

วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ.
2552
ปีที่ 32 ฉบับที่ 4089
(3289)



+ บางจาก-ปตท.ขึ้นราคาน้ำมัน 50สต./ลิตร มีผลพรุ่งนี้ + "ยูโรแข็งค่าหลังดัชนี Z

Search

เมนูข่าว

วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2552 ปีที่ 32 ฉบับที่ 4089

หน้าหลัก
ข่าวหน้า1
การค้า
พรีฟเพอร์ดี
ต่างประเทศ
การเงิน
การตลาด
ภูมิภาค
ท่องเที่ยว
รถยนต์-มอเตอร์
ไอซีที
Special Issue
การเมือง
บทหน้า-บทความ
การศึกษา
Human Capital
นิวบิช
กีฬา
Logistics & Supply Chain

4 องค์กรต้นแบบ รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ



พลันที่ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกาศมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) และรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class-TQC) ประจำปี 2551

ปรากฏว่า ปีนี้ไม่มีใครได้รางวัลคุณภาพแห่งชาติแม้แต่องค์กรเดียว มีแค่ 4 องค์กรเท่านั้นที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ นั่นคือ

หนึ่ง สายการบินระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

สอง บริษัท ไทยลัมเบส จำกัด (มหาชน)

สาม โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

สี่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน อ.ตะพานหิน จ.พิจิตร

ซึ่งเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตั้งกติกาไว้ว่าหากองค์กรใดได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้องได้คะแนนจากการตรวจประเมินสูงกว่า 650 คะแนน ขณะที่รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จะต้องได้คะแนนจากการตรวจประเมินระหว่าง 351-650 คะแนน

โดยตั้งอยู่บนเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 7 หมวดด้วยกันคือ

หนึ่ง การนำองค์กร

สอง การวางแผนเชิงกลยุทธ์

สาม การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

27.24 สี่ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

23.44 ห้า การมุ่งเน้นบุคลากร

22.64 หก การจัดการกระบวนการ

21.14 เจ็ด ผลลัพธ์

15.09
21.09
18.09
18.09

ฉะนั้น การที่องค์กรต่างๆ กว่า 30 องค์กร ที่เข้ารับการตรวจประเมินไม่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติในปี 2551 จึงไม่ใช่เรื่องแปลก เพราะอย่างที่ทราบ เกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ใช้เกณฑ์เดียวกันกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA))

ที่ถือเป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่กว่า 70 ประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้

8.50

ราคาบ้านมือสองหลัง...
ราคาบ้านมือสองปลีกภูมิภาค...



ฉะนั้น การที่องค์กรทั้ง 4 ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จึงต้องถือเป็นความภาคภูมิใจอย่างหนึ่งของพนักงาน และองค์กรต่างๆ เหล่านี้

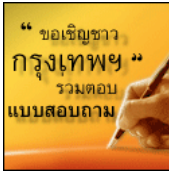
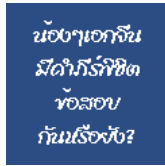
ที่สำคัญ ยังต้องถือเป็นความภูมิใจของประเทศไทยด้วย เพราะอย่างที่ทราบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ถือเป็นรางวัลที่สำคัญมากสำหรับองค์กรต่างๆ

เช่นนี้เอง จึงทำให้ต้อง มีการสอบถามถึงมูลเหตุ ยิ่งเฉพาะกับประเด็นเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 หมวด ยิ่งเฉพาะในหมวด 5 ที่เกี่ยวกับการมุ่งเน้นบุคลากรว่ามีส่วนบริหารจัดการบุคคลากรในองค์กรของตนอย่างไรในช่วงภาวะวิกฤต รวมถึงการนำเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน

"น.พ.กิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร" ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จึงตอบข้อซักถามก่อนว่า องค์กรของเราให้ความสำคัญต่อเรื่องบุคลากรมาก

"เราคิดเสมอว่าจะทำอย่างไรถึงจะให้คนของเราทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ค่าตอบแทนไม่ลดลง อีกอย่างเรายังคำนึงถึงความสมดุลของบุคลากร และทำอย่างไรถึงจะให้เขาเหล่านั้นทำงานอย่างมีความสุข"

"ดังนั้น ในหมวด 5 ที่เกี่ยวกับการมุ่งเน้นบุคลากร เราจึงต้องขอ รวด feedback report ก่อนว่าผู้ตรวจประเมิน ประเมินเราอย่างไร"



ไร เพราะองค์กรของเราเพิ่งเข้ารับการตรวจประเมินนี่เอง"

"ฉะนั้น ถ้าดูจากอดีตผ่านมามาดูแล้วเราไม่ใช่เพิ่งพัฒนาองค์กร แต่เราพัฒนามากว่า 10 ปีแล้ว ทั้งในเรื่องของการขอ ISO และ HA เราทำอย่างต่อเนื่องมาตลอด พร้อมๆ กับการพัฒนา บุคลากร จนมาเจอแนวทางของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จึงพบว่า องค์กรของเราบนแนวทางของทั้ง 7 หมวดมาปรับใช้ ก็น่าจะช่วยลดเรื่องการฟ้องร้องได้มาก ขณะเดียวกัน ก็ทำให้เราพบ ขอบกพร่องหลายๆ อย่างที่เราจะต้องนำไปพัฒนาต่อ"

เช่นเดียวกัน ในมุมมองของ "พีระพงษ์ อัจฉริยะชีวิน" ผู้ช่วย กรรมการผู้จัดการใหญ่ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ กลุ่มธุรกิจสำรวจ ผลิต และก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งในปีนี้เป็นปีที่ 2 ที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศติดต่อกัน



"เรื่องบุคลากรนั่นถือเป็นเรื่องหลักที่เราให้ความสำคัญที่สุด เราดูแลตั้งแต่รับสมัครพนักงานเข้ามา และเมื่อเข้ามาแล้วเราก็มีการเทรนนิ่ง และมีการกำหนดช่องทางการเติบโตในการทำงาน เพื่อให้เขามีทางเลือกในการทำงานมากขึ้น"

"อีกอย่าง องค์กรของเรามีองค์ความรู้ต่างๆ มากมายให้เขาศึกษา เรามีการทำ knowledge sharing และเราให้พนักงานรุ่นหลังๆ มาศึกษาหาความรู้จากรุ่นพี่ๆ เพื่อช่วยให้เขามีการปรับปรุงการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะเราต้องการที่จะให้พนักงานของเราเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่น และเพื่อก้าวไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน"

"ส่วนเรื่องที่ยังไม่ค่อยชัดเจน หลังจากนำเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาปรับใช้ นับแต่ปี 2550 คือเรื่องการตลาด เพราะอย่างที่ทราบ ปตท. เป็นรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจของเราอยู่ในน้ำ 1 กลุ่ม ขณะที่อีก 7 กลุ่มอยู่บนบก เราจึงไม่ค่อยเก่งเรื่องการตลาด"

"แต่หลังจากนำเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามา เรื่องเหล่านี้ดีขึ้น ตอนนี้นำแยกกลุ่มธุรกิจการ ตลาดออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มค้าส่ง และกลุ่มค้าปลีก ซึ่งเมื่อทำอย่างนี้ผลลัพธ์ทางธุรกิจก็ดีขึ้น"

"ดังนั้น เราจึงเชื่อว่าแนวทางของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สามารถช่วยต่อยอดให้เราอยู่ได้อย่างยั่งยืน เพราะผ่านมามีเรากำ tools ต่างๆ เข้ามาปรับใช้ เราทำ 5 ส. เรานำระบบ QC เข้ามา หรือแม้แต่การนำระบบ ISO เข้ามาปรับใช้ รวมทั้งเรายังทำแล็บ จนมาเจอเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เราจึงเชื่อว่า เรามาถูกทางแล้ว"

"จนสามารถกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมต่างๆ ที่สามารถช่วยสนับสนุนให้ ปตท. เป็นองค์กรที่อยู่ได้อย่างยั่งยืนและเป็นเลิศ เหมือนสโลแกนที่ผมคิดว่า รวมพลัง ฝ่าวิกฤต ผลักดัน TQA ผ่านภารกิจ มุ่งเพิ่มที่ศรั HPO"

เช่นเดียวกัน ในมุมมองของ "น.พ. อภิชาติ ศิวาธร" ศาสตราจารย์คลินิก สาขาจักษุวิทยา ผู้อำนวยการ ด้านคุณภาพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล กลับมองตรงข้าม เพราะ "น.พ.อภิชาติ" มีความเชื่อว่า คนในกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาล ยิ่งเฉพาะกับแพทย์เฉพาะทางนั้น ค่อนข้างขาดแคลน และต้องรับเพิ่มเข้ามาจำนวนมาก

"ยังเป็นในระดับศัลยกรรม ที่รักษาโรคยากๆ ยังต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนมาก และบุคลากรเหล่านี้ กว่าจะสร้างขึ้นมามีได้มัน ใช้เวลานานมาก จึงต้องมีการฝึกอบรมค่อนข้างเยอะ"

นอกจากนั้น "น.พ.อภิชาติ" ยังชี้ชัดให้ฟังอีกว่า ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจแบบนี้ เราจำเป็นต้องชะลอในการสร้างคน แต่จะหันมาเน้นในเรื่องของการสร้างโอกาสแทน

"หมายความว่า วิกฤตเศรษฐกิจอย่างนี้ผลจะกระทบโดยตรงต่อบุคลากร ดังนั้น เราจึงต้องมาดูผลประกอบการเป็นหลัก และถ้าพูดกันจริงๆ ในกลุ่มธุรกิจสาธารณสุข ผลกระทบจะไม่มาก เพราะเรื่องสุขภาพเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์"

ที่สำคัญ ในเรื่องทั้งหลายคนกังวลต่อการเลิกจ้างงานนั้น "น.พ.อภิชาติ" บอกว่าที่บำรุงราษฎร์ไม่มี แต่เราจะมาดูแลผลผลิต การทำงานล่วงเวลา โดยพิจารณาเป็นรายๆ ไป ส่วนค่าใช้จ่ายอื่นๆ เราพยายามลด เพื่อให้กระทบน้อยที่สุด เพราะคนถือเป็นทรัพยากรอันมีค่า เราลำบากด้วยกัน มาก่อน

นอกจากนั้น "น.พ.อภิชาติ" ยังกล่าวถึงเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่นำมาปรับใช้กับองค์กร จะต้องมองอย่างเชื่อมโยงทั้ง 7 หมวดเข้าหากัน จะมองอย่างหนึ่งอย่างใดไม่ได้

"พูดง่าย ๆ คือจะต้องมองเป็นกระบวนการ อย่างตอนที่ผมไปดู case study ในต่างประเทศ เราพบว่า การที่จะทำให้องค์กรมีความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน เราจะต้องสร้างพันธสัญญาอย่างหนึ่งขึ้นมา นั่นคือการแบ่งปันความรู้"

"ดังนั้น การที่จะทำให้อะไรของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเกิดผลลัพธ์ที่ดี เราจึงต้องเปรียบเทียบในระดับชาติก่อน ต่อจากนั้นค่อยเปรียบเทียบในเอเชีย และท้ายที่สุดคือเปรียบเทียบในระดับสากล ถึงจะทำให้รางวัล TQA เกิดผลลัพธ์ที่ดี"

เช่นเดียวกัน ในมุมมองของ "อภินันท์ สุทธิบุตร" กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทยลัมเบส จำกัด (มหาชน) ก็มองว่า เราให้ความสำคัญกับเรื่องคนมาก อีกอย่างรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลที่มีมาตรฐานสูง เราจึงต้องการที่จะพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

"ดังนั้น เมื่อเรารับคนเข้ามา เราจึงต้องดูแลเขา และต้องคิดว่าเขาจะเติบโตไปในทางใด นอกจากนั้นเรายังดูความสามารถ ดูว่าเขาทำงานสอดคล้อง และสอดคล้องกัน วิสัยทัศน์กับธุรกิจของเราหรือไม่"

"ถ้าเขาสามารถพัฒนาไปในจุดนั้นได้ เราก็ให้ออกสาเขาแสดงความสามารถเต็มที่ ฉะนั้น ในเรื่องวิกฤตเศรษฐกิจแบบนี้ องค์กรของเราไม่มีการปลด และเลิกจ้างพนักงาน เรามีแค่จ้างเพิ่ม เพราะเราขยายธุรกิจอยู่เรื่อยๆ"

"ที่เราแคร์มากคือทำอย่างไรจะให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ตรงนี้เราจึงส่งเสริมให้พนักงานของเรามีการอบรมพัฒนาอยู่เสมอ เรามีงบประมาณสำหรับเรื่องนี้โดยเฉพาะ และเราเชื่อว่า หลังจากที่เราทำ

แนวทางของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมาปรับใช้ เราเชื่อว่าโรงกลั่นน้ำมันหลอส์นของเราแข่งขันกับโรงกลั่นทั่วโลกได้"

ทั้งนี้เพราะบริษัท ไทยลูนเบส จำกัด (มหาชน) มีค่านิยมองค์กร 9 ประการ อันเรียงง่าย ๆ ว่า C-POSITIVE อันหมายถึง C-customer oriented มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า

P-professionalism ทำงานอย่างมืออาชีพ, O-ownership and commitment มีความรักผูกพัน และเป็นเจ้าขององค์กร, S-social responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคม, I-integrity ความซื่อสัตย์ และยึดมั่นในความถูกต้องเป็นธรรม

T-teamwork and collaboration ความร่วมมือทำงานเป็นทีม, I-initiative ความริเริ่มสร้างสรรค์, V-vision focus การมุ่งมั่นในวิสัยทัศน์ และ E-excellence striving การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

จนที่สุด จึงทำให้บริษัท ไทยลูนเบส จำกัด (มหาชน) สามารถคว้ารางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศเป็นสมัยแรก ที่พร้อมจะก้าวต่อไปไปสู่รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือรางวัล Thailand Quality Award ในอนาคต

ที่ส่วนต่างเป็นองค์กรต้นแบบที่น่าสนใจทั้งสิ้น ?

หน้า 29

มติชน ข่าวสด ประชาชาติธุรกิจ มติชนสุดสัปดาห์ ศิลปวัฒนธรรม เทคโนโลยีชาวบ้าน เส้นทางเศรษฐกิจ ศูนย์ข้อมูล สำนักพิมพ์ อบรมอาชีพ ท่องเที่ยว ฟอรั่ม
หางาน ข้อมูลบริษัท

Copyright © by Matichon Public Co.,Ltd. All Rights Reserved. Matichon Information Center.

Cluster & Load Balance by 