

รายงานเข้าร่วมโครงการ APO

รหัสโครงการ 10-IN-10-GE-OSM-B

ชื่อโครงการ Multicountry Observational Study Mission on Quality Awards in APO Member Countries

นายสิทธิชัย นันทนาวิจิตร

วิทยากรที่ปรึกษาส่วนจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ตามที่ได้เข้าร่วมโครงการ APO หลักสูตร Multicountry Observational Study Mission on Quality Awards in APO Member Countries ระหว่างวันที่ 21 ถึง 25 มิถุนายน พ.ศ. 2553 ณ ประเทศญี่ปุ่น ผมได้จัดทำรายงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นรายงานผลการเข้าร่วมโครงการเสนอต่อส่วนวิเทศสัมพันธ์ สำนักผู้อำนวยการ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

รายงานการเข้าร่วมโครงการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปผลการเข้าร่วมโครงการและถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการเป็นรูปแบบบทความกึ่งวิชาการเพื่อเผยแพร่ให้กับท่านอื่นๆ ผ่านวารสาร APO Digest หรือสื่ออื่นๆของส่วนวิเทศสัมพันธ์ สำนักผู้อำนวยการ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

โครงการ Multicountry Observational Study Mission on Quality Awards in APO Member Countries

โครงการประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยการจัดในรูปแบบต่างๆที่หลากหลาย ได้แก่ การบรรยายสรุป (Lecture) การศึกษาดูงาน (Site Visit) การอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าร่วมโครงการ (Workshop) และ การจัดทำรายงานผลการศึกษา (Study Report)

เนื้อหาของโครงการมีจุดประสงค์เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของผู้เข้าร่วมโครงการ คือ ที่ปรึกษาด้านรางวัลคุณภาพแห่งชาติของแต่ละประเทศได้ศึกษารางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศญี่ปุ่น (Japan Quality Award หรือ JQA) ซึ่งครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการรางวัลและการพัฒนาองค์กรของประเทศญี่ปุ่นตามแนวทาง JQA

หัวข้อของโครงการประกอบด้วย

ลำดับ	หัวข้อ	รูปแบบของการจัดหลักสูตร
1	Outline of JQA and its Promotion	การบรรยาย (Lecture)
2	Management Quality Improvement Activities in Pioneer and International Perspective on Business Excellence in SME Development	การบรรยาย (Lecture)
3	Company Visit Musashino Co., Ltd. (2000 JFY Japan Quality Award Winner)	การเยี่ยมชมองค์กร (Site Visit)
	Company Visit Bankyo Pharmaceutical Co., Ltd. (2009 JFY Japan Quality Award Winner)	การเยี่ยมชมองค์กร (Site Visit)
	Company Visit Agricultural Cooperative Association of Ise (2008 JFY Challenge Prize Winner in Mie)	การเยี่ยมชมองค์กร (Site Visit)
	Company Visit Mie Electronics Co., Ltd (2008 JFY Encouragement Prize Winner in Mie)	การเยี่ยมชมองค์กร (Site Visit)
4	Observational Study Mission Results	การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การจัดทำรายงานผลการศึกษา (Study Report) การนำเสนอผลงาน (Presentation)

1. การบรรยายสรุปเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยญี่ปุ่น (Outline of JQA and its Promotion)

Mr. Naoyuki Yanagimoto ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยญี่ปุ่น (Director of The JQA Promotion Department) ของหน่วยงาน Japan Productivity Center for Socio-Economic Development (JPC-SED) ได้บรรยายสรุปนำเสนอ Japan Quality Award

เมื่อปี ค.ศ. 1995 JPC-SED ได้จัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยญี่ปุ่น (JQA) โดยจัดตั้งคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยญี่ปุ่น (JQA Committee) โดยกราบทูลเชิญ His Imperial Highness Prince Tomohito เป็นประธานคณะกรรมการ รวมถึงจัดตั้งสมาจักรวัลคุณภาพแห่งชาติ (Japan Quality Award Council หรือ JQAC) ซึ่งมีที่มาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจาก JPC-SED และจากภาคส่วนต่างๆ



รูปที่ 1 สัญลักษณ์และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยญี่ปุ่น

คณะกรรมการชุดนี้ได้ศึกษารูปแบบการประเมินองค์กรด้วยตนเองของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยที่มีมาก่อนหน้านี้ และมีมติให้รูปแบบของประเทศสหรัฐอเมริกา (Self-Assessment Model of Malcolm Baldrige National Quality Award) เป็นรูปแบบของ JQA ทั้งนี้ได้ปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับการบริหารงานของญี่ปุ่น

ในปี ค.ศ. 1999 JQAC ได้ขยายผลการรณรงค์ส่งเสริมแนวทางการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ JQA ไปสู่ส่วนภูมิภาคของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งไปสู่องค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในภูมิภาค (Regional SMEs) ซึ่งเป็นโครงสร้างส่วนใหญ่ของระบบเศรษฐกิจในประเทศไทยญี่ปุ่นที่ควรได้รับการส่งเสริม

JQAC ได้จัดตั้งรางวัลในระดับภูมิภาค (Local Award) และจัดตั้งสภารางวัลในภูมิภาค (Local Councils) ในการดำเนินงานสู่ภูมิภาคมุ่งเน้น SMEs ใน ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นปีแรกที่ดำเนินการ JQAC ได้เลือกจังหวัด (Prefecture) ที่มีความพร้อมมากที่สุดจำนวนสามจังหวัดแรก คือ Chiba Fukui และ Iate

การส่งเสริมให้องค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในภูมิภาค (Regional SMEs) ได้นำรูปแบบของ JQA มาบริหารจัดการภายในองค์กรได้ถูกดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน กล่าวคือปัจจุบัน JQAC มีรางวัลในระดับภูมิภาค (Local Awards) รวม 15 รางวัล และมีสภารางวัลระดับภูมิภาค (Local Councils) รวม 22 แห่ง แต่ละแห่งมีการส่งเสริม ดำเนินการ และมอบรางวัลรวมกันแล้วประมาณ 1,000 รางวัลตลอดช่วงเวลา 10 ปีที่ผ่านมา

รูปแบบดังกล่าวมีความน่าสนใจและความเป็นไปได้ในการนำมาเป็นแนวทางดำเนินการในประเทศไทย เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในส่วนภูมิภาคได้พัฒนาศักยภาพองค์กรภายใต้การกำกับดูแลและให้คำปรึกษาของหน่วยงานภูมิภาค (Local Councils)



รูปที่ 2 สถานะของการส่งเสริม JQA ในระดับภูมิภาคของประเทศญี่ปุ่น ณ ปี ค.ศ. 2010

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยได้ถูกพัฒนาและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับการบริหารงานแบบญี่ปุ่น อย่างไรก็ตามถึงแม้เนื้อหาของเกณฑ์จะได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอแต่พื้นฐานของเกณฑ์ JQA ยังคงเป็นพื้นฐานเดิม

พื้นฐานของเกณฑ์ JQA เรียกว่า ค่านิยม (Core Values) ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ถึงแม้จะมีที่มาจากเกณฑ์ MBNQA ของประเทศสหรัฐอเมริกา แต่ JQAC ได้ศึกษาและปรับให้เหมาะสมเป็นค่านิยม 7 ประการ ทั้งนี้แตกต่างจากการดำเนินงานของคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของประเทศไทย ที่ได้นำค่านิยม 11 ประการของเกณฑ์ MBNQA จากประเทศอเมริกามาเป็นค่านิยมของเกณฑ์ TQA ทุกประการ

ตารางที่ 1 ค่านิยมของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ JQA และ MBNQA

ค่านิยมของ JQA (ประเทศไทย)	ค่านิยมของ MBNQA (สหรัฐอเมริกา)
1. Customer-Driven Quality	1. Visionary Leadership
2. Leadership	2. Customer Focus Excellence
3. Process-Oriented	3. Organization and Individual Learning
4. Creating Knowledge	4. Valuing Staff and Partner
5. Agility	5. Agility
6. Partnership	6. Focus on Future
7. Fairness	7. Managing for Innovation
	8. Management by Fact
	9. Social Responsibility
	10. Focus on Result and Creating Values
	11. System Perspectives

ค่านิยม 7 ประการได้ถูกจัดทำเป็นกรอบแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Framework of JQA Criteria) ซึ่งประกอบด้วย ภาพรวมธุรกิจ (Business Overview) และ หมวดต่างๆ ดังต่อไปนี้

หมวด 1 วิสัยทัศน์การบริหารและการนำองค์กร

(Management Vision and Leadership)

หมวด 2 ความเข้าใจและปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและตลาด

(Understanding and Interaction with Customers and Markets)

หมวด 3 การจัดทำและถ่ายทอดกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

(Mapping Out and Deploying Strategies)

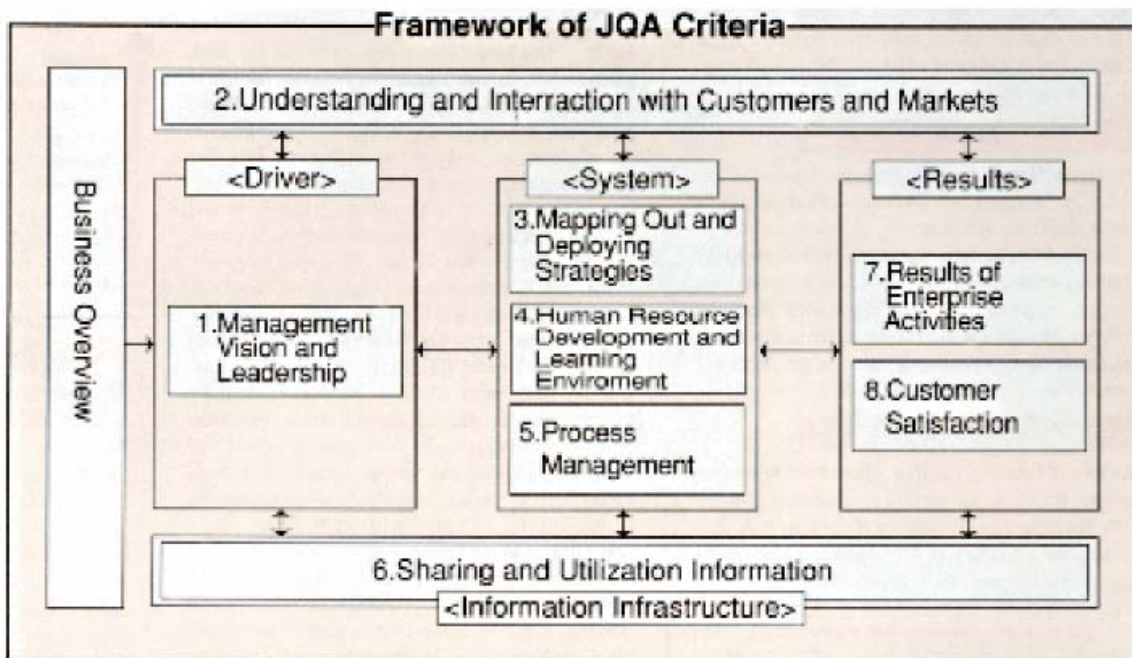
หมวด 4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้
(Human Resources and Learning Environment)

หมวด 5 การจัดการกระบวนการ
(Process Management)

หมวด 6 การแบ่งปันและใช้ประโยชน์สารสนเทศ
(Sharing and Utilizing Information)

หมวด 7 ผลลัพธ์ของการดำเนินการองค์กร
(Results of Enterprise Activities)

หมวด 8 ผลลัพธ์ความพึงพอใจของลูกค้า
(Results of Customer Satisfaction)



ตารางที่ 2 โครงสร้าง รูปแบบ และข้อมูลเปรียบเทียบระหว่าง JQA และ TQA ดังนี้

หัวข้อ	JQA (ประเทศญี่ปุ่น)	TQA (ประเทศไทย)
ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ	JQA Councils (JQAC)	The Office of TQA (OTQA)
สังกัด	JPC-SED	- (หน่วยงานที่ดำเนินการ โดยได้รับเงินสนับสนุนจาก กระทรวงอุตสาหกรรม)
ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	His Imperial Highness Prince Tomohito	นายสมภพ อมาตยกุล
ปีที่ก่อตั้ง (ค.ศ.)	1995	2000
ปีที่มอบรางวัลเป็นครั้งแรก (ค.ศ.)	1996	2002
จำนวนองค์กรที่ได้รับรางวัล (นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ)	21	3
จำนวนองค์กรที่เป็นสมาชิกของสำนักงานรางวัล	280	-
จำนวนส่วนภูมิภาคที่มีระบบการบริหารจัดการรางวัล	22	-
หน่วยงานบริหารรางวัลในส่วนภูมิภาค (จำนวน)	Local JQA Councils (15)	-
จำนวนองค์กรที่เป็นสมาชิกของหน่วยงานส่วนภูมิภาค	1,500	-
จำนวนบุคลากรของสำนักงานรางวัล ณ ปี ค.ศ. 2010	10	6

องค์กรในประเทศญี่ปุ่นเกือบทั้งหมดใช้ปีงบประมาณของประเทศ (JFY) ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน และสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม ดังนั้นการบริหารรางวัลจึงเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ องค์กรต่างๆมีระยะเวลาในการจัดทำรายงานที่รวมถึงผลลัพธ์จากการดำเนินการรอบ 1 ปี สิ้นสุด ณ วันที่ 31 มีนาคม เพื่อยื่นสมัครขอรับรางวัลภายในวันที่ 30 มิถุนายนของแต่ละปี

สำหรับในประเทศไทยไม่มีการกำหนดปีงบประมาณเป็นการเฉพาะ องค์กรภาคเอกชนส่วนใหญ่และองค์กรรัฐวิสาหกิจทุกองค์กรใช้กรอบเวลาของปีงบประมาณเริ่มต้นวันที่ 1 มกราคม และสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม สำหรับหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานและองค์กรเอกชนบางแห่งใช้กรอบเวลาของปีงบประมาณ เริ่มต้นวันที่ 1 ตุลาคม และสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน

หากพิจารณาแล้วท่านจะพบว่าประเด็นนี้ส่งผลต่อการสมัครขอรับรางวัลและการรายงานผลลัพธ์ เนื่องจากการบริหารรางวัลที่มีการกำหนดกรอบเวลาชัดเจน แต่ละองค์กรต้องแสดงผลลัพธ์ครอบคลุมถึงผลการดำเนินงานในปีล่าสุดซึ่งต้องส่งผลให้มีกรอบเวลาของผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 กระบวนการสมัครขอรับรางวัล JQA และ TQA

ขั้นตอนในกระบวนการจัดการรางวัล	JQA	TQA *
การยื่นสมัครขอรับรางวัล (Application)	เมษายน – มิถุนายน	ส่งใบรับรอง ก.พ. – มิ.ย. ส่งใบสมัคร มี.ค. – ก.ค. ส่งรายงาน มี.ค. – ส.ค.
วันสิ้นสุดของการยื่นสมัครขอรับรางวัล (Deadline of NQA Application)	30 มิถุนายน ของทุกปี	ส่งใบรับรอง 15 มิถุนายน ส่งใบสมัคร 15 กรกฎาคม ส่งรายงาน 15 สิงหาคม
การตรวจประเมินรายบุคคล (Individual Review)	ปลายเดือนกรกฎาคม	กันยายน – พฤศจิกายน
การจัดทำรายงานผลตรวจประเมินรายบุคคล (Individual Review Report)	กลางเดือนสิงหาคม	กันยายน – พฤศจิกายน
การสรุปผลฉันทามติ (Consensus Review)	ต้นเดือนกันยายน	กันยายน – พฤศจิกายน
การเยี่ยมชมองค์กร (Site Visit)	ต้นเดือนตุลาคม	ธันวาคม
การจัดทำรายงานป้อนกลับ (Feedback Reports)	กลางเดือนตุลาคม	ธันวาคม
การสรุปผลการตรวจประเมิน (Judge's Final Review and Recommendation)	ปลายเดือนตุลาคม	ธันวาคม
การตัดสินรางวัลขั้นสุดท้าย (NQA Committee's Final Decision)	ต้นเดือนพฤศจิกายน	มกราคม
การจัดทำรายงานป้อนกลับและการประชุม (Feedback Reports and Meetings)	กลางเดือนพฤศจิกายน	-
การประกาศผลองค์กรที่ได้รับรางวัล (Announcement of Award-winners)	กลางเดือนพฤศจิกายน	ไตรมาสแรกของปีถัดไป
พิธีมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Awards Ceremony)	ภายในเดือนธันวาคม	ไตรมาสแรกของปีถัดไป

2. Management Quality Improvement Activities in Pioneer and International Perspective on Business Excellence in SME Development

Mr. Matao ISHII วิทยากรจาก Shonan Institute of Management ได้บรรยายสรุปเกี่ยวกับกรณีศึกษา ตัวอย่างที่เป็นเลิศ คือ PIONEER CORPORATION

Mr. ISHII เคยดำรงตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาของ PIONEER CORPORATION ในการพัฒนาองค์กรตาม แนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศญี่ปุ่น (JQA) ที่พลิกฟื้นจากบริษัทที่มีผลการดำเนินงานลดลง และขาดทุนอย่างต่อเนื่องกลับคืนสู่บริษัทที่มีผลการดำเนินงานกำไรและเติบโตอย่างต่อเนื่อง

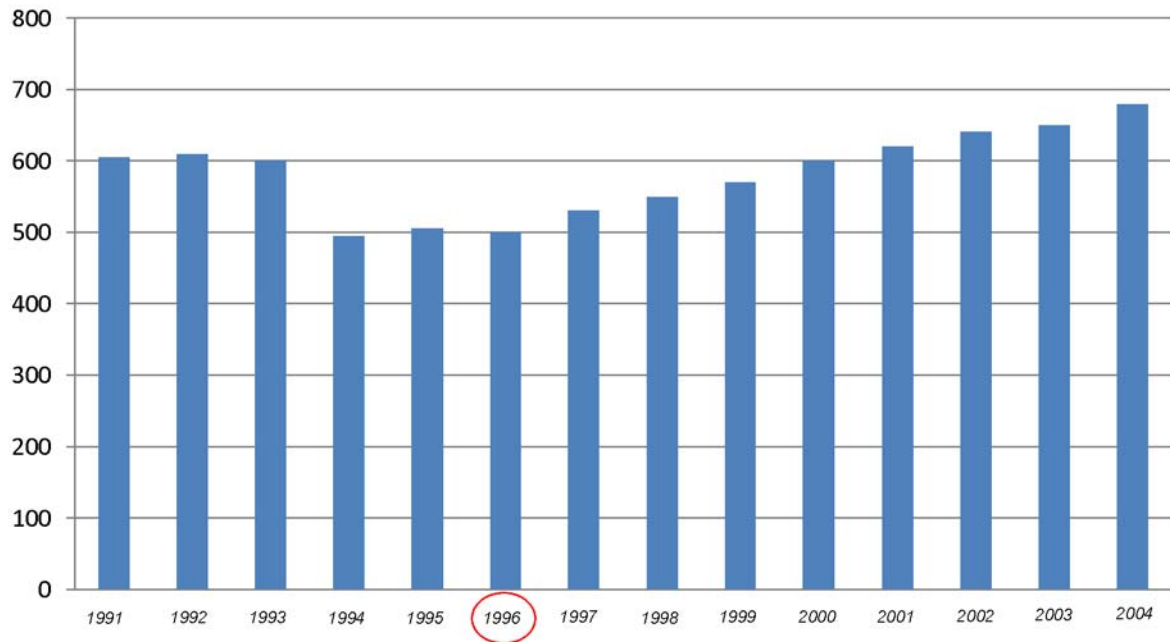
Pioneer



PIONEER CORPORATION ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม ค.ศ. 1938 ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ อิเล็กทรอนิกส์ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมือง Kawasaki จังหวัด Kanagawa ประเทศญี่ปุ่น

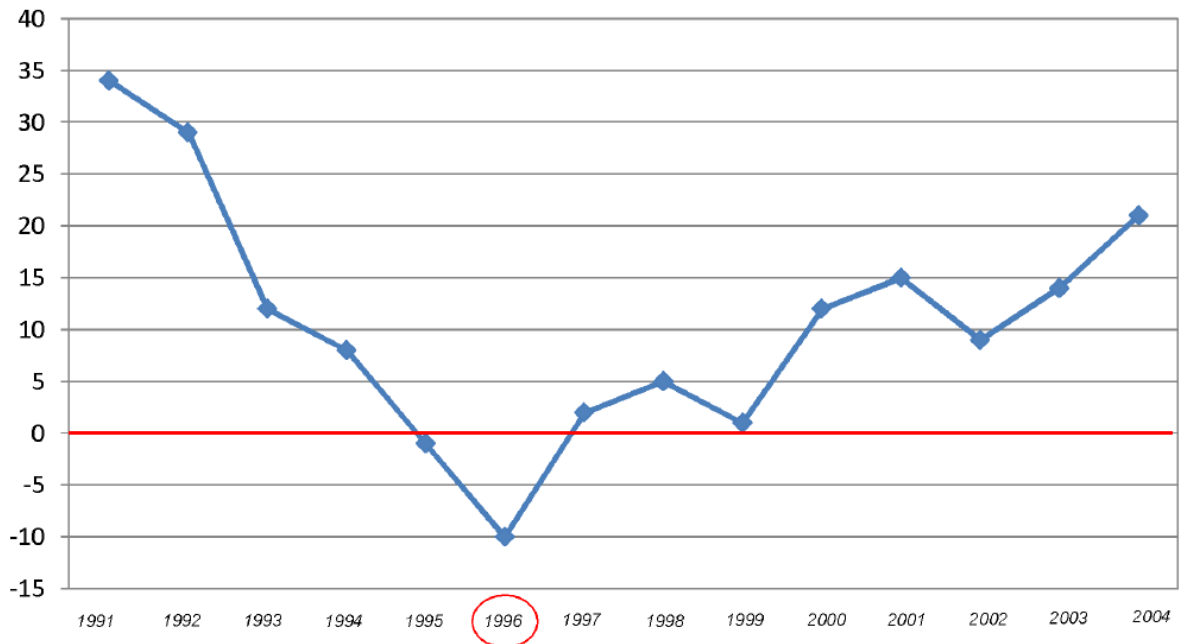
PIONEER CORPORATION มีผลการดำเนินงานที่ดีนับตั้งแต่เริ่มดำเนินธุรกิจและเติบโตอย่างต่อเนื่องมา ตลอดระยะเวลามากกว่า 50 ปี อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงานของบริษัทกลับมีแนวโน้มลดลงและลดลงอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ต้นทศวรรษที่ 1990 จนประสบผลการดำเนินงานขาดทุนในปี ค.ศ. 1995 และ ค.ศ. 1996 ตามลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี ค.ศ. 1996 บริษัทมีผลการดำเนินงานขาดทุนมากถึง 10,000 ล้านเยน ประเด็น นี้เป็นจุดที่ผู้บริหารระดับสูงในขณะนั้นถึงจุดที่ต้องตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตขององค์กร

Revenue (Billion Yen)



รูปที่ 1 รายได้รวมของ PIONEER CORPORATION ในช่วงปี ค.ศ. 1991 ถึง ค.ศ. 2004

Profit After Tax (Billion Yen)



รูปที่ 2 กำไร (ขาดทุน) หลังหักภาษีของ PIONEER CORPORATION ในช่วงปี ค.ศ. 1991 ถึง ค.ศ. 2004

เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญและเห็นเป็นรูปธรรม บริษัทได้จัดทำแผนแม่บทในการดำเนินการ ช่วงระยะเวลาที่หนึ่งซึ่งครอบคลุมระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996 ถึง ค.ศ. 1998 ตามแนวทางของเกณฑ์ JQA โดยมีวัตถุประสงค์คือการพลิกฟื้นองค์กรโดยการปรับโครงสร้างทั้งระบบ

ในระยะเวลาที่สองตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 - 2004 เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กร PIONEER อย่างต่อเนื่อง โดยการวางระบบและมาตรฐานให้เกิดการขับเคลื่อนเองภายในแต่ละหน่วยงานของบริษัท ส่งผลให้ PIONEER CORPORATION นอกจากจะมีผลการดำเนินงานที่พลิกฟื้นขึ้นแล้ว ยังเป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง และได้รับรางวัล Japan Quality Award ในปี ค.ศ 2002

3 การเยี่ยมชมองค์กร (Site Visit)

คณะผู้เข้าร่วมโครงการ APO ได้เยี่ยมชมหน่วยงานซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ที่ได้รับรางวัลของ Japan Quality Award Committee รวม 4 แห่ง ได้แก่

1. Musashino Co., Ltd.
2. Bankyo Pharmaceutical Co., Ltd.
3. Agricultural Cooperative Association of Ise
4. Mie Electronics Co., Ltd.

ในการเยี่ยมชมแต่ละแห่งประกอบด้วย การบรรยายสรุปจากประธานบริษัทหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร การเปิดโอกาสให้สอบถามเพื่อรับทราบความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการพัฒนาองค์กรตามแนวทาง JQA การเยี่ยมชมสถานที่ปฏิบัติงานและหลักฐานผลการดำเนินงานจริง

หัวข้อ	Musashino	Bankyo	ACA of ISe	Mie Electronics
ธุรกิจ	อุปกรณ์ทำความสะอาด	ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว	สหกรณ์การเกษตร	ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
ที่ตั้ง	Tokyo	Mie	Mie	Mie
สังกัดสมาชิก	JQAC	The Mie Management Quality Award	The Mie Management Quality Award	The Mie Management Quality Award
รางวัลที่ได้รับ	JQA	JQA	Challenge Prize	Encouragement Prize
ปีที่ได้รับรางวัล	2000 JFY	2009 JFY	2008 JFY	2008 JFY

การเยี่ยมชม Musashino Co., Ltd.



Musashino Co., Ltd. เป็นวิสาหกิจขนาดเล็ก ตั้งอยู่ย่านชานเมืองของกรุงโตเกียว ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอุปกรณ์ทำความสะอาดยี่ห้อ DUSKIN จำหน่ายทั้งภายในและต่างประเทศ Musashino Co., Ltd. ได้รับรางวัล JQA เมื่อปี ค.ศ. 2000

ปัจจุบันความท้าทายขององค์กร คือ ความสามารถในการแข่งขันของคู่แข่งจากประเทศที่มีต้นทุนการผลิตและการดำเนินงานต่ำ กล่าวคือคู่แข่งจากประเทศจีน เนื่องจากสินค้าเป็นสินค้าอุปโภคทั่วไปจึงไม่มีความแตกต่างในด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้บริโภค DUSKIN จึงต้องการที่จะเป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง



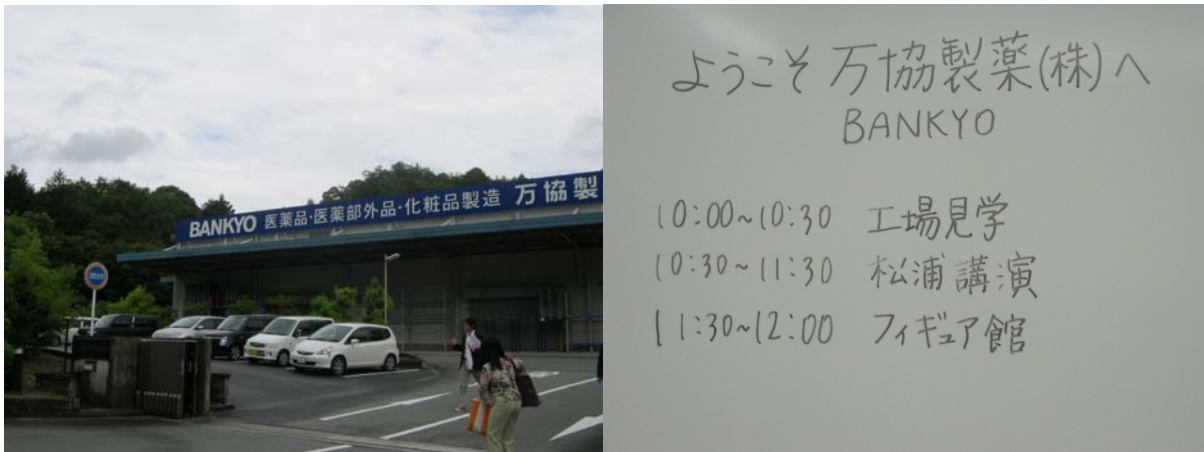
ความรู้ที่ได้รับจากการเยี่ยมชม Musashino Co., Ltd. คือ การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง องค์กรดำเนินการพัฒนาตามแนวทางของ JQA มาตั้งแต่ปีแรกของการรณรงค์ JQA จนได้รับรางวัล JQA Winner เมื่อปี ค.ศ. 2000 และยังคงพัฒนาต่อไปเพื่อให้เป็น JQA Winner ต่อไปอีกในอนาคต การบรรลุสิ่งดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเป็น Musashino องค์กรที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน

ผู้บริหารได้กล่าวถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรมี 2 ประการ คือ ความรู้ที่แท้จริงในธุรกิจ และการทำให้บุคลากรที่ทำงานมีความสุข ดังจะเห็นได้จากการเก็บรวบรวมบทความ บันทึก และประวัติศาสตร์ความเป็นมาว่าหนึ่งร้อยปีของบริษัท และ บันทึกหลักฐานการสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในเกือบทุกพื้นที่ที่คณะผู้เข้าร่วมโครงการได้เยี่ยมชม

Bankyo Pharmaceutical Co., Ltd.

Bankyo Pharmaceutical Co., Ltd. เป็นวิสาหกิจขนาดเล็ก ตั้งอยู่ที่เมือง Ise จังหวัด Mie ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บำรุงผิว จำหน่ายให้กับบริษัทที่มีสินค้าตราชื่อชื่อตั้งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

Bankyo Pharmaceutical Co., Ltd. ได้รับรางวัล JQA เมื่อปี ค.ศ. 2008 โดยความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรตามแนวทาง JQA ที่ประสบความสำเร็จระหว่าง The Council of Mie Management Quality Award ซึ่ง เป็นสภา JQA ระดับท้องถิ่นของจังหวัดกับองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ



สิ่งที่เรียนรู้ได้จากการเยี่ยมชมองค์กร คือ การนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง คือ Mr. Nobuo Matsuura ซึ่งบริหารงานโดยสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตให้กับบุคลากรในองค์กร ดังแสดงให้เห็นจากความร่วมมือในการดำเนินงานและพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และแสดงให้เห็นจากอัตราการลาออกของบุคลากรที่น้อยมากรวมถึงอัตราผลิตภาพที่อยู่ในระดับสูง



Agriculture Cooperative Association of Ise

Agriculture Cooperative Association of Ise เป็นสหกรณ์การเกษตรของเมือง Ise จังหวัด Mie มีการพัฒนาองค์กรตามแนวทางของ JQA ภายใต้อาณัติความร่วมมือกับ The Council of Mie Management Quality Award ซึ่งเป็นสภา JQA ระดับท้องถิ่นของจังหวัด Mie



Agriculture Cooperative Association of Ise ได้รับรางวัล Winner of Challenge prize of Quality Award in Mie เมื่อปี ค.ศ. 2008

สิ่งที่เรียนรู้จากการเยี่ยมชมองค์กร คือ องค์กรมีจุดแข็งด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งคือเกษตรกร มีการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์กับเกษตรกรตามวิถีทางของญี่ปุ่น ผสานกับการได้รับความรู้ด้านการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางของ JQA นอกเหนือจากนี้สิ่งที่เรียนรู้อีกประการคือ ความร่วมมือกันของสมาชิก The Council of Mie Management Quality Award กล่าวคือ ในเมือง Ise มีองค์กรที่ได้รับรางวัล JQA คือ Bankyo Pharmaceutical Co., Ltd. ซึ่งได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างองค์กรส่งผลให้การพัฒนาของแต่ละองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Mie Electronics Co, Ltd.

Mie Electronics Co, Ltd. เป็นวิสาหกิจขนาดเล็กตั้งอยู่ในเมือง Ise จังหวัด Mie บริษัทประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากการเผชิญกับความท้าทายในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องปรับตัวและก้าวข้ามผ่านความท้าทายให้ได้ แนวทางหนึ่งซึ่งผู้บริหารตัดสินใจในการดำเนินการคือการพัฒนาองค์กรตามแนวทางของ JQA ตลอดเกือบสิบปีที่ผ่านมาองค์กรนี้ได้ปรับตัวจากองค์กรขนาดเล็กในภูมิภาคของญี่ปุ่นที่รับจ้างผลิตชิ้นส่วนให้กับเครื่องเล่นเกมกดแบบพกพาในยุคทศวรรษที่ 1980 กลายเป็นลูกค้าที่สำคัญที่ส่งชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ให้กับ Nintendo บริษัทยักษ์ใหญ่ด้านเกมคอมพิวเตอร์ของโลกในยุค ค.ศ. 2000

Mie Electronics Co, Ltd. ได้รับรางวัล Winner of Encouragement Prize of Quality Award in Mie เมื่อปี ค.ศ. 2009



ผมหวังว่าบทความฉบับนี้ ซึ่งเป็นรายงานประกอบการเข้าร่วมโครงการ APO จะเป็นประโยชน์ต่อท่าน
อื่นๆ นอกจากนี้บทความฉบับนี้แล้วผมได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการมาใช้ในการ
จัดทำและปรับปรุงเนื้อหาของงานในตำแหน่งวิทยากรที่ปรึกษาด้านการจัดการองค์กรของสถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติเพื่อขยายผลความรู้ไปยังองค์กรอื่นๆผ่านหน้าที่งานที่รับผิดชอบ

สิทธิชัย นันทนาวิจิตร

วิทยากรที่ปรึกษา

ฝ่ายปรึกษาแนะนำด้านการจัดการองค์กร

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ