

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งสินค้าและบริการที่ดีจึงจัดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งต่อการบริหารธุรกิจ ซึ่งก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันและผลกำไรเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ โดยตัวแปรที่สำคัญที่สุดในธุรกิจการบริการก็คือลูกค้า เพราะลูกค้าเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมที่สำคัญมากที่สุดในบริการ อีกทั้งยังเป็นผู้ที่วัดผลการบริการและสินค้านั้น ๆ อีกด้วย จากการที่ความต้องการของลูกค้าแต่ละคนมีลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงต้องพยายามปรับกลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อสินค้าหรือการบริการให้แก่องค์กร

จากการสำรวจสภาพปัจจุบันเบื้องต้นของบริษัทธนศึกษา ซึ่งเป็นบริษัทที่มีการดำเนินการในด้านผลิตสายไฟฟ้าเป็นผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท แต่ด้วยปัจจุบันนี้ทางบริษัทได้มีการผลิตผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ขึ้นมา คือ Junction Box Module โดยที่ปัจจุบันทางบริษัทธนศึกษาเป็นผู้ผลิตรายเดียวในประเทศ และได้มีการส่งไปขายยังต่างประเทศด้วย

ผลิตภัณฑ์ Junction Box Module เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ในการประกอบเข้ากับแผงโซลาร์เซลล์ มีหน้าที่ในการปล่อยกระแสไฟฟ้าออกมาจากแผงโซลาร์เซลล์ แต่เนื่องจากว่า Junction Box Module นี้มีผู้ผลิตอยู่แล้วหลายรายด้วยกัน ที่ผ่านมาจากบริษัทธนศึกษา ได้มีการออกแบบโดยที่นำผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งที่มีอยู่แล้วมาทำการศึกษาและทำการดัดแปลง โดยได้ยึดตามมาตรฐานของ Junction Box Module เป็นหลัก และจากการผลิตจริงพบว่าเกิดข้อผิดพลาดขึ้นมากมายจึงทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการจัดการแก้ไขไปจำนวนมาก และเมื่อทำการผลิตเพื่อขายจริงแล้วปรากฏว่าไม่สามารถขายได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ อันเนื่องมาจากการไม่รับฟังความต้องการของลูกค้า

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น หากจะทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการของตลาดจึงจำเป็นต้องยังที่จะต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพเหนือคู่แข่ง โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงเป็นหลัก การออกแบบผลิตภัณฑ์เป็นจุดเริ่มต้นหลักที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นกระบวนการแรก เนื่องจากถ้าการออกแบบผลิตภัณฑ์ถูกต้อง และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า จะส่งผลให้กระบวนการผลิตถูกต้องมีแนวทางที่ชัดเจน และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าด้วย

ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงได้เลือกนำเทคนิค QFD และ AHP มาเป็นเครื่องมือหลักในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ Junction Box Module เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสูงสุด และเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดของการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทการศึกษา โดยเทคนิค QFD จะนำมาใช้เพื่อทำการหาความต้องการของลูกค้าในการออกแบบ พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยที่เทคนิคนี้จะเน้นที่การทำงานเป็นทีม ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกัน นอกจากนี้ยังได้มีการนำกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) มาช่วยในการวิเคราะห์ขอลำดับความสำคัญของความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ทราบว่าความต้องการของลูกค้าในด้านใดที่ควรจะได้รับ การตอบสนองเป็นอันดับแรก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ประยุกต์ใช้วิธีการของเทคนิคการแปลงน้ำหนักทางคุณภาพ (QFD) ร่วมกับกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) เข้ามาช่วยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ Junction Box Module เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บริษัทการศึกษาได้แนวทางในการออกแบบ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
2. ผลิตภัณฑ์ Junction Box Module ที่ได้รับการออกแบบให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามมาตรฐานมากขึ้น
3. สามารถเพิ่มยอดขาย และส่วนแบ่งทางการตลาดได้มากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะทำการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ Junction Box Module เท่านั้น
2. ทำการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ Junction Box Module กับคู่แข่งที่มีส่วนแบ่งทางการตลาด 2 ราย เพื่อวิเคราะห์หาส่วนประกอบที่จะต้องปรับปรุงของผลิตภัณฑ์ที่จะต้องทำการปรับปรุง
3. ใช้เทคนิคการแปรน้ำหนักเชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) ในการดำเนินการวิจัย โดยเริ่มตั้งแต่สำรวจความต้องการของลูกค้า
4. พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ Junction Box Module ที่มีการผลิตภายในบริษัทเท่านั้น