

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพในการปรับปรุงการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ผู้เขียน นางสาวปิยธิดา ชื่อนิคม

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รศ.ดร.นิวิท เจริญใจ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเพื่อนำเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ในการดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS 11.5 เพื่อหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนมีความต้องการพัฒนาสถานตรวจสภาพรถเอกชนอยู่ในระดับมาก และมีความพอใจในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก จากนั้นนำความต้องการของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถมาทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนของเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ โดยนำความต้องการของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนมาสร้างเทคนิคเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จากนั้นนำมาวิเคราะห์สร้างตารางบ้านแห่งคุณภาพ และหาความสำคัญของเทคนิคต่างๆ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาสถานตรวจสภาพรถเอกชน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่าเทคนิคการบริหารงานบุคคล เป็นเทคนิคที่มีค่าคะแนนมากที่สุด เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ

Independent Study Title	Application of Quality Function Deployment Technique in Service Improvement of Private Car Inspection Provider
Author	Miss Piyathida Suenikom
Degree	Master of Science (Industrial Management)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Dr. Nivit Charoenchai

ABSTRACT

The research aim is to study the present status of users' satisfaction and their needs, as well as carry out the Quality Function Deployment (QFD) as a guideline for the development of Private Car Inspection Provider.

The data of this study has been collected mainly from questionnaires and interview. The data was analyzed through the use of means, percentages, and standards deviations using SPSS 11.5 software.

The results of this study indicated that the needs of users to develop the Private Car Inspection Provider were generally high and the current satisfaction was also high. Then, the users' needs were analyzed by using Quality Function Deployment (QFD) and were applied to create techniques to respond to the users' needs. After that, the House of Quality table was elaborated in order to analyze and prioritize the techniques, and the way to develop the Private Car Inspection Provider was determined. It was found that the technique received the highest scores was the use of Personnel management because human resource was importance for service business.