

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แผนการดำเนินงานวิจัย	3
2.1	เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของหน้าที่การทำงาน ต้นทุนการผลิตและคุณค่า ของผลิตภัณฑ์.....	7
2.2	การประเมินหน้าที่และจัดลำดับความสำคัญของหน้าที่การทำงาน	9
2.3	ตัวอย่างชุดของหลักการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพของโทรทัศน์.....	11
4.1	ข้อมูลความต้องการของลูกค้าภายในองค์กร	24
4.2	ข้อมูลความต้องการของลูกค้าภายนอกองค์กร	28
4.3	ข้อมูลคะแนนความสำคัญต่อลูกค้าภายนอกองค์กร	29
4.4	ข้อมูลคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกองค์กรที่มีต่อผลิตภัณฑ์.....	31
4.5	ข้อมูลคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกองค์กรที่มีต่อผลิตภัณฑ์คู่แข่ง	33
4.6	ข้อมูลคะแนนของจุดมุ่งหมาย	35
4.7	ข้อมูลคะแนนของอัตราส่วนการปรับปรุง.....	36
4.8	ข้อมูลคะแนนของจุดขาย.....	38
4.9	ข้อมูลคะแนนของคะแนนดิบ	40
4.10	ข้อมูลคะแนนของคะแนนดิบปกติ.....	41
4.11	ข้อมูลคุณลักษณะคุณภาพ	43
4.12	ข้อมูลคะแนนของค่าอิทธิพล	46
4.13	หวัข้อคุณลักษณะคุณภาพที่เรียงลำดับตามค่าอิทธิพลจากมากไปน้อย	48
5.1	การประมาณต้นทุนขึ้นส่วนของตัวผลิตภัณฑ์	51
5.2	รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบใหม่	55
5.3	การประมาณต้นทุนขึ้นส่วนของตัวผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบใหม่	56