

ระบบการบริหารงาน ที่ยั่งยืน



“การ” ที่องค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้นั้น หนึ่งในปัจจัยที่เป็นพื้นฐานสำคัญคือ องค์กรต้องมีระบบการบริหารงานที่เหมาะสมควบคู่กับกลไกการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ Total Quality Management (TQM) เป็นระบบการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลมายาวนาน มีบริษัททั้งในและนอกประเทศญี่ปุ่นนำ TQM ไปใช้กันอย่างแพร่หลายและประสบความสำเร็จทางธุรกิจ

TQM สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ในทุกยุคสมัย จากแนวคิดหลัก คือ การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในระดับที่เหนือความคาดหมาย ให้ความสำคัญต่อกระบวนการ (Process oriented) ทำให้มั่นใจได้ว่าจะได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริง (Fact & Data) ในการพิจารณา นำไปสู่การตัดสินใจ หรือการดำเนินงานที่ถูกต้องเหมาะสมและทันกาล

KANO Quality Award เป็นรางวัลที่สร้างความภาคภูมิใจให้องค์กรที่สามารถนำ Total Quality Management (TQM) ไปใช้ในกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลลัพธ์ที่ดีทางธุรกิจ การได้รับรางวัลเป็นผลลัพธ์ หรือ Outcome จากความพยายามของทุกคนและทุกระดับในองค์กร แต่สิ่งสำคัญที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กรสำหรับการมีส่วนร่วมในโครงการ KANO Quality Award ก็คือ จะช่วยให้องค์กรมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นรูปธรรมจากการนำ TQM มาประยุกต์ใช้รวมทั้งได้รับมุมมองและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์จากผู้เชี่ยวชาญในระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน จึงเชื่อมั่นว่าหากองค์กรได้เข้ามาร่วมในกระบวนการของ KANO Quality Award จะนำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ” คำกล่าวข้างต้นเป็นคำนิยาม ของ คุณกานต์ ตระกูลฮุน กรรมการผู้จัดการใหญ่ เอสซีจี เป็นอีกท่านหนึ่งในคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพคาโน

จะเห็นได้ว่า KANO Quality Award เป็นรางวัลที่เกิดจากความพยายามของทุกคนและทุกระดับในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ระบบบริหารที่ยั่งยืน สามารถปรับตัวได้ทันกับทุกสถานการณ์ เพราะมีระบบรองรับผ่านกลไกการสื่อสารที่สอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งฉบับนี้จะขอยกตัวอย่างองค์กรที่ได้รับรางวัลระดับ Golden



Award ในงานประกาศผล KANO Quality Award 2011 คือ บริษัทสยาม เติ้นโซ่ แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (SDM) ซึ่งเป็นบริษัทหนึ่งในเครือเต็นโซ่ คอร์ปอเรชั่น ประเทศญี่ปุ่น ทำการผลิตระบบ Common Rail ซึ่งเป็นหัวฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์ดีเซลและ UC Injector เป็นระบบฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์แก๊สโซลีน ดำเนินการภายใต้ระบบการจัดการตามมาตรฐานสากล ISO/TS16949: 2009 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001) และระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS18001) เพื่อรักษาคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน นอกจากนี้ยังได้รับเกียรติบัตรรับรองการปฏิบัติตามมาตรฐานความรับผิดชอบของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม CSR-DIW

จากนโยบายของบริษัท ที่จะก้าวไปสู่การเป็นสถานประกอบการด้านการผลิตอันดับหนึ่งในภูมิภาคอาเซียน โดยการสนับสนุนกิจกรรม EF (Efficiency Factory) ที่พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและทำงานตามแนวทาง DENSO Spirit และยึดมั่น GUCHOKU, KODAWARI ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและคุณภาพเป็นอันดับ



1 โดยผ่านการทำกิจกรรม EF ซึ่งเป็นกิจกรรมหลักของบริษัท มุ่งพัฒนาบริษัทให้มีความแข็งแกร่งใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากร คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตและความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

บริษัทถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง บริษัทมีการพัฒนาพนักงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานกับบริษัทและจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามศักยภาพของพนักงานแต่ละคนตลอดอายุการทำงาน นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่างๆ เช่น กิจกรรมกลุ่ม QCC กิจกรรมการเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (KAIZEN TEIAN) รวมถึงการจัดการแข่งขันทักษะ เช่น Quality Check Skill Competition, Screw Tightening Skill Competition, Soldering Skill Competition, Maintenance Skill Competition ทั้งการแข่งขัน Skill ด้านต่างๆ

ในด้านของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริษัทได้นำแนวคิดและเครื่องมือของ TQM มาใช้ในการสร้างและควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ โดยมีระบบมาตรฐาน ISO/TS 16949 และมีเครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการผลิต เช่น APQP, PFMEA, MSA, SPC, การวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why Why Analysis การควบคุมการเปลี่ยนแปลง 5ME เป็นต้น รวมถึง QA Network ที่เป็นเครื่องมือในการรับประกันคุณภาพ ใช้ประเมินความเสี่ยงในการเกิดของเสียใน Process ที่จะทำให้เห็นว่าการดำเนินงานในขั้นตอนไหน มีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดงาน NG หรือปล่อยงาน NG หลุดรอดจากระบวนการ นอกจากนั้นยังมีการทำกิจกรรมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาคุณภาพเกิดขึ้น

ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต บริษัทได้ใช้เครื่องมือที่เรียกว่า V8 (Visual Control 8 Item) ในการควบคุมกระบวนการผลิต ทำให้สามารถมองเห็นปัญหาและสิ่งผิดปกติ รวมถึง MUDA ที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตได้ง่าย และสามารถเข้าไปแก้ปัญหาได้อย่างทันที่ ซึ่ง Visual Control 8 Items มีดังนี้

1. Standardized Work Sheet
2. Production Performance Analysis Sheet
3. KAIZEN Plan Sheet
4. ANDON
5. Production Progress Board
6. Inventory Control
7. Operational Availability
8. Productivity Control Graph

บริษัทให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง รวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยนำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHAS 18001 มาใช้บริหารจัดการเนื่องจากมีผลโดยตรงต่อพนักงานและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 โดยมีหน่วยงาน SHE (Safety, Health and Environment) เป็นหน่วยงานหลักและมีคณะกรรมการในการบริหารและดำเนินงานด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม มีการตรวจคุณภาพเสี่ยง ความสว่าง ความ



ร้อน ภายในสถานที่ปฏิบัติงานและมีการตรวจสอบคุณภาพอากาศทั้งภายในและอากาศที่ปล่อยออกสู่ภายนอกโรงงาน ตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ยังมี Lab วิเคราะห์คุณภาพน้ำเสียที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการตรวจวิเคราะห์จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม (ISO/IEC 17025:2005) นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมทางสังคม หรือ CSR จนได้รับเกียรติบัตรรับรองการปฏิบัติตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบกิจการอุตสาหกรรมต่อสังคม CSR-DIW จากกระทรวงอุตสาหกรรม เมื่อมกราคม ปี 2011

บริษัทเห็นว่า TQM สามารถสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร เป็นไปตามพันธกิจ คือ “การมีส่วนร่วมสนับสนุนเพื่อสังคมไทย เพื่อความสำเร็จของลูกค้าและเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน ด้วยการผลิตสินค้า (Fuel Injection) ที่มีคุณภาพ”

พบกันใหม่ฉบับหน้า สำหรับองค์การใดที่สนใจสมัครเข้าขอรับรางวัล KANO Quality Award 2012 สามารถสมัครได้ตั้งแต่วันนี้ ถึงวันที่ 30 กรกฎาคม 2554

คณะทำงาน KANO Quality Award
ติดตามรายละเอียดได้ใน www.tpif.or.th