

ปริทัศน์หนังสือ: TQM การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม BOOK REVIEW: TQM: TOTAL QUALITY MANAGEMENT

ไชยณัฐ ดำดี/ CHAIYANAT DUMDEE¹



บทนำ

หนังสือเรื่อง TQM การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวมเล่มนี้ผู้แต่ง คือ รองศาสตราจารย์กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ พ.ศ. 2557 สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) จำนวน 320 หน้า หนังสือเล่มนี้มีจำนวน 10 บท ผู้เขียนได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การอย่างมีคุณภาพ โดยใช้ TQM เนื้อหาของหนังสือเล่มนี้จำแนกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทที่ 1-3 เป็นการอธิบายแนวคิดและกระบวนการสำคัญซึ่งจำแนกออกเป็นกระบวนการทางธุรกิจและกระบวนการบริหารและจัดการ ส่วนที่ 2 บทที่ 4-7 อธิบายแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ ส่วนที่ 3 บทที่ 8-10 อธิบายวิธีวิทยาสำหรับการบริหารคุณภาพ หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับวิศวกร ผู้บริหาร ผู้จัดการ ในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ และเหมาะเป็นคู่มือทางการบริหารสำหรับนักบริหารทั่วไป เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาผลผลิตภาพและกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

บทวิจารณ์

หนังสือเล่มนี้ จำแนกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทที่ 1-3 เป็นการอธิบายแนวคิดและกระบวนการสำคัญซึ่งจำแนกออกเป็นกระบวนการทางธุรกิจที่ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การออกแบบ การผลิต การขาย การทำความเข้าใจถึงความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อนำไปสู่การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและ

¹นักวิชาการอิสระ

ลดความสูญเสียในกระบวนการผลิต สำหรับกระบวนการบริหารและจัดการ เป็นการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด การบริหารโดยกำหนดขั้นตอน วิธีการ และบุคลากรให้เหมาะสม และการปรับปรุงเทคนิควิธีการเพื่อแก้ไขปัญหาทางธุรกิจ การบริหารและการจัดการภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด จำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีการปฏิบัติงานและทรัพยากรให้เหมาะสมและเพียงพอ (สุวรรณ หวังเจริญเดช, 2557: 61)

ส่วนที่ 2 บทที่ 4-7 อธิบายแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพมีทั้งในมุมมองของผู้ผลิตและลูกค้า ในมุมมองของผู้ผลิตต้องผลิตได้ทันเวลา มีคุณภาพสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ในมุมมองของลูกค้าคุณภาพคือไม่มีข้อบกพร่อง ใช้งานได้ การทำความเข้าใจถึงเรื่องคุณภาพจึงต้องมีการศึกษาวิเคราะห์แนวความคิดเกี่ยวกับลูกค้า จำแนกลูกค้าและจำแนกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ เพราะคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะนำไปสู่ความไว้วางใจต่อสินค้าต่อเนื่องไปในอนาคต (Harrington, Wiggin, & Voehl, 2012: 353)

ส่วนที่ 3 บทที่ 8-10 อธิบายวิธีวิทยาสำหรับการบริหารคุณภาพ ในส่วนนี้ได้แสดงให้เห็นถึงสาระสำคัญของกระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพ อาทิ ความบกพร่อง ความไม่ตรงตามข้อกำหนด เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่าง ๆ สามารถจัดการได้ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัญหาอย่างละเอียด แก้ปัญหาเชิงการจัดการ การปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร

การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นหลักการที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและเน้นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและมีมีส่วนร่วม การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า การลดความสูญเสียและเวลาในการผลิต และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Powell, 1995: 19; Harrington, Wiggin, & Voehl, 2012: 357)

หนังสือเล่มนี้มีจุดเด่น ดังนี้ 1) มีการกำหนดดัชนีท้ายเล่มเพื่อใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลต่อไป 2) การนำเสนอ แนวความคิด ปรัชญา และวิธีวิทยา TQM ซึ่งเป็นตัวแบบการบริหารคุณภาพได้อย่างครอบคลุมและสามารถนำไปใช้เป็นคู่มือการบริหารองค์กร 3) การนำเสนอสถานการณ์ประกอบคำอธิบาย อาทิ การแสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ดี ถูก และทัน เป็นอย่างไร การนำเสนอผลิตภัณฑ์ในลักษณะของการเทียบเคียงด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการแข่งขันและด้านเทคโนโลยีที่ใช้ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ สามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในด้านการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง การนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ 1) 5ส หมายถึง แนวปฏิบัติสำหรับการปรับปรุงแก้ไขงานและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย 2) Just in time หมายถึง กระบวนการผลิตแบบทันเวลา 3) Industrial Engineering หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในการปรับปรุงงาน การกำจัดของเสียจากกระบวนการผลิต และ 4) Total productivity management หมายถึง การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องจักร โดยการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นต้น

สำหรับจุดที่ควรพัฒนาของหนังสือเล่มนี้ พบว่า 1) การใช้ภาษา หนังสือเล่มนี้มีการแบ่งเนื้อหาไว้สามส่วนซึ่งเหมาะสมสำหรับผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารมาก่อน เนื่องจากการใช้ภาษาและการลำดับเนื้อหาจะมีความซับซ้อนมากขึ้นหากผู้อ่านไม่มีพื้นฐานความรู้ จะทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจเนื้อหา 2) ขาดการนำเสนอตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐที่มีการนำวิธีการบริหารและกระบวนการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ ทำให้ผู้อ่านได้รับความรู้และประสบการณ์ด้านภาคเอกชนเพียงด้านเดียว

อย่างไรก็ตามผู้อ่านควรมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับศาสตร์การบริหาร ความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และการบริหารธุรกิจ เพื่อให้เข้าใจถึงเนื้อหาทั้งในภาคทฤษฎี และความรู้ที่ผู้เขียนได้ถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดียิ่งขึ้น นอกจากนี้หนังสือเล่มนี้มีความแตกต่างจากหนังสือเล่มอื่น ๆ ในการนำเสนอให้เห็นถึงสถานการณ์ต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาภายใต้เงื่อนไขที่มีอย่างจำกัด และการวิเคราะห์ความแตกต่างของลูกค้ำ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวางแผนพัฒนาองค์การ

บทสรุป

หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือที่ทำให้ผู้อ่านหลายคนได้เข้าใจถึงแนวคิด ปรัชญา ตัวแบบ การพัฒนาองค์การอย่างมีคุณภาพผ่านการถ่ายทอดของผู้เขียนที่พยายามรวบรวมมาจากประสบการณ์ของตนเอง เป็นการเปิดมุมมองทางการบริหารในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าและผู้ผลิตพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม การนำเครื่องมือทางการบริหารมาใช้ในองค์การย่อมมีทั้งผู้ที่พร้อมจะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและยินยอมที่จะรับเครื่องมือต่าง ๆ ไปใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาระบบการทำงานและองค์การ ดังนั้นการสร้างการมีส่วนร่วมและการยอมรับของบุคลากรในองค์การจึงมีความสำคัญและมีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ หนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านในด้านการวางแผนและการทำความเข้าใจสถานการณ์ที่มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นต่อไป และสามารถจัดการปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

เอกสารอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2557). TQM การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุวรรณ หวังเจริญเดช. (2557). กลยุทธ์การบริหารต้นทุนในยุคโลกาภิวัตน์. *วารสารนักบริหาร*, 34 (1), 60-68.
- Harrington, H. J., Wiggin, H., & Voehl, F. (2012). Applying TQM to the construction industry. *The TQM Journal*, 24 (4), 352-362.
- Powell, T. C. (1995, January). Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16 (1), 15-37.