

ระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คณะทำงาน

KANO

Quality Award



ความเป็นมา

ประมาณปี ค.ศ.1946 กองกำลังพันธมิตร ซึ่งควบคุมดูแลประเทศญี่ปุ่นได้เผยแพร่ Statistical Quality Control (SQC) ให้กับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ด้านการสื่อสารของญี่ปุ่นซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นในการควบคุมคุณภาพในภาคอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่น

ในระหว่างช่วงปี ค.ศ.1950-1952 **ศาสตราจารย์เดมมิ่ง** ได้ปาฐกถาเทคนิคการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติในประเทศญี่ปุ่นถึง 3 ครั้ง ทำให้ SQC เป็นที่รู้จักและแพร่หลายอย่างรวดเร็วในหลายอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่น

ต่อมาศาสตราจารย์จัวร์น ได้เดินทางมาเผยแพร่เทคนิคการควบคุมคุณภาพในฐานะของเครื่องมือสำคัญทางด้านการบริหารจัดการ จนถึงช่วงหลังทศวรรษ 1950 ได้เสนอแนวคิดของ TQC โดยกล่าวว่า สถิติไม่ใช่การควบคุมคุณภาพ ในการควบคุมคุณภาพนั้น ทุกส่วนขององค์กรจะต้องร่วมมือกันและดำเนินการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ TQC จึงมีการแพร่หลายอย่างจริงจังในประเทศญี่ปุ่น โดยกลุ่มศึกษาคุณภาพ QC ในสหรัฐอเมริกาในปี 1958 ที่จัดขึ้นโดยศูนย์เพิ่มผลผลิตของประเทศญี่ปุ่น (JPC)

ในปี ค.ศ.1962 ศาสตราจารย์ คาโอริ อชิคาวา ได้เสนอให้ตั้งสำนักงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QC Circle Headquarters) ขึ้นในสหพันธ์นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรของญี่ปุ่น (JUSE) ในเดือนพฤษภาคม ปี ค.ศ.1963 ได้มีการเสนอผลงานกลุ่ม QC ที่เมืองเซนได หลังจากนั้น JUSE ได้ส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการทำ

TQC ขึ้น โดยการจัดสัมมนา QC ของผู้บริหารระดับสูงในปี ค.ศ. 1957-1962 และการประชุมเสนอผลงาน QC ของผู้บริหารระดับสูงในปี ค.ศ.1963

นับตั้งแต่ประเทศญี่ปุ่นได้เริ่มใช้ TQC อย่างจริงจังในต้นทศวรรษ 1960 TQC ได้แพร่หลายไปสู่ส่วนงานทางด้านวิศวกรรม การตลาด สำนักงาน และงานทางด้านบริการ ในส่วนของกิจกรรมนั้นได้มีการขยายขอบเขตจากการควบคุมไปสู่การบริหารนโยบาย และการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจด้วย ดังนั้นในปี ค.ศ.1997 **ประเทศญี่ปุ่นจึงได้ประกาศเปลี่ยนชื่อเรียกจาก TQC เป็น TQM** โดยประเทศต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาและยุโรปได้ใช้ชื่อ TQM มาก่อนหน้านี้เป็นระยะเวลานานแล้ว **ศาสตราจารย์ โนริอะคิ คาโน ได้เสนอองค์-**





ประกอบของ TQM ในลักษณะของบ้านคุณภาพ หรือ Kano's House ซึ่งได้แสดงโครงสร้างของ TQM เป็นการสรุปจากการสังเกตการณ์ กระบวนการส่งเสริม TQM ขององค์กรต่างๆ ในหลายประเทศโดย ศาสตราจารย์คาโนและกิจกรรมในการปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่คุณภาพตามแนวคิดเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัย **"เทคนิค" หรือเสาหลักที่สอง** เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เทคนิคเหล่านี้ได้แก่ 7 QC tools, 7 New QC Tools, QC Story และวิธีการต่างๆ ทางสถิติ เพื่อให้สามารถส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ มาสู่คุณภาพให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร

ระบบ TQM ในประเทศไทย

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นเรื่องที่ได้รับการกล่าวถึงกันอย่างมากในองค์กรธุรกิจทุกประเภทเป็นเวลานานมาแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรมการผลิต สำหรับประเทศไทย กระแสของ "คุณภาพ" เกิดขึ้นในระดับชาติในปี พ.ศ.2529 ซึ่งเป็นช่วงที่แนวคิดทางด้านคุณภาพในลักษณะที่เรียกว่า TQC (Total Quality Control) โดยเน้นในเรื่องของ QCC หรือ Quality Control Circle จากประเทศญี่ปุ่นเข้ามาสู่ประเทศไทย นับเป็นระลอกแรกของคลื่นด้านคุณภาพที่เข้าสู่ประเทศไทยจากต่างประเทศ องค์ความรู้ส่วนใหญ่ที่ได้จากประเทศญี่ปุ่น และประเทศสหรัฐอเมริกาและคลื่นลูกที่สองที่ทำให้ประเทศไทยมีความตื่นตัวกับคำว่า "คุณภาพ"



ความหมาย

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือ Total Quality Management (TQM) หมายถึง ระบบการทำงานที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่พนักงานทุกคนในองค์กร ต่างให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน โดยการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง มุ่งที่การสร้าง ความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร

ความสำคัญในการนำระบบ TQM ไปใช้

TQM เป็นระบบการจัดการที่เน้นมนุษย์เป็นสำคัญ (a people-focused management system) เป็นกระบวนการทางวัฒนธรรมที่มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์กร ทุกระดับ ทุกภาคส่วน เพื่อให้หันมาสนใจในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ความสำคัญในการนำระบบ TQM ไปใช้นั้นก็คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านการผลิตรายการลดและการเงิน เนื่องจากองค์กรต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการแข่งขัน ทำให้ต้องหาทางลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและมีกำไรได้ ดังจะเห็นตัวอย่างความสำเร็จของระบบ TQM จากองค์กรต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่น ประเทศตะวันตก และประเทศอื่นๆ ทั่วโลก

ศาสตราจารย์เดมมิ่ง เป็นผู้ริเริ่มวงจรเดมมิ่ง หรือ Deming Cycle อันเป็นเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐานตามหลักของการพัฒนาคุณภาพระบบองค์รวม หรือ Total Quality Management เพื่อแสดงถึงหลักการการทำงาน PDCA (Plan - Do - Check - Action) ซึ่งเป็นวงจรการบริหารงานคุณภาพ การจัดการที่ดีจะต้องมีการวางแผน เป้าหมายและแผนงาน โดยต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้เป็นที่ไปตามแผนงาน หลังจากนั้นแผนงานนั้นต้องถูกนำไปปฏิบัติ ผลการปฏิบัติจะต้องถูกตรวจสอบ หรือทบทวนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

จะเห็นได้ว่า หากองค์กรใดนำระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) มาปรับประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้วนั้น เชื่อว่าองค์กรนั้นจะได้รับประโยชน์ ทั้งในด้านของผลกำไร ความพึงพอใจของลูกค้า และสิ่งสำคัญที่ได้รับมากกว่านั้น คือ การทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรควรจะมี

