



# เจาะประเด็นรางวัลคุณภาพคานอ KANO Quality Award

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

**สำ**หรับฉบับนี้จะนำท่านผู้อ่านไปพบกับ บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด ซึ่งได้รับรางวัล KANO Quality Award ระดับ Bronze เป็นบริษัทผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ประเภทนม โดยเริ่มจากเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กที่หมู่บ้านสหกรณ์คลองกุ่ม กรุงเทพฯ สินค้าตัวแรกที่ทางบริษัททำการผลิต คือ โยเกิร์ต มี 4 รส คือ รสส้ม รสตรอเบอร์รี่ รสสับปะรดและรสธรรมชาติ ทั้งได้ทำการทดลองวางตลาดโดยวางจำหน่ายในซูเปอร์มาร์เก็ตบนถนนสุขุมวิทและเพชรบุรี ตัดใหม่

จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2534 จึงได้ก่อตั้งบริษัท ดัชมิลล์ จำกัด โดยได้ทำการ เปลี่ยนชื่อ บริษัท โปรฟูด จำกัด เป็น บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด โดยได้รวม บริษัท ดัชมิลล์ (ประเทศไทย) จำกัด เข้าเป็นบริษัทเดียวกัน เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2534 เพื่อผลิตผลิตภัณฑ์อาหารนมทั้งพาสเจอร์ไรซ์ และ UHT โดยรับโควตาการรับซื้อน้ำนมดิบจากเกษตรกรเข้ามาเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิต

ในปัจจุบันทางบริษัทฯ มีการผลิตสินค้า แบ่งออกเป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ ได้ดังนี้

1. Yogurt
2. Drinking Yogurt
3. Pasteurized Milk

บริษัทฯ มีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “เป็นหนึ่งในบริษัทผู้นำด้านการผลิตและการตลาด ผลิตภัณฑ์นมที่ดีที่สุดในภูมิภาคอาเซียน” ในการทำงานที่จะทำให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้ทางบริษัทฯ จึงได้นำระบบการบริหารงานต่างๆ เข้ามาใช้ในโรงงาน โดยเริ่มต้นจากการวางระบบที่เป็นพื้นฐาน ดังนั้น ในปี ค.ศ. 1997 ทางบริษัทฯ ได้นำระบบ 5ส และ KPI เข้ามาดำเนินงาน ต่อมาจึงเริ่มดำเนินงานระบบ TQM ซึ่ง

เริ่มจากการทำ Bottom-Up Activity ผ่านกิจกรรม QCC ในปี ค.ศ. 1998 จากนั้นทางบริษัทฯ มีการดำเนินงานระบบ TQM ตลอดมาจนกระทั่งปัจจุบัน ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับรางวัลในการพัฒนาระบบงานและระบบคุณภาพ ดังนี้

- Prime Minister Award
- 2001 Outstanding Performance in Brand name and Best Exporter
- 2002 Outstanding Performance in Quality Management
- 2004 Outstanding Performance in Environment Management

รูปแบบในการบริหารงานแบบ TQM ในปัจจุบันทางบริษัทฯ ได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น

1. **Policy Management** เริ่มกระบวนการตั้งแต่ Director ทำการรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันที่สอดคล้องกับสภาพธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อกำหนด Policy แล้วทำการกระจายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป เพื่อกำหนดหัวข้อปัญหา เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงผลงานและมีการติดตามผลการดำเนินงานตามรอบเวลาร่วมกับการวัดผลตามหน้าที่งานปกติ

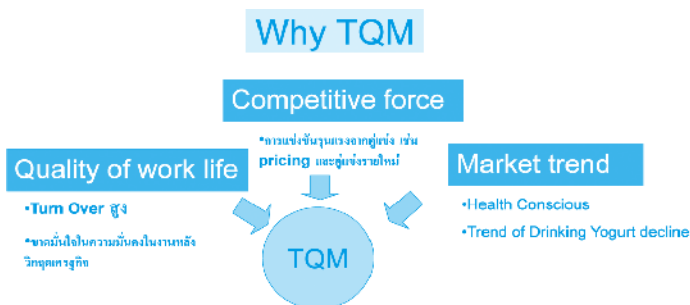
2. **Daily Management** โดยหัวหน้างานรับนโยบายจาก Manager จากนั้นทำการกำหนด Control Point Control Level และ Check Point เพื่อการติดตามการดำเนินงานตามรอบที่กำหนด เมื่อพบปัญหาเรื่องจริงที่ส่งผลกระทบต่องานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด จะทำการกำหนดเป็นหัวข้อปัญหาและมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านการประชุมแผนก

3. **Bottom-Up Activity** เป็นระบบที่ให้พนักงานระดับ Shop

Floor ได้ร่วมกันปฏิบัติ เพื่อรักษามาตรฐานงานและปรับปรุงงาน โดยมีแกนหลักของการรักษามาตรฐานงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการบำรุงรักษาด้วยตัวเอง (AM) หรือประสิทธิภาพการบริหารงาน (EA) และเมื่อการควบคุมเป้าหมายและสภาพหน้างานพบปัญหา จะเข้าสู่กระบวนการปรับปรุง โดยใช้หลักการ QCC เป็นหลัก นอกจากนั้นยังมีกิจกรรมเพิ่มผลผลิตและกิจกรรมเพื่อความปลอดภัย เช่น Creative Contest (ข้อเสนอแนะ), Near-miss, KYT เป็นต้น

โดยแนวคิดสร้างสรรค์คุณภาพที่มีเสน่ห์ของ Prof.Dr. Noriaki Kano ได้เสริมให้ระบบบริหารมีประสิทธิภาพในการแข่งขันในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน ซึ่ง TQM ไม่เพียงแต่เป็นระบบบริหารที่ทางบริษัทฯ นำมาใช้ แต่ยังเป็นระบบการบริหารหลักของบริษัทฯ ซึ่งส่งผลให้บริษัทฯ สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง

ความท้าทายในการนำมาใช้และปรับปรุง ส่งให้ระบบ TQM ถูกนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างไม่สิ้นสุดและทางบริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นในการผลักดันการบริหารงานโดยใช้ TQM ด้วยความรู้และความสามารถสูงสุดของเรา



### Quality is common language

จากการที่ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นและองค์กรมีกระบวนการในการทำ Policy Management ไปสู่การกระจายนโยบายที่มีประสิทธิภาพและกระบวนการ Cross Functional Management ผ่านเครื่องมือที่เหมาะสม สามารถทำให้ Supplier พัฒนาจนได้รับการรับรองมาตรฐานฟาร์มโคนม ทำให้ศูนย์และฟาร์มมีมาตรฐานในการผลิตน้ำนมดิบที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีกระบวนการในการทำ Daily Management อย่างเป็นระบบ เช่นมีการกำหนด control point, check point และตรวจสอบผลการดำเนินงานตามกำหนดผ่าน Control chart และ check sheet เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน

นอกจากนี้ยังจัดให้มีกิจกรรมกลุ่มย่อยเพื่อเป็น Bottom-Up Activity ในการปรับปรุงงานได้ด้วยตนเอง ผลลัพธ์โดยรวมไปสู่คุณภาพที่ดีขึ้น ต้นทุนที่ต่ำลง การส่งมอบที่ทันเวลา มีความปลอดภัยในการทำงาน รักษาสิ่งแวดล้อม ไปสู่ขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยวัดจากจำนวน Kaizen ที่เพิ่มสูงขึ้นทุกๆ ปี



สำหรับองค์กรที่สนใจขอรับรางวัลคุณภาพคาโน สามารถส่งผลงานองค์กรเข้ารับการประกวดการที่ประยุกต์ใช้ TQM เพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรระดับสากล พร้อมทั้งรับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพ โดยสามารถติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ website: [http://www.tpif.or.th/kano\\_Award/KANOQualityAward2013.pdf](http://www.tpif.or.th/kano_Award/KANOQualityAward2013.pdf) หรือแผนกส่งเสริมอุตสาหกรรม e-mail: [award@tpa.or.th](mailto:award@tpa.or.th) แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า

ด้วยรักจากใจ

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

อ่านต่อฉบับหน้า