

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการแข่งขันของภาคธุรกิจที่หลากหลาย กระแสภาวะเศรษฐกิจประเทศไทยได้ขยายตัวต่อเนื่อง มีการส่งสินค้ากลุ่มเครื่องพิมพ์รูดตลาดพร้อมทั้งยังมียุทธวิธีในการวางกลยุทธ์ทางการขาย ผลิตภัณฑ์ที่สามารถจะแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นๆ ได้ จำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธี เพื่อเน้นย้ำสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าหรือผู้บริโภคต่อสินค้านั้นๆ ให้ผู้ผลิตได้ตระหนักถึงภาพลักษณ์ที่ดีกับลูกค้าหรือผู้บริโภคต่อสินค้า หลังจากมีการใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ไปแล้วจะต้องมีการตอบรับการแก้ปัญหาหลังการขายที่ดีด้วยเช่นกัน ที่ยิ่งไปกว่านั้นจะต้องพยายามเน้นด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือให้คงอยู่ในระดับที่ดีและลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันนั้นผลิตภัณฑ์เองต้องมีความคงทนแล้วก็ต้องมีส่วนที่อำนวยความสะดวกที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ในเรื่องของการติดต่อขอรับบริการหลังการขาย หรือการร้องเรียนแก้ไขปัญหา ผู้ประกอบการยังต้องหาวิธีการลดคำถามหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งานของลูกค้าหรือผู้บริโภคก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญ นอกจากนี้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจก็เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ ที่ทำให้ตลาดต่างๆ เติบโตอย่างไม่ยั้ง หากยืนยงเป็นเสี่ยงเดียวกันถึงสภาพการณ์โดยรวมที่ภาคธุรกิจต่างเติบโตยกเว้นภาคการท่องเที่ยวที่อาจได้รับผลกระทบบางส่วน ขณะที่ตลาดเครื่องพิมพ์ก็ยังคงสดใสไม่แพ้กิจการอื่นๆ

ผลิตภัณฑ์เครื่องพิมพ์มีหลายลักษณะให้เลือกใช้ เช่น ตามลักษณะการใช้งานงบประมาณสินค้า ประเภทของงาน ความต้องการในด้านความสะดวกสบาย เป็นต้น เครื่องพิมพ์สามารถแยกได้ออกมาหลายประเภทหลักๆ ดังนี้

1. เครื่องพิมพ์ประเภทดอตแมทริกซ์
2. เครื่องพิมพ์แบบพ่นหมึก
3. เครื่องพิมพ์เลเซอร์
4. เครื่องพิมพ์แบบพล็อตเตอร์
5. เครื่องมัลติฟังก์ชัน

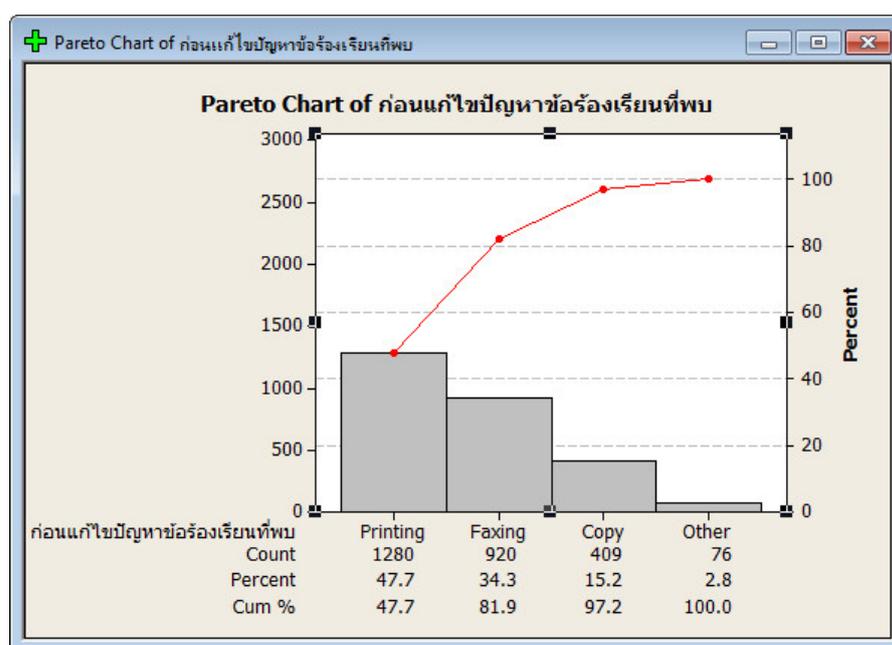
เครื่องพิมพ์ประเภทต่างๆ ที่ได้มีการกล่าวไว้ข้างต้นนั้นหลังจากที่ลูกค้ามีการตัดสินใจซื้อจากการรวบรวมปัญหาที่ได้จาก Customer Service ได้ข้อร้องเรียนปัญหาที่พบระหว่างจากการใช้งานที่พบมากที่สุดคือนั้นเป็นปัญหาเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้ จากปัญหาที่พบเกิดได้จากหลายสาเหตุสามารถแยกได้ ดังนี้ สาเหตุจากวิธีการใช้งานที่ไม่ถูกต้องของผู้ใช้ หรือจะเกิดเป็นเพราะสาเหตุจากเครื่องพิมพ์เอง สาเหตุจากอุปกรณ์สิ้นเปลือง หรือสาเหตุจากส่วนของอแดปเตอร์สำหรับเครื่องพิมพ์บางรุ่น แม้แต่สาเหตุจากตัวผู้ใช้งานเอง อาจแยกออกได้เป็น ความรู้หรือความไม่คุ้นชินกับอุปกรณ์เครื่องพิมพ์นั้นๆ ความสับสนระหว่างการใช้งาน เป็นต้น ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงข้อมูลจำนวนลูกค้าบริษัทเครื่องพิมพ์แห่งหนึ่งที่ โทรเข้ามาร้องเรียนปัญหาที่พบในเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้

เดือน	จำนวนลูกค้าที่โทรเข้ามา ร้องเรียนปัญหาต่างๆ เฉพาะ (Technical)	ร้องเรียนปัญหาที่พบมาก (พิมพ์งานไม่ได้)	ร้อยละจำนวน ลูกค้า
มกราคม	1,922	228	11.86
กุมภาพันธ์	1,711	201	11.74
มีนาคม	2,066	260	12.58
เมษายน	1,461	177	21.44
พฤษภาคม	1,748	191	10.29
มิถุนายน	2,050	223	10.87
เฉลี่ย	1,826	380	13.13
รวม	10,958	1,280	78.78

เป็นตารางที่แสดงข้อมูลก่อนการปรับปรุงของจำนวนลูกค้าที่โทรเข้ามาร้องเรียนปัญหาการพิมพ์ที่พบได้ ในระหว่างการใช้งาน ตั้งแต่ เดือน มกราคม ถึง มิถุนายน 2554 ได้ มีการแยกมาแล้วจากจำนวนข้อร้องเรียนของทั้งหมดที่เป็นทั้งทางด้านเทคนิคและด้านการสอบถามเรื่องทั่วไปนำมาแจกแจงแยกย่อยในรายละเอียดรวบรวมเฉพาะในเรื่องทางด้านเทคนิคเท่านั้น จะเห็นได้ว่าในแต่ละเดือนจำนวนข้อร้องเรียนด้านเทคนิคมีเกิน 1,000 ข้อร้องเรียน ในเดือนมีนาคม และ มิถุนายน 2554 มีข้อร้องเรียนด้านเทคนิค เกิน 2,000 ข้อร้องเรียน

จากการเก็บข้อมูลของข้อร้องเรียนจากลูกค้า ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน โดยลูกค้าโทรเข้ามาทาง Customer service ได้มีการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาแยกประเภทของปัญหาข้อร้องเรียนหลัก ดังจะแสดงให้เห็นด้วยในรูปแผนภูมิพาเรโตด้านล่าง



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิพาเรโตที่ได้แสดงปริมาณร้องเรียนลูกค้าที่โทรเข้ามามากในเรื่อง พิมพ์งานไม่ได้ ตั้งแต่ เดือน มกราคม ถึง มิถุนายน 2554

จากแผนภูมิพาเรโตดังกล่าวที่ 1.1 แสดงร้อยละของลูกค้าที่ร้องเรียนตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน ปี 2554 จะเห็นว่า จำนวนที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นปัญหาในเรื่องของ พิมพ์งานไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 47.7 เรื่องแฟกซ์ คิดเป็นร้อยละ 34.3 สำเนา คิดเป็นร้อยละ 15.2 สแกน อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.8

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ในการศึกษาปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงตระหนักในเรื่องของภาพลบต่อสินค้าหรือตัวผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค โดยมีจุดประสงค์เดียวกันนำมาซึ่งคุณภาพของสินค้าและบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดลดข้อร้องเรียนปัญหา โดยได้มีการนำเครื่องมือสำหรับควบคุมคุณภาพ (7 QC Tools) มาใช้สำหรับวางแผน และป้องกันปัญหา เพื่อให้ได้นโยบายและก่อเกิดมาตรการเชิงรุกที่ชัดเจนของผู้ผลิต มีความเป็นรูปธรรม ยังช่วยในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่มีความแปรปรวนแปรผกผัน หรือวิเคราะห์สาเหตุต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพ เพื่อช่วย

หาจุดบกพร่องรักษาฐานลูกค้าเดิม ขยายฐานลูกค้าใหม่ เพิ่มยอดขายและลดต้นทุนของผู้ผลิตได้อย่างเป็นระบบต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดจำนวนสถิติข้อร้องเรียนลูกค้าที่มีปัญหาเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้ระหว่างการใช้งาน ที่ได้โทรเข้ามาขอรับบริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคของบริษัทจำหน่ายเครื่องพิมพ์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงเพื่อการแก้ไขได้ถูกต้องตลอดจนช่วยในการจัดทำมาตรฐานและควบคุมติดตามผลอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคนิคการควบคุมคุณภาพ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ผลงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาค้นคว้าข้อร้องเรียนปัญหาของเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้ โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ มาเป็นหนึ่งในเครื่องมือเพื่อช่วยวิเคราะห์หาสาเหตุหรือปัญหาที่แท้จริงให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ของลูกค้าที่ได้โทรเข้ามาขอรับบริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคของบริษัทจำหน่ายเครื่องพิมพ์แห่งหนึ่ง
2. ในการทำวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้น ใช้การรวบรวมข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่ มกราคม ถึง มิถุนายน 2554
3. ในผลงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจะจัดทำการวิเคราะห์และแจ้งผลดำเนินการวิเคราะห์ถึงผลลัพธ์ว่ามีส่วนสามารถลดข้อร้องเรียนของปัญหาของเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัญหาสาเหตุที่แท้จริงจากกรณีลูกค้าร้องเรียนเข้ามา
2. ผลการวิจัยฉบับนี้อาจจะเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทาง สำหรับการควบคุมคุณภาพในผลิตภัณฑ์อื่นๆ

1.5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. การวางแผนการวิจัย
2. การศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
3. เก็บหรือบันทึกข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง มิถุนายน 2554
4. การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูลหาสาเหตุสำคัญและสาเหตุของปัญหา สรุปผลที่ได้จากการวิเคราะห์

1.6 แผนการดำเนินการ

ตารางที่ 1.2 ตารางแสดงแผนการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการ	2554					2554 - 2555	
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.
1. การวางแผนการวิจัย							
2. ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการ วิจัย							
3. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูล Support ย้อนหลัง							
4. ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย							
5. วิเคราะห์ข้อมูลหาสาเหตุที่แท้จริงของ ปัญหาที่ลูกคามีการโทรเข้ามาร้องเรียน							
สรุปผลที่ได้จากการวิเคราะห์							