

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้จัดงานประชุมสัมมนาต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ จากผู้จัดงานซึ่งใช้บริการศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย โดยใช้ระยะเวลาในการทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล 7 เดือน โดยสรุปผลดังนี้

5.1.1 สรุปผลความพึงพอใจของผู้จัดงาน ต่อการใช้บริการศูนย์ประชุมฯ หัวข้อในการศึกษาความพึงพอใจ 4 ด้านคือ ด้านอาคารสถานที่, ด้านบริการ, ด้านพนักงาน, ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

5.1.1.1 ด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้จัดงานอยู่ในระดับ “พอใจมากที่สุด” ในหัวข้อ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และ ห้องน้ำ ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.33 และ 4.23 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้จัดงานนั้น ผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด และไม่สังกัด สวทช. มีความเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ แต่มีความเห็นไม่สอดคล้องกันทางสถิติ ในหัวข้อ สถานที่จัดงานโดยภาพรวม และ พื้นที่จัดงานมีความเหมาะสม

5.1.1.2 ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ทุกหัวข้อ เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้จัดงาน ทั้งผู้จัดงานหน่วยงานสังกัดและไม่สังกัด สวทช. มีความเห็นสอดคล้องกันทางสถิติในบางหัวข้อ ส่วนหัวข้อที่ไม่สอดคล้องกันคือ การจัดเตรียมอุปกรณ์อย่างพอเพียง

5.1.1.3 ด้านการบริการของพนักงาน ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ส่วนหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจระดับ “พอใจมากที่สุด” คือ มารยาท และ ความเอาใจใส่ ของพนักงานบริการห้องประชุม ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 2.29 และ 2.24 คะแนน เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้จัดงานแล้ว ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน มีเฉพาะหัวข้อ การเอาใจใส่ของพนักงานบริการห้องประชุม โดยได้คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ผู้จัดงานสังกัด และไม่สังกัด สวทช. ที่ 4.15 และ 4.35 ตามลำดับ

5.1.1.4 ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมาก” เป็นส่วนใหญ่ แต่ในหัวข้อ ความสะอาดของอาหาร และมารยาทของพนักงานบริการ

ได้รับระดับความพอใจ “พอใจมากที่สุด” ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.28 และ 4.24 คะแนนตามลำดับ เมื่อพิจารณา ตามกลุ่มผู้จัดงาน มีความเห็นสอดคล้องกันในทุกหัวข้อ

5.1.2 การใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อค้นหาปัญหาในการบริการในด้าน การบริการของ พนักงานบริการ โสตทัศนูปกรณ์

5.1.2.1 Check Sheet โดยทำการออกแบบเก็บรวบรวมปัญหาในระยะเวลา 3 เดือน โดยรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 85 ครั้ง โดยแยกเป็น 12 รายการ โดยปัญหาที่มีจำนวนครั้ง มากที่สุดคือ ความล่าช้าในบริการ และ ถ่านไมโครโฟนหมดบ่อย จำนวน 18 และ 15 ครั้งตามลำดับ

5.1.2.2 Pareto Diagram ได้นำปัญหาจากการรวบรวมปัญหาด้วย Check Sheet นำมาวิเคราะห์หาความสำคัญของปัญหา โดยพบว่า ร้อยละ 21.2 ของจำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นมา ทั้งหมด เกิดจากปัญหาความล่าช้าในบริการ รองลงมาคือ ไมโครโฟนถ่านหมดบ่อยที่ร้อยละ 17.6 จึงนำปัญหาของความล่าช้าในบริการมาวิเคราะห์ต่อไป

5.1.2.3 Fish Bone Diagram จากปัญหาที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการใช้ Pareto Diagram ซึ่งได้หัวข้อปัญหาคือ ความล่าช้าในบริการ ซึ่งจากการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อให้คะแนน ความเห็นจากปัญหาต่างโดยพิจารณาจาก 5 ด้านคือ Man , Machine , Material , Method , Environment และจากคณะทำงานซึ่งเป็นตัวแทนจาก 3 แผนกซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า คือ แผนกขาย แผนกบริการลูกค้า แผนกช่าง ซึ่งได้ความเห็นเป็นเอกฉันท์ในที่มาของปัญหาคือใน ด้าน Method โดยให้ความเห็นว่าควรจัดทำมาตรฐานการทำให้ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ด้านการวัดระดับความพึงพอใจ จากการวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจในการ ให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย จากกลุ่มผู้จัดงาน ผู้จัดงานซึ่งเป็น หน่วยงานสังกัด สวทช. และหน่วยงานภายนอกนั้น มีระดับความพึงพอใจ ระดับ “พอใจมากที่สุด” และ “พอใจมาก” โดยมีความเห็นทั้งสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงบางหัวข้อที่มีความเห็นไม่ สอดคล้องกัน ซึ่งโดยภาพรวมจะเห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้จัดงานซึ่งเป็นหน่วยงานที่ไม่ สังกัด สวทช. จะมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าผู้จัดงานซึ่งเป็นหน่วยงานภายใน สวทช. ในทุกข้อ ทั้งนี้ ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจต้องศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยซึ่งมีผลกระทบกับระดับคะแนนครั้ง นี้ ทั้งในด้านประสบการณ์ที่ผู้จัดงานได้รับ โดยอาศัยหลักของปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังใน บริการมี 4 ปัจจัย

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดและสอดคล้องกันทั้งผู้จัดงาน หน่วยงานสังกัดและไม่สังกัด สวทช. คือ ด้านสถานที่ในหัวข้อ การเดินทาง ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})

3.65 และ 3.77 คะแนนตามลำดับ ทั้งนี้การใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อจะปรับปรุงในหัวข้อดังกล่าวอาจไม่ส่งผลให้เห็นมากนัก จะเห็นว่าถึงแม้ผู้จัดงานหน่วยงานภายใน สวทช. จะเป็นหน่วยงานในพื้นที่ไม่น่าจะติดขัดเรื่องการเดินทาง แต่หากพิจารณาถึงกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมแล้ว อาจทำให้เกิดความรู้สึกซึ่งส่งผลถึงการตอบรับของการจัดงานจากผู้เข้าร่วมประชุม สัมมนา ถึงการเดินทางที่ไม่สะดวก และหาเส้นทางยาก ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกเข้ามามีผลกระทบ ดังนั้นจึงพิจารณาจากระดับความพึงพอใจในหัวข้ออื่นที่มีคะแนนต่ำ

ความพึงพอใจที่ได้คะแนนเฉลี่ยถัดมาคือในด้าน บริการของพนักงาน หัวข้อ ความรวดเร็วในการบริการของพนักงาน โสตทัศนูปกรณ์ จากคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 3.67 และ 3.83 คะแนนจากผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด และไม่สังกัด สวทช. ตามลำดับ จึงพิจารณานำเครื่องมือคุณภาพทำการใช้ในการหาสาเหตุของปัญหาต่อไป

ดังนั้นการใช้เครื่องมือเพื่อวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการนี้ จึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการได้อีกทางหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือซึ่งช่วยในการสังเคราะห์ความพึงพอใจซึ่งเป็นนามธรรม ให้เป็นคะแนนที่ตรวจวัดได้ซึ่งเป็นนามธรรม สำหรับใช้เป็นตัวชี้วัดเพื่อทำการปรับปรุงได้ต่อไป

5.2.2 การใช้ 7QC tools เพื่อเลือกปัญหาและค้นหาสาเหตุของปัญหา จากผลสรุปของระดับความพึงพอใจ ด้าน หัวข้อของซึ่งการวิจัยนี้ยกมาเพื่อนำเครื่องมือคุณภาพใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยใช้เครื่องมือดังนี้

5.2.3 Check Sheet เพื่อทำการบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการจริงและการบันทึกจากแบบสอบถาม รวมถึงการสอบถามพนักงานแผนกอื่นๆซึ่งเกี่ยวข้องกับบริการ ทำให้ได้พบปัญหาซึ่งบางส่วนเป็นปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้ให้บริการ บางส่วนได้บันทึกจากการสังเกตเห็นของผู้สำรวจ และบางส่วนได้จากการ สอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งพบว่าปัญหาจากการร้องเรียนมี จากการสังเกต และจากการสอบถามพนักงาน ดังนั้นจึงทำให้เห็นว่า การค้นหาปัญหาด้านบริการ ควรทำค้ำนึ่งถึงหลายมิติและหลายช่องทาง

5.2.4 Pareto Diagram จากการนำข้อมูลปัญหาที่ได้พบจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เมื่อนำความถี่ของปัญหาเพื่อเปรียบเทียบ เพื่อหาปัญหาที่จะทำการแก้ไขโดยอ้างอิงหลักการของพาเรโต ซึ่งเห็นว่าปัญหาที่มีความถี่มากที่สุดเป็นร้อยละ และ ร้อยละ เมื่อรวมกันแล้วสอดคล้องกับหลักการของพาเรโต คือ ปัญหาเกี่ยวกับ

5.2.5 Cause and Effect Diagram จากปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนหน้าการใช้การระดมความคิดจากแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและได้สัมผัสกับผู้จัดงานซึ่งใช้

บริการ โดยวิธีการ Fish bone diagram โดยพิจารณาในมุมมองของ 4M 1E และทำให้ทราบปัญหาในหลากหลายแง่คิดที่เป็นไปได้อย่างแยกแยะ และวิธีของการให้คะแนนทำให้ได้เห็นปัญหาที่ทุกคนให้ความยอมรับมากที่สุด โดยปัญหาที่พนักงานที่เกี่ยวข้องให้นำหนักในปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน โดยคะแนนได้รับจากคณะกรรมการ 9 คน มีความเห็นเดียวกัน

จากผลของการใช้เครื่องมือคุณภาพ ซึ่งได้มาจากการสังเคราะห์ข้อมูลจากความพึงพอใจของลูกค้าสู่การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากรากของปัญหา คือ การไม่มีมาตรฐานในการทำงาน ทั้งนี้การใช้เครื่องมือนี้สามารถทำให้ได้ข้อสรุปที่ทุกฝ่ายมีความเห็นตรงกันและทำให้ทุกฝ่ายเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การส่งมอบบริการที่ดี ต้องมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานและ การทำงานอย่างสอดคล้องกัน รวมถึง ความเข้าใจถึงผลลัพธ์ที่จะทำการส่งมอบให้ผู้ให้บริการ

ทั้งนี้เครื่องมือคุณภาพซึ่งใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น และยังไม่สามารถใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเนื่องจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือคุณภาพทำงาน อีกทั้งยังไม่มีรูปแบบการทำงานที่รองรับและสอดคล้องกัน อีกทั้งยังคงต้องนำความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึง งานวิจัยอื่นเกี่ยวกับการบริการเข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดและอย่างยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้สามารถทำการวิจัยได้อีกในอนาคต ซึ่งจะมีประโยชน์อย่างมากในการทำการวิจัยให้ในด้านของการ แก้ไขปัญหา ทั้งนี้ ผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 การออกแบบเครื่องมือวัดความพึงพอใจควรออกแบบให้สอดคล้องกับการใช้เครื่องมือในลำดับต่อไปมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ควรใช้เครื่องมือคุณภาพให้ครบวงจร

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ สามารถใช้รูปแบบการทำงานในรูปแบบเดิมได้เสมอไป จะต้องใช้การปรับปรุงพัฒนาและการวัดผลอย่างต่อเนื่อง