

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

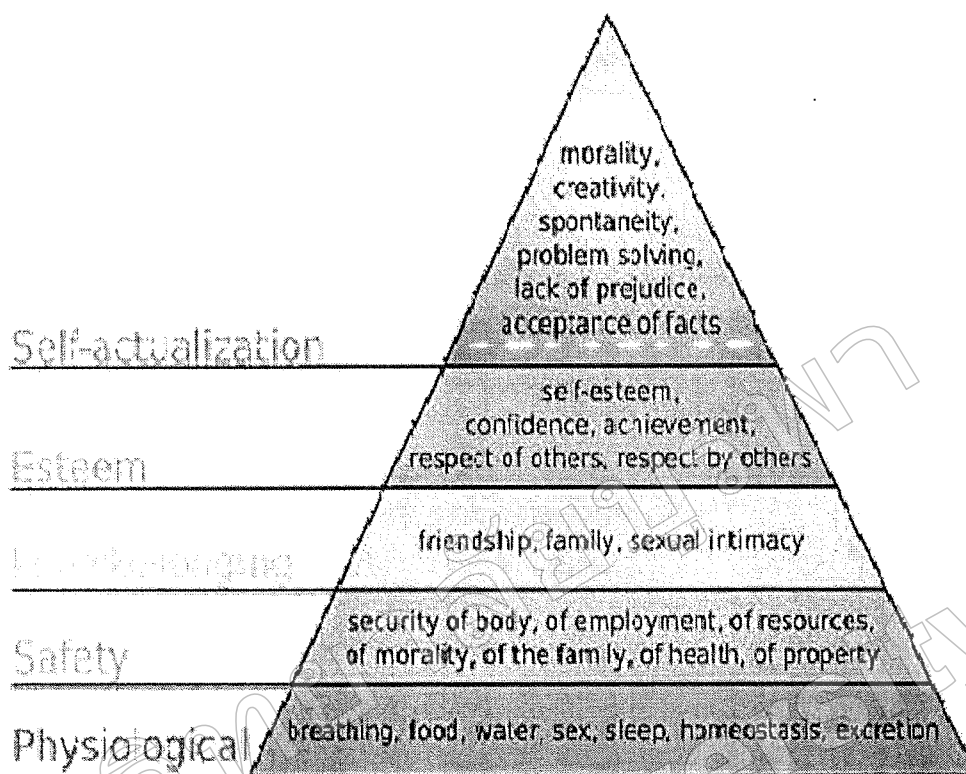
ในบทนี้จะเป็นการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวิจัยในครั้งนี้ โดยจะแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อหลัก คือ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (อนิวัช แก้วจันทน์, 2552)

Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่ มหาวิทยาลัยเบรนคิสต์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป
2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไปมาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากระดับต่ำไป สูง เพื่อความเข้าใจ มักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้ โดยจะแสดงดังภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ระดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิต และสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ ต่อพนักงาน ทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสดำเนินกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ระดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ขึ้นในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้า ในงานอาชีพ เป็นต้น

ระดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self - Actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือ ต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถ ให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ และการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

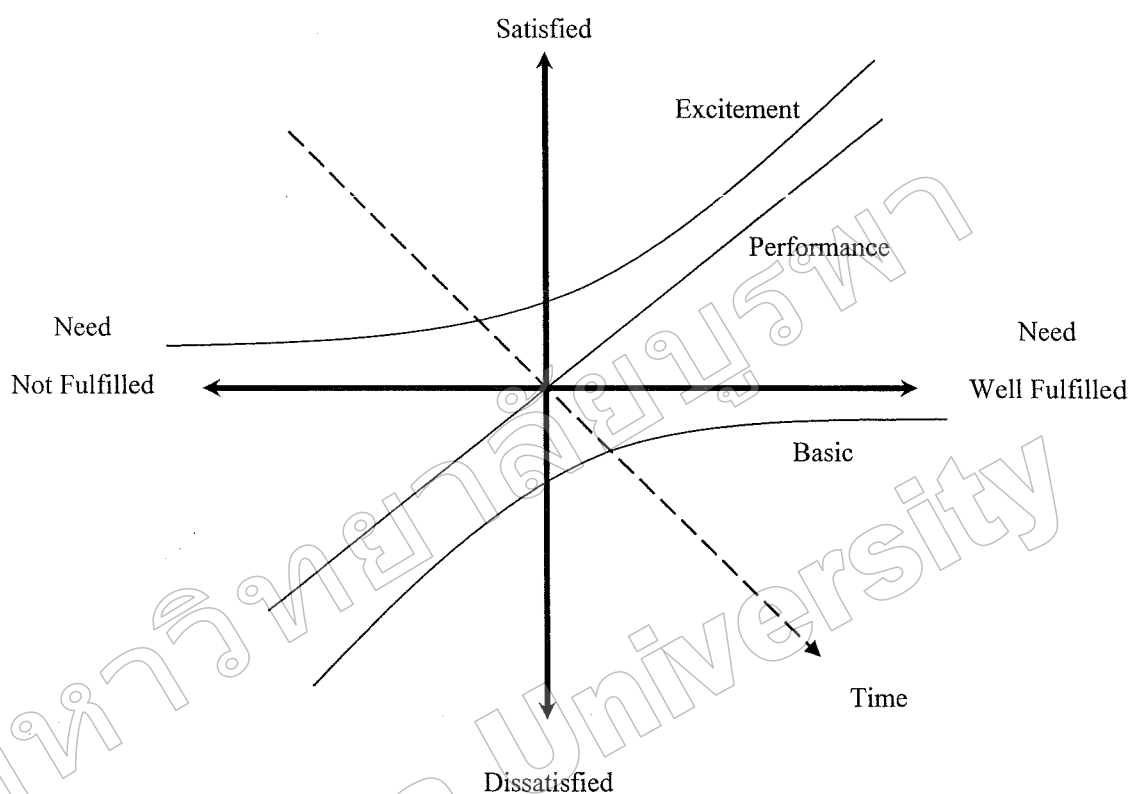
มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบ จากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้ว จะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัย ในเวลาต่อมา ไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐาน ในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

แบบจำลองคาโน (Kano's Model)

เป็นแบบจำลองที่ช่วยให้ผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย ดร.โนริยากิ คาโน ผู้ชำนาญการด้านคุณภาพชาวญี่ปุ่น (Kano et al., 1984) โดย

แบบจำลองคาโนนี้จะใช้เพื่ออธิบายถึงระดับความพึงพอใจ หรือความต้องการของลูกค้าที่มีต่อคุณลักษณะ (Attribute) ของผลิตภัณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา ดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 แบบจำลองคาโน (Berger et al., 1993)

จากแบบจำลองของคาโน ดังภาพที่ 2-2 สามารถสรุปได้ว่าความต้องการของลูกค้าที่มีต่อคุณลักษณะ (Attribute) ของผลิตภัณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา จะประกอบด้วยกัน 3 ส่วน คือ

1. คุณลักษณะพื้นฐานหน้าที่การทำงาน (Function) ของผลิตภัณฑ์ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีและสำคัญที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นของสินค้านั้น ๆ และหากผลิตภัณฑ์ใดไม่สามารถทำได้ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้าทันที (Dissatisfied)

2. ส่วนที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Satisfied) หรือส่วนประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ที่แปรผันตรงต่อความรู้สึกของลูกค้าซึ่งผู้ออกแบบต้องพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. ส่วนที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ หรือเกิดความประหลาดใจ (Wonder) ซึ่งผู้ออกแบบจะต้องค้นหาเพื่อสร้างจุดเด่นให้ผลิตภัณฑ์น่าสนใจมากขึ้นเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์

ส่วนประกอบของแบบจำลองสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ คุณลักษณะพื้นฐานที่จำเป็นต้องมีในผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Basic) โดยลูกค้าจะบอกหรือไม่บอกก็ได้ แต่ถ้าคุณลักษณะดังกล่าวขาดหายไปลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์นั้นขึ้นมาโดยทันที

ส่วนที่ 2 คือ คุณลักษณะแปรผันตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า หากมีคุณลักษณะหรือประสิทธิภาพ (Performance) ดังกล่าวมากขึ้นก็จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นในตัวผลิตภัณฑ์นั้น ๆ อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้สูงขึ้นอยู่เสมอ

ส่วนที่ 3 คือ คุณลักษณะที่เกินความคาดหวังของลูกค้า (Excitement) คุณลักษณะนี้จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประหลาดใจ หรือเกินความคาดหวังที่ตั้งไว้ โดยคุณลักษณะที่เกินความคาดหวังนี้เมื่อไม่มีในผลิตภัณฑ์ก็ไม่ได้ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดีแต่อย่างใด แต่ในมุมมองของธุรกิจถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากคุณสมบัติเหล่านี้สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับตัวผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างมาก

QFD กับบ้านคุณภาพ (House of Quality)

QFD เป็นเทคนิคที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่นที่อุ่อเอเรียของบริษัทมิตซูบิชิ จังหวัดโกเบ ต่อมา ในปี ค.ศ.1960 บริษัท โตโยต้าประเทศญี่ปุ่นได้นำ QFD มาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อใช้ในบริษัทโตโยต้าและบริษัทในเครือ ทำให้ QFD เป็นที่นิยมแพร่หลายในญี่ปุ่นมากขึ้น มีบริษัทชั้นนำในอเมริกาหลายบริษัทได้ให้ความสนใจและนำเทคนิคของ QFD ไปใช้ด้วย ในการสำรวจความต้องการของลูกค้า จะมีการประเมินระดับความสำคัญของความต้องการแต่ละข้อ จากนั้นทีมงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ฝ่ายออกแบบ ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ตลอดจนฝ่ายการวางแผน จะร่วมกันปรึกษาวิเคราะห์ เพื่อแปลงความต้องการของลูกค้าให้เป็นข้อกำหนดทางเทคนิคที่จำเป็นต้องมี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยดูจากระดับความสำคัญ ข้อมูลของคู่แข่งและความสามารถในการแข่งขัน จากนั้น จะนำข้อกำหนดทางเทคนิคที่มีความสำคัญมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่

Hauser and Clausing (1988) สรุปว่า บ้านแห่งคุณภาพ (House of Quality, HOQ) เป็นรูปแบบหนึ่งของวิธีการแบบแผนที่มโนทัศน์ (Conceptual Map) ซึ่งหมายถึงการวางแผนความสัมพันธ์ของหน้าที่และการติดต่อประสานข้อมูล หรือเรียกว่าการส่งความต้องการของผู้บริโภคไปเป็นหน้าที่ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน

บ้านแห่งคุณภาพเป็นเครื่องมือที่แสดงลักษณะของผลิตภัณฑ์ (Product Characteristics)

โดยการนำเอาความต้องการของลูกค้ามาพิจารณาร่วมกับเทคนิคการออกแบบของฝ่ายวิศวกรรมขององค์กร เพื่อกำหนดรายละเอียด (Specification) ไปพร้อม ๆ กับการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีณา เตโช (2546) ได้ทำการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมในคลังสินค้า โดยได้รวบรวมแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของกิจกรรมในคลังสินค้าที่สามารถนำไปใช้เพื่อลดต้นทุนการจัดการด้านโลจิสติกส์ในคลังสินค้า ซึ่งมีวิธีการ ดังนี้

1. การนำวิธีอนุกรมเวลา (Time Series) มาใช้พยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงาน ซึ่งผลของการพยากรณ์จะมุ่งเน้นในการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายสินค้า
2. การลดต้นทุนโดยการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ ได้มีการนำเอาเครื่องมือการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Quality Function Deployment (QFD)) เข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการลดต้นทุนโดยการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์
3. นำเอาแนวคิดของความร่วมมือในระดับที่ 3 มาประยุกต์ใช้ โดยให้ผู้จัดส่งวัตถุดิบเป็นผู้จัดหาทดแทนวัตถุดิบให้แก่บริษัทผู้ผลิตเบาะรถยนต์ และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งความร่วมมือนี้จะทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุนสินค้าคงคลังได้อีกด้วย

สุภารัตน์ ครอบพาณิชย์ (2548) ได้ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพในการบริการของธุรกิจทางการขนส่งโดยใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่ทางคุณภาพและบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ซึ่งเป็นการปรับปรุงคุณภาพการบริการในธุรกิจทางการขนส่งเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าปลายทางและลดข้อร้องเรียนของบริษัทลง โดยใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่ทางคุณภาพ (QFD) แบบ 4 เฟสในการปรับปรุงเพราะเป็นเทคนิคที่เน้นความสำคัญของลูกค้า การให้คะแนน ในเมทริกซ์ความสัมพันธ์ของเทคนิค QFD อาจเกิดความลำเอียงของผู้ทำการประเมินได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) ซึ่งมีการคำนวณค่าความสอดคล้องของ คะแนนที่ทำการประเมินในการให้คะแนนแทน ส่วนการดำเนินงานวิจัยจะเริ่มจากการแปลงเสียง ของลูกค้า (VOC) ไปสู่ช่วงต่าง ๆ ของ Four - Phases Model คือ 1) การวางแผนผลิตภัณฑ์ 2) การแปลง การออกแบบ 3) การวางแผนกระบวนการ และ 4) การวางแผนปฏิบัติการผลิต จนกระทั่งได้เป็นวิธีการปฏิบัติงานผลลัพธ์จากการวิจัยนี้คือการปรับปรุงความสามารถในการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งวัดได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และจำนวนข้อร้องเรียนต่อเดือนลดลง นอกจากนี้ยังทำให้จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนการขนส่งต่อเดือนลดลงอีกด้วย

ภัทรกร อมรเลิศวิทย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการลดต้นทุนสินค้า จากการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงบรรจุภัณฑ์ของเม็ดพลาสติกของบริษัท เอบีซี จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุนสินค้า โดยการนำเอาเครื่องมือทางการออกแบบมาใช้ ซึ่งได้เลือกใช้เครื่องมือ Quality Function Deployment หรือ QFD ซึ่งจะมุ่งเน้นที่การปรับปรุงวัสดุที่ใช้ในการผลิตบรรจุภัณฑ์ โดยการออกแบบบรรจุภัณฑ์ใหม่แบบต่าง ๆ ให้มีคุณลักษณะตามข้อกำหนดที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย QFD และทำการทดสอบเปรียบเทียบคุณสมบัติ ประเมินผลเพื่อเลือกบรรจุภัณฑ์ใหม่ที่ดีที่สุด ผลจากการศึกษาพบว่า การออกแบบเพื่อการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์จะสามารถลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนด้านบรรจุภัณฑ์ลงได้ถึง 33% หรือ 46 ล้านบาท โดยประมาณต่อปีจากการพยากรณ์การขาย ในปี 2006 ซึ่งเป็นผลให้ค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนสินค้ารวมลดลงไปด้วย

อุมาพร โกศล (2549) ได้ศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการลดต้นทุนค่าขนส่งจากการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงบรรจุภัณฑ์ของบริษัท เอบีซี จำกัด โดยการนำเครื่องมือทางการออกแบบมาใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกเอาเครื่องมือ Quality Function Deployment หรือ QFD มาช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งการปรับปรุงครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงขนาด และจำนวนหน่วยบรรจุของบรรจุภัณฑ์ โดยพิจารณาจากหลักการออกแบบบรรจุภัณฑ์แบบต่าง ๆ ให้บรรจุภัณฑ์มีคุณลักษณะตามข้อกำหนดที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย QFD และทำการประเมินผล เพื่อเลือกบรรจุภัณฑ์ที่มีความเหมาะสม และมีความสำคัญมากที่สุด ผลการศึกษาพบว่า การออกแบบเพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่ง จะสามารถลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนด้านการขนส่งลงได้ถึง 1.70% หรือคิดเป็นมูลค่า 633,780.50 บาท โดยประมาณต่อปีจากการพยากรณ์การขาย ณ ปี 2548 ซึ่งเป็นผลให้ค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนรวมลดลงไปด้วย

ธราธร ปิ่นทอง (2550) ได้เสนอวิธีการคัดเลือกปัจจัย และการคัดเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ลำดับที่ 3 โดยอ้างอิงอยู่บนพื้นฐานวิธีเดียวกัน คือ วิธีการวิเคราะห์แบบลำดับชั้น ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกผู้ให้บริการ และช่วยพัฒนาขั้นตอน และระเบียบวิธีการเลือกผู้ให้บริการที่เป็นระบบมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 3 ที่ให้บริการอยู่ในอุตสาหกรรมเหล็กม้วนที่จะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการคัดเลือกเพื่อจะได้นำไปพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มผู้ผลิตเหล็กม้วนในอนาคต

นัฐ วงษ์ศิริ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ใช้คัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาแรงงาน โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบมีลำดับชั้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือการขาดงานเนื่องจากการขาดงานจะส่งผลกระทบต่อการผลิตมากที่สุด ดังนั้น การวิจัยนี้จึงทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ให้บริการ และช่วยพัฒนาขั้นตอน และระเบียบวิธีการคัดเลือกผู้ให้บริการที่เป็นระบบมากขึ้น

สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดี และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในการพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในอนาคต

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University