

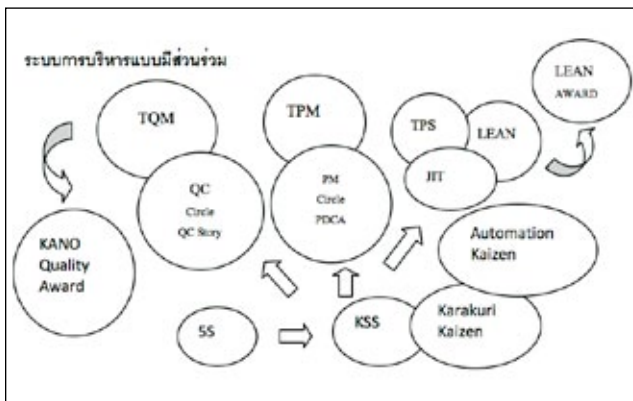
# KANO Quality Award



# บทความ กรรมกร

**ฉบับ** นี้ขอนำท่านมาช่วยกันค้นหาความสัมพันธ์ของ TQM และ QC Story โดยคุณชำนาญ รัตนกร กรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน

ระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่บริษัทชั้นนำทั่วโลกใช้อยู่มี 3 ระบบที่สำคัญ คือ TQM (Total Quality Management) TPM (Total Productive Maintenance) และ TPS (Toyota Production System) ดังรูป

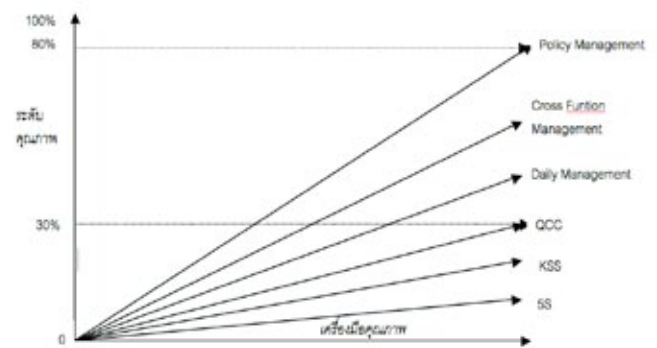


ทั้ง 3 ระบบ เริ่มจาก 5S ตามมาด้วย KSS (Kaizen for Suggestion System) ต่อจากนั้นแยกการเดินทางเป็น 3 เส้นทาง คือ

1. เส้นทาง QC Circle โดยใช้ QC Story 7 ขั้นตอน แก้ไขปัญหาเพื่อมุ่งไปสู่การบริหารแบบ TQM ขอรับรางวัล KANO Quality Award (KQA)
2. เส้นทาง PM Circle โดยใช้วงจร PDCA แก้ไขปัญหาเพื่อมุ่งไปสู่การบริหารแบบ TPM ขอรับรางวัล TPM Excellence Award
3. เส้นทาง JIT (Just in Time) หรือการผลิตแบบทันเวลา เพื่อมุ่งไปสู่การบริหารแบบ TPS (Toyota Production System) ซึ่งปัจจุบันพัฒนาไปสู่ระบบ LEAN Award

บทความนี้จะขอพูดเฉพาะเส้นทาง QC Circle โดยใช้ QC Story 7 ขั้นตอน แก้ไขปัญหาเพื่อมุ่งไปสู่การบริหารแบบ TQM โดยแยกเป็นการบริหาร 2 แนวทาง คือ การบริหารจากล่างสู่บน ที่เรียกว่า Bottom-Up ประกอบด้วย 5S, KSS และ QC Circle และการบริหารจากบนสู่ล่างที่เรียกว่า Top-Down ประกอบด้วย การบริหาร

งานประจำวัน (Daily Management) การบริหารข้ามสายงาน (Cross Function Management) และการบริหารนโยบาย (Policy Management) ดังรูป

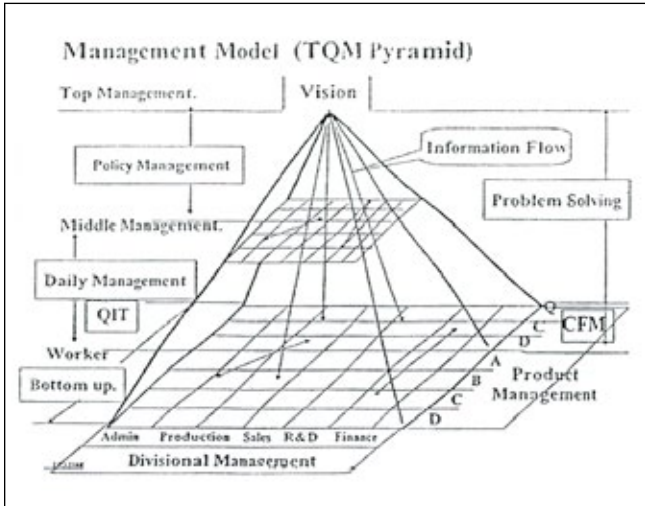


เครื่องมือคุณภาพ

ซึ่งตามหลักเหตุและผล เมื่อใช้เครื่องมือคุณภาพจากล่างสู่บน ระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรก็จะต้องปรับยกระดับสูงขึ้น เช่น สูงขึ้นเป็น 30% และยิ่งใช้เครื่องมือคุณภาพจากบนสู่ล่าง ระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรก็จะปรับยกระดับสูงขึ้นอีก เช่น สูงขึ้นเป็น 80% เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการให้บริการแบบ TQM ก็เพื่อให้พนักงานทั้ง 3 ระดับในองค์กร คือ ระดับ Top Management ระดับ Middle Management และระดับปฏิบัติหน้างาน แก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ดังรูป Management Model (TQM Pyramid) ของ Prof.Dr.Noriaki Kano





ซึ่งการแก้ไขปัญหา หรือการทำ Problem Solving ทั้ง 3 ระดับ ใช้ QC Story 7 ขั้นตอนแก้ไข้ปัญหาทั้งสิ้น การแก้ไข้ปัญหาโดยใช้ QC Story เป็นการแก้ไข้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพสูง เพราะประกอบด้ว

1. มีขั้นตอนการแก้ไข้ปัญหาที่ชัดเจน 7 ขั้นตอน (Corrective Action)
2. มีมาตรการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ (Preventive Action)
3. มีการแก้ไข้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

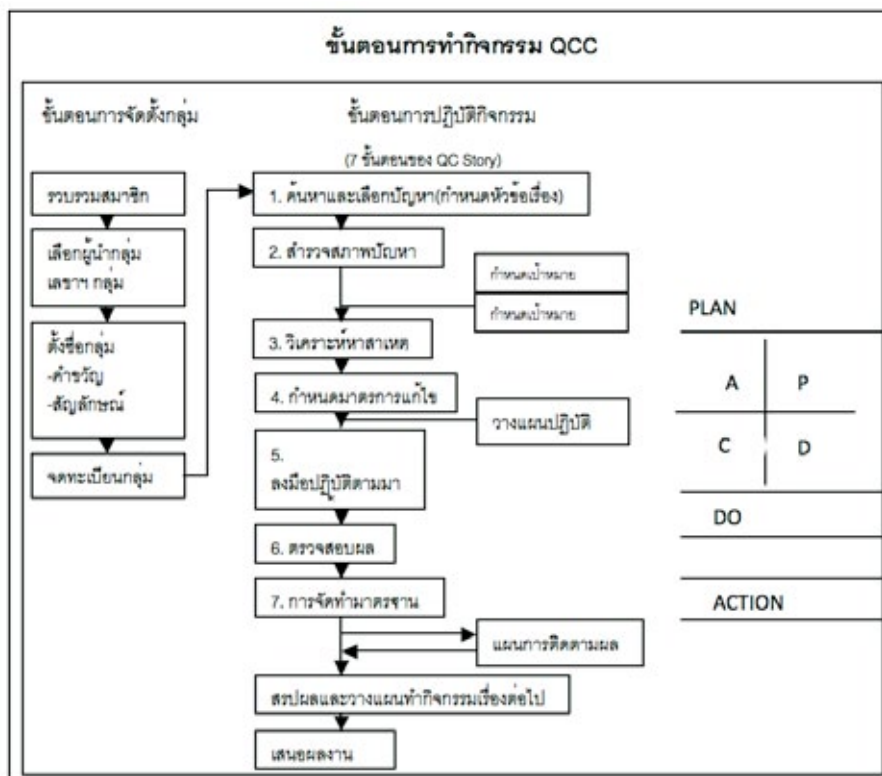
ด้งรูป

เพราะฉะนั้นจึงขอสรุปว่าถ้าไม่มี หรือไม่ได้ใช้ QC Story แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร การบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยใช้ TQM คงไม่ประสบความสำเร็จ หรือคงประสบความสำเร็จยาก

สำหรับฉบับต่อไปยังมีบทความดี ๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพ และบทสัมภาษณ์ท่านผู้บริหารขององค์กรชั้นนำ แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า

ด้วยรักจากใจ

คณะทำงาน KANO Quality Award



# cpVam

ก้าวสู่

KANO Quality Award

ระดับ

# Golden

## จากตามทุ่มเท พยายาม ของผู้บริหาร และบุคลากร

### จากระดับ Silver ก้าวสู่ระดับ Golden ภายใน 1 ปี

### CPRAM มีผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารพร้อม รับประทาน ประเภทหนึ่ง ทอด อย่าง ข้าวเหนียว เบอร์เกอร์ และข้าว

เพื่อให้ไปสู่เป้าหมาย “เราจะเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายอาหารพร้อมรับประทานชั้นนำของโลก” จึงมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยบูรณาการระบบบริหารงานคุณภาพ 3 ระบบ คือ TQM, TPM และ Lean เข้าด้วยกัน เน้นระบบการบริหารและปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (CPRAM Mindset)

โดยเปรียบ TQM เป็นการพัฒนาด้านศรัทธาและสมองสำหรับสั่งการให้ร่างกายหรือองค์กรมุ่งหน้าไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งซีพีแรมได้ศึกษาและประยุกต์ระบบบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ซึ่งยึดแนวทางบริหารงานคุณภาพของ Prof. Dr.Noriaki Kano ในการดำเนินธุรกิจ

ซีพีแรม นำเอาบ้านคุณภาพตามแนวทางของ Prof. Dr. Noriaki Kano มาประยุกต์ใช้ โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (Stakeholder Satisfaction) คือ ลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม



### มาร่วมกันยกระดับศักยภาพขององค์กร ด้วยการขอรับ... รางวัลคุณภาพดาวโน (KANO Quality Award)

แผนกส่งเสริมอุตสาหกรรม

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) โทรศัพท์ 0-2717-3000 ต่อ 771-774 E-mail: award@tpa.or.th website: www.tpif.or.th