

กุลจิรา อัดตปรีชากุล 2552: การประยุกต์ QFD และการประเมินความเสี่ยงในกระบวนการ
จัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต กรณีศึกษา: ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
(วิศวกรรมอุตสาหกรรม) สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ศันสนีย์ สุภาภา, M.S. 175 หน้า

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความคาดหวังของนิสิตและผู้ใช้บัณฑิตที่มี
ต่อภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม รวมทั้งวิธีการสร้างแผนพัฒนาคุณภาพบัณฑิต โดยใช้เทคนิคการ
กระจายหน้าที่เชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า พิจารณาร่วมกับ
จุดอ่อนของภาควิชาจากการประเมินตามดัชนีชี้วัดของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ
การศึกษา (สมศ.) และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อภาควิชาฯ ซึ่งจากการสัมภาษณ์และใช้
แบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าที่ระดับความไม่พึงพอใจสูงของนิสิต ได้แก่
ด้านปัจจัยเกื้อหนุน ด้านอาคารสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์หลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน และระบบ
อาจารย์ที่ปรึกษาตามลำดับ ระดับความไม่พึงพอใจสูงของผู้ใช้บัณฑิตได้แก่ทักษะความสามารถทาง
ความคิดของบัณฑิต ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต ด้านทักษะความรู้ความ
ความสามารถของบัณฑิต ทักษะความสามารถทางความคิดของบัณฑิต และทัศนคติและสภาวะทาง
อารมณ์ของบัณฑิตตามลำดับ เมื่อนำข้อมูลระดับความไม่พึงพอใจสูงของนิสิตและผู้ใช้บัณฑิต มา
วิเคราะห์โดยใช้เทคนิค QFD พบว่าด้านต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถทาง
ความคิดวิเคราะห์ของบัณฑิต (19%) ด้านพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต (18%) ด้าน
พัฒนาทัศนคติสภาวะทางอารมณ์ (14%) และด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบัณฑิต (13%)
ลักษณะคุณภาพที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ ร้อยละจำนวนนิสิตเต็มเวลาเทียบเท่าต่อกลุ่มปฏิบัติการ
(1.91) ร้อยละของการได้งานทำตรงสาขาวิชา (1.78) การสอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (1.71) และ
ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาห้องปฏิบัติการต่อปี (1.62) ซึ่งนำมาพิจารณาวิเคราะห์ความสำคัญเพื่อสร้าง
แผนพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ซึ่งประกอบด้วย แผนการพัฒนาระยะสั้นและระยะกลาง

เนื่องจากความต้องการในการใช้บัณฑิตมีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงความต้องการอย่าง
รวดเร็ว ส่งผลต่อการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงของแผนพัฒนา ทำให้การพัฒนานักศึกษามีคุณภาพ
ตรงตามความต้องการเป็นความเสี่ยงที่ถูกประเมินเป็นอันดับแรก