

TQM กับเครือข่ายสีเขียว



ดร.วิฑูรย์ สิมะโรคดี
ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ใ การบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management หรือ TQM) นั้น สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือความเข้าใจใน "กระบวนการ" (Process)

กระบวนการที่ว่านี้ ก็คือ กระบวนการในการสร้างมูลค่าเพิ่มในแต่ละขั้นตอน หรือที่รู้จักกันดีก็คือ กระบวนการผลิต หรือกระบวนการให้บริการ

ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ หรือโรงงานอุตสาหกรรมประเภทใดก็ตาม กระบวนการจะต้องมีองค์ประกอบ 3 ส่วน แต่อาจแตกต่างกันไปบ้างตามลักษณะของกิจการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า (Input) การแปลงสภาพปัจจัยนำเข้า (Transformation) และผลผลิตที่เป็นสินค้า หรือบริการ (Product & Service)

ผู้บริหารขององค์กรต่างๆ จะต้องบริหารจัดการองค์ประกอบทั้งสามให้มีความสมดุลกันมากที่สุด หรือมีคุณภาพสูงที่สุดตามความต้องการของลูกค้า จึงเป็นที่มาที่ไปของความจำเป็นใน "การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง" (Continuous Process Improvement) ทั้งในส่วนของการปัจจัยนำเข้า ที่ต้องได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพจากผู้ส่งมอบ หรือซัพพลายเออร์ (Supplier) ในส่วนของการผลิต หรือบริการก็ต้องมีขั้นตอนและวิธีการที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพและในส่วนของผลผลิตก็ต้องรับประกันว่ามีคุณภาพ ความคงทนถาวร หรือความสวยงามตามแต่ที่ลูกค้าต้องการ หรือคาดหวังไว้

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือแบบองค์รวม TQM จึงไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการพัฒนากระบวนการภายในสถานประกอบการเท่านั้น แต่รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือ การกำกับและควบคุมดูแล (Supervise) ผู้ส่งมอบ หรือซัพพลายเออร์ จากภายนอกให้ผลิตและส่งมอบวัตถุดิบที่มีคุณภาพด้วย นอกจากนี้ ยังต้องสำรวจและเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อจะได้ออกแบบกระบวนการและสินค้าอย่างเหมาะสม

เรื่องปรัชญาแนวคิดของ TQM นี้ยังปรากฏให้เห็นเป็นข้อความในกฎหมายด้วย ดังเช่น รัฐธรรมนูญมาตรา 67 วรรค 2 ซึ่งกล่าวไว้ว่า "การดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรงทั้งด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติและสุขภาพจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะได้ศึกษาและประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนในชุมชนและจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียก่อน"

บทบัญญัติข้างต้นนี้แสดงให้เห็นว่า การออกแบบกระบวนการผลิตต่อไปในอนาคตต้องคำนึงถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้การดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน ในส่วนของอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) นั้น เมื่อ

กระบวนการภายในสถานประกอบการมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจนซึ่งเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาไปสู่อุตสาหกรรมสีเขียวอย่างเต็มรูปแบบ คือ "การสร้างเครือข่ายสีเขียว" (Green Network)

คุณเสถียร จิวรวงศ์สินธ์ จากสำนักส่งเสริมและประสานการมีส่วนร่วมองค์กรเครือข่าย สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้นิยามความหมายของ "เครือข่าย" ว่าเป็นการเชื่อมโยงร้อยรัดเอาความพยายามและการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อปฏิบัติภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยที่แต่ละฝ่ายยังคงปฏิบัติภารกิจหลักของตนต่อไปอย่างไม่สูญเสียเอกลักษณ์และปรัชญาของตนเอง การเชื่อมโยงนี้ อาจเป็นรูปของการรวมตัวกันแบบหลวมๆ เฉพาะกิจตามความจำเป็น หรืออาจอยู่ในรูปของการจัดองค์กรที่เป็นโครงสร้างของความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจนก็ได้

ดังนั้น "เครือข่ายสีเขียว" จึงหมายถึง การเชื่อมโยงการดำเนินการ หรือธุรกรรมระหว่างองค์กรต่างๆ บนพื้นฐานของแนวคิด หลักการและการปฏิบัติร่วมกันในการเป็นมิตรกับสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

การที่สถานประกอบการมีความต้องการให้องค์กรของตนเองเป็นอุตสาหกรรมสีเขียวในขั้นสูงสุด (ระดับที่ 5: Green Network) จึงจำเป็นต้องเชิญชวนเครือข่ายธุรกิจของตนเอง หรือซัพพลายเออร์ (Supplier) ให้เข้าสู่กระบวนการของอุตสาหกรรมสีเขียวด้วย ซึ่งตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมแล้ว ซัพพลายเออร์ที่ใกล้ชิดกับสถานประกอบการ หรือที่มีธุรกรรมโดยตรงกับสถานประกอบการนั้น จะต้องผ่านถึงระดับที่ 2 หรือที่เรียกว่าปฏิบัติการสีเขียว (Green Activity)

ทุกวันนี้การรุ่มเพาะเครือข่ายธุรกิจของสถานประกอบการให้เข้าสู่กระบวนการอุตสาหกรรมสีเขียว จะต้องอาศัยตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของผู้เป็นพี่เลี้ยงและต้องถ่ายทอดหลักการ แนวคิด ตลอดจนวิธีการปฏิบัติแก่เครือข่ายของตนและหากสถานประกอบการใดไปถึงระดับที่ 5 (เครือข่ายสีเขียว: Green Network) ได้ ต้องถือว่าสุดยอดจริงๆ

นโยบายการพัฒนาให้เศรษฐกิจเติบโตบนพื้นฐานของการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Growth) ของภาครัฐจะเป็นจริงได้คงต้องพึ่งพาอาศัยทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการที่เข้มแข็งในทางปฏิบัติอยู่แล้ว ควรบทบาทเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติ ความเชื่อ และการดำเนินธุรกิจที่มุ่งมั่นว่าการประกอบกิจการจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรธุรกิจประเภท SMEs ซึ่งยังขาดความเข้มแข็งด้วยการตกอ้าให้เห็นถึงความสำคัญของแนวความคิดเรื่อง Green Growth ว่า จะมีผลสะท้อนกลับที่คุ้มค่าอย่างยิ่ง

ปัจจุบัน Green Growth จึงเป็นแนวโน้มใหม่ของการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีอาชีพ **ครับผม !**