

รายละเอียดในบทนี้จะกล่าวถึงความสำคัญของการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management - TQM) และลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร จากนั้นจะกล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ขั้นตอนการศึกษา และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา ตามลำดับ

1.1 ความสำคัญของการศึกษา

ปัจจุบัน ผู้ผลิตจำนวนมากต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น บวกกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แต่ละองค์กรจึงต้องพยายามพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันหลาย ๆ ด้านให้มากขึ้น เช่น ด้านนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ด้านเทคนิคที่ใช้ในการทำงาน เป็นต้น เนื่องจากการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ของทุกองค์กรจะอยู่บนพื้นฐานของการควบคุมทางด้านต้นทุนให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ในขณะที่ต้องมีประสิทธิภาพในการทำกำไรสูง และมีคุณภาพที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) จึงถูกนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ อย่างไม่จำกัด มีทั้งองค์กรที่ประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จในการนำมาประยุกต์ใช้ ซึ่งการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม พบว่า กลยุทธ์ในการดำเนินงาน ลักษณะเฉพาะด้าน และวัฒนธรรมขององค์กร เป็นหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมไปประยุกต์ใช้ ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานโดยเฉพาะด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม กับหลักการดำเนินงาน วัฒนธรรมขององค์กร และความสามารถโดยรวมขององค์กร ที่มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของการนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมไปประยุกต์ใช้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 บท โดยบทที่ 2 เป็นการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมความหมายของหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม หลักการดำเนินงานและวัฒนธรรมขององค์กร บทที่ 3 อธิบายถึงแนวคิดในการศึกษา วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการทดสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล สำหรับผลการศึกษา และการหาความสัมพันธ์จะมีการอธิบายไว้ในบทที่ 4 และบทที่ 5 ส่วนในบทที่ 6 จะเป็นการสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1.1.1 ภาพรวมของ หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม

มีผู้ที่ให้นิยามหรือคำจำกัดความของการบริหารงานคุณภาพโดยรวมไว้มากมาย ซึ่งสามารถสรุปเป็นใจความได้ว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นแนวทางในการบริหารและจัดการองค์กร ที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยเน้นให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมต่อจุดมุ่งหมายและผลกำไรในระยะยาว และตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก เพื่อผลิตงานที่มีคุณภาพ รวมไปถึงการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และการสร้างผลประโยชน์แก่สมาชิกขององค์กร และสังคม (Kaynak, 2003; Lee และ Whang, 2005)

หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม เป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับแล้วว่าสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานลงได้ และช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Lee และ Whang, 2005) โดยการประยุกต์หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม ในองค์กรได้สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2548) คือ (1) ระดับหลักการ (2) ระดับผลลัพธ์ และ (3) ระดับวิธีการ และสามารถสรุปปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของการประยุกต์ หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมภายในองค์กรได้ 7 ปัจจัย ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ หรือ พันธะสัญญา ความมุ่งมั่น และการมีส่วนร่วม จากผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

2. การจัดการทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น การให้การศึกษา และการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้ และเข้าใจในหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม

3. โครงสร้าง หลักการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวัฒนธรรมขององค์กร ที่สนับสนุนวิธีคิด และวิธีทำงาน อย่างเป็นกระบวนการ และเกื้อหนุนต่อระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความซับซ้อนและความสูญเสียต่าง ๆ

4. การติดต่อสื่อสาร ทั้งแนวดิ่งตามสายงานและแนวราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การเชื่อมโยงของข้อมูลต่าง ๆ และการวิเคราะห์ ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกัน

5. การจัดการกระบวนการต่าง ๆ เช่น การควบคุมกระบวนการ หรือกระบวนการที่ส่งเสริมการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสม โดยมีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน ซึ่งประกาศให้ทราบกันทั่วไปแล้ว

7. การให้ความสำคัญกับลูกค้าในกระบวนการต่าง ๆ

1.1.2 ภาพรวมของลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

สภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเป็นสิ่งที่ทำให้ วัฒนธรรมของแต่ละองค์กรแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน ก็มักจะมีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน เพราะดำเนินงานภายใต้ภาวะแวดล้อมเดียวกัน สำหรับแบบจำลองที่ใช้แบ่งลักษณะวัฒนธรรมขององค์กรได้มีผู้นำเสนอไว้มากมาย แต่แบบจำลองหนึ่งที่รวมเอาสภาวะแวดล้อม กับ กลยุทธ์ในการดำเนินงานเข้าด้วยกัน และมักถูกนำไปใช้ในการศึกษาทางด้านวัฒนธรรมกับการบริหารงานคุณภาพขององค์กรเป็นจำนวนมาก (Quinn และ Rohrbaugh, 1983; Denison และ Spreitzer, 1991; Quinn และ Spreitzer, 1991; Cameron และ Quinn, 1999; Detert และคณะ ฯ, 2000; Daft, 2002; Philip และ McKeown, 2004; Prajogo และ McDermott, 2005; Stock และคณะ ฯ, 2007) คือ แบบจำลอง The competing values framework (CVF) ของ Quinn และ Rohrbaugh (1983) ซึ่งแบบจำลองดังกล่าวจะคำนึงถึงมิติที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ (1) ระดับของเงื่อนไขภาวะแวดล้อมภายนอกว่าต้องการความยืดหยุ่น หรือ

ความมั่นคงเพียงพอ (2) ระดับของเงื่อนไขด้านกลยุทธ์ว่าต้องการเน้นภายใน หรือเน้นภายนอกเพียงไร เมื่อนำมิติทั้งสองมารวมกันจึงเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรขึ้น 4 แบบ คือ

1. ลักษณะวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการปรับตัว (Developmental/Adaptability Culture) เป็น ลักษณะขององค์กรที่มีความยืดหยุ่น มุ่งเน้นความคิดที่สร้างสรรค์ หรือ มุ่งเน้นที่นวัตกรรมใหม่ ๆ โดยให้ความสนใจไปที่ปัญหาและประเด็นที่กำลังเผชิญอยู่ เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบด้านขององค์กร

2. ลักษณะวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ (Rational/Achievement Culture) จะมุ่งเน้นที่แนวคิดสำหรับขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งอาจอยู่ในรูปของทฤษฎี วิสัยทัศน์ และเครื่องมือที่ใช้เป็นกรอบความคิด โดยมุ่งไปที่ระบบความเชื่อ คุณดการณ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับทำงานให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ หรือ ประสิทธิภาพ

3. ลักษณะวัฒนธรรมที่มีลักษณะเกื้อหนุน (Group/Clan Culture) จะมุ่งเน้นที่การทำงานเป็นทีม คำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่น การประสานความร่วมมือ และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงาน

4. ลักษณะวัฒนธรรมที่เน้นการเป็นลำดับชั้น (Hierarchical/Factual Culture) เป็นองค์กรที่ยึดตามความเป็นจริง ใช้ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมเป็นตัวประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และถือว่าข้อมูล เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนานโยบายและกระบวนการต่าง ๆ โดยลักษณะการดำเนินงานจะมีลักษณะรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง และมีลำดับชั้นของการทำงานอย่างชัดเจน

โดยวัฒนธรรมแต่ละแบบในแบบจำลอง CVF จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลและคำจำกัดความ รวมถึงวิถีคิด วิถีปฏิบัติ และค่านิยมที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามในองค์กรหนึ่ง ๆ อาจมีวัฒนธรรมองค์กรได้มากกว่าหนึ่งแบบ หรืออาจครบทุกแบบก็ได้ แต่จะมีลักษณะทางวัฒนธรรมหนึ่งที่แสดงถึงวัฒนธรรมหลักเสมอ (Denison และ Spreitzer, 1991)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์สำหรับการศึกษานี้แบ่งเป็นสองส่วน คือ

1. เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์กร (ได้แก่ ขนาดขององค์กร หรือจำนวนพนักงาน และ กิจกรรมส่งเสริมการประยุกต์ใช้ TQM) กับยุทธศาสตร์การบริหาร คุณภาพโดยรวม และประสิทธิภาพการดำเนินงาน สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย เนื่องจาก ขนาดขององค์กร เป็นปัจจัยภายในปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และการดำเนินงานขององค์กร (de Cerio, 2003) ในขณะเดียวกันกิจกรรมส่งเสริมการประยุกต์ใช้ TQM ก็เป็นอีกหนึ่งในปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพภายใน องค์กร และยังถือได้ว่าเป็นแรงผลักดันหลักอย่างหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการปรับตัวร่วมกันตลอดทั้งสาย โซ่อุปทาน (Axelson, 1997)

2. การตรวจสอบความถูกต้องของมุมมองเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง TQM และ วัฒนธรรมขององค์กร ที่มีผู้นำเสนอไว้ 2 ด้าน ที่แตกต่างกัน (Bright และ Cooper, 1993) โดย มุมมองแรกเชื่อว่า TQM คือลักษณะของวัฒนธรรมที่จำเพาะเจาะจงตายตัว (unitarist) องค์กรที่ ดำเนิน TQM จะต้องปรับแนวคิดและแนวปฏิบัติของคนในองค์กรตามโครงสร้างของ TQM (Tata และ Prasad, 1998) ในขณะที่อีกมุมมองเชื่อว่า TQM ไม่มีลักษณะของวัฒนธรรม และ/หรือ โครงสร้างที่ตายตัว (pluralist) แต่จะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม และ/หรือ โครงสร้างขององค์กรที่นำไป ประยุกต์ใช้ (Watson และ Korukonda, 1995) สำหรับพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างสอง แนวคิดนี้คือ มุมมองของ TQM ในฐานะกลุ่มกิจกรรมภายในองค์กร ซึ่งมุมมองทั้งสองด้านมีผล อย่างมากต่อผู้วิจัยและผู้ที่น่าไปใช้งาน โดยหาก TQM มีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม และ/หรือ โครงสร้างที่หลากหลายของแต่ละองค์กร การนำหลักการดังกล่าวไปใช้ก็จำเป็นต้องอาศัยวิธีการ บริหารและจัดการที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป แต่ถ้า TQM มีเพียงวัฒนธรรม และ/หรือ โครงสร้างเดียวที่แน่นอน การนำหลักการ TQM ไปใช้ก็จะมีแนวทางที่แน่นอนตายตัว

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษานี้จะกล่าวถึงภาพรวมของลักษณะวัฒนธรรมองค์กร 4 แบบ ตามแบบจำลอง CVF คือ วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเกื้อหนุน และวัฒนธรรมแบบลำดับขั้น ส่วนกิจกรรมพื้นฐานที่ใช้ประเมินระดับการดำเนิน TQM ครอบคลุม 7 กิจกรรม คือ ภาวะผู้นำ กระบวนการวางแผน การมุ่งเน้นลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการบุคลากร การจัดการกระบวนการ และการบริหารผู้ส่งมอบ สำหรับดัชนีบ่งชี้ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากกิจกรรมบริหารคุณภาพโดยรวม เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร จึงจำเป็นต้องวัดจากมุมมองของลูกค้าเป็นสำคัญ (Kim และ Chhajed, 2000) โดยในการศึกษานี้จะมุ่งเน้นที่ความแตกต่างในด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดของ Porter (1980) 3 ด้าน คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ สำหรับการศึกษาจะอาศัยการเก็บรวบรวมแบบสำรวจจากผู้ผลิตในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ภายในประเทศไทย

1.4 ขั้นตอนการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยขั้นตอนหลักในการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้ เริ่มจาก การศึกษาบทความ ผลงานวิจัย และงานเขียนต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขต หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมและขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร การส่งแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามจากองค์กรต่าง ๆ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และลดจำนวนตัวแปรให้เหลือเพียงไม่กี่ปัจจัย ปัจจัยต่าง ๆ ที่แยกโดยโปรแกรม SPSS จะถูกนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่าง ๆ ด้วยเทคนิค t-test โดยในส่วนแรกคือ การหาความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวม กับ คุณลักษณะขององค์กร จะหาความแตกต่างระหว่างองค์กรที่นำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมมาประยุกต์ใช้ และองค์กรที่ไม่ได้นำมาประยุกต์ใช้ และความแตกต่างระหว่างขนาดขององค์กร หลังจากนั้นจะนำกิจกรรมต่าง ๆ ภายในยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวมมาหาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรใด ๆ เพื่อหาแนวทางสรุป และนำเสนอบทวิเคราะห์ และแนวทางการพัฒนาหรือแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้กิจกรรมดังกล่าวต่อไป

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวม ลักษณะขององค์กร (ได้แก่ ขนาดขององค์กรหรือจำนวนพนักงาน กิจกรรมส่งเสริมการประยุกต์ใช้ TQM และวัฒนธรรมขององค์กร) และความสามารถโดยรวมขององค์กร สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในหลาย ๆ ส่วน ที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2549) สำหรับผลที่ได้จากการศึกษาผู้วิจัยหวังว่า จะมีส่วนช่วยให้เข้าใจถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในงานวิจัยทางด้านความสัมพันธ์ของ TQM กับประสิทธิภาพขององค์กรมากขึ้น และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวม และโครงสร้างขององค์กร ให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานภายใต้สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และสุดท้ายผู้วิจัยหวังว่า ผลการศึกษานี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่ทำการศึกษาทางด้าน TQM ต่อไป