

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้” จากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ“ เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา(The Malcolm Baldrige National Quality Award -MBNQA) ซึ่งได้ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(Thailand Quality Award(TQA) ปี2549 ซึ่งถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก โดยมีพื้นฐานด้านเทคนิคและกระบวนการ เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ ในประเทศไทยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้ศึกษาในเกณฑ์รางวัลคุณภาพในหมวดที่ 4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ สารสนเทศและการจัดการความรู้ ได้ศึกษา 3 องค์กร ภาคธุรกิจ, ภาคบริการ และ องค์กรการศึกษา โดยเริ่มจากโครงร่างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมหลัก พิจารณาตามการตอบคำถามตามเกณฑ์ โดยใช้เครื่องมือ A-D-L-I หลังจากนั้นจึงประชุมร่วมกันเพื่อสรุปคะแนนในหมวดอย่างเป็นเอกฉันท์(Consensus) และสรุปในรายงานสรุปคะแนน(Scorebook) สุดท้ายจึงนำผลสรุปมาสังเคราะห์หาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จเพื่อสรุปแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศดังกล่าว โดยการหาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จมีความเชื่อมโยงกับทั้ง 5 หมวดที่เหลือ และที่สำคัญในหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงานซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงการผลของการบริหารจัดการองค์กร

ผลจากการศึกษาและได้ปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จด้านการวัดได้ปัจจัยที่เชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกำหนดตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์,สร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร วิเคราะห์ เปรียบเทียบ ทบทวนข้อมูล ในการเชื่อมโยงสู่ผลลัพธ์, การหาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ และระดับกลยุทธ์, การมีส่วนร่วมของผู้ในระดับสูง ในส่วนของสารสนเทศและการจัดการความรู้ประกอบด้วย นโยบายความมั่นคงปลอดภัยและการรักษาความลับข้อมูล, มีทีมงานบริการด้านเทคนิคตรวจติดตามประเมินบริหารข้อมูล, การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กร, หาความต้องการทางธุรกิจ และทิศทางการเปลี่ยนแปลง ,สุดท้าย ข้อมูลที่มีคุณภาพและมีกระบวนการจัดการความรู้ พบว่าองค์กรสามารถแสดงให้เห็นแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการตอบข้อกำหนดพื้นฐาน มีแนวทางการถ่ายทอดไปปฏิบัติ มีกระบวนการปฏิบัติที่เป็นระบบ และมีการเชื่อมโยงกันทั้งองค์กร โดยเป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ