

การเดินทางของ

มูลนิธิส่งเสริมที่ควเอ็มในประเทศไทย

บันทึกบทเรียน จากก้าวอย่างที่ผ่านมา สู่วิถีความก้าวหน้าในภายหน้า

ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล
ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์มงคล
สบบาย นิราพาพงศ์พร
รศ.ดร.ปรีภรณ์ พันธบุรุษยงค์
พิพัฒน์ชัย กุลศิริสวัสดิ์



ก้าวอย่างที่ผ่านมา

พ.ศ.2538 ก่อกำเนิดมาเพื่อ TQA

ในงานประชุมหน่วยงานของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความสามารถแข่งขันของประเทศ ซึ่งจัดโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ โรงแรมริเจนท์ อำเภอ หนองจอก จังหวัดเพชรบุรี ศ.ดร.นักสิทธิ์ คูวัฒนาชัย รองผู้อำนวยการ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้พบกับ ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล ที่ปรึกษางานวิจัยและระบบสารสนเทศ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (สพข.) และได้ชักชวนให้ทั้งสองหน่วยงานร่วมมือกันในการผลักดันให้มีการจัดตั้ง "รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)" ขึ้นในประเทศไทยในทำนองเดียวกันกับ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ในประเทศสหรัฐอเมริกา



ผ.ดร.นักสิทธิ์ คูวัฒนาชัย



อ.ประสิทธิ์ ตันจสุรณ



ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล

ดร.วีรพจน์ ได้นำความมาหารือและได้รับความเห็นชอบจาก อ.ประสิทธิ์ ตันสุวรรณ ผู้อำนวยการ สพข. ให้เป็นผู้ประสานงานจัดเตรียมบันทึกความร่วมมือระหว่างสองหน่วยงานเพื่อจัดตั้ง "รางวัลคุณภาพแห่งชาติ" ขึ้นในประเทศไทย ซึ่งหลังจากนั้นไม่นาน ก็ได้มีพิธีนามในบันทึกความร่วมมือดังกล่าว โดย ศ.ดร.ยงยุทธ ยุทธวงศ์ รองผู้อำนวยการ สวทช. กับ อ.ประสิทธิ์ ตันสุวรรณ

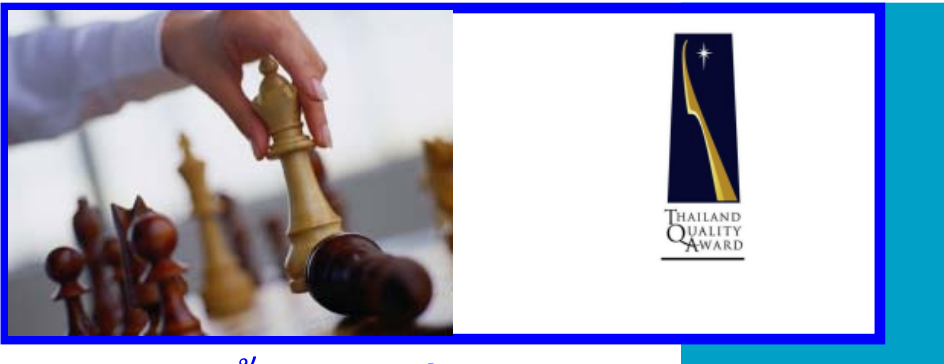
สาระสำคัญของบันทึกความร่วมมือดังกล่าว ได้แก่ วัตถุประสงค์ของโครงการที่จะจัดทำร่างเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัลที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในประเทศไทยให้เสร็จภายใน เวลา 1 ปี ภายใต้กรอบงบประมาณ 2 ล้านบาท โดยแต่ละหน่วยงานจะแบ่งออกค่าใช้จ่ายฝ่ายละครึ่งหนึ่ง และให้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับโครงการขึ้นมาชุดหนึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐประมาณ โดยมี อ.ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ เป็นประธาน ศ.ดร. นกสิทธิ์ เป็นรองประธาน ดร.วีรพจน์ และ ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล เป็นเลขาธิการและรองเลขาธิการตามลำดับ กรรมการ ประกอบด้วย อ.สมชาย นิราพาพงศ์พร และผู้ทรงคุณวุฒิท่านอื่นๆ รวมประมาณ 30 ท่าน รวมทั้งให้ตั้งคณะทำงานประกอบด้วย ดร.วีรพจน์ ดร.ลดาวัลย์ ดร.ณรงค์ศิริเลิศนกุล น.ส.สุภารัตน์ คงแป้น มีหน้าที่ศึกษา วิจัยเปรียบเทียบเกณฑ์ตัดสินรางวัลของประเทศต่างๆ และจัดทำร่างเสนอต่อคณะกรรมการกำกับฯ



ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล



อ.สมชาย นิราพาพงศ์พร



พ.ศ.2539 ก้าวแรกเพื่อ TQA

คณะทำงานได้ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของเกณฑ์ตัดสินรางวัลในประเทศต่างๆ อาทิ MBNQA, Australian Quality Award, Singapore Quality Award และได้จัดทำร่างเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัล คุณภาพแห่งชาติในประเทศไทย TQA ในขณะเดียวกัน คณะกรรมการกำกับฯ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจาก The National Institute of Science and Technology : NIST มาให้ความรู้เกี่ยวกับ MBNQA เป็นเวลา 3 วัน และผู้เชี่ยวชาญจากประเทศออสเตรเลียมาให้ความรู้เกี่ยวกับ Australian Quality Award เป็นเวลา 3 วันเช่นกัน รวมทั้งได้ส่งคณะทัศนศึกษา ประกอบด้วย อ.สมชาย (หัวหน้าทีม) ดร.วีรพจน์ และ น.ส.สุภารัตน์ ไปดูงาน Singapore Quality Award ซึ่งได้แนวคิดที่ดีคือความเป็นอิสระจากภาครัฐบาลในการดำเนินงาน และการพึ่งตนเองได้ใน เรื่องงบประมาณ โดยได้รับการสนับสนุนจากบริษัทเอกชนแต่เป็นที่น่าเสียดายที่แนวความคิดนี้ไม่สามารถผลักดันให้นำมาใช้ได้สำเร็จ

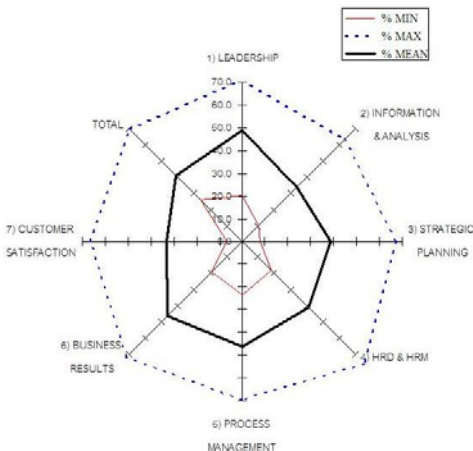


พ.ศ.2540 ก้าวต่อมาก็เพื่อ TQA

ในวันที่ 23-24 สิงหาคม พ.ศ. 2540 คณะกรรมการได้จัด สัมมนาเพื่อทดสอบความสามารถใช้งานได้ (Validity Test) ของร่างเกณฑ์ตัดสินรางวัลที่ได้จัดทำขึ้น โดยเชิญผู้บริหารระดับสูงใน บริษัทชั้นนำของ ประเทศไทย (ใช้วิธีเลือกอย่างเจาะจง) บริษัทละ 8-12 ท่าน จำนวน 22 บริษัท มาทำการประเมินระดับคุณภาพ ของ ระบบบริหารของตนเอง

จากการสังเกตของ facilitator ประจำแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้บริหารในบริษัทดังกล่าว มีความเข้าใจในเกณฑ์ฯ สามารถประเมินได้ระดับคะแนนใกล้เคียงกันพอสมควร แต่มีแนวโน้มที่จะประเมิน ได้คะแนน สูงกว่าที่เป็นจริงเล็กน้อย และเห็นว่า เกณฑ์ช่วยทำให้ค้นพบโอกาสในการปรับปรุงตนเองได้ดี

22 Leaders Benchmark on MBNQA 1997/08/23-24



ซ้ายมือเป็น Radar Graph ที่แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด และ ค่าสูงสุดของ คะแนน ระดับคุณภาพ ของระบบบริหารในแต่ละหมวด ของทั้ง 22 บริษัทที่เข้าร่วมการทดสอบ (แสดงค่าเป็น %) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพของระบบบริหาร โดยรวมของ 22 บริษัทที่เข้าร่วมการทดสอบ ยังอยู่ในระดับต่ำ

ทำให้เห็นได้ว่า มีความจำเป็นที่จะต้องมี มาตรการส่งเสริมให้ความรู้ ในด้านการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

พ.ศ.2541 ส่งไม่ผลัดต่อไป

หลังสิ้นสุดโครงการวิจัย ทาง สวทช. ได้ตกลงใจให้ สฟช. เป็นผู้รับภาระกิจในการจัดตั้งสำนักเลขานุการของคณะกรรมการตัดสินรางวัล และ ดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถรับสมัครและมอบรางวัลต่อไป ซึ่ง สฟช. ได้รับมาดำเนินการจนประสบผลสำเร็จ โดยสามารถดำเนินการรับสมัครและ พิจารณาตัดสินมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในประเทศไทย ได้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2544

พ.ศ.2542 ชีวิตนี้อุทิศให้ TQM

ด้วยเล็งเห็นว่า ระบบบริหารจัดการคุณภาพของบริษัทไทยยังอยู่ในระดับที่อ่อนแอมาก และ มีความจำเป็นที่จะต้องมี มาตรการส่งเสริมให้ความรู้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างเป็นระบบและอย่างมีประสิทธิภาพ ดร.วีรพจน์ อ.สมชาย และ ดร.ลดาวัลย์ ได้ริเริ่มจัดให้มี Symposium on TQM Best-Practices in Thailand โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ TQM และ ให้เป็นเวทีสร้างบริษัท TQM ที่มีความพร้อมในการยื่นสมัครรับรางวัล TQA ด้วย จึงได้ร่างโครงการจัดงานฯและนำไปของประมาณสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดงานครั้งแรกจาก สฟช. (อ.ประสิทธิ์) และ สวทช. (ศ.ดร.นักสิทธิ์) ฝ่ายละ 3 แสนบาท ซึ่งทั้งสองหน่วยงานก็ตกลงอนุมัติใหม่ในทันที (คุยกันไม่ถึง 5 นาที) ด้วยเล็งเห็นว่ากิจกรรมการประชุมวิชาการเกี่ยวกับ TQM นี้จะเป็นผลดีต่อการเสริมสร้างความสามารถแข่งขันของประเทศ และ คงจะมีความไว้วางใจในตัวผู้ริเริ่มดำเนินโครงการที่มุ่งประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

พ.ศ.2543 ปฐมบทของภารกิจหลัก

ในวันที่ 17-18 มีนาคม งาน Symposium on TQM Best-Practices in Thailand ถูกจัดขึ้นเป็นครั้งแรก ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ในนามคณะกรรมการกองทุนส่งเสริมทีคิวเอ็มแห่งประเทศไทย โดยการสนับสนุนของ สวทช. และ สฟช. ร่วมกับ สมาคมส่งเสริมการควบคุมคุณภาพแห่งประเทศไทย สมาคมคิวซีแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) สมาคมศิษย์เก่าศูนย์วัฒนธรรมเอเชียและทุนฝึกอบรมเทคนิคโพ้นทะเล (ประเทศไทย) สมาคมมาตรฐานไทย และ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีผู้ร่วมงานกว่า 500 คน มีรายรับหลังหักค่าใช้จ่ายแล้วเหลือเงินประมาณ 7 แสนบาท ซึ่งได้นำไปใช้จ่ายเป็นทุนในการจัดงานครั้งต่อๆมาทุกปี และได้นำมาเป็นเงินทุนในการก่อตั้งมูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย ซึ่งจัดตั้งได้สำเร็จใน พ.ศ. 2546

พ.ศ. 2544-2552 ก้าวไปตามเส้นทาง

การจัดงาน Symposium on TQM Best-Practices in Thailand ได้ดำเนินการต่อมาเป็นประจำทุกปี ด้วยความเสียดสีของคณะกรรมการจัดงาน ภายใต้การนำของประธานและเลขานุการของคณะกรรมการจัดงาน ดังต่อไปนี้

พ.ศ.	ครั้งที่	ประธานคณะกรรมการจัดงาน	เลขานุการ
2543	1	นายสมชาย นิราพาธพงศ์พร	นายชำนาญ รัตนากร
2544	2	นายสมชาย นิราพาธพงศ์พร	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล
2545	3	นายอานนท์ ปวีณวัฒน์	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล
2546	4	นายอานนท์ ปวีณวัฒน์	น.ส.สุภารัตน์ คงแป้น
2547	5	รศ.ดร.ปรีทรรักษ์ พันธุบรรยงก์	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล
2548	6	รศ.ดร.ปรีทรรักษ์ พันธุบรรยงก์	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล
2549	7	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล	น.ส.มนทิรา โรจนวิสุทธิ น.ส.ณัฏญา ดันพิรุฬห์
2550	8	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล	นายเจริญชัย ฉิมเนียม
2551	9	นายพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์	นายเจริญชัย ฉิมเนียม
2552	10	นายพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์	นายเจริญชัย ฉิมเนียม
2553	11	นายพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์	นายเจริญชัย ฉิมเนียม



อ.อานนท์ ปวีณวัฒน์



รศ.ดร.ปรีทรรักษ์ พันธุบรรยงก์



นายพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์

ในระหว่างการจัดงานในแต่ละปี คณะกรรมการฯ ได้สรุปบทเรียนการจัดงานในปีที่ผ่านมาและปรับปรุงคุณภาพและยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะ

1. ปรับปรุงกระบวนการรับสมัคร-คัดเลือก-ประเมินคุณภาพของบทความ-พิจารณาให้รางวัล ให้มีมาตรฐานสูงที่ชัดเจน และมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น และได้จัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานสำหรับใช้ในแต่ละรอบปี
2. พัฒนาระบวนการวางแผนและการเตรียมจัดงานในด้านอื่นๆ อาทิ การประชาสัมพันธ์ การคัดเลือกสถานที่ การจัดพิมพ์ Proceedings ฯลฯ และจัดทำเป็นเอกสารมาตรฐานการปฏิบัติสำหรับใช้ในแต่ละรอบปี
3. สร้างเครือข่ายและฐานข้อมูล ผู้รู้+ผู้รัก TQM, บริษัทที่นำ TQM มาใช้ และผู้ประสานงาน TQM ในบริษัทต่างๆ ตลอดจนผู้มาร่วมงานประชุมประจำปี



พ.ศ.2546 เติบโตอย่างช้าๆ แต่มั่นคง

ประสบความสำเร็จในการจดทะเบียนจัดตั้ง "มูลนิธิส่งเสริมที่ควมเอ็มในประเทศไทย (มสท.)" เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง และสามารถดำเนินภาระกิจในการเผยแพร่ TQM สู่สังคมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ควบคู่กับการจัดงาน Symposium on TQM Best-Practices in Thailand เป็นประจำทุกปี มสท. ยังได้ จัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ TQM แก่ผู้สนใจปีละ 3-4 ครั้ง เรียกว่า TQM Forum ซึ่งในปี พ.ศ.2553 ได้จัดขึ้นรวม 4 ครั้ง นับเป็นครั้งที่ 9, 10, 11, 12

พ.ศ.2552 เเชิฐความท้าทายในภายหน้า

ครบรอบสิบปีของการจัดงาน Symposium on TQM Best-Practices in Thailand มสท. จึงจัดงานเลี้ยงฉลองขึ้น โดยได้เชิญผู้ที่มีส่วนสร้างความสำเร็จ ให้แก่ มสท. มาร่วมงาน

ในงานดังกล่าว อ.ประสิทธิ์ และ ศ.ดร.นักสิทธิ์ ได้กล่าวแสดงความชื่นชม ที่ **"มสท. เติบโตมาได้อย่างยั่งยืน จากทุนเริ่มต้นไม่กี่แสนบาท ที่ได้รับการสนับสนุนจาก สพข และ สวทช ทั้งนี้ ด้วยความเสียสละของกรรมการมูลนิธิและกรรมการจัดงานหลายๆ ท่าน รวมทั้ง ด้วยนโยบายการพึ่งตนเองมาโดยตลอด ซึ่งถือเป็นแบบอย่างที่ดี"**

สรุปบทเรียน จากก้าว่างที่ผ่านมาของ มสท. มีทั้ง จุดแข็งที่ช่วยนำพองค์กรซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรและเริ่มต้นด้วยสองมือเปล่ามาสู่ความสำเร็จในวันนี้ และ จุดอ่อนที่ทำให้เรายังไม่บรรลุภาระกิจได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. การมีอุดมการณ์ของคณะกรรมการทุกท่าน ที่เสียสละเวลามาช่วยงาน เพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นที่ตั้ง โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากสังคม สามารถดำเนินการมาได้อย่างต่อเนื่อง และ ทำให้องค์กรมีความมั่นคงและยั่งยืนอยู่ได้
2. การพึ่งพาตนเอง และ ความมีอิสระในการดำเนินงาน ไปตามความฝันร่วมกันของคณะกรรมการ
3. การหมั่นปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและกำหนดไว้เป็นมาตรฐาน

จุดอ่อนที่ควรปรับปรุง

1. การมุ่งมั่นสร้างฐานข้อมูล ผู้รัก-ผู้รู้ TQM และ บริษัทที่นำ TQM มาใช้อยู่
2. การได้รับการสนับสนุนอย่างแข็งขันจาก ชุมชน TQM ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ

ความท้าทายกายหน้า

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของ มสท. ในการเผยแพร่ความรู้ และส่งเสริมให้มีการนำ TQM ไปใช้ในการบริหารองค์กร ทั้งภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ นอกจากการจัดงาน Symposium + TQM Forum แล้ว มสท. มีความท้าทายที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. แกไขข้ออ่อนทั้ง 2 ของขงตน (สร้างฐานข้อมูลผู้รัก+ผู้รู้ TQM และ สร้างเครือข่ายผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ขาประจำ ทั้งการจัด Symp.+Forum+มอบรางวัล ตามข้อ 2.)

2. ขยการให้รางวัล TQM Best Practices ที่ให้แก่เจ้าของกระบวนการเป็น ให้แก่ทั้งบริษัท (ครอบคลุมกระบวนการหลักๆ ของทั้งบริษัท ประมาณ 12~16 กระบวนการ โดยอาจ จัดเป็น 6 หมวด คล้าย TQA แต่วิธีการพิจารณาและให้รางวัลจะเป็น แบบที่เราทำอยู่ในปัจจุบัน)

3. แสงหาโอกาสที่จะร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มี บทบาทในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ TQM อาทิ สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ เป็นต้น ในการจัดงาน Symposium on TQM ร่วมกัน การให้รางวัลตามข้อ 2. ร่วมกับรางวัลอื่นๆ อาทิ QC Prize, 5-S Prize, Kaizen Prize ฯลฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ TQM สู่สังคมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (PMQA) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (SEPA) เป็นต้น เพื่อให้องค์กร เหล่านี้มีความเข้าใจและสามารถดำเนินการส่งเสริม TQM ควบคู่ไปกับ PMQA และ SEPA ได้อย่างถูกแนวทาง และมีประสิทธิ ผลยิ่งขึ้น ตลอดจนหาช่องทางผลักดัน เพื่อให้รัฐบาลกำหนดเป็นนโยบายที่จะนำ TQM ไปใช้ในการบริหารหน่วยงานราชการทั้งหมดให้ได้

5. ถ่ายทอดความรู้แก่- และร่วมมือกับ- สถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนด้าน TQM

6. ให้ความรู้ด้าน TQM แก่สังคมในวงกว้าง ผ่านสื่อที่มีลักษณะเป็นสาธารณะ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์



....ทางข้างหน้าแม้อย่างก้าวอึกยาวไกล
แต่ไม่ไกลเกินใจที่ใฝ่ฝัน
จักบรรลุสู่แดนชัยในสักวัน
ศรัทธามั่นอุดมการณ์ TQM....