนจากสมมติฐานที่ทางผู้วิจัย และผู้บริหาร บริษัทแพน เมคแคเนค เอ็นจิเนียริง จำกัด ได้ตั้งไว้เมื่อเทียบกับความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงมาจาก ความต้องการของลูกค้า มีความแตกต่างกัน คือ พบว่าระบบการทำงานให้เป็นมาตรฐาน และการ อบรมพัฒนาทักษะของพนักงาน มีความสำคัญมากกว่าการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากในสภาพการให้บริการของผู้ประกอบการเกือบทุกรายใน ปัจจุบันมักมีปัญหาในเรื่องระบบการทำงาน และคุณภาพของพนักงานซึ่งส่วนใหญ่พนักงานที่

ทำงานด้านการเคลือบผิวจะต้องทำงานอยู่กับสภาพแวดล้อมที่มีฝุ่นละออง เสียงดัง และสารเคมี ระดับการศึกษาของแรงงานภาคนี้จึงอยู่ในระดับต่ำกว่าเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นโดยทั่วไป ดังนั้นหากบริษัทขาดการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงานอย่างเพียงพอก็จะไม่สามารถทำงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าได้

5.4 การนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้

ทำการกำหนดผู้ที่มีความรู้หน้าที่รับผิดชอบให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และหน้าที่เดิมให้ชัดเจน จากแผนการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของบริษัท แพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด ควรดำเนินการ ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาสร้างเป็นตารางเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจอย่างง่ายดังตารางที่ 5.1 โดยเมื่อนำไปใช้งานอาจทำการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบรองลงมา และผู้ที่มีหน้าที่อื่นๆเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้นก็สามารถทำได้ ตามความเหมาะสมของระบบการดำเนินงานในองค์กร

ตารางที่ 5.1 การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ

ลำดับที่	แนวทางการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบหลัก	ช่วงเวลา ดำเนินการ
1	สร้างระบบมาตรฐานในการทำงาน	ฝ่ายเทคนิค	6 เดือน
2	อบรมพัฒนาทักษะพนักงาน	ฝ่ายบุคคล	12 เดือน
3	เลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม	ฝ่ายขาย และเทคนิค	9 เดือน
4	สร้างระบบแก้ไข และปรับปรุงการให้บริการ	ผู้จัดการทั่วไป	6 เดือน
5	การปรับทัศนคติของพนักงาน	ฝ่ายบุคคล	12 เดือน

เมื่อนำผลลัพธ์แนวทางกิจกรรมที่ควรดำเนินการที่ได้ไปเชื่อมโยงกับความต้องการของ ลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มคะแนนสูงสุดจะได้แนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนสามารถนำมากำหนดเป็น เป้าหมายในการดำเนินงาน และไปใช้ได้ดังตัวอย่างดังต่อไปนี้

5.4.1 ความปลอดภัย และการปฏิบัติตามข้อบังคับในการทำงาน

เมื่อเชื่อมโยงกับความมุ่งมั่นสร้างระบบการทำงานให้เป็นมาตรฐานที่สูงขึ้นเรื่อยๆ จะ ได้ว่ามีการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ความปลอดภัยที่ถูกต้องกับงานเสมอ

เมื่อเชื่อมโยงกับการอบรมพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานจะได้ ว่าเพื่อให้เข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องทุกชนิดให้สามารถชั่งอันตรายที่ อาจเกิดขึ้นในการทำงานแต่ละขั้นตอนและมีการเน้นย้ำการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงาน ลูกค้าย่างเคร่งครัดอยู่เสมอ

เมื่อเชื่อมโยงกับการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือวัดที่ทันสมัย เหมาะสมกับ งานจะได้ว่ามีการจัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยที่มีมาตรฐานเหมาะสม ให้เพียงพอต่อการใ้ งาน

เมื่อเชื่อมโยงกับการส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีจะได้ว่าปลูกฝัง นิสัยรักสุขภาพ และทำงานอย่างปลอดภัย และให้รางวัลพนักงานที่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ เป็นอย่างดี และลงโทษผู้ฝ่าฝืน

5.4.2 ทำงานเสร็จตามแผนที่กำหนด

เมื่อเชื่อมโยงกับความมุ่งมั่นสร้างระบบการทำงานให้เป็นมาตรฐาน ที่สูงขึ้นเรื่อยๆ จะ ได้ว่าจึงควรมีระบบการวางแผนจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการทำงาน

เมื่อเชื่อมโยงกับการอบรมพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน จะ ได้ว่าเพื่อให้เข้าใจแต่ละขั้นตอนการทำงาน สามารถวางแผนได้ และมีทักษะในการทำงาน

เมื่อเชื่อมโยงกับการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือวัดที่ทันสมัย เหมาะสมกับ งานจะได้ว่าควรมีการซื้อเครื่องมือที่เหมาะสมมาให้เพียงพอต่อการใช้งาน และหาอุปกรณ์ และ เครื่องมือที่มีเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์คุ้มค่ามาใช้งาน เช่น แบบที่ช่วยลดเวลา ลดจำนวน ผู้ปฏิบัติงานลงได้

เมื่อเชื่อมโยงกับการจัดให้มีระบบแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการจะได้ว่าควรปรับปรุง กิจกรรมที่ทำให้เกิดการสูญเสียเวลาทำงาน และทรัพยากร

เมื่อเชื่อมโยงกับการส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีจะได้ว่าเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นบริษัทเหมือนบ้านของเขา ตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน

5.4.3 พนักงานขายซื้อตรง ไม่หลอกขายสินค้า

เมื่อเชื่อมโยงกับการอบรมพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานจะได้ว่าเพื่อให้พนักงานขายเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กร และปฏิบัติตาม

เมื่อเชื่อมโยงกับการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือวัดที่ทันสมัย เหมาะสมกับงานจะได้ว่าไม่ควรเลือกใช้สินค้าและวัสดุคุณภาพต่ำทำงานให้กับลูกค้า

เมื่อเชื่อมโยงกับการจัดให้มีระบบแก้ไขปรับปรุงการให้บริการจะได้ว่าควรมีการตรวจสอบหาการบริการที่ไม่เหมาะสมต่อลูกค้าโดยผู้บริหาร

เมื่อเชื่อมโยงกับการส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีจะได้ว่าควรโน้มน้าวให้พนักงานมีความรู้สึกว่าลูกค้าคือคนที่ทำให้บริษัทอยู่ได้ ต้องให้เขาเรียกใช้เราไปอีกนาน จึงต้องพยายามให้ลูกค้าประทับใจ และส่งเสริมการทำงานแบบที่มีคุณธรรมไม่เอาเปรียบลูกค้า และชุมชน

5.4.4 งานที่มีคุณภาพดี มีอายุการใช้งานยาวนาน/ มีความรับผิดชอบในการรับประกันคุณภาพผลงาน

เมื่อเชื่อมโยงกับความมุ่งมั่นสร้างระบบการทำงานให้เป็นมาตรฐาน ที่สูงขึ้นเรื่อยๆ จะได้ว่าควรมีการสร้างเอกสารกำหนดขั้นตอนการทำงานขึ้นโดยละเอียด มีการตรวจสอบแต่ละขั้นตอนการทำงาน และยืนยันการทำงานแต่ละขั้นตอนด้วยแบบฟอร์มการตรวจสอบ และมีการดำเนินการการซ่อมแซมงานให้ลูกค้าโดยทันที ที่สามารถทำได้ หากเกิดจากการติดตั้งที่ไม่เหมาะสมจริง

เมื่อเชื่อมโยงกับการอบรมพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานจะได้ว่าเพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพของงานเป็นอย่างดี

เมื่อเชื่อมโยงกับการจัดให้มีระบบแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการจะได้ว่าให้มีการจัดทำ Lesson Learn เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำเดิมอีก

เมื่อเชื่อมโยงกับการส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีจะได้ว่าเพื่อให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ทำงานได้อย่างมีคุณภาพ

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 จากการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมเสียงเรียกร้องของลูกค้า พบว่าประชากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากสามารถให้ปัจจัยเสียงเรียกร้องได้มากกว่าประชากรที่มีประสบการณ์ทำงานประมาณ 6 เดือน ถึง 2 ปี ดังนั้นการรวบรวมเสียงเรียกร้องจึงควรเน้นไปที่ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสัดส่วนที่มากกว่าลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

5.5.2 การระดมสมองของทีมงานให้ระดับความสัมพันธ์ จำเป็นต้องใช้เวลาในการทำนาน การให้เวลาในการพิจารณาโหวตระดับความสัมพันธ์น้อยเกินไป อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของผลลัพธ์ได้ โดยเฉพาะเมื่อทีมงานเกิดความล่า และขาดสมาธิเมื่อพิจารณาผ่านไปหลายข้อ การให้เวลาพัก หรือระดมสมองจำนวนข้อไม่มากแต่หลายครั้งอาจช่วยลดความตึงเครียด และเพิ่มความถูกต้องของผลลัพธ์ได้

5.5.3 ผู้ที่ถูกต้องให้เป็นผู้บันทึกผลโหวตระดับความสัมพันธ์ ไม่ควรมีสิทธิในการโหวต เพราะอาจทำให้เกิดความไม่เที่ยงในการบันทึกผลลัพธ์ได้

5.6 อุปสรรคในการเก็บผลแบบสอบถาม

5.6.1 เนื่องจากในการวิจัยเรื่องนี้ ประชากรคือลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดที่มีการควบคุมเข้มงวด การเข้าพบเพื่อแจก และชี้แจงการกรอกแบบสอบถาม อีกส่วนหนึ่งคือการเต็มใจสละเวลากรอกแบบสอบถามซึ่งมีจำนวนข้อ และต้องใช้ความคิดมาก จึงจำเป็นต้องใช้ความพยายามเป็นพิเศษ จำนวนแบบสอบถามที่ตั้งเกณฑ์ไว้จึงมีปริมาณไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับการวิจัยสินค้าในท้องตลาดทั่วไปที่มีประชากรและประชากรมาก

5.6.2 ผู้ทำการวิจัยได้พยายามแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานจัดซื้อ แต่ผลการกรอกแบบสอบถามไม่สามารถนำมาทำการวิเคราะห์ผลที่ดีได้ เนื่องจากโรงงานในประชากรส่วนใหญ่ จะให้วิศวกรหรือช่างเทคนิคมีหน้าที่ในการพบพนักงานขาย เพื่อดูคุณสมบัติทางเทคนิคของสินค้าและบริการ ระยะเวลาการส่งมอบ และราคาเบื้องต้น ส่วนพนักงานจัดซื้อจะมีหน้าที่ต่อรองราคา และทำเอกสารสั่งซื้อเท่านั้น ผลการกรอกแบบสอบถามของพนักงานจัดซื้อจึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์พร้อมกับประชากรที่เป็นวิศวกร และช่างเทคนิคได้

5.6.3 เนื่องจากในการเก็บข้อมูลวิจัย ไม่สามารถจ้างบุคคลภายนอกมาช่วยดำเนินการแจกและชี้แจงการกรอกแบบสอบถามได้ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของการให้บริการ และการเข้าพบประชากรที่มีความลำบาก จึงต้องใช้พนักงานบริษัทแพน เมคแคนิค เอนจิเนียริง จำกัด เองในการดำเนินการ จึงมีโอกาสนในการเกิดความเกรงใจ หรือมีอคติของข้อมูลที่ได้จากลูกค้า ทำให้ไม่ได้ข้อมูลความพึงพอใจที่แท้จริงได้