

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลทางสถิติปัญหาที่ลูกค้าโทรเข้ามาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ด้านบริการนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลนำมาเป็นแนวทางการลดจำนวนที่เกี่ยวกับเรื่องงานพิมพ์ ซึ่งเป็นข้อร้องเรียนที่สรุปได้ปริมาณมากกว่าเรื่องข้อร้องเรียนอื่นๆ ทำให้ต้องมีการลดปรับปรุงหรือประชุมนำเสนอรายงานการป้องกันพร้อมหาวิธีต่างๆ แยกเหตุและผลนำมาหาปัญหาหลักและปัญหารอง ใช้วิธีการทางสถิติทำการวิเคราะห์แผนภาพสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แม้กระทั่งของการจัดทำคู่มือการแก้ไขแบบเร็ว ใช้ถ้อยคำที่ง่ายในการเข้าใจ ไม่เทคนิคจนทำให้ลูกค้าเกิดข้อสงสัยแล้วติดต่อเข้ามาเป็นปัญหาซ้ำในเรื่องเดิมๆ อีก ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ พิจารณา ในด้านของลูกค้าถึงความเป็นไปได้ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และได้ผลในครั้งต่อไปกับลูกค้ามากที่สุด จากผลการศึกษาี้ยังสามารถนำไปวิเคราะห์ในด้านอื่นๆ ต่อไปได้ แฝงนัยสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพของสินค้า และความพึงพอใจในการบริการโดยลูกค้าบางรายมองในเรื่องของการได้รับความใส่ใจจากพนักงานที่ดี มีการส่งเมล็ดตอบกลับเพื่อแจ้งถึงผู้บริหารให้ทราบถึงคุณภาพและการบริการที่ดีจากพนักงาน ด้วยเช่นกัน

ผลการทำงานหลังปรับปรุงข้อร้องเรียนเรื่องของการพิมพ์งานไม่ได้ ได้มีการสรุปการศึกษาพร้อมด้วยข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ช่วยให้เจ้าหน้าที่ลดระยะเวลาในการคุยระหว่างสาย เพิ่มผลการวัดประสิทธิภาพ (Performance) ของพนักงาน มีผลให้มีการพัฒนาในการผลิตเครื่องพิมพ์ใหม่ได้ รวมถึงสร้างความพึงพอใจ สร้างความเชื่อมั่นในการบริการและในผลิตภัณฑ์ต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการสรุปผลการดำเนินการ ตลอดระยะเวลาดำเนินงาน ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึง ธันวาคม 2554 เป็นเวลา 6 เดือน ได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาแนวทางในการลดปริมาณข้อร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องพิมพ์งานไม่ได้ที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน จากบริษัทเครื่องพิมพ์ เป็นการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ Customer Service ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อมาศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง ธันวาคม 2554 ผู้วิจัยได้เลือกเฉพาะข้อร้องเรียนที่อยู่ในกลุ่มที่มีเข้ามามากที่สุด

แยกกลุ่มใหญ่ๆ ออกเป็นสี่กลุ่มปัญหาข้อร้องเรียนดังเรื่องต่อไปนี้ เรื่องการพิมพ์ เรื่องการสแกน เรื่องการสำเนา และเรื่องแฟกซ์ ซึ่งจากข้อมูลที่ได้มานั้นหัวข้อที่เกิดผลทำให้เกี่ยวกับการพิมพ์งาน ไม่ได้พบจำนวนมากกว่าอื่นๆ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นหัวข้อหลักในการทำวิจัยในครั้งนี้ โดยแยกรายละเอียดที่ได้นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุออกมาได้อีกจำนวน 5 สาเหตุ ได้แก่

1. สาเหตุที่เกิดจากเครื่องพิมพ์
2. สาเหตุที่เกิดจากไดร์เวอร์
3. สาเหตุที่เกิดจากคน
4. สาเหตุที่เกิดจากอุปกรณ์เครื่องพิมพ์
5. สาเหตุที่เกิดจากอื่นๆ

จะเห็นได้ว่าการเก็บข้อมูลทางสถิติผลการดำเนินงานวิจัยตลอดระยะเวลา 6 เดือนนี้ ในส่วนของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการพิมพ์ลดลง พนักงานสามารถใช้เวลาในการคอยสายน้อยลงลดการซ้ำซ้อนของปัญหา ในบางเดือนปริมาณจำนวนปัญหาย่อยละจำนวนลูกค้าถ้าคิดแล้วจะขึ้นอยู่กับปริมาณการโทรเข้ามาทางด้านเทคนิคน้อยแต่มากในเรื่องของอื่นๆ แต่ก็ไม่เป็นผลเพราะเรื่องอื่นๆ ใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์ รวมถึงขั้นตอนการตรวจสอบน้อย แยกสาเหตุได้น้อยกว่า การแก้ไขการปรับปรุงลดเวลา เพิ่มความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ ลดการร้องเรียน เพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการควบคุมคุณภาพทางสถิติ รวมถึงการศึกษาวิธีวิเคราะห์ปัญหา ลูกค้าที่ได้จากการประชุมระดมความคิด ระดมสมองของเจ้าหน้าที่ระดับล่าง รวมถึงระดับสูงหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำมาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สามารถช่วยในการลดปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้ ส่งผลให้เพิ่ม Performance ลดระยะเวลาในการคอยสายนของเจ้าหน้าที่รวมถึง เป็นข้อมูลในการพัฒนารุ่นต่อไปตามไปด้วยเช่นกัน