

## การประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โทรศัพท์มือถือ

โดย นายเกียรติวิทย์ สมทอง  
นายสมพงษ์ วัฒนอมเงิน

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment, QFD) เพื่อปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ประเภทโทรศัพท์มือถือ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์โทรศัพท์มือถือจากการร้องเรียนของลูกค้า โดยเริ่มจากการใช้การสอบถามโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จัดหมวดหมู่ของข้อมูล รวมถึงลักษณะความต้องการสร้างแบบสอบถาม ให้คะแนนความสำคัญ และประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment, QFD) โดยการประเมินแบบสอบถามโดย นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 100 คน แบ่งเป็นชาย 50 คน หญิง 50 คน จากผลการประเมินสามารถจัดลำดับความสำคัญได้ 10 อันดับ

1. ความดึงดูดใจ (ในด้านการออกแบบ)
2. รูปร่าง (ในด้านการออกแบบ)
3. ขนาดในการพกพา (ในด้านการใช้งาน)
4. ลักษณะวิธีการเปิดปุ่มกด (ในด้านการออกแบบ)
5. ทนทานต่อการใช้งาน (ในด้านการใช้งาน)
6. ขนาดของชิ้นส่วน (ในด้านการออกแบบ)
7. วิธีเปิดปุ่มกด (ในด้านการใช้งาน)
8. การจัดวางตำแหน่งของอุปกรณ์ (ในด้านการออกแบบ)
9. ศูนย์บริการและร้านจัดจำหน่าย (ในด้านการบริการ)
10. จำนวนของสี (ในด้านของวัสดุ)

และสามารถแสดงให้เห็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment, QFD) ใช้งานในลักษณะอื่นๆ ได้

## **The Application of Quality Function Deployment Technique for mobile phone.**

By Mr.Kiattiwit Somthong  
Mr.Sompong Thanom-ngoen

### **ABSTRACT**

This research is aimed to apply a Quality Function Deployment (QFD) to improve mobile phone.

Firstly, a group of customer is interviewed, Then the voices of customer are then used to develop a questionnaire. The questionnaire are send to customers again..

And application techniques distributed Quality Function Deployment (QFD) evaluation by student questionnaires people of Ubon Ratchathani University Lecturer in the area is divided into 100 men, 50 women, 50.

The findings from the third car held firm tight top priority at 10.

1. Attractive (In design).
2. Shape (In design).
3. The size of the handheld. (In use).
4. Look how the open button. (In design).
5. Resistant to use. (In use).
6. The size of parts. (In design).
7. How open button. (In use).
8. The placement of the device. (In design).
9. Distribution centers and stores. (In services).
10. Number of colors (In materials).

And can show the way to see the interest in applying techniques of Quality Function Deployment (QFD) to use in other characteristics.