

การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสร้างวัสดุคุณภาพ

นางสาว ปารีชาติ อาสาพร่ประกิต

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-14-3754-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



4 6 7 0 3 8 2 9 2 1

PROCESSES COMPARATIVE STUDY AIMED TO QUALITY AWARD

Miss Parichart Asanprakit

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Engineering Program in Industrial Engineering

Department of Industrial Engineering

Faculty of Engineering

Chulalongkorn University

Academic Year 2005


ISBN 974-14-3754-4

481553

หัวข้อวิทยานิพนธ์      การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสร้างวัดคุณภาพ  
โดย                              นางสาวปาริชาติ อสาพห์ประกิต  
สาขาวิชา                      วิศวกรรมอุตสาหการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา              ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทัศน์ รัตนเกื้อกังวาน

---

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

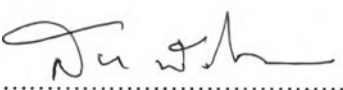
  
..... คณะบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์  
(ศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ลาวัณย์ศิริ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ริจิรวนิช)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทัศน์ รัตนเกื้อกังวาน)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ จิรพัฒน์ เจาประเสริฐวงศ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมชาย พัวจินดาเนตร)

ปาริชาติ อาสาพรหมประภิต : การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสร้างวัลคุณภาพ  
(PROCESSES COMPARATIVE STUDY AIMED TO QUALITY AWARD)  
อ. ที่ปรึกษา : ผศ. สุทัศน์ รัตนเกื้อกังวาน , 132หน้า. ISBN 974-14-3754-4.

ในโลกปัจจุบัน องค์กรธุรกิจต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเพื่อเพิ่ม  
รายรับและกำไรให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะได้รับการยอมรับในระดับสากล การได้รับรางวัลคุณภาพ  
เป็นหนทางหนึ่งที่จะเพิ่มความสามารถในการบริหารและประสิทธิผลดีเยี่ยมของการดำเนินการ

การศึกษานี้ ได้ดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสร้างวัลคุณภาพโดย  
มุ่งหวังเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการมุ่งสร้างวัลคุณภาพ  
โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการมุ่งสร้างวัลคุณภาพจาก 3 องค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานเป็น  
เลิศ เกณฑ์การพิจารณารางวัลมาจาก 3 ระบบรางวัลคุณภาพ ได้แก่ ซึ่งได้แก่ Thailand Quality  
Award (TQA), The Deming Prize (DP) และThe Malcolm Baldrige National Quality Award  
(MBNQA)

จากการศึกษาพบว่า การขาดความเข้าใจในการตีความเกณฑ์รางวัลคุณภาพ ทำให้  
กระบวนการในการขอรับรางวัลถูกมองว่าเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก การรวบรวมเกณฑ์ย่อยที่มีความ  
ซ้ำซ้อน ให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายขึ้นจากเดิม 83 เกณฑ์ย่อย เหลือเพียง 35 เกณฑ์ย่อยและ  
จัดทำในรูปแบบของคู่มือสำหรับองค์กรที่มุ่งสร้างวัลคุณภาพ และคู่มือรางวัลคุณภาพฉบับนี้ได้ถูก  
ประเมินความพึงพอใจจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านคุณภาพโดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 84%

ภาควิชา.....วิศวกรรมอุตสาหกรรม.....  
สาขาวิชา.....วิศวกรรมอุตสาหกรรม.....  
ปีการศึกษา..... 2548.....

ลายมือชื่อนิสิต.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

# # 4670382921 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

KEY WORD : COMPARATIVE STUDY / QUALITY AWARD / CRITERIA / PROCESS



PARICHART ASANPRAKIT : PROCESSES COMPARATIVE STUDY AIMED TO QUALITY AWARD. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. SUTHAS RATANAKUAKANGWAN, 132 pp. ISBN 974-14-3754-4.

At present, many business organizations have aimed to be more competitive with high income and profit. To be a successful organization internationally, wining Quality Award is the way to enhance management capability and imply effective operations.

This research presents the Process Comparative Study Aimed to Quality Award. The objective is to provide the correct understanding about the processes aimed to quality award by comparative study of quality award processes from 3 qualified and efficiency organizations. Criteria for awards from three main reward systems-Thailand Quality Award(TQA), The Deming Prize(DP) and The Malcolm Baldrige National Quality Award(MBNQA).

From the study, it is revealed that with the unclear interpretation of quality award criteria, the processes for competing the award seemed to be difficult. By easily the understanding of criteria, combining and amplifying the duplicate criteria from 83 to 35 criteria and generate guideline for organization aimed to quality award. The guideline manual has been tested and received by experts resulting 84% satisfaction level.

Department.....INDUSTRIAL ENGINEERING.....  
Concentration...INDUSTRIAL ENGINEERING.....  
Academic year.....2005.....

Student's signature..........  
Advisor's signature..........

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างมากของผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทัศน์ รัตนเกื้อกังวาน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งกรุณาให้ความรู้แนวทาง และคำแนะนำต่างๆ คอยเอาใจใส่และอบรมสั่งสอนผู้วิจัย อีกทั้งยังสนับสนุนการทำวิจัยตลอดระยะเวลาของการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ริจิรวนิช ประธานในการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ จิรพัฒน์ เงามประเสริฐวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมชาย พัวจินดาเนตร กรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ ข้อคิดเห็น คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรทางด้านคุณภาพต่างๆ ที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี รวมถึงบุคลากรและเพื่อนๆ ที่ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้เกี่ยวข้องที่มีได้เอื้อนามในข้างต้น

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และน้องสาวที่คอยห่วงใย เป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำที่ดีมาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจในการดำเนินการวิจัย และสามารถประสบความสำเร็จทั้งทางด้านการศึกษาและการดำเนินชีวิตต่อไป

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....   | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....  | ฉ    |
| สารบัญ.....   | ช    |
| สารบัญตาราง.....  | ญ    |
| สารบัญภาพ.....  | ฎ    |
| บทที่ 1 : บทนำ.....   | 1    |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                   | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาเปรียบเทียบ.....                               | 3    |
| 1.3 ขอบเขตของการศึกษาเปรียบเทียบ.....                                     | 3    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....  | 4    |
| 1.5 ขั้นตอนการศึกษาเปรียบเทียบ.....                                       | 4    |
| บทที่ 2 : ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                              | 5    |
| 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....   | 5    |
| 2.1.1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....                                      | 5    |
| 2.1.2 The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).....            | 8    |
| 2.1.3 The Deming Prize.....   | 10   |
| 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....  | 13   |
| บทที่ 3 : ข้อมูลเบื้องต้นประกอบการศึกษาเปรียบเทียบ.....                   | 16   |
| 3.1 การสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้น.....                                     | 16   |
| 3.2 การคัดเลือกรางวัลคุณภาพเพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบ.....                | 23   |
| บทที่ 4 : การพิจารณาศึกษาเปรียบเทียบรางวัลคุณภาพ.....                     | 25   |
| 4.1 เกณฑ์การพิจารณาของรางวัลคุณภาพ.....                                   | 25   |
| 4.1.1 เกณฑ์การพิจารณาของ Thailand Quality Award.....                      | 25   |
| 4.1.2 เกณฑ์การพิจารณาของ The Malcolm Baldrige National Quality Award..... | 26   |

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| 4.1.3     | เกณฑ์การพิจารณาของ The Deming Prize.....               | 26  |
| 4.2       | การศึกษาเปรียบเทียบรางวัลคุณภาพ.....                   | 27  |
| 4.3       | ความหมายของเกณฑ์การมุ่งสร้างรางวัลคุณภาพ.....          | 36  |
| 4.3.1     | ความเป็นผู้นาองค์กร.....                               | 36  |
| 4.3.2     | ความรับผิดชอบต่อสังคม.....                             | 37  |
| 4.3.3     | การวางแผนกลยุทธ์.....                                  | 37  |
| 4.3.4     | การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการสารสนเทศ.....          | 38  |
| 4.3.5     | ความสัมพันธ์กับลูกค้า.....                             | 39  |
| 4.3.6     | การปฏิบัติงาน.....                                     | 39  |
| 4.3.7     | การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล.....                          | 41  |
| 4.3.8     | ระบบการจัดการคุณภาพ.....                               | 42  |
| 4.3.9     | ผลลัพธ์การดำเนินงาน.....                               | 43  |
| 4.4       | แนวทางในการมุ่งสร้างรางวัลคุณภาพ.....                  | 44  |
| 4.5       | ความหมายของแนวทางต่างๆ ในการมุ่งสร้างรางวัลคุณภาพ..... | 49  |
| 4.5.1     | ความเป็นผู้นาองค์กร.....                               | 49  |
| 4.5.2     | ความรับผิดชอบต่อสังคม.....                             | 50  |
| 4.5.3     | การวางแผนกลยุทธ์.....                                  | 50  |
| 4.5.4     | การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการสารสนเทศ.....          | 51  |
| 4.5.5     | ความสัมพันธ์กับลูกค้า.....                             | 51  |
| 4.5.6     | การปฏิบัติงาน.....                                     | 52  |
| 4.5.7     | การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล.....                          | 54  |
| 4.5.8     | ระบบการจัดการคุณภาพ.....                               | 55  |
| 4.5.9     | ผลลัพธ์การดำเนินงาน.....                               | 56  |
| บทที่ 5 : | สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....                       | 58  |
| 5.1       | คู่มือการมุ่งสร้างรางวัลคุณภาพ.....                    | 58  |
| 5.2       | การประเมินคู่มือการมุ่งสร้างรางวัลคุณภาพ.....          | 112 |
| บทที่ 6 : | สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....                       | 114 |
| 6.1       | สรุปผลการวิจัย.....                                    | 114 |



|  |     |
|--|-----|
| 6.1.1 การสำรวจความคิดเห็นเพื่อค้นหาข้อมูลเบื้องต้น     |     |
| ประกอบการศึกษาเปรียบเทียบ.....                         | 114 |
| 6.1.2 การศึกษาทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง.....         | 115 |
| 6.1.3 การศึกษาเปรียบเทียบรางวัลคุณภาพ.....             | 117 |
| 6.1.4 การจัดทำคู่มือการมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ.....        | 122 |
| 6.2 ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาเปรียบเทียบ..... | 122 |
| 6.3 ข้อเสนอแนะ.....                                    | 123 |
| รายการอ้างอิง.....                                     | 124 |
| ภาคผนวก.....   | 126 |
| ภาคผนวก ก.....   | 127 |
| ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....                        | 132 |

## สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 3.1 ผลการสัมภาษณ์การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสร้างวัลคุณภาพ..... | 17   |
| ตารางที่ 4.1 ตารางเปรียบเทียบเกณฑ์การพิจารณาหลักของรางวัลTQA, MBNQA และDP.....     | 27   |
| ตารางที่ 4.2 ตารางเปรียบเทียบเกณฑ์การพิจารณาข้อของรางวัลTQA, MBNQA และDP.....      | 28   |
| ตารางที่ 4.3 การคัดเลือกและจัดแบ่งเกณฑ์ย่อยตามหมวดหมู่เกณฑ์หลัก.....               | 35   |
| ตารางที่ 4.4 แนวทางมุ่งสร้างวัลคุณภาพสำหรับเกณฑ์ย่อยแต่ละหัวข้อ.....               | 45   |
| ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปคะแนนจากการประเมินคู่มือการการมุ่งสร้างวัลคุณภาพ.....        | 113  |
| ตารางที่ 6.1 แสดงเกณฑ์หลักและเกณฑ์ย่อยที่ได้เรียบเรียงขึ้นใหม่.....                | 117  |
| ตารางที่ 6.2 แนวทางมุ่งสร้างวัลคุณภาพสำหรับเกณฑ์ย่อยต่างๆ.....                     | 118  |

## สารบัญภาพ

|  | หน้า |
|--|------|
| รูปที่ 2.1 มุมมองเชิงระบบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....                             | 6    |
| รูปที่ 4.1 แผนผังกลุ่มความคิด (Affinity Diagram) ของเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลคุณภาพ..... | 30   |