

รุ่งทรัพย์ มิ่งวัฒนบุญ : การประยุกต์เทคนิคคิวเอฟดีเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ
ในหน่วยงานขายของธุรกิจปิโตรเลียม : กรณีศึกษา (THE APPLICATION OF QFD
TECHNIQUE FOR PRODUCT AND SERVICE IMPROVEMENT IN SALES
DIVISION OF PETROLEUM BUSINESS : A CASE STUDY)

อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. ปารเมศ ชุตินา, ที่ปรึกษาร่วม : คุณวีรารรณา สุวรรณประดิษฐ์ ,
212 หน้า. ISBN 974-03-0828-7

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและพัฒนาปรับปรุง
ผลิตภัณฑ์และบริการในหน่วยงานขายของธุรกิจปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของ
ลูกค้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นสื่อกลางในการเก็บรวบรวมข้อมูล เทคนิคที่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้
คือเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment : QFD) ซึ่งช่วยใน
การระบุกระบวนการทำงานและวิธีการควบคุมที่ช่วยปรับปรุงให้ระบบงานขายสามารถตอบสนอง
ต่อความต้องการของลูกค้า เทคนิคนี้แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ การวางแผนด้านผลิตภัณฑ์ การ
ออกแบบผลิตภัณฑ์ การวางแผนกระบวนการ และการวางแผนควบคุมกระบวนการ โดยมีการ
นำเครื่องมือวางแผนและการจัดการ (7 Management and Planning tools) เข้ามาช่วยในการ
วิเคราะห์ ผลของการวิจัยพบว่า ระบบงานมีความคล่องตัวเพิ่มขึ้น ลดความซ้ำซ้อนในการ
ทำงาน และป้องกันความผิดพลาดได้ดีขึ้น การประเมินผลของงานวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถาม
เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท หลังทำการปรับปรุงเทียบกับก่อนทำการ
ปรับปรุง พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วแม่นยำ และสามารถ
ตอบสนองต่อความต้องการได้มากยิ่งขึ้น

4370467321 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

KEYWORD : SALES IMPROVEMENT / QFD / CASE STUDY

RUNGSAP MINGWATTANABOON : THE APPLICATION OF QFD TECHNIQUE
FOR PRODUCT AND SERVICE IMPROVEMENT IN SALES DIVISION OF
PETROLEUM BUSINESS : A CASE STUDY. THESIS ADVISOR : ASST. PROF.
PARAMES CHUTIMA, Ph.D., THESIS COADVISOR : WEERAWANNA
SUWANNAPRADIT, 212 pp. ISBN 974-03-0828-7

The purpose of this research is to investigate the real customer requirements and to improve product and service in sales division of petroleum business for increasing customer satisfactions. The data were collected from questionnaire. The technique is used in this research is Quality Function Deployment (QFD) with a Four-Phase model, which consists of Product Planning phase, Product Design phase, Process Planning phase and Process Control Planning phase. It is used to find processes and control procedures for improving the sales system. Moreover, 7 Management and Planning tools are also used to analysis part and process characteristics. The results of this research show that the sales system has more flexibility, less work duplication, and better prevents mistakes. The assessment of this research uses the opinions of customers to compare with the old ones. The results of comparison show that customers are satisfied with the improved processes since the sales system can respond the customer requirements and can be increased the efficiency.