

## บทคัดย่อ

การกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ หรือ Quality Function Deployment เป็นเทคนิคที่แนะนำให้มาใช้เพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในระยะเริ่มแรก และต่อมาก็มีผู้ที่สนใจศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับการออกแบบการให้บริการ และงานอื่นๆอย่างหลากหลาย โดยการใช้นบ้านคุณภาพ (House of Quality) เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยเริ่มต้น กับหน้าที่เชิงคุณภาพที่สอดคล้องกัน

บริษัทแพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริงจำกัด เป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจให้บริการเคลื่อนย้ายเครื่องจักร และอุปกรณ์ภายในโรงงานอุตสาหกรรม มีความต้องการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ ในโรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมกลั่นน้ำมัน ปิโตรเคมี และโรงผลิตไฟฟ้าที่อยู่บริเวณนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการเลือกวิธี และแผนในการดำเนินการ จึงนำเอาเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์เสียงเรียกร้องจากลูกค้าแบบสอบถามถึงกลุ่มประชากร 38 คน และบ้านคุณภาพ

ผลจากการวิจัยได้แสดงถึงกิจกรรมที่ควรดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากร คือ การสร้างระบบในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐาน การอบรมพัฒนาทักษะของพนักงาน การเลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ให้มีคุณภาพเหมาะสม โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลตามปัจจัยที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ คือความปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎข้อบังคับบริษัท การทำงานที่มีคุณภาพ สำเร็จภายในเวลาที่จำกัด และมีความซื่อตรงในการทำงาน

## Abstract

Quality Function Deployment is the technique mostly used for the design of products according to customer requirements. However, there also are several studies interested in and adapt this technique to design the services by using House of Quality as a tool incorporating between the initial functions and related quality tasks.

Pan Mechanic Engineering Company Limited is an organization, which runs protective coating machinery and equipment service business for industries. A company requires the development of services serving the customer needs especially the customer in the refinery, petrochemical, and power plant industry located in Mapthaput Industrial Estate, Rayong province. In order to raise confidence of management team and facilitate decision making process on a service operations plan, Quality Function Deployment was employed. The supporting tools for this research were voice of customer interview form, questionnaire to 38 populations, and House of Quality.

The results of this research found that the activities which should be performed to increase major customers satisfactions are: to create the standard of service activities, to educate and train of employee, and to have qualified material and equipment selection to achieve customer focal points of safety, behave under the rules, work quality, job completion in time, and honesty in work.