



วิถีแห่ง TQM

ตอน TQM จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ **วิฑูรย์ สิมะโชค***

วัตถุประสงค์หลักของ TQM ก็คือ

- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อผลประกอบการที่ดีขึ้น
- การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

หลักการ/วิธีการ

1. มุ่งเน้นที่ลูกค้า/คุณภาพ
2. การปรับปรุงกระบวนการ
3. การให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม

หลักการที่ 1 : การมุ่งเน้นที่ลูกค้า/คุณภาพ

- รู้ถึงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- รู้ถึงมาตรฐาน/ข้อกำหนด
- รู้ถึงเป้าหมาย

หลักการที่ 2 : การปรับปรุงกระบวนการ

- ปรับลดขั้นตอนการทำงาน
- พัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ
- บริหารจัดการงานประจำวัน (DM)
- บริหารจัดการแบบข้ามสายงาน (CFM)
- บริหารจัดการโครงการ
- มุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น/มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

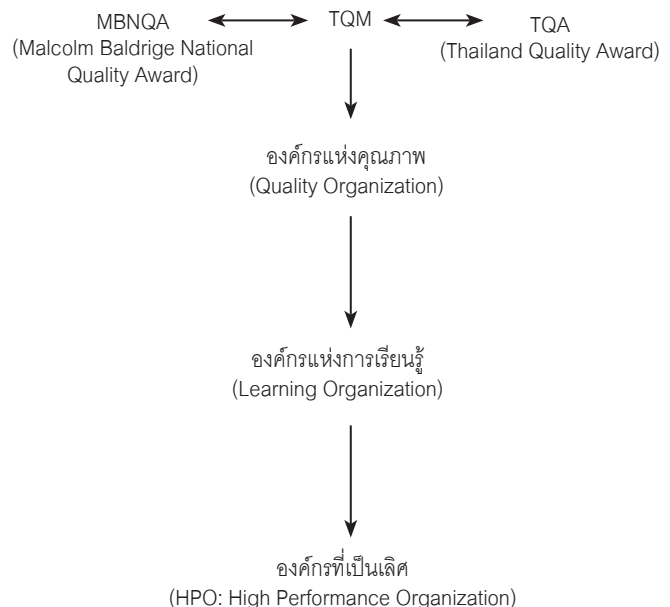
หลักการที่ 3 : การให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม

- ตั้งทีมงานแบบข้ามสายงาน (CFT)
- บริหารจัดการทีมงาน
- รับฟังข้อเสนอแนะ
- ให้อำนาจแก่พนักงาน
- ให้พนักงานทุกคนรับผิดชอบคุณภาพ

การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ :

- การวางแผนกลยุทธ์ในภาพรวม (Strategic Planning)
 - > กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป้าหมาย
 - > กำหนดแผนกิจกรรม/วิธีการทำงานในเชิงบูรณาการ
 - > การกระจายนโยบายจากระดับบนลงสู่ระดับปฏิบัติการ
 - > การบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง

เป้าหมายสูงสุดเพื่อมุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศ



* รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม