หัวข้อวิจัย : การปรับปรุงการบริการการศึกษาในระดับอุดมศึกษา
โดยประยุกต์ใช้การแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์
ผู้วิจัย : นายชวลิต มณีศรี
หน่วยงาน : สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2552

บทคัดย่อ

การแข่งขันของธุรกิจการบริการศึกษาในระดับต่างๆ โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษามีความเข้มข้นมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ละสถาบันกำหนดแนวทางในการดำเนินการด้านการบริการการศึกษาโดยมุ่งหวังที่จะตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้มีจำนวนนักศึกษามาสมัครเรียนในสถาบันได้มากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าสิ่งหนึ่งที่จะแสดงให้เห็นถึงโอกาสของความสำเร็จก็คือ การย้อนกลับไปพิจารณาถึงกระบวนการหรือเทคนิคการค้นหาความต้องการของนักศึกษาทั้งผู้ที่จะเข้าศึกษา ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ และผู้ใช้บัณฑิต (ลูกค้า) ที่มีอยู่ว่าเหมาะสมเพียงใด เนื่องจากถ้าไม่สามารถทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ก็จะไม่สามารถกำหนดแนวทางในการจูงใจให้นักศึกษามาสมัครเรียนได้ การแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) เป็นเทคนิคหนึ่งที่นำเอาความต้องการของลูกค้าที่ได้จากการวิเคราะห์เสียงเรียกร้องของลูกค้า ผ่านกระบวนการตามขั้นตอน 4 ขั้นตอนโดยใช้ตารางไขว้ (Matrix) แสดงความสัมพันธ์ มีขั้นตอนเริ่มจากการวางแผนผลิตภัณฑ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การวางแผนกระบวนการ และการสร้างเอกสารปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า QFD เป็นเทคนิคที่สามารถสร้างแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้

หลังจากที่ได้ดำเนินงานตามขั้นตอนของ QFD แล้วพบว่าสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ โอกาสการทำงาน หลักสูตรหรือรายวิชาที่สอน และรายได้หลังจบการศึกษา โดยพบว่าสาขาวิชาที่น่าสนใจมากที่สุดของผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 3 กลุ่มยังไม่ตรงกัน คือผู้เรียนเลือกเรียนไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งเห็นว่าน่าจะมีปัญหามาจากการแนะแนวการศึกษา และสุดท้ายผลจากการดำเนินงานตามขั้นตอนของ QFD ทำให้มีแผนกระบวนการซึ่งมีผลต่อการบริการการศึกษาที่ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด จำนวน 13 แผน ซึ่งแผนกระบวนการ 3 อันดับแรกที่ควรดำเนินการก่อน คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการวิชาการแก่สังคม การพัฒนาระบบบริหารบุคคลและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และการพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอน เพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่พึ่งพาตนเองได้

คำสำคัญ : การแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ เสียงเรียกร้องจากลูกค้า การบริการการศึกษา

SPU CHONBURI

Research Title	:	Improving Education Service in Higher Education by Using Quality Function Deployment (QFD) Case Study: Faculty of Engineering
Name of Researcher	:	Mr. Chawalit Manisri
Name of Institution	:	Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Sripatum Engineering
Year of Publication	:	B.E. 2552

ABSTRACT

An education service in different levels is an intensely competitive business, especially in higher education. Each institute has been trying to identify needs of their future students and satisfy them. The expected outcome is the highest number of applicants for undergraduates. The effective way to find the needs is to consider each process or technique of needs identification from three groups of customers: future students, present students, and employers whether it is practical. Unless the actual needs are addressed, it is hard to encourage future students to apply to universities. The quality function deployment (QFD) is therefore applied to identify the needs by analyzing the voice of customers (VOC). This technique divided into four phases presenting on a cross relationship matrix. The phases are product planning, product design, process planning, and work instruction development. As a result, the QFD can help to guide an appropriate solution to serve the needs.

After applying QFD technique, it is found that the top three customer needs are job opportunities, curricula or course subjects, and salary after graduation. However, the needs of future and present students are different from the needs of employers. This might be the cause of poor counseling for high school or vocational students. In order to satisfy the needs, eventually, thirteen process plans of education service are developed. The first three priorities include academic services performance enhancement, human resource development and personal potential enhancement, and teaching and learning standard development.

KEYWORDS: Quality function deployment (QFD), voice of customer (VOC), education service

SPU CHONBURI