

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการจัดการ กระบวนการทางธุรกิจ จากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัล คุณภาพแห่งชาติ A Study of Business Process Management Key Success Factor from National Quality Award Recipient (Malcolm Baldrige National Quality Award and Thailand Quality Award)
ชื่อผู้เขียน	นาย ธานี ทรงศิริเดช Thanee Songsiridej
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการจัดการเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร. อธิศานต์ วายูภาพ
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันนี้การแข่งขันของธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งจากคู่แข่งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้องค์กรต่างๆจึงต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางหนึ่งที่สามารถใช้เป็นแม่แบบในการปรับปรุงได้คือ การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award:TQA) ที่ได้ต้นแบบมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา(MBNQA) โดยงานวิจัยเฉพาะกรณีนี้จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จขององค์กรที่ได้รับรางวัล โดยจะทำการศึกษาในหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ซึ่งได้เลือกองค์กรที่ได้รับรางวัล The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ปี 2005 มาเป็นกรณีศึกษา 3 องค์กรคือ Landmark Dining, Inc. (LMD) Jenks Public Schools (JPS) และ Sunny Fresh Foods, Inc. (SFF) เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรอื่นๆนำไปศึกษา และปฏิบัติตาม

การศึกษางานวิจัยเฉพาะกรณีนี้จะต้องมีการทำความเข้าใจเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี 2548 และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และทำการศึกษาจากใบสมัครขององค์กรที่เลือกมาเป็นกรณีศึกษาทั้ง 3 องค์กรเพื่อหาปัจจัยสู่ความสำเร็จ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เริ่มจากการใช้ ADLI เป็นตัวกรองขั้นแรก หลังจากนั้นจึงมาทำการประชุมร่วมกัน

เพื่อสรุปคะแนนอย่างเป็นเอกฉันท์ (Consensus) เป็นตัวกรองขั้นที่ 2 และสรุปการประเมินใน รายงานสรุปคะแนน (Scorebook) หลังจากนั้นจึงมาวิเคราะห์หาปัจจัยสู่ความสำเร็จเพื่อสรุป แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในด้านการจัดการกระบวนการ

ผลจากการศึกษาพบว่า องค์กรที่เป็นเลิศตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ นั้นต้องมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และมีการนำไปปฏิบัติอย่างอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร นอกจากนี้ยังต้องมีการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องมีแนวทางที่มีการบูรณา การกันทั่วทั้งองค์กร และจากการศึกษาหาปัจจัยสู่ความสำเร็จจากองค์กรทั้ง 3 องค์กร พบปัจจัยที่ เหมือนกันคือ ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของ พนักงานและการทำงานเป็นทีม การมุ่งเน้นการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ การ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรเพื่อสนับสนุน การดำเนินการ การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน การเชื่อมโยงอย่างมีบูรณาการ