

คำนิยาม ของ กรรมการคุณภาพคาโน



ต่อเนื่องตามลำดับจนถึงระดับบริษัท หรือองค์กรโดยรวมและระดับชาติ

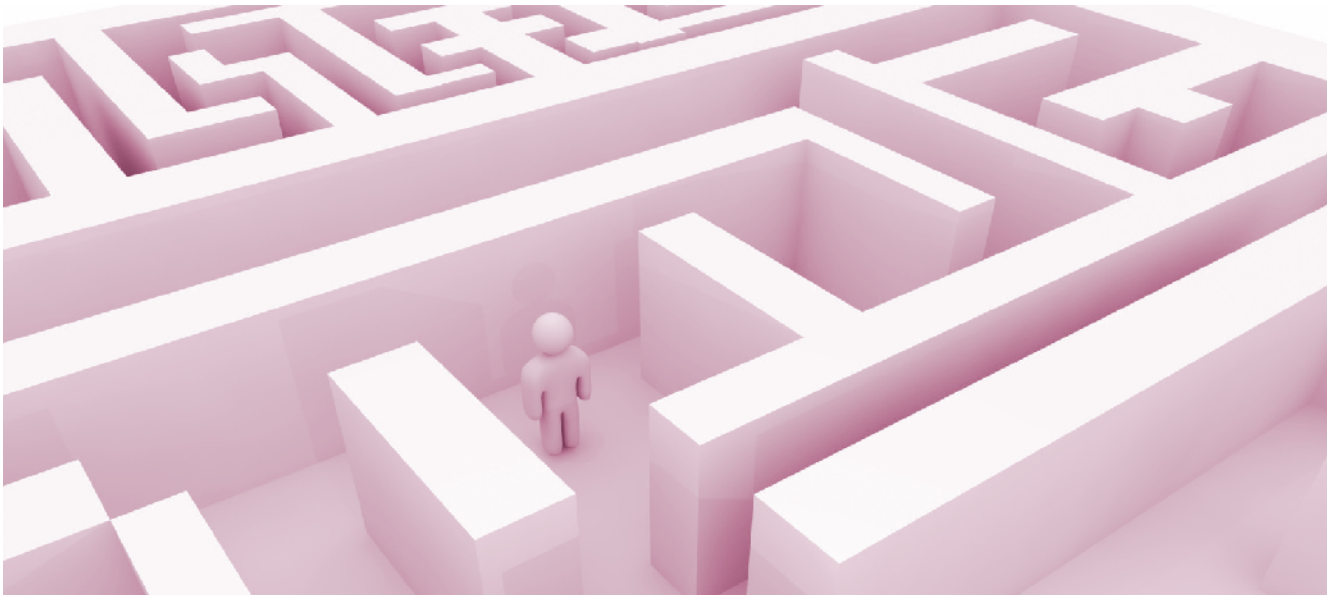
คุณภาพเป็นจุดขายที่ไม่มีวันล้าสมัย เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน เพราะจากทรัพยากรเท่ากัน สินค้าคุณภาพสูงจะมีคุณค่าสูงกว่าในสายตาของผู้บริโภคและแม้เมื่อผลิตสินค้าระดับเดียวกัน หากกระบวนการผลิตมีคุณภาพก็จะประหยัดทรัพยากรได้มากกว่า คุณภาพ ในความหมายของ Prof. Dr.Kano มิได้หมายถึงคุณภาพของตัวสินค้า หรือบริการเท่านั้น หากแต่หมายความรวมถึงคุณภาพของกระบวนการและองค์กรตั้งที่รู้จักกันในชื่อ TQM: Total Quality Management ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของการตรวจประเมินเพื่อมอบรางวัล KANO Quality Award

องค์กรที่เห็นความสำคัญของคุณภาพ ต้องแสวงหาหลักการการทำงานที่ดี ผ่านการพิสูจน์มาแล้วว่าได้ผลจริง เปรียบเสมือนเมื่อทราบจุดหมายปลายทางที่ควรพยายามไปให้ถึง ก็ต้องพิจารณาเส้นทางที่จะต้องฝ่าฟันไป หากเลือกเส้นทางและพาหนะถูกต้องเหมาะสมก็จะไปถึงปลายทางได้รวดเร็วปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาด

ใบ หนังสือประกอบงานประกาศผล KANO Quality Award 2013 ผู้ทรงคุณวุฒิได้เขียนคำนิยามประกอบงาน ฉบับนี้จึงขอแนะนำเสนอเส้นทางคุณภาพ โดย ดร.ณิศวรร ชำนาญเวช นายกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย อดีตนายกสมาคมคุณภาพและมาตรฐานไทย ดังนี้

องค์กรธุรกิจในปัจจุบัน ล้วนต้องเผชิญกับการแข่งขันจากทั่วโลก ทุกองค์กรต้องมีจุดแข็งและจุดขาย ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อมและยุคสมัย จึงจะอยู่รอด ตลอดจนประสบความสำเร็จยกฐานะขึ้นเป็นบริษัทชั้นนำ จุดแข็งที่เป็นความสามารถในการแข่งขันนี้ จะพัฒนาขึ้นได้ต้องเริ่มจากหน่วยเล็กที่สุด คือ พนักงาน





พลาด แม้แต่ในเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมนี้ ก็อาจมีอุปสรรคบ้างเป็นธรรมดา จำเป็นจะต้องมีความตั้งใจมั่นคง ชัดเจน จึงจะเดินหน้าไป ตามเส้นทางที่กำหนดไว้ได้ ทุกความผิดพลาด คือ บทเรียนที่จะสร้างความเข้มแข็งให้องค์กร ทุกความสำเร็จแต่ละขั้นตอนคือ ข้อพิสูจน์ว่า เราเดินมาถูกทาง

รางวัลคุณภาพ KANO Quality Award อาจจะถูกเสมือนเป็น จุดหมายปลายทางในตัวเอง แต่ปรัชญาของระบบคุณภาพ TQM ที่ Prof.Dr.Kano พยายาม คือ การเดินทางที่ไม่จบสิ้น **การตรวจประเมิน คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และต่อยอดองค์ความรู้ คือ การพัฒนาบุคลากร เตรียมตัวให้พร้อมสำหรับเวทีการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว** รางวัลนี้จึงเป็นเพียงสัญลักษณ์เตือนใจว่าเราผ่านเส้นทางช่วงหนึ่งมาแล้วและพร้อมที่จะก้าวเดินต่อไปอย่างมั่นคง ณ วันนี้ รางวัล KANO Quality Award เป็นรางวัลระดับชาติ ในอนาคตเมื่อทุกภาคส่วนร่วมมือกันเสริมสร้างอย่างต่อเนื่อง ย่อมมีโอกาสพัฒนาเป็นรางวัลคุณภาพระดับโลกอย่างแน่นอน

ต่อด้วยคำนิยามจาก **คุณกานต์ ตระกูลฮุน กรรมการผู้จัดการใหญ่ เอสซีจี** ดังนี้...

วัตถุประสงค์สำคัญของการนำ Total Quality Management (TQM) ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล มาใช้ในองค์กร คือ เพื่อนำพาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการบริหารงานและเพื่อให้สินค้าและบริการเป็นที่หนึ่งในใจลูกค้า การนำแนวคิด หลักการและเครื่องมือต่างๆ ของ TQM ตามแนวทางของ Kano's House model มาประยุกต์ใช้ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ **"คุณภาพ"** ของการทำงานในทุกๆ ระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ การเปลี่ยนแปลงสำคัญๆ ที่แสดงถึงพัฒนาการขององค์กรภายหลังการนำ TQM มาใช้ได้แก่


- การมีกลยุทธ์ที่ท้าทายและมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันมากขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ขององค์กร

- การให้ความสนใจมากขึ้นต่อความต้องการด้านต่างๆ ของลูกค้า ทั้งที่เป็น Expressed needs และ Latent needs

- การตระหนักมากขึ้นถึงการให้ความสำคัญต่อกระบวนการ (Process oriented) การให้ความสำคัญต่อการใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริง (Fact & Data) และการให้ความสำคัญต่อการหมุนวงจร PDCA ที่รวดเร็วขึ้นเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมและทันกาล

- การสนับสนุนอย่างจริงจังให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ และอย่างมีเหตุผลเชื่อถือได้ในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การเข้าร่วมประกวดรางวัล KANO Quality Award ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพที่สร้างความภาคภูมิใจให้วิสาหกิจไทย โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่ได้ริเริ่มโดย Prof.Dr. Noriaki Kano ถือเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรในการนำ TQM มาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อนและพัฒนาจุดแข็งของกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้องค์กร ผ่านมุมมองและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์จากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกิดขึ้นระหว่างการตรวจประเมิน ดังนั้น คุณค่าของรางวัล KANO Quality Award คือ ผลแห่งความสำเร็จขององค์กรที่มีความมุ่งมั่นและความพยายามในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงานทุกฝ่ายทุกระดับและคาดหวังว่าความมุ่งมั่นและความพยายามนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดไป

สำหรับฉบับต่อไปยังมีบทความดีๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพและบทสัมภาษณ์ท่านผู้บริหารขององค์กรชั้นนำ 

ตัวรักจากใจ

คณะทำงาน KANO Quality Award