

The **11th** Symposium on
**TQM-Best Practices
in Thailand**
21-23 September 2010

Proceeding of
**The 11th Symposium on
TQM-Best Practices in Thailand**

21-23 กันยายน 2553
โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค ถนนราชปรารภ กรุงเทพฯ

จัดโดย

มูลนิธิส่งเสริมเทคโนโลยีในประเทศไทย

ร่วมจัดโดย

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
สมาคมมาตรฐานและคุณภาพแห่งประเทศไทย
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
บริษัท ฮีซัน เพ้นท์ จำกัด (มหาชน)

สนับสนุนโดย

บริษัท ทีคิวเอ็ม เบลท์ จำกัด
บริษัท กรุงเทพโปรดิวส์ จำกัด (มหาชน)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



Proceeding of

The 11th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

21-23 กันยายน 2553

โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค ถนนราชปรารภ กรุงเทพฯ

เจ้าของ

มูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย

73/1 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

e-mail : ftqm@ftqm.or.th

website : www.ftqm.or.th

พิมพ์ครั้งที่ 1 กันยายน 2553

จำนวนพิมพ์ 500 เล่ม

สารบัญ

คำนำ

กำหนดการประชุม

บทความที่น่าสนใจ

1. **ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง** 1
โดย บริษัท แพนเอเชียอุตสาหกรรม จำกัด
2. **การนำระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ไปใช้ในกระบวนการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งบุคลากร สวทช.** 25
โดย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
3. **การพัฒนากระบวนการจัดการด้านความเสี่ยง** 45
โดย บริษัท ศครินทร์ จำกัด (มหาชน)
4. **การพัฒนาเครือข่ายสุพรรณบุรีเพื่อคุณภาพชีวิตผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะ** 67
โดย โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช สุพรรณบุรี
5. **การพัฒนากระบวนการดูแลสุขภาพผู้ป่วยที่บ้าน (Home Health Care)** 93
โดย โรงพยาบาลอัมพวา
6. **การส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ "การจัดการระบบน้ำ"** 125
โดย บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
7. **การส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ "การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม"** 161
โดย บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
8. **การประยุกต์ใช้หลักการทางสถิติเพื่อเพิ่ม %Admixture ใน Mixed Cement** 185
โดย บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ทุ่งสง) จำกัด
9. **ลดปัญหาความผันแปรของน้ำหนักบรรจุถุงในกระบวนการบรรจุเม็ดพลาสติก** 201
โดย บริษัท ไทยโพลีเอทิลีน จำกัด

ภาคผนวก

คำนำ

จากการจัดการประชุมวิชาการ Symposium on TQM-Best Practices in Thailand ตั้งแต่ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2543 จวบจนปัจจุบันเป็นครั้งที่ 11 แล้วนั้นได้ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน และเผยแพร่แนวคิด เทคนิค วิธีการ ประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรคตลอดจนแนวทางการแก้ไข เพื่อให้ได้ปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ในการบริหารจัดการองค์กร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างแก่นักวิชาการ นักปฏิบัติ และผู้ใช้ประโยชน์จากทีคิวเอ็ม นับได้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมมาโดยตลอด

ในการจัดประชุมดังกล่าวดำเนินการโดยมูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย ซึ่งก่อตั้งมาเป็นเวลา 5 ปี ตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2546 โดยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดการประชุมฯ ตั้งแต่ครั้งที่ 5 จนถึงปัจจุบัน คือครั้งที่ 10 ในปีนี้ การดำเนินการประชุมครั้งที่ 1-4 เป็นการจัดดำเนินการโดย กองทุนส่งเสริมทีคิวเอ็มแห่งประเทศไทย ทั้งนี้กรรมกรส่วนใหญ่ของมูลนิธิมาจากคณะกรรมการกองทุน และมีประสบการณ์ทำงานและจัดงานร่วมกันมาตลอด 10 ปี

ในโอกาสนี้ ขอขอบคุณหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีผู้สนับสนุนหลัก ได้แก่ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และร่วมให้การสนับสนุนจากหลายๆ หน่วยงาน ได้แก่

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

บริษัท ไพรม์เอเชีย จำกัด

สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ชัยบูรณ์ บราเคอร์ส จำกัด

บริษัท ซียูอีแอล จำกัด

บริษัท สยามคาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด

บริษัท ทีคิวเอ็ม เบสท์ จำกัด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
สถาบันยานยนต์
บริษัท เทคโนโลยีมีเดีย จำกัด
บริษัท ไคเร็กซ์ ออคาไนซิง ซัพพลาย จำกัด
บริษัท อีซีเอ็น เพนท์ จำกัด (มหาชน)
สมาคมมาตรฐานและคุณภาพแห่งประเทศไทย
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
TAL Apparel Limited
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
บริษัท ซีพีเอฟ ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด
บริษัท ไคเร็กซ์แพลน จำกัด

หน่วยงานดังกล่าวได้ให้ความอนุเคราะห์โดยอนุญาตให้บุคลากร มาเป็นกรรมการจัดการประชุมตามรายชื่อในตอนท้ายของหนังสือเล่มนี้ โดยกรรมการจัดการประชุมทุกท่านได้ให้ความสำคัญ เสียสละ และร่วมแรงร่วมใจในการจัดการประชุมให้ประสบผลสำเร็จ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ในนามของคณะกรรมการจัดการประชุม ขอขอบคุณวิทยากรที่ให้เกียรติมาร่วมบรรยาย และผู้นำเสนอบทความทุกท่าน ตลอดจนบริษัท องค์กรต่างๆ ที่ได้ส่งบทความอันมีค่าของท่านตีพิมพ์ในหนังสือฉบับนี้

สุดท้ายนี้ การประชุม The 11th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากไม่ได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดการประชุมในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทุกท่าน กล่าวคือทุกท่านได้รับ ความรู้ ความเข้าใจทั้งทางทฤษฎี และปฏิบัติของทีคิวเอ็ม และสามารถประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดการปรับปรุงในด้านการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศต่อไป



นายพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์

ประธานคณะกรรมการจัดการประชุม

The 11th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

กำหนดการประชุม*

Conference Session

The 11th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

22-23 กันยายน 2553

โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค ถนนราชปรารภ กรุงเทพฯ

22 กันยายน 2553

- 08.00-09.00 ลงทะเบียนรับเอกสาร
- 09.00-09.30 กล่าวต้อนรับ โดย นายพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์
ประธานคณะกรรมการจัดการประชุม
- 09.30-10.15 นำเสนอบทความที่ 1
เรื่อง ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง
โดย บริษัท แพนเอเชียอุตสาหกรรม จำกัด
- 10.15-10.45 พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-11.30 นำเสนอบทความที่ 2
เรื่อง การนำระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ไปใช้ในกระบวนการพิจารณา
เลื่อนตำแหน่งบุคลากร สวทช.
โดย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
- 11.30-12.15 นำเสนอบทความที่ 3
เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการด้านความเสี่ยง
โดย บริษัท ศิครินทร์ จำกัด (มหาชน)
- 12.15-13.30 พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.30-14.15 บรรยายพิเศษ Advanced Topics on TQM
โดย ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล
กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทีคิวเอ็ม เบสท์ จำกัด
- 14.15-14.45 พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-15.30 นำเสนอบทความที่ 4
เรื่อง การดูแลและจัดการแบบเครือข่ายเพื่อลดอัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วย
บาดเจ็บที่ศีรษะ
โดย โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูธร สุพรรณบุรี
- 15.30-16.15 นำเสนอบทความที่ 5
เรื่อง การพัฒนากระบวนการดูแลสุขภาพผู้ป่วยที่บ้าน (Home Health Care)
โดย โรงพยาบาลอัมพวา
- 16.15-16.30 ถาม-ตอบ

23 กันยายน 2553

- 08.00-09.00 ลงทะเบียนรับเอกสาร
- 09.00-09.15 กล่าวต้อนรับ โดย นายพัฒน์ชัย กุลสิริสวัสดิ์
ประธานคณะกรรมการจัดการประชุม
- 09.15-10.00 นำเสนอบทความที่ 6
เรื่อง การส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ
“การจัดการระบบน้ำ”
โดย บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
- 10.00-10.30 พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.30-11.15 นำเสนอบทความที่ 7
เรื่อง การส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ
“การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม”
โดย บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด โรงงานบ้านโพธิ์
- 11.15-12.00 นำเสนอบทความที่ 8
เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักการทางสถิติขั้นสูง เพื่อเพิ่มเปอร์เซ็นต์ Admixture
ใน mixed comment
โดย บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ทุ่งสง) จำกัด
- 12.00-13.15 พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.15-14.00 นำเสนอบทความที่ 9
เรื่อง การลดความผันแปรของน้ำหนักในการบรรจุเม็ดพลาสติก
โดย บริษัท ไทยโพลีเอททิลีน จำกัด
- 14.00-14.30 พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.30-16.00 TQM Clinic โดย
ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชด
ผู้เชี่ยวชาญด้านการ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
คุณพัฒน์ชัย กุลสิริสวัสดิ์
กรรมการผู้จัดการ บริษัท ชัยบูรณ์ บราเดอร์ส จำกัด
คุณสมชาย นีราพาพงษ์พร
กรรมการผู้จัดการ บริษัท สยามคาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด
- 16.00-16.30 ประกาศรางวัล Popular Vote Award
รางวัลศาสตราจารย์ สุรศักดิ์ นานานุกูล (Best of the Best Award)
- 16.30 ปิดการประชุม โดย นายพัฒน์ชัย กุลสิริสวัสดิ์
ประธานคณะกรรมการจัดการประชุม
- หมายเหตุ * กำหนดการและจำนวนบทความอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม



การจัดการประชุม **Symposium on TQM-Best Practices in Thailand** จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนมุมมองและประสบการณ์ของ ผู้ประยุกต์ใช้ TQM ในประเทศไทยแล้วเกิดผลสำเร็จ เพื่อแสวงหาแนวทางปฏิบัติ ที่ดีที่สุด นำมาขยายผลให้เป็น ที่รับรู้และเรียนรู้กันอย่างกว้างขวาง โดยจัดขึ้นครั้งแรก ในเดือน มีนาคม 2543 และจัดต่อเนื่อง มากทุกปีเป็นเวลา 11 ปี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในองค์กรที่ได้นำระบบบริหารที่คิวเอ็ม มาประยุกต์ ใช้ในประเทศไทย ได้นำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเกี่ยวกับ แนวคิด เทคนิค วิธีการ ประสบการณ์ อุปสรรค ปัญหา ตลอดจนแนวทาง วิธีการ แก้ไขในการ นำที่คิวเอ็มมาประยุกต์ใช้เพื่อแสวงหา "แนวทาง ปฏิบัติที่ดีที่สุด (The Best Practices)" ในแต่ละสาขาของการบริหาร
2. เพื่อสร้างความเป็นปึกแผ่นและความมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมที่คิวเอ็มให้แพร่หลาย อย่างรวดเร็วในประเทศไทย และก่อให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานของรัฐ สภาสมาคม สถาบัน และบริษัทที่ปรึกษา ฯลฯ ที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมที่คิวเอ็มอยู่ในประเทศไทย
3. เพื่อก่อให้เกิดการสะสม และถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้ที่ประสบความสำเร็จในการนำ ที่คิวเอ็มมาประยุกต์ใช้ให้เป็นที่รับรู้และ เรียนรู้กันอย่างกว้างขวางทั้งในแวดวงธุรกิจ และ วิชาการ ด้านอุตสาหกรรม การผลิต การบริการ การศึกษา และการบริหารของภาคเอกชน และภาครัฐบาล

สาขาในการนำเสนอความ

1. การนำองค์กร

การกำหนดทิศทางและผลการดำเนินการขององค์กรที่คาดหวังไว้ การสร้างค่านิยมคุณภาพ ในองค์กร การสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีความยั่งยืน การพัฒนาผู้นำที่มีคุณภาพ การสร้าง องค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสาธารณะ ฯลฯ

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดแผนกลยุทธ์ การจัดทำทิศทางและเป้าหมายหลัก ประจำปี วิธีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร การทบทวนและตรวจวินิจฉัย โดยผู้บริหารระดับสูง



3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด

ความรู้เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและตลาด เทคนิคและวิธีการหาความต้องการและการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขัน การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การรักษาลูกค้า ฯลฯ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การจัดการสารสนเทศ การจัดการความรู้ การใช้เทคนิคทางสถิติ การใช้เครื่องมือคุณภาพ การวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยี

5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล

การออกแบบระบบงานที่มีคุณภาพสูง เทคนิคและระบบการจูงใจพนักงาน การส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมปรับปรุงคุณภาพ (5ส QCC KYT ฯลฯ) ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การยกระดับ คุณภาพชีวิตของพนักงาน การประเมิน ผลการปฏิบัติงาน การประเมินความพึงพอใจ

6. การจัดการกระบวนการ

กระบวนการสร้างคุณค่า กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน การจัดการสมรรถนะของผู้ส่งมอบ การจัดการระบบมาตรฐาน เทคนิคการจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน การจัดการการปฏิบัติงานประจำวัน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เทคนิค การแก้ปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ Reengineering, Benchmarking, SPC, SQC, QFD, FMEA, DOE ฯลฯ

7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆ เข้ากับการบริหารจัดการ

บทเรียนจากการประยุกต์มาตรฐานระบบ ISO 9000, ISO 14000, มอก. 18000, SA 8000 ฯลฯ ตัวอย่างเช่น การประยุกต์รวมหลายระบบเข้าเป็นหนึ่งเดียว การใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการบริหารจัดการ

รูปแบบการประชุม

ส่วนที่ 1 การประชุมทางวิชาการ 2 Session ประกอบด้วย

1. Pre-Conference Session จำนวน 1 วัน
2. Conference Session จำนวน 2 วัน โดยเป็นการนำเสนอบทความ 7 สาขา
การนำเสนอบทความ : นำเสนอ 30 นาที
สรุปข้อคิดเห็นโดยผู้เชี่ยวชาญ 10 นาที
ตอบคำถาม 5 นาที

ส่วนที่ 2 การจัดนิทรรศการโดยองค์กรต่าง ๆ

แนวทางการ Comment

1. กล่าวชมในจุดที่เป็นแบบอย่างที่ดีเท่านั้น
2. รักษาเวลาภายใน 10 นาที
3. หากมีคำถามจากผู้ฟัง ห้ามตอบแทน ให้ผู้นำเสนอเป็นผู้ตอบ อาจจะช่วยเสริมได้บ้าง
4. ห้ามถามผู้นำเสนอ

วิธีการกล่าวชมให้อิงตามอุดมการณ์และหลักการของ TQM ดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
4. การเห็นคุณค่าของพนักงานและคู่ค้า
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. มีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม
10. ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ
11. ให้ความสำคัญแก่กระบวนการทำงาน
12. กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา
13. บริหารด้วยข้อมูลจริงในสถานที่จริง
14. แก้ปัญหาที่สาเหตุเน้นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
15. ใช้กรรมวิธีทางสถิติ
16. จัดลำดับความสำคัญ
17. ดำเนินการแบบ PDCA
18. สร้างระบบมาตรฐานที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การเดินทางของ

มูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย

บันทึกบทเรียน จากก้าวอย่างที่ผ่านมา สู่ความท้าทายในภายหน้า



ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล
ดร.ลดาวัลย์ กระแสรงค์
สมชาย ปิราพารพงศ์พร
รศ.ดร.ปวีตรรคนันท์ พันธุบรรยงก์
พัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์

ก้าวอย่างที่ผ่านมา

พ.ศ.2538 ก่อกำเนิดมาเพื่อ TQA

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



ศ.ดร.นักสิทธิ์ กุวิฒนาชัย



อ.ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ



ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล

ดร.วีรพจน์ ได้นำความมาหารือและได้รับความเห็นชอบจาก อ.ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ ผู้อำนวยการ สพช. ให้เป็นผู้ประสานงานจัดเตรียมบันทึกความร่วมมือระหว่างสองหน่วยงานเพื่อจัดตั้ง "รางวัลคุณภาพแห่งชาติ" ขึ้นในประเทศไทย ซึ่งหลังจากนั้นไม่นาน ก็ได้มีพิธีลงนามในบันทึกความร่วมมือดังกล่าว โดย ศ.ดร.ยงยุทธ ยุทธวงศ์ ผู้อำนวยการ สวทช. กับ อ.ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ

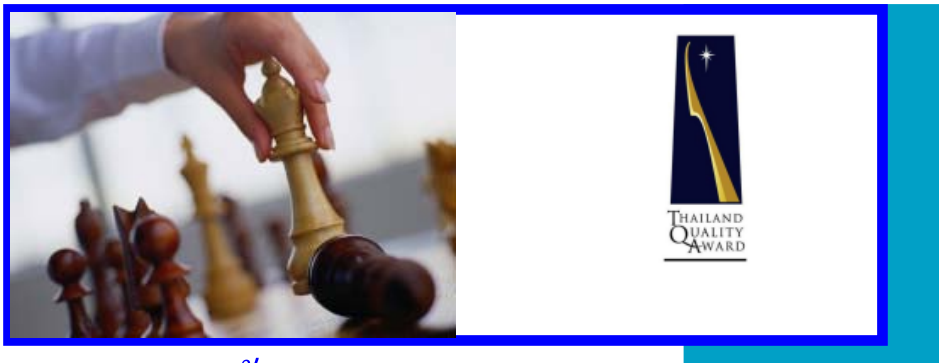
สาระสำคัญของบันทึกความร่วมมือดังกล่าว ได้แก่ วัตถุประสงค์ของโครงการที่จะจัดทำร่างเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัลที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในประเทศไทยให้เสร็จภายใน เวลา 1 ปี ภายใต้กรอบงบประมาณ 2 ล้านบาท โดยแต่ละหน่วยงานจะแบ่งออกค่าใช้จ่ายฝ่ายละครึ่งหนึ่ง และให้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับโครงการขึ้นมาชุดหนึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ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



ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล



อ.สมชาย นิราพาพงศ์พร



พ.ศ.2539 ก้าวแรกเพื่อ TQA

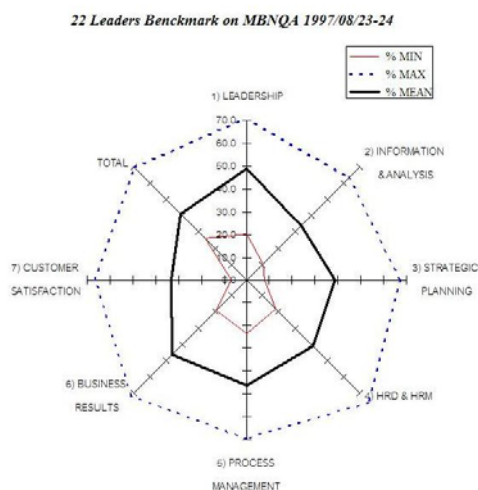
คณะทำงานได้ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของเกณฑ์ตัดสินรางวัลในประเทศต่างๆ อาทิ MBNQA, Australian Quality Award, Singapore Quality Award และได้จัดทำร่างเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัล คุณภาพแห่งชาติในประเทศไทย TQA ในขณะเดียวกัน คณะกรรมการกำกับฯ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจาก The National Institute of Science and Technology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



พ.ศ.2540 ก้าวต่อมาก็เพื่อ TQA

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

จากการสังเกตของ facilitator ประจำแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้บริหารในบริษัทดังกล่าว มีความเข้าใจในเกณฑ์ฯ สามารถประเมินได้ระดับคะแนนใกล้เคียงกันพอสมควร แต่มีแนวโน้ม ที่จะประเมิน ได้คะแนน สูงกว่าที่เป็นจริงเล็กน้อย และเห็นว่า เกณฑ์ช่วยทำให้ค้นพบโอกาสในการ ปรับปรุงตนเองได้ดี



ซ้ายมือเป็น Radar Graph ที่แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด และ ค่าสูงสุดของ คะแนน ระดับคุณภาพ ของระบบบริหาร ในแต่ละ หมวดของทั้ง 22 บริษัทที่เข้าร่วมการทดสอบ (แสดงค่าเป็น %) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพของระบบบริหาร โดยรวมของ 22 บริษัทที่เข้าร่วมการทดสอบ ยังอยู่ในระดับ ต่ำ

ทำให้เห็นได้ว่า มีความจำเป็น ที่จะต้องมี มาตรการส่งเสริมให้ความรู้ ในด้านการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ

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 เป็นระบบและอย่างมีประสิทธิภาพ ดร.วีรพจน์ อ.สมชาย และ ดร.ลดาวัลย์ ได้ริเริ่มจัดให้มี Symposium on TQM Best-Practices in Thailand โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ TQM และ ให้เป็นเวทีสร้างบริษัท TQM ที่มีความพร้อมในการยื่นสมัครรับรางวัล TQA ด้วย จึงได้ร่างโครงการจัดงานฯและนำไปของงบประมาณสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดงานครั้งแรกจาก สฟช (อ.ประสิทธิ์) และ สวทช (ศ.ดร.นักสิทธิ์) ฝ่ายละ 3 แสนบาท ซึ่งทั้งสองหน่วยงานก็ตกลงอนุมัติให้มาในทันที (คุยกันไม่ถึง 5 นาที) ด้วยเล็งเห็นว่ากิจกรรมการประชุมวิชาการเกี่ยวกับ TQM นี้จะเป็นผลดีต่อการเสริมสร้างความสามารถแข่งขันของประเทศ และ คงจะมีความไว้วางใจในตัวผู้ริเริ่มดำเนินโครงการที่มุ่งประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

พ.ศ.2543 ปฐมบทของภาระกิจหลัก

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) สมาคมศิษย์เกาศูนย์วัฒนธรรมเอเชียและทุนฝึกอบรมเทคนิคโพ้นทะเล (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 ด้วยความเสียดของคณะกรรมการจัดงาน ภายใต้การนำของประธานและเลขานุการของคณะกรรมการจัดงาน ดังต่อไปนี้

พ.ศ.	ครั้งที่	ประธานคณะกรรมการจัดงาน	เลขานุการ
2543	1	นายสมชาย นิราพาพงษ์พร	นายชำนาญ รัตนากร
2544	2	นายสมชาย นิราพาพงษ์พร	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล
2545	3	นายอานนท์ ปวีณวัฒน์	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล
2546	4	นายอานนท์ ปวีณวัฒน์	น.ส.สุภารัตน์ คงแป้น
2547	5	รศ.ดร.ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล
2548	6	รศ.ดร.ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล
2549	7	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล	น.ส.มนทิรา โรจนวิสุทธ์ น.ส.ณัญญา ดันพิรุพท์
2550	8	ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล	นายเจริญชัย ฉิมเนียม
2551	9	นายพัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์	นายเจริญชัย ฉิมเนียม
2552	10	นายพัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์	นายเจริญชัย ฉิมเนียม
2553	11	นายพัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์	นายเจริญชัย ฉิมเนียม



อ.อานนท์ ปวีณวัฒน์



รศ.ดร.ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์



นายพัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์

ในระหว่างการจัดงานในแต่ละปี คณะกรรมการฯ ได้สรุปบทเรียนการจัดงานในปีที่ผ่านมาและปรับปรุงคุณภาพและยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะ

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



พ.ศ.2546 เติบโตอย่างช้าๆ แต่มั่นคง

ประสบความสำเร็จในการจดทะเบียนจัดตั้ง "มูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย (มสท.)" เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง และสามารถดำเนินการะกิจในการเผยแพร่ TQM ผู้สังคมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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 เผชิญความท้าทายในภายหน้า

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 สวทช และ สวทช ทั้งนี้ ด้วยความเสียสละของกรรมการมูลนิธิและกรรมการจัดงานหลายๆ ท่าน รวมทั้ง ด้วยนโยบายการพึ่งตนเองมาโดยตลอด ซึ่งถือเป็นแบบอย่างที่ดี"**

สรุปบทเรียน จากก้าวย่างที่ผ่านมาของ มสท. มีทั้ง จุดแข็งที่ช่วยนำพาองค์กรซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรและเริ่มต้นด้วยสองมือเปล่ามาสู่ความสำเร็จในวันนี้ และ จุดอ่อนที่ทำให้เรา ยังไม่บรรลุภารกิจได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. การมีอุดมการณ์ของคณะกรรมการหลายท่าน ที่เสียสละเวลามาช่วยงาน เพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นที่ตั้ง โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากสังคม สามารถดำเนินการมาได้อย่างต่อเนื่อง และ ทำให้องค์กรมีความมั่นคงและยั่งยืนอยู่ได้
2. การพึ่งพาตนเอง และ ความมีอิสระในการดำเนินงานไปตามความฝันร่วมกันของคณะกรรมการ
3. การหมั่นปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและกำหนดไว้เป็นมาตรฐาน

จุดอ่อนที่ควรปรับปรุง

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

ความท้าทายภายหน้า

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

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

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

3. แสวงหาโอกาสที่จะร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ 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 ผู้สังคมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

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
จักบรรลุสู่เส้นชัยในสักวัน
ศรัทธามั่นอุดมการณ์ TQM....