221403

กุลจิรา อัตตปรีชากุล 2552: การประยุกต์ QFD และการประเมินความเสี่ยงในกระบวนการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต กรณีศึกษา: ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ) สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ศันสนีย์ สุภาภา, M.S. 175 หน้า

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความคาดหวังของนิสิตและผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ รวมทั้งวิธีการสร้างแผนพัฒนาคุณภาพบัณฑิต โดยใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า พิจารณาร่วมกับจุดอ่อนของภาควิชาฯจากการประเมินตามดัชนีชี้วัดของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อภาควิชาฯ ซึ่งจากการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าที่ระดับความไม่พึงพอใจสูงของนิสิต ได้แก่ ด้านปัจจัยเกื้อหนุน ด้านอาคารสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์หลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน และระบบอาจารย์ที่ปรึกษาตามลำดับ ระดับความไม่พึงพอใจสูงของผู้ใช้บัณฑิตได้แก่ทักษะความสามารถทางความคิดของบัณฑิต ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต ด้านทักษะความรู้ความความสามารถของบัณฑิต ทักษะความสามารถทางความคิดของบัณฑิต และทัศนคติและสภาวะทางอารมณ์ของบัณฑิตตามลำดับ เมื่อนำข้อมูลระดับความไม่พึงพอใจสูงของนิสิตและผู้ใช้บัณฑิต มาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค QFD พบว่าด้านต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถทางความคิดวิเคราะห์ของบัณฑิต (19%) ด้านพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต (18%) ด้านพัฒนาทัศนคติสภาวะทางอารมณ์ (14%) และด้านการพัฒนาความรู้ความสามรถของบัณฑิต (13%) ลักษณะคุณภาพที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ ร้อยละจำนวนนิสิตเต็มเวลาเทียบเท่าต่อกลุ่มปฏิบัติการ (1.91) ร้อยละของการได้งานทำตรงสาขาวิชา (1.78) การสอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (1.71) และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาห้องปฏิบัติการต่อปี (1.62) ซึ่งนำมาพิจารณาวิเคราะห์ความสำคัญเพื่อสร้างแผนพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ซึ่งประกอบด้วย แผนการพัฒนาระยะสั้นและระยะกลาง

เนื่องจากความต้องการในการใช้บัณฑิตมีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงความต้องการอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงของแผนพัฒนา ทำให้การพัฒนาบัณฑิตตามแผนพัฒนาคุณภาพฯให้ตรงตามความต้องการเป็นความเสี่ยงที่ถูกประเมินเป็นอันดับแรก

221403

Kuljira Attapreechakul 2009: Application of QFD and Risk Assessment for Graduate Quality Development Plan Case Study: Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Kasetsart University. Master of Engineering (Industrial Engineering), Major Field: Industrial Engineering, Department of Industrial Engineering. Thesis Advisor: Associate Professor Sunsanee Supapa, M.S. 175 pages.

This objective of this study was to investigate and analyze the industrial engineering students' and their prospective employers' expectations of the quality of student from industrial engineering graduate program at Kasetsart University in order to formulate the guidelines for quality assurance planning. The Quality Function Deployment (QFD) technique was applied to analyze the levels of stakeholders' satisfaction. Data on the Industrial Engineering department's operations, as reviewed by the Office for National Education Standards and Quality Assessment were also used for risk assessment analysis. A questionnaire survey and personal interviews were used for data collection. The findings revealed that students in the program had dissatisfaction regarding support facilities, physical facilities, public relations work on the curriculum, instructors and advisory service system respectively. The areas of dissatisfaction among graduates' users included analytical skill, practical ability, graduates' competence level, attitudinal and emotional maturity respectively. The QFD analyses showed that the Department's prioritization for improvement of graduates' characteristics are in the following areas: analytical skill (19%), practical ability (18%), attitudinal and emotional maturity (14%) and graduates' competence level (13%). The quality assurance characteristics were ranked by their weight as following percentages of full time equivalent students per laboratory group (1.91), percentages of job placement (1.78), success rates of professional licensing (1.71), and annual laboratory updating expenses (1.62). These factors were vital elements in designing the graduate quality development plans, both short and medium terms.

Due to the high competitiveness and dramatically change in the need of industrial engineering graduate which effects to the risk assessment analysis of the development plan. The development of graduate under the quality development plan in accordance with the employee's requirement was taken to the first priority for the risk assessment.