



# ประสิทธิผล 9 ประการ ของ TQM Foundation

ชื่อผู้แต่ง ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล  
 แต่งเมื่อ 1 ตุลาคม 2550

ประสิทธิผล 9 ประการ ที่จะเกิดขึ้นจากการนำ TQM/TVM มาใช้บริหารธุรกิจในปีแรก (TQM Foundation ของ TQM Best)

1. ผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร มีการปรับเปลี่ยน **ทัศนคติในการทำงาน (ค่านิยมหรือวัฒนธรรมองค์กร)** ดังนี้
  - จาก ผลิตสินค้าตามใจชอบ (Production-Out)
  - เป็น ผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้าและตลาด (Market-In)
  - จาก ทำงานตามใจชอบ (Work-Out)
  - เป็น ทำงานตามความต้องการของกระบวนการงานถัดไป (Nest Processes are Customers)
  - จาก พึ่งพาการตรวจสอบในขั้นสุดท้าย (Final Inspection)
  - เป็น เอาใจใส่ในการปรับปรุงกระบวนการ (Process Orientation)
  - จาก แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Remedy)
  - เป็น เน้นการป้องกันมิให้ปัญหาเกิดซ้ำ (Prevention)
  - จาก ทำงานโดยไม่มีวางแผน-ตรวจสอบ-ปรับปรุง
  - เป็น ปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอตามวงจร Plan-Do-Check-Act
  - จาก ตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก
  - เป็น ตัดสินใจโดยใช้ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ
2. ผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร **มีความสุขสาน และความสุขใจ** จากการร่วมมือกันเรียนรู้และคิดค้นเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆร่วมกัน

3. **กระบวนการและวิธีปฏิบัติงาน** ต่างๆทั่วทั้งองค์กร **ได้รับการออกแบบใหม่ให้มีคุณภาพดีขึ้น** โดยเน้นที่
  - ทำให้ถูกต้องตั้งแต่ขั้นตอนแรกๆ
  - ยกเลิกงานที่ไม่จำเป็น (เช่น การตรวจสอบ การทำซ้ำ) รวบหรือลดงานที่ทำซ้ำซ้อนกันให้เหลือขั้นตอนเดียว
  - เปลี่ยนไปใช้วิธีการอื่นที่ทำงานง่ายกว่า ได้ผลดีกว่า
  - สลับลำดับการทำงานใหม่
  - ย้ายการทำงานบางอย่างออกไปทำนอกกระบวนการ
  - ปฏิบัติงานหลายอย่างขนานกันไปพร้อมๆกัน
4. **สินค้ามีคุณภาพดีขึ้น** โดยวัดได้จากอัตราส่วนสินค้าบกพร่องลดลง 20~80% ภายในเวลาปีเดียว
5. **รอบเวลาการผลิตและการทำงานต่างๆ ลดลง** 10~30% ภายในเวลาปีเดียว
6. **ต้นทุนโดยรวม** (วัตถุดิบ แรงงาน ฯลฯ) **ลดลง** 5~15% ภายในเวลาปีเดียว
7. **ลูกค้าพึงพอใจ** โดยที่ **ลูกค้าเก่าซื้อเพิ่มขึ้น** 5~10% ในปีแรก และ 10~30% ในปีถัดมา (\*) **จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น** 10~40% ในปีถัดมา (\*)
8. **ยอดขายเพิ่มขึ้น** 20~50% ในปีถัดมา (\*)
9. **กำไรเพิ่มขึ้น** 10~20% ในปีแรก และ 20~30% ในปีถัดมา (\*)

(\*) **หมายเหตุ** การนำระบบบริหารแบบ TQM Foundation มาใช้ในปีแรก จะเน้นที่ การปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนและการออกแบบใหม่กระบวนการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร จึงทำให้ประสิทธิผลในข้อ 7, 8, 9 ไม่ชัดเจนมากนักในปีแรก แต่จะเห็นได้ชัดในปีต่อมา

## อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

1. ประมวลจากประสบการณ์กว่า 10 ปี (นับตั้งแต่ พ.ศ.2539) ในการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อพัฒนาระบบบริหารให้แก่บริษัทต่างๆ ของ ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล
2. ผลการดำเนินงานของ SCI
3. ผลการดำเนินงานของ SK

บทความนี้ได้รับการเผยแพร่เป็นครั้งแรกใน www.tqmbest.com ศูนย์รวมความรู้ด้านการบริหารที่เป็นเลิศ เมื่อวันที่ 1 ต.ค. 50 ผู้ถือลิขสิทธิ์ อนุญาตให้ท่านนำไปเผยแพร่ต่อสาธารณชนเพื่อเป็นวิทยาทาน โดยมีใช้เป็นการดัดแปลง ทำซ้ำ เพื่อการค้าขายยังประโยชน์ส่วนตัวโดยมิต้องขออนุญาตล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ขอความกรุณาแจ้งให้เราได้รับทราบด้วย