

การเตรียมพร้อมสู่ TQM



คณะทำงาน KANO Quality Award

ฉบับ นี้ขอนำบทความของคุณดนัย สุภานะ กรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน ซึ่งเขียนลงในหนังสืองานประกาศผลรางวัลคุณภาพคาโน ประจำปี พ.ศ.2554 ยังคงสามารถประยุกต์ใช้ได้ทุกยุคทุกสมัย สำหรับองค์กรที่ต้องการการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ก่อนอื่นท่านจะต้องทำความเข้าใจถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ของ TQM ให้เข้าใจได้อย่างถ่องแท้และชัดเจนเสียก่อนว่าเพื่ออะไร

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้ง ภายในและภายนอก
2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองและเข้มแข็งให้อยู่รอดได้แม้ว่าต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติต่างๆ
4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
5. เพื่อแสดงถึงรับผิดชอบต่อสังคมและตระหนักถึงการรักษาสีงแวดล้อม

ในการที่จะขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ TQM ได้นั้น ไม่ได้หมายความว่าเฉพาะทีมผู้บริหารเท่านั้นที่จะต้องเข้าใจ แต่ยังหมายถึงตัวของพนักงานทุกคนก็ต้องรับรู้และมีความเข้าใจด้วยเช่นเดียวกันดังนั้น จึงควรต้องเน้นถึงความเข้าใจในจุด

สำคัญๆ ดังนี้

1. ต้องมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (โดยเปิดโอกาสและกระตุ้นให้เขารู้จักใช้ศักยภาพของตัวเองแสดงออกถึงความสามารถในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของสินค้า หรือบริการได้อย่างเต็มที่)

2. จะต้องมีนโยบายการบริหารระยะยาว (3-5 ปี) หรือวิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์กรที่มีการกำหนดจุดมุ่งหมายปลายทางและทิศทางที่จะดำเนินกิจการก้าวไปข้างหน้าในอนาคตที่ทุกคนสามารถเข้าใจได้ง่าย

3. จะต้องมีนโยบายประจำปี (Annual Policy) ที่เป็นกิจกรรมที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้มีสภาพดีขึ้นกว่าเดิมและมีผลสำเร็จมากขึ้น โดยมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรและต้องสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานทุกคนทราบและเข้าใจได้ถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามที่ต้องการได้ประกาศไปแล้ว

4. ในแต่ละหน่วยงานจะต้องเข้าใจถึงภารกิจ (Mission) หมายถึง งานที่เป็นภารกิจหลักในหน่วยงานของตนที่รับผิดชอบอยู่ และสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของภารกิจนั้นๆ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีความเชื่อมโยงถึงเป้าหมายเดียวกันกับหัวข้อที่ถูกกำหนดไว้ในนโยบายประจำปีได้

5. ต้องสามารถนำเอาภารกิจ (Mission) มากำหนดเป็นแผนงานที่ต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อทำการปฏิรูปแก้ไข





ข้อดี ของอุตสาหกรรมจากการตรวจประเมิน

1. ในแต่ละองค์กรส่วนใหญ่ ผู้บริหารระดับสูงมีความตั้งใจและพยายามอย่างมากที่จะผลักดันให้ พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมด้วยกันในการนำ TQM มาใช้ประโยชน์และพัฒนาองค์กรให้ได้
2. ในบางองค์กรพยายามจัดตั้งทีมงานดูแล กระตุ้นและส่งเสริมให้มีการอบรมสร้างความเข้าใจในเรื่อง แนวคิดและการได้ประโยชน์จาก TQM ให้แก่พนักงาน
3. ส่วนใหญ่ผู้บริหารระดับกลางมีความตั้งใจและทุ่มเท ให้กำลังใจและแนะนำให้แก่ทีมงานในการเตรียมข้อมูลนำเสนอคณะกรรมการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสียที่พบ

1. จุดอ่อนในเรื่องความเข้าใจในแนวคิดและวัตถุประสงค์ของ TQM ยังมีการถ่ายทอดความรู้ไม่ทั่วถึงตัวพนักงาน
2. การกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบาย ในบางองค์กรยังไม่ค่อยชัดเจนทำให้ยากในการกระจายสู่ระดับปฏิบัติการนำไปดำเนินการต่อไป
3. ในการนำเสนอข้อมูลเพื่อตรวจประเมินยังมีความสับสน ไม่ค่อยตรงตามหัวข้อและไม่ครบตามหัวข้อที่กำหนดไว้
4. ในเรื่องของการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ยังมีแสดงให้เห็นน้อย อาจจะยังไม่สามารถทำให้เข้าใจชัดเจน
5. มีการมุ่งเน้นในเรื่องการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นกิจกรรมที่

จัดทำขึ้น แต่ยังไม่สามารถสื่อ หรือแสดงให้เห็นเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาจริงในการบริหารประจำวัน

6. ในเรื่องแผนงานในอนาคตยังไม่ได้มองในแนวทางของการพัฒนาถึงความยั่งยืน หรือขยายการค้าเงินธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. สิ่งแรกต้องพยายามสร้างความเข้าใจในแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการทำ TQM ให้พนักงานรับทราบและเข้าใจอย่างทั่วถึงให้ได้เสียก่อน
 2. จากนั้นจัดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำนโยบายที่มีความท้าทาย จะทำให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่าเป็นเจ้าของเรื่องที่ได้นำเสนอ ผลจะทำให้เขามีความเอาใจใส่และมีความร่วมมือที่ดีได้
- ในการประกาศนโยบายควรใช้เวลาทำความเข้าใจในนโยบายแต่ละเรื่องโดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเข้าใจชัดเจนถึงเป้าหมาย ที่จะต้องนำไปดำเนินการต่อไป
- พบกันใหม่ฉบับหน้าและขณะนี้กำลังอยู่ในช่วงรับสมัครองค์กรที่สนใจสมัครขอเข้ารับรางวัล KANO Quality Award 2013 ท่านสามารถติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.tpif.or.th/kanoAward/KANOQualityAward2013.pdf> หรือที่แผนกส่งเสริมอุตสาหกรรม e-mail: award@tpa.or.th