

อุดมการณ์อันแน่วแน่ต่อคุณภาพ นำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ เป็นบริษัทคุณภาพระดับโลก



บริษัทดำเนินธุรกิจประเภทอะไร

บริษัท ชัยบูรณ์บราเดอร์ส จำกัด จัดจำหน่ายหมึกพิมพ์ สกรีน ผลิตภัณฑ์การพิมพ์สกรีนอย่างครบวงจร นอกจากนี้ยัง จัดจำหน่ายเครื่องพิมพ์สกรีน เครื่องพิมพ์ Inkjet สติกเกอร์ Vinyl และพลาสติกลูกฟูก Future board

จุดเริ่มต้นของการพัฒนาระบบบริหาร

ตั้งแต่ในปี พ.ศ.2542 เรามีการพัฒนากระบวนการบริหาร คือ แต่เดิม เราใช้การบริหารแบบ Management by objective หรือ การบริหารงานโดยใช้วัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณ พอปี 42 เราก็เริ่มคิดว่าน่าจะมีการปรับปรุงการพัฒนาระบบบริหาร ใหม่ ๆ จึงได้หาหนังสืออ่าน แล้วไปเจอหนังสือของ ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล จึงคิดที่จะนำระบบ TQM มาใช้ เพราะ TQM สอนให้เอาลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง เป็นการบริหารแบบทุกคน มีส่วนร่วม มีตรรกะและมีปรัชญาในการบริหารจัดการที่ชัดเจน เราจึงได้เรียนเชิญอาจารย์วีรพจน์ เข้ามาเป็นที่ปรึกษาแนะนำ ระบบ TQM เป็นเวลาประมาณ 1 ปีครึ่ง โดยเรียนอย่างเดียวจนจบก่อน แล้วจึงมาฝึกฝนทำเอง และได้ประกาศอย่างชัดเจนเมื่อ 11 มีนาคม 2545 ว่าเราจะนำ TQM มาใช้ในการบริหารจัดการ อย่างเต็มตัว

“

ทำ TQM ไป โดยไม่ได้หวังรางวัล
แต่ทำเพราะต้องการพัฒนา
ปรับปรุง คุณภาพกระบวนการต่างๆ
ให้ดียิ่งขึ้น

จุดหลักๆ ที่หวังอย่างเดียวนคือ
ต้องการให้ลูกค้ามีความสุข
ถ้าลูกค้าอยู่ได้ เราก็อยู่ได้

”



“ TQM เป็นตัวจักรสำคัญ เพราะถ้าไม่มี TQM จะไม่มีทางได้รางวัลนี้แน่นอน อยากรจะตอบแบบชัดๆ ไปเลยว่า ถ้าไม่ทำ TQM ก็อย่าไปขอรับรางวัล TQA ”

เหตุผลที่ยื่นขอรับรางวัล TQA

ทำ TQM ไป โดยไม่ได้หวังรางวัล แต่ทำเพราะต้องการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพกระบวนการต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น จุดหลักๆ ที่หวังอย่างเดียวคือ ต้องการให้ลูกค้ามีความสุข ถ้าลูกค้าอยู่ได้ เราก็อยู่ได้ ส่วนรางวัลจะคิดเสมอว่าเป็นผลพลอยได้ ถ้าเราทำดีซะอย่าง รางวัลมันก็ได้มา เปรียบเหมือนกับร่างกายที่แข็งแรง ออกกำลังกายแล้วร่างกายแข็งแรง เราก็ดีใจ แต่ถ้ามีหมีมาตรวจเรา ก็ไปตรวจ ผลออกมาว่าเราแข็งแรง มันก็เป็นผลพลอยได้มาจากการออกกำลังกาย เวลาทำจะไม่เคยคิดเรื่องรางวัลเลย จะคิดแต่ว่า ปรับปรุง ปรับปรุง อย่างที่อาจารย์วิรพจน์บอกไว้ว่า TQM คือการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการ

การสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาตินั้น

1) เพื่อต้องการ "รายงานป้อนกลับ" ที่จะได้รับจากผู้ตรวจประเมินที่ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นกระจกเงาบานใหญ่ที่สะท้อนภาพความคิดเห็นในมุมมองที่หลากหลาย มาใช้เป็นโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป

2) เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความยินดีและเห็นว่าที่เราทำกันมาไม่เสียเวลาเปล่า รางวัลก็เหมือนกับเป็นการบอกว่าเราทำมาถูกทาง ทำไมต้องทำ TQM ทำไมต้องมีเข็มมุ่ง คนระดับโลกเขาก็ทำกันทั้งนั้น มันเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับเพื่อนร่วมงานเมื่อได้รับรางวัลเพื่อนร่วมงานก็จะรู้สึกภาคภูมิใจกับเราและได้รับรู้ว่ามีคนร่วมทำแบบเดียวกับเราด้วยเช่นเดียวกัน

3) เรื่องของภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญ เพราะคนภายนอกไม่รู้จักเรา แต่ถ้าเราได้ในหัวกระดาษจดหมายว่าได้รับรางวัล TQA เขาก็จะยอมรับเรามากขึ้น และช่วยเปิดโอกาส ในการขยายตลาดทั้งในและต่างประเทศได้มากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จจนได้รับรางวัล

TQM เป็นตัวจักรสำคัญ เพราะถ้าไม่มี TQM จะไม่มีทางได้รางวัลนี้แน่นอน อยากรจะตอบแบบชัดๆ ไปเลยว่า ถ้าไม่ทำ TQM ก็อย่าไปขอรับรางวัล TQA เพราะ TQM คือเรื่องของการจัดการโดยใช้องค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ ถ้าเราไม่ทำ TQM ความรู้เราก็จะสะเปะสะปะ เรื่องโน้นเรื่องนี้ต่อกันไม่ถูก แต่ถ้าเราทำ TQM มันจะเหมือนจิ๊กซอว์ เราจะเห็นภาพรวมทั้งหมด เราจะรู้ว่าเราจะนำความรู้ในเรื่องนี้ไปใช้ในการจัดการได้อย่างไร นำความรู้ทุกเรื่องมาต่อกันได้หมด เรานำหลักการบริหาร-จัดการแบบ TQM เข้ามาใช้ในองค์กร โดยมีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญคือ

1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยมุ่งเน้นการสร้างความพอใจ ความประทับใจและภักดีในคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยจัดให้มี

- มีผลิตภัณฑ์ด้านการพิมพ์สกรีนอย่างครบวงจร
- มีสินค้าที่มีคุณภาพ ผลิตโดยผู้ส่งมอบที่ได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น ISO9001 ISO14001 มอก. 180001 OHSAS 18001





Quality Management System



Environmental Management System



Occupational Health and Safety Management System



Occupational Health and Safety Management System



สมาคมสัตวบาลแห่งประเทศไทย



- มีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา
- มีตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ครอบคลุมทั่วประเทศไทย
- การให้บริการก่อนขาย-ระหว่างขาย-หลังขาย รวมถึงการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าเสมอมา
- การให้ความรู้ด้านเทคนิคและการบริหารจัดการแก่ลูกค้า
- มีบริษัทในกลุ่มบริษัทชัยบุญรอดบริวเวอรี่ส์ ที่ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และบริการสำหรับอุตสาหกรรม การพิมพ์
- มีพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีทั้งในและต่างประเทศ

2) การทำงานเป็นทีม ที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงานและกระบวนการทำงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

3) มีการออกแบบกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการที่สนับสนุนที่ครอบคลุมกระบวนการธุรกิจที่สำคัญขององค์กร

4) มีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ความรู้สึกที่ได้รับรางวัล TQA/TQC

รู้สึกภาคภูมิใจ ดีใจ และประทับใจ เพราะรางวัลนี้ ถือเป็นรางวัลทางด้านการบริหาร-จัดการที่มีคุณค่ามากที่สุดของประเทศไทยและของสากล เพราะยังมีอีกกว่า 70 ประเทศทั่วโลกที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้เช่นเดียวกับประเทศไทย



คิดว่าบริษัทยังมีข้อที่ต้องปรับปรุงตรงไหนที่ทำให้ไม่ได้รับรางวัล TQA ในปีนี้

❗ เรามีจุดมุ่งหมายที่จะต้องไปต่อ ซึ่งเรารู้แล้วว่า เรายังมีโอกาสในการปรับปรุงในหมวดที่ 7 เรื่องของการรายงานผลสัมฤทธิ์ที่ยังขาดระดับเทียบเคียง

การที่บริษัทนำเกณฑ์ของ TQA ไปปฏิบัติ ได้ส่งผลดีต่อบริษัททางด้านใดบ้าง

❗ การสมัครเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ นั้น จะได้ประโยชน์ดังนี้

- ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงสามารถมุ่งเน้นในเรื่องที่สำคัญ และการปรับปรุงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



- กระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานตื่นตัว การเรียนรู้ของแต่ละบุคคลดีขึ้นมาก ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์และบริการดีขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นประสิทธิผลและความสามารถขององค์กรก็ดีขึ้น และที่สำคัญผลประกอบการขององค์กรก็ดีขึ้นมากด้วยเช่นเดียวกัน
- ทำให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการบริหาร-จัดการในระดับมาตรฐานโลก
- มีความมั่นใจในความสามารถที่จะออกไปแข่งขันในตลาดสากล
- คู่ค้า ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อถือและไว้วางใจมากยิ่งขึ้น
- และประโยชน์ที่มีค่ามากที่สุดนั้น ผมมีความเชื่อว่าจะไม่มีคำว่า ดีที่สุด มีแต่คำว่าดีกว่าเท่านั้น ผมยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะนำ รายงานป้อนกลับ ที่ได้รับจากผู้ตรวจประเมินที่ทรงคุณวุฒิ มาใช้เป็นโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป บนพื้นฐานของวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร 4 ถูก คือ ถูกต้อง ถูกใจ ถูกเวลา และถูกหลัก

ผลการดำเนินงานของบริษัทเปรียบเทียบก่อนและหลังจากที่มีการนำเกณฑ์รางวัล TQA ไปใช้

❗ ในภาพรวมดีขึ้นมากทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านปัจจัยนำเข้า ที่มีมาตรฐานที่สูงขึ้น และที่สำคัญคือในด้านของกระบวนการต่างๆ ที่ได้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดทั้งทางด้านการขาย การตลาด การจัดส่งสินค้า การจัดซื้อ การบริหารสินค้าคงคลัง และการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งให้ผลประกอบการดีขึ้นอย่างมั่นคง

บริษัทเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มาก่อนหรือไม่ ถ้าได้เป็นรางวัลอะไร จากหน่วยงานใด

- ปี 2544 : ตราสัญลักษณ์ Thailand's Brand จากกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์
- ปี 2545 : รางวัลผู้ส่งออกสินค้าและบริการดีเด่น (Prime Minister's Export Award) ประเภทที่ใช้ตราสินค้าของตนเอง (Thai Owned Brand) จากกรมส่งเสริมการส่งออกกระทรวงพาณิชย์
- ปี 2546 : สถานที่ทำงานน่าอยู่น่าทำงาน ระดับเงิน จากกรมอนามัย
 - : ความร่วมมือการจัดการอาชีวศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา
 - : รางวัล Best of The Best จาก The 5th Symposium on TQM - Best Practices in Thailand
- ปี 2547 : รางวัลจรรยาบรรณดีเด่น หอการค้าไทย สถานประกอบการดีเด่นตามโครงการโรงงานสีเขียวเฉลิมพระเกียรติฯ
 - : รางวัล Best Practices จาก The 6th Symposium on TQM - Best Practices in Thailand
- ปี 2548 : รางวัล Best of The Best จาก The 7th Symposium on TQM - Best Practices in Thailand
- ปี 2546-2549 : สถานประกอบการดีเด่น ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ระดับจังหวัด (ปทุมธานี)



การขอสมัครรับรางวัล TQA กับการสมัครขอรับรางวัลอื่น หรือมาตรฐานอื่นมีความแตกต่างกันอย่างไร

- มีความแตกต่างกันอย่างมาก เพราะ TQA เป็นการตรวจประเมินทั้งองค์กร ซึ่งมีอยู่ 7 หมวดคือ
- 1) การนำองค์กร
 - 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์
 - 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
 - 4) การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้
 - 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
 - 6) การจัดการกระบวนการ
 - 7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

- ซึ่งคำถามของเกณฑ์นั้น เป็นคำถามที่เปิดกว้าง และครอบคลุมในประเด็นที่สำคัญและยังมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันทั้งหมด หรือที่เรียกว่าเป็นคำถามแบบบูรณาการ ดังนั้นในการตอบคำถามหรือการตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมินจะมองว่าการดำเนินการขององค์กรมีคุณสมบัติดังนี้หรือไม่
- 1) มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนไหม
 - 2) มีการนำไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวาหรือไม่
 - 3) มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องหรือไม่
 - 4) มีการบูรณาการกันเป็นอย่างดีหรือไม่

ในส่วนของหมวดผลลัพธ์นั้น จะตรวจประเมินว่า

- 1) มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญๆ ไว้ครบถ้วนหรือไม่
- 2) มีแนวโน้มไปในทางที่ดีอย่างต่อเนื่องหรือเปล่า
- 3) มีการเทียบเคียงกับคู่แข่งที่สำคัญหรือของอุตสาหกรรมหรือเปล่า
- 4) และมีการเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในหมวดอื่นๆ หรือไม่

บทบาทในการถ่ายทอดความรู้สู่สังคม

📌 เรื่องนี้เป็นสิ่งสำคัญมากๆ บริษัทฯ จะคิดเสมอว่าถ้าสังคมอยู่ได้ บริษัทก็อยู่ได้ ถ้าบริษัทอยู่ได้ เพื่อนร่วมงานก็อยู่ได้ เราถามเพื่อนร่วมงานเสมอว่า ถ้ามีคนผ่านหน้าบริษัท ๆ ของเรา อยากจะให้เค้าร้องยี้หรือร้องว้าว ทุกคนก็ตอบเป็นเสียงเดียวกันว่าอยากให้ร้องแบบหลัง จึงถามต่อว่าแล้วจะทำอย่างไร เราก็ต้องคืนให้กลับสังคม สื่อสารกับชุมชนรอบข้าง เพราะฉะนั้น บริษัทจะมีกิจกรรมหลายๆ อย่าง อาทิเช่น การบริจาคโลหิต การทำพื้นที่ให้ผู้สูงอายุ ให้ความรู้แก่สังคม ถ้ามีโอกาสเราก็ยินดีจะให้คำแนะนำและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ เพราะความรู้นั้นยิ่งให้ยิ่งมี ยิ่งให้ยิ่งได้กลับ อันดับแรกเลย คนที่จะได้คือเรา จากการจัดลำดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในปี 2549 เราอยู่อันดับที่ 32 ในขณะที่ประเทศสิงคโปร์อยู่อันดับที่ 3 ถ้าถามว่าประเทศไทยมีประชากรเท่าไร ประเทศสิงคโปร์มีประชากรเท่าไร ทำไมสิงคโปร์เก่งกว่าเรา ทั้งๆที่พื้นที่เขาเล็กกว่าเรา คนเขาก็น้อยกว่าเรา แต่เพราะคนของเขามีการจัดการที่ดี เขาใช้ความรู้ ใช้สมองในการทำงาน เพราะฉะนั้นการที่เราแพ้เขา ก็เพราะเรื่องของการจัดการนั่นเอง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะบอกไว้ว่าคุณต้องแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ผมอยากเห็นประเทศไทยของเรามีความสามารถในการจัดการ ในการแข่งขัน แลกเปลี่ยนความรู้กันไปมา คนไทยเราต้องก้าวหน้าได้อย่างแน่นอน ถ้าประเทศไทยของเราอยู่ได้อย่างมั่นคง รุ่นลูกรุ่นหลานของเราก็อยู่ได้อย่างมั่นใจ

“

เราถามเพื่อนร่วมงานเสมอว่า
ถ้ามีคนผ่านหน้าบริษัท ๆ ของเรา
อยากจะให้เค้า
ร้องยี้หรือร้องว้าว
ทุกคนก็ตอบเป็นเสียงเดียวกัน
ว่าอยากให้ร้องแบบหลัง

”

