

การประยุกต์หลักการบริหารคุณภาพ

บอ ดร.เดนมิ่ง

4 ประการ

เพื่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา บอ

ก๊อบเกียรติ วีระอาภากุล

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ข้อ อากบับก็แล้ว

TNI (อบ)

ข้อ 12 Remove the barriers that rob pride of workmanship. อบ คำตัดสินที่ขัดขวางความภาคภูมิใจในผลงานของพนักงาน

ดร.เดนมิ่ง กล่าวว่า “เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของฝ่ายบริหารที่จะต้องสร้างบรรยากาศและระบบการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างให้พนักงานในทุกแผนกเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนเองทำ ด้วยการจัดเงื่อนไขต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างผลงานของพนักงานออกไปให้หมด หากว่าเราประสงค์จะพัฒนาคุณภาพงานในองค์กรแห่งนี้กันอย่างแท้จริง” ซึ่งเกี่ยวข้องกับหลายประเด็นที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เช่น การจูงใจ การทลายกำแพงการสื่อสาร การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร การปรับแนวคิดให้สอดคล้องกัน การใกล้ชิดข้อพิพาท การกำหนดเป้าหมายที่เป็นไปได้ การตีขอบเขตงานให้ชัดเจน การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ การเห็นคุณค่าของทีมงานและการกำจัดกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่องาน เป็นต้น

สำหรับปีการศึกษา 2552 เป็นต้นมา จะพบว่า ผู้บริหารระดับสูง ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้ามาร่วมในการเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆ มากขึ้น เปิดโอกาสให้คณาจารย์เกือบ 100% ได้มีบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้กับสถาบันฯ ไม่เว้นแม้แต่บุคลากรใหม่ แต่เนื่องจาก TNI เป็นสถาบันเปิดใหม่ การบริหารงานต่างๆ จะต้องกระทำอย่างรัดกุม ต้องบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด จึงทำให้การบริหารงานมีความยุ่งยากมากกว่าปกติ ดังนั้น บุคลากรใหม่อาจไม่คุ้นเคย จึงอาจรู้สึกว่ามีอุปสรรคมาก แต่เมื่อได้ร่วมงานกับบุคลากรเก่า ก็จะพบวิธีการต่างๆ ที่เกิดจากการช่วยกันระดมสมองคิดขึ้นมาเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งเมื่อทำได้สำเร็จ บุคลากรเหล่านั้นก็จะรู้สึกภูมิใจและได้รับรู้ถึงวิธีการทำงานที่ไม่จำเป็นต้องยึดติดกับทรัพยากรเพียงอย่างเดียว แต่ความคิดสร้างสรรค์และความทุ่มเทที่เป็นอาวุธสำคัญที่สามารถทำให้การทำงานสามารถประสบความสำเร็จได้เช่นกัน

ข้อ 13 Encourage learning and self-improvement. ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับที่ TNI มีความเชื่อว่า การทำงานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอจะนำมาสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสสัมผัสกับงานใหม่ โครงการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสในการเรียนรู้และยังเปิดโอกาสให้บุคลากรเลือกทำในสิ่งที่ตนเองถนัด หรือสนใจอีกด้วย รวมถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถขอรับการอบรมที่ ส.ส.ท. ได้ในทุกหลักสูตร การได้รับการอบรมโดยตรงจากผู้เชี่ยวชาญจากญี่ปุ่น การส่งเสริมให้คณาจารย์สามารถไปฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ รวมถึงการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมที่ญี่ปุ่นผ่านทางเครือข่ายของสถาบันฯ ขอเพียงจิตใจของบุคลากรของเรายังกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ ประตุสู่การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ก็พร้อมเปิดกว้างให้กับทุกคน

ข้อ 14 Take action to accomplish the transformation. อบผลักดันให้พนักงานทุกคนต้องมีการลงมือกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสู่การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ตั้งแต่ข้อ 1-13 เป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อข้อ 14 เพียงข้อเดียวเท่านั้น ซึ่งก็คือ การลงมือทำ ซึ่งสถาบันฯ มีความเชื่อว่า ไม่ว่าจะเป็นงานอะไร หากทำสำเร็จสักครั้งหนึ่ง งานนั้นหากเกิดซ้ำก็จะกลายเป็นงานง่าย ดังนั้น สถาบันฯ จึงมักจะใช้ทีมผู้บุกเบิกเป็นผู้เริ่มต้นในการทำงานใหม่ๆ เสมอ หลังจากทำได้สัก 1 ครั้ง สถาบันฯ จะได้อรรถความรู้มาสะสม เริ่มตั้งแต่ปัญหาที่พบ ความชัดเจนในสิ่งที่กระทำ แนวทางแก้ไขปัญหา รวมถึงวิธีการตัดสินใจในรายละเอียดต่างๆ ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดจะถูกนำมาปรับปรุง สร้างมาตรฐานการทำงานเพื่อนำไปใช้ในงานประเภทนี้ หากมีการเกิดขึ้นอีกในครั้งต่อไป ซึ่งผู้เขียนขอสรุปแนวทางวิธีการทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมและร่วมกันปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น มีแนวทางดังนี้ คือ

1. ต่อยำให้พนักงานตระหนักถึงงานหลักของสถาบันการศึกษาและความจำเป็นของงานที่ต้องทำ
2. แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมารับผิดชอบ โดยการขออาสาสมัคร หรือมอบหมายให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการบุกเบิกนำร่อง
3. จัดทำแผนงานและใช้ที่ประชุมเป็นที่แสดง Commitment ในงาน
4. ใช้ที่ประชุมช่วยติดตามงานและใช้ภาวะผู้นำช่วยในการควบคุม ล้วงลึกถึงสาเหตุของอุปสรรคต่างๆ
5. ในกรณีจำเป็น ให้ใช้การฝึกอบรมในการปรับความคิด ให้มีแนวทางไปในทิศทางเดียวกันและการจัดให้มีที่ปรึกษาที่เป็นผู้เชี่ยวชาญมาช่วยให้คำแนะนำ รวมถึงการไปดูงาน เพื่อศึกษาระบบงาน
6. ผลักดันให้คณะทำงานทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความภาคภูมิใจในตนเอง



7. หลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นก็ให้จัดทำเป็นระเบียบของสถาบันฯ เพื่อให้เป็นมาตรฐานการทำงานต่อไป

8. ปรับปรุงระเบียบการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน

หลักการบริหารคุณภาพของ ดร.เดมมิ่ง ทั้ง 14 ประการนี้ การนำไปใช้นั้นไม่ใช่สิ่งที่ยาก ขอเพียงผู้บริหารมีความเข้าใจในหลักการให้ถูกต้องและมีความเชื่อในหลักการนี้ก็จะสามารถนำไปใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติและจากที่ผู้เขียนเล่ามาจะพบว่า ผู้บริหารนำหลักการนี้มาใช้ โดยไม่จำเป็นต้องรณรงค์ ไม่จำเป็นต้องบอกพนักงานว่าเราจะดำเนินโครงการ TQM เพื่อให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม แต่ทุกครั้งที่บุคลากรเกิดความไม่เข้าใจ ผู้บริหารต้องแสดงออกโดยยึดหลักการอย่างแน่วแน่ เช่น เหตุการณ์หนึ่งในช่วงที่เรายังขาดผู้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีการพูดถึงการนำผลการตรวจประเมินมาผูกกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงาน เพื่อหวังให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น หรือการตั้งเป้าใจอื่นๆ เพื่อหวังให้ทุกคนช่วยกันผลักดันระบบประกันคุณภาพให้ได้ผลการตรวจประเมินสูงๆ ซึ่งหากผู้บริหารไม่เข้าใจหลักการบริหารคุณภาพอย่างถ่องแท้ ก็คงเห็นชอบต่อข้อเสนอดังกล่าวแล้วและสถาบันฯ ก็จะเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ติดกับดักของความพยายามในการเปลี่ยนแปลงระบบซึ่งจะทำให้ยิ่งปรับระบบความสามัคคีก็ยิ่งแตกร้าง

อ้างอิง: ราฟาเอล อาเกวญ่, ดร.เดมมิ่ง อเมริกันชนผู้ปฏิวัติเรื่องคุณภาพในญี่ปุ่น, เอ็มเพาเวอร์เม้นท์



สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
Thai-Nichi Institute of Technology
泰日工業大学

TNI สร้างนักคิด ผลิตนักปฏิบัติ สร้างนักประดิษฐ์ ผลิตนักบริหาร

TNI กำลังเปิดรับสมัครนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท
ปีการศึกษา 2554 ตั้งแต่วันนี้ถึงต้นเดือนมิถุนายน

สถาบันอุดมศึกษาแห่งใหม่ มุ่งผลิตบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สนองความต้องการของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมไทย
เปรียบพร้อมด้วยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ อุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษาที่ทันสมัย มุ่งเน้นการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ

● **หลักสูตรปริญญาตรี (มีทุนเรียนฟรี...ตลอด 4 ปี)**

รับสมัครด้วย (1) ระบบสอบตรงและชีวภูมการศึกษา 60 คน (2) ระบบรับตรง (GAT/PAT + GPA) (3) ระบบเอดมิชชันกลาง และ (4) ระบบเอดมิชชันตรง (GAT/PAT + GPA+O-NET)

- **คณะวิศวกรรมศาสตร์** หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมยานยนต์ (PE), สาขาวิศวกรรมการผลิต (PE), สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ (CE)
- **คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ** หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), สาขาเทคโนโลยีมีเดีย (MT), สาขาบริหารสารสนเทศทางธุรกิจ (BT)
- **คณะบริหารธุรกิจ** หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม (IM), สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ)

● **หลักสูตรปริญญาตรีเทียบโอน ภาคปตรีเรียนวันธรรมดา ภาคพิเศษเรียนวันเสาร์ - อาทิตย์**

● **หลักสูตรปริญญาโท...NEW MBA สร้างนักบริหาร Japanese Style...(มีทุนวิจัยสำหรับปริญญาโท)**

- หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม (MM)
- หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร (EEM)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมและสมัครออนไลน์ได้ทาง www.tni.ac.th

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร.0-2763-2600 โทรสาร.0-2763-2700 E-mail: tniinfo@tni.ac.th Website: www.tni.ac.th

Website:

www.tni.ac.th