

วิถีแห่ง TQM

ตอน

Good Governance กับ TQM วิฑูรย์ สิมะโชค*



ต่อจากฉบับที่แล้ว

>>> **หลัก**การสำคัญ 4 ประการ อันเป็นวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (โดยยึดถือภาวะผู้นำเป็นพื้นฐาน) ได้แก่ **ความโปร่งใส (Transparency หรือ Openness) ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Accountability) และความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness)**

องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญยิ่งในวิธีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ก็คือ **“ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร”** ซึ่งเป็นการวัดถึงระดับของการพัฒนาคุณภาพขององค์กรโดยรวม อันประกอบด้วยคุณภาพของการบริการ (Service Quality) คุณภาพของแผนวิสาหกิจ (Business Plan Quality) และคุณภาพของการบริหาร (Management Quality)

เรื่อง Good Governance หรือ Corporate Governance นี้ จึงสอดคล้องกับระบบบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมหรือ TQM (Total Quality Management) เป็นอย่างยิ่ง

เพราะ TQM ก็คือ **“วิธีการบริหารจัดการองค์กรที่มุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพเป็นหลักและมุ่งหมายในผลประโยชน์ (ผลกำไร) ระยะยาว โดยให้สมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนการสร้างผลประโยชน์ให้แก่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย (ตามคำจำกัดความของมาตรฐาน ISO/CD 8402-1)**

TQM จึงเป็นระบบบริหารจัดการองค์กรที่มุ่งสร้าง “คุณภาพ” ในด้านต่างๆ ให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณภาพของพนักงานและคุณภาพอื่นๆ อันเป็นพื้นฐานของทุกองค์กรที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและสังคม

เมื่อจุดมุ่งหมายประการสำคัญของทุกบริษัท คือ **การสร้างความสำเร็จเติบโตให้กับบริษัท การรักษาและการเพิ่มคุณค่าในระยะยาวให้กับเงินทุนของผู้ถือหุ้นและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียแล้ว**

การสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กรหรือการสร้าง **“องค์กรแห่งคุณภาพ”** (องค์กรที่มีคุณภาพ) จึงเป็นเรื่องที่ต้องรีบดำเนินการเป็นอย่งยิ่งในยุคสมัยนี้

เรื่องนี้ทางภาคราชการก็ไม่น้อยหน้าเลย เพราะมีการบัญญัติศัพท์ **“Good Governance”** เป็น **“การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”** ถึงขนาดมีพระราชกฤษฎีกาออกมารองรับด้วยการกำหนดวิธีปฏิบัติที่ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมด้วย โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการ **“โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ”** หรือที่รู้จักกันว่า **PMQA** ซึ่งเป็น **“รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (Public Sector Management Quality Award: PMQA)** ที่มอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล

ทั้ง PMQA ของภาครัฐและ TQA (Thailand Quality Award) ของภาคเอกชนต่างก็มีแนวความคิดมาจาก TQM เราจึงควรศึกษาเรียนรู้ทั้งวิธีการของ Good Governance และ TQM เพื่อจะได้สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลจริงจัง เพื่อความเจริญก้าวหน้าของกิจการและยกระดับสู่มาตรฐานสากล พร้อมกับ กับสามารถสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้แก่สังคมโดยรวมด้วย

หากทำได้แบบนี้ต้องเรียกว่า **“ยิงปืนนัดเดียวได้นกหลายตัว”** ครับผม!

* รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

อ่านต่อฉบับหน้า