

T 167001

ชฎานิน อารมณรัตน์ : การวิเคราะห์ระบบคะแนนของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำหรับ
อุตสาหกรรมการผลิต. (ANALYSIS OF THAILAND QUALITY AWARD'S POINT VALUE
SYSTEM FOR MANUFACTURING INDUSTRY) อ. ที่ปรึกษา : รศ. ดร. ชูเวช ชาญสง่าเวช,
อ.ที่ปรึกษาร่วม : รศ. ดร. ปารเมศ ชุติมา จำนวนหน้า 163 หน้า. ISBN 974-17-6647-5.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบระบบการให้คะแนนของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี
2547 (Thailand Quality Award: TQA) ว่ามีความสอดคล้องกับมุมมองของผู้บริหารองค์กรมากน้อย
เพียงใด โดยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติจะยึดเอาพื้นฐานทางด้านเทคนิค และกระบวนการตัดสินใจ
ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award:
MBNQA) เป็นต้นแบบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับการจัดอันดับจาก
Top 1000 Thai Companies ของสำนักพิมพ์ The Nation แบ่งออกเป็นโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก,
ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยจำนวนคนงาน ใช้เครื่องมือทดสอบคือ กระบวนการลำดับชั้นเชิง
วิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) ทำการทดสอบลำดับความสำคัญที่ได้จากผู้บริหารว่า
ตรงกับที่กำหนดไว้ในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติหรือไม่ และผู้บริหารในโรงงานแต่ละกลุ่มตัวอย่างมี
ความเห็นต่อน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถาม ซึ่งมีผู้บริหารสนใจร่วมทำการวิจัยจำนวน 32 ท่าน จากโรงงานทั้งสามกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยสามารถบ่งชี้ได้ว่าผู้บริหารได้ให้ลำดับความสำคัญต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่ง
ชาติโดยเน้นไปที่การจัดการและดำเนินการขององค์กรมากกว่าผลลัพธ์ทางธุรกิจ ซึ่งแตกต่างจากรางวัล
คุณภาพแห่งชาติซึ่งให้ความสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่า และเมื่อพิจารณาถึงลำดับความสำคัญของหวั
ข้อที่พิจารณาในแต่ละหมวดก็มีความแตกต่างกันระหว่างผลที่ได้จากงานวิจัยและที่กำหนดโดยรางวัล
คุณภาพแห่งชาติ ดังนั้นจึงทำให้ทราบว่าผู้บริหารมีมุมมองที่แตกต่างจากการพิจารณาให้รางวัลโดย
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สำหรับการพิจารณาความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยวิธีสถิติแบบ
นอนพาราเมตริก พบว่าผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้องกันในเกือบทุกหมวด ยกเว้นหัวข้อในหมวดการ
มุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

TE 167001

4570267321 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

KEY WORD: THAILAND QUALITY AWARD / ANALYTIC HIERARCHY PROCESS / WEIGHTING OF CRITERIA / AHP /

CHAYANIN AROMRAT : ANALYSIS OF THAILAND QUALITY AWARD'S POINT VALUE SYSTEM FOR MANUFACTURING INDUSTRY THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.CHUVEJ CHANSA-NGAVEJ, Ph.D., THESIS COADVISOR : ASSOC.PROF.PARAMES CHUTIMA, Ph.D., 163pp. ISBN 974-17-6647-5.

The aim of this research is to analyze the system of Thailand Quality Award's point value whether it is congruent with the managers' viewpoint or not. The methods and decision-making process of Thailand Quality Award (TQA) are based on those of Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). The sampling groups of this research are manufacturing industries that have been ranked top 1000 by The Nation Publishing company. These manufacturing industries are divided into small, medium and large size by the number of employees. Analytical Hierarchy Process (AHP) is applied to investigate the priority of TQA's criteria and the difference of the managers' viewpoint in each sampling group on this priority. The data was collected from 32 managers in 3 sampling groups by using questionnaire.

The result of this research indicates that the managers focus on management system and the organization operation rather than the business result. This differs from TQA's system in which it has a strong focus on business result. When considering the priority of sub-criteria, it was found that there are the differences between the managers' viewpoint and TQA's system. Therefore, it can be concluded that the managers have the different viewpoint with TQA's system.

When considering the differences of 3 sampling groups by using nonparametric statistic, it was found that the managers has the opinion in the same direction in most criteria except the sub-criteria in customer and market focus at 95% confidential level.