

ชื่อเรื่อง “การปรับเปลี่ยนหน้าที่เชิงคุณภาพ”

โดย นางสาวพัชราภรณ์ มารี

นางสาวนภภรณ์ ศิริจันทร์

บทคัดย่อ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเทคนิคการปรับเปลี่ยนหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment : QFD) ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่างๆ ในด้านการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ประโยชน์ที่จะได้รับการนำ QFD มาใช้ อาทิเช่น เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า, ลดขั้นตอนในการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่, ลดค่าใช้จ่ายในการออกแบบ ลดเวลาในกระบวนการผลิต เป็นต้น

ซึ่งรูปแบบของ QFD Model ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปมี 3 แบบ ได้แก่

1. Four – Phose Model
2. Matrix of Matrices Model
3. The Intergrated QFD Model

ซึ่งทั้ง 3 แบบนี้จะไปในแนวทางเดียวกัน ไม่มีความขัดแย้งกัน โดยคนจัดทำจะศึกษา QFD แบบ Four – Phose Model เนื่องจากเป็น โมเดลที่เล็ก และสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย

เฟส 1 การวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning or House of Quality)

เฟส 2 การออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design or Part Deployment)

เฟส 3 การวางแผนการผลิต (Manufacturing or Process Planning)

เฟส 4 การวางแผนขั้นตอนการผลิตและควบคุมกระบวนการ (Production Operations Planning and Process Control)

นอกจากนี้โดยคณะผู้จัดทำยังได้ทำการศึกษา กรณีศึกษา (Case study) ซึ่งได้นำเทคนิค QFD มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์พร้อมทั้งเรียบเรียงและสรุปเนื้อหาของกรณีศึกษาไว้ในโครงการนี้เพื่อช่วยเป็นแนวทางให้เข้าใจเทคนิค QFD ได้ง่ายขึ้น และเป็นแนวทางการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD

จะเห็นได้ว่าเทคนิคการปรับเปลี่ยนหน้าที่เชิงคุณภาพ QFD เป็นเทคนิคที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการและงานในการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการทำผลิต

Title "Quality Function Deployment"

By Miss Patcharaporn Masri

Miss Napaporn Sirichun

Abstract

This project purpose is to study the Quality Function Deployment (QFD) technique, which used in many organizations to develop the quality of goods and services. The main objective of QFD is the customer satisfaction, and it also benefits from using QFD such as: knowing about what customer need; reducing the processes of product development and time to develop the new product; reducing production design cost and less time for production processing.

There are three models of QFD is used

1. Four- Phase Model
2. Matrix of Matrices Model
3. The Intergrated QFD Model

All these models are the same; nevertheless, they are not contrast. We have studied QFD with the Four- Phase Model because it is a small model and it easier to understand.

Phase 1, Product Planning or House of Quality.

Phase 2, Product Design or Part Development.

Phase 3, Manufacturing or Process Planning.

Phase 4, Production Operations Planning and Process Control.

Furthemore, we also done case study, which can improve the Product Design and summarize the case study for helping us to know the Quality Fuction Deployment (QFD) and make us improve the QFD technique.

Apparently, QFD can be usd with the services and the production efficient, especially it can improve the customer satisfaction which is the main purpose of most business.