



ปัญหาและอุปสรรคการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้

Problems and obstacles in applying the Thailand Quality Award

นิภาพรณ เจนสันติกุล

Nipapan Jensantikul

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University

Corresponding Author, Email: nipajen@kku.ac.th

Received 05/08/2024 | Revised 28/08/2024 | Accepted 05/09/2024

บทความวิชาการ (Academic Article)

บทคัดย่อ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลมาตรฐานระดับโลกและเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินองค์กรตนเอง เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยไม่เน้นวิธีการหรือรูปแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการพัฒนาองค์กรไม่ได้เกิดขึ้นจากการพัฒนาบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายและทุกระดับ โดยบทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. อธิบายการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2. วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยใช้การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารรายงานประจำปี รายงานการวิจัย และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิเคราะห์ พบว่า 1. การดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 กลยุทธ์ หมวด 3 ลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 การปฏิบัติการ หมวด 7 ผลลัพธ์ 2. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ 2.1) บุคลากรมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2.2) การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาปรับใช้ในองค์กรขาดความต่อเนื่องในการนำไปปฏิบัติ 2.3) หลายองค์กรประสบปัญหาเรื่องแผนการดำเนินงานที่ขาดความชัดเจนและต่อเนื่องซึ่งมีความเชื่อมโยงกับปัญหาด้านบุคลากร

คำสำคัญ: การดำเนินงาน; รางวัลคุณภาพแห่งชาติ; ปัญหา

Abstract

The Thailand Quality Award is a world-class standard award and a tool that helps organizations evaluate themselves to make continuous improvements without emphasizing specific methods or formats to enable the organization to continuously develop. However, organizational development does not occur only from developing any one person but occurs from the participation of personnel in all departments and at all levels. The



purposes of this academic article are to: 1. describe operations according to the Thailand Quality Award criteria; 2. analyze problems and obstacles in operations according to the National Quality Award criteria. By using secondary data, including annual report documents, research reports, and content analysis, The results of the analysis found that: 1. Operation according to the National Quality Award criteria consists of 7 categories: Category 1: organizational leadership; Category 2: strategy; Category 3: customers; Category 4: measurement, analysis, and knowledge management; Category 5: workforce; Category 6: operations; Category 7: results 2. Conditions, problems, and obstacles to operating according to the Thailand Quality Award criteria are: 2.1) Personnel still have a misunderstanding about the principles and guidelines for quality development according to the National Quality Award criteria; 2.2) Implementing the principles and guidelines for quality development according to the Thailand Quality Award criteria; 2.3) Many organizations face problems with operational plans that lack clarity and continuity, which are linked to personnel problems.

Keywords: Operations; Thailand Quality Award; Problem

บทนำ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA) เริ่มต้นตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคการผลิตและบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่น่าองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ (ปณัทร เรืองเชิงชุม, 2546) เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวางย่อมส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA) เป็นรางวัลมาตรฐานระดับโลก (World Class) มีจุดเด่นคือ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินองค์กรตนเอง เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยไม่เน้นวิธีการหรือรูปแบบเฉพาะเจาะจง ประเทศไทยได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาตั้งแต่ปี 2539 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนการใช้เกณฑ์ โดยสามารถใช้เกณฑ์นี้ได้ในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน ไม่ว่าจะเป็นภาคการผลิต ภาคบริการ และใช้ได้ครอบคลุมทั้งองค์กรขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เป็นกรอบการดำเนินการใหญ่ และ TQA ยังเป็นต้นแบบในการนำไปประยุกต์เป็นระบบประเมินคุณภาพต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ

โดยในปี 2549 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ได้นำเกณฑ์ TQA มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการทุกแห่ง โดยใช้ชื่อว่า ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award – PMQA) ต่อมาได้มีการขยายผลการนำเกณฑ์ TQA ไปใช้ ในภาคส่วนที่สำคัญในการรับรองคุณภาพต่าง ๆ เช่น ระบบการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation-HA) ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal - SEPA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) รางวัลคุณภาพแห่งชาติจึงเป็นเครื่องหมายแสดงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้านมีผลการดำเนินงานที่ดีเทียบเท่าองค์กรที่มีคุณภาพสูงระดับโลก (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2562)

องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาดที่นำเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินคุณภาพระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของตนจะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน เริ่มจากการตรวจประเมินตนเอง ผู้บริหารจะทราบถึงสภาพที่แท้จริงว่าระบบการบริหารจัดการของตนยังขาดตกบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเมื่อองค์กรปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีความพร้อมและตัดสินใจสมัครรับรางวัล องค์กรจะได้รับการตรวจประเมินด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมินโดยเฉพาะและไม่ว่าองค์กรจะผ่านเกณฑ์รับรางวัลหรือไม่ก็ตาม องค์กรจะได้รับรายงานป้อนกลับซึ่งระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง ซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2562)

องค์กรที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และมีสิทธิ์ใช้ตราสัญลักษณ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งสื่อถึงความเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการในการโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กร รวมทั้งมีโอกาสนส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จและเปิดโอกาสให้มีการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2562) อย่างไรก็ตามที่ผ่านมามีการดำเนินการตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติยังขาดตัวแบบแนวทางการนำไปปฏิบัติประกอบกับการดำเนินการตามเกณฑ์จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายและบุคลากรทุกระดับในองค์กรเพื่อให้การดำเนินการครบถ้วนตามเกณฑ์และเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรในทุกด้าน

จากที่มาและความสำคัญของปัญหา เป็นที่มาของบทความวิชาการเรื่องปัญหาและอุปสรรคการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) อธิบายการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2) วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยใช้การศึกษาข้อมูลทฤษฎี ได้แก่ เอกสารรายงานประจำปี รายงานการวิจัย และทำการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรและเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป



การดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ทุกองค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายในการปฏิบัติงานประจำวันและการดำเนินงานในระยะยาว แม้ว่าองค์กรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีทุนทางทรัพยากรที่หลากหลายใช้ในการดำเนินธุรกิจ แต่กลไกการทำงานหลักขององค์กรที่สำคัญ คือ ทรัพยากรมนุษย์ เมื่อในโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการประชากร การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจยุคเก่า ซึ่งขับเคลื่อนด้วยแรงงานบนพื้นฐานของการผลิตจำนวนมาก ไปสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ซึ่งถูกหล่อหลอมไปด้วยความรู้และการจัดการด้วยเทคโนโลยี (มณฑล สรไกรกิติกุล และชยาพล สุนทรวิวัฒนา, 2562) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติจึงเป็นเกณฑ์ที่ช่วยให้องค์กรสามารถรักษาจุดแข็งและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ ทำให้องค์กรค้นพบและใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง และเตรียมความพร้อมรับมือกับความท้าทาย เพื่อให้องค์กรบรรลุพันธกิจเกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเรียกว่า “มุมมองเชิงระบบ” โครงสร้างและกลไกการบูรณาการของเกณฑ์ ได้แก่ ค่านิยมและแนวคิดหลักเกณฑ์ 7 หมวดที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน และแนวทางการให้คะแนน (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2562)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เอื้อให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ ปรับปรุงผลลัพธ์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรในระดับนานาชาติ ซึ่งมีองค์กรมากมายใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อปรับปรุงและให้ได้ว่าซึ่งผลลัพธ์ที่ยั่งยืน องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรต้นแบบระดับประเทศ องค์กรเหล่านี้ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศกับองค์กรต่าง ๆ และเป็นแรงบันดาลใจให้องค์กรอื่น ๆ ปรับปรุงการปฏิบัติการและผลลัพธ์ของตนเอง ซึ่งส่งผลดีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีพื้นฐานมาจากค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ ซึ่งเป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังอยู่ในหลายองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ได้แก่ มุมมองเชิงระบบ (System perspective) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-focused excellence) การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing people) การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and agility) การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success) การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact) การทำประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions) จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

ค่านิยมและแนวคิดหลักต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการชั้นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมและแนวคิดหลักจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการและการให้ข้อมูลป้อนกลับ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2555) บรรทัดฐานการประเมินองค์กรเพื่อตอบคำถามว่า “องค์กรดำเนินการได้ดีอย่างที่ควรเป็นหรือไม่ รู้ได้อย่างไร และควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไร ด้วยวิธีการใด” องค์กรที่ตอบคำถามและผ่านการประเมินตามเกณฑ์จนได้รับรางวัลจะแสดงถึงวิธีการปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศในระดับมาตรฐานโลก มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทุกองค์ประกอบ มีการนำพาองค์กรด้วยกลยุทธ์ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างชัดเจน โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีระบบงานและกระบวนการปฏิบัติการต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายใน ภายใต้การขับเคลื่อนทั้งนโยบายและการลงมือปฏิบัติตั้งแต่ผู้บริหาร

ระดับสูงไปจนถึงพนักงานในองค์กร ซึ่งสะท้อนมาที่ผลลัพธ์ของการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นผลประกอบการที่ดีขึ้น ฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง มีนวัตกรรมที่โดดเด่น เป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ทั้งลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานลักษณะสำคัญของเกณฑ์จะเน้นที่ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่ใช่วิธีการหรือการเลือกใช้เครื่องมือใดแต่เน้นความเป็นระบบคือ ต้องมีความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กร กับยุทธศาสตร์ที่กำหนด กระบวนการสำคัญ ระบบงาน และทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้เกณฑ์ยังเน้นความสอดคล้องหรือบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ในลักษณะห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ไม่ใช่การทำงานแบบแยกส่วนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน มีการสร้างหรือพัฒนานวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ

โครงสร้างของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง 3 ส่วนสำคัญคือ 1) โครงร่างองค์กร 2) กระบวนการสำคัญ (หมวด 1–6) และ 3) ผลลัพธ์ของกระบวนการสำคัญ (หมวด 7) ในการสำรวจหรือประเมินตนเองตามแนวเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นการให้ข้อมูลหรือตอบคำถามของทั้ง 7 หมวด ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) การนำองค์กร เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่ผู้บริหารระดับสูง และระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ชั้นนำและทำให้องค์กรเกิดความยั่งยืน หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรสร้างหรือพัฒนาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การนำไปปฏิบัติและการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการวัดความก้าวหน้าของการดำเนินการ หมวด 3 ลูกค้า (Customers) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรสร้างความผูกพันกับลูกค้า การรับฟังเสียงลูกค้าการตอบสนองความต้องการ การทำให้เหนือความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรเลือกใช้ในการรวบรวม วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร หมวด 5 บุคลากร (Workforce) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังและสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี วิธีการในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและนำศักยภาพมาใช้ได้อย่างเต็มที่ หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรมุ่งเน้นการทำงาน การออกแบบและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การสร้างนวัตกรรมต่อผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน เพื่อการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า และหมวด 7 ผลลัพธ์ (Results) เป็นการให้ข้อมูลผลการดำเนินการและการปรับปรุงที่ได้ดำเนินการในทุกด้านที่สำคัญว่ามีผลลัพธ์และแนวโน้มเป็นอย่างไร (สุดใจ ธนไพศาล, 2556)

ปัญหาและอุปสรรคการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาปรับใช้ในองค์กร

จากการศึกษาเอกสาร พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคลากร (Workforce) พบว่า บุคลากรมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฑ พุ่มอิม, เอกลักษณ์ ขาวประภา และศิริวารินทร์ วานมนตรี (2563) ที่ระบุว่า ผู้บริหารของหน่วยงานยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพในเชิงระบบ แต่การดำเนินงานยังขาดความเชื่อมโยงผลการดำเนินงานที่สำคัญ และมักจะคิดว่าเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เป็นภาระเหมือนกับการประกันคุณภาพภายใน IQA คือ Internal Quality Audit ซึ่งเป็นหนึ่งในเกณฑ์ประเภทหนึ่งของการตรวจติดตามประเมินผล โดยเป็นการตรวจติดตามตรวจประเมินจากบุคลากรภายในองค์กรของตนเอง และบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพ



แห่งชาติ ทำให้การนำเอาเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติในลักษณะของการดำเนินงานกิจกรรมที่ตอบสนองต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพในบางสวนเท่านั้น

2. กระบวนการนำไปปฏิบัติ (Process) พบว่า การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาปรับใช้ในองค์กรส่วนใหญ่ขาดความต่อเนื่องในการนำไปปฏิบัติเพราะจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอและผู้บริหารขาดการติดตามผลการนำไปปฏิบัติ สอดคล้องกับ ศศิธร มาตย์วิเศษ (2565) ที่ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าความร่วมมือของบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรพต ปันทรส (2545) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ที่ผลการวิจัยระบุว่า ปัญหาการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ส่วนใหญ่คือ ผู้บริหารไม่ได้ติดตามแผนงานอย่างจริงจัง พนักงานขาดแรงจูงใจที่จะปรับปรุงงาน และรู้สึกสับสนกับระบบต่าง ๆ ที่ซับซ้อน ซึ่งบริษัทได้แก้ไขโดยกำหนดให้มีจุดวัดผลการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารระดับกลางทำเป็นตัวอย่างและจัดให้มีที่ปรึกษามาช่วยแนะนำการบริหารของหน่วยงาน

3. แผนการดำเนินงาน (Plan) พบว่า หลายองค์กรประสบปัญหาเรื่องแผนการดำเนินงานที่ขาดความชัดเจนและต่อเนื่องซึ่งมีความเชื่อมโยงกับปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานและปัญหาด้านกระบวนการ โดยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นรางวัลระดับโลก เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือเป็นบรรทัดฐานสำหรับการประเมินองค์กรที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภทและทุกขนาด จากผลวิจัยสมรรถนะขององค์กร พบว่า องค์กรที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปประยุกต์ใช้ องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นในหลายด้าน อาทิ ด้านนวัตกรรม ด้านสมรรถนะ และด้านผลิตภาพ (ผู้จัดการออนไลน์, 2566) สอดคล้องกับงานวิจัยของวาทิต บุญสร้างสม (2548) ที่ได้ศึกษาถึงลักษณะการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร และการรับรู้ของพนักงานบริษัทแม่กษอน (ประเทศไทย) จำกัด ที่ระบุว่า ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม ควรให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการทำงานเป็นทีม ดังนั้นองค์กรควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ โดยอาศัยเครื่องมือสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 3.1) มีการออกแบบแผนการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการ ที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน 3.2) มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นระบบพื้นฐานขององค์กร 3.3) มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร (นิภาพร ลิ้มเฉลิม, 2561)

จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคข้างต้น นำมาสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อบูรณาการสู่การพัฒนาสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยผู้เขียนมีความเห็นว่า ผู้บริหารองค์กรทุกประเภทควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันระหว่างบุคลากร มีการสื่อสารนโยบายและการนำไปปฏิบัติถึงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อบูรณาการสู่การพัฒนาสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดย Sentell (1995 อ้างถึงใน วินุลาศ เจริญชัย, 2562) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผลการปฏิบัติงาน (Focus on Customers and Performance) องค์กรต้องสร้างสิ่งที่สามารถธำรงรักษาจุดเน้นภายนอก ซึ่งมีความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลง ผู้แข่งขัน และสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจอื่น ๆ รวมถึงการแข่งขันด้านการตลาด องค์กรต้องมุ่งเน้นผู้รับบริการเริ่มต้นโดยการจำแนกผู้รับบริการ การจัดความพึงพอใจและค้นหาองค์ประกอบด้านผลการ

ปฏิบัติงาน กฎเกณฑ์สำคัญที่สร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการ คือความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และการบริการ องค์การที่ดีที่สุดจะปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ในขณะเดียวกัน องค์การมุ่งเน้นให้ผลการปฏิบัติงานภายในองค์การมีความเหมาะสมที่สุด สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจน การมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (ฉัตรชัย นาถ์พลอย, 2563) สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติหมวด 3 ลูกค้า (Customers) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรสร้างความผูกพันกับลูกค้า การรับฟังเสียงลูกค้าการตอบสนองความต้องการ การทำให้เหนือความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และหมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรมุ่งเน้นการทำงาน การออกแบบและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การสร้างนวัตกรรมต่อผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน เพื่อการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า

2. การจัดการกระบวนการ (Process Management) กระบวนการเป็นชุดของการกระทำที่ดำเนินการไปสู่เป้าหมายทุก ๆ ผลผลิตทางเศรษฐกิจถูกสร้าง โดยกระบวนการ หลาย ๆ กระบวนการ กระบวนการระดับพื้นฐาน คือกระบวนการระดับจุลภาค ซึ่งก่อสร้างขึ้นเป็นหลาย ๆ กระบวนการตามลำดับไปสู่กระบวนการระดับมหภาค กระบวนการระดับ มหภาคหลาย ๆ กระบวนการรวมกันเป็นระบบ (System) การจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยแนวทางเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

2.1 การมุ่งเน้น จำแนกขั้นตอนสำคัญในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ (Focus-identify an Important Step in an Area of Your Responsibility) แยกแยะทั้งผู้รับบริการ และความเกี่ยวข้องด้านการจัดการ โดยมุ่งเน้นที่ความต้องการของผู้รับบริการและเกณฑ์ผลปฏิบัติงานที่กำหนดโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stake Holders) และจัดลำดับกระบวนการที่สำคัญ

2.2 กำหนดสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นมีความชัดเจน (Define-Clarify what is Supposed to be Happening) เข้าใจระบบการไหลเวียนของกระบวนการกำหนดขอบข่าย ความรับผิดชอบ สร้างมาตรฐานให้ชัดเจน และพัฒนาระบบการวัดผลงานให้เหมาะสม ภาวะผู้นำในการจัดการสามารถพิสูจน์ได้โดยดูจากมาตรฐาน

2.3 วิเคราะห์กำหนดสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น (Analyze-Determine what is Actually Happening) วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการโดยใช้การวัดมาตรฐาน

2.4 ปรับปรุงทำให้ดีขึ้น (Improve-Make it Better) ปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น อาจทำได้โดยสร้างนวัตกรรมใหม่ ออกแบบใหม่ สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) การนำองค์กร เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่ผู้บริหารระดับสูง และระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ชี้แนะและทำให้องค์กรเกิดความยั่งยืน หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรสร้างหรือพัฒนาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การนำไปปฏิบัติและการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการวัดความก้าวหน้าของการดำเนินการ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เป็นการ



ให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรเลือกใช้ในการรวบรวม วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรมุ่งเน้นการทำงาน การออกแบบและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การสร้างนวัตกรรมต่อผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน เพื่อการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า และหมวด 7 ผลลัพธ์ (Results) เป็นการให้ข้อมูลผลการดำเนินการและการปรับปรุงที่ได้ดำเนินการในทุกด้าน

3. ระบบ และโครงสร้างองค์กร (Systems and Structure) โดยระบบที่สำคัญมี 2 ระบบ คือ 1) ระบบการผลิตและการส่งมอบซึ่งบางครั้งเรียกว่า ระบบธุรกิจเป็นขั้นตอนการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการบริการที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการ 2) ระบบการบริหารจัดการ และภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการภายในองค์กร ระบบและโครงสร้างองค์กรจะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) การนำองค์กร เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่ผู้บริหารระดับสูง และระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ชี้แนะและทำให้องค์กรเกิดความยั่งยืน หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรสร้างหรือพัฒนาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การนำไปปฏิบัติและการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการวัดความก้าวหน้าของการดำเนินการ และหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่องค์กรเลือกใช้ในการรวบรวม วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร

4. การพัฒนาบุคลากร (People) บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่สุดของระบบและโครงสร้าง บุคลากรที่จะทำให้ให้องค์กรประสบผลสำเร็จต้องมีความรับผิดชอบในงาน จึงต้องพัฒนาบุคลากรโดยการให้การศึกษา และฝึกอบรม บุคลากรต้องการการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับบุคลากรด้วยกันกับผู้รับบริการ และผู้จัดหาวัสดุ เพื่อปรับปรุงทักษะ พันธกิจ มีโอกาสเจริญเติบโตในสายงาน บุคลากรในองค์กรยุคใหม่ต้องเข้าใจ และทำงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร การทำงานเป็นทีมจะเป็นวิธีการที่ทำให้ องค์กรบรรลุผลสำเร็จในระดับสูง การมีส่วนร่วมในทีมจะช่วยให้ทุกคนมีความกระตือรือร้น และประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติหมวด 5 บุคลากร (Workforce) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังและสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี วิธีการในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและนำศักยภาพมาใช้ได้อย่างเต็มที่

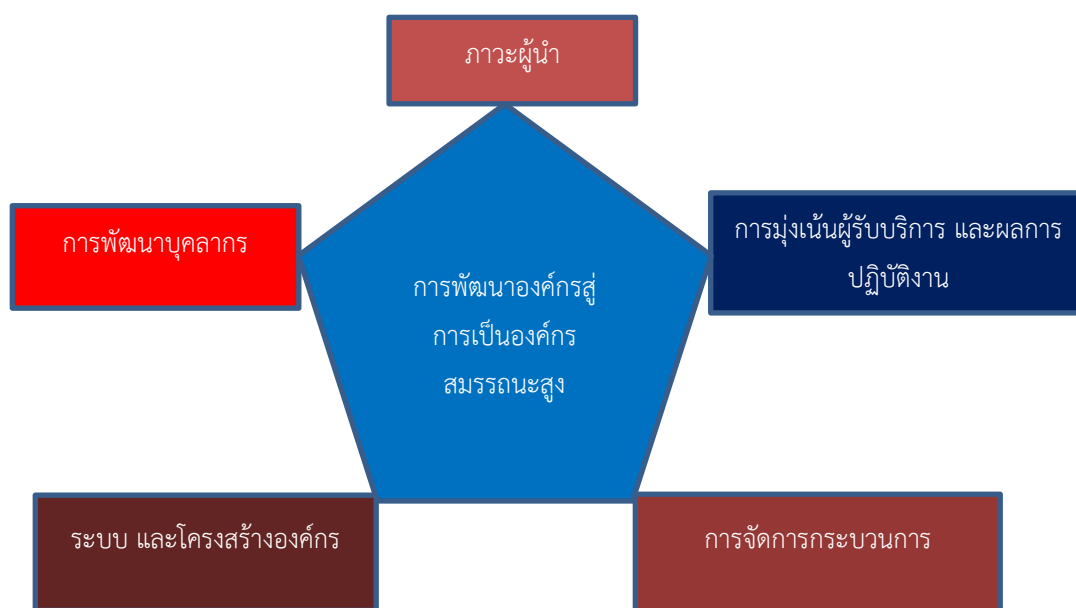
5. ภาวะผู้นำ (Leadership) ภาวะผู้นำทางการบริหาร (Executive Leadership) โดยผู้นำต้องสร้างวิสัยทัศน์ที่มีความหมายสำหรับอนาคตขององค์กร ผู้นำต้องมีความสามารถ มีกำลังใจ และมั่นคงในเป้าหมายเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ เป็นบุคคลที่มีความกล้าหาญ มีบุคลิกภาพที่ดีและยึดหลักธรรมในการตัดสินใจ เมื่อมีความจำเป็นผู้นำทุกระดับต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างทันท่วงทีด้วยอำนาจที่มีอยู่ โดยผู้นำ คือ บุคคลสำคัญและมีอำนาจในการบริหารจัดการ ผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะสามารถบริหารจัดการและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายของการทำงานได้สำเร็จนั้น ไม่เพียงแต่ผู้นำจะต้องเป็นผู้เรียนรู้และมีวิสัยทัศน์เท่านั้น ผู้นำยังต้องการผู้สนับสนุนการทำงานและผู้ที่พร้อมเป็นทีมงานทำงานร่วมกันสู่เป้าหมายขององค์กรด้วย (นิภาพรรณ เจนสันติกุล, 2566) สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) การนำองค์กร เป็นการให้ข้อมูลวิธีการที่ผู้บริหารระดับสูง และระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ชี้แนะและทำให้องค์กรเกิดความยั่งยืน หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) เป็นการให้

ข้อมูลวิธีการที่องค์กรสร้างหรือพัฒนาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การนำไปปฏิบัติและการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการวัดความก้าวหน้าของการดำเนินการ และหมวด 5 บุคลากร (Workforce) เป็นการให้ข้อมูลวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังและสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี วิธีการในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร และนำศักยภาพมาใช้ได้อย่างเต็มที่

ตัวอย่างองค์กรที่ได้รับรางวัลในปี 2564 เช่น เชื้อนสิริกิติ ได้นำแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนา กระบวนการบริหารงานอย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด มีการสื่อสารถ่ายทอดนโยบายและทิศทางขององค์กร ผ่านกลไกการบริหารจัดการ องค์กรไปยังบุคลากรทุกระดับ มุ่งหวังให้พนักงานเกิดความผูกพันและให้ความร่วมมือบูรณาการงาน นอกจากนี้ยังมีการนำข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนาระบบการจดทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้มาบริหารจัดการ และให้ข้อเสนอแนะแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยคำนึงถึงพันธกิจและตัวชี้วัดของ องค์กร ส่งผลให้ผลลัพธ์ทุกด้านเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ส่วนสื่อสารองค์กร, 2565)

โรงไฟฟ้าวังน้อย มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการในการผลิตพลังงานไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ พร้อมรองรับต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจพลังงานในอนาคต นอกจากนี้ยังทำให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน มองเห็นภาพและเข้าใจถึงสถานการณ์ในการดำเนินงาน มุ่งมั่น ท่วมเท ร่วมแรงร่วมใจขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้งานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อมุ่งไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศในระดับสากล รวมถึงบรรลุวิสัยทัศน์ที่ว่า “ผลิตไฟฟ้าเพื่อความมั่นคง ยั่งยืน ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม” (ส่วนสื่อสารองค์กร, 2565)

รวมถึงในระบอบราชการไทยที่ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ ดังที่ สรวิชญ์ เปรมชื่น (2559) ได้ระบุว่า ระบบราชการไทยควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมงานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนใหญ่เน้นการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีประสบการณ์จากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานภายนอกจะมีขีดความสามารถในการเพิ่มการบริการงานที่มีนวัตกรรมได้ (Innovation services) ให้ความสำคัญต่อการมุ่งรักษามาตรฐานระบบงานและเน้นการจัดทำนโยบาย แผนงานในระดับกระทรวง ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้ผลดีขึ้น และการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ประเมิน โดยอยู่ในคำรับรองการปฏิบัติราชการแล้ว จะสามารถเสริมสร้างสมรรถนะแก่บุคลากรภาครัฐ ยกกระดับภาวะผู้นำกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง และหากนำการจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจแบบนักบริหารมืออาชีพมาพัฒนาระบบงานเพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มในองค์กร และผู้รับบริการ และต่อยอดนวัตกรรมสม่ำเสมอ ส่วนราชการทั้งระบบย่อมจะมีทิศทางการปฏิบัติงานที่สร้างผลลัพธ์ในภาครัฐและภาคประชาชน และจะส่งผลต่อการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของรัฐแบบก้าวกระโดดเทียบเคียงส่วนราชการในและต่างประเทศชั้นนำได้ และสามารถสร้างประสิทธิผลในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ความโปร่งใส ระบบธรรมาภิบาลในองค์กร ภาครัฐและประชาชนได้อย่างยั่งยืนสรุปดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 การสังเคราะห์องค์ความรู้การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

บทสรุป

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นเกณฑ์ที่มุ่งให้องค์กรต่าง ๆ ที่นำเกณฑ์มาใช้สามารถมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ส่งเสริมให้องค์กรได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศให้แก่องค์กรต่าง ๆ และปรับปรุงการปฏิบัติการและผลลัพธ์ของตนเอง โดยเกณฑ์ดังกล่าวช่วยให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงและมุ่งสู่การพัฒนากระบวนการดำเนินการและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ความสำเร็จของการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในองค์กรจะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรทุกคนเข้าใจและเรียนรู้ร่วมกันถึงหลักการและค่านิยมรวมถึงการกำหนดนโยบายและเงื่อนไขการนำไปปฏิบัติที่ชัดเจนขององค์กร จะทำให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรชัย นาถอำพลอย. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ, 2(2), 461-470.
- นิภาพร ลิ้มเฉลิม. (2561). แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศของสภากาชาดไทยตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2566). ภาวะผู้นำ. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บรรพต ปันทรส. (2545). การบริหารนโยบาย และการบริหารงานประจำวันของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด. เชียงใหม่: สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ปณัฏพร เรืองเชิงชุม. (2546). แนวคิดในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในการพัฒนาองค์กร. *วารสารประกันคุณภาพ*, 4(2), 22-24.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2566). 12 องค์กรไทย คว่ำรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2565 เผยปีหน้ามี 2 รางวัลใหม่. <https://mgronline.com/greeninnovation/detail/9660000016720>
- มณฑล สรไกรกิติกุล และชยาพล สุนทรวิวัฒนา. (2562). สถานการณ์ท้าทายที่กระตุ้นการสร้างความรู้ของพนักงานในองค์กรขนาดใหญ่. *Journal of HRintelligence*, 14(1), 28-44.
- วินุลาศ เจริญชัย. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการองค์การสมรรถนะสูงเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 17(1), 102-108.
- ศศิธร มาตย์วิเศษ. (2565). การดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการวิจัยสหกิจศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศศิธร สาเอี่ยม. (2544). การบริหารคุณภาพโดยรวมและความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สรวิชัย เปรมชื่น. (2559). คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย. *วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน*, 9(1), 38-57.
- ส่วนสื่อสารองค์กร. (2565). เปิดใจ 4 องค์กรต้นแบบพร้อมสู่ความเปลี่ยนแปลงด้วยวิถี TQA. <https://www.ftpi.or.th/2022/95113>
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2562). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี 2563-2564. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ตะวันออกจำกัด (มหาชน).
- สุดใจ ธนไพศาล. (2556). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อประยุกต์ใช้กับองค์กรทางการศึกษา. *วารสารห้องสมุด*, 57(2), 71-85.
- สุรรุช พุ่มอัม, เอกลักษณ์ ขาวประภา และศิริวารินทร์ วานมนตรี. (2563). การศึกษาแนวทางการนำเอาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพระดับหน่วยงานสนับสนุน. *วารสารวิจัยสถาบัน มข.*, 1(2), 137-148.