



ข้อคิดจากกรรมการ ตรวจประเมินรางวัล คุณภาพคาโน

คณะกรรมการ KANO Quality Award

ฉบับ นี้ขอนำบทความของคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน ที่ตีพิมพ์ลงในหนังสืองานประกาศผล KANO Quality Award 2011 ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นและประสบการณ์จากการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน โดย ผศ.วิศิษฐ์ ใต้เจริญรัตน์ กรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน ดังนี้

การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในอุตสาหกรรมการผลิตและงานบริการ โดยที่ TQM ตามแนวทางของตะวันตก เช่น Baldrige Quality Award จะเน้นระบบของการจัดการ ความเป็นผู้นำและการตรวจดูแลผลลัพธ์ที่ได้ แต่แนวทาง TQM ของญี่ปุ่น จะเน้นผลลัพธ์ในเชิงปฏิบัติ และมีการพิจารณาจากกรณีศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ โดยกรณีศึกษาที่ประสบผลสำเร็จจะต้องนำเสนอเป็นขั้นตอนเสมือนงานวิจัย ซึ่งจะต้องมีข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ แนวทางการวิเคราะห์ กลวิธีที่แยบยลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามแนวคิดของ Prof.Dr.Noriaki Kano จะเน้นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของ

ผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าอย่างพลิกโฉมและต่อเนื่อง

รางวัลคุณภาพคาโน (KANO Quality Award) จะเป็นการผสมผสานแนวทางของตะวันตกคือ ระบบการจัดการ ความเป็นผู้นำ การพิจารณาถึงผลลัพธ์ ประสานกับแนวทางของญี่ปุ่น คือ การนำเสนอเรื่องราวและแนวทางไปสู่ความสำเร็จที่มีกลยุทธ์แบบพลิกโฉมและต่อเนื่อง การทำ TQM ตามแนวทางของรางวัลคุณภาพคาโนจึงเป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร มีการกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจและอุตสาหกรรมผลิตที่ดำเนินการอยู่ มีการสร้างกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการจัดทำแผนการปฏิบัติในทุกภาคส่วนขององค์กร มีการบริหารจัดการตามรูปแบบของ TQM เพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร มีการใช้เครื่องมือทาง TQM ได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง



การเตรียมความพร้อมคู่ TQM

ในการเตรียมความพร้อมเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพคาโน องค์กรควรมี

1. พื้นฐานกิจกรรมเพิ่มผลผลิตเบื้องต้น ดังเช่น กิจกรรม 5S กิจกรรมไคเซ็น หรือกิจกรรม QCC
2. กระบวนการของการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กร
3. การศึกษารูปแบบขององค์กรที่ประสบความสำเร็จด้าน TQM ดังเช่น การศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพของบริษัทที่ได้รับรางวัล Deming's Prize การศึกษาถึงการจัดการคุณภาพตามแนวทางของ Kano's House โดยการประยุกต์ใช้แนวคิด หรือหลักการของ คุณภาพ มีการประยุกต์ใช้เทคนิคและเครื่องมือต่างๆ และการประยุกต์ใช้กลไกการขับเคลื่อน ทั้งส่วนของ Policy management, Cross-Function Management, Daily Management และ Bottom up Activity


โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินการในองค์กร ควรจะต้องใช้แนวทางของทฤษฎีการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ เพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ การวางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการในองค์กร นอกจากนั้นแล้ว ควรศึกษาถึงแนวคิดของ Kano Model of Quality Feature จะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์เพื่อพลิกโฉมผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการใหม่ให้มีคุณภาพเป็นที่ดึงดูดใจลูกค้า (Attractive Quality) เพื่อให้องค์กรมีความล้ำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ การเตรียมการเบื้องต้นเหล่านี้ สามารถศึกษาได้จากบริษัทที่ได้รับรางวัล Deming's Prize และ KANO Quality Award ที่มีประสบการณ์เหล่านี้แล้ว

ประสบการณ์จากการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน

จากการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน องค์กรที่ส่งผลงานเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพคาโน มักจะเป็นองค์กรที่มีความกระตือรือร้นและมีพลังขับเคลื่อนค่อนข้างดี ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่าง

มากต่อการพัฒนาองค์กร องค์กรมีการเตรียมข้อมูล เพื่อการตรวจประเมินได้ค่อนข้างดี องค์กรจะได้รับคำแนะนำบางอย่าง ขณะที่กรรมการเข้าไปทำการตรวจประเมินขององค์กรมีการพัฒนาในส่วนของการสื่อสาร ในส่วนของการนำเสนอเพื่อให้สอดคล้องกับการขอรับรางวัลคุณภาพคาโน สำหรับองค์กรที่ได้มีโอกาสไปตรวจประเมิน จะเป็นองค์กรที่มีพื้นฐานของทำกิจกรรมการเพิ่มผลผลิต มีพื้นฐานของการจัดระบบการบริหารคุณภาพ แต่ยังมีรูปแบบที่ไม่ชัดเจนนักในด้านการวางกลยุทธ์ทั้งทางด้านการตลาด การออกแบบ การผลิต การแปรหน้าที่ทางด้านคุณภาพ การใช้เครื่องมือทางสถิติ หรือการใช้เครื่องมือทางด้านคุณภาพอื่นๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังขาดเทคนิคในการนำเสนอกรณีศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งควรเป็นกิจกรรมที่ทำขาย กิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ ความสามารถขององค์กรที่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งถือว่าเป็นผลงานที่สามารถนำพาองค์กรให้เป็นองค์กรชั้นนำของกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งองค์กรสามารถยืนหยัดแข่งขันในตลาดได้ก็เพราะองค์ความรู้ที่เป็นจุดเด่น ความสามารถและทักษะของบุคลากรทั้งในด้านการบริหารและด้านการผลิตที่ถือเป็นจุดเด่น องค์กรยังไม่สามารถนำเสนอให้เห็นถึงจุดเด่นที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ถือเป็นส่วนใหญ่ที่สำคัญที่องค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถในส่วนนี้ให้ชัดเจน

ข้อดีของอุตสาหกรรมจากการตรวจประเมิน

อุตสาหกรรมที่ได้รับการตรวจประเมินจะได้รับผลดี คือ องค์กรจะต้องกำหนดดัชนีชี้วัด ตามข้อกำหนดของรางวัลคุณภาพคาโน ได้มีการวัดผลงานและมีการแสดงให้เห็นผลของการปรับปรุง ได้รับข้อเสนอแนะในการจัดทำเอกสาร การนำเสนอกรณีศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ นอกจากนั้นการที่จะได้รับรางวัลคุณภาพคาโน จะต้องมีการนำเสนอผลงานในวันประกาศผลรางวัล จะได้รับคำแนะนำโดยตรงจาก Prof.Dr.Noriaki Kano ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความเข้าใจถึงแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต ข้อกำหนดของรางวัลคุณภาพคาโนถือเป็นข้อกำหนดพื้นฐานของรางวัล Deming's Prize ดังนั้นการผ่านการประเมิน จนกระทั่งได้รับรางวัลสูงสุดของรางวัลคุณภาพคาโน จึงถือเป็นก้าวแรกที่สามารรถต่อยอดไปสู่การขอรับรางวัลคุณภาพระดับโลกต่อไป 

พบกับใหม่ฉบับหน้า สำหรับองค์กรที่สนใจสมัครเข้าขอรับรางวัล KANO Quality Award 2012 ท่านสามารถติดต่อขอใบรับสมัครได้ที่แผนกส่งเสริมอุตสาหกรรม e-mail: award@tpa.or.th หรือ download จาก website: www.tpif.or.th/kano_Award/BrochureKANOQualityAward2012.pdf

ด้วยรักจากใจ

คณะทำงาน KANO Quality Award
ติดตามรายละเอียดได้ใน www.tpif.or.th