

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 บทสรุปงานวิจัย

การดำเนินการให้ธุรกิจ หรือองค์กรสามารถอยู่รอดได้ ภายใต้สภาพตลาดที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นในปัจจุบัน สิ่งสำคัญคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า นอกจาก สินค้าจะต้องมีคุณภาพ และได้มาตรฐานแล้ว คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าได้รับจากองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งมีความสำคัญ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ซึ่งลูกค้าจะพิจารณาด้านราคาและการให้บริการเป็นองค์ประกอบหลักในการตัดสินใจสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ ดังนั้นความเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจและระดับความสามารถในการแข่งขันจึงขึ้นอยู่กับ ขีดความสามารถของการตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวม คุณภาพของทั้งองค์กร สามารถวัดได้จาก ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรนั้น

ในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือระบบงานนั้นสามารถพัฒนาได้หลายวิธี วิธีหนึ่งที่เป็นที่นิยมกันและนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ คือ เทคนิค QFD ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการหรือระบบงาน การใช้เทคนิค QFD จะทำให้ได้รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งต่างจากการพัฒนาระบบงานทั่วไปที่จะเน้นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบเดิมเข้ามาใช้แทนที่ หรือไม่ก็พัฒนาระบบหรือทรัพยากรที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยระบบที่ได้รับการปรับปรุงนั้นไม่สามารถสรุปภาพรวมได้ว่า จะเป็นแนวทางที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD เป็นการพัฒนาปรับปรุงระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

การประยุกต์ใช้เทคนิค QFD ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการในหน่วยงานขายของบริษัท ตัวอย่าง จะเริ่มต้นจากการระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษาความต้องการ หลังจากนั้นจะเริ่มกระบวนการของการรับฟังเสียงความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในที่นี้ใช้การระดมความคิดและแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นข้อมูลดังกล่าวจะผ่านกระบวนการคัดแยก เพื่อให้ได้ความต้องการที่แท้จริง และผ่านกระบวนการจัดโครงสร้างความต้องการของลูกค้า แบบสอบถามจะถูกนำมาใช้เป็นสื่อกลางที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคะแนนความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทตัวอย่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ผลสรุปของข้อมูลจะถูกนำมาใช้เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการปรับปรุง

ด้วยเทคนิค QFD แบบสี่ช่วง (Four-Phase) ช่วงที่ 1 “การวางแผนด้านสินค้า/ผลิตภัณฑ์” ความต้องการของลูกค้าจะถูกกระจายไปสู่ปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดทางเทคนิค ในรูปแบบของตัววัดผลงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเหล่านั้นได้ และผ่านกระบวนการหาลำดับความสำคัญของแต่ละข้อกำหนดทางเทคนิค เพื่อบ่งบอกถึงระดับความสำคัญในการดำเนินการปรับปรุง จากนั้นจึงเข้าสู่ช่วงที่ 2 “การออกแบบสินค้า/ผลิตภัณฑ์” ในส่วนนี้ ได้มีการนำเอาข้อกำหนดทางเทคนิคที่ได้จากช่วงที่ 1 มากระจายสู่ปัจจัยที่เป็น ข้อกำหนดของส่วนประกอบ ที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดทางเทคนิคที่ต้องการพร้อมทั้งกำหนดค่าเป้าหมายซึ่งวัดค่าได้ จัดลำดับความสำคัญ คุณลักษณะของส่วนประกอบที่มีลำดับความสำคัญสูงจะถูกกระจายไปสู่ช่วงที่ 3 ต่อไป ช่วงที่ 3 “การวางแผนกระบวนการ” ช่วงนี้จะเริ่มจากการนำเอาข้อกำหนดของส่วนประกอบที่ได้ในช่วงที่แล้ว มากระจายไปสู่ปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดของกระบวนการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่สามารถตอบสนองต่อ ข้อกำหนดของส่วนประกอบที่ต้องการได้ โดยจะต้องทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการที่มีอยู่เดิมอย่างละเอียด เพื่อสรุปหาข้อกำหนดของกระบวนการหรือขั้นตอนที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือในการวิเคราะห์ เช่น แผนผังความสัมพันธ์ (Interrelation Diagram) เป็นต้น ข้อกำหนดของกระบวนการที่ได้จะถูกจัดลำดับความสำคัญและนำไปทำแผนเพื่อควบคุมกระบวนการต่อไป ช่วงที่ 4 “การวางแผนควบคุมกระบวนการ” ในช่วงนี้ เริ่มจากการวางแผนกระบวนการ จากนั้นจึงวางแผนควบคุมกระบวนการ โดยวางแผนวิธีการที่จะควบคุมข้อกำหนดของกระบวนการที่ได้จากช่วงที่ 3 ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากแผนเพื่อควบคุมกระบวนการที่ได้ จะนำมาขยายผลต่อ ในการดำเนินการปรับปรุง และวัดผลซึ่งมีทั้งหมด 8 กระบวนการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานขาย และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

หน่วยงานขาย

1. โปรแกรมตรวจสอบพฤติกรรมคำสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า
2. ระบบติดตามและแก้ไขปัญหา
3. โปรแกรมเยี่ยมลูกค้า
4. จัดทำโฮมเพจของหน่วยงานขาย
5. การแจ้งแนวโน้มราคา

หน่วยงานอื่น

1. หน่วยตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์เคลื่อนที่
2. ระบบยืนยันคำสั่งซื้อ
3. เขียนโปรแกรมตารางการจราจร

เมื่อกระบวนการทั้งหมดได้ปรับปรุงพัฒนาจนเสร็จสมบูรณ์ และองค์กรมีการผลักดันอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะส่งผลให้ระบบงานขายของบริษัทตัวอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในเวลาเดียวกัน

6.2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

6.2.1 ข้อสังเกตเกี่ยวกับเทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD)

จากการศึกษาเทคนิค QFD เพื่อนำมาใช้ในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถกล่าวได้ว่าเทคนิค QFD เป็นเทคนิคและเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับปรุงระบบการทำงานหรือกระบวนการผลิต ฯลฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เทคนิค QFD คือวิธีการที่วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแล้วกระจายความต้องการดังกล่าวไปสู่ผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยใช้เมตริกซ์และเทคนิคเชิงปริมาณและคุณภาพ รูปแบบของ QFD ขึ้นอยู่กับการพิจารณาเลือกใช้ แต่ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปมี 3 แบบ คือ แบบสี่ช่วง (Four-Phase) ซึ่งจะใช้นุกรมเมตริกซ์ในการพัฒนาทั้งหมด 4 ขั้นตอนแบบ Matrix of Matrices ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับเทคนิคอื่นๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนา และแบบ The Integrated QFD ประกอบด้วย 9 ขั้นตอนของการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือการดำเนินธุรกิจที่ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดการปฏิบัติมากกว่าแบบ สี่ช่วง แต่ยังคงมีนุกรมเมตริกซ์อยู่ทั้งหมด 4 ขั้นตอนเช่นเดิม ส่วนประเภทและความแม่นยำของข้อมูลที่ต้องใช้กับ QFD ขึ้นอยู่กับงานที่ประยุกต์ใช้ เช่น การปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้า ซึ่งโดยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเชิงสถิติที่ผ่านการวิเคราะห์อย่างถูกต้องมาประกอบการพิจารณา เช่น ค่าเฉลี่ยของประชากรข้อมูล ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น แตกต่างจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการบริการ ที่ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์รูปแบบ ด้วยเครื่องมือการวางแผนและจัดการ เช่น แผนผังความสัมพันธ์ แผนผังต้นไม้ แผนผังการจัดกลุ่ม เป็นต้น เทคนิค QFD เป็นเทคนิคที่ไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานที่เป็นบรรทัดฐานแน่นอน แต่มีลักษณะขั้นตอนหลักเหมือนกัน คือ จะให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก และใช้เป็นเป้าหมายในการดำเนินการ ให้ลำดับความสำคัญของความต้องการที่แตกต่างกัน ถ่ายทอดและกระจายความต้องการเหล่านั้นอย่างเป็นระบบจนได้กระบวนการหรือขั้นตอนที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งจากการที่เทคนิคนี้เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และปรับปรุงกระบวนการหรือการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ทำให้เทคนิค QFD เป็นเทคนิคที่แพร่หลายและได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในปัจจุบัน

6.2.2 การประยุกต์เทคนิค QFD กับองค์กร

การประยุกต์เทคนิค QFD ในงานวิจัยนี้ได้มีการตั้งทีมงาน ซึ่งมาจากหลายหน่วยงาน มาร่วมทำการวิเคราะห์ หากจะให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทีมงานควรมีความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการใช้เทคนิค QFD มาก่อน อีกทั้งการประยุกต์เทคนิค QFD สำหรับการพัฒนา ปรับปรุงระบบงานขายของบริษัทตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การเข้าติดต่อกับลูกค้าจนถึงการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าตามที่นัดหมาย รวมถึงการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เมตริกซ์แต่ละเมตริกซ์ที่ได้มีขนาดค่อนข้างใหญ่ การกระจายคุณลักษณะหรือข้อกำหนดไปยังขั้นตอนถัดไป ทำให้ไม่ครบถ้วน และรายละเอียดในแต่ละกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานยังไม่ชัดเจนพอ จึงควรมีการนำเอาเทคนิค QFD มาใช้ในการออกแบบแต่ละกระบวนการ หรือระบบย่อย ของระบบงานขาย เพื่อให้ได้รายละเอียด วิธีปฏิบัติ วิธีการควบคุมในแต่ละระบบย่อยภายในระบบงานขายมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การประยุกต์เทคนิค QFD สามารถประยุกต์ใช้ซ้ำได้ ในลักษณะของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเทคนิค QFD มีลักษณะเป็นวงจรการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นและสิ้นสุดที่ลูกค้า โดยความต้องการของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทจะถูกถ่ายทอดและเปลี่ยนแปลงเป็นเป้าหมายของบริษัทที่ใช้ในการออกแบบและวางแผนควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและดีที่สุดสำหรับตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ผลที่ได้จากการพัฒนาของบริษัทจะถูกนำเสนอสู่ลูกค้า ซึ่งเป็นการสิ้นสุดของวงจรการพัฒนาในรอบหนึ่งๆ และเสียงสะท้อนที่ได้รับกลับมาจากความต้องการของลูกค้า จะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดการพัฒนางานในรอบต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับที่สูงขึ้น สำหรับงานวิจัยนี้ถือว่าเป็นเพียงวงจรรอบแรกของผลที่ได้จากเทคนิค QFD เท่านั้น ดังนั้นควรมีการรับฟังเสียงความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และจัดทำ QFD ออนไลน์ (On-Line) เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูล และทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการพัฒนางานในรอบต่อไป นอกจากนี้ ควรมีการติดตามผลการปรับปรุงระบบงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของโปรแกรมการจรรจนส่ง ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานขายและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิมได้

6.2.3 การเปรียบเทียบเทคนิค QFD ของงานวิจัยนี้กับงานวิจัยอื่น

เมื่อทำการเปรียบเทียบ เทคนิค QFD ที่ประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษาของบริษัทตัวอย่างของงานวิจัยนี้กับงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมที่เสนอไว้ในบทที่ 2 จะมีรูปแบบและวัตถุประสงค์คล้ายกับกรณีของศูนย์หนังสือ Yaesu (YBC) เรียกได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมการให้บริการอย่างหนึ่ง เริ่มจากกิจการขนาดเล็กและเติบโตขยายตัวใหญ่ขึ้น ซึ่งทำการปรับปรุงระบบงานขายและวางกลยุทธ์ในการดำเนินการใหม่ด้วยเทคนิค QFD (Akao, 1990 : 307-310) โดยมีวัตถุประสงค์คือเพิ่มความ

พึงพอใจของลูกค้า เช่นเดียวกับกรณีศึกษา และทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าในร้าน สำหรับงานวิจัยที่แตกต่าง เช่น กรณีของ 3M Austin Center ซึ่งจะทำการพัฒนาสินค้าที่เรียกว่า Wire Marker โดยมีวัตถุประสงค์คือ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการตลาด และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของลูกค้า เพื่อกำหนดเส้นทางในการพัฒนาเทคโนโลยี โดยให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการลำดับความสำคัญในแต่ละความต้องการและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และวัสดุที่นำมาใช้ (Bicknell, 1995 : 317-319)

6.2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD ในงานวิจัยนี้

การประยุกต์ใช้เทคนิค QFD ในงานวิจัยนี้ จะช่วยให้บริษัทสามารถพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นระบบ ง่ายต่อการปรับปรุง และทีมงานสามารถมองเห็นรายละเอียดได้ครอบคลุมทุกขั้นตอนการทำงาน นอกจากนี้ การนำเทคนิค QFD มาใช้ยังทำให้เกิดประโยชน์อื่นๆ อีก เช่น ทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ทำให้ทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อบริษัทตัวอย่างและบริษัทคู่แข่ง ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการทำงานของบริษัทตัวอย่างต่อไป และสามารถกำหนดตำแหน่งของบริษัทในตลาดการแข่งขันได้ ทำให้ทราบถึงตัววัดผลงานที่ควรจะต้องจัดตั้งให้มีขึ้น เพื่อใช้ในการประเมินผลงานของบริษัท และที่สำคัญคือการนำเทคนิค QFD มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทตัวอย่างนี้ จะทำให้เกิดการสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เนื่องจากเทคนิค QFD ใช้ทีมงานพัฒนาที่มาจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนมาระดมสมองร่วมกัน ทำให้เกิดการพัฒนาที่สอดคล้องประสานการทำงาน และทำลายอุปสรรคระหว่างหน่วยงาน โดยแต่ละส่วนงานจะมีความเข้าใจในการทำงาน และข้อจำกัดของส่วนงานอื่นได้ดีขึ้น มีการคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ที่อยู่รอบข้างหรือส่วนงานอื่น และพยายามลดผลกระทบดังกล่าว การร่วมมือที่เกิดขึ้นในองค์กรนี้จะช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจให้สูงขึ้น

6.2.5 ปัญหาและข้อจำกัดของงานวิจัย

ความต้องการของลูกค้า จัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD ความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์และลักษณะผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการจึงต้องมีความชัดเจน การเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าจะได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อมูลจะมีความถูกต้องและแม่นยำมากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับเทคนิค และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในงานวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นสื่อกลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อสรุปหาความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของบริษัทตัวอย่าง เมื่อเทียบกับคู่แข่ง เนื่องจากแบบสอบถามเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีค่าใช้จ่ายต่ำและสะดวกต่อผู้เก็บข้อมูลใน

การเก็บข้อมูลของลูกค้าที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ แต่ผลตอบแทนที่ได้รับกลับมาน้อยมาก ซึ่งพอสรุปได้จากลักษณะพฤติกรรมในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของคนไทย ซึ่งจะไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้การตอบกลับแบบสอบถามมีปริมาณน้อยมากเมื่อเทียบกับปริมาณที่ส่งออกไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น การเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า จึงเป็นสิ่งที่พิจารณาอย่างละเอียดและรอบคอบ ความเข้าใจในตัวสินค้าและลักษณะของสินค้าที่ลูกค้าต้องการจะต้องมีความชัดเจน ซึ่งจะสามารถช่วยนำทางไปสู่ความต้องการอย่างมีลำดับชั้นได้ กรณีของงานวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของงานวิจัยในเรื่องของความน่าเชื่อถือของข้อมูล เนื่องจากไม่ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความจริงใจในการตอบแบบสอบถามและมีความเข้าใจในคำถามตรงกับผู้ออกแบบสอบถามมากน้อยเพียงไร นอกจากนี้ค่าคะแนนระดับความสำคัญยังขึ้นอยู่กับเกณฑ์การตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนแตกต่างกันไป ดังนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าจึงควรมีการสัมภาษณ์หรือสอบถามลูกค้าโดยตรง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและได้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า หากความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาด้วยเทคนิค QFD ไม่ได้เป็นความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแล้ว กระบวนการที่ได้ออกมาในตอนท้ายที่สุดจะไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือคุ้มค่า

ปัญหาและข้อจำกัดอีกประการหนึ่ง คือ การเปรียบเทียบการตอบสนองทางเทคนิคของบริษัทตัวอย่างกับบริษัทคู่แข่ง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทำให้บริษัททราบถึงระดับความสามารถทางเทคนิค และสามารถปรับปรุงความสามารถทางเทคนิค ในส่วนที่ด้อยกว่า ให้ทัดเทียม หรือเหนือกว่าคู่แข่งได้ พร้อมทั้งรักษาและพัฒนาความสามารถทางเทคนิคในส่วนที่เหนือกว่าให้เหนือกว่าคู่แข่งยิ่งขึ้นไป ในงานวิจัยนี้ จะทำการเปรียบเทียบการตอบสนองทางเทคนิคของบริษัทตัวอย่างกับบริษัทคู่แข่งเพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากข้อมูลทางเทคนิคส่วนใหญ่เป็นข้อมูลภายในองค์กร และข้อมูลที่ทำให้การเปรียบเทียบได้จากประสบการณ์และความสามารถของผู้แทนขาย ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐาน และไม่มีความแม่นยำมากนัก ซึ่งกรณีของงานวิจัย เป็นกรณีศึกษาที่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร แต่ในการประยุกต์ใช้งานจริง ควรต้องพิจารณาเลือกใช้เทคนิค หรือวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาในส่วนของการประเมินผล ตามหลักการ การประเมินผลของงานวิจัย ควรจะทำการประเมินผลหลังจากที่ปรับปรุงทุกกระบวนการเสร็จสมบูรณ์ และมีการใช้งานระยะหนึ่งแล้วจึงวัดผลจริงด้วยตัววัดผลงาน หรือข้อกำหนดทางเทคนิค ที่ได้จากเมตริกซ์ที่ 1 ซึ่งจากผลการประเมินของลูกค้าพบว่า ผลลัพธ์ที่ได้มีความแตกต่างจากเดิมเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากการดำเนินการปรับปรุงของแต่ละกระบวนการใช้ระยะเวลามาก และกระบวนการที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วเพิ่งมีการใช้งานเพียงไม่นาน ทำให้ลูกค้ายังไม่เห็นผลของการปรับปรุงมากนัก ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการประเมินผลโดยลูกค้าอีกครั้งหนึ่งหลังจากใช้งานทุกกระบวนการที่ปรับปรุงระยะหนึ่ง เพื่อที่จะได้ทราบถึงจุดบกพร่องของกระบวนการที่พัฒนา และนำไปสู่การปรับปรุงจนได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6.2.6 ผลที่ได้รับจากงานวิจัยในเชิงวิชาการและธุรกิจอุตสาหกรรม

ผลที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ เมื่อพิจารณาในทางวิชาการแล้ว กรณีศึกษาที่สามารถใช้เป็นตัวอย่างของผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องของเทคนิค QFD เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาต่อไป หรือสามารถใช้เป็นวิธีการเปรียบเทียบให้ผู้ที่มีความรู้ในเทคนิค QFD พัฒนาวิธีการที่ง่ายกว่า และมีความถูกต้องแน่นอนต่อไปในอนาคต การประยุกต์เทคนิค QFD นั้นสามารถใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรม ไม่เพียงแต่เฉพาะอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเท่านั้น ยังสามารถนำไปใช้ในอุตสาหกรรมบริการหรือพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการ เช่นเดียวกับงานวิจัย ซึ่งการตีความข้อกำหนดต่างๆ ทำได้ยากกว่าอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิต เทคนิค QFD เป็นเทคนิคที่นำเสนอวิธีการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน ที่ใช้ความต้องการของลูกค้าเป็นเป้าหมายของการพัฒนาดำเนินการ โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบวิธีการทำงานเช่นเดียวกับเทคนิคอื่นทั่วไป สำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ความต้องการของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดของความอยู่รอด และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ การประยุกต์เทคนิค QFD นี้ จะช่วยปรับปรุงให้วัฏจักรของงานออกแบบผลิตภัณฑ์ และวัฏจักรของการผลิตใช้เวลาสั้นลง เนื่องจากเป็นเทคนิคที่พิจารณาทั้งวงจรของผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญในขั้นตอนการออกแบบมากกว่าที่จะคอยไปแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ลดปัญหาทางงานซ้ำซ้อน ลดต้นทุนหรือความสูญเสียที่ไม่จำเป็น รวมถึงช่วยพัฒนาเทคนิคใหม่ๆ ที่สามารถประยุกต์ใช้กับระบบงาน ดังนั้น เทคนิค QFD ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยในการออกแบบผลิตภัณฑ์ พัฒนาปรับปรุงการบริการและระบบงานอย่างเป็นระบบ ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย