

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

จากแนวโน้มการแข่งขันของธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากคู่แข่งภายในและภายนอกประเทศ โดยมีปัจจัยจากการเปิดเขตเสรีการค้าระหว่างประเทศหรือเอฟทีเอ เป็นต้น ทำให้บริษัทต่างๆ ต้องมีการปรับปรุงการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร ทางรัฐบาลไทยจึงให้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรต่างๆ ที่อยู่ในประเทศไทย

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจึงได้นำเกณฑ์รางวัล The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ประเทศต่างๆ กว่า 70 ประเทศทั่วโลก เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ เป็นต้น มาประยุกต์ใช้เป็นรางวัล TQA หรือ Thailand Quality Award โดย ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และ ผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไป พัฒนาศักยภาพสามารถด้านการบริหารจัดการ โดยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะไม่แบ่งประเภทและไม่จำกัดจำนวนรางวัล องค์กรที่มีผลการตรวจประเมิน 650 คะแนนขึ้นไป จาก 1,000 คะแนน จะได้รับรางวัล TQA ส่วนองค์กรที่มีคะแนนไม่ถึงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ แต่สูงกว่า 350 คะแนน จะได้รับรางวัล TQC

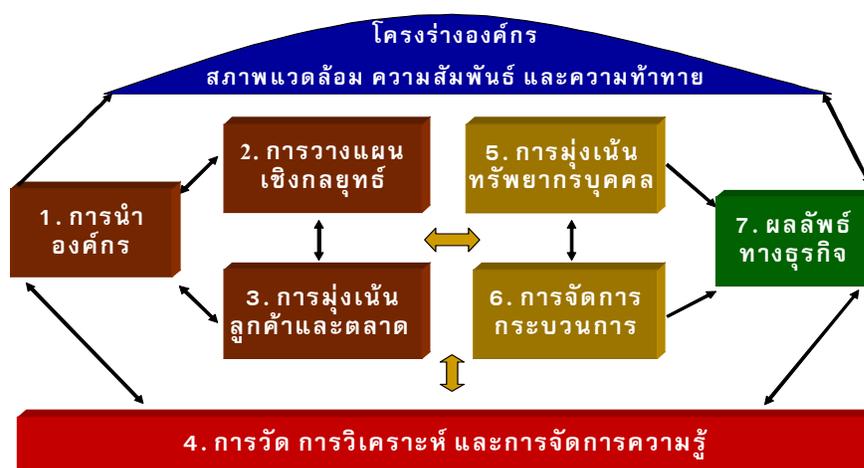
องค์กรที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ จะช่วยให้องค์กรได้รู้ถึงสภาพที่แท้จริงขององค์กรเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในระดับโลก หลังจากนั้นจึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ มีแนวทางในการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้การมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ยังเป็นการกระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่างๆ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติจัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ 11 ข้อ คือ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า การเรียนรู้ขององค์กรและของ

แต่ละบุคคล การให้ความสำคัญกับพนักงานและคู่ค้า ความคล่องตัว การมุ่งเน้นอนาคต การจัดการเพื่อนวัตกรรม การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ความรับผิดชอบต่อสังคม การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ และการสร้างคุณค่า มุมมองในเชิงระบบ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล ประกอบด้วย 7 หมวด ซึ่งทั้ง 7 หมวด นั้นถือได้ว่ามีความสำคัญกับบริษัททั้งสิ้น และแต่ละหมวดนั้นมีการเชื่อมโยงกันดังรูป

ภาพที่ 1.1

ความเชื่อมโยงของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



ที่มา:เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2548, หน้า 19

ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้การนำองค์กร (หมวด 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) และการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (หมวด 3) ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์กร เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งที่กลยุทธ์และลูกค้า ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์กรและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในอนาคต ส่วนการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (หมวด 5) การจัดการกระบวนการ (หมวด 6) และผลลัพธ์ทางธุรกิจ (หมวด 7) ประกอบกันเป็นกลุ่มผลลัพธ์ โดยพนักงานและกระบวนการหลักมีบทบาททำให้การดำเนินงานสำเร็จและนำไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ด้านลูกค้า การเงิน และการปฏิบัติงาน และรวมถึงผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หมวด 4) มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล รวมทั้ง การปรับปรุงผลการดำเนินการ และความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลที่เป็นจริง ดังนั้นการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการจัดการการดำเนินการโดยรวม

โดยองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่าง ให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

จากการที่องค์กรที่ได้รับรางวัลต้องนำเสนอวิธีการปฏิบัติงานมาเผยแพร่เพื่อเป็นแบบอย่าง ให้องค์กรอื่นๆ งานวิจัยนี้จึงจะทำการรวบรวม และสรุปวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรที่ได้รับรางวัล ทั้ง TQA ในประเทศไทย และองค์กรที่ได้รับรางวัล The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกาในหมวดที่ 6 ซึ่งเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการ เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรต่างๆนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรของตนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทำการศึกษาค้นหาแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ได้รับรางวัล MBNQA
2. เพื่อทำการศึกษาค้นหาหลักทฤษฎีที่องค์กรที่ได้รับรางวัลนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำ Process Management จนประสบความสำเร็จ
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ (Key Common Success Factors) ขององค์กรส่วนใหญ่ที่ได้รับรางวัลนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำ Process Management เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้กับองค์กรอื่นๆ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรที่ได้รับรางวัล MBNQA ในปี ค.ศ. 2005 ที่นำออกมาเผยแพร่ มาทำการเปรียบเทียบกันเพื่อหาหลักปฏิบัติที่องค์กรส่วนใหญ่นำมาประยุกต์ใช้ โดยจะศึกษาในกรอบการบริหารจัดการตามแนวเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2549 (Thailand Quality Award-2549) เฉพาะในหมวดที่ 6 เรื่อง การจัดการกระบวนการ ซึ่งเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้อ้างอิงมาจาก Criteria for Performance Excellence จาก The Malcolm Baldrige National Quality program

1.4 สมมติฐานการค้นคว้าอิสระ

ค่านิยมหลักเป็นปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ (อ้างอิงจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ)

1.5 นิยามศัพท์และข้อตกลงเบื้องต้น

ความหมายของตัวอักษรย่อ ที่มีใช้ในงานวิจัยมีดังต่อไปนี้

<u>MBNQA</u>	ในรายงานนี้หมายถึง Malcolm Baldrige National Quality Award
<u>IQA</u>	ในรายงานนี้หมายถึง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้องค์กรต่างๆสามารถนำกรอบแนวคิดการจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการของตน เพื่อให้สามารถประเมินระดับความพร้อมขององค์กรได้
2. สามารถวิเคราะห์หาวิธีการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ (Key Success Factor) ขององค์กรที่ได้รับรางวัลนำมาประยุกต์ใช้
3. เป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรต่างๆ