

เรื่อง

ระบบคุณภาพของพวกเราทุกคน

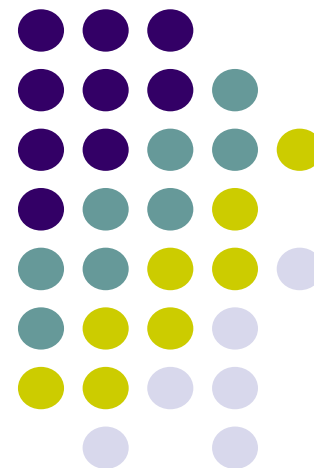
สำหรับ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วรโชค ไชยวงศ์

หน่วยวิจัยและบริการด้านวิศวกรรมคุณภาพ

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



House of System Activity



Scope & Positioning

Strategic Operation ▼

Vision or Crisis

Normal Operation ▼

Objective

Core Process

O/P 1

O/P 2

O/P 3

Input

Output

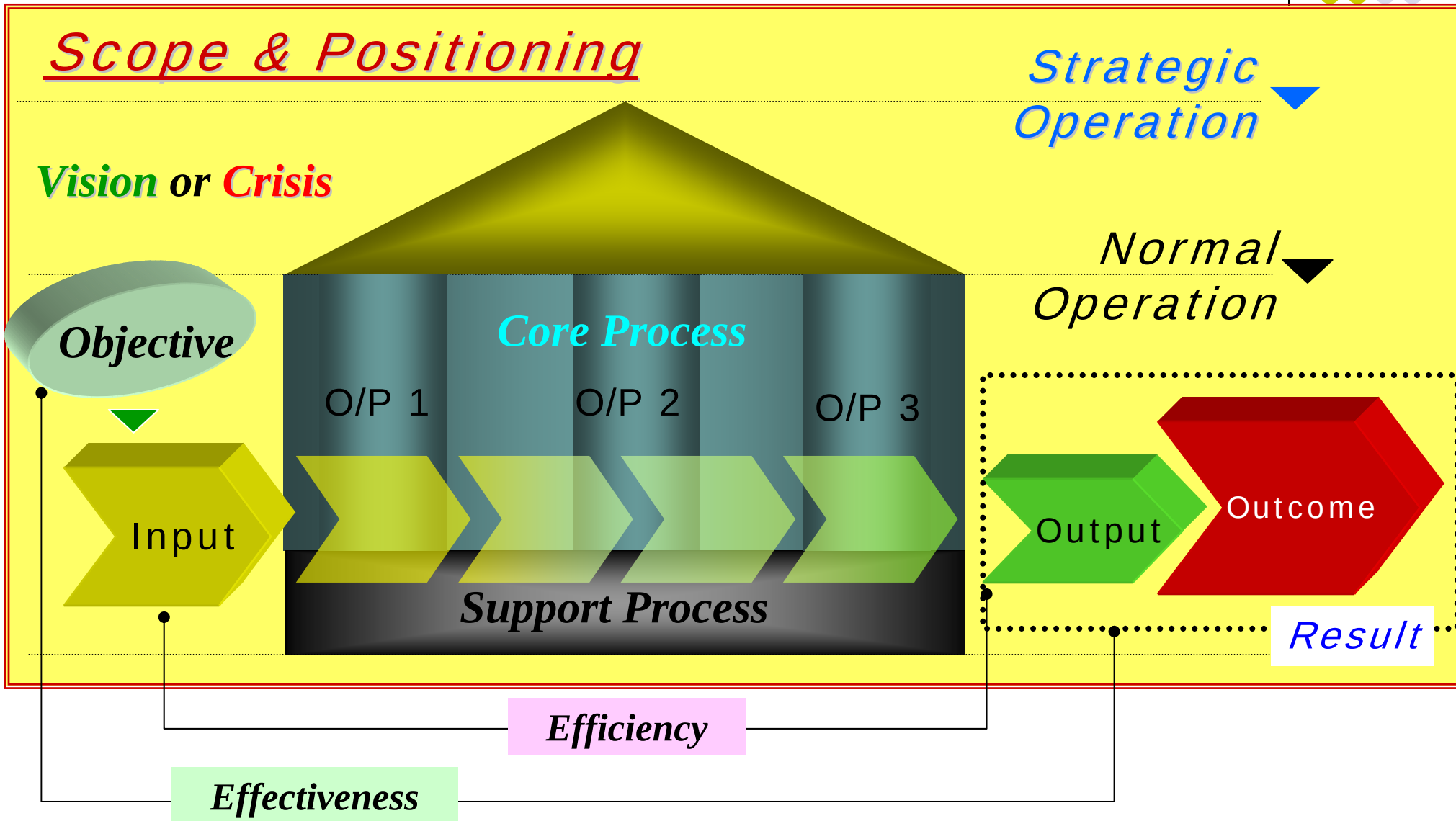
Outcome

Support Process

Result

Efficiency

Effectiveness



หลัก 5 เพื่อสร้างการปรับปรุงแบบมีส่วนร่วม

คือ เชื่อว่า

1. ปัจจุบันไม่ใช่ The Best “ดีกว่านี้ยังมีอยู่”
2. เริ่มต้นเรียนรู้จาก งานปัจจุบัน
3. อยู่ในโลกของ 4 จริ่ง “ของจริง ข้อมูลจริง สถานที่จริง สภาพจริง”
4. ส่งเสริมให้ สงสัย-ตรวจสอบ-วินิจฉัย-ณ ปัจจุบันเสมอ
5. ให้เกียรติทุกคน เพราะทุกคนมีค่า

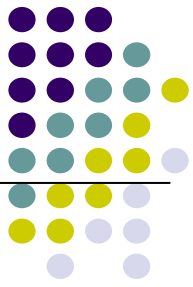
“ไม่มีใครรู้จักงานของตนเท่าตนเอง”

“ทุกคนอยากทำงานที่

ง่าย สะดวกสบาย ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย และเป็นสุข”



ใครบ้างที่เกี่ยวข้องในการตรวจติดตาม



- ผู้บริหารหรือผู้แทนหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร (Manager)
- ผู้นำทางระหว่างตรวจติดตาม (Escort)
- หัวหน้าผู้ตรวจติดตาม และผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor & Auditor)
- ผู้ถูกตรวจติดตาม (Auditee)
- ผู้สังเกตการณ์ (Observer)
- ผู้รับบริการ

“มีใครอีกบ้างไหมที่เกี่ยวข้อง?”



ก้าวต่อไปของระบบประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีผลต่อพวกเรา

“ Balanced Quality of Work & Life ”

“ ยอมรับความแตกต่างที่สร้างสรรค์ ก้าวข้ามทุกข้อจำกัด มุ่งสู่ Attractive Quality Creation & Innovation ที่ชาวจุฬาฯ ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Quality Assurance) ”

1. p-d-c-a (pls.- don't -change -anything) ---> **P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act)**
---> **C-A-P-Do (Check/change – Act/set better standard – Plan/challenge target- Do/self PDCA)**
2. Basic Quality (Standard) ---> **More Satisfier (Continuous Improvement) ---> Attractive Quality**
(QA ---> **QI (Quality Improvement/Enhancement)/Kaizen ---> Innovation)**
3. System QA ---> **Process QA ---> Key Process ----> Activity ---> Design/Creative QA**
4. CU-QA 84 Standard/ Index (Certification)
---> **CU-QA Linkage /Network (Internal/External Benchmarks)/ Caring & Sharing Quality Info.)**
---> **CU-Quality Prize --->Best Practices --->Award)**
5. Document oriented QA ---> **Less Document /Quality focused QA ---> e-Document QMS/ e-QA**
6. QM/PM/WI/SD based IQA ---> **KPI/KQI/Key Process / Key Activity based IQA --->Program Accreditation/ Performance (Quality, Effectiveness, Efficiency) /Risk based IQA & Assessment**

มิติใหม่การตรวจติดตามของจุฬาฯในอนาคต



ไม่ใช่การตรวจของ**ผู้ตรวจกับ ผู้รับการตรวจ**

เป็นการตรวจแบบมีส่วนร่วม :

ผู้ตรวจ กับหน่วยงาน=ผู้รับการตรวจ

ไม่ใช่การตรวจที่**ต่างคนต่างทำ ตรวจซ้ำถามซ้ำ**

เป็นการตรวจแบบ**บูรณาการ ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน**

ไม่ใช่การตรวจ**โดยรวมเท่านั้น**

เป็นการตรวจแบบ**เจาะจง**

ตามงานหลัก และงานสนับสนุน

ไม่ใช่การ**ตรวจเอกสาร**

เป็นการ**ตรวจตามสภาพ**

ไม่ใช่การ**ตรวจเพื่อรักษาสภาพ**

เป็นการตรวจเพื่อ**พัฒนา ปรับปรุง และนวัตกรรม**

ไม่ใช่การตรวจ**เพื่อจับผิด**

เป็นการตรวจเพื่อ**เสนอการปรับปรุง ที่ใช้ได้จริง**

ไม่ใช่การตรวจตาม**ความพึงพอใจของผู้ตรวจ**

เป็นการตรวจเพื่อ**ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจ**

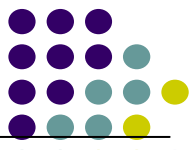
ไม่ใช่การตรวจตาม**แผนเท่านั้น**

เป็นการตรวจตาม**ความจำเป็น หรือตามร้องขอ**

ไม่ใช่การตรวจที่**เป็นภาระของทั้ง 2 ฝ่าย**

เป็นการตรวจเพื่อ**ประโยชน์ ลดภาระทั้ง 2 ฝ่าย**

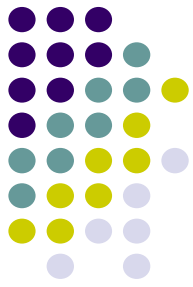
10 ปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงคุณภาพบริการ



“ปัจจัยอย่างนี้พวกเราว่ามีผลต่อคุณภาพหรือไม่
ถ้ามี สิ่งเหล่านี้ปรากฏอยู่ที่ไหนในคู่มือแล้วหรือยัง”

1. ความน่าเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ
2. สามารถตอบสนองความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้บริการ
3. มีความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. การเข้าถึงง่ายและไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ
5. ความมีมารยาทดีและสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ
6. มีความสามารถในการสื่อความและทำให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจได้ชัดเจน
7. มีความน่าเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
8. มีความมั่นคงปลอดภัยและทำให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นสบายใจในขณะที่ใช้บริการ
9. มีความเข้าอกเข้าใจในลูกค้าและเอาใจผู้ใช้บริการมาใส่ใจตน
10. สามารถสัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของการให้บริการ

มิติการให้บริการ



1. ความรู้และทักษะของผู้ให้บริการ(**Competence**) เหมาะสมกับภาระหน้าที่และมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอ
2. กิจกรรมต่าง ๆ ในการให้บริการแต่ละขั้นสามารถสนองตอบสนองความคาดหวัง (**Acceptability**) ของผู้ให้บริการ
3. การให้บริการมุ่งเน้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการบรรลุถึงสิ่งที่คาดหวัง (**Effectiveness**)
4. การให้บริการมีความถูกต้องเหมาะสม (**Appropriateeness**)
5. การใช้ทรัพยากร เช่น เวลา เครื่องมือ สถานที่ อย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์
6. การให้บริการในช่องทาง สถานที่และเวลาที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก (**Accessibility**)
7. มีระบบป้องกันความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด เช่น มีการอธิบายให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงสภาพการได้รับการบริการของตน(**Safety**)

การบริการ ธรรมชาติ ลักษณะเฉพาะของการบริการ



ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของ ผู้ให้บริการ 8P	ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของ ผู้รับบริการ 7C
1. องค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์(Product Element) 2. ช่องทางการบริการ สถานที่ และเวลา (Place) 3. กระบวนการให้บริการ (Process) 4. พนักงาน(People) 5. ผลิตภาพและคุณภาพ (Productivity & Quality) 6. ราคา และค่าใช้จ่ายอื่น (Price) 7. การส่งเสริมการตลาด และให้ความรู้(Promotion) 8. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ/หลักฐานทางวัตถุ (Physical evidence)	1. คุณค่าที่จะได้รับ (Customer Value) 2. ความสะดวก (Convenience) 3. การดูแลเอาใจใส่ (Caring) 4. ความสำเร็จในการสนองความต้องการ (Completion) 5. ต้นทุน (Cost to Customer) 6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 7. ความสบาย (Comfort)

มิติใหม่การตรวจติดตามของจุฬาฯในอนาคต



ไม่ใช่การตรวจของ**ผู้ตรวจกับ ผู้รับการตรวจ**

เป็นการตรวจแบบมีส่วนร่วม :

ผู้ตรวจ กับหน่วยงาน=ผู้รับการตรวจ

ไม่ใช่การตรวจที่**ต่างคนต่างทำ ตรวจซ้ำถามซ้ำ**

เป็นการตรวจแบบบูรณาการ ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

ไม่ใช่การตรวจ**โดยรวมเท่านั้น**

เป็นการตรวจแบบเจาะจง ตามงานหลัก

และงานสนับสนุน มุ่งเน้นให้เกิด**คุณภาพในงาน**

ไม่ใช่การ**ตรวจเอกสาร**

เป็นการตรวจตามสภาพ ตามข้อเท็จจริง

ไม่ใช่การ**ตรวจเพื่อรักษาสภาพ**

เป็นการตรวจเพื่อพัฒนา ปรับปรุง และนวัตกรรม

ไม่ใช่การตรวจ**เพื่อจับผิด**

เป็นการตรวจเพื่อเสนอการปรับปรุง ที่ใช้ได้จริง

ไม่ใช่การตรวจตาม**ความพึงพอใจของผู้ตรวจ**

เป็นการตรวจเพื่อ**ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจ**

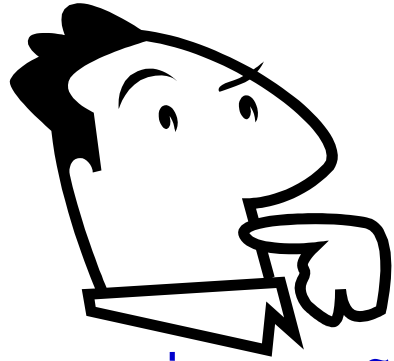
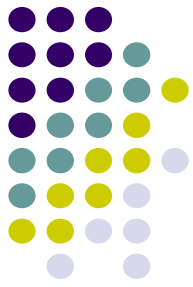
ไม่ใช่การตรวจตาม**แผนเท่านั้น**

เป็นการตรวจตาม**ความจำเป็น** หรือตามร้องขอ

ไม่ใช่การตรวจที่**เป็นภาระของทั้ง 2 ฝ่าย**

เป็นการตรวจเพื่อประโยชน์ **ลดภาระทั้ง 2 ฝ่าย**

มิติใหม่ของการปฏิบัติสำหรับผู้ถูกตรวจติดตาม



➡ ปรับวิธีคิด

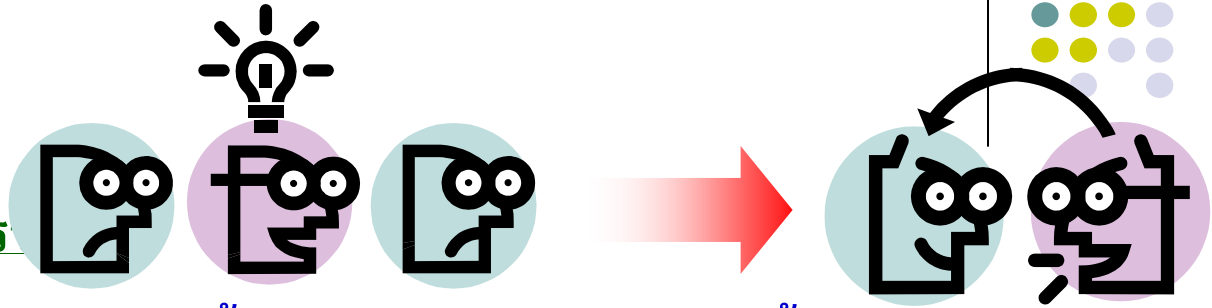
1. “การตรวจเพื่อพวกเรา โดยพวกเราทุกคน”
2. “เอกสารเป็นเพียงสื่อ เป็นเพียงสาร เป็นหลักฐาน แต่ไม่ใช่ผักชีโรยหน้า”
3. “ผู้ตรวจมาเพื่อช่วยหา ไม่ใช่มาเพื่อสร้างปัญหา”
4. “การตรวจเป็นไปเพื่อค้นหาความไม่สม่ำเสมอ ปัญหา วิธีแก้ไข ข้อเสนอปรับปรุงในงาน”
5. “การตรวจสามารถร้องขอได้”
6. “การปิด CAR เป็นแค่แก้ตามอาการ รักษาโรค แต่ไม่ทำให้สุขภาพดีขึ้น”
7. “การตรวจเป็นการแลกเปลี่ยน ความรู้ และข้อเท็จจริง ระหว่างกัน”



มิติใหม่ของการปฏิบัติสำหรับผู้ถูกตรวจติดตาม



ปรับการมีส่วนร่วมการตรวจ



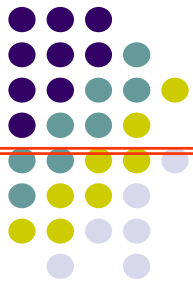
1. ผู้มีรายชื่อรับการตรวจ บางครั้งเป็นเพียงผู้ประสานงานเท่านั้น
2. นำเสนอความคิดเห็นจากความเป็นจริง ยอมรับสภาพ อย่างจริงใจ
3. อย่าใช้ เหตุ และ ผล พร่ำเพรื่อ บางครั้งต้องยืนยันตามข้อเท็จจริง
4. อย่าหมกม昧 เพราะอาจเกิดปัญหาในภายหลังได้ จงใช้ผู้ตรวจให้คุ้ม
5. ใจกว้าง ที่จะเผชิญ-รับปัญหา และนำเสนออาการของปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง
6. ร่วมกันระบุดูจุดปัญหาสาเหตุ และแนวทางแก้ไขกับผู้ตรวจ เพราะปัญหามีไว้แก้
7. ถ้ามีจุดที่มีการพัฒนา และปรับปรุงในงาน ควรสื่อสารกับผู้ตรวจเพื่อนำไป

เผยแพร่





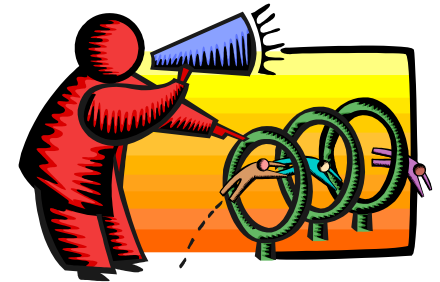
ควบคุมดูแลกันพอดีหรือไม่?



ระดับความพอดีสังเกตได้จากผู้ใต้บังคับบัญชามีท่าทีหรือพฤติกรรม:

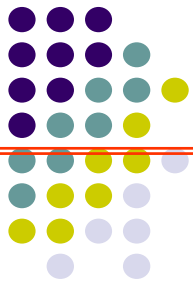
ถ้าการควบคุมจากผู้บังคับบัญชามีมากเกินไป

- ความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นจะหมดไป จะปฏิบัติเฉพาะสิ่งที่ได้รับคำสั่งเท่านั้น
- การเสนอความเห็นจะลดลง
- ทำงานเฉพาะตามรูปแบบเท่านั้น
- จะทำงานโดยสนใจแต่อารมณ์ สีหน้าของหัวหน้า
- การกระทำจะมีแต่การแก้ตัว และหลีกเลี่ยงจากความรับผิดชอบ
- ผิดพลาดนิดเดียวก็รู้สึกกังวลมากมาย





ท่านควบคุมลูกน้องพอดีหรือไม่?



ระดับความพอดีสังเกตได้จากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีท่าทีหรือพฤติกรรม:

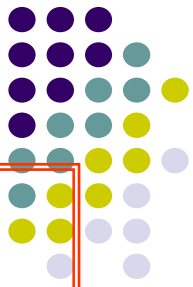


ถ้าการควบคุมผู้บังคับบัญชาน้อยเกินไป

- ไม่มีการรักษากฎ ระเบียบ วินัยจะหย่อนยาน
- เกิดบรรยากาศว่าผิดพลาด หรือการเลยกำหนดเวลาเพียงนี้ถือว่า
“ไม่เป็นไร....”
- การรายงาน การประสานงานจะถดถอย เกิดปัญหาการบอกก่อน ไม่บอกก่อน ต่างๆ มากขึ้น



M orale : ขวัญและกำลังใจ



จุดตรวจสอบเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขวัญกำลังใจที่ดี

นโยบายและเป้าหมายขององค์กร , ความมั่นคงขององค์กร, ภาพพจน์ขององค์กร
การสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงาน , การสื่อสารจากพนักงานถึงผู้บริหาร (Bottom Up)

1. ความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร
2. ระดับความพอใจในงาน
3. วินัยของพนักงาน
4. บรรยากาศในการทำงาน
5. โอกาสในการศึกษา พัฒนา และฝึกอบรม
6. ค่าจ้างและเงินเดือน
7. ความสะอาดและสุขลักษณะของสถานที่ทำงาน , ความปลอดภัยในการทำงาน
8. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มย่อย
9. ความรักดีต่อองค์กรและหน่วยงาน
10. สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน, สิ่งอำนวยความสะดวกทั่ว ๆ ไป

The End

