



บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์สิ่งแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปมากทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น ด้านทรัพยากรธรรมชาติที่ลดน้อยลง ด้านการตลาดที่กว้างขวางมากขึ้น ด้านวัฒนธรรมประเพณีที่มีการผสมผสาน ด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ระบบเศรษฐกิจที่มีการรวมกลุ่มกัน รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ (ANUPAP TIRALAP et al.,1993) จึงทำให้ประเทศไทยไม่ควรให้ความสนใจด้านการผลิตเพียงด้านเดียว ต้องให้ความสนใจในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ และสร้างความแตกต่างให้กับสินค้า การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินกิจการในยุคของการแข่งขัน เมื่อมีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์แล้วต้องมีการเลือกแบบผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการออกแบบพัฒนาเหล่านั้นออกสู่ตลาด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการเลือกและออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะทำให้ประเทศของเราบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้เป็นอย่างดี

ที่ผ่านมาการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ในประเทศไทยยังไม่แพร่หลายมากนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น การขาดบุคลากรด้านการออกแบบและพัฒนา ขาดเทคโนโลยี ขาดการลงทุนและการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้หากเป็นบริษัทที่มีการร่วมทุนกับต่างประเทศ งานส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์จะเป็นการแก้ไขปัญหาจากแบบที่สำเร็จมาแล้วจากบริษัทแม่มากกว่าการตัดสินใจในการเลือกแบบหรือออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง ในปัจจุบันประเทศไทยมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ มากขึ้น

สามารถให้ความสำคัญกับการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์มากขึ้น เพื่อที่จะยกระดับผลิตภัณฑ์ของไทยให้เป็นที่ยอมรับ และสร้างชื่อเสียงให้แพร่หลายในตลาดโลก

การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลาย ๆ ด้าน มาใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกและการออกแบบพัฒนา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ขึ้นอยู่กับลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะของอุตสาหกรรมและบริษัทนั้น (ชาลิน, 2537) ในปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ ในประเทศไทยที่มีการตัดสินใจในการเลือกแบบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปใหม่ที่เหมาะสมออกสู่ตลาด จะเป็นการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่สะสมมาของผู้บริหารระดับสูงพิจารณาเลือกผลิตภัณฑ์โดยไม่ได้ใช้วิธีการจัดการมาเป็นเครื่องมือช่วย และในการพิจารณาเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีการเสนอความคิดเห็นในคณะกรรมการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีผู้บริหารระดับสูงร่วมอยู่ด้วยแล้ว บางครั้งอาจทำให้เกิดความเบี่ยงเบนในการเสนอความคิดเห็น เช่น หากเป็นการตัดสินใจหรือการเสนอความคิดเห็นจากผู้มีตำแหน่งระดับสูงของบริษัทภายในที่ประชุม ก็จะเป็นที่ยอมรับในข้อเสนอหรือความคิดเห็นตาม โดยไม่มีข้อขัดแย้งในที่ประชุม ซึ่งในความเป็นจริงอาจมีแนวความคิดที่ขัดแย้งอยู่ก็ได้ แต่ไม่มีผู้ใดกล้าโต้แย้ง จึงทำให้ข้อสรุปของการตัดสินใจที่ได้อาจขาดความถูกต้องแม่นยำ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงนำเสนอกระบวนการทางการจัดการเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่เหมาะสมออกสู่ตลาด โดยใช้กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ ซึ่งกระบวนการนี้เหมาะสมกับปัญหาการตัดสินใจที่มีความสลับซับซ้อน และผู้ตัดสินใจแต่ละคนจะมีความอิสระในการตัดสินใจ กระบวนการนี้เป็นการรวบรวมวัตถุประสงค์และเกณฑ์ตัดสินใจที่มีความสำคัญและมีส่วนเกี่ยวข้องต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัทมาสร้างเป็นโครงสร้างของปัญหาตามกระบวนการนี้ แล้วนำมาพิจารณาร่วมกับวัตถุประสงค์และเกณฑ์ตัดสินใจของกลุ่มลูกค้าทั่วไปและผู้ค้าปลีกเห็นว่ามีความสำคัญในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทนำไปพิจารณาปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์เกณฑ์ตัดสินใจหรือการให้ความสำคัญของชุดวัตถุประสงค์และเกณฑ์ตัดสินใจของโครงสร้างปัญหาการเลือกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดภายในประเทศ การเลือก การสร้างแรงจูงใจหรือผลการตอบแทนกับผู้ค้าปลีกเพื่อให้ได้ผู้ค้าปลีกที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อขยายตลาด และนำไปใช้ในการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการและความเหมาะสมของลูกค้าต่อไป

การศึกษาคั้งนี้ใช้กรณีศึกษาจริงจากบริษัทที่ผลิตของเล่นไม้เพื่อการศึกษา ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นบริษัทที่มีการออกแบบและปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความโดดเด่นและมีแนวความคิดแปลกใหม่อยู่เสมอ บริษัทนี้เป็นบริษัทที่มีแบบผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเอง นำเสนอลูกค้า ไม่ผลิตตามแบบของลูกค้า และในแต่ละปีทางบริษัทจะมีการเปลี่ยนแปลง

แบบผลิตภัณฑ์ โดยมีการนำแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่สายการผลิต และคัดเลือกออกประมาณร้อยละ 20 ต่อปี จึงเป็นบริษัทที่เหมาะสมในการนำมาเป็นกรณีศึกษาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และเพื่อเป็นแนวทางการใช้กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ตัดสินใจเลือกแบบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่เหมาะสมออกสู่ตลาดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเกณฑ์การเลือกแบบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่เหมาะสม

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะการเลือกแบบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ที่จะนำออกสู่ตลาดภายในประเทศของบริษัทที่ผลิตของเล่นไม้เพื่อการศึกษาที่ใช้เป็นกรณีศึกษาเพียงแห่งเดียว ซึ่งจะศึกษาในกลุ่มของเล่นที่ช่วยส่งเสริมทักษะด้านการใช้ประสาทสัมผัส กลุ่มของเล่นที่ส่งเสริมทักษะด้านคณิตศาสตร์ ในแง่พื้นฐานด้านรูปร่าง รูปทรง และพื้นฐานด้านการจัดหมวดหมู่ และกลุ่มของเล่นที่ช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ตามจินตนาการเท่านั้น



1.4 ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยเรื่องต่อไปนี้

- การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (ANALYTIC HIERARCHY PROCESS)
- การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป EXPERT CHOICE

2. ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัทที่ใช้เป็นกรณีศึกษา โดยบริษัทต้องมีฝ่ายออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และมีแบบผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเอง

3. ศึกษาขั้นตอนและลักษณะเฉพาะในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัท ที่เป็นกรณีศึกษานั้น จนถึงขั้นตอนการตัดสินใจเลือกแบบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปออกสู่ตลาด

4. สร้างโครงสร้างปัญหาการเลือกซื้อของเล่นของกลุ่มลูกค้าทั่วไปและการเลือกของเล่นเพื่อจำหน่ายของกลุ่มผู้ค้าปลีกตามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ เพื่อทราบวัตถุประสงค์เกณฑ์ตัดสินใจ และทั้งหาน้ำหนักความสำคัญที่ใช้ในการเลือกซื้อของเล่น พร้อมทั้งหาน้ำหนักความสำคัญโดยเปรียบเทียบที่เป็นตัวแทนของกลุ่มโดยการสัมภาษณ์

5. สร้างโครงสร้างปัญหาการเลือกของเล่นแบบใหม่ของคณะกรรมการคัดเลือกแบบของเล่นใหม่ตามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ เพื่อทราบวัตถุประสงค์ เกณฑ์ตัดสินใจ และทั้งหาน้ำหนักความสำคัญที่ใช้ในการเลือกของเล่นแบบใหม่ พร้อมทั้งหาน้ำหนักความสำคัญโดยเปรียบเทียบที่เป็นตัวแทนของกลุ่มโดยการสัมภาษณ์

6. ทดสอบการใช้งานของโครงสร้างปัญหาการเลือกของเล่นแบบใหม่ที่สร้างขึ้นตามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ด้วยการให้โครงสร้างปัญหานี้เลือกของเล่นแบบใหม่โดยวิธีการสัมภาษณ์คณะกรรมการคัดเลือกแบบของเล่นใหม่ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อหาคะแนนรวมของของเล่นแต่ละแบบ ค่าอัตราความไม่สอดคล้อง แล้วนำผลสรุปของลำดับคะแนนรวมของของเล่นแต่ละแบบที่ได้มาเปรียบเทียบกับ การคัดเลือกจริงของบริษัทที่ได้ทำการตัดสินใจไว้

7. สอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารหรือคณะกรรมการคัดเลือกของบริษัทเพื่อยืนยันความเหมาะสมและความพึงพอใจของชุดวัตถุประสงค์และเกณฑ์ตัดสินใจที่กำหนดขึ้นตามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

8. สรุปผลการศึกษา และนำเสนอผลงาน

1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีกระบวนการทางการจัดการ ที่เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเลือกแบบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่เหมาะสมออกสู่ตลาดได้อย่างสะดวก และมีเหตุมีผลเป็นระบบมากขึ้น
2. เป็นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สะสมมาของผู้บริหารระดับสูง ในการเลือกแบบของเล่นใหม่ออกสู่ตลาด เพื่อให้คนรุ่นต่อไปศึกษาและพัฒนาปรับปรุงเกณฑ์ตัดสินใจต่าง ๆ ให้ดีขึ้น และเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการตัดสินใจต่อไป
3. เป็นการเพิ่มพูนความรู้ในการวิเคราะห์การตัดสินใจโดยใช้กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ซึ่งเป็นเทคนิคการตัดสินใจพหุเกณฑ์วิธีหนึ่ง
4. โครงสร้างปัญหาการเลือกของเล่นแบบใหม่ที่สร้างขึ้นตามกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ เกณฑ์ตัดสินใจ และน้ำหนักความสำคัญที่ใช้ในโครงสร้างปัญหาตามความเหมาะสมของสถานการณ์ได้ตลอดเวลา เพราะเป็นกระบวนการที่มีความยืดหยุ่นสูง
5. สร้างความเป็นอิสระในการตัดสินใจของสมาชิก ในคณะกรรมการเลือกแบบของเล่นใหม่ เนื่องจากการตัดสินใจไม่จำเป็นต้องเป็นการตัดสินใจแบบเผชิญหน้าหรือหากต้องตัดสินใจขณะเผชิญหน้า สมาชิกแต่ละคนสามารถตัดสินใจตามความคิดและความต้องการของตนเองได้
6. มีการพิจารณาความเหมาะสมร่วมกันในหลาย ๆ หน่วยงานที่เป็นคณะกรรมการคัดเลือกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ในการตัดสินใจเลือกแบบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่เหมาะสมออกสู่ตลาด และช่วยลดปัญหาความมีอิทธิพลของตำแหน่งหน้าที่ในการแสดงความคิดเห็นและความได้เปรียบจากผู้ที่มีความสามารถในการพูดจูงใจ ขณะที่เสนอความคิดเห็นได้
7. เป็นการพัฒนาวธีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้เกิดความรอบคอบมีหลักเกณฑ์ ส่งผลทำให้แบบผลิตภัณฑ์ที่เลือกสามารถตอบสนองของความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ และบริษัทได้ มั่นยำขึ้น
8. ชี้ให้เห็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป