

การพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม  
ในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF ENGINEERING INSTALLATION  
CONTRACTORS IN THE FOOD INDUSTRY BANGKOK AND PERIMETER

ศุภานัน ปลอดภัย<sup>1</sup>

กัญญามน กาญจนาทวีกุล<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะคุณภาพการบริการ 2) เพื่อศึกษาลักษณะการจัดการทางธุรกิจและความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจ 3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารเขตกรุงเทพและปริมณฑล 2) กลุ่มผู้บริหาร/เจ้าของโรงงานอุตสาหกรรมอาหารในเขตกรุงเทพและปริมณฑล กลุ่มละจำนวน 30 คน และ 3) กลุ่มนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพการบริการในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 6 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี

วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ลักษณะคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1) ต้องมีการวางแผนการทำงาน เตรียมพร้อมเครื่องมือ เครื่องจักรและบุคลากร 2) ต้องมีการประสานงานกับลูกค้าและต้องปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ 3) ต้องการปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด 2. ลักษณะการจัดการทางธุรกิจและความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจพบว่าควรมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานให้ชัดเจนและสื่อสารให้ทุกคนทราบ ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า เมื่อมีการร้องขอต้องทำโดยเร่งด่วน มีการตรวจสอบทุกขั้นตอนการทำงาน มีมาตรฐานการบริการรองรับเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม มี 5 แนวทางได้แก่ 1) พัฒนาพนักงาน

<sup>1</sup>นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

2) พัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ 3) พัฒนาด้านเทคโนโลยี 4) พัฒนาปรับปรุงธุรกิจ 5) สร้างมาตรฐานการให้บริการ

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจ แนวทางการพัฒนา ธุรกิจรับผิดชอบดำเนินงานระบบวิศวกรรม

### Abstract

The objective of this research was to 1) study the quality of service 2) study the nature of business management and the success of business operators 3) find ways to improve the service quality of business operators for installation Engineering system in food industry factory, Bangkok and Perimeter. The researcher method was qualitative research. By conducting in-depth interviews with individuals Use semi-structured interview form with the main informant group in the study, consisting of 3 groups: 1) business group for installation of engineering systems in food industry, Bangkok and Perimeter 2) management /factory owner in food industry, Bangkok and Perimeter, each group of 30 people, and 3) a group of academic experts for service quality in the factory for the food industry, 6 people analyzed using content analysis (Content Analysis).

The research results showed as 1) The service quality characteristics of the engineering system installation business operators in the food industry Bangkok and Perimeter have the following characteristics: 1) Must have a work plan prepare tools machinery and man power 2) Must coordinate with customers and must comply with the agreement provided. 3) Strictly follow the work safety regulations. 2) The nature of business management and the success of business operators. Found that there should be a policy goals and plans to be clear and communicate to everyone must meet the needs of customers when requested, must be done urgently Have to check every step of the work and There are standards for supporting services to build credibility. 3) Guidelines for the development of service quality of the engineering system installation business operator. There are 5 ways: 1) Developing employees 2) Developing business operators 3) Technology development 4) Developing Improve business 5) Establish service standards

**Keywords:** Service quality, Business success, Development guidelines, Engineering system installation business

## บทนำ

นับตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันภาคอุตสาหกรรมเป็นภาคที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมาโดยตลอด ซึ่งในปี พ.ศ. 2560 พบว่าสัดส่วนมูลค่าผลผลิตอุตสาหกรรมต่อ GDP อยู่ที่ประมาณร้อยละ 39 หรือคิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 3.09 ล้านล้านบาท โลกในยุคปัจจุบันกำลังเคลื่อนเข้าสู่มิติใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดในทุกมิติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจอุตสาหกรรมไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อุตสาหกรรมไทยจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนไปสู่เศรษฐกิจที่สร้างคุณค่า (Value-Based Economy) และมีการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation-driven Economy) ตามแนวคิดการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการที่จะสร้างความเติบโตและความเข้มแข็งให้กับภาคส่วนต่าง ๆ ของประเทศได้อย่างสมดุลและมีความยั่งยืน โดยการมุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมให้มีศักยภาพที่มีการครอบคลุมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีอยู่แล้วในประเทศและการพัฒนาสู่อุตสาหกรรมใหม่ โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบสินค้าและเทคโนโลยีต่อยอดจากอุตสาหกรรมเดิม (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2561)

การพัฒนาอุตสาหกรรมนั้นจำเป็นต้องเริ่มต้นจากการยกระดับพัฒนาศักยภาพและคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทั้งภายในประเทศและในตลาดโลก โดยมีแนวโน้มของความต้องการของผู้บริโภคในอนาคตมีแนวโน้มไปสู่สินค้าที่มีคุณภาพ

ดีและสามารถตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตประจำวันได้รวดเร็ว ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายภายใต้การบริการที่ดี และราคาที่มีความเหมาะสม ซึ่งการยกระดับศักยภาพและคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจแต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคได้ทั้งหมด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยการสร้างร่วมมือกันระหว่างผู้ประกอบการในแต่ละชั้นของห่วงโซ่คุณค่าในการวิจัย และพัฒนาตลอดจนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในสินค้าและบริการจากการบริโภค ดังนั้นการยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการร่วมกับการพัฒนาคลังเตอร์ของอุตสาหกรรม จึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมที่เข้มแข็งและมีความยั่งยืน (แผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย, 2555)

อุตสาหกรรมอาหาร (Food Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่เป็นปัจจัยหลักสำคัญต่อการดำรงชีวิตของทุกคน ซึ่งจากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้อุตสาหกรรมอาหารในอนาคตจะมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป โดยจะมีความเหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในกลุ่มต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันได้มีผู้ประกอบการลงทุนในด้านอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มมากยิ่งขึ้น ในตอนนี้การเปิดเสรีทางการค้า AEC ด้วยแล้ว จึงมีต่างประเทศเข้ามาให้ความสนใจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประเทศไทยได้เปรียบกว่าประเทศอื่น ๆ ในหลาย ๆ ด้าน สินค้าของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับจากหลายประเทศทั่วโลก มีการส่งออกสินค้าไปทุกทวีปและมีแนวโน้มว่ายังมีการเติบโตอีกมาก ประกอบกับอุตสาหกรรมอาหารเป็นอุตสาหกรรม

ที่มีความสำคัญเป็นอุตสาหกรรมที่มีความแข็งแกร่งของประเทศ นอกจากนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมอาหารและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมและกระจายรายได้ที่มีการเชื่อมโยงสู่กลุ่มคนในภาคการเกษตรการเพิ่มมูลค่าผลผลิตทางการเกษตรและลดปัญหาสินค้าเกษตรราคาตกต่ำ แต่ถึงอย่างไรก็ตามการผลิตและแปรรูปอาหารมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหารส่วนใหญ่จะเป็นโรงงานขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สำหรับประเภทโรงงานอุตสาหกรรมอาหารที่มีจำนวนมาก ได้แก่ การแปรรูปสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์การผลิตน้ำมันพืช การผลิตเครื่องปรุงรส การแปรรูปเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ การแปรรูปผลไม้และผักตามลำดับ (ศุนย์วิจัยกสิกรรมไทย, 2558)

จากข้อมูลการขยายตัวของอุตสาหกรรมอาหารดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้มีผู้มาลงทุนสร้างโรงงานเพื่อแปรรูปอาหารหรือสินค้าที่เกี่ยวข้องกับอาหารในนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างมากมาย การก่อสร้างโรงงานเพื่อการแปรรูปหรือผลิตภัณฑ์ที่ต่อเนื่องจากอาหารเหล่านั้นทำให้เกิดโครงการก่อสร้างโรงงานต่างๆ เกิดการขยายงาน การจ้างงาน เกิดกลุ่มรับเหมาก่อสร้าง และธุรกิจต่อเนื่องในการก่อสร้างโรงงาน โดยมีความเชื่อมโยงกันเป็นห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ขยายตัวตาม มีผู้ประกอบธุรกิจหลายรายได้หันมาประกอบอาชีพรับเหมางานระบบต่าง ๆ ในระบบโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เช่น ธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม การรับติดตั้งที่กล่าวมานั้น เช่น การติดตั้งสายพานลำเลียง งานเดินท่อลำเลียงระบบต่าง ๆ งานติดตั้งเครื่องจักรอุปกรณ์ใน

การบรรจุภัณฑ์อาหาร งานติดตั้งถังบรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น ถังหมัก ถังกวนและงานติดตั้งอุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความต่อเนื่อง เปรียบเสมือนกับโซ่อุปทาน จากต้นน้ำสู่ปลายน้ำในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมนี้ ทั้งผู้ประกอบธุรกิจรายใหญ่ (Main Contractor) และรายย่อยหรือผู้รับเหมาช่วง (Sub Contractor) ในการจัดตั้งโรงงานเพื่อทำการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการแปรรูปอาหารนั้น ๆ ผู้ประกอบธุรกิจรายใหญ่หรือเจ้าของโครงการที่รับงานมาไม่สามารถทำงานก่อสร้างระบบต่าง ๆ ได้ทั้งหมด จึงเป็นสาเหตุหลัก ๆ ที่จะต้องมีผู้ประกอบธุรกิจติดตั้งงานระบบวิศวกรรมเหล่านี้เกิดขึ้น เนื่องจากว่าผู้ลงทุนนั้นสร้างโรงงานแต่ไม่มีความชำนาญในระบบงาน จึงต้องอาศัยประกอบธุรกิจรับติดตั้งระบบต่าง ๆ หรือผู้รับเหมาช่วงที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เช่น งานระบบสาธารณูปโภค งานโครงสร้าง งานติดตั้งเครื่องจักรอุปกรณ์ งานเดินท่อระบบลำเลียงต่าง ๆ ประกอบเข้าด้วยกัน ซึ่งผู้รับเหมาช่วงเหล่านี้จะต้องอาศัยผู้รับเหมารายย่อยอื่น ๆ ที่เป็น SMEs เข้ามารับงานต่อไป ซึ่งในที่สุดการก่อสร้างหรือขยายโรงงานนั้นคุณภาพของโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ก็ขึ้นกับความสามารถและคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งระบบต่าง ๆ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2561)

ธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม เป็นงานบริการประเภทหนึ่งที่มีผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานและการบริการที่ตนเองรับจ้างมา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อเจ้าของโครงการ (Owner Satisfaction) และเกิด

การเรียกใช้บริการผู้ประกอบรับผิดชอบระบบงานรายนั้นซ้ำ ๆ อีกในอนาคตหรือเจ้าของโครงการประทับใจในผลงานการให้บริการ ถ้าหากว่ามีงานก่อสร้างโครงการใหม่เพิ่มเติมหรือมีการขยายต่อเติมในโรงงานเดิม ผลที่ได้จะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบงานระบบวิศวกรรมนั้นสามารถดำเนินธุรกิจรับผิดชอบได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคตและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจแต่ในขณะเดียวกันแนวโน้มของสภาวะการณ์ในการแข่งขันของธุรกิจที่มีความรุนแรงขึ้นมากในปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบงานระบบวิศวกรรมจำเป็นต้องมีการพัฒนากลยุทธ์และวิธีการจัดการคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ว่าจ้าง ซึ่งจะทำให้มีการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง ให้โอกาสในการรับผิดชอบงานระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งการบริการ (Services) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น ๆ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือผู้ทำให้เกิดการบริการควรที่จะมีการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ เพราะว่าการให้บริการที่ดีกับลูกค้า นั้นเป็นหน้าที่โดยตรงและผู้บริการต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) และคอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้างหรือต้องการให้ช่วย เหลืออะไรบ้างแล้วรีบให้บริการในทันที มีความรวดเร็ว (Rapidness) มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ มีคุณค่า (Values) ในการบริการ คือ การทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเสมอว่าไม่ผิดหวังและเห็นว่า

บริการนั้นมีคุณค่า มีความประทับใจ (Impressive) ที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจอย่างจริง จังต่อลูกค้าในทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือแบ่งชั้นวรรณะ โดยปฏิบัติให้เสมอภาคกัน มีไมตรีจิต (Courtesy) มีความสะอาด (Cleanliness) ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นแสดงความเป็นมิตรสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมที่จะฟังผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ ในขณะเดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสะอาดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความอดทน อดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ความจริงใจ (Sincerity) โดยแสดงให้เห็นให้ผู้มาใช้บริการได้เห็น ทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแวตว่ามีความจริงใจที่จะให้บริการ (พิณคำ โรหิตเสถียร, 2558)

อย่างไรก็ตามคุณภาพการบริการ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าของพนักงานอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการเองและอยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ประสิทธิภาพในอดีตของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการ ความต้องการเฉพาะบุคคลและความคาดหวังในการบริการซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการเอง (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988) กล่าวคือ คุณภาพของการให้บริการย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงาน ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน ประสิทธิภาพในการให้บริการจนตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ความรู้ความเข้าใจต่อ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการโดยใช้ภาษาที่เป็นคำพูดและภาษาท่าทางขั้นตอนการศึกษาและกำหนดความคาดหวังในเรื่องของการบริการ ขั้นตอนการแปลความคาดหวังในเรื่องของการบริการไปเป็นมาตรการให้บริการขององค์กร (ธงชัย สวัสดิสาร, 2558 : 40) กล่าวโดยสรุปได้ว่าเนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ทำให้ผู้ประกอบการทั้งรายเก่ารายใหม่เกิดขึ้นมามากมายทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงให้ได้มาซึ่งยอดขายทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจเหล่านั้น เพื่อความมั่นคงขององค์กรผู้ประกอบการแต่ละรายจึงต้องแข่งขันกันพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ คุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่สามารยแข่งชิงส่วนแบ่งการตลาดมาครอบครองได้ จึงจำเป็นต้องหาแนวทางและลักษณะการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ๆ

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสำหรับธุรกิจการให้บริการสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยนำเสนอการคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Waseso, 2013) เพราะคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นที่ต้องส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ธุรกิจการให้บริการประสบความสำเร็จ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะส่งผลให้ธุรกิจมีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง

และเป็นองค์ความรู้ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการให้บริการอื่น ๆ ที่จะนำไปเรียนรู้วางแผนในการพัฒนาเพิ่มศักยภาพในการประกอบธุรกิจและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้

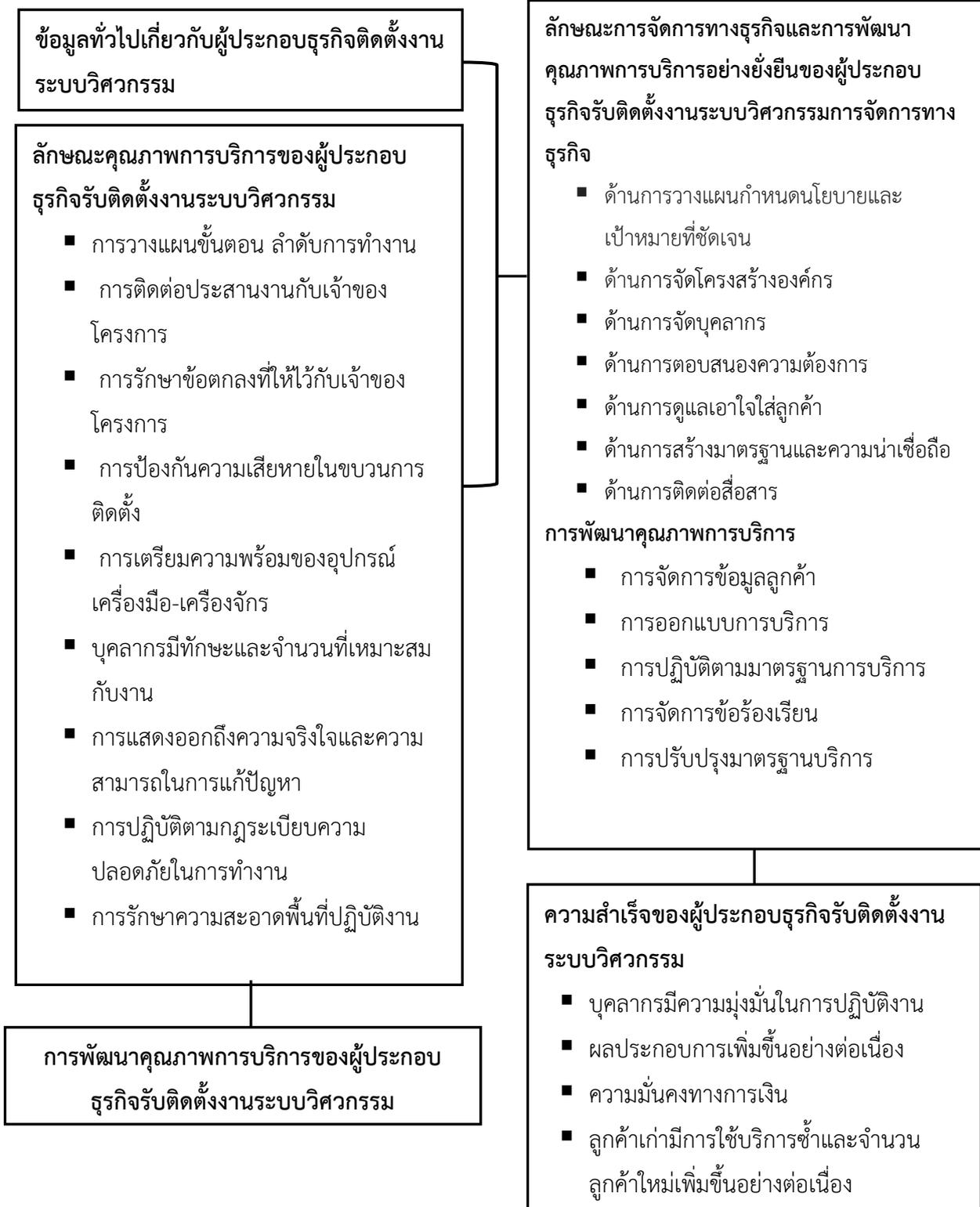
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะคุณภาพการบริการ ของผู้ประกอบการธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาลักษณะการจัดการทางธุรกิจและความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างยั่งยืนของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ Zeithaml Parasuraman and Berry, (1988) การบรรลุความเป็นเลิศในด้านการตลาดการบริการ Philip Kotler, Kevin L. Keller (2014) การจัดการทางธุรกิจ Rue L. and Byars, (2002) และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ Niven, (2010) ผู้วิจัยสามารถออกแบบกรอบแนวคิดในการวิจัยอธิบายเป็นรูปภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ศึกษา คือ โรงงานอุตสาหกรรมอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและ ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการในศึกษาผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง โดยลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มประกอบไปด้วย 1) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 30 คน 2) กลุ่มผู้บริหาร/เจ้าของโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 30 คน และ 3) กลุ่มนักวิชาการ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพการบริการในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร โดยมีเกณฑ์คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย คือ 1) มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร 2) เป็นผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่ายที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ 3) มีประสบการณ์ในการให้บริการงานติดตั้งระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร การค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิ และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 กลุ่ม โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ทำการสัมภาษณ์ไม่เป็นทางการแบบเจาะลึก ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะจงรายบุคคล (Individual Depth Interview) โดยกำหนดคำถามออกเป็นแต่ละประเด็นให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา เพื่อให้

สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างทั่วถึงสำหรับแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทดสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ 2 ส่วน คือ ความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ (Validity) โดยแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วไปเรียนปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษารวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ อันได้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านเพื่อขอคำแนะนำและทำการปรับปรุงแก้ไขจนมั่นใจว่าแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น มีเนื้อหาที่เที่ยงตรงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และความน่าเชื่อถือของแบบสัมภาษณ์ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง และทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนมกราคมถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2561 เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เสร็จแล้วนำข้อมูลที่ได้กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยืนยันความถูกต้องเมื่อเป็นข้อมูลที่ได้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการจัดเรียง และจำแนกตามประเด็นคำถามที่ศึกษาและนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) สรุปรสาระที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา จริงและทำการวิจัยเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหาทำการสังเคราะห์ข้อมูลและนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1). เพื่อศึกษาลักษณะคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม ผลการวิจัยจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคลกับผู้ประกอบการธุรกิจรับบริการติดตั้งงาน

ระบบวิศวกรรมและเจ้าของโรงงาน พบว่า ลักษณะคุณภาพการบริการที่ผู้ให้ข้อมูลตอบตรงกันมากที่สุด ประกอบไปด้วย 1) ต้องมีการวางแผนขั้นตอนการทำงาน เตรียมพร้อมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรและบุคลากรให้ถูกต้องเหมาะสมและจำนวนที่เพียงพอต่อการทำงาน 2) ต้องมีการติดต่อประสานงานกับเจ้าของโครงการตลอดเวลา ดำเนินงาน และปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับเจ้าของโครงการเนื่องจากข้อตกลงที่ให้ไว้กับเจ้าของโครงการเปรียบเสมือนสัญญาในการว่าจ้าง และ 3) ต้องการปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัยในการทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างเคร่งครัด

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2). เพื่อศึกษาลักษณะการจัดการทางธุรกิจ และความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม

ผลการวิจัยที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคลกับผู้ประกอบธุรกิจรับบริการติดตั้งงานระบบวิศวกรรม และเจ้าของโรงงาน สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะการจัดการทางธุรกิจที่สำคัญประกอบไปด้วย 1) การกำหนดนโยบาย เป้าหมายและการวางแผน คือ ควรมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและแผนงานให้ชัดเจน พร้อมทั้งสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับทราบ 2) ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า เมื่อมีการร้องขอต้องทำโดยเร่งด่วน และทันทีไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด มีช่องทางที่สามารถให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและติดต่อได้ตลอดเวลา และรายงานผลให้ลูกค้าทราบว่าสิ่งที่ลูกค้าร้องขออยู่ในขั้นตอนใด และ 3) มีการสร้างมาตรฐานการบริการและค่านาเชื่อถือ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีความรู้ มีทักษะ

และความสามารถในการธุรกิจของตัวเอง มีความรู้ตามหลักวิศวกรรมในขบวนการผลิตและติดตั้งงานระบบ มีมาตรฐานการทำงานและการให้บริการ และมีการรับประกันผลงานหลังส่งมอบให้ลูกค้าแล้วอย่างน้อย 1 ปี และออกเป็นหนังสือรับรอง ต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่น และเชื่อถือในผลงานหรือมีหน่วยงานภายนอกรับรอง เช่น มาตรฐาน ISO มอก. หรือมาตรฐานอื่น ๆ ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม ประกอบไปด้วย บุคลากรต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนธุรกิจควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน อันส่งผลให้ผลประกอบการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมียอดขายเพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3). เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ผลการวิจัยจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคลกับผู้ประกอบธุรกิจรับบริการติดตั้งงานระบบวิศวกรรม และเจ้าของโรงงาน พบว่า มี 5 แนวทางหลัก ๆ ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรม ได้แก่ 1) พัฒนาพนักงานในองค์กรให้มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมอบรมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ปรับปรุงเทคนิควิธีการทำงานให้รวดเร็ว และมีคุณภาพยิ่งขึ้น 2) พัฒนาผู้ประกอบธุรกิจให้มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ ปรับ

ปรุงเทคนิคทักษะฝีมือและวิธีการในการผลิตและติดตั้งงานระบบวิศวกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 3) พัฒนานำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานหรือทดแทนแรงงานที่ขาดแคลน เพื่อประหยัดเวลาดำเนินงานและเพิ่มปริมาณงานให้มากขึ้น 4) พัฒนาปรับปรุงธุรกิจเพิ่มพูนความรู้ในการบริหารจัดการและสร้างพันธมิตรสร้างเครือข่ายทางธุรกิจที่ดี 5) สร้างคุณภาพบริการในการติดตั้งงานระบบ ออกแบบการบริการ ปรับปรุงตรวจสอบคุณภาพ ควบคุมพัฒนาการผลิตและติดตั้งให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยใช้ขบวนการทางการจัดการทางธุรกิจ คือ การวางแผน ลงมือทำ ตรวจสอบประเมินผลและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย การพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ผลการวิจัยที่ค้นพบสามารถนำมาอธิบายตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะคุณภาพการบริการที่ดีของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า มีลักษณะคุณภาพการบริการที่สำคัญ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็นคล้ายคลึงกัน กล่าวคือผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมต้องมีการวางแผนขั้นตอน ลำดับการทำงานก่อนดำเนินการ เพื่อกำหนดวิธีการทำงานให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าเพื่อสื่อสารข้อมูลการทำงานและรายงานความคืบหน้า ปัญหา

อุปสรรคในการทำงานให้ทราบ รักษาข้อตกลงที่ไว้ มีการป้องกันความเสียหายในกระบวนการติดตั้งงานระบบ ดูแลรักษาทรัพย์สินของผู้ประกอบธุรกิจเองและของลูกค้า มีการเตรียมความพร้อมเครื่องมือเครื่องจักรในการทำงานอย่างเพียงพอ และนำเทคโนโลยีและเครื่องจักรที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิต เพิ่มความเร็ว ลดการสิ้นเปลือง และลดระยะเวลา มีการจัดบุคลากรที่มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ งานนั้น ๆ และจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและป้องกันการผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (สุทัศน์า นาคะพรหม, 2555) ที่ได้สรุปไว้ว่าการปรับปรุงคุณภาพหมายถึง การปรับปรุงกระบวนการเพื่อผลผลิตอย่างสม่ำเสมอ ลดข้อผิดพลาด ลดการแก้ไข ลดการซ่อม ลดการสูญเสียวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ แสดงออกถึงความจริงใจและความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาข้อบกพร่องในการทำงานเกิดขึ้น ให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยก่อนลงมือปฏิบัติงาน สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันภัยตลอดการทำงานอย่างถูกวิธี มีการรักษาความสะอาดพื้นที่การปฏิบัติงาน มีการนำหลัก 5 ส. มาปฏิบัติและมีการปลูกฝัง จิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ (อนุพงษ์ เครื่องงาม, 2559) คุณภาพการบริการที่ดีประกอบไปด้วยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า ความเชื่อมั่นไว้วางใจการแก้ปัญหาการรับประกัน นโยบายการบริหารการบริการหลังการขาย จากผลการวิเคราะห์ลักษณะคุณภาพคุณภาพบริการที่ดี มีอิทธิพลต่อ

ความจงรักภักดีของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ (S. Manimaran, 2010); (Kum-His, Liao, 2012) ซึ่งค้นพบว่าคุณภาพการบริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้า

ลักษณะการจัดการทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่าหลักการจัดการสำคัญ คือ กระบวนการ (PDCA) ซึ่งก็คือ P = Planning การวางแผน D=Do นำแผนไปปฏิบัติหรือลงมือทำ C= Check การตรวจสอบการปฏิบัติเป็นระยะ และ A = Action ปรับปรุงการปฏิบัติให้ดีขึ้นสอดคล้องกับ(จิรัฐชนวนชม, 2558) ที่ได้สรุปไว้ว่าผู้ประกอบธุรกิจ ควรนำหลักของการจัดการคุณภาพมาใช้ส่งผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1) ทำให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพที่ดีกว่าสิ่งเดิม ๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี 2) ทำให้มีประสิทธิภาพ และผลิตผลเพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งกันได้ 3) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายและภาระ ในการผลิตสินค้าหรือบริการที่ผิดพลาด ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสินค้า และบริการลดลง 4) ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า นอกจากนี้การที่องค์กรได้รับความเชื่อมั่นสามารถทำให้เจริญเติบโต การจัดการธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ได้แก่ มีการวางแผน กำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนและมีการเผยแพร่ นโยบายสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบ เช่น การจัดประชุมสัมมนาแถลงนโยบาย เป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ดลพิวัฒน์ปริตธาวิภาต, 2555) ที่กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำ

ให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ก็คือเป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารให้ความไว้วางใจ เพราะมาจากแหล่งบุคคลที่ตนรู้จัก คั่นเคย ชื่นชอบ และมีความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับแนวคิดของ (Zaremba, and Alan Jay, 2003). ที่ได้กล่าวไว้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นต่อระบบการทำงาน ที่เกิดขึ้นในองค์กรการสื่อสารที่มีความชัดเจนส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ที่เป็นไปตามนโยบายขององค์กรบุคลากร จะเข้าใจและพึงพอใจ ต้องการทั้งสองฝ่ายเกิดความร่วมมือและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การจัดโครงสร้างองค์กรและบุคลากรอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการและมีสายบังคับบัญชาช่องทางการสื่อสารรายงานที่ชัดเจน มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเร่งด่วนและเป็นระบบ มีการสร้างมาตรฐานในการทำงาน เช่น มีคู่มือในการปฏิบัติงานให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ ในด้านการติดต่อสื่อสารมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการทำงานของบริษัทและฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ในการใช้งาน มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ทันยุคทันสมัย ด้านการจัดการข้อมูลของลูกค้ามีการรวมศูนย์กลางข้อมูลเพื่อสะดวกในการให้บริการและง่ายต่อการค้นหา ในด้านการออกแบบบริการมีการสร้างและพัฒนาการบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง นำเสนอบริการรูปแบบใหม่เช่นการรับประกันผลงานหลังให้บริการ การให้บริการเสริม เช่น มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้ามีปัญหาสามารถเรียกใช้ได้ทันที ผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการมีคู่มือในการทำงานตามขั้นตอน

แผนงานที่ระบุไว้ ในด้านการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อมีข้อร้องเรียนค้นหาข้อบกพร่องและรีบแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนนั้นไม่ให้ลูกค้าคั่งค้างใจหรือรอนานเก็บเป็นความรู้สึกที่อคติต่อองค์กรได้ มีการปรับปรุงมาตรฐานบริการให้ดียิ่งขึ้นให้ความรู้และอบรมเพิ่มทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2561) ที่สรุปไว้ว่า การที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งจะมีคุณภาพบริการที่ดีอย่างยั่งยืนนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงคนเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมหรือระบบการบริหารงาน เป็นต้น การทำให้องค์กรมีความยั่งยืนนั้น ย่อมเกิดขึ้นจากการวางระบบการจัดการที่ดีเพื่อให้เกิดรูปแบบงานที่ชัดเจน ได้แก่ 1) การจัดการข้อมูลลูกค้า ลูกค้าเราเป็นกลุ่มใดบ้าง เขาเหล่านั้นต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร 2) การออกแบบบริการ (Service Design) ออกแบบรูปแบบและระบบการให้บริการลูกค้าที่เหมาะสมว่าเส้นทางที่ลูกค้าติดต่อเข้ามา ใช้บริการจนจบ (Customer Journey) นั้นควรเป็นอย่างไรและสิ่ง什พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้า นั้น ควรเป็นอย่างไร 3) เป็นการปฏิบัติ ตามมาตรฐานบริการ (Service Operation) เป็นการพัฒนาบุคลากร ทีมงาน ทุกคนให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการที่กำหนดไว้ อย่างเข้าใจ และเต็มใจ เพื่อให้การบริการลูกค้านั้นออกมาอย่างเป็นธรรมชาติจากใจบริการของพนักงานโดยมิต้องบังคับ 4) การจัดการข้อร้องเรียน (Customer Complaint Management) ข้อร้องเรียนของลูกค้ามองได้อีกมุมหนึ่งก็คือคำแนะนำจากลูกค้า เพื่อให้้องค์กรมีการปรับปรุงพัฒนา โดยที่เราไม่ต้องเสียเงินจ้างใครมาสัมภาษณ์ สอบถามลูกค้าเลยด้วยซ้ำ ข้อร้องเรียนเมื่อ

องค์กรได้รับแล้วจำเป็นต้องมีการตอบลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจหรือได้รับความช่วยเหลือตามเหตุตามผลสิ่งสำคัญ ก็คือองค์กรต้องมีระบบกลไกในการทำงานเพื่อนำคำร้องเรียน ข้อคิดเห็นของลูกค้า (Voice of Customer) มาเข้ากระบวนการทำงานเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหา รวมทั้งพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้นไปอีกด้วย

ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาพนักงานในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพัฒนาศักยภาพพนักงาน ให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพได้ 2) ด้านสังคม ได้แก่ การสร้างพันธมิตรและพัฒนาเครือข่ายทางธุรกิจ กับกลุ่มผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่ดี 3) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การสร้างรายได้ เพิ่มยอดขาย มีแนวทางการสร้างเครือข่ายทางการตลาด พัฒนาการออกแบบ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ พัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจ คือผู้ประกอบการต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการ และเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อความมั่นคงขององค์กร นอกจากนี้ควรได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรชัยภัทรบรรเจิด, 2559) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะของ

ความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย 1) ความกล้าเสี่ยง 2) การมุ่งความสำเร็จ 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 4) ผูกพันกับเป้าหมาย 5) มีความสามารถโน้มน้าวใจผู้อื่น 6) ยืนหยัดต่อสู้ในการทำงานหนัก 7) เอาประสบการณ์ในอดีตมาเป็นบทเรียน เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ควรจะต้องปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ เป็นการมองในอดีตที่เคยทำผิดพลาด 8) มีความสามารถในการบริหารงาน และเป็นผู้นำที่ดี มีลักษณะการเป็นผู้นาองค์กร เข้าใจในหลักการบริหารงาน 9) มีความเชื่อมั่นตนเอง ชอบอิสระและพึ่งตนเอง มีความมั่นใจ ตั้งใจเด็ดเดี่ยว เข้มแข็งมีลักษณะเป็นผู้นำและมีความเชื่อมั่นที่จะพิชิตเอาชนะสิ่งแหวดล้อม 10) มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีประสบการณ์ สามารถที่จะวิเคราะห์พยากรณ์เหตุการณ์ในอนาคตข้างหน้าได้อย่างแม่นยำและพร้อมยอมรับเหตุการณ์ที่จะเปลี่ยนแปลง 11) มีความรับผิดชอบ 12) มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และไม่หยุดนิ่ง 13) มุ่งมั่นใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมเสมอ 14) กล้าตัดสินใจและมีความพยายาม 15) ไม่ตั้งความหวังไว้กับผู้อื่น 16) มองเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก 17) สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแหวดล้อม 18) รู้จักประมาณตนเอง ไม่ทำสิ่งใดเกินตัวเกินความสามารถ 19) ต้องมีความร่วมมือและแข่งขัน 20) รู้จักประหยัดเพื่ออนาคต 21) มีความซื่อสัตย์ สอดคล้องกับงานวิจัย (Wanichyada Wajirum and Kanyamon Inwang, 2018) ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น 1) ปัจจัยด้านการผลิต 2) ปัจจัยด้านการตลาด 3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ 4) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับ

ภายนอก 5) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม 6) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ 7) ปัจจัยด้านการเงิน 8) ปัจจัยด้านแรงงาน 9) ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวสมาชิก 10) ปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับติดตั้งงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าประกอบไปด้วย 1) การพัฒนาผู้ประกอบธุรกิจและพนักงานให้มีความรู้ในการบริหารจัดการปรับปรุงเทคนิควิธีการและฝีมือทักษะในการให้บริการติดตั้งงานระบบวิศวกรรม สอดคล้องกับแนวคิด (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2561) ที่กล่าวว่าเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาได้แก่ การฝึกอบรม การโค้ชงาน การฝึกอบรมเป็นพื้นฐานที่ทำให้ทุกคนในทีมมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน ขั้นตอนการทำงานให้บริการลูกค้ามีรูปแบบเดียวกัน อีกทั้งเป็นการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการทำงานต่อให้บริการลูกค้าที่ดีด้วย การโค้ชงาน คือ การที่หัวหน้างาน ผู้จัดการให้คำแนะนำแก่ทีมงาน เพื่อให้เขาได้มีทัศนคติ วิธีคิด มุมมอง และทักษะในการทำงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานบริการที่กำหนดไว้ และเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการติดตามผลคุณภาพการบริการของพนักงานแต่ละคนด้วย 2) การออกแบบ ปรับปรุง ตรวจสอบ ควบคุม พัฒนาการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 3) การพัฒนาปรับปรุงธุรกิจ เพิ่มพูนความรู้และการสร้างพันธมิตรเครือข่ายในการทำงานที่ดี 4) การฝึกอบรมให้พนักงาน มีความรู้ ความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ(กฤติวิทย์ หารเทา, 2560) ที่กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับ

ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการ เพื่อสนองการบริการที่ถูกต้อง นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจ และติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป ความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้าง และรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่มิบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการของธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Kotler and Keller, 2016) ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อบริการซ้ำ การวางแผนเพื่อดึงดูดลูกค้า กลับมาใช้บริการขององค์กรซ้ำเรื่อย ๆ นั้นหัวใจหลักอยู่ที่ความพึงพอใจของลูกค้านั่นเองทำให้เกิดการสร้างคุณค่าและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรนอกจากนี้การซื้อบริการซ้ำนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะความสัมพันธ์เป็นพิเศษรวมถึงความไว้วางใจและความมุ่งมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์กรด้วย (Morgan and Hunt ,1994); (กัญญาณทน อินทวาท, 2558)

ทั้งนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสำหรับธุรกิจการให้บริการ สิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือพัฒนาคุณภาพการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยนำเสนอการคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ สอดคล้องกับงานงานวิจัย

(Waseso, 2013) เพราะคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นที่ต้องส่งเสริมสนับสนุน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ธุรกิจการให้บริการประสบความสำเร็จ

### ข้อเสนอแนะ

คุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบงานระบบวิศวกรรมขึ้นอยู่กับบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นทรัพยากรมีคุณค่าความจำเป็นอย่างมากในธุรกิจบริการ ดังนั้นจึงต้องพัฒนาทักษะและศักยภาพด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดพัฒนาทักษะในการทำงานที่ตินนอกจากนี้ควรมีสถานที่ฝึกอบรมที่สอดคล้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงานประเภทนี้ไว้ด้วย แต่เนื่องจากวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ผ่านเกณฑ์คัดเลือกที่ผู้วิจัยตั้งคุณสมบัติขึ้นเท่านั้นและเป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงผสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบงานระบบวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร” เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กฤติวิทย์ หารเทา. (2560). ความพึงพอใจในการบริการและความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก :<https://www.cctvbangkok.com/ความพึงพอใจในการบริการ/>. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 เดือนมกราคม พ.ศ. 2561.
- กัญญมน อินหว่าง และคณะ. (2558). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ (2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- จิรัฐ ชวนชม และคณะ. (2560). คุณภาพการบริการคือความคาดหวังของลูกค้า. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดลพิวัฒน์ ปรีดาวิภาต (2555). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย*. (บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2558). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญพัฒนา.
- พินคำ โรหิตเสถียร. (2558). *ภาวะผู้นำด้านการบริหารจัดการบรรษัทภิบาลและยุทธศาสตร์ อุตสาหกรรมการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการแข่งขันระดับโลกของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2561). *การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality)*. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก : <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 เดือนมกราคม พ.ศ. 2561
- วิจัยกสิกรไทย, ศูนย์. (2558). *อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม*. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก: <https://www.kasikomresearch.com/th/analysis/k-econ/economy/Pages/index.aspx>. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 เดือนมกราคม พ.ศ. 2561
- เศรษฐกิจอุตสาหกรรม, สำนักงาน. (2561). *แผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย*. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก : <http://www.oie.go.th>. สืบค้นเมื่อวันที่ 05 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561
- ส่งเสริมอุตสาหกรรม, กรม. (2560). *แนวโน้มอุตสาหกรรมอาหารปี 2560*. แหล่งที่มาจาก: <https://d2sid.dip.go.th/th/category/sale-marketing/sm-foodindustry2560>. สืบค้นเมื่อวันที่ 02 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561
- สุทัศน์ นาคะพรหม. (2555). *ความหมายคุณภาพการบริการ*. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก: <https://www.gotoknow.org/posts/449928>. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 เดือนมกราคม พ.ศ. 2561
- สุรัชย์ ภัทรบรรเจิด. (2560). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ MGR*. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก: <http://www.manager.co.th/Business/ViewNews.aspx?NewsID=9520000011977>. สืบค้นเมื่อวันที่ 05 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561
- อนุพงษ์ เครื่องงาม. (2559). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าซูเปอร์เซ็นเตอร์ในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยรังสิต

- Kotler, Philip. (2016). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 15<sup>th</sup> Global ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kum-His, Liao. (2012). *The Casual Effects of Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Leisure Resort Enterprise Chine-USA*. *Business Review*. 11 (May 2012): 631-642.
- Manimaran, S. (2010). Linkage Between Service Quality and Customers Loyalty in Commercial Banks. *Journal of Marketing & Communication*, (May-August 2010), 26-34.
- Parasuraman A. Berry L.L. and Zeithaml V.A. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40.
- Wanichyada Wajirum and Kanyamon Inwang. (2018). *Development of Business Strategies of Community Enterprise Entrepreneurs: A Case Study on Herbal Product Business in Lower Central Region1*. Doctor of Business Administration.: Western University.
- Waseso, S. (2013). *The influence of perceived service quality, mooring factor, and relationship quality on customer satisfaction and loyalty*. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 81, 306-310.
- Zaremba & Alan Jay (2003). *Organizational Communication: Foundations Business & Management*. South-Western Pub.