

18541

ความพร้อมในการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
กรณีศึกษา บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด(มหาชน)

**PREPARING ORGANIZATION DEVELOPMENT
THROUGH THE CONCEPT OF THAILAND QUALITY AWARD
A CASE STUDY OF PHATRA INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED**

นายวชิระ ฉัตรภูติ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2549

ชื่อสารนิพนธ์	การพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ศึกษากรณี บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) PREPARING ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT THROUGH THE CONCEPT OF THAILAND QUALITY AWARDS : A CASE STUDY OF PHATRA INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED.
ชื่อนักศึกษา	นายวชิระ นัฏฐิติ
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สมบัติ กุสุมาวดี
โครงการ	โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ศึกษากรณี บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามูลเหตุจูงใจในการพัฒนาองค์กร
ตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ศึกษาขั้นตอนและวิธีดำเนินการตามแนวคิดรางวัล
คุณภาพแห่งชาติ ศึกษา ปัจจัยที่มีส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามแนวคิด
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และ ศึกษาถึงสิ่งที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการพัฒนาองค์กรตาม
แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ในการศึกษานี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive
Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยคณะทำงานพัฒนา
องค์กรของบริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) จำนวน 11 ท่าน

การศึกษานี้ผู้ศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured
Interview) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพขององค์กรในการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรางวัล
คุณภาพแห่งชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารของบริษัทฯ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจาก
การสัมภาษณ์คณะทำงานพัฒนาองค์กรของบริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) สรุป
ผลได้ดังนี้

1. มุมเหตุจูงใจในการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของบริษัท ภัทร ประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีอยู่ 5 ประเด็นหลัก ดังนี้
 1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 2. การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรดีขึ้น
 3. ระบบการทำงานตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
 4. พนักงานมีความสามารถเพิ่มขึ้น
 5. การปรับปรุงประสิทธิภาพในระบบการทำงานมีผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

2. ความพร้อมในการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของบริษัท ภัทร ประกันภัย จำกัด(มหาชน) ซึ่งพิจารณาจากเกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพทั้ง 7 หมวด พบว่า บริษัทมีแนวทางที่ชัดเจนในหลายหมวด แต่ยังขาดการนำไปปฏิบัติ การเรียนรู้และปรับปรุง และการบูรณาการให้เกณฑ์ทั้งหมดมีความสอดคล้อง และเชื่อมโยงซึ่งกัน และกัน

3. แนวทาง และขั้นตอนในการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของบริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) พบว่าบริษัทมีแนวทางและขั้นตอน ดังนี้
 1. ผู้บริหารต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์กร
 2. ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ แก่คณะทำงาน
 3. ต้องมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ (คณะกรรมการ)
 4. บริษัทต้องสื่อสารให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่องค์กรต้องการจะทำ
 5. ต้องมีการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้นและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อจะได้แสดงให้เห็นถึงความคืบหน้าของการดำเนินโครงการ

4. สิ่งที่องค์กรคาดหวัง จากการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของบริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) มี 6 ประเด็น ดังนี้
 1. ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
 2. มีการประสานงานระหว่างพนักงานภายในองค์กรดีขึ้น
 3. บริษัทมีพนักงานที่มีความสามารถเพิ่มขึ้น
 4. บริษัทสามารถลดค่าใช้จ่ายได้
 5. บริษัทมีชื่อเสียงเพิ่มขึ้น
 6. ผลประกอบการของบริษัทดีขึ้น

Abstract

Title : Preparing Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards : A Case Study of Phatra Insurance Public Company Limited

Author : Vachira Chatbhuti

Advisor : Ph.D. Sombat Kusumawalee

Degree : Master of Sciences in Human Resource and Organization Development

Year : 2006

This research is a study of Preparing Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards : A Case Study of Phatra Insurance Public Company Limited The main objective of this research is to study

1. The Objective of Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards
2. Factors of Affectation to accomplish for Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards
3. Method for Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards
4. Expectation of Company for Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards

This methodologies applied to this study were data collecting and analyzing of primary and secondary sources including books, journals, articles, internet, Thai and international researches, Phatra Insurance Public Company Limited documents and interviews of 11 persons who was a Organization Development Committee of Phatra Insurance public Company Limited.

The study found that:

1. The Objective of Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards summarize for 5 aspect is
 - Raise efficiency of work
 - Develop coordinate between internal institute
 - A System of work satisfy for Customer Needs

- Develop ability of Employee
 - Descend of Cost
2. Factors of Affectation to accomplish for Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards find out Phatra Insurance public company limited have operation follow criterion of Thailand Quality Award But also Complete.
 3. Method for Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards Summarize for 5 aspect is
 - Clearly Policy for Organization Development
 - Support from Executive
 - Establish the Committee
 - Communication to employee about policy for Organization Development of company
 - Raise up the efficiency communication
 4. Expectation of Company for Organization Development Through the Concept of Thailand Quality Awards Summarize for 5 aspect is
 - Raise efficiency for System of work
 - Raise of Coordinate between internal institute
 - Increase of Employee ability
 - Reduce the expense
 - Increase of company reputation
 - Increase Operating Result

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้โดยได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน ทั้งด้านข้อมูล และคำแนะนำต่างๆ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้ง และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.สมบัติ กุสุมาวลี อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อคิด ความรู้ รวมถึงแนวทางที่เหมาะสม ในการจัดทำสารนิพนธ์ ตลอดจนให้โอกาสในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเกิดขึ้นตลอดการจัดทำ

ขอขอบพระคุณ บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) ที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงท่านผู้บริหาร และคณะทำงานพัฒนาองค์กรทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะทุกท่านที่กรุณาช่วยให้ข้อมูลต่างๆ รวมถึงการประสานงานกับอาจารย์ กระทั่งสารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้าย ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำโครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้แก่ผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

วชิระ นัตถฤติ
กรกฎาคม 2549