

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กรที่มีการบริหารแบบอเมริกันและแบบญี่ปุ่นซึ่งเป็นภาคอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และผลจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยนี้ได้ทำการรวบรวมปัจจัยสำคัญทั้งหมด 16 ปัจจัย 4 มุมมอง โดยปัจจัยเหล่านี้ถูกจำแนกเป็นปัจจัยแบบรูปธรรม และปัจจัยแบบนามธรรม ในการวิจัยนี้ได้มีการกำหนดสมมติฐานที่สำคัญ คือ 1) นอกจากปัจจัยคำมั่นสัญญาของฝ่ายบริหารสูงสุดแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญต่อความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 2) ในการทำกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องระหว่างองค์กรที่มีการบริหารแบบญี่ปุ่นกับองค์กรที่มีการบริหารแบบอเมริกันมีความแตกต่างกัน 3) ปัจจัยที่เป็นนามธรรมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมากกว่าปัจจัยที่เป็นรูปธรรม ในการเก็บข้อมูลเริ่มจากการสัมภาษณ์ และเก็บแบบสำรวจจากผู้เชี่ยวชาญ 8 ท่านจากบริษัทซึ่งประสบความสำเร็จในการทำกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 4 บริษัท โดยใช้วิธีการ AHP (Analytic Hierarchy Process) ในการแก้ปัญหา อีกทั้งมีการใช้หลักการ 80:20 และเครื่องมือพาเรโตช่วยในการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ได้พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องระหว่างองค์กรที่มีการบริหารแบบสไต์ญี่ปุ่น และองค์กรสไต์อเมริกันมีความสอดคล้องกัน 5 ปัจจัย คือ 1) ระบบคุณภาพและระบบการจัดการ 2) การควบคุมกระบวนการและการปรับปรุง 3) การควบคุมและการทำมาตรฐาน ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้ คือปัจจัยแบบรูปธรรม ในขณะที่ปัจจัยที่ 4) แผนและกลยุทธ์ และ 5) วัฒนธรรมต่าง ๆ ในองค์กร เป็นปัจจัยแบบนามธรรม ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าทั้งปัจจัยแบบนามธรรมและปัจจัยแบบรูปธรรมต่างก็มีผลต่อความสำเร็จของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่องค์กรที่มีสไต์การบริหารแบบอเมริกันจะเน้นปัจจัยสำคัญหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว นั่นคือ การศึกษาและการอบรม ซึ่งอยู่ในมุมมองหลักองค์กรและวัฒนธรรม ในทางเดียวกันพบว่าองค์กรที่มีสไต์การบริหารแบบญี่ปุ่นจะเน้นปัจจัยสำคัญหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวด้วย นั่นคือ คำมั่นสัญญาของฝ่ายบริหารสูงสุดและความเป็นผู้นำ ซึ่งอยู่ในมุมมองหลักองค์กรและวัฒนธรรม และเป็นปัจจัยแบบนามธรรมเช่นกัน ผลการวิจัยที่ได้ถูกนำมาสร้างเป็นแบบประเมินความสำเร็จในการประยุกต์ใช้กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรสามารถนำมาใช้เพื่อประเมินตนเองได้ว่ามีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด