

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ผู้เขียน

นายพิชญ์ ประโมจน์ย์

ปริญญา

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผศ. ดร. สันติชัย ชิวสุทธิศิลป์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ 2549 (Thailand Quality Award, TQA) จากกลุ่มองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award, TQA) รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class, TQC) รางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น (Prime Minister Award) และองค์กรที่ประยุกต์ระบบการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management, TQM) จำนวน 237 รายจากจำนวนประชากรรวม 477 รายคิดเป็นร้อยละ 49.69

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กร ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 หมวด ซึ่งประกอบ 1) การนำองค์กร หมวด 2) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด หมวด 4) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6) การจัดการกระบวนการ หมวด 7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ หลังจากนั้น นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 หมวด โดยวิธีโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model, SEM) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ผลการศึกษาพบว่า 1) การนำองค์กร มีอิทธิพลโดยตรงต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 2) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดมีอิทธิพลต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการ

มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 3) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 4) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลต่อการจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางธุรกิจ 5) การจัดการกระบวนการ มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ ซึ่งทั้งหมดสอดคล้องตามทฤษฎีของรางวัลคุณภาพแห่งชาติและงานวิจัยที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามพบว่าผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์บางส่วนมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยทางสถิติไม่สอดคล้องกับทฤษฎีได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ กับการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และกับการจัดการกระบวนการ 2) ความสัมพันธ์ของการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กับการจัดการกระบวนการ 3) ความสัมพันธ์ของการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กับการจัดการกระบวนการและกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ

จากผลการศึกษารูปว่าความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติส่วนใหญ่สอดคล้องกับทฤษฎีและผลการศึกษามีเพียงบางคู่ของความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์ที่ไม่สอดคล้องได้แก่ 1) หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ กับการมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ และหมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์กับหมวดการจัดการกระบวนการ แสดงว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวยังไม่ได้ระบุในเรื่องการวางแผนทรัพยากรบุคคลที่สำคัญอย่างชัดเจน และการถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติยังไม่ครอบคลุมในเรื่องกระบวนการที่สร้างคุณค่าพอเพียง 2) หมวดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดกับการจัดการกระบวนการ ความรู้เกี่ยวกับตลาดขององค์กรในประเทศไทยยังไม่สนับสนุนการวางแผนการดำเนินงานที่ดีพอ องค์กรควรเพิ่มความสำคัญในเรื่องการนำความเห็นของลูกค้ามาใช้ในการระบุข้อกำหนดและปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ 3) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กับการจัดการจัดการกระบวนการและกับหมวดผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งแสดงว่าองค์กรในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศกับในเรื่องการจัดการกระบวนการและการใช้ข้อมูลสารสนเทศในเรื่องผลลัพธ์ทางธุรกิจเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานที่ยังไม่เพียงพอ ควรให้ความสำคัญในการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในงานประจำวัน การรายงานผลการดำเนินการ นอกจากนั้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานและควรให้ความสำคัญในการทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจของบุคลากร และความสำเร็จในด้านลูกค้าและการเงิน

Thesis Title Relationships Model of the Thailand Quality Award

Author Mr. Pitch Pramojane

Degree Master of Engineering (Industrial Engineering)

Thesis Advisor Assoc. Prof. Dr. Suntichai Shevasuthisilp

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the relationship of the criteria used in 2006 for judging the Thailand Quality Awards (TQA), the Thailand Quality Class and the Prime Minister Award, which were granted to some outstanding organizations as well as 79 other organizations in which the Total Quality Management (TQM) system was applied.

The research tools used included a questionnaire which consisted of two parts: Part 1: General information of the informants and the organizations and Part 2: Analysis of the relationship of the criteria used for judging the Thailand Quality Awards. The analysis involved 7 major categories, namely 1) Leadership, 2) Strategic Planning, 3) Customer and Market Focus, 4) Information and Analysis, 5) Human Resource Focus, 6) Process Management and 7) Business Result. Data from the questionnaire was statistically analyzed to find the relationship between the TQA criteria using the Structural Equation Model (SEM) and the LISREL Program.

The study results showed that 1) Leadership directly influenced Customer and Market Focus and Strategic Planning of the 3rd and 2nd categories; 2) Customer and Market affected the Strategic Planning and Human Resource Focus or the 2nd and 5th categories; 3) Information and Analysis (4th category) influenced the 2nd and 5th categories: Strategic Planning and Human Resource Focus; 4) the 5th category: Human Resource Focus affected the 6th and 7th categories: Process Management and Business Result and 5) Process Management (5th category) also affected

Business Result (the 7th category). These results agreed with the past theories and studies. However, this research discovered slightly different phenomena from those of the past. These were: 1) the 2nd category: Strategic Planning did not relate to the 5th one: Human Resource Focus and the 6th one: Management Process; 2) the 3rd category: Customer and Market Focus did not relate to the 6th category: Management Process and 3) the 4th category: Information and Analysis did not relate to the 6th and 7th categories: Process Management and Business Result.

Therefore, it can be concluded from the study that the relationship of the criteria for the TQA mostly agreed with that of the previous theories while some differences in the relationship could be found in certain areas as 1) Strategic Planning and Human Resource Focus, Strategic Planning and Process Management. This indicated that the strategic objectives and the short term and long term operation plan had not closely defined significant human resource planning whereas the transfer from strategy to operation did not adequately cover the enhancing process. This also occurred in 2) Customer and Market Focus and Process Management because the knowledge of some organizations in Thailand about the market had not adequately supported the operation planning. Thus, more importance should be placed on customers' opinions. 3) Information and Analysis, Process Management and Business Result. This proved that most of the organizations in Thailand had not adequately applied data information on Process Management and Business Result. Therefore, more emphasis should be placed on data application in decision making and reporting of the operation results. Furthermore, importance should also be placed on understanding the employees' satisfaction as well as the success in terms of customers and finance