

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤติเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปี 2540 เป็นต้นมานั้น ทำให้บริษัทต่างๆ ได้นำจุดแข็งของตัวเองมา สร้างโอกาสทางการแข่งขันมากขึ้น ดังนั้นจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องตอบสนองความท้าทายไม่เพียงเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการอยู่รอดขององค์กรเท่านั้นแต่รวมถึงการขยายตัวเพื่อความยั่งยืนขององค์กรอีกด้วย รัฐบาลเองตระหนักถึงความสำคัญที่จะให้องค์กรธุรกิจในประเทศไทย ดำเนินกิจการด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างยั่งยืนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเช่นกัน จึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่ควรนำแนวทางบริหารคุณภาพ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการกิจการเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน สำหรับในประเทศไทยนั้นผู้วิจัยเห็นว่าเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นหลักการบริหารสำคัญ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานในองค์กรได้อย่างดีเยี่ยม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาประยุกต์ใช้ในองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้รับรางวัล มาแล้ว โดยมุ่งเน้นศึกษาองค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมเบอรัลล่า ประเทศไทย ที่สามารถบริหารงานจนได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) และรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class) เนื่องจากเป็นองค์กรที่บริหารงานโดยผู้บริหารต่างชาติ แต่สามารถนำหลักเกณฑ์การบริหารของประเทศไทยมาประยุกต์ใช้สามารถประสบผลสำเร็จได้การนำเกณฑ์รางวัล คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรแต่ละองค์กรนั้นย่อมแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่ตามสภาพแวดล้อม นโยบาย และ ขนาดขององค์กร รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีหลักการ นอกจาก

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษารายละเอียดการบริหารงานคุณภาพขององค์กรเป้าหมาย ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์กรผู้ได้รับรางวัล

2.2 ศึกษาระดับการมีส่วนร่วม และระดับการนำเกณฑ์รางวัลมาปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริษัท กลุ่มเป้าหมาย

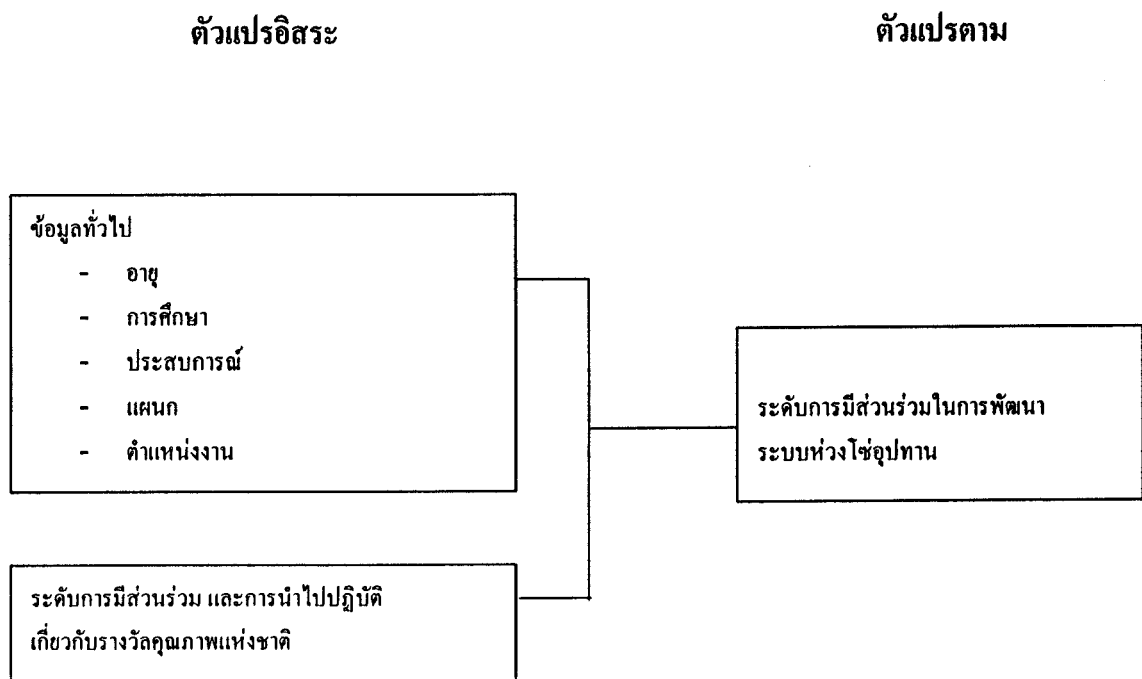
2.3 ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของ องค์กรเป้าหมาย

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง ศึกษาการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาประยุกต์ใช้กับ การพัฒนาการบริหารระบบห่วงโซ่อุปทาน ของกลุ่มอุตสาหกรรมอศิตยาเบอร์ล่าประเทศไทยที่ ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

3.1 ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของกลุ่มเป้าหมายตามเกณฑ์รางวัล คุณภาพแห่งชาติ

3.2 ศึกษาระดับการมีส่วนร่วม ของพนักงานในการพัฒนาห่วงโซ่อุปทาน
ดังรูปภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยมีความสนใจว่า องค์กรเป้าหมายสามารถบริหารงานคุณภาพจนบรรลุวัตถุประสงค์จนได้รับรางวัลคุณภาพได้นั้น พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานขององค์กรด้วยหรือไม่ จึงทำการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพไปปฏิบัติ และ ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของพนักงานในกลุ่มเป้าหมาย และได้กำหนดสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างการมีส่วนร่วมและการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 5 สมมติฐาน และมีการกำหนดสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของพนักงานในองค์กรเป้าหมาย กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 5 สมมติฐาน รวมสมมติฐานทั้งสิ้น 10 สมมติฐาน ดังนี้

4.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับ การมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ เกี่ยวกับการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน เกี่ยวกับ เวลาในการทำงาน ของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.2 สมมติฐานที่ 2 ระดับ การมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ เกี่ยวกับการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน เกี่ยวกับ ลูกค้า ของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.3 สมมติฐานที่ 3 ระดับ การมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ เกี่ยวกับการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน เกี่ยวกับ Supplier ของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.4 สมมติฐานที่ 4 ระดับ การมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ เกี่ยวกับการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน เกี่ยวกับ การส่งมอบ ของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.5 สมมติฐานที่ 5 ระดับ การมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ เกี่ยวกับการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน เกี่ยวกับ การจัดการกระบวนการ ของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.6 สมมติฐานที่ 6 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.7 สมมติฐานที่ 7 ระดับการศึกษาของพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.8 สมมติฐานที่ 8 แผนกที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.9 สมมติฐานที่ 9 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ กับ ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

4.10 สมมติฐานที่ 10 ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ กับ ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของพนักงาน องค์กรเป้าหมาย

5. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นกลุ่มของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม อทิตยาเบอร์ล่าประเทศไทย ที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารงานคุณภาพ สามารถรับรางวัลบริหารงานคุณภาพแห่งชาติ และรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอทิตยาเบอร์ล่าเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ มีบริษัท อยู่กระจายทั่วทุกภูมิภาคของโลก และมีบริษัทที่ดำเนินกิจการอยู่ในประเทศไทย จำนวน 11 บริษัท โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นชาวอินเดีย แต่สามารถได้รับรางวัลตามเกณฑ์บริหารงานคุณภาพของประเทศไทย จำนวน 2 บริษัท คือ บริษัท ไทยอคริลิกไฟเบอร์ จำกัด บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ประชากรรวมทั้งสิ้น 684 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการวิจัยที่เกี่ยวกับการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร การพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานในองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของพนักงานในองค์กร

5.3 ขอบเขตทางด้านตัวแปร การศึกษาได้จำแนกตัวแปรออกเป็น 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ และข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ประสบการณ์ในการทำงาน และ ตำแหน่งงาน

- ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริหารห่วงโซ่อุปทาน

6. ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

6.1 การบริหารงาน จะเน้นการบริหารงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 เกณฑ์ การพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย บริษัท ในกลุ่มอุตสาหกรรมอศิตยา เบอร์ล่า ในประเทศไทย ที่ได้ดำเนินงานจนผ่านเกณฑ์รางวัลคุณภาพจน ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และ รางวัลคุณภาพเป็นเลิศ ได้แก่ บริษัท ไทยอคริลิกไฟเบอร์จำกัด และ บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็คจำกัด (มหาชน)

6.3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน หัวใจสำคัญในการบริหารงานคือการมีส่วนร่วมของพนักงาน ผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ และการพัฒนาห่วงโซ่อุปทาน ขององค์กร

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาวิจัยสามารถอธิบายคำจำกัดความสำหรับการวิจัยดังต่อไปนี้

7.1 Total Quality Management การบริหารงานคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม หมายถึง รูปแบบการบริหาร (Management Model) รูปแบบหนึ่งในหลายรูปแบบ โดยมีปรัชญาว่า “หากองค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ให้ลูกค้าที่พึงพอใจได้แล้ว ลูกค้าก็จะกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการ” แต่แนวคิดนี้จะจริงได้ ต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกระดับในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้พนักงานทุกระดับต้องมีแนวคิดต่างๆเช่น การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ การยึดว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของเรา (Internal customer) การใช้วงจรการบริหาร P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act) คุณภาพสร้างได้ที่กระบวนการ การใช้ข้อมูลข้อเท็จจริง การจัดลำดับความสำคัญ การบริหารกระบวนการ การกำหนดมาตรฐาน และการป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ อีกทั้งใช้เครื่องมือช่วยต่างๆเช่น QC 7 Tools , New QC 7 Tools, วิธีทางสถิติ ตลอดจนเครื่องมือต่างๆที่จะหยิบมาใช้เมื่อมีความจำเป็นและเหมาะสม

7.2 Best Practices การปฏิบัติที่ดีหรือเป็นเลิศ หมายถึง วิธีการ / วิธีปฏิบัติ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นวิธีที่เหนือชั้นซึ่งได้ถูกพิสูจน์แล้วโดยองค์กรชั้นนำต่างๆ ที่มาป็นกรณีศึกษาว่าได้มีการปฏิบัติและทำให้เกิดผลที่ดีในองค์กร

7.3 Cross – functional Team ทีมข้ามสายงาน หมายถึงทีมงานที่มาจากหลายสายงาน พนักงานหลายระดับ ที่เข้าร่วมกลุ่มโครงการ หรือกลุ่มกิจกรรมหนึ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถระดมความคิดหลากหลายมุมมองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำกิจกรรมนั้น ๆ

7.4 Management Tool หมายถึงเครื่องมือที่ช่วยให้ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเครื่องมือในการบริหารนั้นหลากหลายขึ้นอยู่กับการใช้งาน

7.5 Customer satisfaction surveys การสำรวจระดับความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง บริษัทได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพสินค้า และบริการ รวมทั้งการส่งมอบสินค้าตลอดจนบริการสื่อสาร เพื่อนำข้อมูลนี้มาเป็นตัวชี้วัดให้มีการพิจารณาในการปรับปรุง

7.6 Thailand Quality Award –TQA รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศไทย และเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลัก ในการประสานงาน กับองค์กรต่าง ๆ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถของตนให้ได้ระดับมาตรฐานโลก

7.7 Supply Chain Management การจัดการโซ่อุปทาน คือการวางแผนและการควบคุม การไหลของวัตถุดิบทั้งหมดจาก ผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Supplier) ไปยังผู้ผลิตและผู้กระจายสินค้า ไปยังผู้บริโภค (วิทยา สุหฤตคำรงค์ , 2546) , คือการประสานกระบวนการทางธุรกิจที่ครอบคลุมจากผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผ่านระบบธุรกิจอุตสาหกรรมสู่ผู้บริโภค ซึ่งการส่งผ่านผลิตภัณฑ์การบริการและข้อมูลสารสนเทศควบคู่กันไป อันเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มในตัวผลิตภัณฑ์และนำเสนอสิ่งเหล่านี้สู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย (The International Center for Competitive Excellence)

7.8 Aditya Birla Group กลุ่มอุตสาหกรรมอิตยา เบอร์ล้า เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใหญ่อันดับต้น จากประเทศอินเดีย มีโรงงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมหลากหลายชนิด อาทิเช่น อุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ ในประเทศอินเดีย อุตสาหกรรมปิโตรเคมี อุตสาหกรรม เหม อุตสาหกรรมเส้นใย อุตสาหกรรมสิ่งทอ มีโรงงานผลิตอยู่หลายประเทศ อาทิเช่น ประเทศอินเดีย ประเทศอียิปต์ ประเทศแถบยุโรป และ แถบทวีปเอเชีย คือ อินโดนีเซีย และประเทศไทย ซึ่งมีโรงงานอยู่ในประเทศไทยทั้งหมด 11 บริษัท

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บริษัทและองค์กรที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้ทัดเทียมกับคู่แข่งนั้น สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการ ดำเนินการปรับปรุงได้ เพื่อลดระยะเวลาในการปรับปรุง สามารถนำพ้องค์กรให้พัฒนาได้อย่างก้าว กระโดดต่อไป

8.1 สามารถนำเกณฑ์ต่าง ๆ ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 หัวข้อหลัก มาเป็น แนวทางในการบริหารให้ได้ประสิทธิภาพและถูกต้องตามหลักการ และสามารถนำมาปรับเปลี่ยน ให้เข้ากับองค์กรประยุกต์ใช้กับระบบการบริหารได้ทุกระบวนการ ซึ่งจะนำมาถึงความได้เปรียบ กับคู่แข่ง

8.2 องค์กรและผู้วิจัยอื่น ๆ สามารถใช้เป็นแนวทาง เปรียบเทียบและประยุกต์ใช้ใน องค์กร เพื่อให้สามารถเห็นสายสัมพันธ์ในการบริหารงานขององค์กรอย่างมีระบบ และเข้าใจง่ายขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงองค์กร ทั้งในธุรกิจใกล้เคียงและธุรกิจอื่น ๆ

8.3 เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรในประเทศไทยนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับ ประเภทของกิจการในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน รวมถึง การ สร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าอีกด้วย