

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จ จึงทำให้ทราบแนวทางการปฏิบัติของแต่ละองค์กรว่ามีปัจจัยอะไรบ้างในการบริหารจัดการองค์กรด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญ ๆ ได้ตามผลของบทที่ 4 หลังจากที่ได้ทราบปัจจัยทั้งหมดแล้วทางผู้วิจัยขอนำเสนอแนวทางสู่ความสำเร็จและนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ตลอดจนนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทางด้าน การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจนำไปเป็นกรอบการศึกษาเพื่อขอสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตามความเหมาะสม

#### 5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของการค้นคว้าอิสระนี้ คือ ตัวอย่างขององค์กรที่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้เป็นองค์กรที่ได้รับรางวัล MBNQA ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาศึกษานั้นเป็นการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานจึงอาจทำให้ข้อมูลที่ได้นำมาศึกษาอาจจะไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในบางส่วน รวมทั้งยังเป็น Case Study ต่าง ๆ จากต่างประเทศ ซึ่งทำให้มุมมองในการสรรหาแนวทางที่เหมาะสม จำเป็นต้องเทียบเคียงโดยอ้างอิงทั้ง 3 องค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นใจและนำไปเป็นแนวทางสู่ความเป็นของการได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติต่อไป

รวมถึงการนำข้อมูลของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาศึกษาเป็นการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นของปี 2549 ซึ่งปัจจุบันได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติหมวด 5 จาก “การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล” ไปเป็น “การมุ่งเน้นบุคลากร” และได้เปลี่ยนแปลงเนื้อหาของหัวข้อในบางส่วนไป จึงอาจทำให้การนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้อาจจะไม่ครอบคลุมถึงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ฉบับปี 2550

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต

เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในปี 2550 ที่มุ่งเน้นการใช้ศักยภาพของบุคลากร และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่จะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีนั้น ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะมีบริษัทที่ประสบความสำเร็จจากการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แม้จะเป็นในระดับ TQM หรือ TQC หรือ TQA ก็ตาม ได้นำความรู้ ความเข้าใจ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในด้านการบริหารบุคลากร มาประสานประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อส่งต่อการเรียนรู้ ตลอดจนนำเสนอแนวทาง ในการนำไปใช้เข้าสู่องค์กรต่าง ๆ โดยอาจมีต้องอิงเกณฑ์รางวัลใด ๆ เพื่อให้โอกาสองค์กรที่ไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ มีบุคลากรผู้ชำนาญการพิเศษด้านการบริหารบุคลากรหรือไม่ สามารถที่จะนำแนวทาง และเกณฑ์การชี้วัดเหล่านี้ไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการที่เกี่ยวกับการมุ่งเน้นบุคลากร และนำไปปรับใช้การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรต่อไปได้

ด้วยผู้วิจัยระลึกเสมอว่าวัตถุประสงค์หลักของการมีเกณฑ์รางวัลคุณภาพ ก็คือเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์กรที่มีคุณภาพ อย่างแท้จริงและถาวร มากกว่าการได้มาซึ่งจำนวนองค์กรที่ได้รับรางวัลเพิ่มขึ้นในทุกปีแต่ไม่ได้มีการรักษาคุณภาพของการดำเนินการไว้ตลอดไป เพราะวัตถุประสงค์ของการเข้าสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นเพียงความมุ่งหวังที่จะได้รางวัลเป็นเพียงตราขานรับประกันคุณภาพขององค์กรของตนเท่านั้น