

วิถีแห่ง TQM

ตอน ปัจจัยสนับสนุน

วิฑูรย์ สิมะโชค*



>>> ปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ TQM ประสบผลสำเร็จในองค์กรต่างๆ มีด้วยกันหลายประการ อธิบายได้แก่

1. ภาวะผู้นำ

- ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้ริเริ่ม เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติการ TQM เช่น ใช้ภาษาแห่งคุณภาพ ใช้เทคนิคหรือเครื่องมือทางการบริหาร อาศัยข้อมูลตัวเลขเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น
- ผู้บริหารต้องมีความผูกพันและยึดมั่นต่อแนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยความมุ่งมั่นต่อผลลัพธ์ระยะยาวของการสร้างคน (พัฒนาบุคลากร) รวมทั้งการสร้างผลสัมฤทธิ์ ด้านต่างๆ

2. โครงสร้างสนับสนุน

- การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรเพื่อเกื้อหนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน (การมีส่วนร่วมของพนักงาน) การทำงานเป็นทีม การประสานงานข้ามหน่วยงาน เป็นต้น
- การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร จาก “องค์กรที่มีชั้นการบังคับบัญชาแนวดิ่ง” ให้เป็น “แนวราบ” มากขึ้น
- การมีที่ปรึกษาจากภายนอกให้คำแนะนำในการปฏิบัติการ
- การมีหน่วยงานสนับสนุน (Support Staff) ที่มีความสามารถ

3. ระบบการบริหารจัดการ

- ผู้บริหารต้องทำการปรับระบบการบริหารจัดการเพื่อให้สนับสนุนและรองรับการเปลี่ยนแปลงในระบบ TQM

4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

- การบรรจุและแต่งตั้งพนักงานตามความถนัด
- การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม
- การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- การให้ความเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์

5. การศึกษาและฝึกอบรม

- การสร้างความเข้าใจในเรื่องวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) นโยบาย (Policy) แนวความคิด ทิศทางและเป้าหมายขององค์กรแก่พนักงานทุกคน
- การพัฒนาให้พนักงานมีทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการผลิตสินค้า หรือบริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่กำหนดไว้

6. การติดต่อสื่อสาร

- การทำความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ด้วยการส่งหนังสือเวียน จดหมายข่าว บอร์ดประกาศ เป็นต้น
- การมีระบบข้อเสนอแนะหรือกรณีตัวอย่างของการปรับปรุงคุณภาพ การใช้เครื่องมือทาง QC ทั้งใหม่และเก่าเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

7. การให้รางวัลและการจูงใจ

- การประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานที่มีส่วนร่วมยกย่องชมเชยผู้ที่ทุ่มเทและสร้างความสำเร็จแก่ระบบ TQM
- การจูงใจและให้รางวัลพนักงาน รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนและเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงาน

8. การวัดผลงาน

- การสร้าง “ดัชนีชี้วัด” หรือ “ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน” (Performance Indicator) อย่างชัดเจน เพื่อประเมินผลงานพนักงานเป็นส่วนบุคคลหรือเป็นทีม

9. วัฒนธรรมองค์กร

- การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีทำงานและปลูกฝังให้คุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการต่างๆ อย่างยั่งยืน

ทั้งหมดทั้งปวงนี้ จะเป็น “ปัจจัยสนับสนุน” ให้เราสามารถนำ “ระบบ TQM” ไปประยุกต์ปฏิบัติในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ (ง่ายขึ้น) **ครับผม!**

* อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

