

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาข้อร้องเรียนของลูกค้า : กรณีศึกษา สิ้นค้ากลุ่มเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์เครื่องพิมพ์
ชื่อผู้เขียน	สุจรรยา ใจยงค์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ณัฐพัชร์ อารีรัชกุลกานต์
สาขาวิชา	การจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ
ปีการศึกษา	2555

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยนี้เพื่อลดข้อร้องเรียนปัญหาที่พบบ่อยในเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้ โดยใช้เทคนิคการควบคุมคุณภาพทางสถิติในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน โดยมุ่งเน้นที่มูลเหตุสำคัญ การวิจัยได้นำข้อมูลทางสถิติการศึกษาเหตุและผล มีการระดมความคิด ประชุม จัดทำคู่มือเพื่อลดระยะเวลา หรือหาวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน และยังสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สำหรับเครื่องมือทางคุณภาพ 7 อย่างที่มีการนำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาคือ แผนภูมิแก๊งปลา และแผนภูมิพาเรโต

จะเห็นได้ว่า จากสถิติที่เกี่ยวข้องกับผลการวิจัยในปัญหาเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้จะพบว่า จำนวนลูกค้าครึ่งปีหลังเทียบกับครึ่งปีแรกมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เป็นเวลา 6 เดือน ที่ทำการเก็บข้อมูลทางสถิติพบว่า ในส่วนของจำนวนลูกค้าที่มีปัญหาเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้ โดยเมื่อดูในส่วนของภาพรวมของจำนวนที่ลูกค้าร้องเรียน พบว่า มีจำนวนลดลงถึง 408 สาย ลดระยะเวลาการวิเคราะห์ปัญหาที่ใช้ให้ลดลงถึง 17.54 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้น สามารถสรุปข้อมูลได้ว่า หลังจากการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ สามารถช่วยลดข้อร้องเรียนปัญหาเรื่องการพิมพ์ไม่ได้ให้ลงเหลือ 61.24 เปอร์เซ็นต์

Thematic Paper Title      Customer Complaint Request Study : A Case Study of Printers and  
Printer Parts

Author                        Suchanya Chaoyong

Thematic Paper Advisor    Dr.Natapat Areerakulkan

Department                Integrated Supply Chain Management

Academic Year              2012

### **ABSTRACT**

The objective of this research is to reduce customer complaints on printing problem by applying the technique of statistical quality control to solve customer complaints. This research emphasizes on identifying the significant cause of problem. The Statistical Cause and Effect diagram is applied in this research and also brainstorm, meeting, develop the troubleshooting guide to reduce time and find appropriate solutions to make a customer satisfied. The Seven QC tools are used to analyze the problem such as Fishbone Diagram and Pareto Diagram.

As a result from relate statistical in this research, the number of customer complaints in the second half of the year was decreased compare to the first half of the year. From six months statistical data collected, it can analyzed that customer complaints was reduced to 408 cases and also decreased troubleshooting time to 17.54 percent.

In summary, it can be concluded that this research and the Seven QC tools are able to reduce customer complaints on print problem to 61.24 percent.