

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 1.1 แผนภูมิพารโตที่ได้แสดงปริมาณร้องเรียนลูกค้าที่โทรเข้ามามากในเรื่อง พิมพ์งานไม่ได้ตั้งแต่ เดือน มกราคม ถึง มิถุนายน 2554..... | 3 |
| 2.1 ตัวอย่างแผนผังพารโต..... | 8 |
| 2.2 กราฟแท่ง..... | 10 |
| 2.3 กราฟเส้น..... | 10 |
| 2.4 กราฟวงกลม..... | 10 |
| 2.5 กราฟใยแมงมุม..... | 10 |
| 2.6 การกระจายแบบปกติ..... | 13 |
| 2.7 การกระจายแบบระฆังคู่ (Double Hump Type)..... | 14 |
| 2.8 การกระจายแบบฟันปลา (Serrated Type)..... | 14 |
| 2.9 การกระจายแบบหน้าผา (Cliff Type)..... | 14 |
| 2.10 การกระจายแบบแยกเป็นเกาะ (Detached Island Type) | 15 |
| 2.11 แผนผังการกระจายที่มีสหสัมพันธ์แบบบวก (Positive Correlation)..... | 16 |
| 2.12 แผนผังการกระจายที่มีสหสัมพันธ์แบบลบ (Negative Correlation)..... | 16 |
| 2.13 แผนผังการกระจายไม่มีสหสัมพันธ์ (Non-Correlation)..... | 16 |
| 2.14 ลักษณะแผนภูมิควบคุม..... | 17 |
| 3.1 รูปแบบการโทรเข้ามาขอใช้บริการของลูกค้า..... | 23 |
| 3.2 รูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคทางโทรศัพท์..... | 24 |
| 3.3 ตัวอย่างรูปแบบการให้บริการเจ้าหน้าที่แก้ปัญหากรณี พิมพ์งานไม่ได้..... | 25 |
| 3.4 รูปเครื่องพิมพ์ INKJET..... | 26 |
| 3.5 รูปเครื่องพิมพ์ ALL-IN-ONE..... | 27 |
| 3.6 รูปเครื่องพิมพ์ LASERJET..... | 27 |
| 3.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดปัญหาในระหว่างการใช้งานเครื่องพิมพ์..... | 28 |
| 4.1 แผนภาพแสดงปัญหาที่พบบ่อย พิมพ์งานไม่ได้..... | 29 |

สารบัญภาพ (ต่อ)

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.2 แผนภาพแสดงสาเหตุและผลของปัญหาที่เกิดจากเครื่องพิมพ์..... | 30 |
| 4.3 คู่มือการ Set Up เบื้องต้นที่ได้แนบมาพร้อมเครื่องแจ้งขั้นตอนการ Alignment.... | 31 |
| 4.4 แผนภาพแสดงสาเหตุและผลของปัญหาที่เกิดจากไดร์เวอร์..... | 32 |
| 4.5 แสดงหัวข้อปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากคน..... | 33 |
| 4.6 แผนภาพแสดงสาเหตุและผลของปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์เครื่องพิมพ์..... | 34 |
| 4.7 แผนภาพแสดงสาเหตุและผลของปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อม และอื่นๆ..... | 35 |
| 4.8 แผนภาพแสดงเครื่องมือ ชื่อ Print and Scan Doctor..... | 39 |
| 4.9 แผนภูมิพาเรโตแสดงปริมาณร้องเรียนลูกค้าหลังการปรับปรุงที่โทรเข้ามาใน เรื่อง พิมพ์งานไม่ได้ ตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม ถึง ธันวาคม 2554..... | 41 |