บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากสภาวะการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน การบริหารจัดการองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จสามารถสร้างผลกำไรและสามารถคงอยู่และแข่งขันกับคู่แข่งได้ การนำเอาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) ประยุกต์ใช้เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งเป้าหมายเพื่อการปรับปรุง การลดต้นทุน การลดความผิดพลาด ก่อให้เกิดการเพิ่มความสามารถในการทำกำไรและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) มาใช้ในการบริหารจัดการจะช่วยให้องค์กรประเมินตนเองได้ว่ามีความเป็นเลิศในระดับสากลหรือไม่ เพราะเกณฑ์TQA มีต้นแบบมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ซึ่งเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลกทำให้เกณฑ์ TQA เป็นกรอบแนวคิด ในการบริหารจัดการการดำเนินงานในระดับมาตรฐานสากล ที่เน้นการเชื่อมโยงหรือบูรณาการระบบงานต่างๆ ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งองค์กรทุกประเภทและทุกขนาดสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องให้ได้มาตรฐานขององค์กรที่เป็นเลิศ

จากการดำเนินงานขององค์กรกรณีศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งดำเนินธุรกิจในการออกแบบการผลิตสินค้าและดำเนินการทางการตลาดตลอดจนถึงให้บริการด้านการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์กับบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ ยุทธ์โธปกรณ์ทางการทหาร การคมนาคม การแพทย์ การอุตสาหกรรม-บันเทิงและสินค้าของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ทำให้คุณภาพของการผลิตสินค้าเป็นเรื่องที่ลูกค้าให้ความสำคัญอย่างมาก

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันองค์กรกรณีศึกษายังจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการเพื่อทำให้คุณภาพของกระบวนการผลิตดีขึ้น โดยงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติและปรับปรุงตามแนวเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติตามหมวดที่ 6 คือ หมวดการจัดการกระบวนการ นอกจากนี้ยังเสนอแนวทางเชื่อมไปยังหมวดอื่นๆ ด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.2.1 ศึกษากระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์สื่อสารสัญญาณไมโครเวฟขององค์กรกรณีศึกษาในปัจจุบันและทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ เพื่อระบุประเด็นการปรับปรุงกระบวนการผลิต

1.2.2 ศึกษาแนวทางการลดอัตราการเกิดของเสียในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์สื่อสารสัญญาณไมโครเวฟ (Microwave Link Product) เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามแนวเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติในหมวดที่ 6 คือ หมวดการจัดการกระบวนการนอกจากนี้ยังเสนอแนวทางเชื่อมไปยังหมวดอื่นๆ ด้วย

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

1.3.1 นำการจัดการภายในองค์กรมาทำการเปรียบเทียบกับหัวข้อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในหมวด 6 เรื่องการจัดการกระบวนการ พร้อมกับมีการประเมินองค์กรตนเองเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพหรือขีดความสามารถที่แท้จริงของตน โดยเฉพาะการบริหารจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

1.3.2 ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบ และทำให้เกิดของเสียในกระบวนการผลิตภัณฑ์ทางด้านการสื่อสาร (Microwave link) พร้อมทั้งทำการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยดังกล่าวเพื่อช่วยลดอัตราของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต รวมไปถึงเสนอแนวทางเชื่อมโยงไปยังหมวดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4 วิธีการดำเนินงานวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยรายละเอียด ต่อไปนี้

1.4.1 ศึกษาหลักการและแนวคิดของการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในทุกๆ หมวด โดยจะเน้นหนักไปที่หมวด 6 ซึ่งว่าด้วยเรื่องของการจัดการกระบวนการ รวมไปถึงการศึกษาผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ศึกษากระบวนการ การจัดการต่างๆ ภายในองค์กรตัวอย่าง

1.4.3 รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ขององค์กรกรณีตัวอย่างเทียบกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

1.4.4 ระบุประเด็นที่จะทำการพัฒนา

1.4.5 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงวางเป้าหมายในการปรับปรุงพร้อมทั้งมีการวางแผนการปรับปรุง โดยใช้เทคนิค Six Sigma Tools ต่างๆ หรืออาจจะเป็นทฤษฎีการบริหารจัดการกระบวนการต่างๆ เข้ามาช่วย

1.4.6 นำแผนปรับปรุงไปใช้จริง

1.4.7 ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน พร้อมเชื่อมโยงผลการปรับปรุงกระบวนการไปยังหมวดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.8 สรุปผลการปรับปรุงกระบวนการขององค์กรและเรียบเรียงการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

1.5 แผนการดำเนินงาน

ตารางที่ 1.1

แสดงแผนการดำเนินงาน

กิจกรรม		2551		2552							
		พ.ย	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ	มี ค	เมย	พค	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1.	ศึกษาหลักการและแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ										
2.	ศึกษากระบวนการในกรณีศึกษา										
3.	วิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis)										
4.	รวบรวมข้อมูลและประเด็นพัฒนา										
5.	วิเคราะห์ปัญหาและหาเกณฑ์การปรับปรุง										
6.	นำแผนปรับปรุงไปใช้จริง										
7.	ติดตาม ประเมินผล พร้อมเชื่อมโยงผลการปรับปรุงไปยังหมวดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง										
8.	สรุปผลการปรับปรุง และเรียบเรียงสารนิพนธ์										

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงหลักการและแนวคิดในการดำเนินงาน ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และตามแนวทางขององค์กรที่เป็น Best Practices รวมทั้งสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงในการปรับปรุงการจัดการกระบวนการต่างๆ ได้

1.6.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการผลิต ทำให้สามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มอัตราผลผลิตที่ดีของกระบวนการผลิตได้ซึ่งทำให้สินค้ามีคุณภาพและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.6.3 ลดต้นทุนในกระบวนการเนื่องจากลดของเสียทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมงาน วัตถุดิบ ค่าแรงของผู้ซ่อมงาน

1.6.4 ทราบถึงการเชื่อมโยงผลการปรับปรุงกระบวนการไปยังหมวดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.6.5 ทำให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนของบุคคลในการปรับปรุงองค์กร

1.6.6 เป็นการเพิ่มศักยภาพขององค์กรและบุคคลากรให้สูงขึ้น