

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรทั้งหลายต่างเผชิญกับความท้าทายนานัปการ เช่น การค้าไร้พรมแดน เศรษฐกิจแบบพหุชาติอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามความต้องการเฉพาะแบบของลูกค้า การลดต้นทุน การได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งผู้นำองค์กรต่างแสวงหาแนวทางที่จะตอบสนองต่อความท้าทายเหล่านี้และนำองค์กรของตนก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทำให้หลายองค์กรเริ่มนำหลักการบริหารงานคุณภาพต่างๆ มาใช้ในองค์กร เช่นการบริหารการผลิต การวัดวิเคราะห์การเพิ่มผลผลิต รวมทั้งเทคนิควิธีต่าง ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการผลิต ได้แก่ 5ส, Suggestion Scheme, Process Improvement, Quality Control Circles (QCC), Total Productive Maintenance (TPM), Just In Time (JIT), และ Six Sigma ส่วนระบบมาตรฐานสากล ได้แก่ ISO9000, QS 9000, ISO14000, GMP , HACCP , Green Productivity , OHSAS 18000, SA 8000 และ Service Quality การเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อช่วยในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและเป็นการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

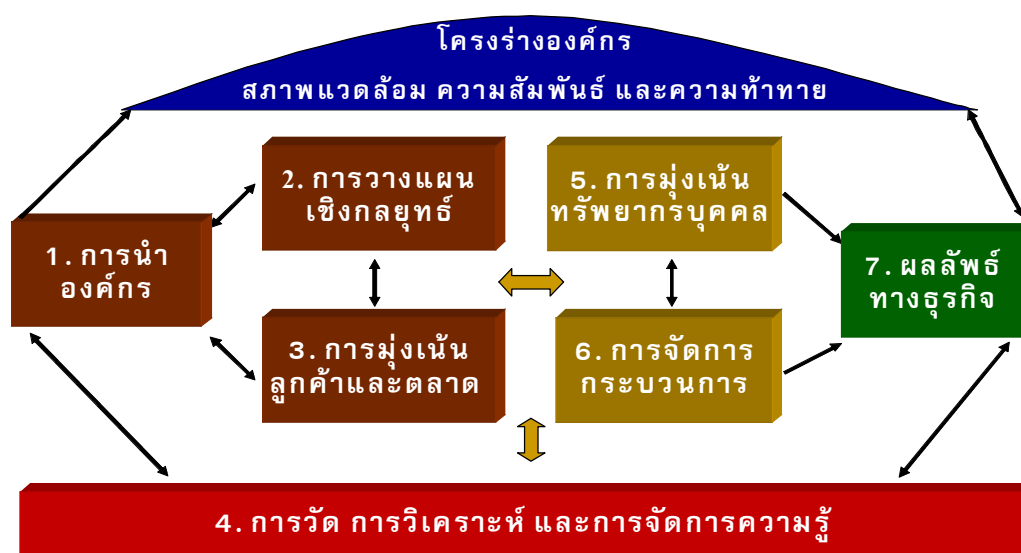
ด้วยเหตุนี้ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงตนเองอย่างเร่งด่วนเพื่อสร้างศักยภาพทางการแข่งขันและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน โดยแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยให้การพัฒนาดำเนินได้เร็วขึ้นคือ การศึกษาจากวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือ Best Practices ขององค์กรชั้นนำจากองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award (TQA) เป็นโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเสริมสร้างความสามารถขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็งมีระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศทัดเทียมระดับมาตรฐานโลก โดยใช้หลักการในการทำงาน เกณฑ์การบริหารจัดการที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินใจรางวัล เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์

เป็นต้น ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลัก ซึ่งองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่น่าองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์เพื่อให้ประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน

เนื่องจากกรณีศึกษา Best Practices เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ที่ประสบความสำเร็จหรือทำได้ดีกว่า แล้วนำแนวทางนั้นมาปรับใช้และพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น โดยการศึกษาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งเป็นบรรทัดฐานสำคัญของการประเมินตนเองขององค์กร วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่ระบุถึงการวิจัยครอบคลุมระบบปฏิบัติการ (System Operations) ภายใต้กรอบการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วย โครงร่างองค์กร เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการขององค์กร สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ความสัมพันธ์หลักในการปฏิบัติงาน และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการจัดการการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ระบบปฏิบัติการประกอบด้วยเกณฑ์ทั้ง 6 หมวดที่อยู่ส่วนกลางของภาพ ซึ่งระบุลักษณะขององค์กร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์

ภาพที่ 1.1

ความเชื่อมโยงของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



ที่มา: เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่องค์กรที่เป็นเลิศ, 2549

การนำองค์กร (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 การวิเคราะห์และการจัดการความรู้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการจัดการการดำเนินการโดยรวม

การสร้าง ความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการนำพาองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนสู่เป้าหมาย และเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ตั้งแต่การหาและทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานหรือออกแบบสินค้าหรือบริการใหม่ๆ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า การเปรียบเทียบกับคู่แข่งในด้านความพึงพอใจของลูกค้า ความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าไว้ การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทำการศึกษาแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (The Malcolm Baldrige National Quality Award -MBNQA) โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี2549 (Thailand Quality Award Criteria 2005) เป็นกรอบการศึกษา
2. เพื่อทำการศึกษาหาหลักแนวคิดทฤษฎีทางด้านลูกค้าและตลาดที่องค์กรที่ได้รับรางวัลนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กร
3. เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ (Key Common Success Factors) และสรุปวิธีการที่เป็นเลิศในการปฏิบัติงานที่องค์กรส่วนใหญ่ที่ได้รับรางวัล เพื่อเป็นต้นแบบ และเป็นการสร้างองค์ความรู้ให้กับองค์กรอื่นๆ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้จะใช้หลักการเก็บรวบรวมข้อมูลของบริษัทที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาตามแนวเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2549 (Thailand Quality Award -2549) ซึ่งอ้างอิงมาจาก 2006 Criteria for Performance Excellence จาก Baldrige National Quality program
2. ศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ตลอดจนนำเสนอข้อเสนอแนะการก้าวสู่การรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยศึกษาจากองค์กรที่ได้รับรางวัลเพื่อเป็นต้นแบบในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
3. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากแนวคิดทฤษฎีทั่วไปทางด้านการจัดการลูกค้า และตลาด เพื่อนำมาปรับใช้กับกลยุทธ์ในการวางแผนทางด้านการลูกค้าและตลาดให้ดีขึ้น

1.4 สมมติฐานการค้นคว้าอิสระ

ค่านิยมหลักเป็นปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ (อ้างอิงจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ)

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ความหมายของตัวอักษรย่อ ที่มีใช้ในงานวิจัยมีดังต่อไปนี้

MBNQA ในรายงานนี้หมายถึง รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา

(Malcolm Baldrige National Quality Award)

TQA ในรายงานนี้หมายถึง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงกรอบแนวคิดการจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ รวมถึงระบบและแนวทางการให้คะแนนซึ่งสามารถนำไปเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการของตน

2. นำแนวทางและปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ (Key Common Success Factors) จากองค์กรที่เป็นเลิศ ทางด้านการสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้าไปปรับประยุกต์ใช้

3. เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรทั่วไปนำกรอบแนวคิดการจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้เพิ่มมากขึ้น