

NTUC Income Insurance Cooperative Limited ประเทศสิงคโปร์

ความเป็นมาของ NTUC Income Insurance Cooperative Limited

NTUC Income เป็นบริษัทสหกรณ์ประกันภัย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2513 โดยผู้นำสหภาพแรงงานต่างๆ ในประเทศสิงคโปร์ นำเงินกองทุนลูกจ้างมาร่วมลงทุนเริ่มแรก 29 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดประกันภัยสร้างความมั่นคงในชีวิตให้แก่คนงานผู้มีรายได้น้อยจากการดำเนินงาน 34 ปีที่ผ่านมา NTUC Income พัฒนาขึ้นเป็นบริษัทประกันภัยชั้นนำในสิงคโปร์ ได้รับการจัดอันดับ rate "AA" จาก Standard & Poor's ปัจจุบันมีสินทรัพย์รวม 278,400 ล้านบาท มีสหภาพแรงงานและสหกรณ์ถือหุ้นทั้งสิ้น 98 แห่ง มีสำนักงาน 6 สาขา พนักงาน 1,334 คน ตัวแทนประกัน 2,807 คน ผู้เอาประกันทั้งสิ้น 1.2 ล้านกรมธรรม์ เป็น Life Insurance ทั้งสิ้น 917,000 กรมธรรม์ (รวมประกันคุ้มครองผู้สูงอายุ Elder Shield 283,000 ราย) และ General Insurance 453,000 กรมธรรม์ รายได้จากเบี้ยประกันภัยในปี 2547 รวม 63,816 ล้านบาท กำไรสุทธิ 13,944 ล้านบาท มีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 3 ของประเทศ ทุกปี NTUC Income จะจัดสรรกำไร 1% เพื่อสนับสนุนกิจกรรมด้านสาธารณประโยชน์ต่างๆ NTUC Income เป็นบริษัทประกันภัยรายแรกในสิงคโปร์ ที่ให้บริการทาง Internet website มีผู้เข้าเยี่ยมชม website 5 แสนรายต่อวัน

นอกจากธุรกิจประกันภัยแล้ว NTUC Income ยังจัดบริการด้านต่างๆ ด้วยค่าบริการที่ถูกกว่าเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้เอาประกัน และเพื่อเป็นการสร้าง Value added ให้แก่ Core product เช่น

1. Loans : ให้กู้ในทุกวัตถุประสงค์แก่ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย
2. 24-Hour Home Service : บริการซ่อมบ้าน ประกัน 3 เดือน
3. Foreign Maid Service : จัดหาคนทำงานบ้านอย่างถูกกฎหมายและประกัน

คุณภาพ

4. Tuition Referral : บริการสอนพิเศษ โดยมีอาจารย์ขึ้นทะเบียนให้เล็กกว่า 2,000คน
5. Income Travel & Holiday Facilities : จัดบริการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ
6. 24-Hour Vehicle Breakdown Service : บริการซ่อมรถ 24 ชั่วโมง
7. NTUC Income Car sharing : บริการให้เช่ารถยนต์ จ่ายตามเวลาที่ใช้บริการ

หรือนำรถมาร่วมให้บริการ

8. Income Fitness Centre : ศูนย์บริหารร่างกาย
9. NTUC Silver Linkcard : บัตรสะสมคะแนนเพื่อรับของกำนัลหรือรางวัลหรือส่วนลด

เมื่อซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัท/ห้างร้านที่ร่วมเครือข่าย

10. Health Screening : บริการตรวจสุขภาพ
11. I-shop : บริการสั่งซื้อสินค้าทาง internet มีส่วนลดให้พิเศษ
12. Domestic Cleaning Service : บริการทำความสะอาดบ้านหรือสำนักงาน

ผู้บริหารของ NTUC มีนโยบายที่จะทบทวน ความรู้ทัศนคติ ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อ NTUC และปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร โดยในปี 2548 นอกจากจะจัดอบรม ให้แก่ เจ้าหน้าที่แล้ว NTUC ยังได้เชิญชวนไปยัง ชุมชนุสหกรณ์ต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชีย ให้เข้า รับการอบรมด้วย ซึ่งชุมชนุสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ก็ได้รับเชิญโดย ให้กรรมการ และเจ้าหน้าที่ไป ร่วมอบรม จำนวน 3 คน

ทั้งนี้ ได้จัดทำสรุปการบรรยายเนื้อหาารายคาบวิชาให้วิทยากรมานำเสนอและเห็นว่า มี ประโยชน์ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ดังนี้



สามัญสำนึก Common Sense

คือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลปกติธรรมดาทั่วไป ที่มีความชัดเจนและสามารถอธิบายได้อย่างง่าย ๆ กับบุคคลทั่วไปและเกิดความยอมรับความคิดเห็น มิใช่เป็นเรื่องของคนฉลาดหลักแหลมหรืออัจฉริยะ และเป็นเรื่องที่สามารถบอกกล่าวทำความเข้าใจกับคนทั่วไปได้

กลยุทธ์ความสำเร็จทางธุรกิจ

- การผลักดันขับเคลื่อนสิ่งใหม่ ๆ ด้วยสามัญสำนึกและผลลัพธ์
- ธุรกิจที่ดีต้องมีการแข่งขันราคา
- หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจที่ดีโดยอาศัยปัจจัยอื่น
- การแก้หรือเข้าถึงความท้าทายที่แท้จริง
- สร้างพลังความสามารถ การแข่งขันที่ได้รับประโยชน์

การปรับประยุกต์สามัญสำนึกได้ในสิ่งต่าง ๆ เช่น

- การตลาด
- การบริการลูกค้า
- พัฒนาผลิตภัณฑ์

- การใช้เทคโนโลยี
- การจัดการต้นทุน
- การบริหารบุคคล

สามัญสำนึกคือวินัย

- สามารถอธิบายให้กับบุคคลทั่วไป
- เข้าใจง่ายและยอมรับ
- ทดลองปฏิบัติได้ง่าย
- ขยายผลไปสู่กลุ่มใหญ่ได้

การสำรวจผู้ใช้บริการ

- แยกแยะสามัญสำนึกหาทางที่มีประสิทธิภาพมากกว่า
- สอบถามผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสินค้าและบริการ



สมาชิกสัมพันธ์ (Member Service)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จดีกว่าคู่แข่งคนอื่น
- ธุรกิจหลายอย่างสามารถลดราคาหรือพัฒนาคุณภาพได้

การสำรวจผู้ใช้บริการ

- ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความรู้สึกเช่นไรในสินค้าและบริการ
- สำรวจสอบถามทั่วไป
- เก็บตัวอย่างการบริการของผู้ให้บริการในแต่ละวัน
- สอบถามทางโทรศัพท์ 3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ
- ใช้คะแนน 1-5 แต้ม

การสำรวจผู้ใช้บริการที่ต้องกระทำ

- ติดตามต่อเนื่อง
- ดำเนินการตามความเหมาะสม
- ติดตามผู้ใช้บริการที่อยู่ระดับรองลงไป

มาตรฐานการบริการ

- มาตรฐานที่กำหนดต้องได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ
- ติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการเดิม ๆ
- ใช้ website ให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น
- ประสิทธิภาพการติดต่อไม่ควรจะคาดหวังโดยใช้เหตุผล

การแสดงความคิดเห็นกับผู้ใช้บริการ

- กระทำทันที
- ประารถนาที่จะช่วยเหลือ
- ตรงไปตรงมาในการสัมพันธ์
- เปิดเผยการเกี่ยวข้องติดตาม

ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้เป็นเรื่องที่กระทำไม่ยาก ไม่จำเป็นต้องใช้เงินมากสร้างพลังความรู้สึกที่

ประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

การถามผู้ใช้บริการถึงวิธีการแก้ปัญหา

หากไม่สามารถหาทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ให้สอบถามขอคำแนะนำจากผู้ใช้บริการบอกให้เขา

ทราบถึงอุปสรรค

ทันทีทันใด

ผู้ใช้บริการชอบที่จะดำเนินการทันทีทันใดเมื่อมีการร้องขอ

การบริหารบุคคล (Manage People)

1. วัตถุประสงค์

- การบริหารบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแม้มีต้นทุนสูงแต่ก็คุ้มค่า
- สามารถเพิ่มคุณค่าแก่บุคคลได้
- หากมีการจัดการที่ดีย่อมเป็นประโยชน์ส่งผลให้มีรายได้มีการตอบแทน และช่วยให้บรรลุ

เป้าหมายได้

2. การดำเนินการที่มีมาตรฐานนำไปสู่

- ผู้ใช้บริการแต่ละคนต้องปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างชัดเจน
- ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ
- มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน
- มีคุณภาพของสินค้า
- อยู่ภายในกรอบระยะเวลา
- ทำให้มีการจัดลำดับการทำงานของเจ้าหน้าที่

3. การวัดผล

- มีการวัดผลทุกเดือนและทุกไตรมาส
- บนพื้นฐานของข้อมูลทางสถิติหรือวัตถุประสงค์อื่น
- เปรียบเทียบและจัดลำดับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน
- ใช้วิธีเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนในการวัดผล

4. การประเมินผล

- ผู้บริหารสามารถพิจารณาตัดสินโดยใช้เครื่องชี้วัดที่หลากหลาย
- อภิปราย ถกเถียงแลกเปลี่ยนกับที่ปรึกษาในการประเมิน

5. การให้รางวัล

- เฉพาะผู้ที่มีผลงาน
 - เพิ่มโบนัส (ถ้าต้องการเพียงชั่วคราว)
 - เพิ่มเงินเดือน (ถ้าต้องการถาวร)
- ไม่ควรให้รางวัลสำหรับการทำงานตามปกติ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความคาดหวังสูงในการทำงานและเพิ่มเงินเดือนมากกว่าจะได้รับรางวัลอื่น

6. ความเที่ยงธรรม

- เจ้าหน้าที่ทุกคนคาดหวังความเป็นธรรม
- ความเป็นธรรมเปรียบเทียบจากการทำงานและสิ่งตอบแทน
- ข้อควรหลีกเลี่ยง
 - ไม่ควรเปรียบเทียบแก่เจ้าหน้าที่รายอื่นที่ไม่เห็นด้วยกับวิธีนี้
 - ควรเปรียบเทียบเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับรางวัลตอบแทนด้วยกัน

7. การใช้จุดแข็ง

- เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน ควรเลือกใช้จุดแข็งหรือจุดเด่นของเขา
- ค่าใช้จ่ายในการอบรมที่สูงมากอาจกลายเป็นจุดอ่อน
- ควรใช้วิธีการยืดหยุ่นสมดุลมาปรับใช้ในการกำหนดการทำงาน

8. การประเมินผลอย่างเปิดเผย

- ประยุกต์วิธีการประเมิน
- บอกกล่าวแก่ผู้ถูกประเมินทุกคนอย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับการประเมิน
- ให้โอกาสผู้ถูกประเมินให้ข้อมูล
- ฟังข้อมูลความเห็นก่อนพิจารณาตัดสินใจ
- หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือบังคับให้ยอมรับ

9. การดำเนินการในทางลบ

- สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีค่าใช้จ่ายสูง
 - ลดเงินเดือน สิ่งตอบแทน
 - ไม่ขึ้นเงินเดือนจนกว่าจะมีผลงานดีขึ้น
 - หาดำแหน่งหรืองานอื่นให้ทำรวมถึงการพิจารณาเงินเดือนผลตอบแทน
 - พยายามกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มองกว้างมากขึ้น



คุณค่าของการบัญชี

1. วัตถุประสงค์

- ทำให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เพิ่มคุณค่า
- แยกแยะธุรกิจที่ไม่เกิดผลและกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์
- บริหารค่าใช้จ่าย

2. หน่วยธุรกิจ

- รายได้ที่ชัดเจน, ค่าใช้จ่ายและความตกต่ำ
- ใช้ผลของการเงินเป็นฐาน
- ทดลองตลาด, ผู้ใช้บริการตัดสินใจในการซื้อสินค้า
- การบริหารการคลังสินค้า

หน่วยที่ไม่ใช่ธุรกิจ

- จัดหาบริการภายในแก่ผู้ให้บริการ
- ใช้ความเป็นธรรมวัดคุณค่า โดยใช้เกณฑ์เปรียบเทียบ
- การจัดการค่าใช้จ่าย

3. คุณค่าที่เป็นธรรมได้แก่

- การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในกิจการที่สามารถบรรลุผล
- การเปรียบเทียบคุณค่าในกิจการที่เหมือนกัน
- เปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานจากภายนอก
- มีการเจรจาต่อรองกัน

4. กิจการที่ก่อประโยชน์ได้แก่

- หัวหน้าหน่วยงาน

- กิจกรรมที่สร้างสรรค์คุณค่าไปสู่ภายนอกหรือผู้ใช้บริการเอง
- การลดต้นทุนของการดำเนินการกิจการ

5. กิจการที่ไม่ก่อเกิดประโยชน์

- แยกแยะกิจการที่สูญเสียเปล่าและควรจะหยุดดำเนินการ
- วิเคราะห์แต่ละกิจกรรม

6. การบริหารค่าใช้จ่าย

- แยกแยะกิจการที่สูญเสียเปล่า
- ใช้ทรัพยากรจากภายนอกให้เกิดประโยชน์

7. ทูท

- มั่นใจในการดำเนินการโดยจะไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายและมีค่าน้อย
- กิจการที่มีประโยชน์จะต้องมีระดับศูนย์กลางของการดำเนินการ
- มีผลชีวิตในเชิงเศรษฐศาสตร์

8. Review Panel

- ยากที่ควบคุมคุณค่าการเปรียบเทียบจากเกณฑ์มาตรฐานภายนอก
- ที่ปรึกษา อาวุโส 3 คนให้ข้อคิดเห็นพิจารณา
- อภิปราย ถกเถียงเพื่อหาข้อสรุปที่ถูกต้อง



การเรียนรู้จาก (Learn What Works)

1. เรียนรู้จากความล้มเหลว

- เราสามารถเรียนรู้จากความล้มเหลว เพราะความล้มเหลวนั้นไม่ปกติธรรมดา เป็นสิ่งสำคัญที่เราจะใช้เป็นประโยชน์ในการเรียนรู้เกี่ยวกับงาน

- การแข่งขันบทเรียนแห่งความล้มเหลว เพื่อความเข้าใจที่ดีกว่าของสาเหตุแห่งความล้มเหลว

2. เรียนรู้จากความสำเร็จ

เน้นช่วงที่เรามีความภาคภูมิใจ (ฉลอง) และเรียนรู้เพื่อความเข้าใจถึงสาเหตุที่ทำให้ประสบความสำเร็จและสามารถนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในงานอื่น ๆ ได้ต่อไป

3. ขั้นตอนการเรียนรู้

- เรียนรู้ในแต่ละขั้นตอนเพื่อจะได้มีความรู้อย่างกว้างขวาง

- ค้นหาหลักของงานที่แท้จริง (Really Works)

- สร้างความมั่นใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่น (Big ideas)

4. การเรียนรู้จากในอดีตที่ผ่านมา

แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับบุคคลที่ประสบปัญหา มาด้วย แล้วแยกแยะ (Identify) แต่ไม่ควรที่จะไปซ้ำเติมหรือต้องให้เกิดประสบการณ์ในอดีตอีก แต่นำผลหรือสาเหตุมาเป็นสิ่งเรียนรู้และวางแผนงานในอนาคต

5. เรียนรู้จากบุคคลอื่น

- สอบถามว่า “ปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในองค์กรของท่านเมื่อเร็ว ๆ นี้คืออะไร?”

6. ต้องมีเวลาในการเรียนรู้

คนส่วนมากทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เขาต้องใช้เวลาในการทำงานซึ่งทำให้ไม่มีเวลาที่จะทบทวนตนเองซึ่งควรจะแบ่งเวลาตามภารกิจงาน

7. Low Lying Fruits

- เมื่อเวลาต้องเผชิญกับสิ่งท้าทาย ให้นึกถึงการเลือกซื้อผลไม้ในตลาดที่วางอยู่มากมายหลายอย่างจะต้องมีการคัดเลือกที่เราต้องการก่อนหากสำเร็จก็จะเป็นความมั่นใจยิ่งขึ้นไป

- ความต้องการหรือภารกิจเล็ก ๆ จะค่อย ๆ พยายามสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์มหาศาลต่อไป

- สำเร็จที่รวดเร็วจะสร้างความมั่นใจในการทำสิ่งที่ท้าทายที่ใหญ่ขึ้น

- ใช้เหตุผลหรือวิจักษ์ญาณในการคิดตัดสินใจ คือการประกอบธุรกิจ

8. ความคิดอิสระ (Ideas are free)

- ความคิดที่มากไปด้วยประโยชน์มักเสียความคิดที่อิสระซึ่งนำประหลาดใจ

- เขียนและพิมพ์เผยแพร่ในประเด็นความคิดเหล่านี้

- การเรียนรู้จากบุคคลอื่นที่มีประสบการณ์ในความคิดในงานจะทำให้งานดียิ่งขึ้นไป

9. ความคิดอย่างง่าย (Simple ideas)

- การคิดที่ไม่ซับซ้อนยุ่งเหยิง ส่งผลให้เกิดสิ่งที่มีประสิทธิภาพ
- การแก้ปัญหาสิ่งท้าทายส่วนมากมักจะเป็นการแก้ปัญหาที่ง่าย ๆ
- สนใจในข้อมูลข่าวสาร
- กระทำหรือรับผิดชอบทันที ภายใน 1 วัน หรือ 4 วัน
- รับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการ และไม่ปะปนกับการให้คำตอบหรือข้อคิดเห็น
- มองหาในสิ่งที่ได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย



Innovation ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ

1. วัตถุประสงค์

- ต้องการพัฒนาธุรกิจ ให้ดีกว่าคู่แข่งเพื่อให้ธุรกิจเราประสบความสำเร็จ
- เพิ่มรายได้ สร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการรวมถึงการลดต้นทุนรายจ่าย
- เป็นหนทางที่ดีที่สุดในการแนะนำสิ่งใหม่ ๆ ให้คนรู้จัก

2. ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ คืออะไร

- การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ให้แตกต่างและดีกว่าของเดิม
- เปรียบเทียบ “ของเก่า” และ “ของใหม่” เพื่อการหาผลลัพธ์ความสำเร็จที่ดีกว่า
- การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อนจะมีเครื่องชี้วัดชัดเจนไม่เลอะเลือนสลับ และมีทักษะที่แตกต่างด้วย

3. กลยุทธ์ที่หลากหลาย (Multi Prong Strategy)

- พยายามบรรลุผลของความแตกต่างในหลายทาง
- ไม่สามารถ “หยุด” สิ่งใหม่ ได้และเราไม่สามารถหาคำตอบด้วยการ “วางแผน” เพียงอย่างเดียวได้ ต้องเรียนรู้ผ่านการทดลอง

- หลายคนหลายวิธีการ ไม่มีความคิดคนเดียว พยายามกระตุ้น “การแข่งขันในเชิงบวก” ระหว่างบุคคลอื่นพยายามหาความแตกต่างและแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันดีกว่าที่จะเรียนรู้จากผลลัพธ์ในเชิงบวกหรือเชิงลบ

4. การให้เกิดผล หลายคนพยายามหาคำตอบด้วยการวิเคราะห์ ซึ่งจะต้องค้นหาว่า

- เราคาดหวังอะไร ?
- เราต้องการรู้อะไร ทำไม ?
- มันดีกว่าหรือแย่กว่าความคาดหวัง ?
- เราต้องการดำเนินการและเปลี่ยนกลยุทธ์เดี๋ยวนี ?
- หรือเราต้องการรอไว้ในระยะต่อไป ?

5. การเรียนรู้ประสบการณ์

- ผลผลิตหรือบริการได้รับการตอบรับจากผู้ให้บริการ
- เขายินดีที่จะจ่ายตามราคา ซึ่งจะทำให้เรามีกำไรที่เหมาะสม
- เราสามารถลดต้นทุน โดยไม่มีผลกระทบต่อในด้านคุณภาพที่มีต่อผู้ใช้บริการ

6. การขยายอัตราการเติบโต

- เป็นหนทางใหม่ที่พิสูจน์โดยผลและเราสามารถปรับประยุกต์ในกลยุทธ์ใหม่ ๆ ได้
- ถ้าธุรกิจใหญ่ขึ้นเราสามารถลงทุนหรือขยายบริการใหม่, ให้ก้าวหน้าและกว้างขวางได้
- หากเราเริ่มมีสิ่งใหม่ ๆ ที่ดี จะทำให้เราได้รับประโยชน์ทางธุรกิจจากผู้ให้บริการมากกว่าคู่แข่ง เราสามารถเพิ่มสัดส่วนทางการตลาดได้ เราสามารถ “เข้าถึงจิตใจ” ของผู้ใช้บริการของเราได้เขาจะนึกถึงเราเสมอเวลาต้องการการบริการ

การใช้สถิติข้อมูลทางธุรกิจ

1.วัตถุประสงค์ สถิติข้อมูลทางธุรกิจเป็นกุญแจสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จซึ่งบ่งบอกถึง

- ผลิตภัณฑ์อะไรที่เราจะขาย ?
- ใครคือผู้ใช้บริการ ?
- อะไรคือส่วนเกินหรือกำไร ?
- อะไรคือค่าใช้จ่าย ?
- พฤติกรรมผู้ใช้บริการมีแนวโน้มไปในทิศทางใด ?
- คู่แข่งกำลังทำอะไร ?

2. ทิศทางการประเมินติดตาม

- ติดตามประเมินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือนเป็นพื้นฐาน
- หากพบทิศทางที่ไม่พึงประสงค์ ก็ต้องหาเหตุผล สอบถามเจ้าหน้าที่หรือผู้ใช้บริการก็ได้
- หากพบทิศทางที่ปรารถนา ก็ต้องหาเหตุผลเช่นกัน เพราะเป็นทิศทางที่ดีเลิศ ห้ามละเลยต้องเริ่มดำเนินการทันที

- ธุรกิจขนาดเล็กลงหลายแห่งประสบความสำเร็จ สามารถศึกษาทิศทางด้วยเหตุด้วยผล เพราะเจ้าของธุรกิจรู้จักธุรกิจและผู้ใช้บริการ

3. การสำรวจผู้ใช้บริการ

- เลือกสำรวจผู้ใช้บริการแต่ละวัน
- สอบถามคำถามที่เป็นประโยชน์บ้าง ภายใน 2 วัน
- มีระบบการให้คะแนนหรือสะสมแต้มอย่างง่าย ๆ บ้าง
- ค้นหาแยกแยะความคิดเห็นที่สำคัญ
- สำรวจผลการเผยแพร่

4. การวิเคราะห์ผลการประกอบการธุรกิจ

- วิเคราะห์รายละเอียดของสินค้าผลิตภัณฑ์, ผู้ใช้บริการ, ช่องทางและกฎเกณฑ์สำคัญ ให้ครอบคลุมสอดคล้องกับระยะเวลา เช่น 3,6,12 หรือ 24 เดือน

** การรายงานผลการวิเคราะห์ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

5. การบริหารจัดการ

- รายงานผลรายเดือน
- เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่ทำงานลักษณะเดียวกัน
- วัดผลงาน, ผลิตภัณท์, คุณภาพ, กรอบระยะเวลา
- ระดับความยากง่ายของแต่ละส่วนงาน

สำคัญของการปฏิบัติงาน

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่มีลักษณะงานเหมือนกัน

6. ข้อมูลเปรียบเทียบการผลิต

- การเปรียบเทียบผลของกลุ่มทางธุรกิจซึ่งเราสามารถค้นพบได้หรือล้มเหลวด้วยเหตุผลต่าง ๆ
- มองหาความสัมพันธ์ของสินค้าผลิตภัณฑ์การตลาดและปัจจัยอื่น ๆ
- เราสามารถเรียนรู้ความสำเร็จของบุคคลเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จ



