

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การกำหนดแผนการตอบสนองงานบริการสำหรับ โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด
ชื่อผู้เขียน	กรณีศึกษา: บริษัทแพนเมคแคติกเอ็นจิเนียริง จำกัด นายวรากร วงศ์ประดู่
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ดร. วุฒิไกร งามศิริจิตต์
ปีการศึกษา	2552

#### บทคัดย่อ

การกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ หรือ Quality Function Deployment เป็นเทคนิคที่ถูกนำมาใช้เพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในระยะเริ่มแรก และต่อมาก็มีผู้ที่สนใจศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับการออกแบบการให้บริการ และงานอื่นๆอย่างหลากหลาย โดยการใช้บ้านคุณภาพ (House of Quality) เป็นเครื่องมือ โดยการเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยเริ่มต้น กับหน้าที่เชิงคุณภาพที่สอดคล้องกัน

บริษัทแพนเมคแคติก เอ็นจิเนียริง จำกัด เป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจให้บริการเคลือบผิวเครื่องจักร และอุปกรณ์ภายในโรงงานอุตสาหกรรม มีความต้องการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ ในโรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมกลั่นน้ำมัน ปิโตรเคมี และโรงผลิตไฟฟ้าที่อยู่บริเวณนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการเลือกวิธี และแผนในการดำเนินการ จึงนำเอาเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์เสียงเรียกร้องจากลูกค้าแบบสอบถามถึงกลุ่มประชากร 38คน และบ้านคุณภาพ

ผลจากการวิจัยได้แสดงถึงกิจกรรมที่ควรดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากร คือ การสร้างระบบในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐาน การอบรมพัฒนาทักษะของพนักงาน การเลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ให้มีที่มีคุณภาพเหมาะสม โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลตามปัจจัยที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ คือความปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎข้อบังคับบริษัท การทำงานที่มีคุณภาพ สำเร็จภายในเวลาที่จำกัด และมีความซื่อตรงในการทำงาน