



# เจาะประเด็นรางวัลคุณภาพคาโน KANO Quality Award

**ฉบับ** นี้จะพาท่านผู้อ่าน มาเจาะประเด็นในแต่ละเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพคาโน (KANO Quality Award) สำหรับการเตรียมความพร้อมในการขอรับรางวัล ดังนี้

## 1. นโยบายการจัดการและการกระจายนโยบาย (200 คะแนน) พิจารณาจาก

- ความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงสุด ในการจัดการเชิงนโยบายที่มาจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระบบและวิธีการที่ผู้บริหารระดับสูงถ่ายทอดความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวมาสู่ระบบบริหารขององค์กร ทั้งนี้ รวมถึงความรับผิดชอบขององค์กรต่อสาธารณะและการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม
- การจัดทำแผนกลยุทธ์และกระจายแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการของทุกส่วนในองค์กร
- การประสานงานโดยผู้บริหารระดับกลาง ในด้านการจัดการประจำวัน (Daily Management) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามต้องการและสมรรถนะของกระบวนการนั้น ได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- การมีส่วนร่วมและการกระจายความรับผิดชอบแก่พนักงาน ด้านกิจกรรมกลุ่มย่อย ในการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมสู่กลยุทธ์การมีส่วนร่วม การกระจายความรับผิดชอบและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาพนักงาน
- การจัดการการทำงานเป็นทีม โดยการบริหารข้ามสายงาน เพื่อยกระดับการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## 2. กลยุทธ์การผลิตและการบูรณาการ (300 คะแนน) พิจารณาจาก

- การพัฒนาและการประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เน้น การใช้หลักการ Task Achieving และเครื่องมือ New QC 7 tools, QFD, DOE, FMEA เป็นต้น ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่
- การปรับปรุงคุณภาพ, การส่งมอบ, ผลผลิตภาพและต้นทุน โดยการแก้ปัญหาด้วย QC 7 tools และการวิเคราะห์ทางสถิติ
- การยกระดับระบบการจัดการ โดยการใช้หลัก PDCA, Management by Fact (KPI, SOP, SPC etc.) ในระบบการบริหารจัดการ
- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ความพยายามขององค์กรในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และความเป็นเลิศด้านสมรรถนะการปฏิบัติงานและการเติบโตขององค์กรและบุคคล
- การเป็นหุ้นส่วนกับผู้ส่งมอบ เพื่อแสดงถึงความความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและความมั่นใจขององค์กรในด้านวัตถุดิบ, ชิ้นส่วน, และบริการ ที่องค์กรรับมอบจากผู้ส่งมอบมีสมรรถนะตรงกับความต้องการ
- การใช้ประโยชน์จากระบบ IT ในการบริหารและการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงสมรรถนะการดำเนินงานและส่งเสริมความเป็นเลิศด้านคุณภาพขององค์กร
- การจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความมั่นใจในด้านความปลอดภัยและตระหนักถึงคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

### 3. พลัสพอร์อากาศการจัดการ

#### (200 คะแนน) พิจารณาจาก

- ผลลัพธ์ด้านสมรรถนะของคุณภาพสินค้าและบริการ ที่แสดงถึงผลการดำเนินงาน การพัฒนาและความพยายามในการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผ่านมา และที่จะดำเนินการ โดยอาศัยนวัตกรรมที่เหมาะสม
- ผลลัพธ์ด้านสมรรถนะการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ และต้นทุน ทั้งนี้การวัดผลอาจมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นด้วยจะทำให้ทราบถึงสมรรถนะขององค์กรในการแข่งขัน
- ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรได้สร้างระบบ และผลการปฏิบัติงานที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมความปลอดภัยและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ระบบการจัดการ TQM แบบใหม่และเครื่องมือการจัดการที่เป็นนวัตกรรม โดยที่องค์กรควรมีวิธีการในด้านกรวิจัยและพัฒนาในการออกแบบตัวสินค้าและบริการใหม่



### 4. ตัวชี้วัดความพึงพอใจของ Stakeholder

#### (150 คะแนน) พิจารณาจาก

- ตัวชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า โดยเน้นถึงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าและปัจจัยด้านคุณภาพที่สำคัญ ซึ่งใช้เป็นดัชนีบ่งชี้การแข่งขันในตลาด รวมทั้งการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มความรู้ เพื่อปรับปรุงและสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการใหม่ นอกจากนี้ต้องมีระบบในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ความเป็นไปได้ในการกลับมาซื้อสินค้า/บริการอีกและการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการ
- ตัวชี้วัดความพึงพอใจของพนักงาน ในการสร้างและรักษาความปลอดภัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานและการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของพนักงานทุกคนในองค์กร
- ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้จัดหาและสังคม สำหรับตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ เป็นความพยายามขององค์กรในการพัฒนาผู้ส่งมอบและการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการประเมินผลงานขององค์กรในการรวมผู้ส่งมอบ และลูกค้าเข้าสู่กระบวนการสร้างคุณค่าเข้าด้วยกัน ในส่วนของตัวชี้วัดความพึงพอใจของสังคม เป็นการบริหารงานขององค์กรที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม



### 5. พลกำไรและการเติบโต (100 คะแนน) พิจารณาจาก

ความสามารถในการทำกำไรขององค์กร เพื่อประกันความสามารถในการดำรงอยู่ขององค์กร

### 6. แผนดำเนินการในอนาคต (50 คะแนน) พิจารณาจาก

แผนการพัฒนาและส่งเสริม TQM อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจด้วย TQM เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมขององค์กรและความท้าทายใหม่ที่องค์กรต้องมุ่งสู่จุดหมายนั้น

พบกับใหม่ฉบับหน้า

ด้วยรักจากใจ

คณะกรรมการ KANO Quality Award

ติดตามรายละเอียดได้ใน [www.tpif.or.th](http://www.tpif.or.th)

อ่านต่อฉบับหน้า