

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลจากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ A Study of Human Resource Success Factor from National Quality Award Recipient (Malcolm Baldrige National Quality Award and Thailand Quality Award)
ชื่อผู้เขียน	นาย วันมีชัย บูรณะพันธ์ Wanmeechai Booranaphan
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารโทรคมนาคม วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร. อธิศานต์ วายภาพ
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลจากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการที่เป็นเลิศ (Best Practices) ซึ่งทำให้องค์กรชั้นนำต่างๆ ประสบความสำเร็จ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award Criteria) เป็นกรอบการศึกษา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรสำหรับผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป ตามความเหมาะสม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และกรณีศึกษาขององค์กรที่ได้รับรางวัลของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA) ในปี 2005 ซึ่งเป็นการสรุปรายงาน (Application Summaries) ประกอบด้วย Landmark Dining, Inc., Jenks Public Schools และ Sunny Fresh Foods, Inc. รวมถึงข้อมูลจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2548 และเครื่องมือที่ใช้คือ A-D-L-I และการสรุปคะแนนในหมวดอย่างเป็นเอกฉันท์ (Consensus) และสรุปในรายงานสรุปคะแนน (Scorebook) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล จากกรณีศึกษาทั้ง 3 องค์กรสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักที่ชัดเจน

ผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 3 องค์การมีการบริหารงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักที่ชัดเจน ซึ่งในการสั่งการและตัดสินใจในการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยมหลัก และวัฒนธรรมองค์กร

2. การพัฒนานุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

การพัฒนานุคลากรของทั้ง 3 องค์การจะเน้นที่การฝึกอบรมพนักงานที่เกิดจากความต้องการของพนักงาน และหลังจากฝึกอบรมจะมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานจริงของงานเพื่อให้เป็นไปตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

3. การสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และความพึงพอใจให้พนักงาน

การสร้างขวัญกำลังใจของทั้ง 3 องค์การจะเน้นที่การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของพนักงานด้วยความสมัครใจ โดยจะกำหนดนโยบายที่ชัดเจนสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการพัฒนาองค์กรที่ชัดเจน

ทั้ง 3 องค์การมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องโดยให้มีหน่วยงานที่ชัดเจนในการดำเนินการและประสานงานในการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. การใช้แนวคิด Deming Cycle หรือ Plan-Do-Check-Action (PDCA)

ทั้ง 3 องค์การได้มีการวางแผนอย่างเป็นระบบในการปฏิบัติ การตรวจสอบ และการแก้ไข ทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพราะการใช้แนวคิด Deming Cycle จะเป็นการทำงานที่ต้องมีการเริ่มทำใหม่ทุกครั้งหลังการทำงานเสร็จสิ้น จึงทำให้ทั้ง 3 องค์การมีการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

6. ระบบการจัดเก็บข้อมูล และตัวชี้วัดที่มี

ทั้ง 3 องค์การมีดัชนีชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจนถึงการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ตัววัดจะมีความเกี่ยวข้องกับพันธกิจนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กร การมีดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติการที่ชัดเจนทำให้ประเมินผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยให้ทุกคนในองค์กรทราบเป้าหมายที่ชัดเจน และทราบข้อผิดพลาดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

7. การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร

ทั้ง 3 องค์กรได้นำระบบสารสนเทศเข้ามาปรับใช้กับองค์กรของตนเองได้อย่างเหมาะสม และทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถการปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้สามารถบรรลุบรรลุกลยุทธ์ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การเชื่อมโยงอย่างมีบูรณาการ

การเชื่อมโยงอย่างมีบูรณาการของทั้ง 3 องค์กรมีองค์ประกอบที่หลากหลายสอดคล้องประสานกันจนทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จ บรรลุผลการดำเนินการที่เปี่ยมเลิศ โดยการนำค่านิยมหลักและ เกณฑ์มาเป็นรากฐาน ในการทำให้เกิดกลไกของการเชื่อมโยงระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน และส่งผลให้เกิดความสำเร็จสูงสุดตามเป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร

ผลการศึกษาที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา และพัฒนารูปแบบการบริหารงานขององค์กร เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป