



การศึกษาปัญหาเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาศูนย์กระจายสินค้า บริษัทการาบาตวันแดงชาร์ด
เพื่อแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน

The Study on Problem of Damaged Receipt Mobile Printers of Carabao Tawandang Co., Ltd.
Distribution Center to Solve Unavailable Device Problem

ภูดิศ เกิดเสมอกุล¹ และอริสรา เสยานนท์²

¹ บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, phudis.net@gmail.com

² สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, arisara_sey@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงปัญหาเครื่องพิมพ์ใบเสร็จของศูนย์กระจายสินค้า ที่เกิดการชำรุดมาก ทำให้เครื่องพิมพ์ใบเสร็จที่ศูนย์กระจายสินค้านั้นไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้าทั้ง 31 แห่ง เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของความเสียหายที่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธี เพื่อลดความเสียหายและการส่งซ่อม ซึ่งใช้เวลานาน ทำให้เครื่องพิมพ์ใบเสร็จที่ศูนย์กระจายสินค้านั้นไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุหลักของการชำรุดของเครื่องพิมพ์ใบเสร็จนั้น เกิดมาจากการใช้งาน การดูแลรักษาอุปกรณ์และอายุของเครื่องพิมพ์เองที่ทำให้เครื่องพิมพ์ชำรุด เครื่องพิมพ์ใบเสร็จที่ใช้งานในปัจจุบันนั้น มีอายุการใช้งานที่นาน และเครื่องที่ศูนย์กระจายสินค้านั้นมีเครื่องเก่า อายุการใช้งานหลายปีส่วนมากจะอยู่ที่ 4 ปี ซึ่งเป็นอายุการใช้งานที่นานสำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งค่าเสื่อมของเครื่องพิมพ์ใบเสร็จอยู่ที่ 5 ปี ถ้าค่าซ่อมน้อยกว่าค่าเสื่อมราคาไม่สามารถซื้อเครื่องใหม่มาทดแทนได้ ทั้งยังการดูแลรักษาของศูนย์กระจายสินค้านั้นไม่เหมือนกัน ไม่มีมาตรฐานในการใช้งานและดูแลรักษา การส่งซ่อมและซื้อเครื่องพิมพ์ทดแทนใช้เวลานานตามกระบวนการทำงานของการจัดซื้อจัดจ้าง ตามผลการศึกษาพบว่า เกิดจากพนักงานไม่ได้มีความรู้ในการใช้งานและดูแลเครื่องพิมพ์ใบเสร็จอย่างถูกวิธี ทำให้เครื่องพิมพ์เกิดการชำรุด แนวทางการแก้ไขปัญหาคือจัดทำคู่มือในการใช้งานและดูแลรักษาอย่างถูกวิธี โดยการอบรมผู้จัดการศูนย์ทุกศูนย์พร้อมทั้งแจกคู่มือให้กับผู้จัดการศูนย์ไปถ่ายทอดให้พนักงาน พร้อมเปิดรับคำถามที่สงสัยในการใช้งานเพื่อให้พนักงานขายที่ไม่เข้าใจได้มาสอบถาม มีการติดตามผลหลักจากดำเนินการอบรม โดยมีงบประมาณในการจัดทำคู่มือที่ 3,100 บาท แต่ใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจรวมกันแก้ไขปัญหา 1 อาทิตย์เพื่อความเข้าใจในคู่มือที่เหมือนกันทุกศูนย์

คำสำคัญ: เครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา, ศูนย์กระจายสินค้า, อายุการใช้งาน

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the problem of distribution center on several damaged receipt printers causing not enough printers in work place by the interview with managers of 31 distribution centers to find the true reason of the damage and to correctly solve the problem to reduce the damage and maintenance which took long time causing not enough equipment in workplace. The results indicated that main reason of the printer damage was from maintenance and their age as the current receipt printers have been used for



a long time. Some of the printers used in distribution center aged around 4 years which was considered long life time for such electronic equipment. However, the depreciation of the receipt printers was at 5 years and if the maintenance costed less than depreciation price, new printers could not be bought. Moreover, each distribution center maintenance and standard was different, the reparation or purchasing new receipt printers took long time according to purchasing process. The results also indicated that the employees did not have correct usage and maintenance knowledge causing the damage. The solution was to make handbooks and train the managers from every branch to transfer the knowledge to the employees together with the consultancy on questioned topics to make the employees understand, follow up after the training with the handbook budget of 3,100 THB with mutual understanding creation duration of 1 week for the accordance of every distribution center.

Keywords: Receipt Printers, Distribution Center, Life Time

1. บทนำ

บริษัท คาราบาวตะวันออกเฉียง จำกัด ได้จัดตั้ง ขึ้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2544 เพื่อประกอบธุรกิจหลักในการผลิตและจำหน่ายเครื่องคั้บร่งกำลังคาราบาวแดง โดยมีทุนจดทะเบียนจำนวน 1 ล้านบาท บริษัทฯ ได้เปิดตัวเครื่องคั้บร่งกำลังภายใต้เครื่องหมายการค้า "คาราบาวแดง" เข้าสู่ตลาดในประเทศไทยเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2545 ซึ่งเป็นการเป็นการนำชื่อของ วงคาราบาว มาผสมผสานกับชื่อของ โรงเบียร์ เขอร์มันตะวันออกเฉียง ภายใต้สโลแกน "คาราบาวแดง เชิดชูนักสู้ผู้ยิ่งใหญ่"เมื่อธุรกิจผลิต ทำการตลาดและจำหน่ายเครื่องคั้บร่งกำลังได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลุ่มผู้ถือหุ้นได้เล็งเห็นโอกาสในการขยายธุรกิจให้ครอบคลุมให้ครบวงจร ตั้งแต่ขบวนการหาวัตถุดิบหลัก การผลิต การตลาด และการจัดจำหน่ายให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ตั้งบริษัท คาราบาวกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2557 และนำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2557

คาราบาวแดงจัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางร้านค้าดั้งเดิม ทั้งในส่วนการกระจายผ่านตัวแทน ศูนย์กระจายสินค้าและร้านค้าสมัยใหม่ โดยที่คาราบาวแดงมีศูนย์กระจายสินค้า 31 แห่ง ปฏิบัติการครอบคลุมร้านค้าจำนวนรวมทั้งสิ้นประมาณ 180,000 แห่ง (ข้อมูลบริษัท คาราบาวตะวันออกเฉียง จำกัด, www.carabao.co.th)

ศูนย์กระจายสินค้า 31 แห่งแบ่งเป็น ภาคเหนือ 3 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้าเชียงใหม่ ศูนย์กระจายสินค้าลำปาง ศูนย์กระจายสินค้าเชียงราย ภาคใต้ 5 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้าชุมพร ศูนย์กระจายสินค้าสุราษฎร์ธานี ศูนย์กระจายสินค้าสงขลา ศูนย์กระจายสินค้านครศรีธรรมราช ศูนย์กระจายสินค้าพังงา ภาคกลาง 8 แห่ง ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้าเพชรบูรณ์ ศูนย์กระจายสินค้านครสวรรค์ ศูนย์กระจายสินค้าสระบุรี ศูนย์กระจายสินค้าอยุธยา ศูนย์กระจายสินค้านครปฐม ศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง ศูนย์กระจายสินค้าบางพลี ศูนย์กระจายสินค้าพิษณุโลก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้าชลบุรี ศูนย์กระจายสินค้าจันทบุรี ศูนย์กระจายสินค้าสระแก้ว ภาคตะวันออก 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้ากาญจนบุรี ศูนย์กระจายสินค้าตาก ศูนย์กระจายสินค้าประจวบคีรีขันธ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 9 แห่ง ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้าขอนแก่น ศูนย์กระจายสินค้าอุดรธานี ศูนย์กระจายสินค้าร้อยเอ็ด ศูนย์กระจายสินค้าสุรินทร์ ศูนย์กระจายสินค้าอุบลราชธานี ศูนย์กระจายสินค้านครราชสีมา ศูนย์กระจายสินค้าสกลนคร ศูนย์กระจายสินค้าเลย ศูนย์กระจายสินค้าชัยภูมิ (ข้อมูลศูนย์กระจายสินค้า, 2562)



ปัญหาและลักษณะปัญหา

ธุรกิจเครื่องดื่มชูกำลังมีการแข่งขันที่สูงดังนั้นการขายสินค้าให้ร้านค้าปลีกนั้น มีความสำคัญอย่างมากในการกระจายสินค้าให้ทั่วถึง โดยที่บริษัท คาราบาวตะวันตก จำกัด มีศูนย์กระจายสินค้า 31 ศูนย์โดยกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยมีอุปกรณ์ในการขายสินค้าได้แก่ แท็บเล็ต เครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา ซึ่งในแต่ละเดือนจะมีอุปกรณ์ชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ โดยระยะเวลาส่งซ่อมจะแตกต่างออกไป 14-45 วัน และระยะเวลาในการสั่งซื้อใหม่ 30-45 วัน ทำให้ที่ศูนย์กระจายสินค้ามีเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ร้านค้าบางร้านจำเป็นต้องการใบเสร็จ ทำให้ไม่สามารถขายสินค้าในวันนั้นๆ ได้ จึงจำเป็นต้องปรับแผนการเข้าร้านค้าใหม่ ให้สอดคล้องต่อความต้องการของร้านค้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับจริงและมีผลต่อระดับความพึงพอใจ หากความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการตั้งไว้ไม่ตรงกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ก็จะทำให้เกิดช่องว่างนี้อยู่เสมอและวางแผนให้ลดน้อยลงจนไม่เหลือ ตลอดจนเสนอการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจมาก การบริการหมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานได้อำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการให้กับบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพอใจ (รวีวรรณ โปรรุ่งเรือง, 2551)

แนวคิดค่าเสียโอกาส ค่าเสียโอกาสคือ “มูลค่าของผลตอบแทนจากกิจกรรมที่สูญเสียโอกาสไปในการเลือกทำกิจกรรมอย่างหนึ่ง เพื่อป้องกันตัวเลือกที่เป็นที่ต้องการทั้งหมดแต่ไม่สามารถที่จะเลือกทำพร้อมกันได้และเป็นแนวคิดสำคัญในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด” เพราะการตัดสินใจเลือกใช้ทรัพยากรทุกครั้งย่อมมีค่าเสียโอกาส หากเกิดค่าเสียโอกาสต่ำก็นับได้ว่าใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม เนื่องจากปัจจัยการผลิตสินค้าและบริการAยอมทำให้หมดโอกาสที่จะนำไปผลิตสินค้าและบริการอื่น แล้วสังคมอาจจะได้รับประโยชน์มากกว่าสินค้าและบริการAแนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนค่าเสียโอกาสเป็นการกระตุ้นให้สังคมพยายามใช้ทรัพยากรการผลิตอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคนิ, 2543)

แนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อใ้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายในที่เมื่อปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอย ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องลสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจและทุ่มเทในการทำงาน (ศิริพร จันทศรี, 2550)



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์ทางการตลาดและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจบริการจังหวัดลำปางลำพูนและเชียงใหม่ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของกลยุทธ์ทางการตลาดคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงกลยุทธ์ทางการตลาดและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจบริการ จังหวัดลำปาง ลำพูน และเชียงใหม่ ประชากรคือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการจังหวัดลำปาง ลำพูน และเชียงใหม่ จำนวน 288 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถามและได้รับกลับคืนมาจำนวน 220 ฉบับสรุปผลการศึกษา ความคิดเห็นของกลยุทธ์ทางการตลาด คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณพบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ด้านราคา กลยุทธ์การสร้างคุณค่าที่แตกต่าง กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และกลยุทธ์การ โฆษณาประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้าการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความเป็นรูปธรรมของบริการไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณพบว่า ด้านกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ด้านราคา กลยุทธ์การสร้างคุณค่าที่แตกต่าง กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและกลยุทธ์การ โฆษณาประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ทางการตลาดและความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ชาลินี แซ่ลิ้ม, 2555)

การศึกษาการศึกษานโยบายการใช้คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาจำนวน 168 คน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ และสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองบัวลำภู เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ใน 3 ด้าน คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านการจัดการ สรุปผลการศึกษา พบว่าสภาพการใช้คอมพิวเตอร์สำนักงานนั้นส่วนใหญ่ใช้งานได้ดีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ยังไม่เพียงพอ บุคลากรได้รับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์จากการฝึกอบรมเป็นส่วนใหญ่งบประมาณในการจัดซื้อและซ่อมแซมไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย (ประสงค์ บุญมา, 2543)

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสาเหตุที่แท้จริง ที่ทำให้เครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาที่เกิดการชำรุด
- 2) เพื่อหาแนวทางในการป้องกัน ไม่ให้เครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาที่เกิดการชำรุด

3. การดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลจะเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์พนักงานที่ศูนย์กระจายสินค้าทั้ง 3 ศูนย์กระจายสินค้า เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา ปัญหาในการใช้งานเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาและวิธีการดูแลรักษาเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา โดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้า จำนวน 31 ท่าน



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ศูนย์กระจายสินค้า 31 แห่ง สัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้า 31 ท่าน โดยมีคำถามดังต่อไปนี้

- 1) ท่านคิดว่าทำไมเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาที่ศูนย์ของท่านถึงชำรุดบ่อย และเกิดจากสาเหตุอะไร
- 2) เครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาของท่าน มีอายุการใช้งานมานานเท่าไรแล้ว
- 3) การใช้งานเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาของท่านในแต่ละวันจำนวนการใช้งานเท่าไร
- 4) จำนวนเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาที่สาขาของท่านมีกี่เครื่อง
- 5) ใครเป็นผู้ใช้งานเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาของท่านบ้าง
- 6) วิธีการดูแลรักษาเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาที่สาขาของท่าน
- 7) เมื่อไม่มีเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาแล้วส่งผลกระทบต่ออะไรบ้าง และส่งผลเสียโอกาสในการขายสินค้าหรือไม่
- 8) ในช่วงที่ท่านไม่มีเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา ท่านทำอย่างไรในการแก้ไขปัญหากับลูกค้า หรือการออกใบเสร็จให้กับลูกค้า
- 9) ระยะเวลาในการส่งซ่อมเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาใช้เวลานานหรือไม่
- 10) ท่านคิดว่าเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีคุณภาพเป็นอย่างไร และสามารถตอบสนองกับการใช้งานได้เพียงพอหรือไม่
- 11) บริการของฝ่ายสารสนเทศในการรับเครื่องมาส่งซ่อมและการบริการเป็นอย่างไร
- 12) ท่านคิดว่าควรมีการอบรมเรื่องการดูแลรักษาอุปกรณ์อย่างถูกวิธีหรือไม่
- 13) ข้อเสนอแนะ

วิธีการวิเคราะห์

- 1) ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้า
- 2) ทำการเปรียบเทียบการสัมภาษณ์ในแต่ละคำถามว่ามีคำตอบใดสอดคล้องกันบ้างเพื่อหาแนวทางการแก้ไข
- 3) นำข้อมูลเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา ที่ชำรุดส่งมาซ่อมนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่สัมภาษณ์ในส่วนการใช้งาน การดูแลรักษา
- 4) วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมา เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง

4. ผลการศึกษา

ผลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้า คน พบว่าปัจจัยที่ทำให้เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ 31แบบพกพาเกิดการชำรุดเกิดจากการใช้งานของพนักงานและอายุการใช้งานของเครื่องพิมพ์ ที่มีอายุการใช้งานมานานแล้ว โดยอันดับ คือ 2คือการใช้งาน อันดับ 1เครื่องพิมพ์มีการใช้งานมานาน อันดับคือการดูแลรักษาเครื่องพิมพ์ โดยที่อายุ 3 ปี 5 - 4 การใช้งานอยู่ที่ ซึ่งเป็นระยะเวลาในการทำงานที่นานเพราะค่าเสื่อมราคาอยู่ที่ ปี 3 ปี การรับประกันนั้นอยู่ที่ 5 ปีนั้นจะอยู่ที่การดูแลรักษาและการ 3 ทำให้เครื่องที่ใช้งานเกินใช้งานเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา ว่าได้รับการใช้งานอย่างถูกวิธีและดูแลรักษาอย่างถูกต้องหรือไม่ โดยการใช้งานต่อวันอยู่ที่ประมาณ ครั้งต่อวัน วันทำงานต่อ 35



ปีต้องใช้งานเครื่องพิมพ์ใบเสร็จ 1 วัน 25 เดือนอยู่ที่แบบพกพา ใช้งานรวมทั้งสิ้น 10, ครั้ง 500 โดยที่วิธีการดูแลเครื่องพิมพ์แบบพกพาของศูนย์กระจายสินค้าไม่ได้มีมาตรฐานเหมือนกันทุกศูนย์ ทำให้ศูนย์กระจายสินค้าส่วนใหญ่ทำความสะดวกผิด เช่น การเช็ดนอกตัวเครื่อง ใส่ซองกันกระแทกซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และไปในทิศทางเดียวกันทุกศูนย์ การที่ไม่มีเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา ให้ใช้งานนั้นส่งผลกับการสั่งซื้อสินค้าของร้านธงฟ้า เพราะร้านธงฟ้าจำเป็นต้องได้รับใบเสร็จ แต่ถ้าเป็นร้านค้าธรรมดาสามารถรับบิลที่พนักงานขายสินค้าเขียนบิลและให้ดูราคาผ่านแท็บเล็ต แต่บางร้านก็ไม่สามารถยอมรับได้จึงจำเป็นต้องนำใบเสร็จมาให้ร้านค้าดังกล่าวในครั้งถัดไป ระยะเวลาในการส่งซ่อมและการซื้อเครื่องทดแทนใช้เวลานาน เครื่องที่ซื้อมาทดแทนสามารถใช้งานได้ดี และมีประสิทธิภาพในการใช้งานแต่ ต้องรอการใช้งานได้ต่อไปว่าจะเกิดปัญหาอีกหรือไม่

5. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นมีความคล้ายคลึงกัน ที่บุคลากรในการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ นั้น ไม่มีความรู้มากพอในการดูแลรักษา จึงทำให้เกิดแนวความคิดการจัดทำอบรมและคู่มือในการใช้งานและดูแลรักษาอย่างถูกวิธี เนื่องจากมองว่าเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะยาว การให้ความรู้กับพนักงานเป็นทางเลือกที่ดี เพราะพนักงานจะนำความรู้ไปปรับใช้และบอกต่อสำหรับพนักงานท่านอื่น ที่อยู่ในศูนย์เดียวกันซึ่งจะช่วยให้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้หากเกิดปัญหาขึ้น สอบถามแล้วว่าพนักงานใหม่ส่วนใหญ่จะให้พนักงาน ที่อยู่ก่อนแก้ไขปัญหาจนอาจเกิดการใช้งานแบบผิดๆ เกิดขึ้น การอบรมและทำคู่มือให้พนักงานให้ศูนย์กระจายสินค้าทั้ง 31 ศูนย์ แก้ไขและใช้งานเครื่องพิมพ์ใบเสร็จในทิศทางเดียวกัน เป็นวิธีที่ใช้งบประมาณต่ำสุด ส่วนเครื่องที่เสียและส่งซ่อมมานั้น ถ้าราคาซ่อมต่ำกว่าราคาค่าเสื่อมราคา 2,000 บาท ให้ดำเนินการซื้อเครื่องใหม่ทดแทนเพราะเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพา เครื่องเก่าที่ซ่อมแล้วอายุการใช้งานน้อยกว่าการซื้อเครื่องใหม่ ทำให้ความคุ้มค่าในการลงทุนมากกว่า การจัดอบรมพนักงานเป็นการให้ความรู้เพื่อต่อยอดในการดูแลและใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี เช่น เครื่องสแกนนิ้ว ระบุกล้องวงจรปิด เป็นต้น

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

แนวทางเลือกการแก้ไขปัญหา

จากสาเหตุดังกล่าวนี้ทำให้เกิดคิดว่าการใช้งาน ที่ไม่ถูกวิธีและอายุการใช้งานรวมถึงการดูแลรักษา รวมถึงการสั่งซื้อเครื่องใหม่ การส่งซ่อมอุปกรณ์ที่ชำรุด โดยที่กระบวนการการสั่งซื้อเครื่องใหม่ และส่งซ่อมเครื่องพิมพ์ใบเสร็จแบบพกพานั้นเปลี่ยนแปลงได้ยาก และมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการรอชิ้นส่วนในการซ่อม และอุปกรณ์ใหม่ในการสั่งซื้อ โดยมีแนวทางแก้ไขดังต่อไปนี้

1) ซื้อเครื่องพิมพ์เครื่องใหม่ทั้งหมดเพราะ ตอนนี้ทางบัญชีได้ปรับค่าเสื่อมของอุปกรณ์ลงเหลือ 3 ปี ทำให้สามารถเปลี่ยนเครื่องพิมพ์ได้ทุก 3 ปี เมื่อครบกำหนดและเครื่องเก่าสามารถนำมาเป็นเครื่องสำรองได้ ในกรณีเครื่องยังสามารถใช้งานได้ดีอยู่ เพื่อดำเนินการเปลี่ยนกับเครื่องที่ไม่สามารถใช้งานได้และส่งซ่อมในอนาคต ในปัจจุบันไม่ได้มีเครื่องสำรองในฝ่ายสารสนเทศ จะเป็นเครื่องสำรองตามศูนย์กระจายสินค้าเพียงเท่านั้นขึ้นอยู่กับศูนย์กระจายสินค้าชิ้นใหญ่หรือไม่



2) จัดทำกรอบและคู่มือในการใช้งานและดูแลรักษาอย่างถูกวิธี โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานและการดูแลรักษาอย่างถูกวิธี ใช้เวลาในอบรมตอนที่ผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้าแต่ละแห่ง มาประชุมที่สำนักงานใหญ่ในการให้คู่มือและอธิบายเกี่ยวกับการใช้งานต่างๆให้เข้าใจ หรือ จัดการอบรมผ่านระบบ VDO Conference กับศูนย์กระจายสินค้าต่างๆเพื่อให้ตัวพนักงานรับรู้ด้วย แต่ส่วนนี้เป็นไปได้ยากเพราะต้องมีการปรับเปลี่ยนเวลาในการขายสินค้า อีกทางคือทำความเข้าใจที่หลายๆศูนย์แบ่งเป็นรอบๆ เพื่อให้แต่ละศูนย์สามารถสอบถามได้ โดยการทำคู่มือจะใช้หลักแนวคิดแรงจูงใจ ในการทำงานและคุณภาพการบริการ เพื่อให้พนักงานขายสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย ไม่เกิดปัญหาในการทำงานหรือการใช้งานอย่างผิดวิธีอีก โดยการสร้างแรงจูงใจในการใช้งานและรักษาเครื่องพิมพ์ไบoserious เช่น การให้รางวัลสำหรับศูนย์ที่มียอด การส่งซ่อมเครื่องพิมพ์ไบoseriousแบบพกพาที่ต่ำที่สุด

3) ดำเนินการเก็บเครื่องพิมพ์มาตรวจเช็คทุกศูนย์ ทุกๆไตรมาส เนื่องจากจะมีช่วงเวลาที่ศูนย์หยุดติดต่อกันหลายวันทำให้สามารถเรียกเก็บเครื่องมาตรวจเช็คที่สำนักงานใหญ่ได้ เครื่องไหนเริ่มมีปัญหาดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้หรือดำเนินการในเรื่องการซ่อมและสั่งซื้อใหม่ โดยลดการใช้งานระหว่างที่เกิดปัญหาทำให้ปัญหานั้นใหญ่จนต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ของเครื่อง

ข้อเสนอแนะ

กรณีดำเนินการ 2 ไตรมาสแล้วยังไม่สามารถลดอาการชำรุดของเครื่องพิมพ์ ที่เสียจากจำนวนมากสุดต่อเดือนที่ 19 เครื่อง ให้เหลือ 5-7 เครื่องได้ มีแผนฉุกเฉิน ดังนี้

1) ดำเนินการเก็บเครื่องพิมพ์ไบoseriousแบบพกพาทุกเครื่อง เพื่อนำมาตรวจเช็คสภาพจากการใช้งานเพื่อพิจารณาและนำข้อมูลต่างๆ มาเพื่อเปรียบเทียบกับเครื่องส่งซ่อมครั้งก่อนๆ เพื่อความเครื่องที่ทำการส่งซ่อมไปแล้วนั้นเกิดการเสียหายหรือไม่ เครื่องที่มีอาการเกิดการชำรุด เล่น พิมพ์ไม่ชัด มีเสียงดังเวลาพิมพ์ ก็จะเก็บและทำการส่งซ่อมต่อไปเพื่อเป็นการไม่ให้ เกิดการเสียหายจนต้องเปลี่ยนอะไหล่

2) ดำเนินการสำรวจที่ศูนย์กระจายสินค้าที่มีการส่งซ่อม เครื่องพิมพ์ไบoseriousแบบพกพามากอันดับต้นๆ ภายใน 6 เดือน เพื่อดูการใช้งานเครื่องพิมพ์ไบoseriousแบบพกพาและมาปรับปรุง คู่มือในการใช้งานและการบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์เพื่อให้สอดคล้อง กับการทำงานอย่างถูกต้อง

3) ตรวจสอบความเข้าใจของพนักงานว่า มีความเข้าใจในคู่มือในการใช้งานเครื่องพิมพ์หรือไม่ และพนักงานได้ปฏิบัติตามการใช้งานตามคู่มือหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

ชาลินี แซ่ลิ้ม. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดแลคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจบริการจังหวัดลำปางลำพูนและเชียงใหม่. ลำปาง: สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ประสงค์ บุญมา. (2543). สภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองบัวลำภู. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รวิวรรณ โปรยรุ่งเรือง. (2551). จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.



วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2543). เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพร จันทศรี. (2550). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.