

บทที่ 1

บทนำ

ในยุคที่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ พยายามพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและก้าวสู่ความเป็นผู้นำระดับโลก ไม่ว่าจะเป็นในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเทคโนโลยี ด้านคุณภาพ ด้านการผลิต และด้านอื่นๆ นั้น การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลผลิตที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการสร้างศักยภาพเพื่อการแข่งขันในตลาดโลกได้ ปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก ได้แก่ สภาวะปัญหาเงินเฟ้อ การแทรกแซงทางการค้าจากต่างชาติ การเผชิญกับความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน และการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น เป็นต้น เป็นเหตุให้บริษัทส่วนใหญ่ประสบปัญหาการขาดทุน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจึงได้นำแนวคิดการผลิตจำนวนมาก (Mass Production) มาใช้ในการผลิต ทำให้ภาคอุตสาหกรรมมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิต การทำงาน และด้านอื่นๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นการเพิ่มความสามารถทางการค้าแก่องค์กรอีกด้วย

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากภาคอุตสาหกรรม เป็นภาคการผลิตหลักที่มีสัดส่วนมูลค่าการผลิตสูงสุดในผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ และมีการขยายตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ หากการผลิตของภาคอุตสาหกรรมไม่มีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างยิ่ง ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยการนำเอาวิธีการ กระบวนการ ระบบต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รางวัลคุณภาพ ก็เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถชี้วัดประสิทธิภาพของการบริหารจัดการธุรกิจได้เป็นอย่างดี สำหรับประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรต่างๆ จึงได้จัดตั้งเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก โดยเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว มีชื่อว่า รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หรือ TQA เป็นโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเสริมสร้างความสามารถขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศทัดเทียมระดับมาตรฐานโลก และเป็นรางวัลอันทรงเกียรติ ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางซึ่งจะมอบให้แก่องค์กรทุกประเภทและทุกขนาด ที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศเทียบเท่าระดับมาตรฐานโลก จุดกำเนิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้เริ่มต้นตั้งแต่ มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์ การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่สนับสนุน และ ผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณ ด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และ องค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่น่าองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นๆนำไปประยุกต์เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวาง ย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้

นอกจากประเทศไทยแล้ว ยังมีประเทศอื่นๆ ที่ได้ให้ความสำคัญและมีการมอบรางวัลคุณภาพ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการมอบรางวัล The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), ประเทศญี่ปุ่น มีการมอบรางวัล The Deming Prize Award, ประเทศสิงคโปร์ มีการมอบรางวัล Singapore Quality Award (SQA) และทางยุโรป ก็มีการมอบรางวัล European Quality Award (EQA) ให้แก่องค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ (Performance excellence) เทียบได้ในระดับมาตรฐานสากล ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าการแข่งขันระดับโลกนั้น มุ่งเน้นแข่งขันกันในด้านคุณภาพเป็นสำคัญ องค์กรที่น่าเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปประยุกต์ใช้นั้น นอกจากจะทำให้ทราบถึงภาพรวมของระบบบริการจัดการขององค์กรนั้นๆ ว่ามีจุดบกพร่องในเรื่องใดแล้ว ยังสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจน ในการทำแผนปฏิบัติการการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย

เกณฑ์รางวัลคุณภาพเป็นบรรทัดฐานที่สำคัญของการประเมินตนเองขององค์กร ซึ่งจะ
ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ความสามารถ และผลการดำเนินการขององค์กร ช่วยกระตุ้น
ให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่างๆ และเป็นเครื่องมือที่
สามารถนำมาใช้ในการจัดการการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและ
เพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล แต่ถึงแม้ว่ารางวัลคุณภาพแต่ละรางวัลนั้น
จะมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน แต่ในส่วนของรายละเอียด เกณฑ์วิธีการตรวจประเมิน และ
รายละเอียดอื่นๆ กลับมีความแตกต่างกันออกไป เพื่อให้สามารถบรรลุถึงความเป็นเลิศทางด้านการ
บริหารจัดการและการปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์ จึงควรมีการศึกษา วิเคราะห์และเปรียบเทียบ
กระบวนการเข้าสู่รางวัลคุณภาพต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่องค์กรอื่นๆที่มีความสนใจ
ในการพัฒนาองค์กร และเพื่อการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทยสู่
ระดับโลกต่อไป

เมื่อมีการนำเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพไปใช้อย่างกว้างขวางและแพร่หลาย ทำให้ประเทศ
ไทยมีองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพเพิ่มขึ้น ไม่เพียงแต่รางวัลคุณภาพภายในประเทศไทยเท่านั้น ยัง
รวมถึงรางวัลคุณภาพของประเทศอื่นๆ อีกด้วย ซึ่งหากองค์กรได้รับรางวัลคุณภาพจากประเทศอื่น
ย่อมหมายความว่าชื่อเสียงและการยอมรับในศักยภาพ และการดำเนินงานขององค์กรในระดับ
นานาชาติ อันจะส่งผลต่อความมั่นคงและความสำเร็จของประเทศไทยในเวทีการค้าโลกได้ในที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาเปรียบเทียบ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเปรียบเทียบ มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติและกระบวนการทำงานให้เข้าใจถึงวิธีการที่จะ
พัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ
2. เพื่อจัดทำแนวทางในการมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ

3. ขอบเขตในการศึกษาเปรียบเทียบ

ขอบเขตในการศึกษาเปรียบเทียบ มีดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาครอบคลุม แนวคิด ลักษณะเกณฑ์รางวัลคุณภาพ คะแนนของหมวดและ
หัวข้อต่างๆ ระบบและแนวทางการให้คะแนน เงื่อนไขและข้อกำหนดทั่วไป ของ
ระบบรางวัลคุณภาพต่าง ๆ ในปีพ.ศ. 2547 เท่านั้น
2. ทำการศึกษาและเปรียบเทียบวิธีดำเนินการของระบบรางวัลคุณภาพในปีพ.ศ. 2547
เท่านั้น

3. สรุปและจัดทำแนวทางในการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ
4. ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบจะได้แนวทางในการเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ ทั้งนี้จะยังไม่มีการนำไปปฏิบัติจริงตามแนวทางดังกล่าวในช่วงเวลาที่ได้ทำการศึกษาวิจัย

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงความเหมือนและความแตกต่างของวิธีการดำเนินงานของระบบรางวัลคุณภาพต่าง ๆ
2. ทำให้ทราบถึงวิธีการที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ
3. เป็นคู่มือสำหรับองค์กรต่างๆ ในปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ และอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น
4. เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ

5. ขั้นตอนการศึกษาเปรียบเทียบ

ขั้นตอนการศึกษาเปรียบเทียบ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียด หลักเกณฑ์ กระบวนการ และระบบการดำเนินงานของรางวัลคุณภาพ
2. สํารวจงานวิจัย เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี บทความ วารสาร ที่เกี่ยวข้องกับรางวัลคุณภาพ
3. คัดเลือกระบบรางวัลคุณภาพที่จะนำมาดำเนินงานวิจัย
4. ทำการเปรียบเทียบ วิเคราะห์กระบวนการ วิธีการและระบบการดำเนินงานในแต่ละระบบรางวัลคุณภาพ
5. ปรีกษาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้กรอบแนวความคิด
6. วิเคราะห์และประเมินแนวความคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพ
7. สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการประยุกต์ใช้กระบวนการ วิธีการและระบบการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ
8. สรุปผลการดำเนินงานวิจัยและข้อเสนอแนะ
9. จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์