

## บทคัดย่อ

รายงานการวิจัยเรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหลักการบริหารของธุรกิจภาค  
กรกับหลักการบริหารตามเกณฑ์ของรางวัลบัลดริจ" มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ (1) เพื่อสำรวจดูว่า  
ภาคบริการในประเทศไทย มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง เกณฑ์การบริหารของรางวัลบัลดริจ  
น้อยเพียงใด? (2) เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารที่ดำเนินอยู่ว่ามีกระบวนการบริหารชั้น  
มีได้ที่เหมือนกันกับหลักการบริหารของเกณฑ์รางวัลบัลดริจบ้าง? (3) เพื่อเปรียบเทียบอัตรา  
เพิ่มผลผลิต (Productivity) ระหว่างธุรกิจภาคบริการของไทยกับบริษัทที่มีการใช้หลักการ  
บริหารตามเกณฑ์ที่มีการนำเทคนิคการบริหารตามเกณฑ์รางวัลบัลดริจมาใช้ในระดับมากกับที่มี  
นำมาใช้ในระดับน้อย มีอัตราการผลิตเพิ่มผลผลิต (Productivity Ratio) ที่ได้สัดส่วนกันอย่างน้อย  
ัญญาหรือไม่? (4) เพื่อศึกษาแนวทางหรือรูปแบบที่เหมาะสมที่จะพัฒนาศักยภาพการบริหารของ  
ธุรกิจภาคบริการของไทยให้มีการเพิ่มผลผลิตที่สูงต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่บริษัทภาคบริการของไทย  
กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มธุรกิจบริการด้านการเงิน 17 บริษัท กลุ่มธุรกิจด้านการขนส่ง 21 บริษัท กลุ่ม  
กิจด้านโรงแรม ภัตตาคาร และการท่องเที่ยว 22 บริษัท และกลุ่มธุรกิจบริการด้านดูแลสุขภาพ  
อื่น ๆ 21 บริษัท สำหรับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของบริษัทที่ใช้ในการศึกษา ใช้บุคลากรของ  
บริษัทภาคบริการของไทยทั้ง 4 กลุ่มข้างต้น เพื่อทราบความคิดเห็นที่มีต่อหลักการบริหารที่บริษัท  
งตนเองใช้อยู่ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง 61 คน ผู้บริหารระดับกลาง 90 คน ผู้บริหารระดับต้น  
0 คน และผู้ปฏิบัติการ 127 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า (1) ในด้านความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์  
รางวัลบัลดริจไม่มีบริษัทใดใช้บริษัทที่ปรึกษาเพื่อนำเทคนิคการบริหารที่เกี่ยวข้องมาใช้งาน อย่างไรก็ตาม  
1) 70 บริษัทยืนยันว่าบริษัทของตนได้ใช้เทคนิคการบริหารที่ตรงกับเกณฑ์บัลดริจตามที่กำหนดไว้  
2) ข้อ จำนวนร้อยละ 70.38 โดยไม่ทราบว่าเทคนิคดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์บัลดริจ (2)  
การเปรียบเทียบเทคนิคการบริหารที่ใช้กับเกณฑ์รางวัลบัลดริจได้แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมภาค  
บริการของไทยเหล่านี้ได้ใช้เทคนิคการบริหารที่สอดคล้องกับเกณฑ์ของรางวัลบัลดริจดังนี้ 1) การศึกษา  
การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน 2) กระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ 3) ความ  
ใส่ใจพอใจของลูกค้าและลูกค้าสัมพันธ์ 4) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพขององค์กร และ 5) ผลลัพธ์  
องการใส่ใจในลูกค้า ในทางตรงกันข้าม เทคนิคการบริหารที่ใช้น้อยมีดังนี้คือ 1) กระบวนการทำ  
านกับซัพพลายเออร์และบริษัทคู่ค้า 2) ภาวะผู้นำในองค์กร 3) กระบวนการสนับสนุน 4)  
ผลลัพธ์ด้านซัพพลายเออร์และคู่ค้า 5) หน้าที่พลเมืองและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการ  
พัฒนากลยุทธ์ (3) การเปรียบเทียบอัตราการเพิ่มผลผลิตระหว่าง บริษัทที่ใช้เกณฑ์ตามหลักการ  
บริหารของรางวัลบัลดริจมากกับบริษัทที่ใช้เกณฑ์ตามหลักการบริหารรางวัลบัลดริจน้อยไม่ได้แสดง  
ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม บริษัทที่ใช้เกณฑ์ตาม  
หลักการบริหารรางวัลบัลดริจในระดับสูงกว่าอัตราการเพิ่มผลผลิตจะมากกว่าบริษัทที่ใช้เกณฑ์ตาม  
หลักการบริหารรางวัลบัลดริจในระดับที่ต่ำกว่า (4) เพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารให้เหมาะสมต่อ  
การส่งเสริมศักยภาพของธุรกิจภาคบริการของไทยให้มีการ

ผลผลิตที่สูงขึ้น จึงขอเสนอแนะว่าบริษัทเหล่านี้ควรให้ความสนใจต่อเกณฑ์ของรางวัลบัลดริจ  
มากขึ้น เชื่อว่าการเพิ่มผลผลิตของบริษัทที่ใช้ความพยายามในการใช้ประโยชน์จากเกณฑ์การ  
บริหารของรางวัลบัลดริจดังกล่าวจะสูงกว่ากลุ่มบริษัทที่เพิกเฉยต่อการใช้เกณฑ์ดังกล่าวอย่างแน่นอน

## ABSTRACT

The purpose of this study was: (1) to investigate whether or not service industries in Thailand have a knowledge and understanding of the Baldrige Award criteria; (2) to compare management style currently being used with that of the Baldrige Award criteria, in order to determine agreements and differences as between the two; (3) to compare productivity ratios as between service industries making greater and lesser use of the criteria, to determine whether there is any significant difference; and (4) to investigate management styles with a view to seeking a style appropriate to developing the management potential of the service sector in Thailand. Four groups of companies from the service sector were taken, that is: (1) Financial Institutions (17 companies); (2) Transportation Industry; (21 companies); (3) Hotel, Restaurant and Tourist Business (22 companies); and (4) Health Care and other services (21 companies). Numbers of company personnel sampled, from all four service sectors, were: 61 from Top Management, 90 from Middle Management, 100 from Lower Management, and 127 from non-managerial staff. Opinions were obtained regarding the management techniques the respondents' companies were using. The findings were as follows: (1) As to knowledge of the Baldrige Award criteria: No companies had employed consultants with a view to implementing the relevant management techniques. However, all 70 companies asserted that they had implemented some 70.38% of the 19 prescribed criteria without knowing that these were in fact those of the Baldrige Award. (2) Comparison of management techniques used with those of the Award showed that these Thai service industries made most use of management techniques associated with criteria on (1) Employee Education, Training and Development; (2) Product and Service Processes; (3) Customer Satisfaction and Relationships; (4) Organizational Effectiveness Results; and (5) Customer Focused Results. On the contrary, management techniques less used were those relating to: (1) Supplier and Partnering Processes; (2) Organizational Leadership; (3) Support Processes; (4) Supplier and Partner Results; (5) Public Responsibility and Citizenship; and (6) Strategic Development. (3) Comparison of productivity ratios as between companies making a greater, and those making a lesser, used of the criteria showed no difference statistically significant at a .05 level. However, the ratios were higher for those using, than for those not using, the criteria. (4) In order to determine a management style appropriate to enhancing the potential of the Thai service sector to become highly productive, it is suggested that these companies give more attention to the Baldrige Award criteria. It is believed that the productivity of those companies that put sufficient effort into utilizing the criteria will be definitely higher than that of those companies who disregard the criteria.