

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าภาคใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



WW กับองค์กรที่ได้รับรางวัลระดับ Bronze Award ในงานประกาศผล KANO Quality Award 2013 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าภาคใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคุณอาจณรงค์ ตั้งโกศล ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ได้กล่าวถึงการนำ

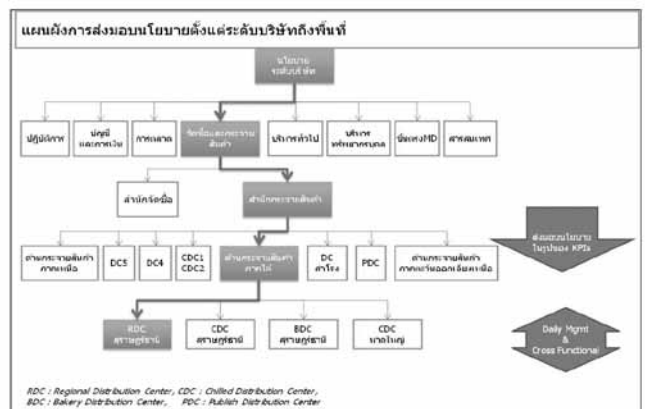
หลักการบริหารงานแบบ TQM มาประยุกต์ใช้สำหรับศูนย์กระจายสินค้าสุราษฎร์ธานี ดังนี้

การนำหลักการบริหารงานแบบ TQM ของศูนย์กระจายสินค้าสุราษฎร์ธานี

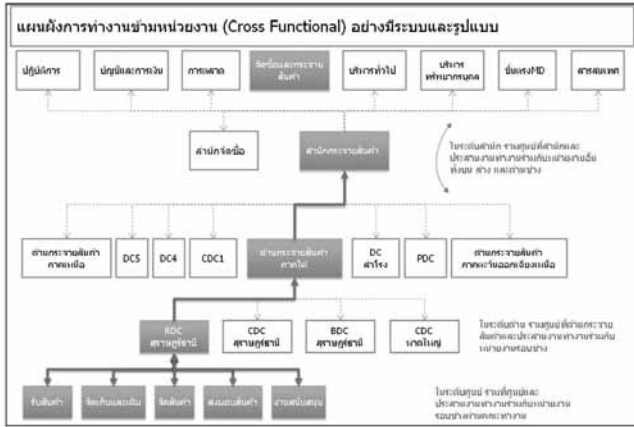
TQM หรือ การบริหารทั่วทั้งองค์กรสู่ความเป็นเลิศ องค์กรจะไปถึงความเป็นเลิศได้จะต้องมีการทำงานอย่างมีระบบแบบแผนและมาตรฐานและที่สำคัญทุกคน หรือทุกหน่วยงานจะต้องร่วมกันทั้งหมด และมีความเชื่อมโยงกัน โดยมีการดำเนินงานใน 4 ด้านหลัก คือ



- 1. ด้านนโยบาย (Policy Management)** มีการส่งต่อนโยบายที่ผ่านการใช้คาถา TQM ทั้ง 9 ข้อไปยังหน่วยงานไม่ว่าจะในรูปของกลยุทธ์ หรือเป้าหมาย (KPIs) ให้มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้
- 2. ด้านการทำงานประจำวัน (Daily Management)** เมื่อได้รับเป้าหมายแล้ว จะต้องกำหนดกระบวนการทำงานประจำวันให้ตอบสนองต่อเป้าหมายที่ถูกกำหนด โดยมีการทำมาตรฐานการทำงาน และทวนสอบตามมาตรฐาน ISO มีการอบรมพนักงานใหม่ และอบรมซ้ำพนักงานเก่าตามมาตรฐานและมีกระบวนการทบทวนการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและการวางแผนวันนี้อย่างชัดเจนและเป็นประจำทุกวัน

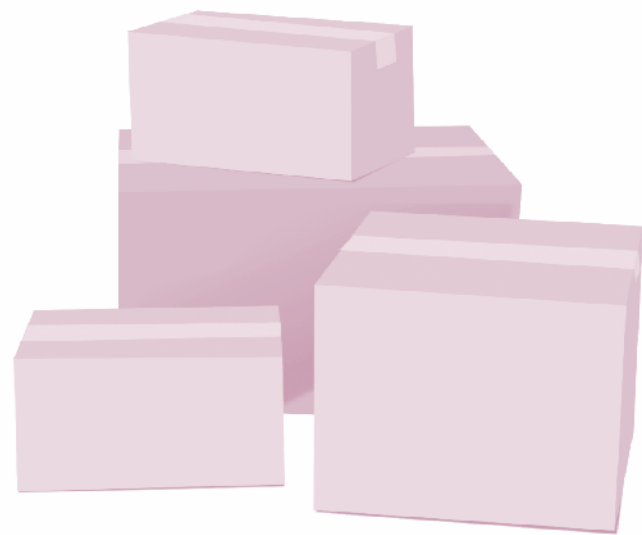


3. **ด้านการทำงานข้ามหน่วยงาน (Cross Functional)** ในขณะทำงานประจำวันของหน่วยงานตนเอง จะต้องมีการกำหนดกระบวนการทำงานข้ามหน่วยงานด้วย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากงานหลายอย่างจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อได้รับการช่วยเหลือ ร่วมมือ หรือสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น โดยกำหนดให้มีการทำ Cross functional อย่างเป็นระบบ



4. **ด้านกรมีส่วนร่วมจากผู้ปฏิบัติ (Bottom Up Activities)** ต้องมีการผลักดันให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงพัฒนางาน ซึ่งจะช่วยให้ทั้ง 3 ข้อแรกมีทั้งประสิทธิภาพมากขึ้น คือ เป็นการปรับปรุงพัฒนา หรือข้อมูลจากผู้ปฏิบัติจริง และประสิทธิผล เนื่องจากผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมทำให้ความร่วมมือมีมากขึ้น ด้วย ช่องทางที่ผลักดันให้เกิดขึ้นผ่านการแสดงความคิดเห็นในการทำงานประจำวัน หรือข้ามหน่วยงาน และโครงการที่บริษัทกำหนดขึ้น เช่น Ant, Lean, 7S เป็นต้น

ในการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านจะต้องใช้คำทาทQM ทั้ง 9 ข้อ เป็นหลัก และเพื่อปลูกฝังให้มีกระบวนการคิด และปฏิบัติอย่างมีระเบียบ แบบแผน (หรือมาตรฐาน) อยู่ตลอดเวลาและสามารถปรับตัวไปตามภาวะตลาด เศรษฐกิจ หรือการแข่งขัน อย่างมีประสิทธิภาพ



ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยตรงคือ ทางศูนย์กระจายสินค้าสามารถรองรับการเจริญเติบโตของยอดขาย และการขยายตัวของร้านที่เพิ่มขึ้นตามแผนงาน และตัววัดทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพอยู่ในเกณฑ์หรือเป้าหมายที่กำหนด

ส่วนผลในทางอ้อมก็คือ ศูนย์ฯได้รับการรับรองผลมาตรฐานต่างๆ เช่น ISO9001, ISO14001, OHSAS18001, 5S, Lean, Ant เป็นต้น ซึ่งทำให้ทีมงานมีความภาคภูมิใจและเป็นเครื่องรับประกันคุณภาพการทำงานให้กับลูกค้า หรือลูกค้าของศูนย์มีความมั่นใจมากขึ้น

แผนงานในอนาคต ในเชิงปริมาณทางศูนย์มีแผนที่จะเพิ่มพื้นที่คลังสินค้าอีก 30% และขยายพื้นที่การจัดสินค้าเป็นชั้น เพื่อรองรับสาขาที่เพิ่มขึ้นตามแผนและแนวโน้มการจัดสินค้าเป็นชั้นที่เพิ่มขึ้น

แผนงานในอนาคต ในเชิงคุณภาพ ทางศูนย์รับนโยบายที่จะนำแนวทางของ Kano มาใช้ในการดำเนินงานตามแบบ TQM และผลักดันให้การดำเนินงานตามระบบคุณภาพต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งจากหน่วยงานภายนอกและของ ซีพี ออลล์ เองและมุ่งไปสู่รางวัลสูงสุดของแต่ละระบบ ก่อนที่จะขยับไปสู่ระบบมาตรฐานที่สูงขึ้นไป

คำทาทQM 9 ข้อ

1. Total Commitment : ทุกคนร่วมใจ
2. Team Work : ทีมงานสามัคคีก็ักต้องดีคร
3. Market in : ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ
4. Next Process : หน่วยงานถัดไปคือลูกค้าของเรา
5. Fact & Data : ใช้หลักการ 3 จริงในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
6. P-D-C-A : จัดการอย่างเป็นระบบ (เรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง)
7. Process Oriented : ใช้กระบวนการและวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม
8. Standardization : จัดทำมาตรฐานการทำงาน
9. Prevention : ป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ

แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า
ด้วยรักจากใจ
คณะทำงาน KANO Quality Award
award@tpa.or.th



- ยอดขายเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปีไม่ต่ำกว่า 10%
- ได้รับรางวัลจากลูกค้าในฐานะผู้ผลิตสินค้าที่ดี คุณภาพและบริการเป็นเลิศ
- เกิดความคิดสร้างสรรค์และสร้างเครื่องมือช่วยการทำงาน
- นำน้ำที่สูญเสียในกระบวนการผลิตกลับมาใช้ได้ใหม่
- ใช้ประโยชน์จาก IT ได้เต็มประสิทธิภาพ
- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ
- พัฒนาศักยภาพลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าและบริการ
- พัฒนาสินค้าใหม่และเป็นที่ต้องการของลูกค้า
- สามารถเพิ่มกำลังการผลิตได้ถึง 30-40%
- ขยายตลาดไปยัง Segment อื่น ๆ และต่างประเทศ
- สามารถส่งมอบได้ทันเวลาทุกครั้ง
- อุบัติเหตุลดลงจนเป็นศูนย์ หรือไม่เกิดอุบัติเหตุเลย



เหล่านี้คือผลลัพธ์จากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
ตามแนวทาง Kano's House
 และสามารถเปรียบเทียบตามหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพระดับสากล



องค์กรของคุณ...
พร้อมแล้วหรือยังที่จะขอรับ...
 รางวัลคุณภาพคาโน (KANO Quality Award)

แพนทงเสริมอุตสาหกรรม
 สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

โทรศัพท์ 0-2717-3000 ต่อ 771-774 E-mail: award@tpa.or.th website: www.tpif.or.th