

ปกิณกะ

เส้นทางสู่องค์กรคุณภาพ The Way to be Quality Organization

ประสิทธิ์ ชนะรัตน์*

คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ตัดสินใจเลือกกระบวน Total Quality Management TQM มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ เพื่อนำไปสู่องค์กรคุณภาพ หลายๆ คนอาจจะรู้จัก TQM มาบ้างแล้ว แต่ถ้าหากจะนำมาใช้ และให้บุคลากรได้เข้าใจทุกคนเป็นเรื่องยาก เพราะบุคลากรในคณะ มีหลายระดับชั้นตั้งแต่ คนงาน ลูกจ้างประจำ นักการภารโรง นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ การเงิน และ คณาจารย์ ฯลฯ เป็นต้น เพื่อความเข้าใจของบุคลากรทุกๆ คน ผู้เขียนขออนุญาตเรียก TQM ง่ายๆ สั้นๆ อย่างไทยว่า “ทคม”

“ทคม” หมายถึงอะไร ?

“ทคม” ประกอบด้วยองค์ 4 ประการ คือ ทุกคนมา ทุกคนมุ่ง ทุกคนมี ทุกคนไม่ ดังนี้

1. ทุกคนมา

ประการแรก ทุกคนตื่นเช้าขึ้นมา ต้องคิดมาทำงาน ไม่มาทำงานสาย มาด้วยความพร้อมเพรียงกัน ตั้งใจมาทำงาน มาให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ไม่ขาดงาน หากจะลา ก็ลาพักผ่อน ต้องลาด้วยเหตุที่จำเป็นจริงๆ ต้องคิดเสมอว่า ถ้าเราไม่มาทำงาน เพื่อนร่วมงานต้องทำงานเพิ่มขึ้น หากมีการประชุมสัมมนา ฝึกอบรม ประชุมใดๆ ก็ตาม ทุก

คนต้องมาประชุม มาตรงเวลา มาร่วมกันคิด และร่วมกันทำ มิใช่เพียงแต่จะคิด เพียงแต่จะพูด นำเสนอความเห็นอย่างเดียว แต่ไม่ทำ การจะเป็นองค์กรคุณภาพได้นั้น ต้องคิดด้วยและทำด้วยทุกคน กล่าวโดยสรุปในข้อนี้ คือ ทุกคนมาทำงาน / ทุกคนมาตรงเวลา / ทุกคนมาร่วมประชุม / ทุกคนมาร่วมกันคิด / ทุกคนมาร่วมกันทำ

2. ทุกคนมุ่ง

2.1 ทุกคนในองค์กร จะต้องมีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กร คือความสำเร็จของทุกๆ คน เมื่อองค์กรก้าวไปสู่องค์กรคุณภาพ ถือว่าเป็นความสำเร็จขององค์กร ที่มีได้เกิดขึ้นตามลำพังจากผู้บริหาร ซึ่งได้แก่ คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา เป็นอาทิ และได้เกิดขึ้นเองจากหัวหน้าหน่วยงาน แต่เกิดขึ้นจาก ผู้ปฏิบัติงานทุกคน

2.2 ทุกคนในองค์กร มุ่งเน้นผู้รับบริการพอใจ (Customer satisfaction)

การทำงานของผู้ปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ หรือลูกค้าเสมอ จะต้องคำนึงให้ผู้รับบริการพอใจ เราจะต้องถามตัวเองว่า ผู้รับบริการคือใคร ผู้รับบริการ คือบุคคลที่รับงานต่อจากเรามีทั้งผู้รับบริการภายใน (Internal customer)

*ภาควิชาจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก, อดีตผู้จัดการคุณภาพ (QMR) คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

และผู้รับบริการภายนอก (External customer) ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ผู้ป่วยที่มารับบริการจากศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์ และผู้ใช้บัณฑิตของเรา ได้แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

3. ทุกคนมี

3.1 ทุกคนมีคุณภาพ

ทุกคนต้องตระหนักเสมอว่า องค์กรจะมีคุณภาพได้ คนในองค์กรต้องเป็นคนที่มีความรู้ ประสิทธิภาพ ปรัชญาของคณะเทคนิคการแพทย์ เน้นว่า ความรู้ และความชำนาญได้จากการปฏิบัติงาน (Learning by doing) ได้จากการศึกษาฝึกอบรม ฉะนั้น องค์กรจะต้องคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน มีระบบการคิดสรรที่ดี มีคุณภาพ มีระบบการประเมิน การบำรุง สร้างขวัญกำลังใจที่ดี มีระบบการฝึกอบรมที่ดี เพื่อทุกคนจะได้มีคุณภาพอยู่ตลอดระยะเวลา มีระบบที่ธำรงรักษาไว้ซึ่งคนดี มีคุณภาพ

3.2 ทุกคนมีความสำคัญ

คนในองค์กรทุกคน ถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ หากไม่สำคัญแล้ว เขาก็มีอัตราเงินเดือนจ้างหรือ ฉะนั้น ทุกตำแหน่ง มีความสำคัญเหมือนนิ้วเหมือนตะปู เหมือนฟันเฟืองทุกฟันทุกซี่ หากฟันเฟืองซี่ใดหักไป กงล้อก็หมุนไม่ได้ ฉะนั้น ขอให้ทุกคนระลึกเสมอว่า เราคือบุคคลสำคัญของหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานของเราทุกคนถือเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงานเช่นเดียวกัน

3.3 ทุกคนมีคุณค่า

บุคคลทุกคนในองค์กร ต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตัวเรามีคุณค่า มีราคา ผลงานของเราไม่ว่าจะเป็นส่วนใดก็ตาม ย่อมมีคุณค่า ย่อมมีมูลค่าเพิ่ม (Value added) อยู่เสมอ ไม่คิดว่าตนเองเป็นคนด้อย ไม่มีคุณค่า ไม่มีราคาค่างวดอันใด ขอให้คิดในเชิงบวก เชิงสร้างสรรค์เสมอ

3.4 ทุกคนมีความสัมพันธ์กัน

องค์กร ไม่สามารถที่จะอยู่ได้ด้วยบุคคลเพียงคนเดียว เพียงกลุ่มเดียว ทุกคนต้องมีความสัมพันธ์กัน ทำงานกันเป็นทีม เพื่อจะทำให้เกิดสปีริตของทีม มีความเข้าใจกัน เห็นอกเห็นใจกัน ทำงานแบบเครือข่าย (Network) ซึ่งกันและกัน มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ประสานภารกิจซึ่งกันและกัน

3.5 ทุกคนมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา (Quality improvement)

องค์กรคุณภาพในญี่ปุ่น ได้นำระบบไคเซ็นมาใช้ ทำให้ญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีคุณภาพ ไคเซ็นแปลว่า ปรับปรุงตลอดเวลา ฉะนั้น บุคคลในองค์กร ต้องมีการปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา ปรับปรุงงานของตนเอง ปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเอง ปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเอง ของกลุ่ม ของหน่วยงานอยู่เสมอ ต้องคิดเสมอว่า ผลงานในวันนี้ ย่อมจะดีกว่าผลงานเมื่อวานนี้ ผลงานวันพรุ่งนี้ ต้องดีกว่าผลงานในวันนี้ หากไม่มีการปรับปรุงเราก็จะล้าหลังกว่าผู้อื่นกว่าหน่วยงานอื่นแน่นอน ไม่ปรับปรุงก็เปรียบเสมือนผู้อยู่กับที่

3.6 ทุกคนมีแผนในการทำงาน

การทำงานในองค์กร จะต้องมีการวางแผน มีการกำหนดว่า จะทำอะไร หากไม่มีการวางแผนการทำงานก็จะทำตามยถากรรม จะประสบความสำเร็จยาก การวางแผนจะรู้ว่า จะทำอะไรบ้าง จะทำอะไรก่อนอะไรหลังตามลำดับความสำคัญ หากทำไม่ได้ตามแผน เราจะมีการปรับเปลี่ยนแผนอย่างไรบ้าง ในแต่ละแผนใครเป็นผู้รับผิดชอบ และการกำหนดแผนว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด แผนงานที่สำคัญได้แก่

- (1) แผนงานบริหารจัดการกระบวนการ เช่น การจัดการการเรียนการสอน
- (2) แผนปรับลดค่าใช้จ่าย
- (3) แผนการให้ความปลอดภัย

- (4) แผนพัฒนาขวัญและกำลังใจ
- (5) แผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและอบรม
- (6) แผนพัฒนาสภาพแวดล้อม
- (7) แผนภาพพัฒนาภาพลักษณ์ และประชาสัมพันธ์ขององค์กร
- (8) แผนพัฒนาความเป็นผู้นำขององค์กร
- (9) แผนสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- (10) แผนงานจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality manual, QM), คู่มือการดำเนินงาน (Standard operating procedure, SOP หรือ Procedure Manual, PM), และคู่มือกำกับการปฏิบัติงาน (Work instruction, WI)

3.7 ทุกคนมีส่วนร่วม

ทุกคนในองค์กรจะต้องทำงานอย่างมีส่วนร่วม และทำให้กับองค์กร (Participation and contribution) มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มวางแผนด้วยกัน มีส่วนร่วมในการทำ มีส่วนร่วมในการปรับปรุง มีส่วนร่วมในการบริหาร ฉะนั้น ผู้บริหาร จะต้องตระหนักถึงการกระจายงาน กระจายอำนาจ (Empowerment) เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย

3.8 ทุกคนมีการป้องกันมิให้คุณภาพเสื่อมลง (Total preventive maintenance, TPM)

ในการทำงาน แต่ละคนจะต้องทำความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานของตนเอง วัตถุประสงค์ของการทำงาน และต้องพยายามป้องกัน ตรวจสอบ มิให้เกิดข้อบกพร่อง ผิดพลาดในการทำงาน อันเป็นเหตุของการเสียเวลา เสียงบประมาณ และทำให้คุณภาพด้อยลงไป

4. ทุกคนไม่

4.1 ทุกคนไม่ดำเนินซึ่งกันและกัน

ทุกคนเมื่อตระหนักว่า องค์กรเป็นของทุกคน แต่ละคนมีหน้าที่ช่วยเหลือกันและกัน เมื่อเกิดมี

ปัญหา จะต้องหันหน้าเข้าหากันเพื่อหาทางแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น แทนการที่จะดำเนินซึ่งกันและกัน เป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ

4.2 ทุกคนไม่คิดทำเพื่อตัวเอง

องค์กรที่มีแต่บุคลากร ที่มุ่งคิดกระทำการเพื่อประโยชน์ของตนเอง องค์กรนั้นย่อมจะเจริญมิได้ ทุกๆ คนจึงควรคิดทำเพื่อประโยชน์ขององค์กรเหนือประโยชน์ส่วนตัว

คุณภาพ หมายความว่าอะไร

คุณภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้

1. ตรงตามมาตรฐาน (Fitness to standard)
2. ตรงตามการใช้งาน และประโยชน์ใช้สอย (Fitness to use)
3. เหมาะสมกับต้นทุนและราคา (Fitness to cost)
4. ตรงตามที่ผู้รับบริการพอใจ (Fitness to customer satisfaction)

เป้าหมาย ของ “ทคม” เป็นประการใด

การกำหนดเป้าหมาย ต้องกำหนดทั้งเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ และเชิงระยะเวลา การนำระบบ “ทคม” มาใช้ เพื่อให้องค์กรของเรา เดินไปสู่องค์กรคุณภาพ (Quality organization) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) จนถึงองค์กรแห่งความเป็นอัจฉริยะ เป็นองค์กรแห่งภูมิปัญญา (Wisdom organization) และเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (Excellent organization) ในที่สุดหลักสำคัญของ “ทคม” คืออะไร

“ทคม” มีหลักที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และจะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นตลอดเวลา
2. องค์กรจะต้องมีมุมมอง วิสัยทัศน์ และความคิดที่เปิดกว้าง

3. บุคลากรขององค์กร จะต้องยอมรับความคิดเห็น นโยบาย แนวทางปฏิบัติ รับรู้กันทั่วองค์กร

4. บุคลากรขององค์กร จะต้องเรียนรู้ร่วมกันทำงานเป็นทีม

5. บุคลากร จะต้องคิดกันเป็นระบบ ไม่คิดเป็นปัจเจกบุคคล

ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการนำระบบ “ทคม” ไปใช้

ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวนั้น ขึ้นอยู่กับ “3 วินัย 3 วิสัย” ได้แก่

1. วินัยทางการเงินขององค์กร การรู้จักใช้งบประมาณที่คุ้มค่า โดยใช้งบประมาณน้อยแต่ได้ประโยชน์สูงสุด

2. วินัยทางการบริหาร

3. วินัยของบุคลากร

4. วิสัยทัศน์ขององค์กร และผู้นำขององค์กร

5. วิสัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากร

6. วิสัยความมุ่งมั่น ความพากเพียรพยายามของบุคลากร ที่จะไปสู่ความสำเร็จ พากเพียรที่จะแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้

การประเมินองค์กรคุณภาพ

หลักในการประเมินว่าองค์กรของเรานั้นมีสถานะเป็นองค์กรคุณภาพเพียงใด โดยระบบ “ทคม” แล้ว เราสามารถประเมินในหัวข้อเหล่านี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)

1.1 หัวหน้าองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีภาวะผู้นำเพียงใด การประกันคุณภาพจะสำเร็จหรือล้มเหลว ปัจจัยหลักอยู่ที่ผู้บริหาร หากไม่เห็นชอบ ไม่มี

วิสัยทัศน์ ไม่จริงจัง ไม่มีความกระฉ่งในการประกันคุณภาพแล้ว โอกาสประสบความสำเร็จขององค์กรนั้นมีน้อยมาก มีหลายองค์กรที่หัวหน้าองค์กรนิยมทำตามแฟชั่น ในที่สุด การประกันคุณภาพในหน่วยงานนั้นก็ประสบปัญหาล้มลุกคลุกคลาน องค์ประกอบของภาวะผู้นำของหัวหน้าองค์กร ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ ความกล้าหาญ ความเป็นอิสระ ความยืดหยุ่น การตัดสินใจ การกระจายอำนาจ การรับฟัง การเคารพผู้อื่น ความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรม ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ฯลฯ เป็นต้น

1.2 ความเป็นองค์กรชั้นนำ

องค์กรของเรา ความเป็นชั้นนำในด้านใดอันได้แก่ ในด้านการวิจัยพัฒนา ด้านการเรียนการสอน ความสามารถในการผลิตโดยใช้ต้นทุนต่ำหรือในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ วัดได้จากผลงานการตีพิมพ์ การยอมรับของหน่วยงานอื่น

1.3 ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมกับสังคม

องค์กรของเราให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อสังคมเพียงใด องค์กรที่มีคุณภาพ จะต้องให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ทำให้สังคมเดือดร้อน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรกับสังคมหรือบุคคลในชุมชน

2. ข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์

2.1 การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร

มีการเก็บ วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการใด ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ เพื่อค้นหา นำมาใช้ได้ทันที

2.2 การทราบข้อมูลข่าวสารของคู่แข่ง

หากจะเป็นองค์กรชั้นนำ ต้องทราบว่าคู่แข่งของเราคือใคร คู่แข่งของเรามีความสั่นทอนทางด้านใด และทราบข้อมูลรวมถึงกลยุทธ์ของคู่แข่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับองค์กรของเรา และนำ

มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรของเราให้เท่าเทียมหรือดีกว่าคู่แข่ง

2.3 การวิเคราะห์และนำไปใช้ของข้อมูลข่าวสาร

เมื่อเราได้รับข้อมูล (Data) ข่าวสารต่างๆ มาควรมีการนำมาวิเคราะห์เป็นข้อสารสนเทศ (Information) และนำไปใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการตัดสินใจได้

3. การวางแผน

3.1 การวางแผนกลยุทธ์

ได้มีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเพียงใด ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกอย่างไรในการจัดทำแผน ได้มีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับหรือไม่ ได้มีการจัดทำแผนเพื่ออนาคตหรือไม่เพียงใด

3.2 การนำแผนไปใช้

การนำแผนไปใช้ กระทำได้ตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผน ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวหรือไม่

4. การบริหารและการพัฒนาบุคคล

4.1 ระบบการประเมินบุคลากร

มีระบบการประเมินบุคคลที่ให้ความเป็นธรรม ให้ขวัญและกำลังใจ และการให้ผลตอบแทนหรือรางวัล (reward) ต่อผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงใด

4.2 กระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากร

มีคู่มือการปฏิบัติงาน (Standard operating procedure, SOP) การกำหนดภาระหน้าที่ (Job description) ที่ชัดเจน

4.3 การให้การศึกษอบรม พัฒนาบุคลากร

องค์กรต้องจัดให้มีการพัฒนาการศึกษาอบรมแก่บุคลากรอยู่เป็นประจำ สม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถยิ่งขึ้นฉะนั้น

องค์กรจะต้องจัดแผนการฝึกอบรม และงบประมาณให้เพียงพอด้วย

4.4 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร

บุคลากรจะมีขวัญกำลังใจดี มีความพึงพอใจต่อองค์กร การทำงานก็จะมีคุณภาพ เพราะการมีสุขภาพจิตที่ดี มีผลต่อการผลิตผลงานที่ดีเป็นทวีคูณ ฉะนั้น องค์กรควรตรวจสอบ ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรด้วย หาสาเหตุแห่งความไม่พึงพอใจว่าเกิดจากอะไร อาจจะมีระบบการให้ข้อเสนอแนะ (Suggestion box) ไว้ด้วยก็ได้

5. การบริหารกระบวนการ

5.1 การออกแบบการผลิต การบริการ

การออกแบบการผลิต เช่น การผลิตบัณฑิต การจัดทำหลักสูตร มีกระบวนการจัดทำอย่างไร รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สมาคมผู้ประกอบการวิชาชีพ คณะกรรมการประกอบโรคศิลป์ นักศึกษาเก่า แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฯลฯ มากน้อยเพียงใด หรือการเปิดการทดสอบเพื่อบริการ การให้บริการทางคลินิก ได้คำนึงถึงผู้รับบริการหรือไม่เพียงใด

5.2 การบริหารจัดการของกระบวนการผลิตหลัก

องค์กรจะต้องกำหนดได้ว่า อะไรคือการผลิตหลัก อะไรเป็นการผลิตรองหรือเสริม กระบวนการผลิตมีการบริหารจัดการดีเพียงใด

5.3 การบริหารจัดการของกระบวนการผลิตเสริม

กระบวนการผลิตเสริม มีการบริหารจัดการอย่างไร ให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด

5.4 การบริหารจัดการของหน่วยป้อนวัตถุดิบ

วัตถุดิบ หมายถึงงานหรือวัตถุดิบก่อนจะมาถึงงานของเรา เช่น ระบบการรับนักศึกษา มีการบริหารจัดการอย่างไร

6. การบรรลุผลขององค์กร

6.1 คุณภาพของผลผลิตและการบริการ

คุณภาพของผลผลิตของเรา ได้มีระบบการประเมินคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ตรงตามการใช้งาน หรือประโยชน์ใช้สอย ตรงตามความพอใจของผู้รับบริการหรือไม่

6.2 ผลสัมฤทธิ์ของการใช้งบประมาณ

ในการผลิต จะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณเสมอ ว่าใช้ค่าใช้จ่ายในการผลิตให้ต่ำสุดหรือไม่ มีแผนการลดค่าใช้จ่ายหรือไม่ ได้ผลงานคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่

6.3 คุณภาพของหน่วยป้อนวัตถุดิบ

วัตถุดิบ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของกระบวนการผลิต คุณภาพของหน่วยที่ป้อนวัตถุดิบ มีการบริหารจัดการที่ดีหรือไม่ เช่น คุณภาพของโรงเรียนของนักเรียนก่อนเข้ามหาวิทยาลัย หรือคุณภาพของภาควิชาที่สอนนักศึกษา ก่อนที่นักศึกษาจะมาเรียนกับภาควิชาของเรา ฯลฯ เป็นต้น

7. มุ่งสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

7.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ในยุคปัจจุบัน ลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญขององค์กร ฉะนั้น องค์กร/หน่วยงาน ต้องมีระบบการศึกษาลูกค้า หรือผู้รับบริการ เพื่อทราบข้อมูลความต้องการ และนำมาแก้ไขปรับปรุงการผลิตให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

7.2 การบริการความสัมพันธ์ของผู้รับบริการ

เราจะรักษาลูกค้า หรือผู้รับบริการที่มีอยู่เดิมได้อย่างไร เราจะหาลูกค้า/ผู้รับบริการใหม่เพิ่มขึ้นได้อย่างไร การบริการความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรจึงมีความสำคัญมาก การพบปะ การติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นวิธีการที่จำเป็น

7.3 กระบวนการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือไม่ หากผลผลิตของเรา คือบัณฑิต การวิเคราะห์ของผู้ใช้ผลผลิตคือ หน่วยงานของรัฐ และเอกชนตามโรงพยาบาลต่างๆ พึงพอใจบัณฑิตของเรามากน้อยเพียงใด มีข้อที่ควรปรับปรุงอย่างไร เพื่อนำมาพิจารณาทบทวน แก้ไขให้ดีขึ้น ตรงตามความประสงค์ หากผลงานของเรา คือการทดสอบแพทย์หรือผู้ป่วยที่นำผลไปใช้ พึงพอใจหรือไม่

บัญญัติ 16 ประการของ "ทคม"

1. ความเป็นผู้นำ
2. การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การกำหนดแผน/วิสัยทัศน์/พันธกิจ/นโยบาย/แผนปฏิบัติการ
4. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human resource management)
5. การมีส่วนร่วมของบุคลากร
6. ระบบพัฒนาบุคลากร
7. การให้ขวัญและกำลังใจ
8. การบริหารจัดการที่เหมาะสม
9. การบริหารกระบวนการที่เหมาะสม
10. คุณภาพของวัตถุดิบ
11. การแข่ง ดี กับ องค์กร เป้าหมาย (Benchmarking)
12. การเน้นผู้รับบริการ (Customer focus)
13. การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
14. การพัฒนาผลผลิตและการบริการ
15. การมีส่วนร่วมต่อสังคม
16. การประเมินผลระบบอยู่เสมอ

สรุป

การดำเนินกิจกรรมเพื่อนำไปสู่องค์กรคุณภาพนั้น ต้องคำนึงถึงเป้าหมายหลักด้านนวัตกรรม การวิจัยและพัฒนา การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการบำรุงรักษาเชิงป้องกันมิให้คุณภาพลดลง

โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิด ในการทำอยู่เสมอ
องค์กรของเราก็จะก้าวไปสู่องค์กรคุณภาพ องค์กร
แห่งการเรียนรู้ องค์กรแห่งอัจฉริยะ องค์กรแห่ง
ภูมิปัญญา และองค์กรแห่งความเป็นเลิศในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

1. George S, Weimerskirch A (eds). In: Total Quality Management. USA: John Wiley & Sons, 1994.