

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัยเรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหลักการบริหารของธุรกิจภาค
 ครัวกับหลักการบริหารตามเกณฑ์ของรางวัลบัลดริจ" มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ (1) เพื่อสำรวจดูว่า
 ภัทภาคบริการในประเทศไทย มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง เกณฑ์การบริหารของรางวัลบัลดริจ
 น้อยเพียงใด? (2) เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารที่ดำเนินอยู่ว่ามีกระบวนการบริหารชั้น
 ใดที่เหมือนกันกับหลักการบริหารของเกณฑ์รางวัลบัลดริจบ้าง? (3) เพื่อเปรียบเทียบอัตรา
 เพิ่มผลผลิต (Productivity) ระหว่างธุรกิจภาคบริการของไทยกับบริษัทที่มีการใช้หลักการ
 หารตามเกณฑ์ที่มีการนำเทคนิคการบริหารตามเกณฑ์รางวัลบัลดริจมาใช้ในระดับมากกว่าที่มี
 นำมาใช้ในระดับน้อย มีอัตราการเพิ่มผลผลิต (Productivity Ratio) ที่ได้สัดส่วนกันอย่างน้อยมีนัย
 จัญหรือไม่? (4) เพื่อศึกษาแนวทางหรือรูปแบบที่เหมาะสมที่จะพัฒนาศักยภาพการบริหารของ
 ิจภาคบริการของไทยให้มีการเพิ่มผลผลิตที่สูงต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่บริษัทภาคบริการของไทย
 ากลุ่ม ได้แก่ กลุ่มธุรกิจบริการด้านการเงิน 17 บริษัท กลุ่มธุรกิจด้านการขนส่ง 21 บริษัท กลุ่ม
 กิจด้านโรงแรม ภัตตาคาร และการท่องเที่ยว 22 บริษัท และกลุ่มธุรกิจบริการด้านดูแลสุขภาพ
 อื่น ๆ 21 บริษัท สำหรับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของบริษัทที่ใช้ในการศึกษา ใช้บุคลากรของ
 ษัตริภาคบริการของไทยทั้ง 4 กลุ่มข้างต้น เพื่อทราบความคิดเห็นที่มีต่อหลักการบริหารที่บริษัท
 งตนใช้อยู่ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง 61 คน ผู้บริหารระดับกลาง 90 คน ผู้บริหารระดับต้น
 0 คน และผู้ปฏิบัติการ 127 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า (1) ในด้านความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์
 วัลบัลดริจไม่มีบริษัทใดใช้บริษัทที่ปรึกษาเพื่อนำเทคนิคการบริหารที่เกี่ยวข้องมาใช้งาน อย่างไรก็ตาม
 70 บริษัทยืนยันว่าบริษัทของตนได้ใช้เทคนิคการบริหารที่ตรงกับเกณฑ์บัลดริจตามที่กำหนดไว้
) ข้อ จำนวนร้อยละ 70.38 โดยไม่ทราบว่าเทคนิคดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์บัลดริจ (2)
 ารเปรียบเทียบเทคนิคการบริหารที่ใช้กับเกณฑ์รางวัลบัลดริจได้แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมภาค
 ริการของไทยเหล่านี้ได้ใช้เทคนิคการบริหารที่สอดคล้องกับเกณฑ์ของรางวัลบัลดริจดังนี้ 1) การศึกษา
 ารฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน 2) กระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ 3) ความ
 ังพอใจของลูกค้าและลูกค้าสัมพันธ์ 4) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพขององค์กร และ 5) ผลลัพธ์
 องการใส่ใจในลูกค้า ในทางตรงกันข้าม เทคนิคการบริหารที่ใช้น้อยมีดังนี้คือ 1) กระบวนการทำ
 านกับซัพพลายเออร์และบริษัทคู่ค้า 2) ภาวะผู้นำในองค์กร 3) กระบวนการสนับสนุน 4)
 ลลัพธ์ด้านซัพพลายเออร์และคู่ค้า 5) หน้าที่พลเมืองและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการ
 ัฒนากลยุทธ์ (3) การเปรียบเทียบอัตราการเพิ่มผลผลิตระหว่าง บริษัทที่ใช้เกณฑ์ตามหลักการ
 ริหารของรางวัลบัลดริจมากกว่าบริษัทที่ใช้เกณฑ์ตามหลักการบริหารรางวัลบัลดริจน้อยไม่ได้แสดง
 ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม บริษัทที่ใช้เกณฑ์ตาม
 หลักการบริหารรางวัลบัลดริจในระดับสูงกว่าอัตราการเพิ่มผลผลิตจะมากกว่าบริษัทที่ใช้เกณฑ์ตาม
 หลักการบริหารรางวัลบัลดริจในระดับที่ต่ำกว่า (4) เพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมต่อ
 การส่งเสริมศักยภาพของธุรกิจภาคบริการของไทยให้มีการ

(2)

ผลผลิตที่สูงขึ้น จึงขอเสนอแนะว่าบริษัทเหล่านี้ควรให้ความสนใจต่อเกณฑ์ของรางวัลบัลลัตริ
มากขึ้น เชื่อว่าการเพิ่มผลผลิตของบริษัทที่ใช้ความพยายามในการใช้ประโยชน์จากเกณฑ์การ
การของรางวัลบัลลัตริดังกล่าวจะสูงกว่ากลุ่มบริษัทที่เพิกเฉยต่อการใช้เกณฑ์ดังกล่าวอย่างแน่นอน
