

บทที่ 5

บทสรุปงานวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุปงานวิจัย

การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมในประเทศ ซึ่งกำลังพัฒนามีการขยายตัวอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลให้ความต้องการทางสาธารณสุขไปไกลสูงขึ้น และระบบสาธารณสุขไปไกลเพื่อรองรับการเติบโตทางอุตสาหกรรม เติบโตควบคู่กันไปอย่างอัตโนมัติ ดังนั้นเมื่อมีความต้องการของตลาดสูง ด้านของการแข่งทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจค้าขาย ข้อมมีอัตราสูงช่วยช่นกัน ผลักดันให้ท่อน้ำของโรงงานตัวอย่าง ซึ่งเป็นสินค้าประเภทหนึ่งที่สนับสนุนการเติบโตของระบบสาธารณสุขไปไกลของประเทศ และอุตสาหกรรมการก่อสร้าง ในการแข่งขันเชิงธุรกิจแล้ว นอกจากสินค้าที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าได้รับจากองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งสำคัญความอยู่รอดขององค์กรและความเป็นผู้นำทางการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวม คุณภาพของทั้งองค์กรสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรนั้น

ในการพัฒนาระบบงานทั่วไปสามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือ พัฒนาระบบ หรือทรัพยากรเก่าให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือไม่ก็นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบเดิมเข้ามาใช้แทนที่ ซึ่งทั้ง 2 รูปแบบไม่สามารถสรุปในภาพรวมได้ว่าระบบที่ได้รับการปรับปรุงนั้นเป็นแนวทางที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ในงานวิจัยนี้พิจารณาใช้เทคนิค QFD ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์ และปรับปรุงระบบงาน โดยไม่ได้คำนึงว่าการปรับปรุงนั้นจะเป็นการพัฒนาที่มีอยู่เดิม หรือเป็นการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้แทนที่ หากแต่กระบวนการที่ได้นั้นจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

การใช้เทคนิค QFD ประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบงานขายของโรงงานตัวอย่างจะเริ่มค้นจากการค้นหาความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแบบสอบถามถูกใช้เป็นตัวกลางที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ความต้องการ และสถานการณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงงานตัวอย่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ผลสรุปของข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการปรับปรุงด้วยเทคนิค QFD แบบสี่ช่วง (Four Phase) ความต้องการของลูกค้าจะถูกกระจายไปสู่ปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดทางเทคนิค ที่สามารถตอบสนองความ

ต้องการด้วยเป้าหมายซึ่งสามารถวัดค่าได้ จากนั้นผ่านกระบวนการหาลำดับความสำคัญของแต่ละข้อกำหนดทางเทคนิค เพื่อบ่งบอกถึงระดับความสำคัญในการดำเนินการปรับปรุง ข้อกำหนดทางเทคนิค ที่ได้จะถูกกระจายไปสู่ปัจจัยที่เป็น ข้อกำหนดของส่วนประกอบ ที่ตอบสนองคือ ข้อกำหนดทางเทคนิค ที่ต้องการ และกำหนดเป้าหมายซึ่งวัดค่าได้ จัดลำดับความสำคัญ ข้อกำหนดของส่วนประกอบ ที่ได้จะถูกกระจายไปสู่ปัจจัยที่เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่ปฏิบัติแล้ว สามารถตอบสนองคือข้อกำหนดของส่วนประกอบที่ต้องการได้ โดยจะต้องทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการที่มีอยู่อย่างละเอียดเพื่อสรุปหากระบวนการ หรือขั้นตอนที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือในการวิเคราะห์ (analysis tools) ต่าง ๆ เช่นแผนผังต้นไม้ (tree diagrams) แผนผังความสัมพันธ์ (relation diagrams) แผนผังเชื่อมโยง (affinity diagrams) เป็นต้น กระบวนการที่ได้จะถูกจัดลำดับความสำคัญและนำไปทำแผนเพื่อควบคุมกระบวนการต่อไป

จากแผนเพื่อควบคุมกระบวนการที่ ได้จะนำมาขยายผลคือ ในการดำเนินการปรับปรุง และวัดผลซึ่งมีทั้งหมด 6 กระบวนการ

- ลำดับที่ 1. การวางแผนการผลิต
- ลำดับที่ 2. การติดตามดูแลลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ และการประชุม สรุป ปัญหา วางแผนในการดำเนินงาน
- ลำดับที่ 3. การทดสอบคุณภาพวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์
- ลำดับที่ 4. การจัดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สนับสนุนการทำงาน
- ลำดับที่ 5. การวางแผนบำรุงรักษาเชิงทวิผล (TPM)
- ลำดับที่ 6. การดำเนินการจัดส่งสินค้า

กระบวนการที่ได้ทั้งหมดมีลักษณะที่เป็นทั้ง การพัฒนาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การติดตามดูแลลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ การทดสอบคุณภาพของวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ และการดำเนินการจัดส่งสินค้า การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้แทนที่ ได้แก่ การจัดระบบเครือข่ายข้อมูลสนับสนุนการทำงาน และกระบวนการใหม่ซึ่งเกิดขึ้นได้แก่ การวางแผนการผลิต และการวางแผนบำรุงรักษาเชิงทวิผล (TPM)

เมื่อกระบวนการทั้งหมดปรับปรุงพัฒนาจนเสร็จสมบูรณ์ และองค์กรมีการผลักดันอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะส่งผลให้ระบบงานขายของโรงงาน ตัวอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในการตอบสนองคือความต้องการของลูกค้าเป็นการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในเวลาเดียวกัน

5.2 ข้อเสนอนะ และความคิดเห็น

5.2.1 ข้อสังเกตเกี่ยวกับเทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD)

เทคนิค QFD ที่ได้ทำการศึกษาเพื่อทำงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถกล่าวได้ว่าเป็นเทคนิค และเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพ ที่สามารถใช้ในการพัฒนาออกแบบสินค้า/ผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับปรุงกระบวนการผลิต ปรับปรุงระบบการทำงาน ฯลฯ ได้อย่างหลากหลายให้ความสำคัญกับความ ต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรกและใช้เป็นเป้าหมายในการดำเนินการ ให้ลำดับความสำคัญของ ความต้องการที่แตกต่างกัน ถ้าขาดและกระจายความต้องการเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ จนได้ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ และเป็น การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าไปในเวลาเดียวกัน รูปแบบของ QFD ขึ้นอยู่กับการพิจารณาเลือก ใช้ ส่วนประเภทและความแม่นยำของข้อมูลที่ดองใช้กับ QFD ขึ้นอยู่กับงานที่ประยุกต์ใช้ เช่น การ ปรับปรุงหรือการพัฒนาสินค้า ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต จำเป็นต้องอาศัย ข้อมูลเชิงสถิติประกอบการพิจารณา และผ่านการวิเคราะห์อย่างถูกต้อง อาทิเช่น ค่าเฉลี่ยของข้อมูล ประชากร ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น แยกต่างจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการ บริการ ที่สามารถใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์รูปแบบ ด้วยเครื่องมือวิเคราะห์ทางคุณภาพ อาทิเช่น แผนผังกระบวนการ แผนผังความสัมพันธ์ แผนผังต้นไม้เป็นต้น หรือบางครั้งวิเคราะห์เชิงความคิด เห็น ในการศึกษา เทคนิค QFD มีข้อจำกัดเป็นเทคนิคที่ใช้อยู่ในวงจำกัดหรือเฉพาะทาง ไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานที่เป็นบรรทัดฐานแน่นอน และเริ่มแพร่หลายเป็นที่ได้รับความสนใจได้ไม่นาน เอกสารประกอบทางวิชาการ และกรณีศึกษาที่เผยแพร่สู่สาธารณะ มีรายละเอียด และรูปแบบที่ แสดงเพื่อประกอบความเข้าใจน้อยมาก โดยส่วนมากจะอธิบายเพียงให้ทราบแต่หลักการ และองค์ ประกอบเท่านั้น

5.2.2 การเปรียบเทียบเทคนิค QFD ของงานวิจัยนี้กับเทคนิค QFD ของผลงานวิจัยอื่น

เมื่อเปรียบเทียบ เทคนิค QFD ที่ประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษาของโรงงานตัวอย่างของงานวิจัย นี้กับงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมที่เสนอไว้ในบทที่ 1 จะมีรูปแบบและวัตถุประสงค์คล้ายกับ กรณีของศูนย์หนังสือ Yacsu (YBC) เรียกได้ว่าเป็นอุตสาหกรรม การให้บริการอย่างหนึ่ง เดิมโค จากกิจการขนาดเล็กขยายตัวใหญ่ขึ้น มีวัตถุประสงค์เดียวกับกรณีศึกษา คือเพิ่มความพึงพอใจของ ลูกค้า ปรับปรุงระบบการขาย และวางกลยุทธ์ในการดำเนินการใหม่ด้วยเทคนิค QFD (Akae, 1990

: 307-310) โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาซื้อของในร้าน สำหรับงานวิจัยที่แตกต่าง เช่น กรณีของ Nippon Carbon ซึ่งผลิตสินค้าที่ผลิตจากคาร์บอน วัตถุประสงค์คือทำการพัฒนาสินค้าใหม่ มีการวิเคราะห์รายละเอียด ทิวาณาข้อมูลของระบบการผลิต และข้อมูลทางสถิติ ประกอบ แนวคิดที่ได้จากการพัฒนา คือการเปลี่ยนวัสดุที่ใช้จากสารอินทรีย์ เป็นสารอนินทรีย์ และการใช้วัสดุพื้นฐานอย่างง่ายในการผลิต เป็นวัสดุที่มีองค์ประกอบมากกว่า 1 ชนิด ในการผลิต (Akao, 1990 : 244-248)

5.2.3 ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติของการใช้เทคนิค QFD ในงานวิจัยนี้

ความน่าสนใจของกรณีศึกษาในการประยุกต์ใช้ เทคนิค QFD ในการพัฒนาระบบงานขาย สำหรับโรงงานตัวอย่าง ซึ่งโดยปกติแล้วการปรับปรุงพัฒนาใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต สินค้า/ผลิตภัณฑ์ หรือขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ หน่วยงานต่างจะพยายามปรับปรุงหน่วยงานของตัวเอง ให้ดีขึ้นอย่างอิสระ โดยไม่มีการคำนึงถึงผลกระทบต่อหน่วยงานอื่น หรือทรัพยากรที่มีอยู่ ทำให้การเติบโตของการพัฒนาไม่สอดคล้องกันบางครั้งเกิดความขัดแย้งทำให้การพัฒนาเหล่านั้นล้มเหลว สำหรับ QFD แล้วเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการพัฒนที่สอดคล้องประสานการทำงานได้ และมีการคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ที่อยู่รอบข้างพยายามลดผลกระทบดังกล่าว เนื่องจาก เทคนิค QFD ใช้ทีมงานพัฒนาที่มาจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วน ระดมสมอง และใช้เทคนิคการวิเคราะห์พื้นฐานอย่างง่าย เช่น แผนผังความสัมพันธ์ ซึ่งสามารถ แยกแยะปัญหาที่มีเหตุและผลที่ซับซ้อนออกจากกันได้อย่างชัดเจน ตามลำดับความสำคัญ ช่วยวิเคราะห์ และวางแนวทางการปฏิบัติ ในกรณีศึกษาของโรงงานตัวอย่าง เช่นกันผู้ร่วมงานในส่วนที่เกี่ยวข้องถูกร่วมมือและให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ทำให้มองเห็นข้อจำกัดและข้อขัดแย้งต่าง ๆ อย่างชัดเจน ดังนั้นกระบวนการที่ได้ออกมาทั้งหมด จึงสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่เป็นแรงเสริมซึ่งกันและกันมากกว่ามีข้อขัดแย้ง

5.2.4 ปัญหาและข้อจำกัดของงานวิจัย

ปัญหาและข้อจำกัดของการทำงานวิจัยนี้การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปหาความต้องการของลูกค้า และเปรียบเทียบสถานการณ์ของบริษัทฯ กับคู่แข่งในสภาวะปัจจุบัน เทคนิคในการรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามแม้จะเป็นวิธีการที่ใช้งบประมาณต่ำ และสะดวกต่อผู้เก็บข้อมูลก็ตาม แต่ผลตอบสนองที่ได้รับกลับมาน้อยมาก ทั้งนี้พอสรุปได้จาก ลักษณะพฤติกรรมในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามของคนไทยซึ่งจะไม่คอยให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และ

สภาวะวิกฤตของเศรษฐกิจในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา ทำให้การตอบกลับแบบสอบถามมีปริมาณน้อยมากเมื่อเทียบกับปริมาณที่ถูกส่งออกไป คือ 14 ราย จาก 60 แบบสอบถาม ซึ่งกรณีของงานวิจัย เป็นกรณีศึกษาที่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตร แต่ในการประยุกต์ใช้กับงานจริง ต้องพิจารณาถึงเป้าหมายที่ต้องการ ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณาเลือกใช้เทคนิคและวิธีการรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม เหตุเพราะว่า ความต้องการของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับการพัฒนาด้วย เทคนิค QFD

จากเหตุผลข้างต้น การเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่พิจารณาอย่างละเอียดและรอบคอบ ความเข้าใจในตัวสินค้าและลักษณะของสินค้าที่ลูกค้าต้องการจะต้องมีความชัดเจน ซึ่งจะสามารถช่วยนำทางไปสู่ความต้องการของลูกค้าอย่างมีลำดับขั้นได้ หากความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาด้วยเทคนิค QFD ไม่ได้เป็นความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแล้ว กระบวนการที่ได้ออกมาในท้ายที่สุดจะไม่สามารถใช้อุณหภูมิได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือคุ้มค่า

ปัญหาและข้อจำกัดอีกประการ คือ การประเมินผลของการปรับปรุงนั้น ตามหลักการแล้วจะต้องประเมินผลจากกระบวนการที่ปฏิบัติการแล้วมีการวัดผลจริงและทำการประเมินผลโดยลูกค้าอีกครั้ง แต่เนื่องจากระยะเวลาในการดำเนินการปรับปรุงของแต่ละกระบวนการจำเป็นต้องใช้เวลานาน และบางกระบวนการอาจมีข้อจำกัดทางด้านนโยบายบริหาร จึงยังไม่สามารถทำได้ ซึ่งผลของการประเมินจริงอาจพบว่ากระบวนการที่ปรับปรุงมานั้นให้ผลลัพธ์ไม่ได้ตามเป้าหมาย และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการซ้ำจนกว่าจะได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในดวงงานวิจัยนี้จำเป็นต้องละเอียดขึ้นค่อนข้างก้าว เนื่องจากการปรับปรุงกระบวนการนั้นใช้เวลายาวนานกว่าขอบเขตเวลาของหลักสูตรการศึกษา จึงพิจารณาการประเมินผลในแนวทางที่ให้กระบวนการที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งแรก สามารถดำเนินการแล้วได้ผลลัพธ์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ และประเมินผลจากความชัดเจน และความพึงพอใจ ของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ใช้งาน

5.2.5 ผลที่ได้รับจากงานวิจัยในเชิงวิชาการและธุรกิจอุตสาหกรรม

ผลที่ได้รับจากงานวิจัยนี้เมื่อพิจารณาในทางวิชาการแล้วกรณีศึกษานี้สามารถใช้เป็นตัวอย่างของผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องของ เทคนิค QFD ใช้เป็นแนวทางศึกษาต่อไป หรือสามารถใช้เป็นวิธีการเปรียบเทียบให้ผู้ที่มีความรู้ในเทคนิค QFD ที่มากกว่าผู้วิจัย พัฒนาวิธีการที่ง่ายกว่า และมีความถูกต้องแน่นอน ค่อยไปในอนาคต อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอวิธีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ไม่ยึดติดกับรูปแบบวิธีการ แต่ใช้ความต้องการของลูกค้าเป็นเป้าหมายของการพัฒนา คำนึงการ เมื่อพิจารณาในแง่ธุรกิจ อุตสาหกรรม ความต้องการของลูกค้าเป็นตัวกำหนดความอยู่

รอดของธุรกิจ เมื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ก็สามารถช่วยให้ธุรกิจนั้น ๆ ลดความสูญเสียที่ไม่จำเป็นได้ ในกรณีของโรงงานตัวอย่าง ผลการวิจัยสามารถทำให้เห็นภาพ การปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบทำงานสอดคล้องกัน โดยมีเป้าหมาย การค้นคืนการที่เหมือนกัน คือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

5.2.6 การพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยเทคนิค QFD

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิค QFD อย่างเป็นระบบ พบว่าเป็นวงจรการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นและจบลงที่ลูกค้า ความต้องการของลูกค้าในตัวสินค้าและบริการ จะถูกถ่ายทอดและเปลี่ยนแปลงเป็นเป้าหมายของบริษัท ที่ใช้ในการออกแบบและวางแผนในการควบคุมกระบวนการ เพื่อให้สินค้าและบริการที่เหมาะสมและดีที่สุดสำหรับตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ผลที่ได้จากการพัฒนาของบริษัทจะถูกนำเสนอสู่ลูกค้า ซึ่งเป็นการสิ้นสุดวงจรพัฒนาในรอบหนึ่งๆ แต่เสียงสะท้อนที่ได้รับกลับมาจากความต้องการของลูกค้า ก็จะเป็นตัวเริ่มต้นที่ทำให้เกิดการพัฒนาในวงจรรอบต่อไป เป็นเช่นนี้ไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในระดับที่ดีกว่าหรือสูงขึ้น

หลักการเบื้องต้นสอดคล้องกับความเป็นจริง ในโลกของธุรกิจและการแข่งขัน ทุกฝ่ายย่อมต้องพัฒนาตนเองในทุกด้าน ทั้งระบบการทำงาน บุคลากร เครื่องมือเครื่องจักรในการผลิต ฯลฯ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสามารถค้นคืนธุรกิจต่อไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาเป็นสำคัญ สำหรับงานวิจัยนี้ถือว่าเป็นเพียงวงจรรอบแรกของผลที่ได้จากเทคนิค QFD เท่านั้น ซึ่งอยู่ในช่วงระยะเริ่มต้นการใช้ขั้นตอนและกระบวนการใหม่ที่ได้รับการปรับปรุง ในส่วนของ การวางแผนการผลิต การวางแผนบำรุงรักษาเชิงทวิผล การทดสอบคุณภาพวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ สามารถช่วยให้สินค้ามีคุณภาพ ลดต้นทุนสูญเสียเปล่า ช่วยให้ราคาที่เหมาะสมสามารถแข่งขันกับคู่แข่งและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าได้ แต่ในระยะเริ่มต้นผลที่ได้คงยังไม่สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ในการติดตามเสียงความต้องการของลูกค้า ความเป็นไปของสถานการณ์ในตลาดของบริษัท หรือแม้แต่ความเคลื่อนไหวของคู่แข่งทางการค้า การประทุงสรุปปัญหาและวางแผนของหน่วยงานประจำเดือน ดังแสดงในภาคผนวก ก เป็นตัวรายงานให้ผู้บริหารในบริษัทรับทราบ สามารถปรับเปลี่ยนนโยบายให้ทันต่อสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม และรายงานผลความสำเร็จในการปรับปรุงของงานวิจัย ที่ประชุมรับหลักการและขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นผลของงานวิจัยเพื่อปฏิบัติ อัตราส่วนลดและเงื่อนไขการชำระเงินได้รับการพิจารณาปรับเพิ่ม

ให้โดยมีขอบเขตดังแสดงในรูปที่ 4.2 ความสำเร็จในการได้รับคำสั่งซื้อจะเป็นตัวแสดงให้เห็นถึงผลของความสำเร็จ ซึ่งมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นทุกเดือน ยังไม่มีรายงานการส่งคืนสินค้า รายงานความผิดพลาดของการจัดส่ง เมื่อการปรับปรุงเสร็จสมบูรณ์ทุกกระบวนการ มีการติดตามผลและรับฟังเสียงลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จะช่วยเสริมให้ประสิทธิภาพของระบบงานขายสูงขึ้น และเกิดการผลักดันให้เกิดการพัฒนาในวงจรรอบต่อไป เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิมอยู่ตลอด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย