

# ขั้นตอน การขอรับรางวัล



**ทุกๆ** องค์การมีระบบบริหารจัดการของตนเองอยู่แล้วเพื่อให้ห้องค้การอยู่รอด สินค้า/บริการสามารถขายได้เป็นที่ต้องการของลูกค้า แต่ท่านจะทราบได้อย่างไรว่าองค์การของท่านอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกันทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

KANO Quality Award เป็นรางวัลที่ส่งเสริมให้องค์การตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ นวัตกรรมของสินค้าและบริการที่มีต่อความสามารถในการแข่งขันและมีการบันทึก ทบทวน กรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จขององค์การ เพื่อให้เป็นประวัติศาสตร์ การเจริญเติบโตขององค์การ เพื่อเป็นแนวทางการบริหาร สะสมประสบการณ์การบริหารจัดการองค์การต่อไปในอนาคต ช่วยยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ทั้งภาคการผลิตและบริการของภาครัฐและธุรกิจไทย

ถ้ารับการสมัครเข้าขอรับรางวัลมีขั้นตอนดังนี้

1. จัดทำเอกสารสรุปการบริหารจัดการองค์การ และส่งมาให้คณะกรรมการพิจารณาตรวจประเมิน โดยมีหัวข้อ

1.1 บทคัดย่อสรุปผลการบริหารจัดการองค์การประมาณ 3-4 หน้าความเรียง

1.2 ประวัติความเป็นมาขององค์การ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย

1.3 เนื้อหาโดยรวมของการบริหารจัดการในองค์การ

1.3.1 นโยบายการจัดการและการ กระจายนโยบาย

- ความเป็นผู้นำของผู้บริหารสูงสุด (การจัดการเชิงนโยบาย)
- การประสานงานโดยผู้บริหารระดับกลาง (การจัดการประจำวัน)
- การมีส่วนร่วมและการให้อำนาจแก่พนักงาน (กิจกรรมกลุ่มย่อย QCC)

- การจัดการการทำงานเป็นทีม (การบริหารข้ามสายงาน)

1.3.2 กลยุทธ์การผลิตและการบูรณาการ

- การพัฒนาและการประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่
- การใช้หลักการ Task Achieving และเครื่องมือ New QC

7 tools QFD, DOE, FMEA เป็นต้น ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

- การปรับปรุงคุณภาพ การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และต้นทุน
- การแก้ปัญหาด้วย QC 7 tools และการวิเคราะห์ทางสถิติ

เป็นต้น

- การยกระดับระบบการจัดการ

● การใช้หลัก PDCA, Management by Fact, Standardization เป็นต้น

- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- การเป็นหุ้นส่วนกับผู้จัดหา
- การใช้ประโยชน์จากระบบ IT
- การจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

1.3.3 ผลลัพธ์จากการจัดการ

- คุณภาพ
- การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ และต้นทุน
- ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
- ระบบการจัดการแบบใหม่และเครื่องมือการจัดการที่เป็น

นวัตกรรม

- การพัฒนาและการประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

1.3.4 ตัวชี้วัดความพึงพอใจของ Stakeholder

1.3.5 ผลกำไรและการเติบโต

1.3.6 แผนดำเนินการในอนาคต

1.3.7 Success Case (ตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในการนำระบบบริหารตามแนวทาง TQM มาประยุกต์ใช้)

2. รับการตรวจประเมินองค์การ ณ สถานประกอบการ ครั้งที่ 1

โดยคณะกรรมการตรวจประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับสถานประกอบการ

3. รับการตรวจประเมินองค์การ ณ สถานประกอบการ ครั้งที่ 2

โดยคณะกรรมการตรวจประเมินเพื่อพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์รางวัล

#### 4. ประกาศผล รายชื่อองค์กร ที่ผ่านรอบตรวจประเมิน องค์กร ณ สถานประกอบการ

และเพื่อให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น จะขอแนะนำเสนอบทความของ คุณดนัย สุภาชนะ กรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน ที่เขียนลงในเอกสารประกอบการประกาศผล KANO Quality Award 2011 ดังนี้

#### การเตรียมพร้อมสู่ TQM

ก่อนอื่นท่านจะต้องทำความเข้าใจถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ของ TQM ให้เข้าใจได้อย่างถ่องแท้และชัดเจนเสียก่อนว่าเพื่ออะไร

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองและเข้มแข็งให้อยู่รอดได้แม้ว่าต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติต่างๆ
4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
5. เพื่อแสดงถึงรับผิดชอบต่อสังคมและตระหนักถึงการรักษาสังแวดล้อม

ในการที่จะขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ TQM ได้นั้นไม่ได้หมายความว่าเฉพาะที่ผู้บริหารเท่านั้นที่จะต้องเข้าใจ แต่ยังมีหมายถึงตัวของพนักงานทุกคนก็ต้องรับรู้และมีความเข้าใจด้วยเช่นเดียวกันด้วย ดังนั้น จึงควรต้องเน้นถึงความเข้าใจในจุดสำคัญๆ ดังนี้

1. ต้องมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (โดยเปิดโอกาสและกระตุ้นให้เขารู้จักใช้ศักยภาพของตัวเองแสดงออกถึงความสามารถในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของสินค้า หรือบริการได้อย่างเต็มที่)
2. จะต้องมึนโยบายการบริหารระยะยาว (3-5 ปี) หรือ วิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์กร ที่มีการกำหนดจุดมุ่งหมายปลายทางและทิศทางที่จะดำเนินกิจการก้าวไปข้างหน้าในอนาคตที่ทุกคนสามารถเข้าใจได้ง่าย

3. จะต้องมึนโยบายประจำปี (Annual Policy) ที่เป็นกิจกรรมที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้มีสภาพดีขึ้นกว่าเดิม และมีผลสำเร็จมากขึ้นโดยมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรและต้องสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานทุกคนทราบและเข้าใจได้ถูกต้องชัดเจน ตรงตามที่องค์กรได้ประกาศไปแล้ว

4. ในแต่ละหน่วยงานจะต้องเข้าใจถึงภารกิจ (Mission) หมายถึงงานที่เป็นภาระกิจหลักในหน่วยงานของตนที่รับผิดชอบอยู่ และสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของภารกิจนั้นๆ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีความเชื่อมโยงถึงเป้าหมายเดียวกันกับหัวข้อที่ถูกกำหนดไว้ในนโยบายประจำปีได้

5. ต้องสามารถนำเอาภารกิจ (Mission) มากำหนดเป็นแผนงานที่ต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อทำการปฏิรูปแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นโดยกำหนดเป็น Target Setting ของแต่ละหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วยวงจร PDCA และมีการติดตามผลเป็นระยะๆ

ประสบการณ์จากการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน สิ่งที่ต้องการให้องค์กรนำไปปรับปรุงเพื่อเตรียมความพร้อมให้องค์กร

ก้าวสู่สากล จากการตรวจประเมิน พบว่ามีหลายๆ องค์กรธุรกิจมีผู้ที่เข้าใจถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ในการทำ TQM และสามารถปรับใช้ประโยชน์จาก TQM มาใช้ได้ เป็นส่วนน้อย แต่สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลายๆ องค์กรที่ได้ไปตรวจประเมินจะพบข้อดีดังนี้

1. ในแต่ละองค์กรส่วนใหญ่ผู้บริหารระดับสูงมีความตั้งใจและพยายามอย่างมากที่จะผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมมือกันในการนำ TQM มาใช้ประโยชน์และพัฒนาองค์กรให้ได้
2. ในบางองค์กรพยายามจัดตั้งทีมงานงานดูแล กระตุ้น และส่งเสริมให้มีการอบรมสร้างความเข้าใจในเรื่อง แนวคิดและการได้ประโยชน์จาก TQM ให้แก่พนักงาน
3. ผู้บริหารระดับกลางโดยส่วนใหญ่มีความตั้งใจและทุ่มเทให้กำลังใจ และแนะนำให้แก่ทีมงานในการเตรียมข้อมูลนำเสนอคณะกรรมการได้เป็นอย่างดี

#### โดยมีข้อควรปรับปรุงดังนี้

1. ความเข้าใจในแนวคิดและวัตถุประสงค์ของ TQM ยังมีการถ่ายทอดความรู้ไม่ทั่วถึงพนักงานทุกระดับ
2. การกำหนด วิสัยทัศน์และนโยบายในบางองค์กร ยังไม่ชัดเจนทำให้วิธีการที่จะกระจายสู่ระดับปฏิบัติการนำไปดำเนินการต่อได้ค่อนข้างยาก
3. ในการนำเสนอข้อมูลเพื่อตรวจประเมินยังมีความสับสน ไม่ค่อยตรงตามหัวข้อและไม่ครบตามหัวข้อที่ได้กำหนดไว้
4. ในเรื่องของการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ยังมีแสดงให้เห็นน้อย ไม่สามารถทำให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน
5. มีการมุ่งเน้นในเรื่องการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้น แต่ยังไม่สามารถสื่อ หรือแสดงให้เห็นเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาจริงในการบริหารประจำวัน
6. ในเรื่องแผนงานในอนาคตยังไม่ได้มองในแนวทางของการพัฒนาถึงความยั่งยืน หรือขยายการดำเนินธุรกิจ

#### และมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. อันดับแรก ต้องพยายามสร้างความเข้าใจในแนวคิดและวัตถุประสงค์ของ การทำ TQM ให้พนักงานรับทราบและเข้าใจอย่างทั่วถึงให้ได้เสียก่อน
2. จากนั้นจัดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำนโยบายที่มีความท้าทาย จะทำให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่าเป็นเจ้าของเรื่องที่ได้นำเสนอ ผลจะทำให้เขามีความเอาใจใส่และมีความร่วมมือที่ดี
3. ในการประกาศนโยบายควรใช้เวลาทำความเข้าใจในนโยบายแต่ละเรื่องโดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเข้าใจชัดเจนถึงเป้าหมายที่จะต้องนำไปดำเนินการต่อไป

พบกันใหม่ฉบับหน้า สำหรับองค์กรใดที่สนใจสมัครเข้าขอรับรางวัล รีบสมัครก่อน 30 กรกฎาคม 2554 นี้

คณะทำงาน KANO Quality Award  
ติดตามรายละเอียดได้ใน [www.tpif.or.th](http://www.tpif.or.th)