

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาข้อร้องเรียนของลูกค้า : กรณีศึกษา สิ้นค้ากลุ่มเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์เครื่องพิมพ์
ชื่อผู้เขียน	ศุภรยา ใจยงค์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์
สาขาวิชา	การจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยนี้เพื่อลดข้อร้องเรียนปัญหาที่พบบ่อยในเรื่องการพิมพ์งานไม่ได้ โดยใช้เทคนิคการควบคุมคุณภาพทางสถิติในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน โดยมุ่งเน้นที่มูลเหตุสำคัญ การวิจัยได้นำข้อมูลทางสถิติการศึกษาเหตุและผล มีการระดมความคิด ประชุม จัดทำคู่มือเพื่อลดระยะเวลา หรือหาวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน และยังสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สำหรับเครื่องมือทางคุณภาพ 7 อย่างที่มีการนำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา คือ แผนภูมิแก้มปลา 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