

ชัยชะฤทธิ์ กิตติชัย 2557: การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ ในบริษัทผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ กรณีศึกษา ปรินญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม, M.Eng. 218 หน้า

การจัดการคุณภาพเชิงรวมซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง เป็นหลักปรัชญาทางการจัดการแบบผสมผสาน มีเป้าหมายเพื่อใช้ปรับปรุงสมรรถนะในทุกแง่มุมของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการจัดการขององค์กร โดยแนวคิดนี้ได้แปลงเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่ควรปรับปรุงและปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางไปสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาอ้างอิงในการสร้างแบบสอบถามจำนวนสองชุด ได้แก่ ชุดคำถามที่มีลักษณะง่ายและชุดที่มีลักษณะ โดยรวมเพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ระดับในบริษัทผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ แบบสอบถามทั้งสองชุดสามารถใช้คัดกรองปัจจัยที่ควรปรับปรุงได้ ซึ่งปัจจัยที่ได้จากคำถามลักษณะง่ายสามารถใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กร ส่วนปัจจัยที่ได้จากคำถามโดยรวมสามารถใช้เพื่อยกระดับองค์กร ไปสู่การเป็นผู้นำทางอุตสาหกรรม

ผลการศึกษาระบุว่ามีปัจจัยที่ควรปรับปรุงทั้งหมด 23 ปัจจัยซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในหมวดของการนำองค์กรและผลลัพธ์ทางธุรกิจ และมีปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้แก่ความสามารถของทรัพยากรบุคคล คุณภาพและการควบคุมกระบวนการ การมุ่งเน้นสมรรถนะของผลิตภัณฑ์และลูกค้า เป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจน และทิศทางและการสื่อสารที่ชัดเจนของผู้บริหารระดับสูง

ถึงแม้ว่าเกณฑ์รางวัลคุณภาพจะได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่สมบูรณ์และชัดเจนในการใช้ระบุปัจจัยที่ควรปรับปรุง แต่ผู้ตอบแบบสอบถามจำเป็นต้องมีความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์อย่างลึกซึ้งเพื่อการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพ การนำปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้ไปแปลงเป็นแผนงานปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นสิ่งสำคัญในการนำองค์กร ไปสู่ความเป็นเลิศทางการดำเนินงาน

คำสำคัญ: รางวัลคุณภาพแห่งชาติ การจัดการคุณภาพ ปัจจัยที่ควรปรับปรุง ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก