



เกณฑ์การให้รางวัล KANO Quality Award



เมื่อ มีการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้ว ในฐานะของผู้บริหารรวมถึงบุคลากรทุกคนในองค์กรก็คงอยาก จะทราบผลการดำเนินการว่า เราได้ดำเนินการมาอย่างถูกต้องถูกทาง แล้วหรือไม่ ซึ่งหลักเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพคาโน: KANO Quality Award เป็นหลักเกณฑ์ที่มีพื้นฐานมาจาก Deming Prize ซึ่งเป็นรางวัล ในการบริหารจัดการองค์กรด้วย TQM: Total Quality Management ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพของกระบวนการทุกด้านและการทำงานของทุกคนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสนองต่อความพึงพอใจและความ มุ่งหวังของลูกค้า

องค์กรที่สนใจขอเข้ารับรางวัลจะกรอกใบสมัครพร้อมแบบ สรุปรายการดำเนินการขององค์กร ซึ่งจะเขียนเล่าการดำเนินการของ องค์กรเป็นแบบ Story โดยครอบคลุมหัวข้อดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาขององค์กร วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย TQM

1.1 ประวัติขององค์กร

1.2 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ นโยบายการจัดการและเป้าหมาย TQM

1.3 การกระจายนโยบาย

1.4 ความเป็นผู้นำของผู้บริหารสูงสุด (การจัดการเชิง นโยบาย)

1.5 การประสานงานโดยผู้บริหารระดับกลาง (การจัดการ ประจำวัน)

1.6 การมีส่วนร่วมและการให้อำนาจแก่พนักงาน (กิจกรรม กลุ่มย่อย QCC)

1.7 การจัดการการทำงานเป็นทีม (การบริหารข้ามสายงาน)

2. เนื้อหาโดยรวมของการดำเนินการ TQM ในองค์กร

2.1 ด้านกลยุทธ์การผลิตและการบูรณาการ

- การพัฒนาและการประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

โดยการนำหลักการ Task Achieving และเครื่องมือ New QC 7 tools QFD, DOE, FMEA เป็นต้น ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

- การปรับปรุง คุณภาพ การส่งมอบ ผลผลิตภาพและต้นทุน

โดยการแก้ปัญหาด้วย QC 7 tools และการวิเคราะห์ทางสถิติ เป็นต้น

- การยกระดับระบบการจัดการ โดยการนำหลัก PDCA, Management by Fact, Standardization เป็นต้น

โดยการนำหลักการ Task Achieving และเครื่องมือ New QC 7 tools QFD, DOE, FMEA เป็นต้น ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

- การเป็นหุ้นส่วนกับผู้จัดหา

- การใช้ประโยชน์จากระบบ IT

2.2 ผลลัพธ์จากการจัดการ

- คุณภาพ
- การส่งมอบ ผลิตภาพและต้นทุน
- ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
- ระบบการจัดการ TQM แบบใหม่และเครื่องมือการจัดการ

ที่เป็นนวัตกรรม

2.3 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

- ผลกำไรและการเติบโต

3. ตัวชี้วัดผลสำเร็จทั้งรูปธรรมและนามธรรม

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

3.2 ความพึงพอใจของพนักงาน

3.3 ความพึงพอใจของผู้จัดหาและสังคม

4. แนวทางการยกระดับการดำเนินงาน TQM

5. Success Case (ตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในการนำ

TQM มาใช้ในการขอรับรางวัล) โดยมุ่งเน้นที่ระบบคุณภาพที่สร้าง ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และประทับใจ (Customer Impression) ให้กับลูกค้า โดยผ่านผลิตภัณฑ์ / การบริการที่ดีและมี คุณภาพ ที่สามารถลดต้นทุนการผลิต (Cost Reduction) จัดส่งได้ เร็วขึ้น (Shorten Delivery) เพิ่มผลผลิต (Productivity Enhancement) เพิ่มยอดขาย / บริการ (Sales Result) เพิ่มกำไร (Business Result)

เมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาเอกสารสรุปผลงานอาจจะมีการเรียกขอเอกสารประกอบเพิ่มเติม หรือขอข้อมูลประกอบเพื่อความ เข้าใจที่ชัดเจน เมื่อผ่านขั้นตอนนี้แล้ว ทางคณะกรรมการเตรียมความพร้อมจะเข้าไปตรวจติดตาม ณ สถานประกอบการเพื่อให้คำแนะนำ เป็นการเตรียมพร้อมสำหรับรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการ ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโนในครั้งถัดไป โดยใช้หลักเกณฑ์



รางวัลคุณภาพคาโน

สถานประกอบการจะมีเวลา 2-3 เดือนในการปรับปรุงตามคำแนะนำของกรรมการเตรียมความพร้อม ก่อนที่คณะกรรมการตรวจ ประเมินรางวัลจะเข้าไปตรวจประเมิน ในครั้งนี้ทางสถานประกอบการ จะได้รับคำแนะนำในการพัฒนาและแนวโน้มในอนาคต พร้อมทั้งทาง คณะกรรมการจะพิจารณาให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ซึ่งมีคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน

กรณีสถานประกอบการได้คะแนนตั้งแต่ 600 คะแนนขึ้นไป จะ ต้องมานำเสนอผลการประยุกต์ใช้ระบบ TQM ในการบริหารจัดการ องค์กร เพื่อเป็นการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้เข้าร่วม งานประกาศผล พร้อมทั้งรับฟังคำแนะนำจากเจ้าของชื่อรางวัล คือ Prof.Dr.Noriaki Kano: Guru ระบบบริหารคุณภาพ เจ้าของ Kano's House และ Kano Model ซึ่งเป็นทฤษฎีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และ บริการอย่างสมบูรณ์ เพื่อมุ่งไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งได้รับการยอมรับทั่วโลก ซึ่งผู้บริหารจะได้รับทราบมุมมองของ ประมาจารย์ด้านคุณภาพโดยตรง พร้อมทั้งรับรางวัลคุณภาพคาโน

สำหรับองค์กรที่สนใจขอรับรางวัลคุณภาพคาโน ขณะนี้ กำลังเปิดรับสมัครองค์กรที่ประยุกต์ใช้ TQM และต้องการทราบ สถานะขององค์กรเพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรระดับสากล พร้อมทั้งรับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพ โดยสามารถติดตาม รายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ website: http://www.tpif.or.th/kano_Award/KANOQualityAward2013.pdf หรือที่แผนกส่งเสริม อุตสาหกรรม e-mail: award@tpa.or.th แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า

ด้วยรักจากใจ

คณะทำงาน KANO Quality Award

ติดตามรายละเอียดได้ใน www.tpif.or.th

