

समग्र गुण व्यवस्थापन

TOTAL QUALITY MANAGEMENT



समग्र गुण व्यवस्थापन

लेखक
विमलप्रसाद ढकाल

जन्मस्थान	: देउराली-६, इम्बक, पाल्पा
हाल	: का.मा.न.पा.-३४, नयाँ बानेश्वर, शान्तिनगर
माता	: विष्णुकान्ता ढकाल
पिता	: हिमलाल ढकाल
शिक्षा	: स्नातकोत्तर व्यवस्थापन स्नातक कानून स्नातकोत्तर जनप्रशासन
अनुभव	: २०३१ साल महरासिरमा अधिकृतस्तरमा सरकारी सेवा प्रवेशगरी २०६१ भाद्र महिनामा सहसचिवबाट सेवा निवृत्त (केही वर्ष माध्यमिक विद्यालय र त्रि.वि.वि. अन्तर्गत क्याम्पसमा अध्यापन कार्यमा संलग्न)
रुचि	: स्वतन्त्र अध्यापन र लेखन, समाज सेवा
लेख/रचना	: राट्टिपत्र पत्र-पत्रिका बर अतिरिक्त जर्नलहरूमा प्रशासन, व्यवस्थापन र विकास सम्बन्धी समसामयिक लेख रचनाहरू प्रकाशित
पेशागत तथा सामाजिक संघ संस्थाहरूमा संलग्नता:	
सदस्य	: गुण, उत्पादकत्व र प्रतिस्पर्द्धासम्बन्धी कामि संजाल-नेपाल (एन्वयुपिसीएन)
आजीवन सदस्य:	<ul style="list-style-type: none"> - जलेस्वर महादेव मन्दिर व्यवस्थापन समिति, महोत्तरी - महोत्तरी साहित्य परिषद महोत्तरी - पाल्पाली समाज, पोखरा कास्की - सिद्धिपो समाज, काठमाण्डौ - राम्रो नेपाल (Better Nepal), शान्तिनगर काठमाण्डौ - पूर्व कर्मचारी सेवा परिषद - नेपाल
विधायण	: प्रबल गोर्खा दक्षिणबाहु (जीथा) सुप्रबल गोर्खा दक्षिणबाहु (तेघा)
पदक	: गद्दी आरोहणको रजत महोत्सव पदक जनपद सेवापदक दीर्घ सेवा पदक दैवीप्रकोप पीडितोद्धार पदक राष्ट्रसेवा पदक विदेश भ्रमण: एशिया र यूरोपका केही देश

विमलप्रसाद ढकाल

नोट: प्रस्तुत पुस्तक चाहनु हुने महानुभाहरूले मोवाइल नं. ९८५११०६७११ वा ९८५१०८६२०८ मा सम्पर्क गर्न सक्नुहुनेछ। पुस्तकको मूल्य: नेरु २९५।

समग्र गुण व्यवस्थापन

विषय-सूची

- परिच्छेद १ समग्र गुण व्यवस्थापन.....(१-६२)
- १.१ परिचय
- १.२ क्रमिक विकास
- १.३ परिभाषाहरू
- १.४ समग्र गुण व्यवस्थापनका प्रमुख तत्वहरू
- १.५ समग्र गुण व्यवस्थापनका आधारभूत पहुँचहरू
- १.६ पूर्व धारणाहरू
- १.७ समग्र गुण व्यवस्थापनका सामान्य सिद्धान्तहरू
- १.८ संगठन र व्यवस्थापन
- १.९ आधारभूत अवधारणा
- १.१० समग्र गुण व्यवस्थापनका मौलिक आधार
- १.११ समग्र गुण व्यवस्थापनको प्रारूप
- १.१२ समग्र गुण व्यवस्थापनका फाइदा
- १.१३ परम्परागत व्यवस्थापन र समग्र गुण व्यवस्थापन बीचको अन्तर
- १.१४ समग्र गुण व्यवस्थापन पद्धति
- १.१५ आईएसओका आठ व्यवस्थापन सिद्धान्तहरू
- १.१६ नेपालमा गुणस्तर सुधारसम्बन्धी संस्थागत व्यवस्था
- १.१७ गुणस्तर सम्बन्धी पुरस्कार व्यवस्था
- १.१८ गुणस्तरको क्षेत्रमा कार्यरत केही समकालीन अन्य संस्थाहरू
- १.१९ कार्यान्वयनसित सम्बन्धित केही व्यवधानहरू
- परिच्छेद २ समग्र गुण व्यवस्थापनका प्रमुख चिन्तकहरू.....(६४-८४)
- २.१ डा. वाल्टर ए. शेहार्ट
- २.२ डा. अर्मोण्ड भी. फिगेनबम

- २.३ डब्ल्यु. एडवार्ड्स डेमिङ्ग
- २.४ जोसेफ एम. जुरान
- २.५ डा. खाओरु ईशिखावा
- २.६ फिलिप वी. क्रसवी
- २.७ गेन्डची तागुचि
- २.८ शिगेओ सिन्नो
- २.९ टम पिटर्स
- २.१० मासाकी इमाई
- २.११ नोरियाकी खानो
- २.१२ विलियम एडवार्ड कन्वे

परिच्छेद ३ समग्र गुण व्यवस्थापन प्रक्रिया.....(८६-१०३)

- ३.१ परिचय
- ३.२ प्रकृया सुधारको प्रधानता
- ३.३ प्रकृया सुधारका उपायहरू
- ३.४ प्रकृया सुधारसम्बन्धी अवधारणा
- ३.५ गुण वितरण प्रक्रिया
- ३.६ गुणीय वस्तु तथा सेवा वितरण प्रकृयाका चरणहरू
- ३.७ मूल्य अभिवृद्धि नगर्ने क्रियाकलापहरू
- ३.८ प्रकृया मालिक
- ३.९ सशक्तिकरण
- ३.१० निरन्तर सुधार
- ३.११ समग्र सुधार रणनीतिका चार आर
- ३.१२ निरन्तर सुधारको आदत
- ३.१३ सुधार विरुद्ध संकट व्यवस्थापन
- ३.१४ सुधारको पहल

३.१५ समस्याका मूल कारणहरुको निराकरण

परिच्छेद ४ गुणस्तर.....(१०५-१२६)

४.१ परिचय

४.२ परिभाषा

४.३ गुणस्तरको निर्माण

४.४ गुणस्तरको मूलभूत अवधारणा

४.५ गुणस्तरका आयामहरु

४.६ गुणस्तर व्यवस्थापनका सिद्धान्तहरु

४.७ गुणस्तर परिवृत्त

४.८ उत्पादनमूलक उद्योगहरुमा गुणस्तरता

४.९ गुणस्तर नियन्त्रण

४.१० समग्र गुणस्तरको लागत

परिच्छेद ५ समग्र गुण व्यवस्थापन नेतृत्व.....(१२८-१३९)

५.१ समग्र गुणस्तर नेतृत्वको भूमिका

५.२ सफल गुणस्तरीय नेतृत्वका विशेषताहरु

५.३ समग्र गुण व्यवस्थापक एक नयाँ नमूना व्यक्तिका रूपमा

५.४ प्रभावकारी समग्र गुण व्यवस्थापकका योग्यता

५.५ नयाँ संस्कृति र व्यवहार

५.६ प्रभावकारी कर्मचारीका बानी

परिच्छेद ६ ग्राहक सन्तुष्टि.....(१४१-१४९)

६.१ ग्राहकलाई हेर्ने दृष्टिकोण

६.२ ग्राहकमुखी गुणस्तर

६.३ ग्राहक सन्तुष्टि

६.४ सेवा क्षेत्रमा ग्राहक सन्तुष्टिको मापन

परिच्छेद ७ निरन्तर सुधार विधि-खाईजेन.....(१५१-१७४)

- ७.१ परिचय
- ७.२ पृष्ठभूमि
- ७.३ परिभाषाहरू
- ७.४ खाईजेन व्यवस्थापन अभ्यास
- ७.५ खाईजेन सुधारका प्रमुख विशेषताहरू
- ७.६ खाईजेन क्रियाकलापको चक्र
- ७.७ खाईजेन विरुद्ध प्रवर्तन
- ७.८ खाईजेन र प्रवर्तनका विशेषताहरू
- ७.९ खाईजेन र प्रवर्तनको तुलना
- ७.१० खाईजेनका खण्डहरू
- ७.११ खाईजेनका अवधारणा कार्यान्वयनको वर्तमान अवस्था
- ७.१२ खाईजेन छाता
- ७.१३ सारांश
- परिच्छेद ८ गुण नियन्त्रण चक्रहरू.....(१७६-१९४)**

- ८.१ पृष्ठभूमि
- ८.२ आधारभूत अवधारणा
- ८.३ परिभाषाहरू
- ८.४ सफल गुणस्तर चक्रका विशेषताहरू
- ८.५ गुणस्तर चक्रका उद्देश्यहरू
- ८.६ गुणस्तर चक्रका कार्यक्षेत्र
- ८.७ गुणस्तर चक्रका विरोध
- ८.८ गुणस्तर चक्र संचालन वृत्त
- ८.९ सफल चक्रका प्रमुख कारकहरू
- ८.१० गुणस्तर चक्र नेताका कामहरू

८.११	गुणस्तर चक्र स्थापनका फाइदाहरू	
८.१२	गुणस्तर चक्र असफल हुन सक्ने कारणहरू	
८.१३	शैक्षिक संस्थाहरूमा गुणस्तर चक्रसम्बन्धी अवधारणाको पहल	
८.१४	सारांश	
परिच्छेद ९ उपकरण र प्रविधिहरू.....		(१९६-२३२)
९.१	उपकरण र प्रविधिहरूको प्रयोग	
९.२	सात तथ्याङ्कीय उपकरणहरू	
९.३	आधुनिक सात व्यवस्थापन उपकरणहरू	
९.४	अन्य आधुनिक उपकरणहरू	
परिच्छेद १० सेवा क्षेत्रमा गुणस्तर.....		(२३४-२४३)
१०.१	परिचय	
१०.२	सेवाका प्रमुख विशेषताहरू	
१०.३	सर्भक्यूल स्केल	
१०.४	सेवा क्षेत्रको उत्पादन प्रक्रिया	
१०.५	सेवा क्षेत्रको मापन	
१०.६	सेवा गुणस्तरको अनुगमन	
परिच्छेद ११ व्यवस्थापन क्रान्ति.....		(२४५-२५३)
११.१	परिचय	
११.२	व्यवस्थापन क्रान्तिका माध्यमहरू	
११.३	भविष्यमा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू	
परिच्छेद १२ सार्वजनिक क्षेत्रमा गुणस्तर.....		(२५५-२९२)
१२.१	परिचय	
१२.२	सार्वजनिक सेवाको वर्गीकरण	
१२.३	सेवा गुणस्तरको त्रिभुज	
१२.४	सरकारी कार्यसम्पादन क्षमताको अभिवृद्धि	
१२.५	सार्वजनिक क्षेत्रमा समग्र गुण व्यवस्थापन लागू गर्ने सन्दर्भका केही विचारणीय पक्षहरू	

- १२.६ केही सारभूत अन्तर्ग्राही र समस्याजनक पक्षहरू
- १२.७ सार्वजनिक क्षेत्रसित सम्बन्धित समग्र गुणका केही सिद्धान्तहरू
- १२.८ विभिन्न क्षेत्रको तुलनात्मक अध्ययन
- १२.९ सरकारी क्षेत्रमा उत्पादकत्व र गुणस्तर चेतना
- १२.१० सरकारी क्षेत्रमा प्रतिबद्धताले निरन्तरता नपाउनुका कारणहरू
- परिच्छेद १३ विविध.....(२९४-३१०)**

- १३.१.१ ५एसको परिचय
- १३.१.२ ५एसको छोटो विवरण
- १३.१.३ ५एस कार्यान्वयनका पूर्व सर्तहरू
- १३.१.४ ५एसको लाभ
- १३.२ चौथो क्षेत्रीय गुणस्तरसम्बन्धी सम्मेलन
- १३.३ समग्र गुण व्यवस्थापनको युरोपियन नमुना
- १३.४ व्यापारिक उत्कृष्टता नमुना
- १३.५ **मामिला:**

नेपाल

१. नेपाली कागज उत्पादन प्रा.लि. काठमाडौं
२. गोदावरी मार्बल उद्योग प्रा.लि. ललितपुर, बंगलादेश

बंगलादेश

१. माइक्रो इलेक्ट्रोनिक्स लिमिटेड, बंगलादेश
२. दि स्ट्रक्चर्ड इन्जिनियर्स, लिमिटेड, बंगलादेश

१३.६ **निष्कर्ष**

भूमिका

एक हप्ता अघि श्री विमलप्रसाद ढकालज्यू आफू स्वयम् मेरो घरमा आएर विश्व प्रसिद्ध नयाँ व्यवस्थापन प्रविधि “टिक्व्यूएम” (Total Quality Management) को नेपालीभाषामा आफूले तयार पार्नु भएको यो पुस्तकको पाण्डुलिपि म कहाँ छोडी यसको भूमिका लेखिदिन अनुरोध गरी जानु भएको थियो। सबभन्दा पहिला जन प्रशासन, कानून र व्यवस्थापन जस्ता विषयहरूको विद्वान र नेपालको सार्वजनिक क्षेत्रमा ठूलो अनुभव बटुल्नु भएका श्री ढकालज्यू जसले यो ३०० भन्दा बढी पृष्ठको गुणीय व्यवस्थापन सम्बन्धी प्राविधिक पुस्तक “समग्र गुण व्यवस्थापन” प्रथम पटक नेपाली भाषामा लिपिवद्ध गरी प्रकाशित गर्न लाग्नु भएकोमा म वहाँ प्रति आभार व्यक्त गर्न चाहन्छु।

यो ‘टिक्व्यूएम’ विषयको पहिलो नेपाली पुस्तक भएको हुनाले पुस्तकका बारेमा भूमिका लेख्नु भन्दा पहिले पुस्तकको मुख्य विषयवस्तु Quality (क्वालिटी) बारे केही कुरा राख्न सान्दर्भिक ठानेकोछु। Quality भन्ने विषय पुरानो भएतापनि नेपाली भाषामा यस शब्दको सही उल्था पाउन गाह्रो छ। धेरैले धेरै समय देखि यसलाई गुणस्तर पनि भन्ने गरेका छन्। तर, वर्तमान परिस्थितिमा अङ्ग्रेजीको Quality भन्ने शब्दको प्रयोग नाम (Noun) र विशेषण (Adjective) दुवैमा हुने गरेको छ। अनि, क्वालिटी भनेको सँधैको लागि स्थिर र सबैको लागि एक समान स्वीकार्य नहुने गतिशील बुझाईको शब्द हो पनि भन्ने गरिन्छ। तसर्थ, क्वालिटीलाई नेपाली भाषामा के भनेर बोल्ने के भनेर लेख्ने निकर्षाल गर्नु जरुरी छ। गुणस्तर भन्ने शब्दले स्थिरता बुझाउँछ। म नेपाली भाषा विज्ञहरू सँग क्वालिटीको नेपाली शब्द विकास गरिदिनु हुनको लागि विनम्र अनुरोध गर्छु। अन्यथा, अङ्ग्रेजीको Quality लाई क्वालिटी नै भनौं। नेपालीमा नै शाब्दिक अर्थ खोज्ने हो भने क्वालिटीलाई नामको रूपमा प्रयोग गर्दा गुण र विशेषणको रूपमा प्रयोग गर्दा गुणीय भनी प्रयोग गर्नु बेस हुन्छ भन्ने म सुझाव राख्न चाहन्छु।

यो पुस्तक “समग्र गुण व्यवस्थापन” लाई सरसर्ती पढ्दा गुण, गुणीय व्यवस्थापन र समग्र गुणीय व्यवस्थापन विषयमा विश्वका चुनिएका पुस्तकहरू अध्ययन गरी त्यसबाट प्राप्त ज्ञान र नेपालमा गुण व्यवस्थापनको क्षेत्रमा हालसम्म भएको प्रयास समेतलाई समेटेर सरल नेपाली भाषामा तयार गरी नेपाली पाठक समक्ष प्रस्तुत गरिएको छ। समग्र गुणीय व्यवस्थापन विषयलाई विभिन्न चिन्तक तथा प्रयोगकर्ताहरूले आ-आफ्नो क्षेत्र तथा अनुकूल अनुसार गुण तथा यसको समग्र व्यवस्थापनको लागि आवश्यक सोच, परिभाषा, प्रविधि, प्रकृया र उपकरणहरूलाई विभिन्नरूपमा प्रस्तुत गरेको पाइन्छ। यस्तो विस्तृत विषयमा विभिन्न विद्वानहरूद्वारा विकास गरिएको ज्ञानलाई एउटै पुस्तकमा समावेश गर्नु भनेको एकदम गाह्रो काम हो, जुन विद्वान साथी श्री ढकालज्यूले यस पुस्तकमा प्रशस्त मेहनत गरी पाठक समक्ष प्रस्तुत गर्न सक्नु भएको छ। यस पुस्तकलाई केलाएर हेर्दा मुख्यतः तीन भागमा विभाजित गरी पढ्न र व्यवस्थापनीय प्रयोगमा ल्याउन सकिन्छ। पहिलो भागमा समग्र गुणीय व्यवस्थापनको परिचय, दोस्रो भागमा यस व्यवस्थापनका मुख्य विधाहरू अनि तस्रो भागमा यस व्यवस्थापनको प्रयोगलाई लिन सकिन्छ।

पहिलो, समग्र गुणीय व्यवस्थापनको परिचय यस पुस्तकको परिच्छेद १,२,४ तथा ११ मा पाउन सकिन्छ। परिच्छेद १ (समग्र गुण व्यवस्थापन), परिच्छेद २ (समग्र गुण व्यवस्थापनका प्रमुख चिन्तकहरू), परिच्छेद ४ (गुण) तथा परिच्छेद ११ (व्यवस्थापन क्रान्ति) लाई एकै साथ समष्टिरूपमा पढ्दा त्यसबाट समग्र गुणीय व्यवस्थापनको परिभाषा, यसको क्रमिक विकास, यसका प्रख्यात चिन्तकहरू तथा विभिन्न प्रकारका अवधारणा, आधार, सिद्धान्त, यसका फाइदा र प्रयोगमा हुन सक्ने व्यवधानबारे ज्ञान प्राप्त गर्न सकिन्छ।

दोस्रो, समग्र गुणीय व्यवस्थापनका मुख्य विधाहरू परिच्छेद ३,५,६,७,८ तथा ९मा पाउन सकिन्छ। परिच्छेद ३ (प्रकृया सुधार), ५ (नेतृत्व), ६ (ग्राहक सन्तुष्टि), ७ (निरन्तर सुधार विधि-खाईजेन), ८ (गुण चक्र), तथा ९ (उपकरण र प्रविधिहरू) लाई एकैसाथ समष्टिरूपमा पढ्दा त्यसबाट समग्र गुणीय व्यवस्थापनका मुख्य विधाहरूबारे ज्ञान हासिल गर्न सकिन्छ। समग्र गुणीय व्यवस्थापनका मुख्य विधामा सङ्गठनात्मक नेतृत्व पक्षको भूमिका, प्रक्रिया केन्द्रित सुधार, निरन्तर र क्रमिक सुधार गर्ने मनस्थिति, ग्राहकहरूको सन्तुष्टि र गुणीय चक्र र यसले प्रयोग गर्ने प्रविधि तथा उपकरणहरू पर्छन्। यी सबै विषयलाई माथि उल्लिखित परिच्छेदहरूमा सरलीकरण गरी प्रस्तुत गरिएको छ।

तेस्रो, समग्र गुणीय व्यवस्थापनको प्रयोग परिच्छेद १० र १२ मा पाउन सकिन्छ। परिच्छेद १० (सेवा क्षेत्रमा गुण व्यवस्थापन) र १२ (सार्वजनिक क्षेत्रमा गुण व्यवस्थापन) लाई एकैसाथ समष्टिरूपमा पढ्दा समग्र गुणीय व्यवस्थापनलाई कसरी उत्पादनमूलक क्षेत्र भन्दा बाहिर पनि सेवा क्षेत्र अनि त्यसमा पनि विशेष गरी सार्वजनिक क्षेत्रमा प्रयोग गर्न सकिन्छ भन्ने विषयमा चर्चा गरिएको छ। यसरी समग्र गुणीय व्यवस्थापनलाई विस्तृतीकरण गर्ने ज्ञान पनि यस पुस्तकमा पाइन्छ।

श्री ढकालज्यूले नेपाली पाठकहरूको लागि तयार पारिएको यो नयाँ व्यवस्थापनीय प्रविधि विषय “समग्र गुण व्यवस्थापन” को पुस्तक अवश्य पनि सबै प्रकारका पाठकहरूका लागि विद्यावर्धकका साथ साथै आवश्यक सम्झी समग्र गुण व्यवस्थापनको प्रयोग गर्न पनि उपयोगी हुने विश्वास लिएको छु।

मिति: १५ वैशाख २०६६

दिनेश प्र.चापागाजी

मानार्थ अध्यक्ष

गुणता, उत्पादकता तथा प्रतिस्पर्धात्मकता संजाल-नेपाल Network for Quality, Productivity and Competitiveness - Nepal, (NQPCN)

प्राक्कथन

आजको विश्वमा अत्यन्त प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण छ। कुनै पनि मुलुकको सरकार विश्व परिवेश भन्दा बाहिर रहेन काम गर्न सक्दैन। सरकारी तथा निजी क्षेत्रका व्यवस्थापकहरूका सामुन्ने थुप्रै नयाँनयाँ चुनौती थपिँदै छन्। सार्वजनिक सेवामा संलग्न व्यवस्थापक, राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय गैरसरकारी संस्थाका व्यवस्थापक, शिक्षा, स्वास्थ्य र स्थानीय निकायका अधिकारीहरूले सीमित साधन स्रोत र बढ्दो जनअपेक्षाको वातावरणमा कार्यक्षमता र प्रभावकारिता बढाउने चुनौतीको सामना गर्नु परिरहेको छ। हाम्रोजस्तो मुलुकमा परम्परागत व्यवस्थापन पद्धतिबाट उपलब्ध भौतिक तथा मानवीय साधन स्रोतको समुचित परिचालन हुन सकेको छैन। त्यस्तै जनस्तरमा अपेक्षा अनुरूप सरकारी संयन्त्रबाट आवश्यक सेवा पुग्न नसकेको यथार्थता छिपेको छैन। वैदेशिक ऋणबाट संचालित विकास आयोजनाहरू पनि सफलतापूर्वक संचालन हुन सकेका छैनन्। निजी क्षेत्रमा उद्यमशीलताको विकास हुन सकेको छैन। लगानीको वातावरण पनि निर्माण हुन सकेको छैन। लगानीको प्रतिफल सन्तोषजनक नहुँदा लगानीकर्ताहरू लगानीका लागि उत्साही देखिँदैनन्। आर्थिक विकासका प्रसस्त सम्भावना हुँदा हुँदै पनि विकासको गति अगाडि बढ्न सकेको छैन। राष्ट्रिय पूँजी पलायन भैरहेको छ।

यस स्थितिमा सरकारी तथा निजी क्षेत्रको व्यवस्थापन शैली र कार्य संस्कृतिको परिवर्तन अपरिहार्य हुन आएको छ। विशेषतः विकासोन्मुख देशहरूमा आधुनिक व्यवस्थापन पद्धतिको खाँचो महसुस हुँदै आएको छ। त्यसकारण पछिल्ला दिनहरूमा व्यवस्थापनको क्षेत्रमा विकास भएका गुण व्यवस्थापनका आधारभूत दृष्टिकोण, सिद्धान्त, विधि तथा प्रविधिहरूको ज्ञान हासिल गर्नुका साथै गुण व्यवस्थापनको व्यावहारिक अभ्यास बढाउँदै गएर सार्वजनिक सेवामुखी सरकारको निर्माण गर्नु आजको आवश्यकता हुन आएको छ। 'टिक्वुएम' एक प्रिय शब्दावलीको रूपमा विकसित भैरहेको छ तथापि व्यवहारमा ल्याउन सकिएको छैन। यिनै कुरालाई दृष्टिगत गरी **समग्र गुण व्यवस्थापन** नामक पुस्तक लिएर एक पटक शुभेच्छुक पाठक समक्ष प्रस्तुत भएको छ। समग्र गुण व्यवस्थापन औद्योगिक क्षेत्रबाट प्रारम्भ भएका र हालका वर्षहरूमा सार्वजनिक क्षेत्रमा समेत बढ्दोरूपमा लागू हुँदै आएका विभिन्न अवधारणा, उपकरण र व्यावहारिक प्रयोगहरूको एक नयाँ व्यवस्थापन पद्धति भएकोले यसका सिद्धान्त तथा विधिहरू उद्योग क्षेत्रमा सफलतापूर्वक लागू भै अमूल्य प्रमाणित भए पछि अन्य पेशा, व्यवसाय तथा सेवाका क्षेत्रमा पनि यसको विस्तार हुँदै आएको परिपेक्षमा सार्वजनिक क्षेत्रका प्रशासकीय व्यवस्थापक, संस्थानका प्रबन्धक र कर्मचारीहरूलाई कम्तिमा समग्र गुण व्यवस्थापनका अवधारणा, सिद्धान्त र विधिहरूवारे जानकारी हुनु आवश्यक देखिएको छ। यस पुस्तकमा नेपालमा व्यवस्थापनको क्षेत्रमा समग्र गुण व्यवस्थापनका अवधारणा तथा सिद्धान्तहरूको कार्यान्वयनको संभावना कस्तो छ, सरकारी क्षेत्रमा यसका सिद्धान्त तथा अवधारणाहरू कार्यान्वयन गर्नुपर्ने आवश्यकता किन पर्दछ र कार्यान्वयन कसरी गर्दै जानु पर्दछ, भन्ने सम्बन्धमा केही प्रकाश पार्ने प्रयास गरिएको छ। भनिन्छ, सफल व्यक्तिहरू फरक काम गर्दैनन् फरक ढंगले गर्दछन्। समग्र गुण व्यवस्थापन यस्तै फरक ढंगले काम गर्न सीप विकास गराउने एक प्रविधिजन्य कला भएकोले ढीलो वा चाँडो समग्र गुण व्यवस्थापनका सिद्धान्तहरूको कार्यान्वयनमा संलग्न हुने सार्वजनिक क्षेत्रका प्रशासकीय व्यवस्थापकहरूको लागि पनि उपयोगी हुन सक्नेछ। सरकारी तथा निजी क्षेत्रका उद्योगहरू पनि रुग्ण अवस्थामा छन्। औद्योगिक क्षेत्रको समुचित व्यवस्थापन विना मुलुकको आर्थिक विकासको उद्देश्य पूराहुने देखिँदैन। औद्योगिक क्षेत्रका व्यवस्थापकीय समस्याहरू हल गर्न पनि यसबाट धेरैथोर सघाउ पुग्ने अपेक्षा लिएको छ।

यस पुस्तकको परिच्छेद १ मा समग्र गुण व्यवस्थापनको परिचय, क्रमिक विकास, परिभाषा, मूलभूत तत्व, पहुँच, सिद्धान्त, आधारभूत अवधारणा, मौलिक आधार, मोडेल, आइ.एस.ओ.का आठ व्यवस्थापन सिद्धान्त, नेपालमा गुण सुधारको क्षेत्रमा भएको प्रयास र क्रियाशील राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय केही संस्थाहरू, गुण सम्बन्धी पुरस्कार व्यवस्था र समग्र गुण व्यवस्थापनको कार्यान्वयनमा जाँदा आउनु सक्ने व्यवधानहरू वारे चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद २ मा शेहार्ट डेमिङ्ग, जुरान, फिगेनवम, मासाकी इमाई देखि विलियम एडवार्ड कन्वे सम्मका समग्र गुण व्यवस्थापनका प्रमुख चिन्तकहरूका विशिष्ट योगदानहरूवारे संक्षिप्त चर्चा गर्ने प्रयास गरेको छ। परिच्छेद ३ मा प्रक्रिया र प्रक्रिया सुधारसम्बन्धी अवधारणा, प्रक्रिया सुधारका उपायहरू, प्रक्रिया मालिक, मूल्य अभिवृद्धि नगर्ने कार्यकलापहरू, निरन्तर सुधारको आदत, समस्याका मूल

कारणहरूको निराकरण आदिबारे चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद ४ मा गुणस्तरको परिभाषा र यसका मूलभूत अवधारणा, गुणस्तरका आयामहरू, गुणस्तर परिवृत्त, उत्पादनमूलक उद्योगहरूमा गुणस्तर, समग्र गुणस्तर लागत आदिबारे चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद ५ मा सफल नेतृत्वको भूमिका तथा विशेषताहरू, प्रभावकारी कर्मचारीका राम्रा बानीहरू र नेतृत्वका विविध पक्षबारे चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद ६ मा ग्राहकलाई हेर्ने दृष्टिकोण र ग्राहक सन्तुष्टि, ग्राहकमुखी गुणस्तर, सेवा क्षेत्रमा ग्राहक सन्तुष्टिको मापन आदिबारे चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद ७ मा जापानबाट विकसित भएको खाईजेनजस्तो निरन्तर सुधार विधिका प्रमुख विशेषताहरू, खाईजेन क्रियाकलाप चक्र, खाईजेन र प्रवर्तनको तुलना र खाईजेन व्यवस्थापन अभ्यासजस्ता पक्षमा चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद ८ मा गुणस्तर चक्रका आधारभूत अवधारणा, परिभाषा, विशेषता, उद्देश्य, फाइदा र अन्य विविध पक्षबारे चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद ९ मा गुणस्तर सुधार सम्बन्धी केही व्यवस्थापन तथा तथ्याङ्कीय साधन र उपकरणहरूबारे चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद १० मा सेवाका विशेषताहरू र त्यस क्षेत्रको गुणस्तर सुधारबारे चर्चा गरिएको छ। परिच्छेद ११ मा व्यवस्थापन क्रान्ति र भविष्यमा ध्यान दिनुपर्ने विषयहरू उल्लेख गरिएको छ। परिच्छेद १२ मा सेवाको वर्गीकरण, सरकारी कार्य सम्पादन क्षमताको अभिवृद्धि, सरकारी कार्यालयमा समग्र गुण व्यवस्थापन अवलम्बन गर्नुपर्नाका कारण र सार्वजनिक क्षेत्र सुधारका विविध पक्षका सम्बन्धमा चर्चा गरिएको छ। अन्तिम परिच्छेद १३ मा छिटो छरितो व्यवस्थापन (Lean Management)लाई सघाउ पुऱ्याउने जापानी ५ एस, चौथो क्षेत्रीय गुणस्तर सम्मेलन, समग्र गुण व्यवस्थापनको युरोपियन नमुना, र नेपाल र बंगलादेशका केही संस्थाहरूमा हालका दिनहरूमा भएका समग्र गुण व्यवस्थापनका अभ्यासहरूबारे केही मामिला प्रस्तुत गरिएको छ। यथासंभव जापानी शब्दावलीलाई जापानीहरूले जसरी उच्चारण गर्दछन् त्यसरी नै उल्लेख गर्ने प्रयास गरेको छ।

‘टिक्नुएम’ सबैको चाहनाको एक नयाँ व्यवस्थापन दर्शन (New demanding management philosophy) भएकोले यस पुस्तकमा सैद्धान्तिक आधारकारुपमा गुण व्यवस्थापनका अग्रज गुरुहरूबाट प्राप्त योगदानलाई सरल र सङ्क्षिप्त रूपमा प्रस्तुत गरेको छु। पछिल्लो अवधिमा विश्वमा विकास भएका समग्र गुण व्यवस्थापनका नयाँ मोडेलहरू, आधुनिक व्यवस्थापनीय तथा तथ्याङ्कीय उपकरणहरूबारे छोटो परिचय प्रस्तुत गरेको छु। यस दृष्टिले, यो पुस्तक मार्फत् नवीन व्यवस्थापकीय ज्ञानको लागि जिज्ञासा बढाउने प्रयत्न गरेको छु। यस पुस्तकमा गुण सुधार सम्बन्धी विभिन्न पहुँच र पहललाई समावेश गर्ने कोशिश गरेको छु। नेपाली भाषामा अध्ययन गर्न चाहने जो कोही पाठक वर्गलाई अध्ययन गर्न सहजहोस् भन्ने हेतुले यो प्रयास गरेको हुँ।

प्रस्तुत पुस्तक व्यवस्थापनको क्षेत्रमा कार्यरत व्यक्तिहरू, सरकारी कर्मचारी, गैह्र सरकारी क्षेत्रमा संलग्न व्यक्तिहरू, उद्योग व्यवसाय क्षेत्रमा संलग्न व्यक्तिहरू, व्यवस्थापन र जन प्रशासन संकायका विद्यार्थीहरू, सरकारी सेवामा प्रवेश गर्न चाहने इच्छुक युवा परीक्षार्थीहरू, गुण सुधार क्षेत्रका अभ्यासकर्ताहरू र गुण व्यवस्थापनमा चाख राख्ने व्यक्तिहरू सबैलाई उपयोगी हुनेछ भन्ने अपेक्षा लिएको छु। यो पुस्तकको पाण्डुलिपि अध्ययन गरेर उचित सुझाव दिई भूमिका लेखिदिनु हुने गुणता, उत्पादकता र प्रतिस्पर्द्धात्मकता संजाल-नेपाल (एनक्यूपीसीएन)का मानार्थ अध्यक्ष समआदरणीय प्रो.डा. श्री दिनेशप्रसाद चापागात्रीज्यू प्रति हार्दिक कृतज्ञता व्यक्त गर्न चाहन्छु। यो पुस्तक तयार गर्ने सन्दर्भमा (एनक्यूपीसीएन)की अध्यक्ष प्रो.डा.सुनिती श्रेष्ठज्यू तथा BISCONS का प्रबन्ध निर्देशक श्री रमेशमान श्रेष्ठज्यूबाट प्राप्त सुझाव र सहयोगका लागि आभारी छु। त्यस्तै गरी आयोजना विश्लेषक श्री मनोहर बहादुर श्रेष्ठज्यू र मेरा मित्र ध्रुव नेपालज्यूबाट पुस्तक तयार गर्ने सन्दर्भमा प्राप्त भएको सहयोग र सुझावप्रति हार्दिक धन्यवाद प्रकट गर्दछु।

प्रस्तुत पुस्तक तयार गर्दा सन्दर्भ ग्रन्थका रूपमा केही विदेशी लेखकहरूका पुस्तकहरूबाट सहयोग लिएको छु। ती सबै लेखकहरू र प्रकाशकहरू प्रति आभार प्रकट गर्न चाहन्छु। मेरा मित्र श्री कृष्ण नेपालज्यूले भाषागत परीक्षण गर्नु भएको छ। उहाँप्रति कृतज्ञता प्रकट गर्दछु। त्यस्तै, उत्साहका साथ पुस्तक प्रकाशनमा संलग्न रहेर आदरणीय पाठकवर्ग समक्ष पुस्तक प्रस्तुत गर्न सहयोग गर्ने न्याफल एडुकेयर एसोसिएट्स प्रा.लि.का प्रबन्ध निर्देशक श्री दिनेशप्रसाद ढकाल प्रति हार्दिक श्रद्धाभाव प्रकट गर्दछु। त्यस्तै कम्प्युटरमा सहयोग पुऱ्याउने श्री इश्वर सिलवाल र श्री प्रदीप खरेललाई हार्दिक धन्यवाद छ। समयमै छपाइ कार्य सम्पन्न गरेका श्री एस.एन.एस. प्रिन्टर्सलाई हार्दिक धन्यवाद छ। त्यस्तै मेरा मित्र तथा ऐरावती प्रकाशनका श्री रामदेव पाण्डेज्यूले पुस्तक वितरणको जिम्मा लिनु भएर गुनको नयाँ खाता खोल्नु भएको छ।

उहाँलाई हार्दिक धन्यवाद छ । यो पुस्तक छोटो समयमा तयार गरिएको हुँदा यसमा त्रुटिहरू हुन सक्छन् । त्यसको जिम्मेवारी म आफैँ लिन्छु । पुस्तक तयार गर्न सहयोग पुऱ्याउनु हुने सबै महानुभावहरूमा कृतज्ञता प्रकट गर्दै प्रस्तुत पुस्तकका सन्दर्भमा आदरणीय पाठक वर्गबाट रचनात्मक सुझावको अपेक्षा लिएको छु । धन्यवाद ।

२०६६, १५ बैशाख

विमलप्रसाद ढकाल

नयाा बानेस्वर, शान्तिनगर

काठमाण्डौ ।

फोन: ९७७+१-४६२०२७६

मोबाइल: ९८५११०६७११