

บทที่ 4 ผลการวิจัย

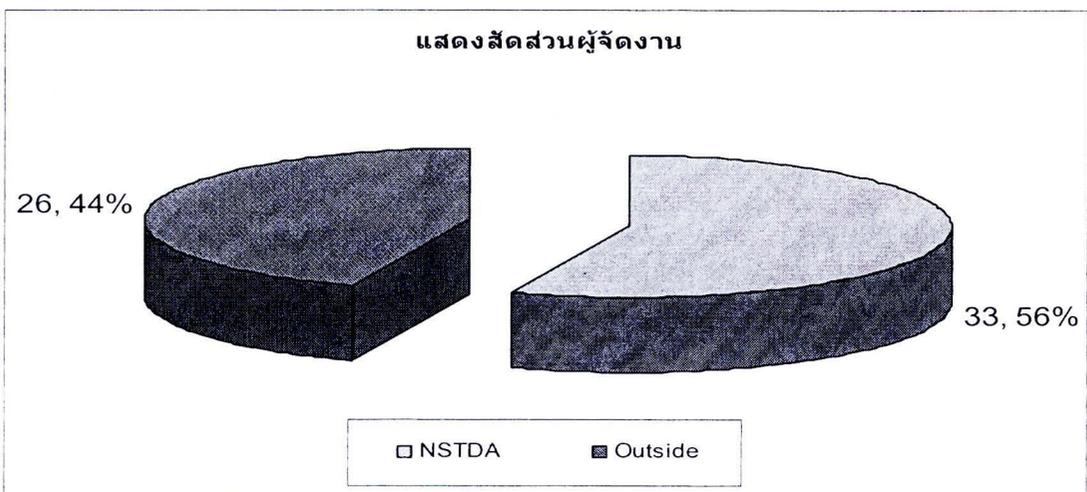
ผลของการวิจัยการศึกษาเพื่อหาปัญหาที่เกิดขึ้น สาเหตุของปัญหา และ แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว การวัดผลจากการดำเนินการแก้ปัญหา แสดงตามขั้นตอนดังนี้

4.1 การสำรวจความพึงพอใจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการบริการด้านต่างๆ ซึ่งจำนวนผู้จัดงานตอบแบบสอบถามทั้งหมด 59 ราย โดยแบ่งสัดส่วนดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้จัดงานตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	สัดส่วน
หน่วยงานสังกัด สวทช.	33	55.93%
หน่วยงานไม่สังกัด สวทช.	26	44.07%
รวม	59	100.00%



ภาพที่ 4.1 แสดงสัดส่วนผู้จัดงานประชุมสัมมนา แยกตามกลุ่มลูกค้า

ข้อมูลจากแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านอาคาร/สถานที่
 2. ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
 3. บริการของพนักงาน
 - 3.1 หัวข้อเจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม
 - 3.2 หัวข้อเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์
 4. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- โดยได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้จัดงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจด้านสถานที่โดยภาพรวม

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อาคาร/สถานที่			
สถานที่จัดงานโดยภาพรวม	4.12	0.46	พอใจมาก
การเดินทาง	3.70	0.82	พอใจมาก
ที่จอดรถ	4.05	0.61	พอใจมาก
พื้นที่จัดงาน, ห้องประชุม	4.14	0.51	พอใจมาก
ห้องน้ำ	4.25	0.58	พอใจมากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่	4.36	0.55	พอใจมากที่สุด

จากตาราง 4.2 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่

แสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่ ในหัวข้อต่างๆ ในหัวข้อความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ ได้ระดับความพึงพอใจ “พอใจมากที่สุด” ที่คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) 4.36 และ 4.25 ตามลำดับ ส่วนหัวข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ หัวข้อ การเดินทาง ที่ (\bar{X}) 3.70 คะแนน

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก			
ความพร้อมอุปกรณ์	4.15	0.60	พอใจมาก
ความสะดวก เป็นระเบียบของอุปกรณ์	4.04	0.64	พอใจมาก
อุปกรณ์จัดเตรียมอย่างพอเพียง	4.17	0.54	พอใจมาก
อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์พร้อมใช้งาน	4.07	0.58	พอใจมาก

จากตาราง 4.3 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในทุกหัวข้อ ได้รับระดับความพึงพอใจระดับ “พอใจมาก” โดยการจัดอุปกรณ์อย่างพอเพียง ความพร้อมของอุปกรณ์ อุปกรณ์โสตฯพร้อมใช้งาน และ ความสะดวกเป็นระเบียบของอุปกรณ์ ได้รับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.17 ,4.15 ,4.07 และ 4.04 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. บริการของพนักงาน			
3.1 เจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม			
มารยาทของพนักงาน	4.29	0.59	พอใจมากที่สุด
การเอาใจใส่ของพนักงาน	4.24	0.57	พอใจมากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.05	0.62	พอใจมาก

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน(ต่อ)

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.2 เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์			
มารยาทของพนักงาน	3.96	0.73	พอใจมาก
การเอาใจใส่ของพนักงาน	3.88	0.63	พอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.74	0.64	พอใจมาก

จากตาราง 4.4 ระดับความพึงพอใจด้านบริการความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านการบริการ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน โดยในส่วนของเจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม ได้รับระดับความพึงพอใจ “พอใจมากที่สุด” หัวข้อ มารยาทของพนักงาน และ การเอาใจใส่ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.29 และ 4.24 คะแนน ส่วน ความรวดเร็วในการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.05 คะแนน ส่วนเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ ได้รับระดับความพึงพอใจ พอดีมาก ในทุกหัวข้อ ส่วน ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดที่ 3.74 คะแนน

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม			
ความสะอาด	4.28	0.64	พอใจมากที่สุด
คุณภาพของอาหาร	4.16	0.65	พอใจมาก
รสชาติ	4.07	0.67	พอใจมาก
มารยาทของพนักงานที่ให้บริการ			
อาหารและเครื่องดื่ม	4.24	0.58	พอใจมากที่สุด
ความคุ้มค่า	4.02	0.61	พอใจมาก

จากตาราง 4.5 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม ความพึงพอใจระดับพอใจที่สุดในหัวข้อ ความสะอาด และมารยาทของพนักงานบริการ ที่คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.28 และ 4.24 คะแนน ตามลำดับ ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มในหัวข้อความคุ้มค่าที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.02 คะแนน

ส่วนที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้จัดงานซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัด สวทช.

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อาคาร/สถานที่			
สถานที่จัดงาน โดยภาพรวม	4.00	0.36	พอใจมาก
การเดินทาง	3.65	0.84	พอใจมาก
ที่จอดรถ	3.97	0.60	พอใจมาก
พื้นที่จัดงาน, ห้องประชุม	4.00	0.51	พอใจมาก
ห้องน้ำ	4.13	0.61	พอใจมาก
ความสะอาดของสถานที่	4.33	0.60	พอใจมากที่สุด

จากตาราง 4.6 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ แสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่ ในหัวข้อต่างๆ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมากที่สุด” ในหัวข้อความสะอาดของสถานที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย (\bar{X}) 4.33 ส่วนหัวข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือหัวข้อ การเดินทาง ที่ (\bar{X}) 3.65 คะแนน

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก			
ความพร้อมอุปกรณ์	4.06	0.57	พอใจมาก
ความสะอาด เป็นระเบียบของอุปกรณ์	4.00	0.62	พอใจมาก
อุปกรณ์จัดเตรียมอย่างพอเพียง	4.03	0.48	พอใจมาก
อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์พร้อมใช้งาน	3.97	0.60	พอใจมาก

จากตาราง 4.7 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในทุกหัวข้อได้รับระดับความพึงพอใจระดับ “พอใจมาก” โดย หัวข้อความพร้อมของอุปกรณ์ (\bar{X}) 4.06 คะแนน การจัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอ และความสะอาด เป็นระเบียบของอุปกรณ์ (\bar{X}) 4.03 และ 4.00 คะแนน ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกคือ หัวข้อ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์พร้อมใช้งาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (\bar{X}) 3.97 คะแนน

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. บริการของพนักงาน			
3.1 เจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม			
มารยาทของพนักงาน	4.21	0.60	พอใจมากที่สุด
การเอาใจใส่ของพนักงาน	4.15	0.51	พอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.97	0.65	พอใจมาก
3.2 เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์			
มารยาทของพนักงาน	3.82	0.73	พอใจมาก
การเอาใจใส่ของพนักงาน	3.76	0.61	พอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.67	0.65	พอใจมาก

จากตาราง 4.8 ระดับความพึงพอใจด้านบริการความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านการบริการ โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อหลักๆคือ เจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุมและเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์

โดยในส่วนของเจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม ได้รับระดับความพึงพอใจ พอดีมากที่สุด หัวข้อ มารยาทของพนักงาน ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) 4.21 ในหัวข้อ การเอาใจใส่

ของพนักงาน และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.15 และ 3.97 ตามลำดับ

ในหมวดเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) น้อยกว่า เจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม ทั้งด้านมารยาทพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.67 คะแนน

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม			
ความสะอาด	4.19	0.74	พอใจมาก
คุณภาพของอาหาร	4.00	0.73	พอใจมาก
รสชาติ	3.81	0.69	พอใจมาก
มารยาทของพนักงานที่ให้บริการ			
อาหารและเครื่องดื่ม	4.16	0.58	พอใจมาก
ความคุ้มค่า	3.97	0.61	พอใจมาก

จากตาราง 4.9 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่มแสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม ในทุกหัวข้อได้ระดับความพึงพอใจ “พอใจมาก” โดยคะแนนสูงสุดในหัวข้อ ความสะอาด ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.19 คะแนน ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มในหัวข้อ รสชาติ ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 3.81 คะแนน

ส่วนที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้จัดงานซึ่งไม่เป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัด สวทช.

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อาคาร/สถานที่			
สถานที่จัดงานโดยภาพรวม	4.27	0.53	พอใจมากที่สุด
การเดินทาง	3.77	0.82	พอใจมาก
ที่จอดรถ	4.15	0.61	พอใจมาก
พื้นที่จัดงาน,ห้องประชุม	4.31	0.47	พอใจมากที่สุด
ห้องน้ำ	4.40	0.50	พอใจมากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่	4.40	0.50	พอใจมากที่สุด

จากตาราง 4.10 ระดับความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่ แสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ ในหัวข้อต่างๆ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอดีมากที่สุด ในหัวข้อความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำ พื้นที่จัดงาน,ห้องประชุม สถานที่จัดงานโดยภาพรวม ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.40, 4.40, 4.31, 4.27 คะแนนตามลำดับ ส่วนในหัวข้อ ที่จอดรถ และ การเดินทาง ได้รับระดับความพึงพอใจ พอดีมาก ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.15 และ 3.77 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก			
ความพร้อมอุปกรณ์	4.26	0.62	พอใจมากที่สุด
ความสะอาด เป็นระเบียบของอุปกรณ์	4.09	0.67	พอใจมาก
อุปกรณ์จัดเตรียมอย่างพอเพียง	4.35	0.57	พอใจมากที่สุด
อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์พร้อมใช้งาน	4.22	0.52	พอใจมากที่สุด

จากตาราง 4.11 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในหัวข้อต่างๆ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมากที่สุด” ในหัวข้อ อุปกรณ์จัดเตรียมอย่างเพียงพอ ความพร้อมของอุปกรณ์ และ อุปกรณ์ไฮดรอลิกพร้อมใช้งาน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.35, และ 4.26 และ 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการ

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. บริการของพนักงาน			
3.1 เจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม			
มารยาทของพนักงาน	4.38	0.57	พอใจมากที่สุด
การเอาใจใส่ของพนักงาน	4.35	0.63	พอใจมากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.17	0.58	พอใจมาก
3.2 เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์			
มารยาทของพนักงาน	4.17	0.70	พอใจมาก
การเอาใจใส่ของพนักงาน	4.04	0.62	พอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.83	0.64	พอใจมาก

จากตาราง 4.8 ระดับความพึงพอใจด้านบริการ ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านการบริการ โดยแบ่งเป็น 2 หมวดหลักๆคือ เจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุมและ เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ โดยคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม ได้รับระดับความพึงพอใจ “พอใจมากที่สุด” ในหัวข้อ มารยาทของพนักงาน และ การเอาใจใส่ของพนักงาน ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.38, 4.35 ตามลำดับ

ในหมวดเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับ พอใจมากที่สุด ในหัวข้อ โดยในหัวข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ หัวข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 3.83 คะแนน

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม			
ความสะอาด	4.38	0.50	พอใจมากที่สุด
คุณภาพของอาหาร	4.35	0.49	พอใจมากที่สุด
รสชาติ	4.38	0.50	พอใจมากที่สุด
รสชาติ	4.38	0.50	พอใจมากที่สุด
มารยาทของพนักงานที่ให้บริการ			
อาหารและเครื่องดื่ม	4.35	0.57	พอใจมากที่สุด
ความคุ้มค่า	4.09	0.61	พอใจมาก

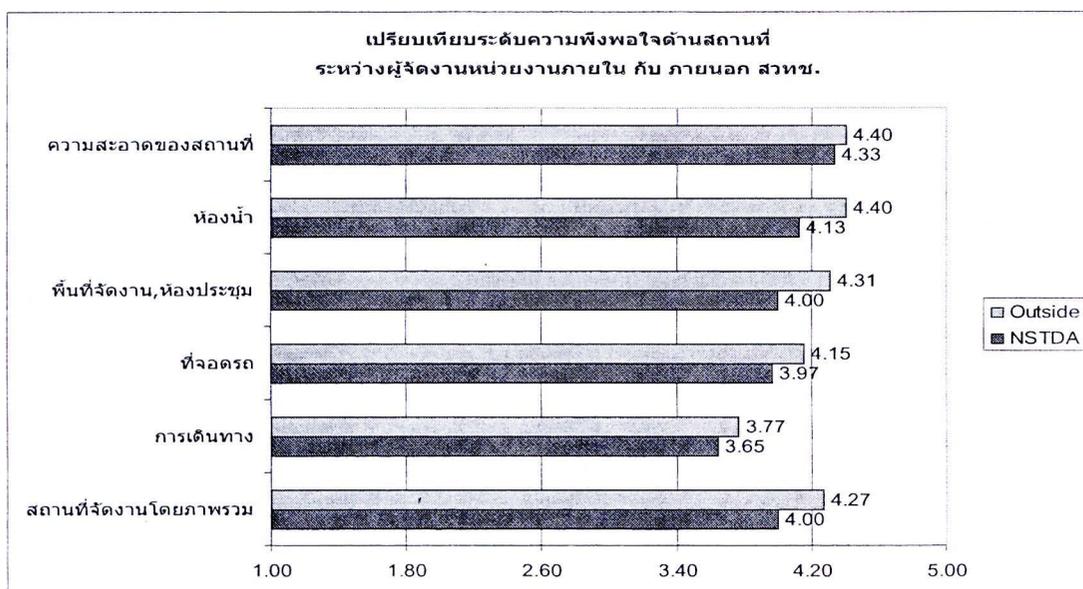
จากตาราง 4.13 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่มพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึง “พอใจบริการมากที่สุด” ในหัวข้อ ความสะอาด คุณภาพของอาหาร รสชาติ มารยาทของพนักงาน ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.38, 4.35, 4.38, 4.35 ตามลำดับ ส่วนในหัวข้อ ความคุ้มค่า ความพึงพอใจระดับ พอใจมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้จัดงานซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัด สวทช. และไม่สังกัด สวทช.

เมื่อนำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้จัดงานซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัด สวทช. และไม่สังกัด สวทช. เปรียบเทียบความสอดคล้องของความพึงพอใจ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ของผู้จัดงานหน่วยงานสังกัดและ
ไม่สังกัด สวทช.

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}		t	Sig
	สังกัด สวทช.	ไม่สังกัด สวทช.		
1. อาคาร/สถานที่				
สถานที่จัดงานโดยภาพรวม	4.00	4.27	-2.20	0.03
การเดินทาง	3.65	3.77	-0.56	0.58
ที่จอดรถ	3.97	4.15	-1.15	0.25
พื้นที่จัดงาน, ห้องประชุม	4.00	4.31	-2.37	0.02
ห้องน้ำ	4.13	4.40	-1.83	0.07
ความสะอาดของสถานที่	4.33	4.40	-0.45	0.65



ภาพที่ 4.2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงานด้านสถานที่

จากตาราง 4.14 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ แสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านสถานที่นั้น มีความเห็นสอดคล้องกันโดยผู้จัดงานหน่วยงานที่ไม่สังกัด สวทช. ให้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในทุกระดับความพึงพอใจ อีกทั้งในระดับความพึงพอใจต่ำสุดของผู้จัดงานทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันในหัวข้อ การเดินทาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนนสำหรับหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. และ คะแนนเฉลี่ย 3.65 คะแนนสำหรับผู้จัดงานสังกัด สวทช.

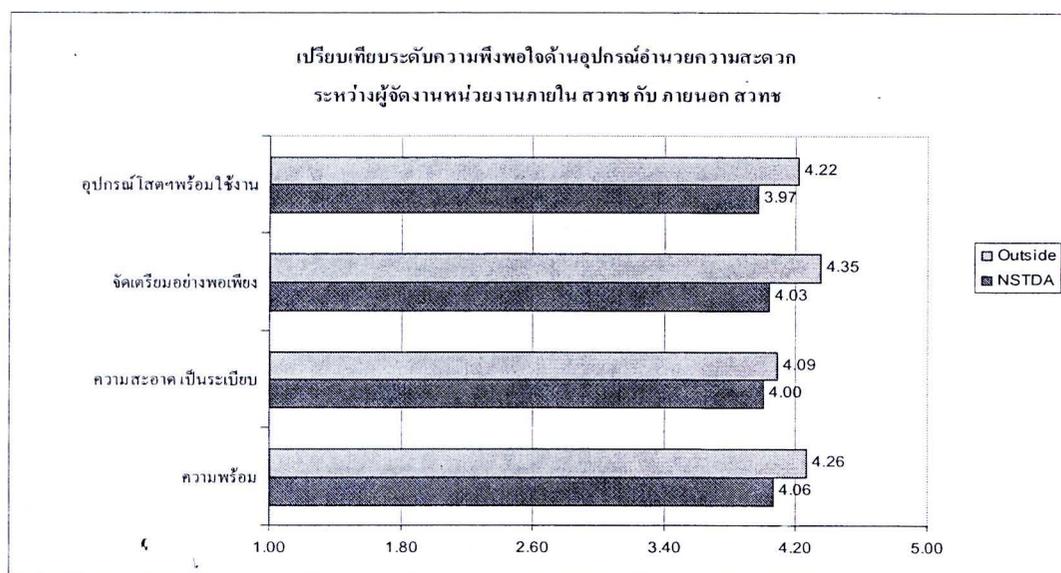
แต่ทั้งนี้ มีระดับความพึงพอใจที่มีความเห็นไม่สอดคล้องกันในหัวข้อ สถานที่จัดงาน โดยภาพรวม และ พื้นที่จัดงาน,ห้องประชุมมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ของผู้จัดงาน
 ๔ หน่วยงานสังกัดและไม่สังกัด สวทช.

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}		t	Sig
	สังกัด สวทช.	ไม่สังกัด สวทช.		
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก				
ความพร้อมอุปกรณ์	4.06	4.26	-1.20	0.23
ความสะอาด เป็นระเบียบของอุปกรณ์	4.00	4.09	-0.50	0.62
อุปกรณ์จัดเตรียมอย่างพอเพียง	4.03	4.35	-2.14	0.04
อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์พร้อมใช้งาน	3.97	4.22	-1.59	0.12

จากตาราง 4.15 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในหัวข้อต่างๆ จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของผู้จัดงานทั้ง หน่วยงานสังกัด สวทช. และ ไม่สังกัด สวทช. นั้นมีความสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ โดยผู้จัดงานหน่วยงานที่ไม่สังกัด สวทช. ให้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในทุกระดับความพึงพอใจ อีกทั้งในระดับความพึงพอใจต่ำสุดของผู้จัดงานทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันในหัวข้อ ความสะอาดเป็นระเบียบ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนนสำหรับหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. และ คะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนนสำหรับผู้จัดงานสังกัด สวทช.

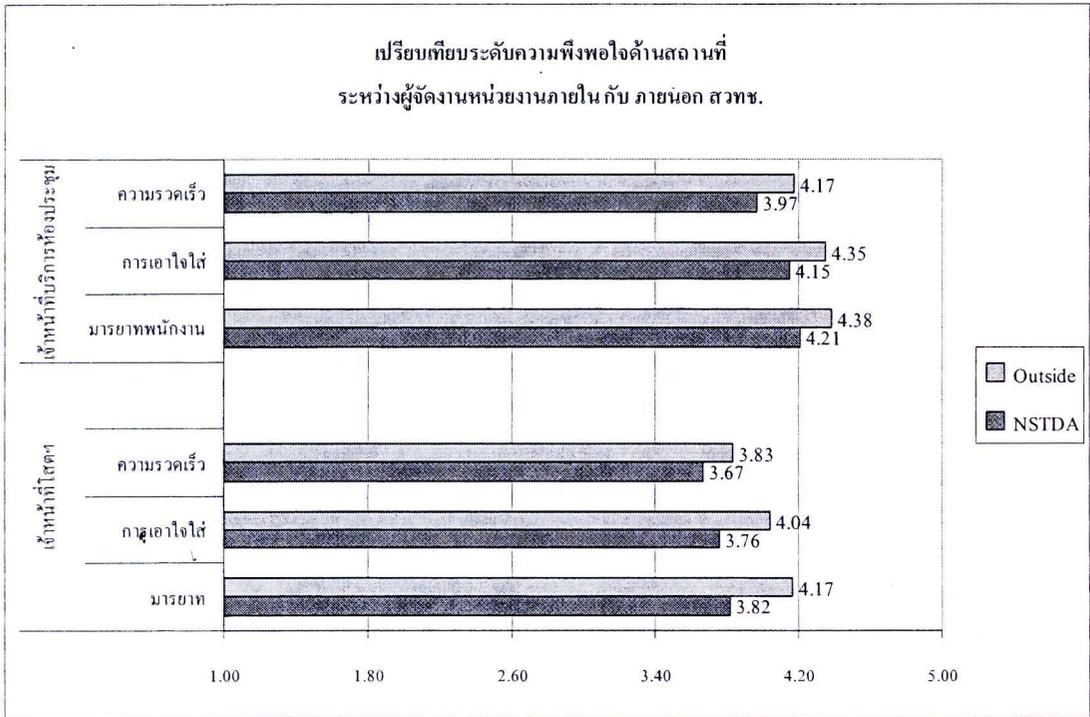
แต่ทั้งนี้ มีระดับความพึงพอใจที่มีความเห็นไม่สอดคล้องกันในหัวข้อ จัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอ โดยผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. ให้ความพึงพอใจระดับ “พอใจมาก” ส่วน ผู้จัดงานไม่สังกัดหน่วยงาน สวทช. ให้ความพึงพอใจระดับ “พอใจมากที่สุด”



ภาพที่ 4.3 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงานด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการบริการของผู้จัดงานหน่วยงานสังกัดและไม่สังกัด สวทช.

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}		t	Sig
	สังกัด สวทช.	ไม่สังกัด สวทช.		
3. บริการของพนักงาน				
3.1 เจ้าหน้าที่ประสานงานห้องประชุม				
มารยาทของพนักงาน	4.21	4.38	-1.12	0.27
การเอาใจใส่ของพนักงาน	4.15	4.35	-1.28	0.21
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.97	4.17	-1.21	0.23
3.2 เจ้าหน้าที่โสตทัศนอุปกรณ์				
มารยาทของพนักงาน	3.82	4.17	-1.81	0.08
การเอาใจใส่ของพนักงาน	3.76	4.04	-1.71	0.09
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.67	3.83	-0.97	0.34



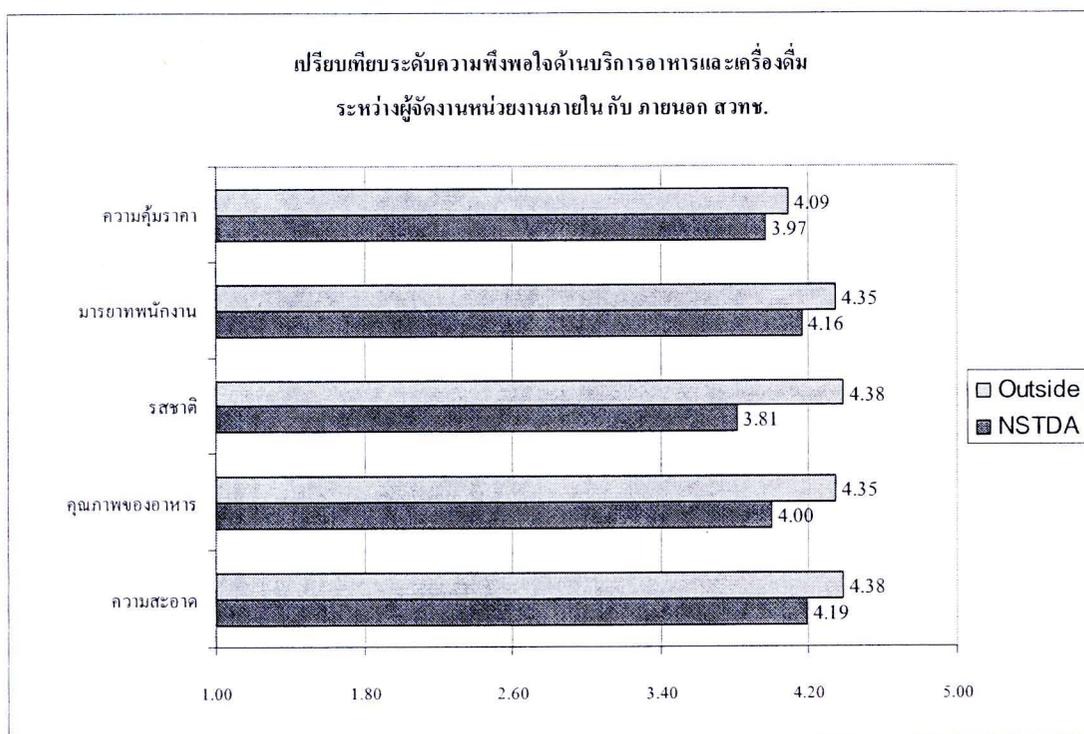
ภาพที่ 4.4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงานด้านบริการของพนักงาน

จากตาราง 4.16 ระดับความพึงพอใจด้านบริการแสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน ในหัวข้อต่างๆ จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้จัดงานทั้ง หน่วยงานสังกัด สวทช. และ ไม่สังกัด สวทช. นั้นสอดคล้องกันโดยผู้จัดงานหน่วยงานที่ไม่สังกัด สวทช. ให้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในทุกระดับความพึงพอใจ อีกทั้งในระดับความพึงพอใจต่ำสุดของผู้จัดงานทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันในหัวข้อ ความรวดเร็วในบริการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 คะแนนสำหรับหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. และ คะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนนสำหรับผู้จัดงานสังกัด สวทช.

แต่ทั้งนี้ มีระดับความพึงพอใจที่มีความเห็นไม่สอดคล้องกันในหัวข้อ ความเอาใจใส่ของพนักงานบริการห้องประชุม โดยผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. ให้ความพึงพอใจระดับ “พอใจมาก” ส่วน ผู้จัดงานหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. ให้ความพึงพอใจระดับ “พอใจมากที่สุด”

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่มของผู้จัดงานหน่วยงานภายในและภายนอก สวทช.

หัวข้อความพึงพอใจ	\bar{X}		t	Sig
	สังกัด สวทช.	ไม่สังกัด สวทช.		
4. บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม				
ความสะอาด	4.19	4.38	-1.16	0.25
คุณภาพของอาหาร	4.00	4.35	-2.06	0.04
รสชาติ	3.81	4.38	-3.54	0.00
มารยาทของพนักงานบริการ	4.16	4.35	-1.17	0.25
ความคุ้มค่า	3.97	4.09	-0.72	0.47



ภาพที่ 4.5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม



4.2.1 การรวบรวมปัญหาโดยการจัดทำ Check Sheet

การเก็บรวบรวมปัญหาด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการซึ่งมาจากการสำรวจคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนา เป็นระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่ มีนาคม ถึง พฤษภาคม 2552 โดยรวบรวมปัญหาจาก การสังเกตการณ์ขณะมีการจัดการประชุม ซึ่งสังเกตจากปฏิกิริยาของผู้จัดงาน ทั้งที่บ่งบอกชัดเจนและจากพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความไม่พอใจ อีกส่วนหนึ่งของการรวบรวมปัญหาคือจากการตอบแบบสอบถามของผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมงาน และอีกทางหนึ่งคือการ Post Event Meeting ซึ่งได้นำปัญหาที่พบเห็นทั้งหมดทั้งที่มีการร้องเรียนจากผู้ให้บริการและการสังเกตเห็นของพนักงานทุกส่วน เพื่อรวบรวมความถี่ของปัญหา ข้อมูลดังตารางตารางที่ได้ ได้เรียงลำดับจากความถี่มากที่สุดไปหาความถี่น้อยที่สุด ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงความถี่ของปัญหาที่ทำการบันทึกไว้ระหว่างการบริการ

ลำดับ	เหตุการณ์	จำนวนครั้ง	สาเหตุ
1	การบริการล่าช้า	18	
2	ถ่านไมโครโฟนหมดบ่อย	15	
3	เครื่องฉาย LCD มองไม่ชัด	11	
4	ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยบริการ	11	
5	จัดอุปกรณ์ล่าช้า	7	
6	ความเชี่ยวชาญ	6	
7	ตอบคำถามไม่ชัดเจน	4	
8	ข้อจำกัดอุปกรณ์	4	
9	อุปกรณ์ไม่ครบตามที่ได้แจ้ง	3	
10	ไม่สุภาพ	3	
11	ไมโครโฟนด้ามแตก	2	
12	ความทันสมัยของอุปกรณ์	1	

4.2.2 การคัดเลือกปัญหาคำย พาร์โตไดอแกรม Pareto Diagram

จากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นด้านบริการในหัวข้อโสตทัศนูปกรณ์จากการทำ Check sheet พบว่ามีจำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการของงาน ซึ่งใช้บริการจากผู้จัดงานทั้งสองกลุ่ม ทั้งสิ้นจำนวน 85 ครั้งแบ่งได้เป็น 12 กรณี ซึ่งเมื่อนำความถี่ของเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความรู้สึกของลูกค้ามาแบ่งสัดส่วนความถี่ของปัญหาที่พบโดยการใช้เครื่องมือ Pareto Diagram เพื่อให้สรุปปัญหาที่ต้องการนำไปศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงสัดส่วนปัญหาและจำนวนครั้งในการเกิดปัญหา

ลำดับ	รายการ	รหัส ปัญหา	ความถี่	คิดเป็น	ร้อยละสะสม
1	การบริการล่าช้า	Ma1	18	21.2%	21.2%
2	ถ่านไมโครโฟนหมดบ่อย	Eq1	15	17.6%	38.8%
3	เครื่องฉาย LCD มองไม่ชัด	Ma2	11	12.9%	51.8%
4	ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยบริการ	Ma3	11	12.9%	64.7%
5	จัดอุปกรณ์ล่าช้า	Ma4	7	8.2%	72.9%
6	ความเชี่ยวชาญ	Ma5	6	7.1%	80.0%
7	ตอบคำถามไม่ชัดเจน	Ma6	4	4.7%	84.7%
8	ข้อจำกัดอุปกรณ์	Ma7	4	4.7%	89.4%
9	อุปกรณ์ไม่ครบตามที่ได้แจ้ง	Mat8	3	3.5%	92.9%
10	ไม่สุภาพ	Ma9	3	3.5%	96.5%
11	ไมโครโฟนด้ามแตก	Mat1	2	2.4%	98.8%
12	ความทันสมัยของอุปกรณ์	Mat2	1	1.2%	100.0%
รวม			85	100.00%	

จากตาราง 4.17 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่มแสดงว่าความคิดเห็นระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม ในหัวข้อต่างๆ จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของผู้จัดงานทั้ง หน่วยงานสังกัด สวทช. และ ไม่สังกัด สวทช. นั้นสอดคล้องกันในทุกหัวข้อ โดยผู้จัดงานหน่วยงานที่ไม่สังกัด สวทช. ให้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในทุกระดับความพึงพอใจ แต่จะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจต่ำสุดของผู้จัดงานทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันคือ ผู้จัดงานหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. มีความพึงพอใจต่ำสุดในหัวข้อ ความคุ้มค่า แต่ผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. มีความพึงพอใจต่ำสุดในหัวข้อ รสชาติ

ข้อพิจารณาจากผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้จัดงาน

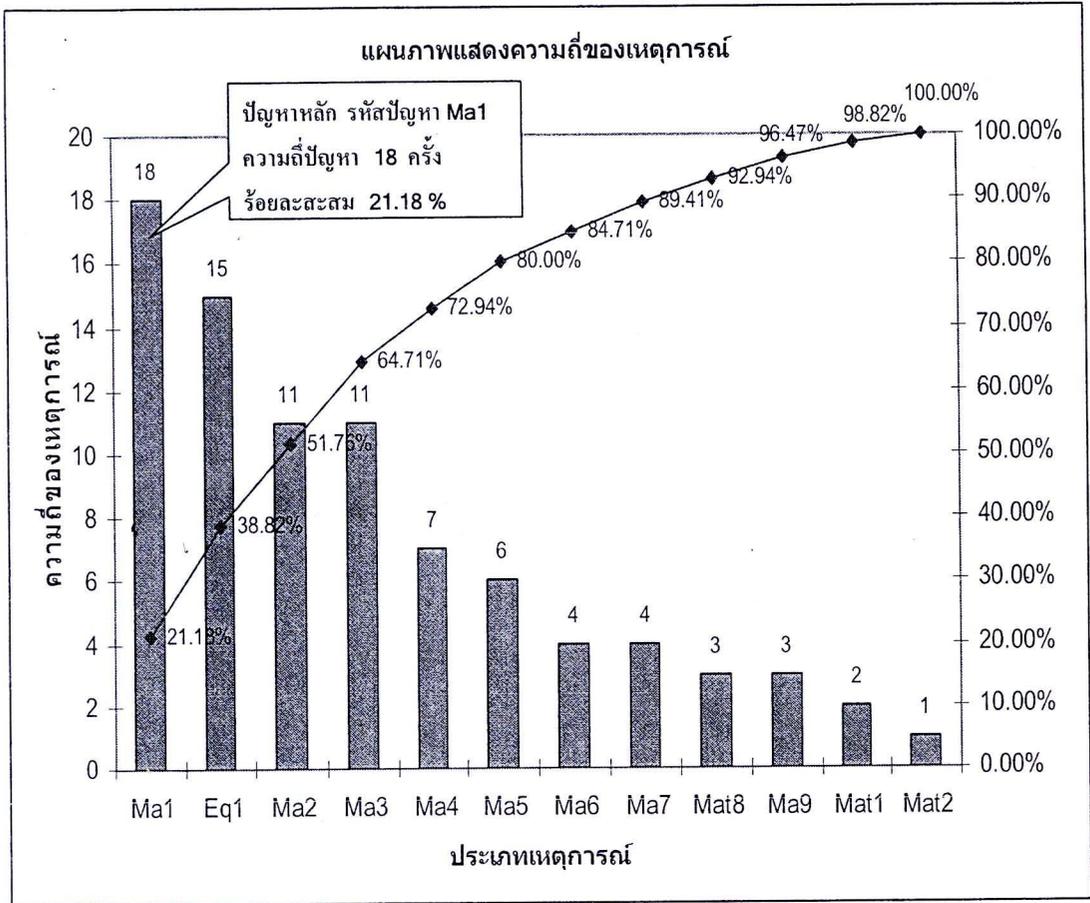
เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านต่างๆ และหัวข้อย่อยต่างๆ แล้ว จะพบว่าระดับความพึงพอใจของการให้บริการศูนย์ประชุมฯ ต่ำที่สุดในระดับ “พอใจมาก” จากผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด และ ไม่สังกัด สวทช. ในด้าน อาคาร/สถานที่การ จากหัวข้อ การเดินทาง ทั้งนี้ถึงแม้ผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. จะมีสถานที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน แต่มีงานจำนวนมากที่ต้องเชิญวิทยากรและผู้เข้าร่วมประชุมจากภายนอกซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกของผู้จัดงาน

แต่เมื่อนำพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการปรับปรุงด้านการเดินทางแล้ว เมื่อทำการปรับปรุงแล้วอาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นได้ไม่ยาก และต้องมีการลงทุนมาก ซึ่งถือเป็นจุดอ่อนของศูนย์ประชุมฯ อีกด้านหนึ่งจากการวิเคราะห์ SWOT ทั้งนี้คณะทำงานจึงพิจารณาหัวข้อจากระดับความพึงพอใจถัดไป

ดังนั้นจึงพิจารณาปรับปรุงในหัวข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับต่ำถัดมาคือด้านการบริการของพนักงาน ซึ่งได้ระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำรองมาจากหัวข้อการเดินทางทั้งผู้จัดงานหน่วยงานสังกัดและไม่สังกัด สวทช. โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้คือ 3.67 และ 3.83 คะแนน จากผู้จัดงานสังกัดและไม่สังกัด สวทช. ตามลำดับ

4.2 การใช้เครื่องมือคุณภาพในการค้นหาปัญหา

การนำเครื่องมือคุณภาพในการค้นหาและแก้ไขปัญหา เพื่อค้นหาต้นเหตุของปัญหาที่ทำการพิจารณา คือ ด้านการบริการของพนักงาน ในหัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ทั้งนี้การพิจารณาในการใช้เครื่องมือคุณภาพกับงานด้านบริการซึ่ง จะต้องมีการพิจารณาในหลากหลายมุมมอง และได้อ้างอิงในส่วนของ การให้บริการที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยการตั้งคณะทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับ การให้บริการแก่ลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งพิจารณาถึง



ภาพที่ 4.6 แสดงแผนภูมิแจกแจงความถี่ของปัญหาที่พบ

เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากตารางข้างต้นมาทำกราฟ เพื่อให้สามารถเห็นจำนวนปัญหาและความถี่ได้ชัดเจน โดยจะพบว่า ปัญหา Ma1 หรือ การบริการล่าช้ามีความถี่มากที่สุด แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจที่ต้องทำการปรับปรุงจะพบว่า สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจคือ ความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ ดังนั้น จึงนำประเด็นปัญหาการบริการล่าช้า นำมาค้นหาสาเหตุต่อไป

4.3 การค้นหาสาเหตุของปัญหาและเลือกสาเหตุของปัญหา

หลังระบุปัญหาที่ต้องการค้นหาสาเหตุการจัดทำ Check Sheet และ Pareto Diagram แล้ว จึงนำปัญหาด้าน การบริการที่ล่าช้า ซึ่งมีความถี่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด จึงร่วมประชุมคณะทำงานการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยได้เชิญพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรวมถึงฝ่ายขายซึ่งได้รับความคิดเห็นจากลูกค้าโดยตรง

4.3.1 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยวิธี Cause and Effect Diagram

M - Man คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร

จำนวนพนักงานน้อย

ความกระตือรือร้นของพนักงาน

พนักงานคิดว่าเสียเวลา

ลูกค้าบอกความต้องการที่หน้างาน

พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือกัน

การสื่อสารไม่ถูกต้อง

ไม่เปิดวิทยุสื่อสาร

M - Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ลิฟต์เดินทางช้า

ถ่านวิทยุสื่อสารหมด

วิทยุสื่อสารมีจำกัด

M - Material วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการ

ไม่สามารถรู้ได้ว่าแบตเตอรี่มีกำลังไฟฟ้าเหลือเท่าไร

อุปกรณ์มีจำนวนจำกัด(ปลั๊กไฟ)

อุปกรณ์เสีย

หาอุปกรณ์ไม่เจอ

นำแบตเตอรี่ที่ใช้งานมาแล้วใส่ใหม่

M - Method กระบวนการทำงาน

ไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน

ขาดระบบตรวจสอบที่ดี

ขาดการสื่อสารที่ชัดเจน

ไม่มีการถ่ายทอดงานที่ดี ระหว่างกะ

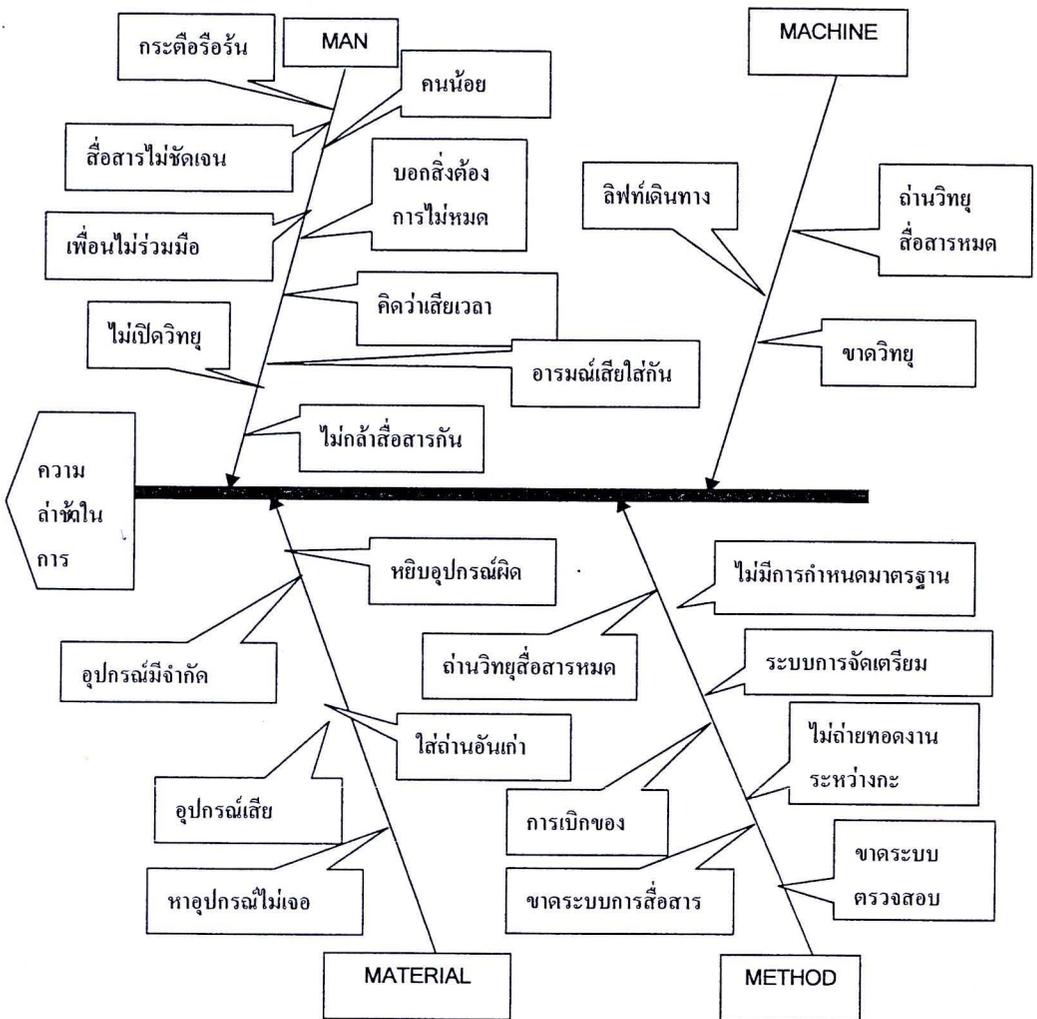
ระบบการตรวจสอบอุปกรณ์ไม่ดี

ระบบการเบิกวัสดุไม่ดี

E - Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการ – ทำงาน

เส้นทางจากห้องช่างไปยังห้องประชุมซับซ้อน

จำนวนงานมากกว่า 1 งาน จึงทำให้พนักงานดูแลไม่ทั่วถึง



ภาพที่ 4.7 แผนภาพ Cause and Effect Diagram ในการระดมความคิดเพื่อหาสาเหตุของปัญหา

หลังจากที่คณะทำงานได้รวบรวมสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ จาก 4M1E หลังจากนั้น ได้ให้น้ำหนักแก่สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการให้คะแนนหัวข้อละหนึ่งคะแนน ซึ่งสามารถไม่ให้คะแนนในหัวข้อที่มีความเห็น ไม่สอดคล้องกับปัญหาซึ่งได้ผลการให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้านคน พนักงาน หรือบุคลากร

M – Man คน พนักงาน หรือบุคลากร	FSD(3)	ESD(3)	Sales(3)	Total
จำนวนพนักงานน้อย	3	2	1	6
ความกระตือรือร้นของพนักงาน	2	2	2	6
พนักงานคิดว่าเสียเวลา	1	0	0	1
ลูกค้าบอกความต้องการที่หน้างาน	3	2	0	5
พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือกัน	3	2	3	8
ความผิดพลาดในการสื่อสาร(ลูกค้าต้องการอีกอย่างหนึ่ง แต่แจ้งอีกอย่าง)	3	0	1	4
ไม่เปิดวิทยุสื่อสาร หรือไม่ตอบวิทยุสื่อสาร	1	2	2	5

ในการให้นำนักคะแนนสาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการให้บริการของแผนกช่างจากการใช้ Cause and Effect Diagram และแยกปัญหาตามแนวทาง 4 MIE ในหมวด Man หรือบุคลากรนั้น คะแนนจากคะแนนทำงานได้ให้นำหนักของปัญหามากที่สุดในหมวดนี้คือ พนักงานไม่ให้ความร่วมมือกัน ที่ 8 คะแนน รองลงมาคือ จำนวนพนักงานน้อย ความกระตือรือร้นของพนักงาน ที่น้ำหนัก 6 คะแนนเท่ากัน

ตารางที่ 4.21 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน เครื่องจักร หรือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก

M - Machine เครื่องจักร, อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	FSD(3)	ESD(3)	Sales(3)	Total
ลิฟต์เดินทางช้า	3	0	0	3
วิทยุสื่อสารไม่ชัดเจน	3	0	0	3
วิทยุสื่อสารมีจำกัด	3	1	0	4

การให้นำนักคะแนนสาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการให้บริการของแผนกช่างจากการใช้ Cause and Effect Diagram และแยกปัญหาตามแนวทาง 4 MIE ในหมวด Machine หรือเครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก คะแนนจากคะแนนทำงานได้ให้นำหนักของปัญหามากที่สุดในหมวดนี้คือ วิทยุสื่อสารมีจำกัด ที่ 4 คะแนน

ตารางที่ 4.22 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน วัสดุ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ใน
กระบวนการ

M - Material วัสดุหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ	FSD(3)	ESD(3)	Sales(3)	Total
ไม่สามารถรู้ได้ว่าเบตเตอร์รีมีกำลังไฟฟ้าเหลือเท่าไร	3	0	0	3
อุปกรณ์มีจำนวนจำกัด(ปลั๊กไฟ)	3	0	0	3
อุปกรณ์เสีย	1	0	0	1
หาอุปกรณ์ไม่เจอ	0	0	0	0
นำเบตเตอร์รีที่ใช้งานมาแล้วใส่ใหม่	0	2	2	4

การให้นำนักคะแนนสาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการให้บริการของแผนกช่าง
จากการใช้ Cause and Effect Diagram และแยกปัญหาตามแนวทาง 4 M1E ในหมวด Material หรือ
วัสดุ อุปกรณ์อื่น คณะทำงานได้ให้นำนักของปัญหามากที่สุดในหมวดนี้คือ นำเบตเตอร์รีที่ใช้
แล้วมาใส่ใหม่ ที่ 4 คะแนน

ตารางที่ 4.23 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน กระบวนการทำงาน

M - Method กระบวนการทำงาน	FSD(3)	ESD(3)	Sales(3)	Total
ไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน	3	3	3	9
ขาดระบบตรวจสอบที่ดี	3	3	2	8
ขาดการสื่อสารที่ชัดเจน	2	2	0	4
ไม่มีการถ่ายทอดงานที่ดี ระหว่างผลัด	2	3	2	7
ระบบการตรวจสอบอุปกรณ์ไม่ดี	0	3	2	5
ระบบการเบิกวัสดุไม่ดี	1	1	0	2

การให้นำนักคะแนนสาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการให้บริการของแผนกช่าง จาก
การใช้ Cause and Effect Diagram และแยกปัญหาตามแนวทาง 4 M1E ในหมวด Method หรือ
กระบวนการทำงาน คณะทำงานได้ให้นำนักของปัญหามากที่สุดในหมวดนี้คือ ไม่มี

การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ที่ 9 คะแนน รองลงมาคือขาดระบบตรวจสอบที่ดี ที่ 8 คะแนน และ ไม่มีการถ่ายทอดงานที่ตีระหว่างผลัด ที่ 7 คะแนน

ตารางที่ 4.24 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน สถานที่ ความสว่าง และ บรรยากาศการทำงาน

E - Environment สถานที่ บรรยากาศการทำงาน	FSD(3)	ESD(3)	Sales(3)	Total
เส้นทางจากห้องช่างไปยังห้องประชุมซับซ้อน	1	0	0	1
จำนวนงานมากกว่า 1 งาน พนักงานดูแลไม่ทั่วถึง	3	2	1	6

การให้นำหนักคะแนนสาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการให้บริการของแผนกช่างจากการใช้ Cause and Effect Diagram และแยกปัญหาตามแนวทาง 4 M1E ในหมวด Environment หรือ สภาพแวดล้อม สถานที่ ความสว่าง คะแนนจากคะแนนทำงานได้ให้นำหนักของปัญหามากที่สุดในหมวดนี้คือ จำนวนงานมากกว่า 1 งาน พนักงานดูแลไม่ทั่วถึง ที่ 6 คะแนน

สรุปผลการให้นำหนักในสาเหตุของปัญหาจากการให้นำหนักของสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการใช้หลักการ Cause and Effect Diagram และคะแนนทำงานซึ่งเป็นตัวแทนของแผนกต่างที่มีความเกี่ยวข้อง ทำให้สามารถเลือกสาเหตุของปัญหาได้โดยใช้เสียงส่วนใหญ่ซึ่งเห็นจะเห็นได้ว่าในด้าน Method หรือ กระบวนการ เป็นด้านที่มีน้ำหนักของปัญหาสูงสุดในหัวข้อ ไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ที่คะแนนรวม 9 คะแนน และยังเห็นว่าในด้าน กระบวนการนี้ยังมีหัวข้อปัญหาที่มีการให้นำหนักมากอีกคือ ขาดระบบตรวจสอบที่ดี ที่ 8 คะแนน และ ไม่มีการถ่ายทอดงานที่ตีระหว่างผลัด ที่ 7 คะแนน ดังนั้น จึงมีความเห็นว่าควรปรับปรุงด้านกระบวนการในการทำงาน โดยการสร้างมาตรฐาน และมีการตรวจสอบที่ดี