

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลของงานวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพในหมวดที่ 6 เรื่องการจัดการกระบวนการกับค่านิยมหลักพบว่า ค่านิยมหลักทุกข้อมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ในหมวดที่ 6 ดังนั้น ค่านิยมหลักทั้ง 11 ข้อ ถือเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการขององค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรต่างๆยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ

การศึกษาถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จในด้านการจัดการกระบวนการ จากองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) จากทั้ง 3 องค์กร ได้แก่ Landmark Dining, Inc. ซึ่งเป็นต้นแบบแนวทางการให้คะแนนในการฝึกอบรมเบื้องต้นของ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ปี 2005, Jenks Public Schools เป็นองค์กรที่ได้รับรางวัลในด้านการศึกษา และ Sunny Fresh Foods, Inc. เป็นกลุ่มองค์กรที่ได้รับรางวัลในด้านธุรกิจการผลิตและบริการ ซึ่งแต่ละองค์กรมีรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน แต่มีปัจจัยสู่ความสำเร็จที่พบในทุกองค์กรคือ ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของพนักงานและการทำงานเป็นทีม, การมุ่งเน้นการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ, การปรับปรุง และพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง, การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินการ การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และการเชื่อมโยงอย่างมีบูรณาการ ซึ่งแสดงในบทที่ 4

## 5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาจากกรณีศึกษาที่เป็นของต่างประเทศที่ได้รับรางวัล MBNQA ซึ่งข้อมูลที่น่ามาศึกษานั้นเป็นการเขียนสรุปรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานจึงอาจทำให้ข้อมูลที่น่ามาศึกษาอาจจะไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในบางส่วน และอาจจะมีปัจจัยอื่นที่ความแตกต่างกับองค์กรในประเทศไทย เช่นสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร การเข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่งอาจมีผลต่อการนำปัจจัยสู่ความสำเร็จของกรณีศึกษาไปประยุกต์ใช้

งานวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาเทียบกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี 2549 โดยข้อกำหนดของเกณฑ์จะมีการทบทวน เปลี่ยนแปลงทุก 2 ปี ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของธุรกิจ ซึ่งเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ฉบับปี 2550 ในหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ได้มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในบางส่วนไป

## 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

สำหรับงานวิจัยต่อเนื่องที่น่าสนใจคือการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จเทียบกับเกณฑ์ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ซึ่งเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปีล่าสุดที่ออกมาในขณะนี้คือปี 2550 โดยเกณฑ์ในหมวดที่ 6 ของปี 2550 จะมุ่งเน้นถึงการกำหนดความสามารถพิเศษ และระบบงาน วิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ซึ่งการจะศึกษาหาปัจจัยสู่ความสำเร็จนั้นควรจะศึกษาถึงค่านิยมหลักควบคู่ไปด้วยเนื่องจากค่านิยมหลักเป็นพื้นฐานของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และค่านิยมหลักนี้ไม่เคยเปลี่ยนแปลงแม้ว่ารูปแบบธุรกิจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ควรศึกษาองค์กรที่ประสบความสำเร็จในประเทศอื่นๆเพิ่มเติม ให้เกิดความหลากหลายของสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ปัจจัยที่พบมีน้ำหนักความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น