

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดจากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ” เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award -MBNQA) โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2549 และแนวคิดทฤษฎีทางด้านการลูกค้าและตลาดที่องค์กรที่ได้รับรางวัลนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กร ตลอดจนการวิเคราะห์หาปัจจัยพื้นฐาน (Key Common Success Factors)และสรุปวิธีการที่เป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

การค้นคว้าอิสระนี้ได้นำข้อมูลค่านิยมหลักและแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และได้นำข้อมูลขององค์กรที่ได้รับรางวัลจาก MBNQA มาเป็นกรณีศึกษาซึ่งมีทั้งภาคธุรกิจขนาดเล็ก ภาคองค์กรการศึกษาและภาคธุรกิจการผลิต ในการวิเคราะห์หาปัจจัยพื้นฐานโดยการเริ่มต้นศึกษากรณีศึกษาทั้ง 3 องค์กร คือศึกษาโครงร่างองค์กรวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร และพิจารณาถึงการตอบสนองทั้งหมดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดในแต่ละข้อโดยใช้เครื่องมือ A-D-L-I ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หลังจากนั้นได้ทำการประชุมร่วมกันเพื่อสรุปคะแนนในหมวดอย่างเป็นเอกฉันท์ (Consensus) และสรุปการประเมินในรายงานสรุปคะแนน (Scorebook) แล้วจึงนำผลสรุปมาสังเคราะห์หาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จเพื่อสรุปแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาด

ผลการศึกษาพบว่าองค์กรที่ได้รับรางวัลหรือองค์กรที่เป็นเลิศสามารถแสดงให้เห็นแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการตอบสนองข้อกำหนดพื้นฐานและมีแนวทางการถ่ายทอดไปปฏิบัติ มีการปรับปรุงที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และเป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด คือ ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักที่ชัดเจน, การแบ่งกลุ่มลูกค้าหรือผู้ให้บริการ, การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการพัฒนาองค์กรที่ชัดเจน, การรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้า, การใช้แนวคิด Deming Cycle หรือ Plan-Do-Check-Action (PDCA), การมีดัชนีชี้วัดผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า, การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ และการเชื่อมโยงอย่างมีบูรณาการ และจากการศึกษาถึงองค์กรที่เป็นเลิศมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรจนเกิดเป็นค่านิยมองค์กรซึ่งเป็นแบบแผนในการปฏิบัติที่ปลูกฝังกันมาจนทำให้เป็นพื้นฐานขององค์กรที่เป็นเลิศ