

ระบบการบริหารงาน ที่ยั่งยืน



คุณ: ท่าน KANO Quality Award



คุณนินนาท ไชยธีรภิญโญ

รองประธานกรรมการ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

คุณ นินนาท ไชยธีรภิญโญ รองประธานกรรมการ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด กรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพคาโน ได้กล่าวคำนิยมไว้ในเอกสารประกอบการนำเสนอผลงานการบริหารจัดการองค์กรเพื่อขอรับ KANO Quality Award 2011 ไว้ดังนี้

“ยุคโลกาภิวัตน์ ในปัจจุบันมีการเปิดการค้าเสรีอย่างไร้พรมแดน ทำให้การแข่งขันสูงขึ้นมาก ธุรกิจที่ต้องการจะประสบความสำเร็จเรื่องอย่างมั่นคงภายใต้สภาวะการณดังกล่าว ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น มีสินค้าคุณภาพดี มีเทคโนโลยีล้ำสมัย Brand Image ดี ราคาสินค้าไม่แพง องค์ประกอบเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้นั้น องค์กรจะต้องมีขีดความสามารถทางการแข่งขันสูง รวมทั้งมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง

TQM (Total Quality Management) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่จะช่วยบริหารจัดการคุณภาพเพื่อผลักดันให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น เนื่องจาก TQM ถือเป็นหลักการที่บูรณาการการบริหารจัดการในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการตลาด การเงิน การผลิต ฯลฯ โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพการทำงานในทุกกระบวนการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

การที่สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ร่วมกับ Prof. Dr. Noriaki Kano ที่เป็นปรมาจารย์ด้าน TQM จากญี่ปุ่น ซึ่งได้ถ่ายทอดความรู้ให้กับองค์กรต่างๆ ในประเทศไทยมาอย่างสม่ำเสมอมากกว่า 10 ปี จัดให้มีการประกวดและมอบรางวัลคุณภาพ KANO Quality Award ครั้งแรกในประเทศไทยนับได้ว่าเกิดขึ้นในโอกาสเหมาะสมที่จะกระตุ้นการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันระลอกที่ 2 หลัง Global Financial Crisis (ในระลอกแรกดำเนินการโดย Professor Michael Potter ในช่วงหลังเกิดวิกฤติต้มยำกุ้ง) ทั้งนี้เนื่องจากรางวัล KANO Quality Award มีหลักเกณฑ์การประเมินที่ครอบคลุมสำหรับการพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้าน ไม่ได้มุ่งเพียงแต่การเติบโตและผลกำไรเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงนโยบายการจัดการและการกระจายนโยบาย กลยุทธ์การผลิตและการ





บูรณาการ ผลลัพธ์จากการจัดการ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนแผนการดำเนินการในอนาคต

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผมจึงเชื่อมั่นว่ารางวัล “KANO Quality Award” จะเป็นรางวัลอันทรงเกียรติ ที่ไม่เพียงแต่จะช่วยให้องค์กรเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ นวัตกรรมของสินค้าและบริการ แต่รางวัลนี้ จะยังสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้พนักงาน ผู้บริหารขององค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถการแข่งขันที่จะทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป”

คำกล่าวข้างต้นทำให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรทุกคนและทุกระดับในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ระบบบริหารที่ยั่งยืนอย่างเป็นระบบ ฉบับนี้ขอนำนโยบายของผู้บริหาร บริษัท อูซุอิ อินเตอร์เนชันแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับรางวัลระดับ Silver Award ในงานประกาศผล KANO Quality Award 2011 ที่กล่าวถึง TQM กับการพัฒนาองค์กร “3 เสาหลัก สำคัญสำหรับบริษัทเพื่อทำให้พนักงานมีความสุขได้ตามหลัก TQM คือ

- ต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากลูกค้าในทุก ๆ ด้าน
- ทุกคนมีส่วนร่วมและรับรู้ถึงผลสำเร็จร่วมกันได้
- พัฒนา (ไคเซ็น) อย่างต่อเนื่องไม่ขาดสายเพื่อทำให้

สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น

ภายใต้โลโก้ในการทำกิจกรรม “โรงงานคือชีวิต” โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นแนวหน้าเริ่มทำกิจกรรมแล้วขยายสู่พนักงานทุกคนในโรงงาน ด้วยบทบาทของแต่ละคนโดยคาดหวังเพื่อยกระดับความแข็งแกร่งของบุคลากรและองค์กร ยกกระดับคุณภาพงาน โดยขยายผลกิจกรรมอื่นๆ ทั้งหมดให้มีระดับสูงยิ่งขึ้นอีก

หนึ่งในกิจกรรมที่สำคัญ คือ QCC ซึ่งเป็นแหล่งสำหรับพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลให้ขยายกว้างขึ้น เป็นดังเช่นตัวกระตุ้นเซลล์ร่างกาย คือ ทำให้องค์กรเกิดความแข็งแกร่งตามไปด้วยและจะยึดสิ่งนี้เป็นหลักสำคัญในการดำเนินกิจกรรม

วิสัยทัศน์ของบริษัทตั้งแต่ก่อตั้งมาคือ “Happy Life Happy Working” หากพนักงานต้องทำงานด้วยความทุกข์ยากลำบากแล้วผลลัพธ์ที่ดี (ผลิตภัณฑ์) ไม่น่าจะเกิดขึ้นได้ ผลดังกล่าวนี้บริษัท หรือลูกค้าเองก็ตามก็คงไม่สามารถได้รับผลที่เป็นความสุขได้เลย นโยบายของ Mr.Umehara Kazumasa กรรมการผู้จัดการ โดยคุณวิโรจน์ นิเวศน์รังสรรค์ กรรมการบริษัท นำวิสัยทัศน์มากระจายสู่บุคลากรในองค์กร ดังนี้ “จากวิสัยทัศน์ขององค์กร Happy Life Happy

Working เป็นประโยคที่เรียบง่ายที่ทุกคนในองค์กรเข้าใจและทุกคนอยากให้เป็นเช่นนั้น โดยมีหลักคิด คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจนได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจสูงสุด อันจะนำมาซึ่งโครงการใหม่อย่างต่อเนื่อง ส่งผลถึงความเจริญเติบโตของบริษัทและพนักงานทุกคน

องค์กรได้คิดค้นกลยุทธ์การบริหารโดยกำหนดเป็น 4 ด้านหลัก คือ การเสริมสร้างบุคลากร การมีความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมเวิร์คและการรับใช้สังคม โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น HRD, Kaizen, QCC, TPM, Safety Eye และอื่นๆ หลังจากนั้น องค์กรได้นำเอา TQM มาเป็นแนวทางในการบริหารงาน ทำให้การดำเนินการในส่วนต่างๆ มีเป้าหมาย ตีชัดวัดความสำเร็จ แผนงาน การประเมิน และการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างชัดเจนและส่งเสริมเป้าหมายหลักได้ดียิ่งขึ้นด้วยหลัก PDCA

คำว่า Happy จากวิสัยทัศน์ เราประยุกต์ตามหลักการ TQM และปรับความหมายของคำว่า ความสุข ให้ประกอบด้วย

ความสุขของลูกค้า คือ การไม่ทำให้สายการผลิตของลูกค้ามีปัญหา ไม่ว่าจะปัญหาคุณภาพ หรือการส่งมอบ

ความสุขของพนักงาน คือ การทำงานในสภาวะที่ปลอดภัย รวมถึงการทำงานที่ง่ายและสะดวก

ความสุขของผู้เป็นเจ้าของ คือ ธุรกิจมีกำไรบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล

ความสุขของลูกค้า คือ การได้ร่วมธุรกิจแบบเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ

ความสุขของชุมชน คือ การได้ตอบแทนให้กับชุมชนและสังคม

ซึ่ง TQM เป็นตัวจุดประกายให้พวกเราทุกคนต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีความยั่งยืนในอนาคต”

พบกันใหม่ฉบับหน้า สำหรับองค์กรใดที่สนใจสมัครเข้าขอรับรางวัล KANO Quality Award 2012 ท่านสามารถติดต่อขอใบรับสมัครได้ที่แผนกส่งเสริมอุตสาหกรรม e-mail: award@tpa.or.th หรือ download จาก website: www.tpif.or.th/kano_Award/BrochureKANO-QualityAward2012.pdf

