

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้น ทรัพยากรบุคคลจากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ
ชื่อผู้เขียน	นาย วันมีชัย บุรณะพันธุ์ Wanmeechai Booranaphan
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารโทรคมนาคม วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร. อธิสานต์ วายุภาพ
ปีการศึกษา	2550

บทสรุป

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยพื้นฐานในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลจากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ” มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอความรู้เกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการที่เป็นเลิศ (Best Practices) ซึ่งทำให้องค์กรชั้นนำต่างๆ ประสบความสำเร็จ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award Criteria) จากกรณีศึกษาขององค์กรที่ได้รับรางวัลของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA) ในปี 2005 โดยการศึกษา วิเคราะห์ และจัดหาแนวทาง เพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรตามความเหมาะสม ซึ่งมีขอบเขตการศึกษาที่มุ่งทำการศึกษานวทางการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดของเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติกับองค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา นำมาจาก

- 1). สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เพื่อให้ทราบเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติขององค์กรในเบื้องต้น (Check List)
- 2). ข้อมูล เอกสารงานวิจัย และกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาตรวจฐานเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2549 มาเป็นกรอบในการประเมินกรณีศึกษา จะมีเนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับค่านิยมหลักตามที่กำหนด

ไว้ในหนังสือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2549 ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดยนำค่านิยมหลักที่มีทั้งหมด 11 ประการ มาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

- 1). การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
- 2). ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
- 3). การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละกลุ่ม
- 4). การให้ความสำคัญกับพนักงานและคู่ค้า
- 5). ความคล่องตัว
- 6). การมุ่งเน้นอนาคต
- 7). การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- 8). การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- 9). ความรับผิดชอบต่อสังคม
- 10). การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- 11). มุ่งมองเชิงระบบ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร หนังสือจากทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้งในและนอกประเทศ ที่สำคัญ และการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยที่เป็นระบบการให้คะแนนตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในมิติของกระบวนการ A-D-L-I และนำผลที่ได้มาทำการสังเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ว่า “ค่านิยมหลักเป็นปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ”

ผลจากการสังเคราะห์พบว่าปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลของกรณีศึกษาทั้ง 3 องค์กร พบว่าแม้จะมีการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันไป แต่ทั้ง 3 องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเหมือนกัน ทำให้ได้ข้อสรุปที่นำมาเป็นปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จสอดคล้องกับค่านิยมหลักของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2549 ทั้งหมด 8 ปัจจัยดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักที่ชัดเจน ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในข้อนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมหลักข้อที่ 1 การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ และข้อที่ 5 ความคล่องตัว
2. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในข้อนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมหลักข้อที่ 3 การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละกลุ่ม และข้อที่ 4 การให้ความสำคัญกับพนักงานและลูกค้า
3. การสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และความพึงพอใจให้พนักงาน ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในข้อนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมหลักข้อที่ 4 การให้ความสำคัญกับพนักงานและลูกค้า และข้อที่ 10 การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
4. การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการพัฒนาองค์กรที่ชัดเจน ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในข้อนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมหลักข้อที่ 1 การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ และข้อที่ 5 ความคล่องตัว
5. การใช้แนวคิด Deming Cycle หรือ Plan-Do-Check-Action (PDCA) ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในข้อนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมหลักข้อที่ 3 การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละกลุ่ม
6. ระบบการจัดเก็บข้อมูล และตัวชี้วัดที่มี ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในข้อนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมหลักข้อที่ 5 ความคล่องตัว และข้อที่ 8 การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
7. การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในข้อนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมหลักข้อที่ 8 การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง และ ข้อที่ 10 การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
8. การเชื่อมโยงอย่างมีบูรณาการ ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในข้อนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมหลักข้อที่ 11 มุมมองเชิงระบบ

ทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าสำหรับงานวิจัยฉบับนี้เป็นการสังเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อสรุปของปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษา เพื่อสร้างมาตรฐานและนำไปประยุกต์ใช้งานให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจควรมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อสร้างความตระหนัก และเล็งเห็นความสำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
2. ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จอย่างละเอียดชัดเจน เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจและสะดวกต่อการนำไปใช้
3. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยส่งเสริมตัวแบบของการเป็นพนักงานที่ดีที่มีแบบแผนการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานให้ได้รับการยกย่องและออกแบบการบริหารงานให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม
4. องค์กรควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และควรนำปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้น
5. ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดยุทธศาสตร์ และจัดลำดับความสำคัญในการนำนวัตกรรมเข้ามาในองค์กร และควรให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อลดความซับซ้อนและจะช่วยให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดการยอมรับ มีทัศนคติที่ดี และเกิดการเรียนรู้ที่จะนำมาใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง และการนำบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม จำเป็นจะต้องมีการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมทั้งในด้านทัศนคติต่อการทำงานและทักษะการทำงาน
6. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรวิเคราะห์สถานการณ์ภายในองค์กรทั้งในด้านวุฒิภาวะของผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของบุคลากร รวมทั้งปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เพื่อกำหนดรูปแบบภาวะผู้นำที่เหมาะสมในการบริหารงานเพื่อการให้การดำเนินการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศประสบผลสำเร็จ
7. องค์กรควรเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และสร้างความตระหนักและความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และปัจจัยพื้นฐานสู่

ความสำเร็จ โดย 1) สร้างความรู้ความเข้าใจและการตระหนักถึงการเข้ามามี
ส่วนร่วมดำเนินการสู่ความเป็นเลิศขององค์กร โดยจัดการฝึกอบรม หรือจัดทำ
คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2) จัดอบรมให้แก่ชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ
ความสำคัญและความมุ่งหวังของการมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการมุ่งเน้น
ทรัพยากรบุคคล รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับการร่วมดำเนินการต่าง ๆ

8. องค์กรควรมีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมและสร้างกลไกให้บุคลากรนำผลที่ได้
จากการตรวจประเมินเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ เพื่อให้เกิดการ
พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง