

7

องค์กรชั้นนำร่วมถ่ายทอด Best Practices

ตามแนวทาง Thailand Quality Award



เมื่อองค์กรต่าง ๆ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เป็นแนวทาง จึงเป็นภาพสะท้อนถึงความสำคัญของรางวัลดังกล่าว ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะจะช่วยให้องค์กรเดินถูกทาง รวมทั้งยังช่วยยกระดับองค์กรไปสู่มาตรฐานสากล ด้วยการดำเนินการ และผลประกอบการที่เทียบเคียงกับองค์กรในระดับโลก และได้รับการยอมรับในฐานะ World Class Organization ดังที่ได้เห็นผ่านตัวอย่างขององค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศในปี 2559

“สำหรับศิริราชนั้น เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสามารถตอบโจทย์ให้ศิริราชมุ่งบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรที่มีเป้าหมายไปเป็น World Class International Standard จากการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคม โดยเราได้กำหนดไว้วิสัยทัศน์ที่ว่า เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล”

“ส่วน พีทีที โพลีเมอร์ มาร์เก็ตติ้ง เรามีการตั้งเป้าหมายว่าเราจะต้องก้าวไปสู่ระดับ Global ดังนั้น ผู้บริหารจะมีการสื่อสารกับบุคลากรทุกวัน มี Vision Talk ก่อนการประชุมเพื่อสื่อสารถึง Vision และ Mission ของบริษัท”

“โรงไฟฟ้าบางปะกง มีวิสัยทัศน์ในการเป็นโรงไฟฟ้าของชุมชนที่มีสมรรถนะระดับ Global Top Quartile ภายในปี 2562 ซึ่งเมื่อเราไปเทียบแล้ว พบว่าเรายังไม่เข้าสู่ระดับโลก ทว่าตอนนี้เรามีมาตรฐานที่แข็งแกร่งแล้ว เราจึงตั้งเป้าไว้เลยว่าในปี 62 เราต้องเป็นระดับโลกให้ได้”

นอกจากนี้ องค์กรที่ร่วมถ่ายทอดประสบการณ์ในการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ล้วนมีความโดดเด่นในด้านที่แตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นคุณค่าที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในการแลกเปลี่ยนความรู้และวิธีปฏิบัติขององค์กรที่ได้รับรางวัล เพื่อให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนาในภาพรวม

หลาองค์กรมุ่งสร้าง “Leadership System”



คุณวิบูลย์ ชูชีพชื่นกมล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่
กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์เอทีเอสออกไซด์
บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)
ได้กล่าวถึงการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน
ด้วย PTTGC Leadership System

“สิ่งที่คิดว่าสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจคือ ต้องมีการจัดการระบบต่างๆ ให้ดี
จะสามารถนำองค์กรไปสู่ทิศทางที่เราต้องการ และทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่เติบโต
และยั่งยืน โดยเราใช้หลักการ PTTGC Leadership System

โดยมีหลักการ ดังนี้ P - Path finding, T - Team aligning มีการจัดตั้งทีมให้ตรงตาม Path ที่ดำเนินการ T - Taking action, G - Gauging performance มีการวัดผลงาน และ C - Committing to improve ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพราะสถานการณ์ต่างๆ และลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ในส่วนของการวัด Performance ที่ดี PTTGC ได้นำหลัก TQA เข้ามาใช้ “เราต้อง Set Agenda Based Meeting ซึ่งถ้าเราไม่ Set การประชุม เราก็จะคุยแต่เรื่องเดิมเรื่องเดียว ส่งผลให้คนที่พัฒนาส่วนอื่นๆ อยู่ก็จะกลายเป็นส่วนที่ไม่มีความสำคัญ พอพนักงานรู้สึกไม่มีความสำคัญ พนักงานก็จะไม่ทำ เรื่อง Agenda Based

Meeting ผมคิดว่าเป็นเรื่องใหญ่และเป็นสิ่งหนึ่ง ที่ผู้บริหารจะต้องระวัง และควรนำไปใช้ เพราะการประชุม ถ้าเกิดตามแต่เรื่อง Hot Issue เท่านั้น ก็จะคุยแต่เรื่องนั้นจนหมดเวลา”

“อีกสิ่งที่ TQA พยายามบอกคือ องค์กรของคุณ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ นอกจากนั้นต้องมีเรื่อง Knowledge Based ซึ่งทางบริษัทได้มีการสร้างซอฟต์แวร์ เพื่อเก็บความรู้เหล่านั้น มีการส่งเสริมเรื่อง Knowledge Management เพราะเรามองว่าองค์กรที่จะอยู่ได้อย่างยั่งยืน จะต้องเป็นองค์กรที่มี Knowledge Based จะไปบอกว่าทุกคนก็รู้อยู่แล้ว หรือคนที่ประชุมอยู่ในห้องก็รู้กันหมดไม่ได้ เพราะเราต้องคิดถึงคนรุ่นหลังด้วย”



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วิศิษฐ์ วามวาณิช
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

หันกลับมาดูที่อีกหนึ่งองค์กรตัวอย่างที่น่าเอากลับมาเรียนรู้ว่าทำไมถึงประสบความสำเร็จ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วิศิษฐ์ วามวาณิช ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช และศาสตราจารย์แพทย์หญิง ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ได้ร่วมเผยแพร่ประสบการณ์การจัดการคุณภาพ ฐานรากสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนของศิริราช

“ในเรื่องของ “คุณภาพ” เราเริ่มอย่างจริงจังในปี 2548 โดยบรรจุเข้าไปในกลยุทธ์ของศิริราช ด้วยจุดมุ่งหมายไปสู่การรับรองมาตรฐานโดยองค์กรภายนอก เพราะเรามองเห็นว่าการที่มีคนภายนอกเข้ามาประเมิน จะทำให้เราได้เรียนรู้เรื่องมาตรฐาน จัดการกระบวนการ มองถึงผลลัพธ์

ศาสตราจารย์แพทย์หญิง ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

เป็นการให้คำแนะนำว่าเราเดินถูกทางไหม ถ้าเราผ่านก็แสดงว่าเรามาถูกทางแล้ว แต่ถ้ายังไม่ได้ อย่างน้อยเราก็ได้เรียนรู้จากข้างนอก”

“ต่อมาปี 2555 เรานำเกณฑ์ TQA เข้ามาเพราะเรามองว่าต้องมีการทำงานร่วมกัน ความสำคัญของเกณฑ์อันนี้คือการมุ่ง Integrate และพิจารณากระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้นจึงเอาเกณฑ์ TQA เข้ามา เรื่องของ Knowledge Management (KM) เราก็ได้ในระดับหนึ่ง เริ่มเรียนรู้ว่าจะสร้าง Learning Organization (LO) ประมาณไหน และเสริมสร้างตรงนี้ให้ชัดเจนขึ้น โดยทุกอย่างต้องมีการเรียนรู้ทั้งหมด ไม่ใช่ได้มาทันที จนปี 2558 เราคิดว่าเราพอเห็นทางบางอย่าง เราจึงได้สร้างโมเดล LO สู่ความเป็นเลิศ”



“

หลังจากที่เราเรียนรู้และปฎิบัติเรื่อง TQA ก็มีการเรียนรู้กันจนเกิดเป็นโครงสร้างที่เราทำกันอยู่ตอนนี้ ในฝั่งของโรงเรียนแพทย์ มีการ Integrate ระหว่างโรงพยาบาลกับกลุ่มโรงเรียนแพทย์ ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และวิ่งไปพร้อมกัน ดังนั้นจะต้องวางแผนการดำเนินการตรงนี้ให้บูรณาการและมีความชัดเจนมากขึ้น เรามีการใช้ Leadership System เพื่อให้ทุกกลุ่มงานเข้าใจตรงกันในระบบงานบวกกับการนำมาตรฐานสากลเข้ามาร่วมด้วย

”

“ส่วน Knowledge Management (KM) นั้น เราต้องออกไปเรียนรู้จากภายนอกและศึกษาจากองค์กรอื่นๆ เราต้องคิดว่าทำอย่างไรที่จะจัดการความรู้ให้เป็นความรู้ประจักษ์ (Explicit) และความรู้นั้นต้องทำให้องค์กรเก่งขึ้น และนำความรู้จากข้างนอกมาบูรณาการกับความรู้ที่เรามีอยู่ แล้วนำมาพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปเรื่อยๆ โดยทำเป็นระบบให้ได้ Best Practices ในที่สุด”



ด้านโรงไฟฟ้าบางปะกง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คุณยงยุทธ ปรีชม ฝ่ายการผลิตโรงไฟฟ้าบางปะกง
กล่าวถึงความโดดเด่นในการสร้างระบบนำองค์กร
ด้วยการใช้ Model Plant

“

ระบบการนำองค์กรของโรงไฟฟ้าบางปะกง เกิดขึ้นเพื่อผลักดัน 3 การกิจหลัก ไม่ว่าจะเป็น
เป็นผู้ผลิตไฟฟ้าที่มีสมรรถนะสูง คุณภาพการผลิตไฟฟ้าจะต้องมีมาตรฐาน รวมทั้งต้อง
เป็นโรงไฟฟ้าต้นแบบ (Model Plant) และเป็นองค์กรที่ห่วงใยต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม
ซึ่งการทำ Model Plant ต้องมีผู้บริหารระดับสูงลงไปติดตามตลอด เพื่อร่วมตัดสินใจ
และดูแลติดตามผลการดำเนินงานทุกครั้ง ทำให้การทำงานต่างๆ เหล่านี้สำเร็จผลได้ง่าย

”

“เริ่มต้นจากการค้นหา Gap ขององค์กรในด้านต่างๆ เพื่อกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และตัวชี้วัดในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร ถ่ายทอดและสื่อสารนโยบายและตัวชี้วัด ไปยังผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในการกิจของตนอย่างชัดเจน ติดตามการดำเนินงานตามเป้าหมาย ผ่านการประชุม War Room และการขับเคลื่อน Model Plant พนักงานจึงจะต้องปรับเปลี่ยน Mindset ในการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร”

“โรงไฟฟ้าบางปะกงยังมีการสร้างโค้ช แล้วนำไปอบรม เพื่อให้มีหน้าที่นำองค์ความรู้ต่างๆ ไปถ่ายทอดกับผู้ปฏิบัติงานที่อยู่หน้างาน ซึ่งจะมี War Room ที่ผู้บริหารจะต้องเข้าร่วมทุกครั้งทุกเดือน เพื่อตัดสินใจว่าปัญหาแต่ละเรื่องจะแก้ไขอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบและแก้ไขเร่งด่วนแค่ไหน โดยจะมีการวิเคราะห์ออกมาเลย

ว่า Lose แต่ละตัวคืออะไร ถ้าปล่อยไว้จะสร้างความเสียหายเท่าไร ซึ่งผู้บริหารก็จะได้เห็นหมดเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ”

“โรงไฟฟ้าบางปะกงได้พยายามดำเนินการตามโมเดลดังกล่าว จนผลการดำเนินการเริ่มดีขึ้น โดยเราได้มีการสื่อสารเรื่องเป้าหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ และแสดงให้เห็นถึงตัวชี้วัดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในระดับหน่วยงาน ฝ่าย แผนก และรายบุคคล หากเห็นผลการดำเนินการไม่ดี เกิด Gap ก็จะมีเครื่องมือต่างๆ เข้ามาช่วยแก้ไข ไม่ว่าจะเป็น Kaizen, After Action Review, Problem Solving, Knowledge Sharing และ Quality Control Circle เป็นต้น เพื่อนำมาแก้ปัญหาปลด Gap ที่เกิดขึ้น อะไรที่เป็นประเด็นใหญ่ก็จะนำเข้าสู่คณะผู้บริหารการปรับปรุงแก้ไขต่อไป”

“การจัดการบุคลากร” หัวใจสำคัญเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ



อีกหนึ่งความโดดเด่นขององค์กรที่ถือเป็น
แบบอย่างของการปฏิบัติตามเกณฑ์
รางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านบุคลากร คือ
บริษัท พีทีที โพลีเมอร์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
ตั้งที่ศูนย์ธุรกิจฯ พิษณุธานี
กรรมการผู้จัดการใหญ่ ได้กล่าวว่า

PTT PM พัฒนาบุคลากรขององค์กรด้วยกลยุทธ์ 4 H เริ่มต้นตั้งแต่
Head คู่มือของ Knowledge โดยการให้ความรู้แก่พนักงาน

เพราะวิวัฒนาการการทำงานเปลี่ยนไป ทฤษฎี
เปลี่ยน เราจึงต้องเติมความรู้ให้พนักงานผ่าน
การฝึกอบรม เราพบว่าเราต้องใช้ทั้ง Functional
Training และ Corporate Training เพื่อหล่อหลอม
คนให้ไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ก็ต้องทำ
Corporate ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง CG ความปลอดภัย
เป็นต้น และ TQA ก็เป็นหลักสูตรหนึ่งด้วย
เพื่อเราจะได้สื่อสารในเรื่องนี้รู้เรื่อง

“ส่วน Hand คือการพัฒนาทางด้าน Skills
โจทย์คือ ทำอย่างไรจะพัฒนาเขาผ่านกระบวนการ
เครื่องมืออื่น เช่น Job Enlargement , Job
Assignment หรือ Job Rotation และ PTT PM
ก็จะพัฒนาให้บุคลากรเกิดแนวความคิด
ด้านนวัตกรรม”

“Heart เป็นเรื่องของการสร้างความผูกพัน
ซึ่งจะเกิดไม่ได้ถ้าเราไม่ Trust พนักงาน เราต้อง
สร้างความศรัทธาต่อกัน สิ่งสำคัญเลยผู้นำต้อง
เป็นต้นแบบ หรือ Role model ถ้า Leader ไม่ทำ
องค์กรก็ไปไม่ได้ ไม่สามารถ Training อะไรได้
เรามีกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความผูกพัน”

“และสุดท้าย Health ดูแลเรื่องสุขภาพของ
พนักงาน อาทิ การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย
การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็น
Mobile Office เพื่อให้พนักงานรู้สึกไม่เครียด
นอกจากนั้นมีการดูแลเรื่องสวัสดิการ และ
มีความยืดหยุ่นโดยให้พนักงานสามารถเลือก
สวัสดิการได้อย่างเหมาะสมกับตนเอง”

ในขณะเดียวกัน บริษัท พีทีที โพลีเมอร์ โลจิสติกส์ จำกัด เองก็ส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากรด้วย “HR Development Framework” ที่คุณวิลาวัลย์ สงเจริญ กรรมการผู้จัดการ กล่าวว่าเป็นการพัฒนาที่เชื่อมโยงมาจากวิสัยทัศน์ขององค์กร ในอนาคตเรามองว่าบริษัทเราจะอยู่ที่ไหน จะทำธุรกิจอะไร รวมถึงเรื่อง Core Value (SPIRIT) ขององค์กรด้วยเช่นกัน

คุณวิลาวัลย์ สงเจริญ กรรมการผู้จัดการ
บริษัท พีทีที โพลีเมอร์ โลจิสติกส์ จำกัด



“ในการพัฒนาของเราแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ Basic Training เป็นการฝึกอบรมเรื่องต่างๆ ที่จำเป็นต้องรู้”

ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมาย คุณภาพและความปลอดภัย และมาตรฐานต่างๆ ที่เราต้องใช้ในการทำงานและฝึกฝนให้พนักงานของเรา รวมถึง Work Instruction ต่างๆ

“ขั้นต่อมาคือ Competency Management ซึ่งเป็นการพัฒนาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเรามีการจัดทำ Competency Profile ของแต่ละตำแหน่งงาน แล้วเราจะมีการประเมินผลเริ่มต้นและตอนที่เขาทำงานไปแล้ว 1 ปี จะมีการประเมิน 1 ครั้ง และดู Gap ว่าตัวไหนที่ต้อง

พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเรียกว่า Individual Development Plan (IDP) แต่ตัว IDP จะไม่เน้นให้พัฒนาเยอะมาก และไม่ได้เน้นในเรื่องของฝึกอบรม”

“และระดับสุดท้ายคือ Logistics Academy เนื่องจากบริษัทของเราทำเรื่องโลจิสติกส์ จึงมองว่าการสร้างคนที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของโลจิสติกส์เป็นสิ่งที่สำคัญมาก และเป็นเรื่องของการทำธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในอนาคต โดยเราเริ่มเมื่อ 2 ปีที่แล้ว โดยความร่วมมือระหว่าง Logistics Academy จะเป็นอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย PTT PL และสถาบันพระจอมเกล้าธนบุรี โดยมาร่วมกำหนดกันว่า Logistics Academy ของเราจะเป็นอย่างไร”

ส่วนองค์กรอย่างโรงไฟฟ้า น้ำพอง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ก็มีความพิเศษในการจัดการบุคลากรที่น่าสนใจยิ่งหย่อนไปกว่าองค์กรอื่นๆ โดยคุณเกษม ปิตสายะตัง ตำแหน่งวิศวกรระดับ 11 ได้กล่าวว่า โรงไฟฟ้า น้ำพองมีความท้าทายด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งอีกไม่กี่ปีข้างหน้าจะมีการผลิตไบ โดยจะมีคน Gen Y เข้ามาแทน ซึ่งในองค์กรของเรามีคน Gen ต่างๆ ที่หลากหลาย



คุณเกษม ปิตสายะตัง วิศวกรระดับ 11
โรงไฟฟ้า น้ำพอง
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

“สำหรับการจัดการบุคลากรของโรงไฟฟ้าน้ำพอง เรามีการสร้างโปรแกรมตัวหนึ่งเรียกว่า “สารสนเทศบุคคล” โดยโปรแกรมนี้เป็นระบบออนไลน์ ลักษณะ Real-Time เมื่อมีการคัดเลือกพนักงานเข้ามา ถ้าเราต้องการข้อมูลของพนักงาน คนนี้ก็เข้าไปดูที่โปรแกรม ซึ่งจะทำให้เห็นข้อมูลต่างๆ อาทิ Job Description ประวัติการศึกษา การอบรมในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่จะนำไปสู่ 4.0 ซึ่งน้ำพองทำก่อนเป็นแห่งแรกในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ส่งผลให้เราได้รับรางวัล TQC”

“เรามีช่องทางในการลดช่องว่างระหว่างวัย ด้วยระบบ Fast Track เช่น มีการสำรวจว่าใครมีศักยภาพ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว มีการวางแผน 10 ปี 15 ปี จนถึง 20 ปี ก็จะมีรายชื่อเข้ามาในโปรแกรมของฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีคณะกรรมการคัดเลือกผู้มีศักยภาพ โดยกลุ่มปัจจุบันที่ถูกคัดเลือกมาเรียกว่ากลุ่ม EGAT Young Gen @ Heart มาร่วมวางแผนยุทธศาสตร์ กับผู้บริหารระดับสูงที่เรียกว่า Top Term Meeting ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการ และจะส่งมอบแผน 10 ปี ของการไฟฟ้า ให้กับสำนักงานรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เพื่อนำมาบังคับใช้ต่อไป”

“เราจึงไม่ต้องกังวลว่าจะมีปัญหาเรื่อง Generation Gap เพราะเราก็จะพัฒนาเด็กรุ่นใหม่อย่าง AE Innovation (A คือ Alternative , E คือ Energy) ขึ้นมา ซึ่งเป็นเด็กรุ่นใหม่ที่มีนวัตกรรมทางเลือก เมื่ออนาคตซึ่งทรัพยากรธรรมชาติ ดั้งเช่น แก๊สจะหมดลง คนที่เราคัดเลือกเข้ามา จะมีการพัฒนา และรักษาเขาไว้ ซึ่งปัจจุบันเรามีอัตราการลาออกเป็นศูนย์ นอกจากนี้ เรายังใช้ระบบ 10% การอบรมตามหลักสูตร 20% On the Job Training และ 70% ใช้โปรแกรม Individual Development Plan (IDP) สำหรับพนักงานในแต่ละคน”

ยกระดับองค์กรด้วย การปฏิบัติที่ดีด้าน “Strategy”



สุดท้ายคุณชัช บัญหลาย
รักษาการกรรมการผู้จัดการ
บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด
ได้กล่าวถึงความสำคัญของ
Strategy Operation

“หากเรามีกลยุทธ์ที่ดีแล้วนำไปปฏิบัติ หรือ Operation ดีด้วย เราก็จะกลายเป็น Winner
ในขณะที่คนที่ไม่มีแต่กลยุทธ์ดี แต่ไม่นำไปปฏิบัติ ก็จะเป็นเพียงแค่ความฝัน ส่วนคนที่ไม่มี
การวางกลยุทธ์แต่มีการปฏิบัติที่ดี ก็จะกลายเป็นกลุ่มคนที่ปฏิบัติตามแต่ผู้อื่น
ส่วนกลุ่มที่ไม่มีทั้งกลยุทธ์และ Operation ก็คงจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้”

“องค์กรของเราได้เริ่มนำ TQA มาใช้เมื่อปี 2554
เนื่องจากเรามีทั้งลูกค้าและผู้ถือหุ้น ซึ่งเป็นบริษัท
น้ำมันระดับข้ามชาติ ซึ่งต้องทำงานร่วมกัน และ
วางแผนร่วมกัน และมีการ Audit จากต่างชาติ
อยู่แล้ว ด้วยมาตรฐานค่อนข้างหนักและเข้มข้น
อยู่แล้ว ประกอบกับเรามีเครื่องมือการบริหาร
คุณภาพมาช่วยด้วย แต่อย่างไรก็ตามรางวัลคุณภาพ
แห่งชาติจะเน้นเรื่องการ Integrate รวมในทุกหมวด
ซึ่งมีความยากในการนำมาใช้ องค์กรก็พยายาม
และอาศัยความอดทน ด้วยความเชื่อที่ว่า TQA
เป็นเครื่องมือที่ดี โดยเราใช้ระยะเวลา 6 ปี จน
ได้รับรางวัล TQC และตั้งเป้ามาจะได้รับรางวัล
TQA ในอีก 3 ปี ข้างหน้า”

“ในการทำ TQA เรามีการอบรมให้ความรู้กับ
พนักงาน ซึ่งบางครั้งสิ่งที่เขาทำก็เป็นเรื่องของ
TQA อยู่แล้ว แต่เขาไม่รู้ว่ำนั่นคือ TQA ซึ่งบุคลากร
ทุกคนมีความมุ่งมั่นตั้งใจมาก นอกจากนี้ บริษัท
เรามีโครงการ Service Excellent เพื่อบริการ
ลูกค้า เรามีคำขวัญ “แม่นยำ น่าเชื่อถือ มีอาชีพ”
มาใช้ โดยแต่ละหน่วยงานก็มีการไปคิดโครงการ
เพื่อต่อยอดการเพิ่มผลิตภาพในองค์กรอีกด้วย”

บทความดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์
Thailand Quality Award 2016 Winner Conference
ในวันที่ 24 พฤษภาคม 2560 ณ โรงแรมวินเซอร์ สวีทส์