

ชื่อเรื่อง	การเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างอุตสาหกรรมสองขนาด ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพทีคิวเอและเอสเอ็มอี
ผู้วิจัย	ภารดี วิศรุตการย์
ประธานที่ปรึกษา	ดร.ภาณุ บูรณะจารุกร
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.ขวัญนิธิ คำเมือง
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ วศ.ม. สาขาวิชาวิศวกรรมกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553
คำสำคัญ	รางวัลคุณภาพ ทีคิวเอ เอสเอ็มอี

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (Large Enterprises: LEs) มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักร เงินทุน หรือด้านการจัดการข้อมูล ในขณะที่อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) นั้นยังคงมีปัญหายู่มาก และมีปัญหาที่คล้าย ๆ กันเกือบทุกแห่ง คือ การขาดเทคโนโลยีที่เหมาะสม และขาดการจัดการข้อมูลที่ดี โดยการดำเนินงานส่วนใหญ่จะเน้นที่การบริหารจัดการที่ตัวผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และไม่มีการผลักดันในส่วนอื่น ๆ ขององค์กร ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมอันเนื่องมาจากต้นทุนที่ต่ำเป็นสำคัญ

เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาถึงปัญหาและเปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานของอุตสาหกรรม ครั้งนี้จึงใช้วิธีการเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) ซึ่งมีการกล่าวถึงกันมาก โดยเฉพาะในช่วง 4 – 5 ปี มาแล้ว จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของกลุ่มอุตสาหกรรม ที่ต้องการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีการปฏิบัติกับอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง และเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Best Practices)

ผลจากการวิจัยในเบื้องต้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของบริษัททั้งอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และ SMEs มีปัญหาในหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มากที่สุด จึงได้ทำการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับหมวดที่ 2 โดยผลจากการดำเนินงานนั้นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีการใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในการดำเนินงานของบริษัท ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบกับเงินทุนที่สูงและบุคลากรจำนวนมาก ทำให้มีการดำเนินงานในส่วนต่างๆ คล่องขึ้น ซึ่งต่างจากอุตสาหกรรม SMEs ที่ยังคงมีปัญหาในการดำเนินงานหมวดที่ 2 เป็นอย่าง

มากและไม่มีการใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในการดำเนินงานของบริษัท อันเนื่องมาจากเงินทุนที่ต่ำจึงนำไปสู่การจัดการและการดำเนินงานที่จะให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ค่อนข้างยาก และจากการศึกษาในเชิงลึกถึงการทำงานของอุตสาหกรรมทั้งสองโดยแบ่งเป็นการศึกษาอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 3 บริษัท และอุตสาหกรรม SMEs 6 บริษัทนั้น จะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ แต่อุตสาหกรรม SMEs นั้นไม่มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเลย มีเพียง 1 บริษัทที่กำลังมีการวางแผนว่าจะใช้ แต่ยังไม่ได้มีการดำเนินงานใด ๆ เพื่อให้อุตสาหกรรมต่าง ๆ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาตินั้น บริษัทควรมีการเรียนรู้หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) วางแผนให้เป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ของบริษัท ปฏิบัติตามแผนงานที่ได้วางไว้ และประเมินแผนงานที่ได้ปฏิบัติและแก้ไขและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และเห็นผลเป็นรูปธรรม

Title	BENCHMARKING BETWEEN TWO ENTERPRISES TOWARDS THROUGH QUALITY AWARD (TQA AND SME AWARDS)
Author	Paradee Wisarutkarn
Advisor	Panu Buranajarukorn, Ph.D.
Co - Advisor	Kwannithi Kammuang, Ph.D.
Academic Paper	Thesis M.Eng. in Engineering Management, Naresuan University, 2010
Keywords	Quality award, TQA, SMEs

ABSTRACT

Now Large sized Enterprises (LEs) has the readiness in every side, like Technology side, such as machine, fund or administration data side. While Small and Medium sized Enterprises (SMEs) that still get into very trouble and get into trouble at resemble prevent almost everywhere to be Technology depletion that is appropriate and torn data good administration by operating majority will emphasize at the administration manages that male administrate high-level of the organization, and have no the push in other part of the organization which all problem of industry as the result of lowland capital in witness.

For in rows education way arrives at a problem and compare with the ability in operating of the industry, this time then use benchmarking which there is the mention very especially during 4 - 5 years. Then the one choice of industry group at want to compare with the products, serve, and the way ministers with large sized enterprises at can do better for lead of the comparison comes to use in organization adaptation of oneself and for bound for the best practices.

From the research will in at the beginning can see that, operating of both of large sized enterprises and SMEs, get into problem in criteria of (2) Strategic Planning urge most, then get do the education in deep manner about criteria of (2) Strategic Planning by from operating that large sized majority enterprises has using Thailand Quality Award (TQA) in operating of a company, cause the efficiency in operating,

assemble with upland fund and a lot of personnel make have operating in all part fluent go up, which differ from the SMEs at still get into trouble in operating criteria of (2) Strategic Planning very much. And have no using standard TQA in operating of a company, as the result of lowland fund will then bring about to the administration and operating to will have inspired to follow the framework that lay to keep rather difficult. And from the education in deep manner arrives at the work of bilateral industry by divide to are 3 enterprises large sized company educations and the SMEs 6 company, so, large sized enterprises has operating of a company is in line with TQA, but SMEs that have no operating that is in line with TQA. There is just 1 company have planning that but still no have operating anything to make it succeed in operating traditionally TQA. Company is supposed to standard TQA learning, plan inspire traditionally TQA that correspond the policy and the vision of a company, follow the framework has that to lay keep, and assess the framework has that to minister and correct and can induce minister effectively and see become visible.