

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์กรให้ได้ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Performance Excellence) และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนนั้นเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ในปัจจุบันของสภาพการแข่งขันกันขององค์กรที่รุนแรงและสูงขึ้น ทำให้องค์กรต้องมีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่อง (Continuous-improvement) และยังต้องมีการปรับปรุงถึงกระบวนการและการบริหารจัดการ และทำงานต่างๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เป็นความท้าทายของระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ที่ต้องทำให้ทุกกระบวนการของการทำงานขององค์กรต้องต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันทั้งระบบ จากการที่องค์กรต่างๆ มีความตื่นตัวในการเรื่องการปรับปรุงระบบการจัดการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรกันมากขึ้น ที่นอกเหนือเพียงแค่การลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มกำไร โดยได้นำเทคนิคการจัดการต่างๆ อย่างแพร่หลายมาใช้ อันเกิดจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ จึงเป็นผลให้การองค์กรพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ มีการพัฒนาการจัดการเพิ่มมากขึ้น การค้นหาเครื่องมือและความรู้ใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ปรับปรุงองค์กรอยู่เสมอเพื่อปรับสภาพให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันโดยสร้างความเป็นที่หนึ่งของที่หนึ่ง (Striving for the best of the best) และพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ ในการแข่งขันที่ขยายตัวจากระดับประเทศสู่ระดับโลก (World Class)

จากสภาพการแข่งขันดังกล่าวขององค์กรที่มีการปรับปรุงการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กร ในด้านรัฐบาลไทยจึงให้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลัก ในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรต่างๆ ที่อยู่ในประเทศไทยเป็นแกนหลัก ในการวิจัย พัฒนา และรวบรวมความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมทั้งด้านการเพิ่มผลผลิต ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางเพิ่มผลผลิตในระยะยาว และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด ในกระบวนการบริหารจัดการด้านกระบวนการ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจึงได้นำเกณฑ์รางวัล The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ประเทศต่างๆ กว่า 70 ประเทศทั่วโลก เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ เป็นต้น ใช้เป็นแนวทางการให้รางวัล ในประเทศไทยที่เรียกว่า Thailand Quality Award (TQA) โดย ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและ

เอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ โดยรางวัลคุณภาพแห่งชาตินี้ได้พิจารณาจากเกณฑ์การให้รางวัลด้วยการวัดการให้ระดับคะแนนตามเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดเช่นเดียวกันกับเกณฑ์มาตรฐานในระดับโลก

องค์กรที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ จะช่วยให้องค์กรได้รู้ถึงสภาพที่แท้จริงขององค์กร เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในระดับโลกภายใต้เกณฑ์เดียวกัน หลังจากนั้นจึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ มีแนวทางในการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้การมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ(Thailand Quality Award:TQA) ยังเป็นการกระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล วิถีปฏิบัติ ที่เป็นเลิศในด้านบริหารจัดการในทุกด้าน และผลประกอบการที่ดี เทียบเท่ากับองค์กรต่างๆ ที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงสุดในระดับโลก จึงเกิดนวัตกรรมการปรับปรุงองค์กรแบบก้าวกระโดด ซึ่งให้ผลที่เร็วกว่าการใช้เครื่องมือปรับปรุงองค์กรชนิดอื่นๆ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติได้จัดทำขึ้น โดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ ที่มาจากความเชื่อและพฤติกรรมขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานที่ดีในหลายๆ อย่าง ทั้งที่เป็นพื้นฐานในการนำความต้องการที่สำคัญที่สุดขององค์กรมาบูรณาการในการจัดทำที่เน้นผลลัพธ์ เป็นการสร้างพื้นฐานและการให้ข้อมูลย้อนกลับ เช่นหลักการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า การเรียนรู้ขององค์กร เป็นต้น โดยใช้มุมมองในเชิงระบบ อาศัยเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล ประกอบด้วย 7 หมวด

ภาพที่ 1.1

แสดงความเชื่อมโยงของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)



ที่มา: เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2549

จากเกณฑ์แนวคิดในการอบการจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เป็นการเชื่อมโยงทุกกลยุทธ์เข้ากับกระบวนการที่สำคัญเพื่อบูรณาการกลไกของระบบเข้าด้วยกัน และไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศโดยแบ่งเป็น (หมวด 1) การนำองค์กร (หมวด 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ทั้งหมด 3 หมวด ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์กร เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งที่กลยุทธ์และลูกค้า ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์กรและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในอนาคต (หมวด 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (หมวด 6) การจัดการกระบวนการ (หมวด 7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ประกอบกันเป็นกลุ่มผลลัพธ์ โดยพนักงานและกระบวนการหลัก มีบทบาททำให้การดำเนินงานสำเร็จและนำไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ด้านลูกค้า การเงิน และปฏิบัติงาน และรวมถึงผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2549, หน้า 14)

สำหรับ (หมวด 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ถือเป็น “สมอง” ที่ทำให้เกิดความสอดคล้องที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันของการปฏิบัติการและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร คุณภาพ ความพร้อมใช้งาน อันเป็นหัวใจสำคัญในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดที่ทำให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีการวัด และติดตามผลที่ทันเวลาต่อการเปลี่ยนแปลงทางองค์กรและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ สามารถนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสู่ความเป็นเลิศและเกิดการพัฒนาวงอย่างยั่งยืน ภายใต้ความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจากกระบวนการจัดการทางด้านระบบเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ (Information Technology System) รวมทั้งระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางขององค์กรที่ได้รับรางวัลตามเกณฑ์ และ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)
2. เพื่อศึกษา เปรียบเทียบและวิเคราะห์องค์กรด้าน การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ที่ได้รับรางวัลตามเกณฑ์ Thailand Quality Award (TQA) และ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานในระดับโลก
3. เพื่อศึกษาและเสนอแนะวิธีการที่เป็นเลิศ (Key Common Success Factors) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ของระบบงานที่เป็นมาตรฐานและเหมาะสมสำหรับองค์กร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงองค์กรที่ได้รับรางวัล Thailand Quality Award (TQA) และ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่นำออกมาเผยแพร่ ด้าน การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เพื่อหาหลักปฏิบัติที่องค์กรส่วนใหญ่นำมาประยุกต์ใช้ ซึ่งศึกษาตามแนวเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2549 (Thailand Quality Award -2549) ซึ่ง อ้างอิงมาจาก 2006 Criteria for Performance Excellence จาก

Baldrige National Quality Program แห่งชาติ โดยใช้แนวทางการศึกษาในมาตรฐานความปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 17799:2005 และระบบการบริหารความรู้ (Knowledge Management: KM) โดยอาศัยเทคโนโลยีเข้าช่วยในด้านต่างๆ รวมทั้งวิธีการวัดและการเปรียบเทียบในการใช้ผลการเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงองค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Benchmarking)

1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น

ความหมายของตัวอักษรย่อ ที่มีใช้ในงานวิจัยมีดังต่อไปนี้

MBNQA ในรายงานนี้หมายถึง Malcolm Baldrige National Quality Award

TQA ในรายงานนี้หมายถึง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถทราบถึงการดำเนินงานที่เป็นเลิศในด้านบริหารจัดการ การจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นการสร้างระบบ กลยุทธ์ แนวทางการปฏิบัติ และกระบวนการ เพื่อสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กร โดยใช้กรอบแนวคิดการจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

1. สามารถวิเคราะห์ถึงข้อเหมือนและข้อแตกต่างขององค์กร ที่ได้รับรางวัลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

2. ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ได้รับรางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award เพื่อให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์เพื่อเป็นทางแห่งการประสบผลสำเร็จขององค์กร

3. สามารถใช้แนวทางการบริหารที่เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุง การต่อยอด การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการบริหารจัดการความรู้ ที่เหมาะสมกับองค์กรในการสร้างศักยภาพทางการแข่งขัน