

“ทำอย่างไร TQM จึงจะเป็นจริงในทางปฏิบัติ”

TQM : Total Quality Management

การประกันคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ก่อนอื่นมารู้จักกับ **ปรัชญาของ TQM** กันก่อน TQM มุ่งหวังให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่ายร่วมมือกันในการสร้างคุณภาพของงานขององค์กร ต้องการให้พนักงานทุกคนค้นหาปัญหาเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง TQM สอนให้ป้องกันของเสีย ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นสินค้า ข้อมูลข่าวสาร หรือความสำเร็จของเป้าหมายตามที่ลูกค้าทั่วทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งฝ่ายบริหารคาดหวัง TQM ยังหมายถึงระบบการตรวจหรือสืบค้น เพื่อสามารถระบุปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ได้รับการแก้ไขปรับปรุง

"TQM เป็นระบบอันทรงประสิทธิภาพที่รวบรวมความพยายามของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพ รักษาคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพ เพื่อทำให้เกิดการประหยัคมากที่สุดในการผลิตและการบริการ โดยยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน"

"TQM คือ แนวคิดที่ต้องการภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารระดับสูง ในกิจกรรมทั้งหลายในกระบวนการ องค์กรที่นำ TQM มาใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลนั้น จะสังเกตเห็นได้ จากการมีพนักงานที่ได้รับการฝึกและกระตุ้นให้มีสำนึกด้านคุณภาพ มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่สร้างสรรค์ ริเริ่มไว้วางใจซึ่งกันและกัน และทุกคนทุ่มเทให้แกการแสวงหาคุณภาพที่ดีกว่า เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ผลผลิตและบริการที่น่าพอใจ"

"TQM เป็น ยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงสมรรถนะอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ และทุก ๆ จุด ที่อยู่ในความรับผิดชอบ มันประกอบด้วยเทคนิคการบริหารขั้นพื้นฐาน จิตใจมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และเครื่องมือเชิงวิชาการภายใต้โครงสร้างที่มีวินัย โดยพุ่งเป้าไปที่ทุก ๆ กระบวนการ ประสิทธิผลแห่งการปรับปรุงนั้น เพื่อสนองตอบเป้าหมายในมุมมองกว้าง อาทิ การลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ ท้นกำหนด และสอดคล้องกับภาระกิจที่ต้องการ การเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นวัตถุประสงค์ที่อยู่เหนือสิ่งอื่นใด"

ไม่ว่าจะมีกี่ความหมาย

สรุปง่าย ๆ ว่า TQM หมายถึง และ ที่ต้องทำ เพราะเป็นระบบการทำงานที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนทุกส่วนงานต่างให้ความสำคัญ สนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีส่วนร่วม ในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะ **ตอบสนองความต้องการ** และสร้าง **ความพอใจให้แก่ลูกค้า** ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

ซึ่งมีหลายองค์กรที่นำไปใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่องประสบความสำเร็จอย่างคาดไม่ถึง

เมื่อเรารู้ว่ากลไกสำคัญ คือตัวพนักงานทุกคนไม่ว่าระดับใด แล้วหันกลับมามองบริษัทเรา เราพบว่า จริงๆแล้วพนักงาน ของเรามีศักยภาพ ในแต่ละด้านที่ดี เพียงแค่สามารถดึงมาใช้ สร้างพลังขับเคลื่อน เปิดช่องทาง มอบโอกาสให้พวกเข้าเหล่านั้นได้แสดงออกมา แล้วส่งเสริมสนับสนุน ก็จะยิ่งเกิดรุ่นอื่นๆตามมา

เราเคยปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้เร็วทันต่อเหตุการณ์ เป็นบริษัทใหญ่ ที่ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความรวดเร็ว ในการที่จัดการกับเรื่องต่างๆ ได้ดี องค์กรโตขึ้นพัฒนาขึ้นย่อมต้องเพิ่มวิธีขั้นตอนในการดูแล แต่การสร้างสิ่งเหล่านี้ต้องสร้างเพื่อให้ทุกคนทำงานได้ง่ายขึ้น มีคุณภาพ ในเวลาที่กำหนดไว้ ก็จะยิ่งทำให้เราเติบโตแบบไม่อยู่อาย

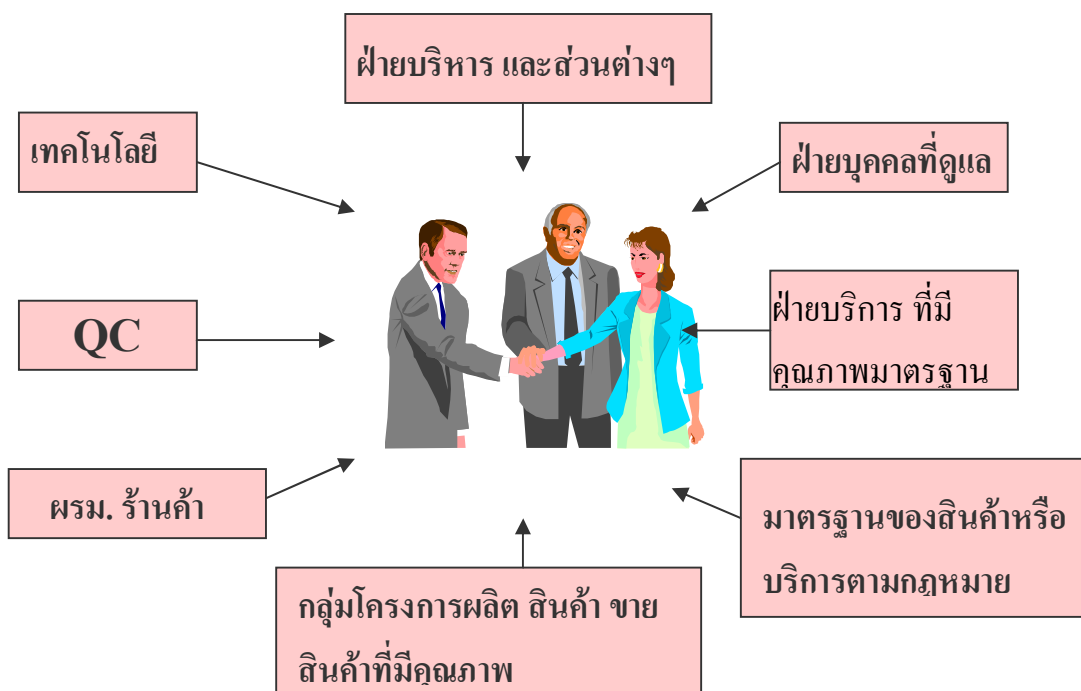
เราทุกคนคิดว่าเราทำบทบาทของเราอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ จนเรารู้สึกว่ามีงานหนักเต็มไปหมด เราเต็มที่แล้วนะ แต่สิ่งเหล่านี้ ก็คือสิ่งที่เราคิดเอง ไม่ใช่เป็นสิ่งผิดที่เราทุ่มเทเต็มที่ แต่จะดีกว่าไหมถ้าเราทุ่มเทอย่างมีเป้าหมาย และยังมีเพื่อนๆไม่ว่า จะเป็นฝ่ายใดในบริษัท ตามทุ่มเทไปในทิศทางเดียวกัน ย่อมมีพลังไปสู่เป้าหมายที่สำเร็จกว่าเสมอ ตัวอย่างเราคงเคยดูการ์ตูนปลานินจา ที่ตอนพวกปลาติดอวนของเรือประมง ถ้าต่างคนต่างออกแรงกันอย่างเต็มที่แต่ละคนละทิศละทางแต่ก็เพื่อเอาตัวรอด ก็ยากที่จะสำเร็จ กลับกันพวกปลาวายคำไปในทิศทางเดียวกัน กลับมีพลังมากมายจนฉีกอวนหลุดได้ ก็เป็นข้อคิดให้เรานำไปใช้ได้

เมื่อทิศทางเรา เราคือบริษัทขายบ้านที่อยู่อาศัย เราไม่ได้ขายแค่นั้นเราขายความเป็นอยู่สภาพแวดล้อม และที่สำคัญบริษัทเราขายความรับผิดชอบต่อ ขายความความยั่งยืนในระยะยาว

ดังนั้นเมื่อเราทำให้ลูกค้าได้รับก่อนผลเหล่านั้นก็จะกลับมาสู่บริษัทเราเอง ซึ่งเรารู้ดี ว่าคือเรื่อง คุณภาพเวลาและบริการของทุกๆส่วน

เมื่อเรารู้เราลองเริ่มจากตัวขยายไปสู่ฝ่ายเรา ขยายไปสู่ฝ่ายอื่นๆ รวมถึงขยายไปสู่เพื่อนร้านค้า ผรม. แม้แต่คนงานทุกคน ให้มีความมุ่งมั่น ตระหนัก ในเป้าหมายเดียวกันย่อมเกิดพลังที่ยิ่งใหญ่

การร่วมมือทำ TQM การประกันคุณภาพทั่วทั้งองค์กร



ในแต่ละส่วนงานย่อมมีความสำคัญ ที่เกื้อหนุนกัน เราไม่สามารถทำงานฝ่ายเดียวได้ เพียงแต่แต่ละฝ่ายเริ่มจากทำบทบาทหน้าที่ **ตามชื่อ** ของฝ่ายตน ให้อย่างเต็มที่ แล้ว ในขณะเดียวกันก็มองฝ่ายต่างๆ ที่เราสามารถสนับสนุนเขาได้เมื่อต่างคนต่างทำบทบาทของตัวเองและช่วยฝ่ายอื่นอย่าเต็มที่แล้ว บรรยากาศองค์กรและความสำเร็จตามเป้าหมายก็ไม่ยากเลย

ปัจจุบันเรามีเครื่องมือขึ้นนี้ ที่หลายองค์กรใช้กันแล้วประสบความสำเร็จ เราลองมาศึกษาดู TQM มี หลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า
2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนไม่หยุดยั้ง ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรง
3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม
4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน

โดยเริ่มต้นจากการ

1. **ความรู้และความเข้าใจ** เป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จ เนื่องจาก ในการบริหาร จึงต้องดำเนินงานด้วยความเข้าใจอย่างแท้จริง ไม่ใช่คิดเอง หรือทำงานแบบครั้งต่อครั้ง แต่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในการทำ TQM จะต้องมีส่วนร่วม กลยุทธ์ แผนงาน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน

1.1 การฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ

ความเข้าใจ บทบาทของพนักงานแต่ละระดับ ตลอดจนประโยชน์ที่องค์กรและตัวพนักงานจะได้รับในการทำกิจกรรม TQM ซึ่งหากพนักงานยังไม่เข้าใจในประเด็นเหล่านี้ก็อาจเกิดการต่อต้านในการทำกิจกรรมและส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในที่สุด

1.2 การบริหารงานประจำวัน องค์กรจะต้องมีการกำหนดระบบหรือกระบวนการบริหารงานประจำวัน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงขั้นตอนของระบบงาน หน้าที่ของตนเอง และวิธีการทำงานที่ถูก

2. **ความศรัทธาและมุ่งมั่น**

ในหลักการและความสำเร็จของ TQM ทำให้สมาชิกทุกคนร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพราะการสร้างวัฒนธรรมและองค์กร TQM ต้องอาศัยความทุ่มเทและเสียสละอย่างมาก แต่ก็ต้องเกิดขึ้นจากความเข้าใจที่แท้จริง มิใช่ศรัทธาและมุ่งมั่นแบบผิดๆ ที่รับแนวคิดมาปฏิบัติอย่างไม่ไตร่ตรองให้รอบคอบ เพราะองค์กร TQM เป็นสังคม ที่สมาชิกจะต้องเรียนรู้อย่างมีเหตุผลและพยายามแก้ไข

ปัญหาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการยอมรับในเรื่องต่าง ๆ อย่างไม่มีเหตุผล และจะสร้างผลเสียขึ้น มากกว่าผลดีที่ได้รับในระยะสั้นเท่านั้น

3. ภาวะผู้นำ

ผู้บริหาร และสมาชิกทุกคนในองค์กรต้องมีความเป็นผู้นำในตนเอง โดยที่ต้องตัดสินใจ ทำในสิ่งที่ถูก ไม่ใช่เพียงแต่ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูก ตามที่ได้รับมอบหมาย หรือเคยปฏิบัติมาเท่านั้น โดยผู้บริหารจะต้องเป็นแม่แบบทั้งในการทำงาน การยอมรับในปรัชญาคุณภาพ การเปลี่ยนแปลง และการรับผิดชอบในการกระทำของตนและลูกน้อง ขณะที่สมาชิกทุกคนต้องมีความเป็นผู้นำในตนเอง และเป็นผู้นำของกลุ่ม โดยไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือเพื่อเอาใจเจ้านายเท่านั้น แต่จะต้องคิด วิเคราะห์ พยายามทำงาน และพัฒนาตนเอง และทีมงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

4. ความกล้า เป็นพื้นฐานสำคัญของการเป็นผู้นำ การสร้างสรรค์ และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะต้องคิด นอกกรอบของความเชื่อ กฎเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเดิม โดยสมาชิกในองค์กร TQM จะต้องกล้าที่จะตัดสินใจ เปลี่ยนแปลง รับผิดชอบและแก้ไขในการดำเนินงานของตนและของกลุ่ม แต่เป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วงมากในปัจจุบัน ที่ความกล้าหาญกลายเป็นค่านิยม ที่ถดถอยลงทุกทีในองค์กรเกือบทุกองค์กร เนื่องจากทุกคนต่างพยายามเอาตัวรอด ปกป้องผลประโยชน์ของตนเป็นหลัก โดยคนส่วนใหญ่ชอบ ตัดสินใจแบบปกป้องตัวเอง เสมอ หรือแสดงความกล้าแบบบ้าบิ่น ขาดสติยั้งคิด และทำเพื่อความต้องการของตนเท่านั้น

5. การบริหารระบบ

TQM เป็นงานที่ต้องวางแผนและดำเนินงานร่วมกันทั้งองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนแม่บทรวม ซึ่งมีความครอบคลุมในการพัฒนาศักยภาพขององค์กร แต่ต้องยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับข้อจำกัดและความผันผวนของเหตุการณ์ ซึ่งจะกำหนดขึ้นจากความเข้าใจ และการคิดอย่างเป็นระบบ

แนวทางการส่งเสริม TQM ภายในองค์กร

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีศรัทธาและมีความเชื่อมั่นว่า TQM จะสามารถช่วยปรับปรุงพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน
2. นำ TQM มาเป็นนโยบายในการบริหารธุรกิจ และประกาศให้พนักงานทุกคนได้รับรู้
3. จัดตั้งหน่วยงานส่งเสริม TQM เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการผลักดันการดำเนินงานต่าง ๆ ในกิจกรรม TQM ให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม
4. จัดตั้ง TQM โดยมีกรรมการผู้จัดการเป็นประธาน เพื่อกำหนดนโยบาย, ผลักดันการดำเนินการ, ติดตามผลและแก้ปัญหาหลัก ๆ ในการทำกิจกรรม TQM
5. หาที่ปรึกษา ให้กับบริษัท

6. กำหนด แผนงานหลัก
7. ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนงานที่กำหนด
8. ดำเนินการลงมือปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ ของ TQM
9. ผู้บริหารระดับกลางตรวจสอบการปฏิบัติและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
10. ผู้บริหารระดับสูงตรวจวินิจฉัย (Diagnosis) ผลการดำเนินงาน TQM เป็นระยะๆ
11. ประเมินผลงานประจำปี

บทบาทของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ในการทำ **TQM** จึงจะทำได้จริงในทางปฏิบัติได้

ผู้บริหารระดับสูง

“ศรัทธาต้องมาก่อน ถ้า ผู้บริหารระดับสูง ไม่เอาก็ยากที่จะสำเร็จ”

1. กำหนดวิสัยทัศน์, นโยบายและเป้าหมายของการทำกิจกรรม TQM ซึ่งควรกำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว
2. กำหนด แผนงานหลักของการทำ TQM
3. แสดงความมุ่งมั่น มีความเป็นผู้นำและสร้างวัฒนธรรมแบบ TQM
4. มอบหมาย และกระจายนโยบายสู่การปฏิบัติ
5. สนับสนุนในทุก ๆ ด้าน
6. แสดงความเป็นผู้นำและเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำกิจกรรม
7. ตรวจวินิจฉัยและพัฒนาระบบที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น

ผู้บริหารระดับกลาง

“ต้องทำงานหนักขึ้น เพราะรับทั้งบนและล่าง”

1. รับผิดชอบและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติกิจกรรม TQM ในหน่วยงานของตนให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารระดับสูง
2. อบรมให้ความรู้และจูงใจผู้ได้บังคับบัญชาให้ร่วมมือกันทำกิจกรรม
3. ติดตามความคืบหน้าและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
4. สร้างมาตรฐานและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติ
5. กระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
6. ประสานงานและร่วมมือกับส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารระดับล่าง

“ฟันเฟืองตัวเล็ก ๆ คือตัวขับเคลื่อนสำคัญของระบบ”

1. ควบคุมการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่สร้างขึ้น

2. จูงใจผู้ได้บังคับบัญชาให้ร่วมมือกันทำกิจกรรม
3. ตรวจสอบและติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
4. รับทราบข้อมูลที่จำเป็นจากพนักงาน
5. ให้ข้อมูลทางเทคนิคที่จำเป็นแก่ผู้บริหารระดับกลางเพื่อปรับปรุงงาน

ในช่วงเริ่มต้นของการทำ TQM มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นและใช้ความพยายามเป็นอย่างสูง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานในองค์กรอาจไม่เคยชินและเกิดการต่อต้าน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรชี้แจงถึงความจำเป็นและประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการกิจกรรม TQM ให้ชัดเจนเพื่อลดปัญหาดังกล่าวให้น้อยลง และหลังจากที่ได้ทำ TQM ด้วยวิธีการที่ถูกต้องไปสักระยะหนึ่งแล้ว จะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในทิศทางที่ดีขึ้น องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น และสามารถดำรงอยู่ได้ในธุรกิจระยะยาว

สาเหตุที่การประยุกต์ TQM ล้มเหลว

1. ขาดความเข้าใจมุ่งมั่น

การแก้ไขปัญหขององค์กรโดยไม่ใช้ด้วยความรู้ และการไม่เข้าใจอย่างแท้จริง ประกอบกับนิสยคนโดยส่วนใหญ่ไม่ชอบที่จะคิดอะไรอย่างเป็นระบบ และไม่วางแผนให้สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องเสียเวลาถกเถียงในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงาน นอกจากนี้หลายองค์กรยังมีปัญหาการรับข้อมูลมาผิด ๆ หรือไม่สมบูรณ์ เนื่องจากนิสัยของคนทั่วไปที่ไม่ชอบศึกษา และค้นคว้าข้อมูลที่แท้จริงจากต้นกำเนิด ทำให้การประยุกต์ความรู้เบี่ยงเบน หรืออาจจะบิดเบือนไปจากหลักการ และเป้าหมายที่แท้จริงในการดำเนินงาน จึงไม่สามารถดำเนินงานตามหลักการ และขั้นตอนที่แท้จริง

2. วัฒนธรรมและโครงสร้างองค์กร

ที่จัดโครงสร้าง และตำแหน่งงานตามความต้องการส่วนตัว มากกว่าความจำเป็นขององค์กร ทำให้เกิดการขยายตัวมากเกินไป และขยายตัวอย่างไร้ทิศทางของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก จนกลายเป็นอาณาจักรแห่งความขัดแย้งส่วนตัว ผลประโยชน์ และความกลัว ทำให้มีปัญหาการเมืองในองค์กรที่ซับซ้อนและรุนแรง โดยพนักงานต่างกลัวว่าตนหรือกลุ่มจะสูญเสียอำนาจ ความสำคัญ หรือผลประโยชน์ ทำให้บุคลากรให้ความสำคัญกับตนเองและกลุ่ม การแยกตัว และการเอาตัวรอด แต่ไม่ได้ใส่ใจต่อส่วนรวม ไม่สนใจต่อการเรียนรู้และการพัฒนา จึงไม่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพและผลงานของระบบ โดยพนักงานส่วนใหญ่มักจะทำงาน เพื่อสร้างภาพหรือเอาหน้าเท่านั้น

5. พนักงาน

ขาดความรู้ ความเข้าใจ และไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างแท้จริง เพราะผู้บริหารจะกำหนดวิสัยทัศน์ ตัดสินใจ และสั่งงานให้พนักงานปฏิบัติ โดยไม่อธิบายเหตุผล หรือถามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ พนักงานจึงไม่ทราบว่าตนและองค์กรจะก้าวไปในทิศทางใด และการเปลี่ยนแปลงจะมีผลกระทบอย่างไรกับเขา จึงเกิดความกลัวในสิ่งที่ตนไม่รู้จักร ทำให้เขาต่อต้าน และไม่ยอมปฏิบัติตาม นอกจากนี้ความไม่เข้าใจในปรัชญาของ TQM ทำให้พนักงานคิดว่า การทำ TQM เป็นการเพิ่มงานของตนเอง จึงมุ่งทำงานประจำวันของตนต่อไป โดยไม่สนใจเข้าร่วมในการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาศักยภาพขององค์กรอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ หัวใจสำคัญ ที่จะทำให้เกิด TQM คือ แรงศรัทธา ความตระหนักของพนักงานทุกคนในองค์กรที่ต้องการเติบโตไปพร้อมกับความสำเร็จของบริษัท ที่ทุกฝ่ายมีเป้าหมายร่วมกัน สนับสนุนกัน ช่วยกันเป็นผู้สร้าง แล้วความมั่นคงยั่งยืนย่อมเป็นของเรา **เริ่มง่ายที่สุดเริ่มจากตัวเรา เราต้องกลับไปเป็นที่ 1 ให้ได้**

บทความนี้ถ้าผิดพลาดประการใดต้องขออภัยด้วยและต้องขอขอบคุณหลายๆบทความดีๆ ที่ทางผมได้นำมาเสริมประกอบบทความนี้

ทั้งนี้บทความนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านไม่มากนักน้อย แต่สำคัญที่สุด คือสิ่งที่ผมได้รับความรู้ความเข้าใจจากการที่ได้เข้ามาศึกษาระบบ TQM นี้ สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างแน่นอน

ในฐานะผมเป็นพนักงานคนหนึ่ง ผมต้องขอขอบคุณพี่จ้อ ผู้สร้าง ผู้กล้าเริ่ม ผู้กล้าที่ดึงทุกคนให้มีส่วนร่วม ผมเชื่อในประสิทธิภาพของพนักงานเราและ ผมก็จะเป็นคนหนึ่งที่จะเป็นฟันเฟืองที่หมุนอย่างเต็มที่ เพื่อบริษัทที่สร้างผมมาครับ....ปี

คุณปิยพงศ์ ปลั่งกมล ฝ่ายบริการ

