

บทที่ 6

การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าหลังการปรับปรุงแก้ไข

6.1 ขั้นตอนการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าหลังการปรับปรุงแก้ไข

ในขั้นตอนการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าทางด้านคุณภาพหลังการปรับปรุงแก้ไข ได้ทำการจัดทำแบบสอบถามถึงความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละหัวข้อ (ทั้ง 19 หัวข้อตามหัวข้อที่ 4.1.1) หลังจากที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไข โดยรายละเอียดของแบบสอบถามดังกล่าวแสดงไว้ในแบบสอบถามที่ 4.1 (สำหรับบริษัท ข.) และ แบบสอบถามที่ 4.2 (สำหรับบริษัท ง.) ของภาคผนวก ก. โดยได้ส่งแบบสอบถามไปยังบริษัท ข. จำนวนทั้งสิ้น 9 ฉบับ ไปยังบุคลากรเดิมของบริษัท ข. ที่เคยตอบแบบสอบถามที่ 3 ในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าทางด้านคุณภาพก่อนทำการปรับปรุง โดยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามที่ 4.1 กลับคืนมาทั้งสิ้น 9 ฉบับ แต่มีบุคลากรของบริษัท ข. เป็นบุคลากรใหม่ 2 ท่านเนื่องจากบุคลากรเดิม 2 ท่านไม่ได้ปฏิบัติงานที่บริษัท ข.อีกต่อไป ส่วนบริษัท ง. ได้ส่งแบบสอบถามไปยังบริษัท ง. จำนวนทั้งสิ้น 4 ฉบับ ไปยังบุคลากรเดิมของบริษัท ง. เช่นเดียวกันกับบริษัท ข. โดยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามที่ 4.2 กลับคืนมาทั้งสิ้น 4 ฉบับ เช่นเดียวกัน แต่มีบุคลากรของบริษัท ง. เป็นบุคลากรใหม่ 2 ท่านเนื่องจากบุคลากรเดิม 2 ท่าน ได้ไปปฏิบัติงาน ณ. ต่างประเทศตามที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท ง.

แบบสอบถามที่ 4.1 และ แบบสอบถามที่ 4.2 ถูกพิจารณาจัดทำขึ้นและถูกส่งออกไปเพื่อทำการเก็บข้อมูลเชิงจิตวิสัยของลูกค้า โดยคำถามถูกตั้งขึ้นเพื่อให้ทราบข้อมูลเปรียบเทียบของบริษัท A กับข้อมูลของบริษัท B และบริษัท C ซึ่งเป็นบริษัทคู่แข่งในส่วนของระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากสินค้าและบริการของแต่ละบริษัท และเป็นการทราบถึงข้อมูลสถานการณ์หลังจากที่ได้ทำการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามขั้นตอนการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะของบริษัท A ในสายตาของลูกค้าโดยใช้สเกลตัวเลข 1 – 10 ในการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

6.1.1 การหาค่าเฉลี่ยข้อมูลของแบบสอบถาม และ ผลสรุปของข้อมูลเปรียบเทียบของบริษัท A กับบริษัทคู่แข่งจากแบบสอบถามที่ 4.1 และ 4.2

ในการหาค่าเฉลี่ยข้อมูลจากแบบสอบถามจะทำการคำนวณค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าเฉลี่ยเรขาคณิต เช่นเดียวกันกับการหาค่าเฉลี่ยในหัวข้อที่ 4.1.3 เนื่องจากเป็นวิธีการหาค่าเฉลี่ยที่น่าเชื่อถือสำหรับข้อมูลเชิงจิตวิสัยที่ได้รับจากแบบสอบถามที่ลูกค้าตอบกลับ

แบบสอบถามที่ส่งออกไปเพื่อสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าทางด้านคุณภาพเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างบริษัท A และบริษัท B หลังทำการปรับปรุงแก้ไขคือแบบสอบถามที่ 4.1 โดยได้รับการตอบกลับมาทั้งสิ้น 9 ฉบับ ส่วนแบบสอบถามที่มีการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างบริษัท A และบริษัท C หลังทำการปรับปรุงแก้ไข คือ แบบสอบถามที่ 4.2 โดยได้รับการตอบกลับมาทั้งสิ้น 4 ฉบับ และการหาค่าเฉลี่ยเรขาคณิตดังแสดงในตารางเปรียบเทียบตารางที่ ข.5 และ ข.6 ในภาคผนวก ข.

จากข้อมูลที่ได้จากตารางที่ ข.5 และ ข.6 ในเรื่องระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละหัวข้อทางด้านคุณภาพของบริษัท A เปรียบเทียบกับบริษัท B และ ของบริษัท A เปรียบเทียบกับบริษัท C รวมทั้งความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท B และ บริษัท A กับบริษัท C หลังทำการปรับปรุงแก้ไข ได้ทำการสรุปเป็นข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 6.1 และที่ 6.2

6.1.2 การสรุปความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท B เมื่อก่อนทำการปรับปรุงแก้ไขและหลังทำการปรับปรุงแก้ไข

จากตารางที่ 4.2 และตารางที่ 6.1 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท B ทั้งเมื่อก่อนทำการปรับปรุงแก้ไขและหลังทำการปรับปรุงแก้ไข โดยได้นำมาทำการเปรียบเทียบดังแสดงในตารางที่ 6.3

โดยเมื่อพิจารณาจากตารางที่ 6.3 และจากหัวข้อ 5 หัวข้อที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 4.2.1 สามารถนำมาวิเคราะห์ผลการปรับปรุงแก้ไขได้ดังนี้

1. อัตราการสิ้นเปลืองมีดกึ่งได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไขคือ -0.57 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ -0.67 คะแนน
2. การไม่มีสนิมที่ชิ้นงาน ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.23 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.01 คะแนน
3. ค่าส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์ ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ 0.18 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.15 คะแนน
4. โครงสร้างจุลภาคของผลิตภัณฑ์ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.55 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.16 คะแนน
5. คุณสมบัติทางกลของผลิตภัณฑ์ ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.39 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.23 คะแนน

จากหัวข้อทั้ง 5 หัวข้อที่ต้องการปรับปรุงจะพบว่าทุกหัวข้อเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างแล้วจะพบว่าหลังการปรับปรุงแก้ไขทุกหัวข้อมีคะแนนสูงมากขึ้นกว่าก่อนการปรับปรุงแก้ไข และมีอยู่ถึง 4 หัวข้อที่

บริษัท A ได้รับคะแนนความแตกต่างสูงกว่าบริษัท B หลังการปรับปรุงแก้ไข โดยมีเพียง 1 หัวข้อที่บริษัท A ได้รับคะแนนความแตกต่างน้อยกว่าบริษัท B ซึ่งก็คือ อัตราการสิ้นเปลืองมีดกึ่ง ดังนั้นหัวข้ออัตราการสิ้นเปลืองมีดกึ่งควรเป็นหัวข้อที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป โดยผู้เกี่ยวข้องของบริษัท A ได้รับทราบส่วนในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ดำเนินการปรับปรุงถึงเพียงขั้นตอนนี้เท่านั้น

รายการ	คะแนนความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท		ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท
		A	B	
1. คุณสมบัติทางกลของผลิตภัณฑ์	7.4	7.29	6.90	0.39
2. โครงสร้างจุดภาคของผลิตภัณฑ์	8.2	7.76	7.21	0.55
3. ขนาดตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์	7.9	8.21	7.65	0.56
4. ค่าส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์	7.9	7.98	7.80	0.18
5. ไม่มีสนิม	7.5	7.55	7.32	0.23
6. ไม่มีคราบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาบนและฝาล่าง	7.7	7.20	7.09	0.11
7. ไม่มีเนื้องอกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน	7.5	7.06	7.51	-0.45
8. ไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ (เช่น ตามค)	7.9	6.66	6.42	0.24
9. อัตราสิ้นเปลืองมีดกึ่ง	7.1	7.11	7.68	-0.57
10. อัตราของเสียหลังการกลึง	7.7	8.07	7.36	0.71
11. ความน่าเชื่อถือของการกลึงขึ้นรูป	7.2	7.28	8.06	-0.78
12. การจัดส่งตรงเวลา	7.7	8.14	6.73	1.41
13. ส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง	7.8	7.67	7.45	0.22
14. สภาพการบรรจุหีบ	6.8	7.45	7.44	0.01
15. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน	7.8	7.65	7.67	-0.02
16. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว	7.9	8.42	5.49	2.93
17. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	8.3	7.65	5.09	2.56
18. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาคือต้องเนื่อง และใกล้ชิด	7.7	8.21	5.43	2.78
19. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ	8.0	7.17	4.29	2.88

ตารางที่ 6.1 ตารางสรุประดับคะแนนความพึงพอใจของแต่ละบริษัท และ ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท A กับ บริษัท B หลังการปรับปรุงแก้ไข

รายการ	คะแนนความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท		ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท
		A	C	A- C
1. คุณสมบัตินักการตลาดของผลิตภัณฑ์	7.4	8.00	7.48	0.52
2. โครงสร้างจุดภาคของผลิตภัณฑ์	8.2	-	-	-
3. ขนาดตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์	7.9	8.00	6.26	1.74
4. ค่าส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์	7.9	-	-	-
5. ไม่มีสนิม	7.5	9.28	9.28	0.00
6. ไม่มีคราบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาบนและฝาล่าง	7.7	7.61	7.11	0.50
7. ไม่มีเนื้องอกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน	7.5	7.23	7.96	-0.73
8. ไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ (เช่น ตามค)	7.9	5.43	4.38	1.05
9. อัตราสิ้นเปลืองมีคกึ่ง	7.1	7.86	6.80	1.06
10. อัตราของเสียหลังการกลึง	7.7	6.95	6.80	0.15
11. ความน่าเชื่อถือของการกลึงขึ้นรูป	7.2	7.86	6.08	1.78
12. การจัดส่งตรงเวลา	7.7	9.15	9.15	0.00
13. ส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง	7.8	10.00	10.00	0.00
14. สภาพการบรรจุหีบ	6.8	7.75	7.84	-0.09
15. ชิ้นงานค้างกันส่งปนกัน	7.8	8.41	8.41	0.00
16. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว	7.9	8.13	7.64	0.49
17. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	8.3	7.94	7.94	0.00
18. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง และใกล้ชิด	7.7	8.57	6.06	2.51
19. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ	8.0	6.32	6.16	0.16

ตารางที่ 6.2 ตารางสรุประดับคะแนนความพึงพอใจของแต่ละบริษัท และ ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท A กับ บริษัท C หลังการปรับปรุงแก้ไข

รายการ	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท (A – B) ก่อนทำการปรับปรุงแก้ไข	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท (A – B) หลังทำการปรับปรุงแก้ไข
1. คุณสมบัติทางกลของผลิตภัณฑ์	0.23	0.39
2. โครงสร้างจุลภาคของผลิตภัณฑ์	0.16	0.55
3. ขนาดตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์	0.71	0.56
4. ค่าส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์	0.15	0.18
5. ไม่มีสนิม	0.01	0.23
6. ไม่มีครีบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาบนและฝาล่าง	2.35	0.11
7. ไม่มีเนื้องอกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน	0.84	-0.45
8. ไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ (เช่น ตามค)	2.52	0.24
9. อัตราสิ้นเปลืองมีดกลึง	-0.67	-0.57
10. อัตราของเสียหลังการกลึง	1.54	0.71
11. ความน่าเชื่อถือของการกลึงขึ้นรูป	1.60	-0.78
12. การจัดส่งตรงเวลา	4.37	1.41
13. ส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง	1.78	0.22
14. สภาพการบรรจุหีบ	0.40	0.01
15. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน	0.49	-0.02
16. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว	2.70	2.93
17. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	3.34	2.56
18. ติดตามผลการแก้ไขปัญหายังต่อเนื่องและใกล้ชิด	3.30	2.78
19. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ	2.60	2.88

ตารางที่ 6.3 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท B เมื่อก่อนทำการปรับปรุงแก้ไขและหลังการปรับปรุงแก้ไข

และจากตารางที่ 6.3 จะพบว่า มีหลายหัวข้อที่คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข มีคะแนนความแตกต่างน้อยกว่าก่อนการปรับปรุงแก้ไข แต่ยังคงมีคะแนนมากกว่าบริษัท B ที่เป็นบริษัทคู่แข่ง แต่ก็มีบางหัวข้อที่ได้คะแนนน้อยกว่าบริษัท B ดังนั้นในหัวข้อเหล่านี้ เป็นหัวข้อที่ควรระมัดระวังและต้องรีบดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากเป็นการแสดงถึงว่า บริษัท B มีการปรับปรุงทางด้านคุณภาพขึ้นมาเช่นกัน โดยมีรายละเอียดของแต่ละหัวข้อ ดังนี้

1. ไม่มีครีบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาดบนและฝาดล่าง มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง 0.11 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงได้ 2.35 คะแนน
2. ไม่มีเนื้ออกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง -0.45 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงได้ 0.84 คะแนน
3. ไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง 0.24 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงได้ 2.52 คะแนน
4. อัตราของเสียหลังการกลึง มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง 0.71 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงได้ 1.54 คะแนน
5. ความน่าเชื่อถือของการกลึงชิ้นรูป มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง -0.78 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงได้ 1.60 คะแนน
6. การจัดส่งตรงเวลา มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง 1.41 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุง 4.37 คะแนน
7. การส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง 0.22 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงได้ 1.78 คะแนน
8. สภาพการบรรจุหีบ มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง 0.01 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงได้ 10.40 คะแนน
9. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุง 0.02 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงได้ 0.49 คะแนน

โดยทั้ง 9 หัวข้อทางผู้เกี่ยวข้องของบริษัท A จะนำไปดำเนินการปรับปรุงต่อไป ส่วนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะทำการเสนอแนะเพียงขั้นตอนนี้เท่านั้น

รายการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้าน คุณภาพที่มีต่อบริษัท A เมื่อเปรียบ เทียบกับบริษัท B		คะแนนความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่มีต่อ บริษัท A ก่อนการปรับ ปรุงและหลังการปรับปรุง
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	
1. คุณสมบัติทางกลของผลิตภัณฑ์	7.63	7.29	- 0.34
2. โครงสร้างจุลภาคของผลิตภัณฑ์	8.32	7.76	- 0.56
3. ขนาดตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์	7.81	8.21	- 0.40
4. ค่าส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์	7.95	7.98	0.03
5. ไม่มีสนิม	7.34	7.55	0.21
6. ไม่มีครีบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาบนและ ฝาล่าง	7.90	7.20	- 0.70
7. ไม่มีเนื้องอกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน	7.65	7.06	- 0.59
8. ไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ(เช่น ตามด)	6.49	6.66	0.17
9. อัตราสิ้นเปลืองมีดกลึง	5.95	7.11	0.16
10. อัตราของเสียหลังการกลึง	6.10	8.07	1.97
11. ความน่าเชื่อถือของการกลึงขึ้นรูป	7.50	7.28	- 0.22
12. การจัดส่งตรงเวลา	8.48	8.14	- 0.34
13. ส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง	7.99	7.67	- 0.32
14. สภาพการบรรจุหีบ	7.84	7.45	- 0.39
15. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน	7.81	7.65	- 0.16
16. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว	8.16	8.42	0.26
17. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	8.03	7.65	- 0.38
18. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และใกล้ชิด	8.29	8.21	- 0.08
19. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ	7.35	7.17	- 0.18

ตารางที่ 6.4 ตารางแสดงความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจของบริษัท A ก่อนการปรับปรุงแก้ไข
และหลังการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท B

6.1.3 การสรุปความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพของบริษัท A ก่อนการปรับปรุงกับหลังการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท B

จากตารางที่ 4.2 และตารางที่ 6.1 ทำให้ทราบถึงแสดงความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจของบริษัท A ก่อนการปรับปรุงแก้ไขและหลังการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท B โดยได้นำมาทำการหาความแตกต่างดังแสดงในตารางที่ 6.4 และจากตารางที่ 6.4 สามารถนำมาวิเคราะห์ผลความแตกต่างของความพึงพอใจทางด้านคุณภาพของบริษัท A ก่อนการปรับปรุงแก้ไข และหลังการปรับปรุงแก้ไข โดยสามารถสรุปผลหลังการแก้ไขออกได้ 2 หัวข้อหลักดังนี้

6.1.3.1 ผลคะแนนความพึงพอใจหลังการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มมากกว่าก่อนการปรับปรุงแก้ไขโดยมีทั้งสิ้น 6 หัวข้อดังนี้

1. ค่าส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์ มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 0.03 คะแนน
2. การไม่มีสนิมที่ชิ้นงาน มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 0.21 คะแนน
3. การไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ (เช่น ตามด) มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 0.17 คะแนน
4. อัตราการสิ้นเปลืองมีดกลึง มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 1.16 คะแนน
5. อัตราของเสียหลังการกลึง มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 1.97 คะแนน
6. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 0.26 คะแนน

โดยทั้ง 6 หัวข้อข้างต้นเป็นหัวข้อที่ทางบริษัท A ต้องทำการรักษาระดับให้ดีขึ้นและเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้นกว่าเดิม เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท B โดยผู้เกี่ยวข้องของบริษัท A ได้รับทราบและรับดำเนินการต่อไป

6.1.3.2 ผลคะแนนความพึงพอใจหลังการปรับปรุงแก้ไขลดน้อยลงกว่าก่อนการปรับปรุงแก้ไขมีทั้งสิ้น 13 หัวข้อดังนี้

- | | | | |
|--|----------------------------|------|-------|
| 1. คุณสมบัติทางกลของผลิตภัณฑ์ | มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง | 0.34 | คะแนน |
| 2. โครงสร้างทางจุลภาคของผลิตภัณฑ์ | มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง | 0.56 | คะแนน |
| 3. ขนาดตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ | มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง | 0.40 | คะแนน |
| 4. ไม่มีครีบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาบนและฝาล่าง | มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง | 0.70 | คะแนน |
| 5. ไม่มีเนื้อออกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน | มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง | 0.59 | คะแนน |

6. ความน่าเชื่อถือของการกลิ้งขึ้นรูป	มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง	0.22	คะแนน
7. การจัดส่งตรงเวลา	มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง	0.34	คะแนน
8. การส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง	มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง	0.32	คะแนน
9. สภาพการบรรจุหีบห่อ	มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง	0.39	คะแนน
10. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน	มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง	0.16	คะแนน
11. การทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง	0.38	คะแนน
12. การติดตามผลการแก้ไขปัญหายังต่อเนื่องและใกล้ชิด	มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง	0.08	คะแนน
13. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ	มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง	0.18	คะแนน

โดยทั้ง 13 หัวข้อควรเป็นหัวข้อที่ทางบริษัท A ต้องทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นกว่าเดิม และเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับผลความแตกต่างของความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท B หลังทำการปรับปรุงแก้ไขพบว่ามียู่ 7 หัวข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจลดลงเช่นเดียวกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การไม่มีคิรบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาดบนและฝาล่าง
2. การไม่มีเนื้องอกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน
3. ความน่าเชื่อถือของการกลิ้งขึ้นรูป
4. การจัดส่งตรงเวลา
5. สิ่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง
6. สภาพการบรรจุหีบ
7. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน

เนื่องจากทั้ง 7 หัวข้อมีคะแนนความพึงพอใจลดลงเช่นเดียวกันหรือซ้ำกันในแต่ละหัวข้อ ทั้งที่เปรียบเทียบกับบริษัท A ด้วยตนเอง คือก่อนการปรับปรุงแก้ไขและหลังการปรับปรุงแก้ไข และที่เปรียบเทียบความแตกต่างของบริษัท A กับบริษัท B หลังการปรับปรุงแก้ไข ดังนั้นหัวข้อที่ทางบริษัท A ควรทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนควรเป็น 7 หัวข้อข้างต้นและหัวข้อที่ทำการปรับปรุงลำดับต่อไปจะมีทั้งสิ้น 8 หัวข้อ โดยมาจาก 2 หัวข้อของคะแนนความแตกต่างของความพึงพอใจด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท B หลังการปรับปรุงแก้ไขที่เหลืออยู่และอีก 6 หัวข้อมาจากหัวข้อของความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจของบริษัท A ที่เปรียบเทียบกับองค์กรตนเอง โดยทางผู้เกี่ยวข้องของบริษัท A ได้รับทราบที่จะดำเนินการแก้ไขต่อไปส่วนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะทำการเสนอแนะเพียงขั้นตอนนี้เท่านั้น

6.1.4 การสรุปความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท C เมื่อก่อนทำการปรับปรุงแก้ไขและหลังทำการปรับปรุงแก้ไข

จากตารางที่ 4.2 และตารางที่ 6.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท C ทั้งเมื่อก่อนทำการปรับปรุงแก้ไขและหลังทำการปรับปรุงแก้ไข โดยได้นำมาทำการเปรียบเทียบดังแสดงในตารางที่ 6.5

รายการ	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท (A – C) ก่อนทำการปรับปรุงแก้ไข	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท (A – C) หลังทำการปรับปรุงแก้ไข
1. คุณสมบัติทางกลของผลิตภัณฑ์	0.52	0.52
2. โครงสร้างจุลภาคของผลิตภัณฑ์	0.00	-
3. ขนาดตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์	1.00	1.74
4. ค่าส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์	3.26	-
5. ไม่มีสนิม	-2.36	0.00
6. ไม่มีครีบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาบนและฝาล่าง	1.35	0.50
7. ไม่มีเนื้ออกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน	0.48	-0.73
8. ไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ (เช่น ตา มด)	0.20	1.05
9. อัตราสิ้นเปลืองมีดกลึง	2.84	1.06
10. อัตราของเสียหลังการกลึง	1.53	0.15
11. ความน่าเชื่อถือของการกลึงขึ้นรูป	0.00	1.78
12. การจัดส่งตรงเวลา	0.00	0.00
13. ส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง	-0.31	0.00
14. สภาพการบรรจุหีบ	-1.02	-0.09
15. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน	-0.77	0.00
16. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0.00	0.49
17. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	-0.22	0.00
18. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด	0.50	2.51
19. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ	-0.03	0.16

ตารางที่ 6.5 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท C เมื่อก่อนทำการปรับปรุงแก้ไขและหลังทำการปรับปรุงแก้ไข

โดยเมื่อพิจารณาจากตารางที่ 6.5 และจากหัวข้อ 11 หัวข้อที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 4.2.2 สามารถนำมาวิเคราะห์ผลการปรับปรุงแก้ไขได้ดังนี้

1. การไม่มีสนิมที่ชิ้นงาน ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.00 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ -2.36 คะแนน
2. สภาพการบรรจุหีบ ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงคือ -0.09 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ -1.02 คะแนน
3. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงคือ 0.00 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ -0.77คะแนน
4. ส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ 0.00 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ -0.31 คะแนน
5. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ 0.00 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ -0.22 คะแนน
6. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ 0.49 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.00 คะแนน
7. การจัดส่งตรงเวลา ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ 0.00 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.00 คะแนน
8. ความน่าเชื่อถือของการคลังขึ้นรูป ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ 1.78 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.00 คะแนน
9. โครงสร้างจุลภาคของผลิตภัณฑ์ ไม่มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไขเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไปทำการตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้ ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไข คือ 0.00 คะแนน
10. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ 0.16 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ -0.03 คะแนน
11. ไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ ได้คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ 1.05 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขคือ 0.20 คะแนน

จากหัวข้อทั้ง 11 หัวข้อที่ต้องการปรับปรุงจะพบว่าทุกหัวข้อเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกันแล้วจะพบว่าหลังการปรับปรุงแก้ไขทุกหัวข้อมีคะแนนสูงมากขึ้นกว่าก่อนการปรับปรุงแก้ไข และมีอยู่ถึง 4 หัวข้อที่บริษัท A ได้รับคะแนนความแตกต่างสูงกว่าบริษัท C หลังการปรับปรุงแก้ไข และได้รับคะแนนความแตกต่างเท่ากับบริษัท C ถึง 5 หัวข้อ หลังการปรับปรุงแก้ไขจากที่ก่อนการปรับปรุงแก้ไขได้คะแนน

ความแตกต่างน้อยกว่า แต่ยังมีอยู่ 1 หัวข้อที่ได้รับคะแนนความแตกต่างลดลงแต่ยังคงน้อยกว่าบริษัท C คือ หัวข้อเรื่องสภาพการบรรจุหีบ โดยได้รับคะแนนหลังทำการปรับปรุงแก้ไข -0.09 คะแนน ซึ่งถือว่าไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนอีก 1 หัวข้อไม่ได้รับการประเมินหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ หัวข้อเรื่องโครงสร้างจุลภาคของผลิตภัณฑ์

ดังนั้นหัวข้อเรื่องสภาพการบรรจุหีบ ควรเป็นหัวข้อที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป โดยผู้เกี่ยวข้องของบริษัท A ได้รับทราบ ส่วนในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะดำเนินการปรับปรุงถึงเพียงขั้นตอนนี้เท่านั้น

จากตารางที่ 6.5 จะพบว่า มีหลายหัวข้อที่คะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไขมีคะแนนความแตกต่างน้อยลงกว่าก่อนการปรับปรุงแก้ไข แต่ยังคงมีคะแนนมากกว่าบริษัท C ที่เป็นบริษัทคู่แข่ง แต่ก็ยังมีบางหัวข้อที่ได้คะแนนน้อยกว่าบริษัท C ดังนั้นในหัวข้อเหล่านี้เป็นหัวข้อที่ควรระมัดระวังและต้องรีบดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากเป็นการแสดงถึงว่าบริษัท C มีการปรับปรุงทางด้านคุณภาพขึ้นมาเช่นกัน โดยมีรายละเอียดแต่ละหัวข้อดังนี้

1. ไม่มีครีบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาบนและฝาล่าง มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข 0.50 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขได้ 1.35 คะแนน
2. ไม่มีเนื้องอกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข -0.73 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขได้ 0.48 คะแนน
3. อัตราสิ้นเปลืองมีดกลึง มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข 1.06 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขได้ 2.84 คะแนน
4. อัตราของเสียหลังการกลึง มีคะแนนความแตกต่างหลังการปรับปรุงแก้ไข 0.15 คะแนน ส่วนคะแนนความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแก้ไขได้ 1.53 คะแนน

โดยทั้ง 4 หัวข้อทางผู้เกี่ยวข้องของบริษัท A จะนำไปดำเนินการปรับปรุงต่อไป ส่วนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะทำการเสนอแนะถึงเพียงขั้นตอนนี้เท่านั้น

รายการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้าน คุณภาพที่มีต่อบริษัท A เมื่อเปรียบ เทียบกับบริษัท C		คะแนนความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่มีต่อ บริษัท A ก่อนการปรับ ปรุงและหลังการปรับปรุง
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	
1. คุณสมบัติทางกลของผลิตภัณฑ์	7.00	8.00	1.00
2. โครงสร้างจุลภาคของผลิตภัณฑ์	7.48	-	-
3. ขนาดตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์	8.00	8.00	0.00
4. ค่าส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์	7.00	-	-
5. ไม่มีสนิม	5.38	9.28	3.90
6. ไม่มีครีบบริเวณรอยต่อระหว่างฝาบน และฝาล่าง	7.09	7.61	0.52
7. ไม่มีเนื้องอกบริเวณส่วนของผิวชิ้นงาน	6.88	7.23	0.35
8. ไม่มีตำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ (เช่น ตามค)	5.83	5.43	-0.40
9. อัตราสิ้นเปลืองมีดกลึง	6.26	7.86	1.60
10. อัตราของเสียหลังการกลึง	6.44	6.95	0.49
11. ความน่าเชื่อถือของการกลึงขึ้นรูป	6.26	7.86	1.60
12. การจัดส่งตรงเวลา	7.96	9.15	1.19
13. ส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง	7.65	10.00	2.35
14. สภาพการบรรจุหีบ	6.12	7.75	1.63
15. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน	5.77	8.41	2.64
16. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว	6.59	8.13	1.54
17. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	6.40	7.94	1.54
18. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และใกล้ชิด	7.70	8.57	0.87
19. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ	5.86	6.32	0.48

ตารางที่ 6.6 ตารางแสดงความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจของบริษัท A ก่อนการปรับปรุงแก้ไข
และหลังการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท C

6.1.5 การสรุปความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจทางด้านคุณภาพของบริษัท A ก่อนการปรับปรุงแก้ไขกับหลังการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท C

จากตารางที่ 4.2 และตารางที่ 6.2 ทำให้ทราบถึงแสดงความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจของบริษัท A ก่อนการปรับปรุงแก้ไขและหลังการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท C โดยได้นำมาทำการหาความแตกต่างดังแสดงในตารางที่ 6.6 และจากตารางที่ 6.6 สามารถนำมาวิเคราะห์ผลความแตกต่างของความพึงพอใจทางด้านคุณภาพของบริษัท A ก่อนการปรับปรุงแก้ไขและหลังการปรับปรุงแก้ไข โดยสามารถสรุปผลหลังการแก้ไขออกได้ 2 หัวข้อหลักดังนี้

6.1.5.1 ผลคะแนนความพึงพอใจหลังการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มมากกว่าก่อนการปรับปรุงแก้ไขโดยมีทั้งสิ้น 15 หัวข้อดังนี้

1. คุณสมบัติทางกลของผลิตภัณฑ์	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	1.00	คะแนน
2. การไม่มีสนิมที่ชิ้นงาน	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	3.90	คะแนน
3. การไม่มีครีบบริเวณรอยต่อระหว่าง ฝาบนและฝาล่าง	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	0.52	คะแนน
4. การไม่มีเนื้องอกบริเวณของผิวชิ้นงาน	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	0.35	คะแนน
5. อัตราสิ้นเปลืองมีดกลึง	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	1.60	คะแนน
6. อัตราของเสียหลังการกลึง	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	0.49	คะแนน
7. ความน่าเชื่อถือของการกลึงขึ้นรูป	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	1.60	คะแนน
8. การจัดส่งตรงเวลา	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	1.19	คะแนน
9. ส่งชิ้นงานตรงกับจำนวนที่สั่งและถูกต้อง	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	2.35	คะแนน
10. สภาพการบรรจุหีบ	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	1.63	คะแนน
11. ชิ้นงานต่างกันส่งปนกัน	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	2.64	คะแนน
12. รับข้อมูลและปัญหาจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	1.54	คะแนน
13. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	1.54	คะแนน
14. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	0.87	คะแนน
15. มีการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ	มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	0.48	คะแนน

โดยทั้ง 15 หัวข้อข้างต้นเป็นหัวข้อที่ทางบริษัท A ต้องทำการรักษาระดับความพึงพอใจให้ดีขึ้น และเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้นกว่าเดิม เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท C โดยผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัท A ได้รับทราบและรับดำเนินการต่อไป

6.1.5.2 ผลคะแนนความพึงพอใจหลังการปรับปรุงแก้ไขลดน้อยลง หรือเท่ากับก่อนการปรับปรุงแก้ไขมีทั้งสิ้น 2 หัวข้อดังนี้

1. ขนาดตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ มีคะแนนความพึงพอใจเท่าเดิมคือ 8.00 คะแนน
2. ไม่มีคำหนิบริเวณของผิวชิ้นงานหล่อ มีคะแนนความพึงพอใจลดน้อยลง 0.40 คะแนน
(เช่น ตามค)

จากทั้ง 2 หัวข้อ ควรเป็นหัวข้อที่บริษัท A ต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม และเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับผลความแตกต่างของความพึงพอใจทางด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท C หลังทำการปรับปรุงแก้ไขไม่พบว่ามีหัวข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจลดลงหรือเท่ากัน ซ้ำกันในแต่ละหัวข้อ ดังนั้นหัวข้อที่ทางบริษัท A ควรทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไปจะมีทั้งสิ้น 6 หัวข้อ โดยรวมจาก 4 หัวข้อเดิมของคะแนนความแตกต่างของความพึงพอใจด้านคุณภาพระหว่างบริษัท A กับบริษัท C ที่ลดน้อยลง และจากตารางที่ 6.6 พบว่ามีอยู่ 2 หัวข้อที่ไม่ได้รับการประเมินหลังการปรับปรุงแก้ไข คือ หัวข้อทางด้านโครงสร้างจุลภาคของผลิตภัณฑ์ และหัวข้อทางด้านส่วนผสมทางเคมีของผลิตภัณฑ์ทำให้ทั้ง 2 หัวข้อไม่สามารถทำการวิเคราะห์ผลได้ ส่วนทั้ง 6 หัวข้อที่ทางบริษัท A ต้องทำการปรับปรุงแก้ไขทางผู้เกี่ยวข้องของบริษัท A ได้รับทราบที่จะดำเนินการต่อไป ส่วนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะทำการเสนอแนะแนวทางถึงเพียงขั้นตอนนี้เท่านั้น

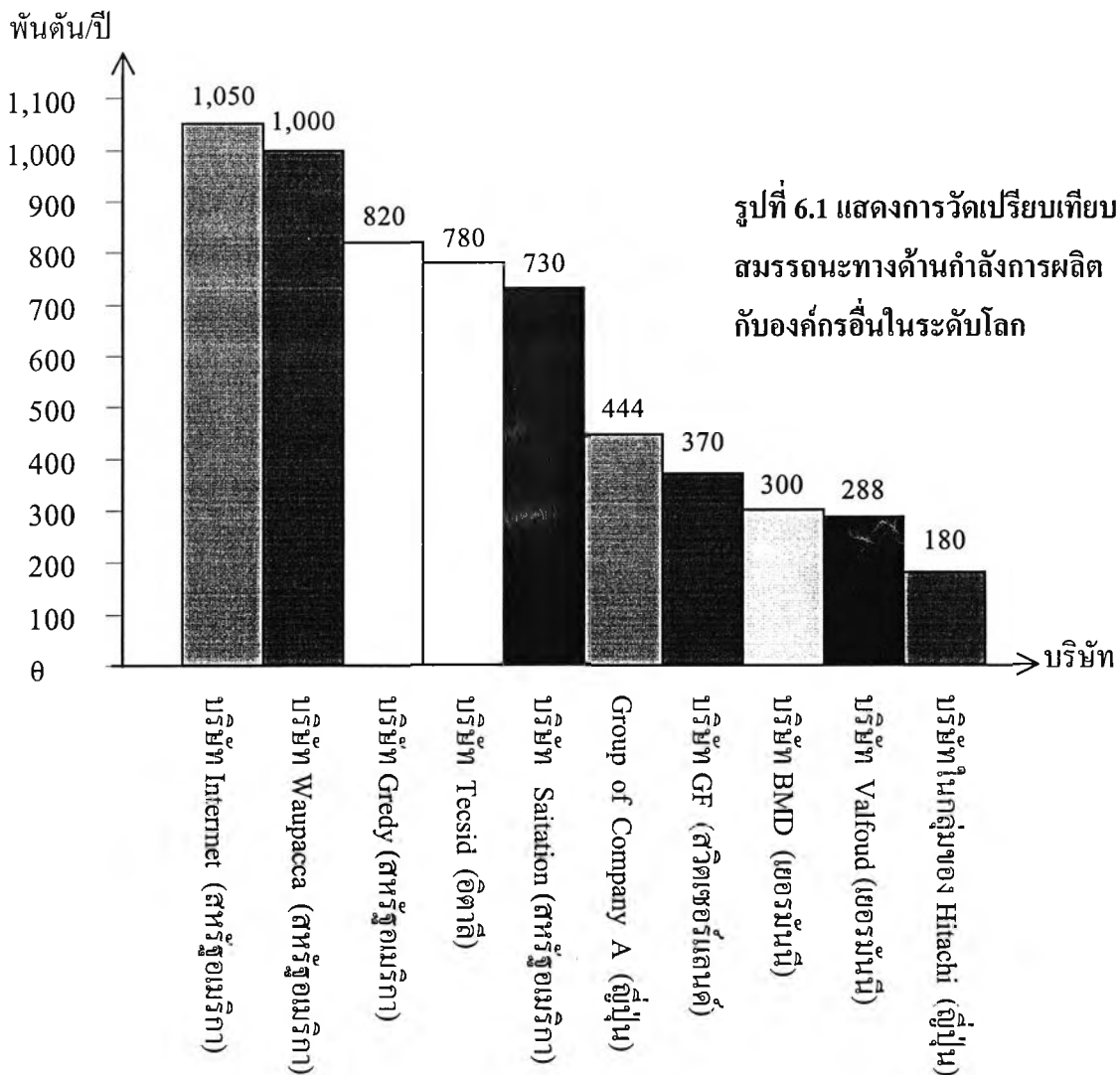
6.1.6 การวัดเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างองค์กรตัวอย่างกับองค์กรอื่นในระดับโลก

(The Benchmarking with Best Practices)

เนื่องจากองค์กรตัวอย่างหรือบริษัท A อยู่ในกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจทางด้านโรงงานหล่อเหล็กรูปพรรณในระดับโลก โดยในการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะกับองค์กรอื่นในระดับโลกเราจะใช้คำเรียกกลุ่มบริษัท A ว่า Group of Company A และจากการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะกับองค์กรอื่นในระดับโลก โดยนำมาจากรายงานการวางแผนประจำปี พ.ศ. 2543 ของกลุ่มบริษัท A ซึ่งสามารถทำการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะได้ใน 2 หัวข้อหลัก ดังนี้

6.1.6.1 การวัดเปรียบเทียบสมรรถนะทางด้านกำลังการผลิต

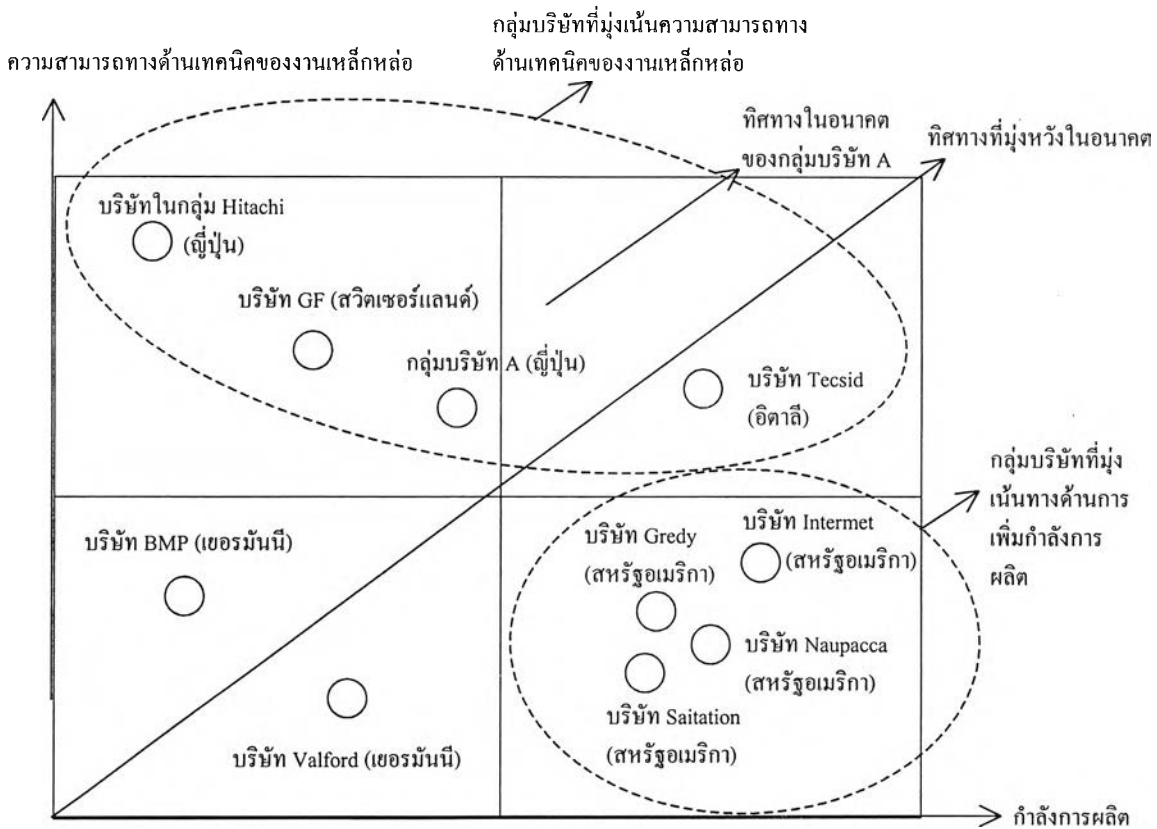
การวัดกำลังการผลิตของโรงงานหล่อเหล็กรูปพรรณจะทำการวัดในหน่วยของจำนวนตันที่สามารถทำการหลอมเหล็กได้ต่อปี ในที่นี้ใช้หน่วยเป็นพันตันต่อปีและจากข้อมูลที่รวบรวมได้สามารถแสดงการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะทางด้านกำลังการผลิตกับองค์กรอื่นในระดับโลกโดยแสดงในรูปที่ 6.1



จากรูปที่ 6.1 กำลังการผลิตของกลุ่มบริษัท A จะอยู่ในอันดับที่ 6 ของโลก โดยแนวโน้มของโรงงานหล่อเหล็กรูปพรรณในโลกจะเป็นการลดจำนวนบริษัทลง และเพิ่มความสามารถของกำลังการผลิตในแต่ละบริษัทให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดโรงงานหล่อเหล็กรูปพรรณที่มีกำลังการผลิตได้มากกว่า 1 ล้านตันต่อปี

6.1.6.2 การวัดเปรียบเทียบสมรรถนะของโรงงานหล่อเหล็กรูปพรรณในระดับโลกทางด้านกำลังการผลิตและความสามารถทางด้านเทคนิคของงานหล่อ

จากการรวบรวมข้อมูลทำให้สามารถจัดตำแหน่งของโรงงานหล่อเหล็กรูปพรรณในระดับโลกมาทำการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะโดยการวัดทางด้านกำลังการผลิตจะอยู่ในแนวแกนนอนและการวัดความสามารถทางด้านเทคนิคของงานหล่อจะอยู่ในแนวตั้งดังแสดงในรูปที่ 6.2



รูปที่ 6.2 แสดงการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะโดยการวัดทางด้านกำลังการผลิตและการวัดความสามารถทางด้านเทคนิคของงานหล่อของกลุ่มโรงงานหล่อรูปพรรณในระดับโลก

จากรูปที่ 6.2 จะสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ผลิตงานเหล็กหล่อในระดับโลกสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มุ่งเน้นในการเพิ่มกำลังการผลิต ซึ่งจะเป็นกลุ่มทางฝั่งประเทศสหรัฐอเมริกา และกลุ่มที่มุ่งเน้นในการเพิ่มความสามารถทางเทคนิคของงานเหล็กหล่อ ซึ่งจะเป็นกลุ่มทางประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ อิตาลี และญี่ปุ่น โดยทางกลุ่มบริษัท A จะอยู่ในกลุ่มมุ่งเน้นการเพิ่มความสามารถทางเทคนิคของงานเหล็กหล่อและในอนาคตได้กำหนดแนวทางว่าจะมุ่งเน้นให้กลุ่มบริษัท A เป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในการแข่งขันโดยสร้างความสมดุลระหว่างปริมาณการผลิตและความสามารถทางเทคนิคของงานเหล็กหล่อ