

แนวทางการพัฒนารูปแบบเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อรับรางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านการดูแลสังคมและความเป็นเลิศระดับโลก

Guidelines for Developing the Excellence in Performance Model, To Receive the Societal Contribution and Global Excellence

ภูพิพัฒน์ สาวพัฒนธาดา¹ และ ภัครดา เกิดประทุม²

Pupipath Saovapattanatada¹ and Pakkrada Kerdpratum²

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: pupipach@icloud.com¹

Received: 2024-6-12; Revised: 2024-6-30; Accepted: 2024-6-30

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ปี 2565 – 2566 2. รูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ 6 ประเภทรางวัล 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและ 4. แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อรับรางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านการดูแลสังคมและความเป็นเลิศระดับโลก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 25 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำนวน 10 ท่าน และผู้รับผิดชอบหรือผู้เชี่ยวชาญองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แต่ละประเภทรางวัล จำนวน 6 รางวัล จำนวน 15 ท่าน แล้วนำมาวิเคราะห์ แก่นสาระที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กำหนดหนดประเด็นในการดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยกำหนดผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มคือผู้เชี่ยวชาญเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ/ที่ปรึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำนวน 10 ท่าน

ผลการวิจัยพบว่า 1. การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปี 2565 – 2566 ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ (1) ความสามารถในการฟื้นตัว (2) ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม (3) การเปลี่ยนแปลงเป็นดิจิทัล การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4, (4) นวัตกรรมและ (5) การตอบสนองสังคม 2. รูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย ค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ ได้แก่ (1) มุมมองเชิงระบบ (2) การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ (3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (4) การให้ความสำคัญกับบุคลากร (5) การเรียนรู้ระดับองค์การและความคล่องตัว (6) การมุ่งเน้นความสำเร็จ (7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม (8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (9) ความรับผิดชอบต่อสังคม (10) จริยธรรมและความโปร่งใส (11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์และการกำกับดูแลองค์การ 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน และการพัฒนาแนวทางเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศโดดเด่นด้านการดูแลสังคมและความเป็นเลิศระดับโลกเกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การมีผู้นำที่มุ่งเน้นการดูแลสังคม โดยเป็นตัวอย่างและ

สนับสนุนในมิติต่าง ๆ ขององค์การ การมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและการตอบแทนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และ 4. การสร้างกลยุทธ์ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสังคมและการสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน การใช้กลยุทธ์ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีในด้านการดูแลสังคม การเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่น การใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการในด้านการดูแลสังคม การใช้เทคโนโลยีและการจัดการความรู้ในการสนับสนุนการดูแลสังคม การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการดูแลสังคมและสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร การสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันในการดูแลสังคม การพัฒนากระบวนการทำงานที่เป็นมิตรและเข้าใจต่อการดูแลสังคม การวัดและประเมินผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสังคม และด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการขององค์การ ผลลัพธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสังคมที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์การ ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ และผลลัพธ์ที่มีผลต่อด้านการเงิน ตลาดและเชิงกลยุทธ์

คำสำคัญ: ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ, การดูแลสังคม, ความเป็นเลิศระดับโลก

Abstract

This research aimed to study: 1) the Thailand Quality Awards (TQA) criteria for the year 2022-2023, 2) the format of the Thailand Quality Award criteria for excellent performance results, 3) factors affecting success for excellent performance results, and 4) guidelines for developing criteria models. for excellent operational results to receive an award for outstanding excellence in societal contribution and global excellence. The researcher conducted this study by using qualitative research, by an in-depth interview including 25 participants, consisting of 10 executives of the National Quality Award Office and responsible persons or organizational experts on the National Quality Award received 6 awards for a total of 15 participants by using the results of thematic analysis from in-depth interviews and the focus group discussion consisting 10 of participants who received the Thailand Quality Award and Expert/Thailand Quality Award Consultants.

The results showed that: 1) the National Quality Award criteria for 2022 - 2023 changes of 5 factors: (1) resilience (2) equality and inclusion (3) digitization and the 4th industrial revolution; (4) innovation, and (5) societal contribution; 2) The exemplary operational outcomes were based on 11 core values and principles: (1) systems perspective (2) visionary leadership (3) customer focus excellence (4) valuing people (5) agility and resilience (6) learning organization (7) success



and innovation focus (8) management by fact (9) social contribution (10) ethics and transparency (11) delivering value and results; 3) These factors influencing operational success are categorized into 2 segments; (1) Government Entities and (2) Private sector, and Guidelines for developing the excellence in performance the societal contribution and global excellence; the organizational profile including: organizational description and organizational situations, processes including: senior leadership, governance and societal contributions; 4) strategy development, strategy implementation, customer expectations, customer engagement, measurement, analysis, and improvement of organizational performance, information and knowledge management, workforce environment, workforce engagement, work processes, operational effectiveness and results including: product and process results, customer results, workforce results, leadership and governance results, and financial, market, and strategic results.

Keywords: Performance excellence, Societal contribution, Global excellence.

บทนำ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ถือเป็นรางวัลระดับโลก (World Class) ที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐสภาองเกรส (Congress) แห่งสหรัฐอเมริกา ในปี 1987 (Public Law 100-107, 1987) โดยตั้งชื่อรางวัลเพื่อเป็นเกียรติให้กับเลขาธิการกระทรวงพาณิชย์ Mr. Malcolm Baldrige ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนการจัดการที่มีคุณภาพว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพาประเทศไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองและความแข็งแกร่งที่ยั่งยืน มีจุดประสงค์เพื่อยกย่องบริษัทในสหรัฐอเมริกาสำหรับความสำเร็จในด้านคุณภาพ และการดำเนินการทางธุรกิจและเพิ่มความตื่นตัวเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพ และการดำเนินการที่เลิศให้เป็นที่ขบถได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นหนึ่งในรางวัลอันทรงเกียรติที่สุดสำหรับความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานขององค์กรในสหรัฐอเมริกา และถูกนำไปใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานโดยองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก (Ravichandran, Jayakrishnan, and Wei, 2005)

ในระดับโลกรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ซึ่งหลายประเทศทั่วโลกได้ใช้พื้นฐานและด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัล โดยใช้เกณฑ์เช่นเดียวกับต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (MBNQA) ไปประยุกต์เป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award: NQA) ได้แก่ ประเทศในกลุ่มทวีปอเมริกาเหนือ ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกาใต้ ทวีปแอฟริกา ทวีปออสเตรเลีย และทวีปเอเชีย ซึ่งต่อมารางวัลแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ได้ถูกนำไปเป็น

ต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) โดยมีประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้กว่า 90 ประเทศทั่วโลก (National Institute of Standards and Technology, n.d.)

สำหรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award – TQA) กระทรวงอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือช่วยยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรของไทยให้มีวิธีปฏิบัติและมีการดำเนินการเป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้น จึงได้มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทยและด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติและองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์การของตนไปสู่ความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน (กรมมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีงานอุตสาหกรรม, 2539)

ต่อมาสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรมจึงมีการปรับเปลี่ยนครั้งสำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2565 – 2566 เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกยุคใหม่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลก รวมถึงเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA) โดยเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงมุ่งเน้นใน 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) 2) ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม (Equity and Inclusion) 3) การแปลงเป็นดิจิทัลและการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Digitization and the Fourth Industrial Revaluation) 4) นวัตกรรม (Innovation) และ 5) การตอบแทนสังคม (Societal Contributions) ซึ่งจะได้ศึกษาต่อไป (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2565)

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในโลกยุคใหม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก องค์กรจำเป็นที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ เพื่อให้สามารถให้พร้อมที่จะแข่งขัน การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA และ Thailand Quality Award: TQA ทำให้องค์กรมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพในระดับนานาชาติ โดยการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ (TQA) ในครั้งนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่าเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ยังคงมีความพร้อมในการพัฒนาองค์การของไทยให้เป็นองค์กรที่เป็นเลิศและ

สามารถที่จะแข่งขันในระดับสากลได้ หมายถึงถ้าหากองค์การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2565 - 2566 จะทำให้องค์การนั้น ๆ สามารถที่จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในสังคมและเศรษฐกิจ สามารถพัฒนาองค์การได้อย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงจะช่วยให้องค์การธุรกิจของไทยสามารถยกระดับสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลได้ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนารูปแบบเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศเพื่อความโดดเด่นด้านการดูแลสังคมและความเป็นเลิศระดับโลก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ปี 2565 – 2566
 2. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ 6 ประเภทรายวัล
 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ
 4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ
- เพื่อรับรางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านดูแลสังคมและความเป็นเลิศระดับโลก

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) เป็นรางวัลที่มีความสำคัญและเกียรติยศสูงในด้านการคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์การในสหรัฐอเมริกา รางวัลนี้ถูกสร้างขึ้นโดยกระทรวงพลังงานของสหรัฐอเมริกาเพื่อเสนอเป็นแบบอย่างในการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพในองค์การทั้งในส่วนภาครัฐและเอกชน (Malcolm Baldrige National Quality Award Program, 2022)

บทบาทที่สำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ มีอยู่ 3 ประการ (Burrill & Ledolter, 1999)

1. ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินการความสามารถและผลการดำเนินการให้เป็นที่ยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะทำให้เกิดการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรมที่แท้จริง
2. กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศระหว่างองค์การต่าง ๆ
3. เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้

ประเภทของรางวัลที่มีการมอบให้องค์การต่าง ๆ ที่ให้ความสนใจเรื่องคุณภาพการทำงาน (American Society for Quality (ASQ), 2020)

1. ประเภทของรางวัลด้านการผลิต (Manufacturing) 2. ประเภทของรางวัลด้านการบริการ (Service) 3. ประเภทของรางวัลธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business) 4. ประเภทของรางวัลด้านการฝึกฝนอบรม (Education) และ 5. ประเภทของรางวัลด้านการดูแลสุขภาพ (Health Care)

แนวคิดทฤษฎีเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Awards: TQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นรางวัลที่มีจุดมุ่งหมายในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพองค์กรในประเทศไทย โดยการให้การยอมรับ และการแสดงค่านิยมต่อองค์กรที่มีกระบวนการทำงานและผลงานที่มีคุณภาพสูง รางวัลนี้เริ่มต้นในปี 2539 จากการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติในประเทศไทย (National Science and Technology Development Agency)

แนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย (TQA) หมายถึงหลักการปฏิบัติขององค์กรที่ครอบคลุมใน 7 ด้านหลัก ได้แก่ การนำองค์กร (Leadership) กลยุทธ์ (Strategic) ลูกค้า (Customers) การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) บุคลากร (Workforce) การปฏิบัติการ (Operations) และผลลัพธ์ (Results) ซึ่งในการชนะรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทยนั้นองค์กรต่าง ๆ จะต้องผ่านขั้นตอนการประเมินที่เข้มงวด ซึ่งรวมถึงใบสมัครที่เป็นลายลักษณ์อักษร การเยี่ยมชมสถานที่โดยทีมผู้ตรวจประเมินและการพิจารณาโดยคณะกรรมการตัดสิน กระบวนการประเมินผลจะประเมินประสิทธิภาพขององค์กรในแต่ละด้านที่สำคัญ 7 ด้าน และองค์กรได้บูรณาการด้านเหล่านี้ได้ดีเพียงใดเพื่อบรรลุผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนตามต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศอเมริกา (MBNQA) สำหรับด้านความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานขององค์กรและการบริหารจัดการด้านคุณภาพทั่วโลก ซึ่งมีหลายองค์กรนำไปประยุกต์และปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (กัลยาณวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์ และ อภิชาติ ศิริวัฒน์ศรี, 2561)

ประเทศไทยมีการเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย (TQA) เพื่อช่วยให้องค์กรปรับปรุงขีดความสามารถในการแข่งขันและผลลัพธ์ผ่านระบบการพัฒนาและประเมินองค์กร ได้แก่ ระบบการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) (ศูนย์พัฒนาการวิจัยทางการศึกษา (ERI), 2560; สถาบันมาตรฐานผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 2562; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563; กระทรวงสาธารณสุข, 2561)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติคุณภาพแห่งชาติ มีกระบวนการตรวจประเมินและอนุมัติรางวัล (สำนักงานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2565)

1. รับสมัคร เริ่มต้นตรวจสอบคุณสมบัติ ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร ตรวจประเมิน ขั้นที่ 1 (Independent Review) และตรวจประเมินขั้นที่ 2 (Consensus Review)
2. ระบบการให้คะแนนและการตรวจประเมินครั้งที่ 3 (Site Visit Review)
3. พิจารณาคูณสมบัติตามคุณลักษณะขององค์กรระดับ World Class และคุณค่าของได้รับรางวัล เข้าสู่การพิจารณาก่อนการเสนอชื่อองค์กรเพื่อรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และการพิจารณาก่อนการเสนอชื่อองค์กรเพื่อรับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC⁺ และ TQC)
4. การอนุมัติรางวัลรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC⁺ and TQC) และรับรายงานย้อนกลับ (Feedback Report)
5. พิธีมอบรางวัล

แนวคิดการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ปี 2565-2566

การปรับเปลี่ยนเกณฑ์รางวัลในแบบเพื่อให้กระชับและใช้งานง่าย ซึ่งยังคงต้องคำนึงถึงความสมดุลที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ 1) เกณฑ์ต้องสะท้อนถึงมาตรฐานระดับชาติสำหรับการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ให้ความรู้แก่องค์การในทุกแง่มุมของการสร้างระบบการจัดการผลการดำเนินงานแบบบูรณาการและ 2) เกณฑ์ต้องทำให้องค์การต่าง ๆ ที่มีระดับพัฒนาการขององค์กรที่แตกต่างกันไปสามารถเข้าถึงได้ และใช้งานง่าย เพื่อให้เกิดความสมดุลนี้การเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2565-2566 มุ่งเน้นเพิ่มความตระหนักขององค์กรเกี่ยวกับ (1) ความจำเป็นขององค์กรในเรื่องความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) (2) ประโยชน์ของความหลากหลาย ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม (Equity and inclusion) (3) การแปลงเป็นดิจิทัล และการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Digitization and the fourth industrial revolution) (4) นวัตกรรม (Innovation) และ (5) การตอบแทนสังคม (Societal contributions) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม, 2565)

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์แบบไม่มีการทดลอง (Non-experimental design) โดยการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Method) ซึ่งเป็นการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selective) เพื่อให้ได้เนื้อหาเชิงลึก มีความน่าเชื่อถือและมีเหตุผล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับองค์กรต่าง ๆ ต่อไป ทางผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อการสำรวจ (Exploratory Study) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมหลักการและมีคุณภาพตรงกับ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยมากที่สุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกำหนดหัวข้อเพื่อทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อรับรางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านคุณลักษณะและความเป็นเลิศระดับโลก ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นขั้นตอนการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อรับรางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านคุณลักษณะและความเป็นเลิศระดับโลก ซึ่งวิธีการดำเนินการจะใช้การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) โดยการแนวคิดทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา บทความ รายงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารคู่มือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และข้อมูลขององค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นกรณีศึกษา เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยเบื้องต้นนี้

ขั้นตอนที่ 2 การรับรองจริยธรรมในมนุษย์ ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ในการประชุมคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม ครั้งที่ 6/2566 เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2566 ตามรหัสโครงการเลขที่ HE-WTU 2566-0044 เอกสารรับรองเลขที่ WTU 2566 – 0044

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ปี 2565 – 2566 เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ 6 ประเภทรายวัล เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อรับรางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านคุณลักษณะและความเป็นเลิศระดับโลก นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบก่อนส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้อง (IOC) กับวัตถุประสงค์ ซึ่งแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2 และ 3 ดังนี้

1. กลุ่มตัวแทนสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ รวมถึงคณะกรรมการ (Committee) คณะอนุกรรมการ (Sub-committee) และผู้ตรวจประเมิน (Assessors) จำนวน 10 ท่าน เพื่อศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ปี 2565 – 2566 เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ 6 ประเภทรายวัล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

2. ผู้รับผิดชอบหรือผู้เชี่ยวชาญงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติขององค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 6 ประเภทรายวัล จำนวน 15 องค์การ

ขั้นตอนที่ 4 การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้บริหารองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติขององค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 6 ประเภทรายวัล จำนวน 10 ท่าน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อรับรางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านคุณลักษณะและความเป็นเลิศระดับโลก

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ปี 2565 – 2566 ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Awards: TQA) ปี 2565-2566 ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) และความคล่องตัว (Agility) เป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับองค์กรในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความไม่แน่นอนในสภาพแวดล้อมธุรกิจ 2) ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม (Equity and inclusion) ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม (Equity and inclusion) เป็นแนวคิดที่สำคัญในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรและสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์กร โดยมีค่านิยมที่เน้นไปที่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า การให้ความสำคัญบุคลากรและการตอบสนองสังคมซึ่งเพิ่มพูนความสำคัญในเรื่องความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม 3) การแปลงเป็นดิจิทัลและการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Digitization and the fourth industrial revolution) ได้เป็นแนวโน้มสำคัญในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่เรากำลังผ่าน โดยมีตัวช่วยด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีที่สามารถให้ข้อมูลและประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) นวัตกรรม (Innovation) คือกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์ที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่เพื่อสร้างความแตกต่างและมีคุณค่าที่แก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของตลาดได้ นวัตกรรมเกิดขึ้นในหลายด้าน เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคโนโลยีใหม่ กระบวนการการผลิตใหม่ บริการใหม่ เป็นต้น และ 5) การตอบสนองสังคม (Societal contributions) หมายถึงการที่องค์กรรับผิดชอบต่อสังคมโดยการทำกิจกรรมที่ส่งผลดีต่อสังคมทั้งโดยตรงและโดยอ้อม โดยไม่ได้คาดหวังการได้รับผลกำไรโดยตรงจากกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งมีความก้าวหน้ามากขึ้นในวงการธุรกิจ ในปัจจุบัน การให้รางวัลการตอบสนองสังคม จะทำให้องค์กรที่ได้รับรางวัลจะมีการสร้างความเข้าใจและการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี 2565-2566 เน้นการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ให้สะท้อนถึงแนวทางการปฏิบัติที่ทันสมัยเพื่อให้เป็นไปตามเจตจำนง คือเกณฑ์ต้องสะท้อนถึงแนวทางปฏิบัติ เน้นการนำองค์กรและผลการดำเนินงานไปในทิศทางที่สอดคล้องมีความกระชับและใช้งานง่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรในระยะยาว ซึ่งเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในอดีตจะเน้นการพัฒนาเป็นระบบเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศกับประเด็นขับเคลื่อนสร้างความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร โดยได้มีการนำเสนอกรอบการบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศสำหรับองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการนำองค์กรและการบริหารจัดการที่นำไปปรับใช้ได้ ซึ่งช่วยทำให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงยังคงคำนึงถึงความสมดุลที่สำคัญ 2 ประการ คือ เกณฑ์ต้องสร้างมาตรฐานระดับชาติ เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศให้ความสำคัญกับความรู้และความสามารถขององค์กรในทุกแง่มุมของการสร้างระบบการจัดการแบบบูรณาการ และเกณฑ์ต้องทำให้องค์กรต่าง ๆ มีระดับในพัฒนาการที่แตกต่างกันไปสามารถเข้าถึงและใช้งานง่าย เพื่อให้เกิดความสมดุลในการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี 2565-2566 ได้เพิ่มความตระหนักขององค์กรเกี่ยวกับความ

จำเป็นในเรื่องความสามารถในการประสานงาน ประโยชน์ของความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วม และการแปลงเป็นดิจิทัลอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ด้านของการปฏิบัติการและการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ที่ครอบคลุมทุกบทบาทของนวัตกรรมที่มีต่อขีดความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กร และการขยายกรอบการบริหารจัดการที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ 6 ประเภท รางวัล ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ 6 ประเภทรางวัล มีความโดดเด่นที่แตกต่างกันตามชนิดหรือประเภทของธุรกิจ คือ

1. รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศการจัดการองค์กร (Thailand Quality Class: TQC) เป็นรางวัลที่มีการนำเกณฑ์เข้าไปใช้ขับเคลื่อนในองค์กรแต่ไม่ปรากฏความโดดเด่นในด้านใดด้านหนึ่ง

2. รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศความโดดเด่นด้านลูกค้า (Thailand Quality Class Plus Customer: TQC Plus Customer) เนื่องจากองค์กรได้รับผลจากการประเมินของหน่วยงานข้างนอกสรุปมีความโดดเด่นด้านนวัตกรรม โดยข้อกำหนดหรือเกณฑ์ด้านที่โดดเด่น ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ได้แก่ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง และการกำดูแลและการตอบสนองสังคม ด้านลูกค้า ได้แก่ ความคาดหวังของลูกค้า และความผูกพันของลูกค้า และด้านผลลัพธ์ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

3. รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศความโดดเด่นด้านบุคลากร (Thailand Quality Class Plus Workforce: TQC Plus Workforce) เนื่องจากองค์กรได้รับผลจากการประเมินของหน่วยงานข้างนอกสรุปมีความโดดเด่นด้านนวัตกรรม โดยข้อกำหนดหรือเกณฑ์ด้านที่โดดเด่น ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ได้แก่ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง และการกำดูแลและการตอบสนองสังคม ด้านบุคลากร ได้แก่ สภาพแวดล้อมของบุคลากร และความผูกพันของบุคลากร และผลลัพธ์ด้านบุคลากร

4. รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศความโดดเด่นด้านการปฏิบัติการ (Thailand Quality Class Plus Operation: TQC Plus Operation) เนื่องจากองค์กรได้รับผลจากการประเมินของหน่วยงานข้างนอกสรุปมีความโดดเด่นด้านนวัตกรรม โดยข้อกำหนดหรือเกณฑ์ด้านที่โดดเด่น ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ได้แก่ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง และการกำดูแลและการตอบสนองสังคม ด้านการปฏิบัติการ ได้แก่ กระบวนการทำงาน และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ และผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

5. รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศความโดดเด่นด้านนวัตกรรม (Thailand Quality Class Plus Innovation: TQC Plus Innovation) เนื่องจากองค์กรได้รับผลจากการประเมินของหน่วยงานข้างนอกสรุปมีความโดดเด่นด้านนวัตกรรม โดยข้อกำหนดหรือเกณฑ์ด้านที่โดดเด่น ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ได้แก่ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง และการกำดูแลและการตอบสนองสังคม ด้านกลยุทธ์ ได้แก่ การจัดทำกลยุทธ์

และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติการ ได้แก่ กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

6. รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้องค์กรที่นำเกณฑ์เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินคุณภาพระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการขององค์กรทุกขั้นตอนและเป็นแบบอย่างในการบริหารจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากลมีการพัฒนาและบริหารจัดการองค์การในทุกมิติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งในทุกด้านของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จได้แก่

1. ภาครัฐ ได้แก่ การร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทำงานร่วมกันในการสนับสนุนและส่งเสริมคุณภาพในทุกด้านของกิจกรรม การส่งเสริมให้ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทุกกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ การส่งเสริมกิจกรรมอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและจัดโครงการที่มีการขับเคลื่อนศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพ สนับสนุนให้มีการถ่ายทอดและแบ่งปันประสบการณ์ โดยจัดสัมมนาให้มีการแบ่งปันประสบการณ์และความรู้ในการพัฒนาคุณภาพและการส่งเสริมและการฝึกอบรม และกระตุ้นและสนับสนุนกิจกรรมอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับความพัฒนาและคุณภาพและการเสริมสร้างวัฒนธรรมอาสาสมัครและความร่วมมือในทุกกลุ่ม

2. ภาคเอกชน ได้แก่ ให้ความร่วมมือร่วมใจร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ การนำเกณฑ์รางวัลเป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กร เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ การสนับสนุนทางการเงินในการขับเคลื่อนกิจกรรมเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ การถ่ายทอดและแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง และการอาสาสมัครและร่วมมือในเข้าอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อรับรางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านดูแลสังคมและความเป็นเลิศระดับโลก ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นเลิศระดับโลก (Global excellence) ความเป็นเลิศระดับโลกหมายถึงการมีคุณภาพหรือสิ่งที่เป็นเลิศตามมาตรฐานระดับโลกหรือระดับสากล โดยผลงานหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร หรือของประเทศได้รับการยอมรับและยกย่องในระดับโลก ความเป็นเลิศระดับโลกจะเกี่ยวข้องกับความสามารถทางการแข่งขันในทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีขั้นสูง การมีความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับความต้องการของตลาดโลก การที่องค์กรหรือผลิตภัณฑ์จะได้รับการเป็นเลิศระดับโลกจะต้องผ่านการประเมินจากหน่วยงานหรือองค์กรที่เชื่อถือได้ระดับโลก ซึ่งส่วนมากจะใช้เกณฑ์และมาตรฐานที่ถูกต้องและมีชื่อเสียงทั่วเป็นที่ยอมรับกันโลก เพื่อประเมินคุณภาพและการบริการขององค์กรหรือผลิตภัณฑ์ และการได้รับการเป็นเลิศระดับโลกจะเป็นเกียรติและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผลิตภัณฑ์

ที่ได้รับรางวัล รวมถึงช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและตลาดในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรนั้น ๆ อีกด้วย การสร้างกลยุทธ์ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสังคมและการสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน การใช้กลยุทธ์ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีในด้านการดูแลสังคม การเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่น การใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการในด้านการดูแลสังคม การใช้เทคโนโลยีและการจัดการความรู้ในการสนับสนุนการดูแลสังคม การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการดูแลสังคมและสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร การสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันในการดูแลสังคม การพัฒนากระบวนการทำงานที่เป็นมิตรและเข้าใจต่อการดูแลสังคม การวัดและประเมินผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสังคม และด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการขององค์กร ผลลัพธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสังคมที่ส่งผลต่อบุคลากรในองค์กร ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ที่มีผลต่อด้านการเงิน ตลาดและกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งการพัฒนาแนวทางดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญของการเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรสามารถเป็นผู้นำในด้านการดูแลสังคมและความเป็นเลิศระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

อภิปรายผล

1. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ปี 2565 – 2566 อภิปรายผลได้ว่า ประเด็นที่หนึ่ง ความคล่องตัว (Agility) หมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไวและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ เป็นหนึ่งในคุณลักษณะหลักและแนวคิดของเกณฑ์คุณภาพ ซึ่งได้ถูกนำมาพิจารณาความสำเร็จขององค์กร ความคล่องตัวได้ถูกขยายเพื่อรวมรวมความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) ซึ่งหมายถึงการที่องค์กรสามารถรับมือกับภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และการพลิกผันทางธุรกิจต่าง ๆ ได้โดยมีการเตรียมพร้อมและการฟื้นฟูตนเอง ความสามารถในการฟื้นตัวขององค์กรมีความสำคัญต่อการวางแผนความต่อเนื่องของธุรกิจ และเป็นปัจจัยสำหรับความสำเร็จในการดำเนินงานและการบริหารจัดการเครือข่ายอุปทาน การความคล่องตัวขององค์กรส่งผลต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์เรื่องการบรรลุผลงาน (Work Accomplishment) และการบริหารจัดการเครือข่ายอุปทาน รวมถึงเป็นข้อพิจารณาสำหรับผู้ในระดับสูงในการวางแผนเชิงกลยุทธ์เรื่องการบรรลุผลงานและการบริหารจัดการเครือข่ายอุปทานในองค์กร ความสามารถในการฟื้นตัวและความยืดหยุ่นต่อการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการป้องกันและกลับฟื้นคืนจากสถานการณ์ฉุกเฉิน ความคล่องตัวขององค์กรเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานและสัมพันธ์กันเมื่อมีสถานการณ์บังคับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tan & Kannan (2002) ที่กล่าวว่า การเปรียบเทียบและวิเคราะห์เชิงสาเหตุเกี่ยวกับการปฏิบัติการของการบริหารคุณภาพและผลลัพธ์ที่มีคุณภาพในองค์กรให้การบริการและผลิต ประเด็นที่สอง ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม (Equity



and Inclusion) เป็นหลักการหรือค่านิยมที่เน้นความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรหรือสังคม โดยไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเพศ เชื้อชาติ ศาสนา วัย สภาพทางการเงิน หรือความสามารถทางร่างกาย ซึ่งหมายความว่าทุกคนต้องได้รับการจัดการและการตอบสนองที่เท่าเทียมกัน และไม่มีการเลือกปฏิบัติที่สำคัญให้กับกลุ่มบางกลุ่มเท่านั้น ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมเป็นหลักการที่สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่หลากหลายและเป็นกลุ่มที่มีความสามารถและความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของบุคคลแต่ละคน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนาของทุกคนในองค์กรหรือสังคม การเน้นความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมในเกณฑ์คุณภาพ ช่วยเพิ่มความเข้มแข็งและความยืดหยุ่นให้กับองค์กรในการทำงานร่วมกันและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เมื่อหลักการความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมได้ถูกนำเข้ามาในเกณฑ์คุณภาพ ซึ่งมีผลที่ดีต่อความสัมพันธ์ในองค์กร การเป็นผู้นำที่เข้มแข็งและการมีเสถียรภาพของลูกค้า และการเสริมสร้างภูมิปัญญาองค์กรให้แสดงออกอย่างเต็มประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ถ้าขาดความเท่าเทียมและขาดการมีส่วนร่วมอาจจะทำให้เกิดปัญหาในการสร้างความเชื่อมั่น ความสามารถในการทำงานร่วมกัน และการพัฒนาองค์กรในระยะยาว ดังนั้น การให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมในองค์กรช่วยให้องค์กรรับมือกับความแตกต่างและท้าทายที่เกิดขึ้นได้อย่างเต็มที่โดยการเสริมสร้างวัฒนธรรมความเป็นกลางและเชื่อมโยงกันระหว่างสมาชิกในองค์กร การตั้งเป้าหมายและนโยบายที่เน้นความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมจะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความสุขของบุคลากรทั้งหมดในองค์กร ทั้งนี้ การนำเสนอหลักการและนโยบายที่เชื่อถือได้ การให้การสนับสนุนและการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรทุกคนจะเป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว การพิจารณาเรื่องความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Smith, Johnson & Patel (2020) ที่กล่าวว่า การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลายและการมีส่วนร่วมช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและการยอมรับความแตกต่างของบุคคลแต่ละคนในองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมที่เติบโตและพัฒนาไปพร้อมกับความสามารถในการทำงานร่วมกัน ประเด็นที่สาม การแปลงเป็นดิจิทัลและการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Digitization and the fourth industrial revolution) หมายถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับการดำเนินงานและกระบวนการธุรกิจขององค์กรให้เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การแปลงเป็นดิจิทัลนั้นรวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเช่นการใช้งานการวิเคราะห์ข้อมูล (data analytics) เพื่อให้สามารถทำนายและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) เพื่อเชื่อมต่อและควบคุมอุปกรณ์และเครื่องจักรต่าง ๆ ได้ในลักษณะอัตโนมัติ การนำเอาเทคโนโลยีคลาวด์ (cloud operations) เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการเก็บรักษาข้อมูลและทรัพยากรขององค์กร การใช้งานระบบอัตโนมัติขั้นสูงเพื่อทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และการนำเอาเทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อช่วยในการตัดสินใจและการดำเนินการในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้น ซึ่งการแปลงเป็นดิจิทัลและการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 นี้มีผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินงานและการแข่งขันในตลาด เนื่องจากทำให้กระบวนการธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดความแข่งขันระหว่างองค์กรในการปรับตัวเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ และมีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดและความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ การวางแผนกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องพิจารณาเพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ในอนาคต ประเด็นที่สี่ นวัตกรรม (Innovation) เป็นกระบวนการหรือการดำเนินการที่นำเอาความคิดใหม่ๆ หรือแนวคิดการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในการดำเนินงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าหรือผลผลิตที่มีคุณค่าใหม่ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น นวัตกรรมจะเกิดขึ้นจากการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ หรือการสร้างวิธีการทำงานที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิม ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมหรือองค์กร ในปัจจุบันนวัตกรรมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร การเน้นในด้านนวัตกรรมอาจมีหลายแนวทาง เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ การปรับปรุงกระบวนการการผลิตหรือการบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ การนำเสนอแนวคิดหรือวิธีการใหม่เพื่อสร้างความแตกต่างและเติบโตในองค์กรย่อมเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการสร้างคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาว นอกจากนี้ นวัตกรรมยังมีความสำคัญต่อการปรับตัวและปรับปรุงเพื่อปรับสมดุลกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและตลาด เนื่องจากนวัตกรรมช่วยให้องค์กรเติบโตและปรับตัวไปพร้อมกับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การพัฒนานวัตกรรมเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงที่สามารถสร้างประโยชน์และความเป็นไปได้ใหม่ๆ ให้กับสังคมและองค์กรได้อย่างยั่งยืน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนาวัน สิริมาศ (2563) ที่กล่าวว่า นวัตกรรมมีความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จขององค์กรในภาคอุตสาหกรรมและประเด็นที่ห้า การตอบแทนสังคม (Societal contributions) เป็นแนวคิดที่เน้นการรับผิดชอบต่อสังคมหรือชุมชนโดยองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อส่วนรวมของสังคมหรือการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในกิจกรรมต่าง ๆ ในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีแนวคิดที่คล้ายๆ กันซึ่งเรียกว่า "ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ" หรือ "Public Responsibility" ซึ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์ที่ดีต่อสังคมส่วนรวม ซึ่งการตอบแทนสังคมนอกจากจะเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่ง กฎระเบียบข้อบังคับแล้วยังเกี่ยวข้องกับการทำสิ่งที่เกินกว่าที่สังคมคาดหวัง เช่น การสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค การสนับสนุนโครงการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาหรือสุขภาพ การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนในชุมชน หรือการช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน การตอบแทนสังคมสามารถสร้างความผูกพันของลูกค้าและบุคลากร โดยทำให้เกิดความสนใจในองค์กรมากขึ้นต่อเจตจำนงทางด้านการดูแลสังคมขององค์กร และเป็นการสร้างสิ่งที่มีความแตกต่างในตลาด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติ วิชิษฐกุล (2562) ที่กล่าวว่า ผลกระทบของนวัตกรรมและความสำเร็จขององค์กรในภาคอุตสาหกรรมที่พัฒนาแล้วมีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ

การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อาทิเช่น การสนับสนุนโครงการการศึกษาหรือการสร้างสังคมที่ยั่งยืนในการวางแผนกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในสังคมไทย

2. รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ 6 ประเภทรางวัล อภิปรายผลได้ว่า รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศมีความหลากหลายและความโดดเด่นที่แตกต่างกันตามชนิดหรือประเภทของธุรกิจ ดังนี้

1) รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศการจัดการองค์กร (Thailand Quality Class: TQC) เป็นการบริหารจัดการทั่วไปในองค์กร โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการภายในองค์กร เพื่อให้บริการหรือผลิตภัณฑ์มีคุณภาพเพื่อลูกค้าและผู้ให้บริการ รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศการจัดการองค์กร (Thailand Quality Class: TQC) เป็นรางวัลที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในองค์กรเพื่อให้บริการหรือผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามมาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นการบริหารจัดการทั่วไปที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพในทุกด้านขององค์กร โดยไม่มีการกำหนดเฉพาะเจาะจงไปยังด้านหนึ่งหรือหลายด้านเท่านั้น การได้รับรางวัล TQC จะต้องผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการบริหารจัดการ โดยการประเมินจะให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการภายในองค์กร เช่น กระบวนการการผลิต การบริการลูกค้า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีความแข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งรางวัล TQC มีความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรให้มีการพัฒนาต่อเนื่อง เนื่องจากการผ่านการประเมินและได้รับรางวัล TQC จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและสังคมว่าองค์กรนั้นมีคุณภาพและมีความสามารถในการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง นอกจากนี้ การได้รับรางวัล TQC ยังสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรภายในองค์กรกับการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในทุกด้านเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสูงสุด

2) รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศความโดดเด่นด้านลูกค้า (Thailand Quality Class Plus Customer: TQC Plus Customer) เป็นการมุ่งเน้นไปที่การประสานงานกับลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับนวัตกรรมที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณค่าสูงกับลูกค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Smith, J. (2023). ซึ่งให้ความสำคัญกับการประสานงานกับลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าสูงแก่ลูกค้า องค์กรที่ได้รับรางวัล TQC Plus Customer จะแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงบริการหรือผลิตภัณฑ์ของตน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเหมาะสม ซึ่งการประสานงานกับลูกค้าเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ เนื่องจากจะช่วยให้องค์กรเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งจะส่งผลให้มีการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณค่าสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การได้รับรางวัล TQC Plus Customer ยังแสดงถึงความตั้งใจขององค์กรที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการหรือผลิตภัณฑ์

มีคุณค่าและคุณภาพที่ดีที่สุดส่งมอบต่อลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจให้กับองค์กร และส่งผลให้มีผลต่อการเติบโตและความสำเร็จของธุรกิจในอนาคต

3) รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศความโดดเด่นด้านบุคลากร (Thailand Quality Class Plus Workforce: TQC Plus Workforce) เป็นเน้นการพัฒนาและการดูแลด้านบุคลากรในองค์กร โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและผลักดันการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูง รางวัล TQC Plus Workforce สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Becker, Huselid & Ulrich (2001) เป็นการยกย่องและการยอมรับความสำเร็จขององค์กรในการพัฒนาและดูแลด้านบุคลากรขององค์กรให้เติบโตและพัฒนาอย่างเหมาะสม โดยการให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้บุคลากรสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงได้เต็มที่ รางวัลนี้ช่วยสร้างความตระหนักในการพัฒนาและดูแลด้านบุคลากรในองค์กร โดยให้การตอบรับเชิงบวกแก่การบริหารจัดการที่เน้นการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง และสนับสนุนในการเติบโตทางอาชีพและส่วนตัวของบุคลากร โดยรางวัล TQC Plus Workforce มอบความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงานทในการสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนา การส่งเสริมความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม การสร้างความเข้าใจและการสนับสนุนที่แข็งแกร่งระหว่างบุคลากร และการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณธรรมและค่านิยมที่ดี องค์กรที่ได้รับรางวัล TQC Plus Workforce ไม่เพียงแต่เป็นการยอมรับความสำเร็จในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาและดูแลด้านบุคลากรเท่านั้น แต่ยังเป็นการส่งเสริมและสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีความมุ่งมั่นและความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและการทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงขึ้น

4) รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศความโดดเด่นด้านการปฏิบัติการ (Thailand Quality Class Plus Operation: TQC Plus Operation) เป็นการประเมินที่เน้นการปฏิบัติการภายในองค์กร เพื่อให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รางวัล TQC Plus Operation) เป็นรางวัลที่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมายทางธุรกิจและความต้องการของลูกค้า ด้วยการเน้นที่การปฏิบัติการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการการผลิต การบริการลูกค้า การจัดการคลังสินค้า หรือการจัดการธุรกิจโดยรวม ซึ่งการพัฒนาและปรับปรุงจะนำไปสู่การลดต้นทุน ประหยัดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้โดยรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Garcia & Martinez (2020) องค์กรได้รับการยอมรับและการยกย่องในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมากขึ้น โดยการทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้โดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการ



ดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Garcia และ Martinez (2021) เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การผ่านการปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารจัดการองค์การในปัจจุบัน เนื่องจากการทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา และเพิ่มผลผลิต ซึ่งเป็นเส้นทางสู่ความสำเร็จของธุรกิจ บทความนี้อาจได้เสนอเครื่องมือและเทคนิคที่ช่วยให้้องค์การมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้โดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศความโดดเด่นด้านนวัตกรรม (Thailand Quality Class Plus Innovation: TQC Plus Innovation) เป็นการเน้นการพัฒนานวัตกรรมภายในองค์การ รางวัล TQC Plus Innovation สอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศ์ชาติ วรรณมณี และ อรรวรรณ กิติจินดา (2563) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของนวัตกรรมองค์การเป็นการยอมรับและการพิสูจน์ความสำเร็จขององค์การในการสร้างและพัฒนาวัตกรรมภายในองค์การ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณค่าและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รางวัลนี้มอบให้แก่องค์กรที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างดีที่สุด ซึ่งการได้รับรางวัล TQC Plus Innovation แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์การในการสร้างและส่งเสริมนวัตกรรมภายในองค์การอย่างเต็มที่ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ การใช้เทคโนโลยีใหม่ เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการสร้างแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาธุรกิจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัฐวุฒิ เสาวภาคย์ และ ศิริภา ธนะเสถียร (2563) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของนวัตกรรมภายในองค์การ ซึ่งการนำเสนอนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จอาจทำให้องค์การมีความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด และช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าองค์การมีคุณภาพและมีความพร้อมที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนมีคุณค่าและประสิทธิภาพที่สูงขึ้นในอนาคตสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณค่าและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนวัฒน์ ทิพย์พิสิฐ (2560) ที่กล่าวถึงกระบวนการพัฒนานวัตกรรมและการประยุกต์ใช้ในองค์การ

6) รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เป็นการประเมินที่เน้นการบริหารจัดการองค์การในทุกขั้นตอน และการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับโลก เพื่อให้การบริหารจัดการขององค์การมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับระดับนานาชาติได้ รางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เป็นการแสดงความยอดเยี่ยมในการบริหารจัดการองค์การในประเทศไทย โดยเน้นการปรับปรุงและพัฒนาทุกด้านขององค์การ เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับโลก รางวัลนี้มอบแก่องค์กรที่ได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ และมีการ

พัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการเติบโตและความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kritsada และ Sutthiphorn (2020) ที่กล่าวว่า การได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีผลต่อการพัฒนาและการปรับปรุงในองค์การอย่างไรช่วยให้เข้าใจถึงความสำคัญและผลกระทบของการได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและความเป็นเลิศขององค์การในประเทศไทยทั้งในด้านการผลิตสินค้าหรือบริการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ ซึ่งการได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไม่เพียงแต่เป็นการยอมรับความสำเร็จขององค์การในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองเท่านั้น แต่ยังเป็นการยืนยันว่าองค์การมีความพร้อมที่จะแข่งขันในระดับนานาชาติ รางวัลนี้ช่วยเสริมสร้างเสถียรภาพและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้ลงทุน และส่งเสริมให้องค์การมีผลงานที่มีคุณภาพและเป็นเลิศในทุกด้านของธุรกิจ ในทางอื่น ๆ การได้รับรางวัลนี้ยังช่วยเสริมสร้างชื่อเสียงและเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบและประเมินความสามารถขององค์การในการแข่งขันในตลาดโลกได้อีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Suttikun & Thirachai (2020) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์ผลของการพัฒนาองค์การที่มีต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัทในประเทศไทยที่มีการเข้าร่วมในตลาดระหว่างประเทศ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ อภิปรายผลได้ว่าการร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งในทุกด้านของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) โดยมีปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จดังนี้

1) ภาครัฐ คือการร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนและส่งเสริมคุณภาพในทุกด้านของกิจกรรม การส่งเสริมให้ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นกลไกในการขับเคลื่อนทุกกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ การส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tharmasiri & Phattharachai (2019) โดยจัดโครงการที่มีการขับเคลื่อนศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการจัดสัมมนาให้มีการแบ่งปันประสบการณ์และความรู้ในการพัฒนาคุณภาพและการส่งเสริมการฝึกอบรม และกระตุ้นและสนับสนุนกิจกรรมอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับความพัฒนาและคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมการเสริมสร้างวัฒนธรรมอาสาสมัครและความร่วมมือในทุกกลุ่ม

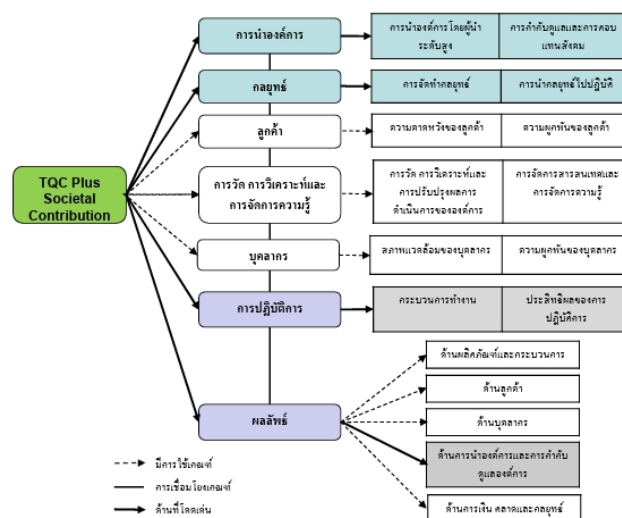
2) ภาคเอกชน คือการร่วมมือระหว่างภาคเอกชนส่งผลต่อความสำเร็จของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีการให้ความร่วมมือร่วมใจในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างการนำเกณฑ์รางวัลเป็นกลไกขับเคลื่อนองค์การเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ การสนับสนุนทางการเงินในการขับเคลื่อนกิจกรรมเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการถ่ายทอดและแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างองค์การและผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการอาสาสมัครและร่วมมือในการเข้าอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้งนี้ทั้งนั้นเพื่อสร้างความเข้มแข็งในทุกด้านของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้ลงทุน และส่งเสริมให้องค์การมีผลงานที่มีคุณภาพและเป็นเลิศในทุกด้านของธุรกิจ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและ



เอกชนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความสำเร็จในการได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และเสริมสร้างชื่อเสียงและ เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบและประเมินความสามารถขององค์กรในการแข่งขันในตลาดโลก

4. แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อรับ รางวัลความเป็นเลิศโดดเด่นด้านคุณลักษณะและความเป็นเลิศระดับโลก อภิปรายผลได้ว่า ความสำคัญของการ ดูแลสังคมขององค์กรในหลายด้าน เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนของธุรกิจ โดยประกอบไปด้วย 1) การดูแลสังคมและการมีส่วนร่วมของบุคลากร เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความหลากหลาย และการพัฒนาทักษะของบุคลากร เพื่อให้พวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sudrungrot & Thananusak (2019) 2) การดูแลสังคมและความ รับผิดชอบต่อสังคม เป็นการรับผิดชอบต่อสังคมและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chao and Wu (2020) 3) การดูแลสังคมและการพัฒนาผู้นำ เป็นการ สนับสนุนการพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้บริหาร เพื่อให้พวกเขาสามารถนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bhuiyan and Ivette Luna (2019) 4) การดูแลสังคมและการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าและพันธมิตร เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและพันธมิตรเพื่อเสริมความ ไว้วางใจและความเชื่อมั่นในตลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Smith and Johnson (2020) และ 5) การดูแลสังคมในทุกด้านขององค์กรช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและมีความสามารถในการปรับตัวต่อ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้โดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jones and Smith (2019)

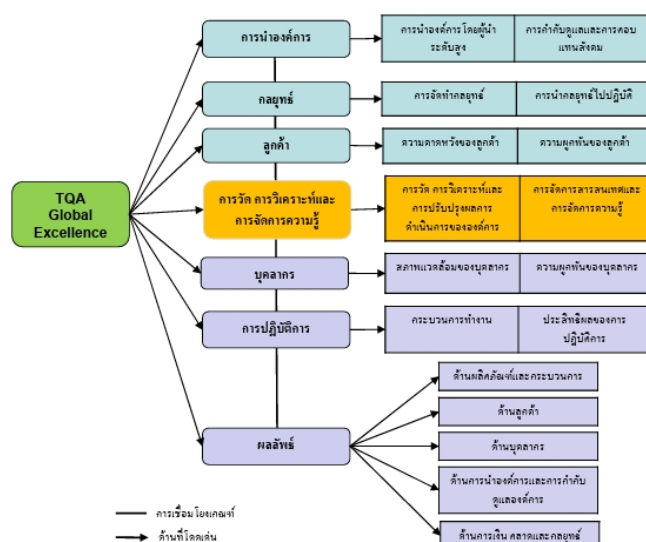
จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างเป็นรูปแบบรางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศโดดเด่น ด้านการดูแลสังคม (Societal Contribution Model) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ภาพแสดงรูปแบบรางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศโดดเด่นด้านการดูแลสังคม (Societal Contribution)

สรุปข้อค้นพบรูปแบบรางวัลเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศระดับโลก (TQA: Global Excellence) จะต้องต้องมีผลรวมการประเมินได้คะแนนสูงกว่า 750 คะแนน จากคะแนนรวม 1,000 คะแนน และมีการประเมินในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้แก่ การนำองค์กร (Leadership) กลยุทธ์ (Strategy) ด้านลูกค้า (Customer) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) บุคลากร (Workforce) การปฏิบัติการ (Operation) และผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results) ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Government Results) และผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Finance, Market and Strategy Results)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างเป็นโมเดลรางวัลความเป็นเลิศระดับโลก (Global Excellence Model) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ภาพแสดงรูปแบบรางวัลความเลิศสู่ระดับโลก (TQA: Global Excellence)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรศึกษากระบวนการการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในองค์กร เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานและบริหารคุณภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
2. ควรศึกษาการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพภายในองค์กรเพื่อส่งเสริมการควบคุมคุณภาพและการปรับปรุง
3. ควรศึกษาการสร้างผู้นำและการสร้างทีมในการบริหารจัดการคุณภาพอย่างเหมาะสมและมีความเชี่ยวชาญ

4. ควรศึกษาการวางแผนและบริหารโครงการ การควบคุมและปรับปรุงตามข้อมูลจากการวัดและประเมินตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

5. ควรศึกษาการสร้างความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การผ่านการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การศึกษาด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้องค์กรมีโอกาสสูงในการที่จะได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยไปทำการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อยืนยันและพัฒนารูปแบบของรางวัล นอกจากนี้ยังช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพตามเกณฑ์ของรางวัล

2. ควรเพิ่มกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อศึกษาส่งเสริมการมีส่วนร่วม สร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้บริหารในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ เชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพเข้ากับทุกส่วนขององค์การและการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

3. ควรศึกษาการวิจัยเรื่อง การเขียนและกำหนดโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับธุรกิจหรือประเภทขององค์การตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

4. ควรศึกษาการวิจัยเรื่อง การส่งเสริมวิธีการวัดและประเมินผล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

5. ควรศึกษาการวิจัยเรื่อง การส่งเสริมวิธีการวัดและประเมินผล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลลัพธ์ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เอกสารอ้างอิง

- กรมมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีงานอุตสาหกรรม. (2539). รายงานการศึกษาการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กรมมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีงานอุตสาหกรรม.
- กรมมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีงานอุตสาหกรรม. (2561). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA). กรุงเทพฯ: กรมมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีงานอุตสาหกรรม.
- กัลยาณิวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์ และ อภิชาติ ศิริวัฒน์ศรี. (2561). แนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA): การชนะรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยในมุมมองของความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการด้านคุณภาพ. กรุงเทพฯ: กรมมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีงานอุตสาหกรรม.
- กิตติ วิเศษกุล. (2562). ผลกระทบของนวัตกรรมและความสำเร็จขององค์กรในสังคมไทย: การศึกษาในภาคอุตสาหกรรมที่พัฒนาแล้ว. วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร, 10(1), 25-37.

- ชนวัฒน์ ทิพย์พิสิฐ. (2560). ผลของกระบวนการพัฒนานวัตกรรมและการประยุกต์ใช้ในองค์กร: กรณีศึกษาการผลิตสิ่งทอ. *วารสารวิจัย มข. หมวดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 42(2), 113-122.
- ณัฐภูมิ เสาวภาคย์, และ ศิริรณภา ธนะเสถียร. (2563). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของนวัตกรรมภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิจัยการจัดการและนวัตกรรม*, 13(1), 23-41.
- นาวัน สิริมาศ. (2563). นวัตกรรมและความสำเร็จขององค์กร: การศึกษาในภาคอุตสาหกรรมสหกรณ์แห่งประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 13(2), 41-56.
- พงศ์ชาติ วรรณมณี และ อรพรรณ กิติจินดา. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของนวัตกรรมองค์กรกรณีศึกษาธุรกิจยางพารา. *วารสารการจัดการและนวัตกรรม*, 17(1), 67-86.
- ศูนย์พัฒนาการวิจัยทางการศึกษา (ERI). (2560). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาการวิจัยทางการศึกษา.
- สถาบันมาตรฐานผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม. (2562). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย (TQA)*. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย (TQA)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2562). *เกณฑ์และวิธีการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.
- American Society for Quality (ASQ). (2020). *Types of Quality Awards*. Retrieved from <https://asq.org>
- Becker, B., Huselid, M. A. & Ulrich, D. (2001). High-Performance Work Systems and Organizational Performance: The Mediating Role of Internal Social Structure. *Journal of Management*, 27(4), 485-512.
- Bhuiyan, M. N. A. & Ivette Luna, M. (2019). Leadership Development: A Study of the Impact of Leadership Development on Organizational Success. *International Journal of Business and Management*, 14(5), 22-33.
- Burrill, C. W. & Ledolter, J. (1999). Benchmarking Malcolm Baldrige quality award criteria. *Journal of Operations Management*, 17(6), 681-698.
- Chao, C. M. & Wu, T. C. (2020). Corporate Social Responsibility and Sustainable Business: The Role of Social Responsibility in Enhancing Organizational Performance. *Sustainability*, 12(6), 2275.



- Garcia, A. & Martinez, B. (2020). Achieving Operational Excellence: Best Practices and Lessons Learned. *Journal of Business Process Management*, 18(3), 201-215.
- Garcia, M. & Martinez, A. (2021). Enhancing Organizational Efficiency through Process Optimization. *Journal of Business Operations Management*, 15(2), 45-58.
- Jones, R. W. & Smith, K. L. (2019). The Role of Social Care in Organizational Adaptability and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 104(5), 732-745.
- Kritsada, K. & Sutthiphorn, K. (2020). Enhancing Organizational Excellence: The Impact of Thailand Quality Award (TQA) on Thai Organizations. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(8), 1563-1584.
- Malcolm Baldrige National Quality Award Program. (2022). *About the Baldrige Award*. Retrieved from <https://www.nist.gov/baldrige/about-baldrige-award>
- National Institute of Standards and Technology (NIST). (n.d.). *Malcolm Baldrige National Quality Award*. from <https://www.nist.gov/baldrige>
- Public Law 100-107. (1987). *Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act of 1987*. from <https://www.congress.gov/100/statute/STATUTE-101/STATUTE-101-Pg724.pdf>
- Ravichandran, Jayakrishnan, & Wei. (2005). Leveraging the Malcolm Baldrige National Quality Award for global competitiveness: An empirical study of award winners and applicants. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16(6), 705-722.
- Smith, J., Johnson, R., & Patel, S. (2020). The Impact of Equity and Inclusion Policies on Organizational Performance. *Journal of Organizational Psychology*, 35(2), 123-137.
- Smith, J. (2023). Enhancing Customer Satisfaction Through TQC Plus Customer Award: A Case Study. *Journal of Quality Management*, 15(2), 112-125.
- Smith, J. A. & Johnson, L. M. (2020). Building Strong Customer and Partner Relationships: The Role of Social Care and Relationship Management. *Journal of Marketing Research*, 57(3), 385-401.
- Sudrungrot, S. & Thananusak, T. (2019). The Impact of Social Support and Employee Participation on Job Performance: A Study of Thai Private Organizations. *International Journal of Business and Social Science*, 10(3), 112-122.
- Suttikun, C., & Thirachai, S. (2020). The Impact of Organizational Development on International Competitiveness: A Case Study of Thai Companies. *International Journal of Business and Management*, 15(9), 123-137.

- Tan, K. C. & Kannan, V. R. (2002). Quality management practices and quality results: A comparison and causal analysis in service and manufacturing firms. *Omega*, 30(2), 135-153.
- Thammasiri, S., & Phattharachai, K. (2019). The Role of Thailand Quality Award (TQA) in Driving Continuous Improvement: A Case Study of Public Sector Organizations. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(7-8), 850-865.