

บทที่ 3

ข้อมูลเบื้องต้นประกอบการศึกษาเปรียบเทียบ

ก่อนที่เราจะทำการศึกษาเปรียบเทียบรางวัลคุณภาพต่างๆ เหล่านั้น เราจำเป็นต้องทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษาวิจัย โดยเราสามารถเก็บข้อมูล ผ่านทางแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบจากบริษัทที่ได้รับรางวัลคุณภาพต่างๆ และนำผลการสัมภาษณ์นั้น มาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลที่มีความถูกต้องมากที่สุด

3.1 การสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้น

ในการสำรวจความคิดเห็นนั้น เราสามารถทำการสำรวจได้หลายวิธี และวิธีที่เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การสำรวจความคิดเห็นผ่านทางแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็น ความเข้าใจ และการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับรางวัลคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการเข้าถึงรางวัลคุณภาพแห่งชาติสำหรับบริษัทที่มีความสนใจต่อไป และได้้นำแบบสอบถามนี้ไปประกอบการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด เนื่องจากการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการสำรวจความคิดเห็นวิธีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่า เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสนทนาได้ตอบกัน ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถซักถามข้อสงสัยและอธิบายคำถามได้ทันที ทำให้คำตอบที่ได้ มีความกระชับ ชัดเจน และถูกต้องมากยิ่งขึ้นโดยได้ทำการสัมภาษณ์จากผู้แทนบริษัทในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลคุณภาพทั้งสิ้น 3 บริษัท ตัวอย่างแบบสอบถามนั้นได้แสดงไว้ในภาคผนวก ก. และผลการสัมภาษณ์นั้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ผลการสัมภาษณ์การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ

<p>คำถามที่ 1 องค์กรมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพ</p>
<p>คำตอบ รางวัลคุณภาพเปรียบเสมือนรางวัลแห่งความสำเร็จขององค์กร ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น รางวัลคุณภาพจะเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากลขององค์กร เป็นการประกาศความสำเร็จและเป็นแบบอย่างให้แก่องค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังเป็นขวัญและกำลังใจของพนักงานภายในองค์กร เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้น ภูมิใจและรู้ถึงคุณค่าของความพยายามที่ได้ร่วมมือกันจนประสบความสำเร็จและทำให้เกิดกำลังใจในการพัฒนาองค์กรต่อไป</p>
<p>คำถามที่ 2 องค์กรมีเหตุผลเหตุจูงใจอย่างไรในการสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพ</p>
<p>คำตอบ ทุกองค์กรล้วนแต่มีความต้องการในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ เพิ่มประสิทธิภาพและกำลังการผลิต ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ลดเวลาในการทำงาน ส่งมอบสินค้าทันเวลา ฯลฯ ซึ่งความต้องการ เหล่านี้ ได้ถูกพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามแบบอย่างของแต่ละองค์กร โดยได้มีการนำเครื่องมือทางคุณภาพและการอบรมเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่จะพัฒนางานของตนเองให้เป็นผลสำเร็จมาใช้อยู่เสมอ และเพื่อที่จะผลักดันให้เกิดผลสำเร็จและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารขององค์กร จึงได้ตั้งเป้าหมายที่จะสมัครรับรางวัลคุณภาพ เพื่อจะได้ทราบระดับขีดความสามารถขององค์กร ว่าอยู่ในระดับใด หากได้รับรางวัลย่อมแสดงถึง องค์กรมีความสามารถที่จะเข้าแข่งขันในระดับโลกได้ แต่ถ้าหากไม่ได้รับรางวัล ย่อมเป็นตัวกระตุ้นความพยายามของพนักงานในองค์กร ที่จะทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับในระดับสากลมากยิ่งขึ้น โดยรางวัลคุณภาพที่เป็นที่รู้จักสำหรับองค์กรในประเทศไทยได้แก่ Thailand Quality Award (TQA), The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และ The Deming Prize เป็นต้น</p>
<p>คำถามที่ 3 องค์กรมีวิธีการดำเนินการเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพอย่างไรบ้าง</p> <p>3.1 ด้านนโยบาย</p>
<p>คำตอบ ผู้บริหารขององค์กรจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการบริหาร โดยวิเคราะห์จากข้อมูลพื้นฐานขององค์กร สำหรับการดำเนินการเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพนั้น ความเอาใจใส่และความพยายามอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารเป็นสิ่งแรกที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จ เนื่องจากแผนการทำงานจะสำเร็จได้ ย่อมเกิดจากผู้บริหารให้ความสนใจ ผลักดัน และสนับสนุนความพยายามของทุกคนให้มีส่วนร่วมในกระบวนการคุณภาพ</p>

ตารางที่ 3.1 ผลการสัมภาษณ์การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสร้างวัฒนธรรม (ต่อ)

<p>คำถามที่ 3 องค์การมีวิธีการดำเนินการเพื่อมุ่งสร้างวัฒนธรรมอย่างไรบ้าง</p> <p>3.2 ด้านกระบวนการดำเนินงาน</p>
<p>คำตอบ กระบวนการดำเนินงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานนั้น จะมีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ดำเนินงานสอดคล้องไปในทางเดียวกันเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ โดยจะพิจารณาจากความสัมพันธ์ของแต่ละหน่วยงาน พิจารณาความสอดคล้องในด้านการดำเนินงานไปในแนวทางเดียวกัน มีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน โดยวัดผลความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในแต่ละหน่วยงาน และสามารถนำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ โดยได้มีการนำเครื่องมือทางคุณภาพมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม</p>
<p>คำถามที่ 3 องค์การมีวิธีการดำเนินการเพื่อมุ่งสร้างวัฒนธรรมอย่างไรบ้าง</p> <p>3.3 ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า</p>
<p>คำตอบ <u>พิจารณาจากความต้องการของลูกค้าและตลาดเป็นหลัก</u> โดยพิจารณาการแบ่งกลุ่มลูกค้า ค้นหาความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม ทำการศึกษาสภาพการณ์ของตลาดและคู่แข่ง และทำการพยากรณ์แนวโน้มของตลาดในอนาคต ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นใน ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และสร้างความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น</p> <p><u>การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า</u> การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับลูกค้า นำความคิดเห็นของลูกค้าไปปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ วิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่องค์กรส่วนใหญ่นำมาใช้ในการตลาดในปัจจุบัน ซึ่งเป็นหลักสำคัญในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จอีกด้วย</p> <p><u>การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า</u> นอกจากจะต้องรักษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรแล้ว การทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรคู่แข่ง ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญของการเลือกซื้อของลูกค้า และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาท ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน</p>

ตารางที่ 3.1 ผลการสัมภาษณ์การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสร้างวัดคุณภาพ (ต่อ)

<p>คำถามที่ 3 องค์การมีวิธีการดำเนินการเพื่อมุ่งสร้างวัดคุณภาพอย่างไรบ้าง 3.4 ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล</p>
<p>คำตอบ <i>การรับคนงานเข้าทำงาน</i> ในแต่ละองค์กรจะทำการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานเข้าทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด</p> <p><i>การพัฒนาพนักงานและสร้างแรงจูงใจ</i> การให้การศึกษาและการฝึกอบรม เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้นักงนมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบมากขึ้น ส่งผลให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น โดยองค์กรจะทำการวัดผลการดำเนินงานของพนักงาน และมีการให้รางวัลการ เช่น การเพิ่มเงินเดือน เมื่อพนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ซึ่งวิธีดังกล่าวเป็นการกระตุ้นให้พนักงานดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ</p> <p><i>ความพึงพอใจของพนักงาน</i> องค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานได้หลายวิธี ทั้งการอำนวยความสะดวก สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประกันอุบัติเหตุจากการทำงาน การให้บริการสถานที่ออกกำลังกาย การอนุญาตให้ลาศึกษาต่อ เป็นต้น</p>
<p>คำถามที่ 3 องค์การมีวิธีการดำเนินการเพื่อมุ่งสร้างวัดคุณภาพอย่างไรบ้าง 3.5 ด้านอื่น ๆ</p>
<p>คำตอบ ในแต่ละองค์กร มุ่งเน้นที่จะผลิตให้ได้ผลผลิตมากขึ้น ลดของเสีย ต้นทุนต่ำลง เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน และเพิ่มผลกำไรให้แก่องค์กร วิธีการดังกล่าวขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ของแต่ละองค์กร ดังนั้นการประเมินปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ บริการ มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ขององค์กร จะทำให้ได้ผลลัพธ์ทางธุรกิจตามที่องค์กรต้องการ</p>
<p>คำถามที่ 4 ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการดำเนินงานเพื่อมุ่งสร้างวัดคุณภาพ มีอะไรบ้าง</p> <p>คำตอบ <i>มีความเข้าใจเกณฑ์รางวัลคุณภาพแตกต่างกัน</i> ในการมุ่งสร้างวัดคุณภาพ องค์กรจะต้องนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพไปทำความเข้าใจเพื่อหาขอบเขตและแนวทางในการปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์พบว่า แต่ละองค์กรที่ทำการสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพใช้วิธีการในการแปลความเกณฑ์รางวัลคุณภาพตามความเข้าใจขององค์กรเอง ทำให้ไม่แน่ใจว่า แต่ละองค์กรมีความเข้าใจในแต่ละหัวข้อเหมือนหรือต่างกันเพียงไร บางองค์กรมีการมุ่งเน้นในการดำเนินงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน ทำให้กระบวนการปฏิบัติการ ดัชนีชี้วัด และการวัดผลมีความแตกต่างกันด้วย</p> <p><i>การเปลี่ยนแปลงนโยบายจากผู้นำองค์กร</i> ผู้นำองค์กร คือ ผู้ที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินงานเพื่อมุ่งสร้างวัดคุณภาพ หากผู้นำองค์กรมีความสนใจและมุ่งมั่นที่จะได้รับรางวัลคุณภาพ ก็จะ</p>

ตารางที่ 3.1 ผลการสัมภาษณ์การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการในการมุ่งสร้างวัดคุณภาพ (ต่อ)

<p>สนับสนุนให้มีกิจกรรมเพื่อการพัฒนาองค์กร และดำเนินการเพื่อมุ่งสร้างวัดคุณภาพ จากการสัมภาษณ์พบว่า ในแต่ละองค์กร ผู้นำองค์กรจะเป็นผู้กำหนดนโยบายในแต่ละปีว่า ต้องการมุ่งผู้ทิศทางใด หากผู้นำองค์กรไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานทางด้านคุณภาพ องค์กรอาจจะขาดการพัฒนาและไม่สามารถมุ่งสร้างวัดคุณภาพอย่างที่ตั้งใจไว้ได้</p> <p>-<u>ขาดความรู้ความเข้าใจจากพนักงาน</u> ปัญหาที่พบในทุกองค์กรคือ พนักงานระดับปฏิบัติการไม่มี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อให้ได้รางวัลคุณภาพ ไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน และคุณภาพในการดำเนินงาน พนักงานเพียงแต่ทำตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า แต่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างแท้จริง</p> <p>-<u>ขาดการพัฒนาและเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง</u> ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เมื่อมีการริเริ่มพัฒนา หรือมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเกิดขึ้น หากไม่มีผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ก็มักจะทำให้กิจกรรมต่างๆ เกิดการหยุดชะงัก และไม่สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร</p>
<p>คำถามที่ 5 ข้อเสนอแนะ</p> <p>คำตอบ องค์กรที่มีความสนใจสมัครเข้าร่วมรับรางวัล ต่างก็ต้องการแนวทางในการดำเนินการ เพื่อให้องค์กรของตนมีคุณภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลจากองค์กรที่ได้รับรางวัล จะเป็นตัวอย่างแนวทางที่มีประโยชน์แก่องค์กรอื่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นวิธีการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และเกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูง</p>

จากการสำรวจความคิดเห็นผ่านการสัมภาษณ์ เราสามารถสรุปความคิดเห็นหลักของแ่งมุมต่างๆ ของบริษัทในประเทศไทยที่มีต่อรางวัลคุณภาพได้ดังนี้

- องค์กรต่างให้ความสำคัญกับรางวัลคุณภาพ และถือเป็นเป้าหมายระดับสากลที่ควรจะต้องบรรลุให้สำเร็จ เพื่อความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรเอง เป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานขององค์กร ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรให้มากขึ้น และก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องต่อไป
- ในสภาวะปัจจุบัน มีการแข่งขันทางการค้าเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรต่างๆ ย่อมต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งรวมไปถึง การลดต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน และการส่งมอบสินค้าที่ตรงต่อเวลา ซึ่งการนำเครื่องมือทางคุณภาพมาช่วยในการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน จะช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบผลสำเร็จได้ การมีเกณฑ์หรือรางวัลสำหรับการดำเนินงานที่ยอดเยี่ยมนั้น จะช่วยในการกำหนด

เป้าหมายการดำเนินงาน และทำให้ทราบถึงสถานะและความสามารถขององค์กร และหากองค์กรใดได้รับรางวัลคุณภาพ บ่อมแสดงถึงความสามารถในการบริหาร การดำเนินงานที่สอดคล้องระดับชาติขององค์กรนั้นๆ รางวัลคุณภาพที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในประเทศไทย ได้แก่ Thailand Quality Award (TQA), The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และ The Deming Prize เป็นต้น

- การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร จะกระทำโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เมื่อผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการมุ่งสร้างรางวัลคุณภาพ บ่อมจะกำหนดนโยบายที่สอดคล้องและสนับสนุนแผนการมุ่งสร้างรางวัลคุณภาพ นอกจากนี้ความร่วมมือของทุกคนในองค์กรก็เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินตามนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ขององค์กรต่อไป
- กระบวนการดำเนินงาน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กระบวนการดำเนินงานภายในหน่วยงานและกระบวนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ทั้ง 2 กระบวนการนี้ ควรจะมีความสอดคล้อง หรือดำเนินไปในทิศทางเดียวกันคือ ดำเนินตามนโยบายขององค์กร โดยจะทำการวิเคราะห์ ทบทวน และประเมินผลการทำงานของแต่ละหน่วยงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานด้วย เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์การดำเนินงานและสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข โดยได้มีการนำเครื่องมือทางคุณภาพมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องที่สุด
- ความต้องการของลูกค้าก็เป็นสิ่งหนึ่งที่องค์กรควรให้ความสนใจ เพราะคุณภาพในการดำเนินงานที่ดีนั้น บ่อมรวมถึงลูกค้าขององค์กรด้วย การทราบความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ การมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และการรักษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร นั้น ก็ถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อลูกค้า การให้ความสำคัญกับลูกค้าในห้วงข้อข้างต้น บ่อมจะทำให้องค์กรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน และทางด้านภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีต่อลูกค้า
- การจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถ การพัฒนาบุคลากร เช่น การให้การศึกษา และฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ เช่น ระบบการให้รางวัล และการวัดความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร สิ่งเหล่านี้ เป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะบุคลากร ก็เปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของบริษัท หากบุคลากรมี

ความสุขในการทำงาน ย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปได้ด้วยดี มีคุณภาพ และได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดี

- การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้มีคุณภาพนั้น ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ของแต่ละองค์กร แม้จะมีรายละเอียดในการดำเนินการที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่ก็ย่อมจะมีเป้าหมายเดียวกัน นั่นก็คือ การมุ่งสู่คุณภาพมาตรฐานระดับสากลนั่นเอง
- ปัญหาที่มักพบได้บ่อยสำหรับองค์กรในประเทศไทยที่มีความสนใจเข้าสมัครรางวัลคุณภาพ ได้แก่
 - การที่แต่ละองค์กรมีความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินรางวัลคุณภาพผิดพลาดจากเกณฑ์จริง เนื่องจากต้องอาศัยการตีความด้วยตนเอง ทำให้มีความเข้าใจที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน หรือบิดเบือนจากเกณฑ์ที่ได้ระบุไว้
 - การเปลี่ยนแปลงนโยบายจากผู้บริหารองค์กร ทำให้การดำเนินงานทางด้านคุณภาพไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร หรืออาจจะมีคุณภาพที่ต่ำลงก็ได้
 - การที่พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามนโยบายที่ได้วางไว้
 - การขาดการพัฒนาและการเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบทางด้านการบริหารคุณภาพเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ ทำให้การมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจจะถูกลืมไปในที่สุด
- องค์กรต่างๆ มักจะต้องการแนวทางในการเตรียมองค์กร และการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง รวมถึงตัวอย่างขององค์กรที่ประสบความสำเร็จเป็นกรณีศึกษาอีกด้วย

จะเห็นได้ว่า ในประเทศไทย ยังมีองค์กรที่มีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการรางวัลคุณภาพอีกมากมาย หากแต่มีข้อจำกัดคือ ไม่มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพ เกณฑ์การประเมิน และการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ ดังนั้น สิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรของไทย สามารถปรับปรุงการดำเนินงานจนมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับนั้น ก็คือ คู่มือการมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ นั่นเอง

3.2 การคัดเลือกรางวัลคุณภาพเพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบ

การสำรวจความคิดเห็นโดยการสัมภาษณ์นั้น เป็นการสื่อสารแบบสองทาง คือเราสามารถโต้ตอบกับคู่สนทนาได้โดยตรง อีกทั้งหากมีข้อสงสัย ก็สามารถซักถามได้ทันที ทำให้ข้อมูลที่ได้ นั้น มีความถูกต้อง ตรงประเด็น และครอบคลุมมากขึ้น ในบางครั้ง อาจมีการถามคำถามที่มีได้เตรียมไว้ล่วงหน้า เพื่อความสมบูรณ์และความเข้าใจของคำตอบอย่างชัดเจน

ในการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็น ความเข้าใจ และการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับรางวัลคุณภาพนี้ พบว่า รางวัลคุณภาพที่บริษัทเหล่านี้มีความสนใจเป็นอย่างมากและต้องการที่จะสมัครเข้าร่วมโครงการนั้น มีทั้งสิ้น 2 รางวัล คือ Thailand Quality Award (TQA) เนื่องจากเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย ดังนั้น องค์กรในประเทศไทยย่อมที่จะต้องรางวัลคุณภาพแห่งชาตินี้ เพื่อเป็นเครื่องหมายแสดงถึงคุณภาพการบริหารการดำเนินงานที่ผ่านมาตรฐานระดับประเทศ เป็นเกียรติยศและความภาคภูมิใจขององค์กร และการเพิ่มเป็นโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจให้กับองค์กรเองเป็นอย่างยิ่ง ส่วนรางวัลอีกรางวัลหนึ่งนั้นคือ The Deming Prize เนื่องจากเป็นรางวัลอันทรงเกียรติของประเทศญี่ปุ่นที่เปิดโอกาสให้บริษัทต่างชาติ สามารถสมัครเข้าร่วมโครงการได้ จึงนับว่าเป็นรางวัลที่มีความท้าทายเป็นอย่างยิ่ง และมีรางวัลคุณภาพ อีกรางวัลหนึ่งที่มีความสนใจเป็นอย่างมากเช่น กัน เพราะเนื่องจากเป็นรางวัลที่เป็นแม่แบบของรางวัลคุณภาพทั่วโลก การศึกษาและทำความเข้าใจรางวัลนี้ นอกจากจะทำให้เข้าใจถึงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของประเทศไทยมากขึ้นแล้ว หากมีการปฏิบัติเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานเกณฑ์ของรางวัลนี้ ย่อมจะทำให้การดำเนินงาน รวมถึงผลลัพธ์ขององค์กรมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจชั้นนำระดับโลก ซึ่งรางวัลนี้ก็คือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) นั่นเอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบรางวัลคุณภาพทั้ง 3 รางวัล คือ Thailand Quality Award (TQA), The Deming Prize (DP) และ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งจะเน้นทางด้านวิเคราะห์เกณฑ์ของทั้ง 3 รางวัล โดยจะนำเกณฑ์ของแต่ละรางวัล มาทำการพิจารณาและจัดหมวดหมู่เกณฑ์ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากขึ้น รวมทั้งอธิบายถึงแนวทางและวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ได้คะแนนการตรวจประเมินในแต่ละหมวด ในระดับมาตรฐานของรางวัลคุณภาพ จากนั้น จะทำการเรียบเรียงเป็นคู่มือในการมุ่งสู่รางวัลคุณภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับองค์กรที่มีความสนใจ หรือมีความต้องการพัฒนาองค์กรให้ได้ตามมาตรฐานรางวัลคุณภาพ เพื่อที่แต่ละองค์กรจะได้มีความเข้าใจเกี่ยวกับถูกต้องกับรางวัลคุณภาพและเกณฑ์การตรวจประเมินในหมวดต่างๆ และสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำหรือแนวทางที่ปรากฏในคู่มือได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถมุ่งสู่

รางวัลคุณภาพได้ง่ายขึ้น โดยใช้เวลาน้อยลง ซึ่งการศึกษาเปรียบเทียบรางวัลคุณภาพทั้ง 3 รางวัลนั้น จะขอก้าวในบทถัดไป