

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะโครงการ

5.1. สรุปผลการดำเนินโครงการ

ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้เสนอแนะขั้นตอนการทำงานใหม่เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีระบบ และมีมาตรฐานการทำงาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการระบบงาน ทั้งหมด จากการเข้าไปศึกษาระบบการทำงานของพนักงาน ในศูนย์บริการ Samsung สาขาพิษณุโลก ได้ใช้ความรู้ทางด้านการเก็บข้อมูล, การวางแผนลำดับการทำงาน (Scheduling and Sequencing) มาพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้เป็นตัวจัดการและข้อมูลต่างๆของขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ที่สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาเบื้องต้นในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ

5.2 ปัญหาที่พบและการแก้ปัญหา

ปัญหาที่ 1 เนื่องจากโครงการที่มีการกำหนด ยี่ห้อ รุ่น และขนาดจอภาพ ดังนั้นในการเก็บข้อมูลในเรื่องเวลาการซ่อมของช่างในศูนย์บริการ Samsung สาขาพิษณุโลกนั้นจะต้องใช้ระยะเวลานานมาก

การแก้ปัญหา คือ การเก็บข้อมูลเวลาการซ่อมของช่าง ใช้การสอบถามหัวหน้าช่างซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน โดยให้ประมาณเวลาในการซ่อมในขั้นตอนต่างๆ

ปัญหาที่ 2 เนื่องจากการเก็บข้อมูลนั้น ช่วงเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอน ในบางขั้นตอนจะใช้เวลาน้อยมาก ซึ่งทำให้เราเก็บไม่ทัน

การแก้ปัญหา นำกล้อง VDO ถ่ายแล้วนำกลับมาศึกษาโดยละเอียดอีกครั้งได้

5.3. ข้อดี-ข้อเสียของโครงการ

ข้อดี คือ สามารถนำโปรแกรมไปปรับปรุงพัฒนาให้ใช้กับสินค้าชนิดอื่นหรือใช้กับหลายบริษัทพร้อมได้

ข้อเสีย คือ โปรแกรมนี้ไม่สามารถใช้ร่วมกับการเก็บฐานข้อมูลในแบบอื่นได้

5.4. ข้อเสนอแนะและแนวทางสำหรับการพัฒนา

1. การเก็บข้อมูลเวลาต่างๆ ที่ต้องใช้เป็นฐานข้อมูล ในโปรแกรมควรถ้าใช้การจับเวลาจริงในแต่ละขั้นตอนการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ได้ค่าที่ถูกต้องที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง หรือใช้เป็นต้นแบบที่จะเพิ่มความสำเร็จของโปรแกรมหรือเพิ่มเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้โปรแกรมสามารถนำไปใช้กับสินค้าชนิดอื่นๆหรือใช้กับสินค้าหลายชนิดและหลายบริษัทผู้ให้บริการพร้อมๆกัน