บทคัดย่อ

179839

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการปรับปรุงคุณภาพการบริการในธุรกิจทางด้านการขนส่งเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าปลายทางและลดข้อร้องเรียนของบริษัทลง ซึ่งในที่นี้ได้เลือกการขนส่งสินค้าแบตเตอรี่เป็นต้นแบบเนื่องจากได้รับข้อร้องเรียนมากและเป็นสินค้าที่มีราคาแพงเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าประเภทอื่นๆ ที่บริษัททำการขนส่ง โดยใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่ทางคุณภาพ (QFD) แบบ 4 เฟสในการปรับปรุงเพราะเป็นเทคนิคที่เน้นความสำคัญของลูกค้า การให้คะแนนในเมทริกซ์ความสัมพันธ์ของเทคนิค QFD อาจเกิดความลำเอียงของผู้ทำการประเมินได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) ซึ่งมีการคำนวณค่าความสอดคล้องของคะแนนที่ทำการประเมินในการให้คะแนนแทน ส่วนการดำเนินงานวิจัยจะเริ่มจากการแปลงเสียงของลูกค้า (VOC) ไปสู่ช่วงต่างๆ ของ Four-phases Model คือ 1) การวางแผนผลิตภัณฑ์ 2) การแปลงการออกแบบ 3) การวางแผนกระบวนการ และ 4) การวางแผนปฏิบัติการผลิต จนกระทั่งได้เป็นวิธีการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์จากการวิจัยนี้คือทำการปรับปรุงความสามารถในการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งวัดได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นจาก 6.59 เป็น 7.83 คะแนนหรือเพิ่มขึ้น 18.82% ทำให้จำนวนข้อร้องเรียนต่อเดือนลดลงจาก 3.73 เป็น 0.33 ข้อร้องเรียนต่อเดือนหรือลดลง 91.15% นอกจากนี้ยังทำให้จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนการขนส่งต่อเดือนลดลงจาก 0.0078% เป็น 0.0007% ข้อร้องเรียนต่อการขนส่งต่อเดือนหรือลดลง 91.03% อีกด้วย

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 191 หน้า)

Abstract

179839

This thesis has improved the quality in service of logistics business to response to improve customer satisfaction and to decrease complaints in the company. The researcher chooses the battery logistics as a prototype because this product has a number of complaints and more expensive than other products. The objective of this research, therefore, is to enhance customer satisfaction quality by using four-phase Quality Function Deployment (QFD) technique. The scoring model in relation matrix of QFD technique may contain bias from evaluator, some hence the researcher uses an Analytic Hierarchy Process (AHP) for rating in relation matrix because it is able to measure the consistency of the decision. The thesis begins with transforming Voice of Customer (VOC) into four-phase models as following: 1) Product Planning, 2) Design Deployment, 3) Process Planning and 4) Product Operations Planning to become Procedure Manual. The results have demonstrated that the customer satisfaction score has been increased from 6.59 to 7.83 or increasing 18.82%, monthly complaint rate decreased from 3.73 to 0.33 or decreasing 91.15%. In addition, complaints rate per logistics transport per month is decreased from 0.0078% to 0.0007% or decreasing 91.03%.

(Total 191 pages)