



ความสำเร็จขององค์กรต่าง ๆ ในการประยุกต์ใช้ระบบ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM : Total Quality Management)

เพื่อรับ **KANO Quality Award** รางวัลอันทรงเกียรติ
จากระบบการบริหารและปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ
นำไปสู่รางวัลระดับสากล

มาร่วมกันก้าวเดินไปสู่ความสำเร็จด้วยกัน....
เพื่อธุรกิจที่ยั่งยืน....



การนำระบบ TQM มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยยึดแนวทางบริหารงานคุณภาพของ Prof.Dr.Noriaki Kano (Kano's House) ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (Stakeholder Satisfaction) คือ ลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ทำให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินการ อยู่รอดปลอดภัย มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งการพัฒนางานต่างๆ ให้มีมาตรฐานสูงขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้แข่งขันในตลาดโลกได้

องค์กรของท่านพร้อมที่จะขอรับรางวัลคุณภาพคาโน (KANO Quality Award) แล้วหรือยัง

ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

KANO Quality Award Team

E-mail : award@tpa.or.th www.tpif.or.th โทรศัพท์ 0-2717-3000 ต่อ 771-774

คำนิยมประธานคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัล KANO Quality Award 2013

รศ.พุลพร แสงบางปลา ประธานคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ได้เขียนคำนิยมให้ใช้ประกอบหนังสืองานประกาศผล KANO Quality Award 2013 ดังนี้

"TQM (Total Quality Management) การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นระบบที่ยอมรับในสากลมาเป็นเวลานาน ซึ่งองค์กรชั้นนำต่างๆ ทั่วโลกได้นำมาใช้ ทำให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้า และสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

TQM เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพช่วยบริหารจัดการคุณภาพแบบบูรณาการ โดยทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีการเติบโต และมีผลกำไร มีนโยบายที่ชัดเจน มีกลยุทธ์ในการผลิต / บริการ มีแผนยุทธศาสตร์ที่ติดตามผลได้ รวมทั้งแผนดำเนินงานในอนาคต มีผลลัพธ์ที่ดีทำให้องค์กรก้าวหน้าไปอย่างยั่งยืน



ดร.วิศิษฐ์ ไร่แก้วเจริญรัตน์
กรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน



รศ.พุลพร แสงบางปลา
ประธานคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน

TQM ใช้ได้กับทุกยุคทุกสมัย เพราะแนวคิดพื้นฐานเน้นที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องเกินความคาดหมาย และใช้ได้ในองค์กรทุกขนาด ทั้งหน่วยงานเอกชน รัฐวิสาหกิจ และภาครัฐ โดยใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริง นำไปตัดสินใจ และดำเนินงานอย่างเหมาะสม และทันกาล

การที่สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) จัดให้มีรางวัลคุณภาพคาโน : KANO Quality Award ขึ้น เป็นการส่งเสริม และพัฒนาองค์กรในประเทศไทยให้แข่งขันในระดับโลกได้ ทำให้องค์กรเจริญ และยั่งยืนตลอดไป ซึ่งจะเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศด้วย" และฉบับนี้ขอแนะนำท่านพบกับบทความบางส่วน ของ ดร.วิศิษฐ์ ไร่แก้วเจริญรัตน์ กรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน ดังนี้

ประโยชน์ของ TQM

Dr.Juran เชื่อว่า การบริหารคุณภาพ (Quality Management) จะสามารถปรับใช้เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการเผชิญวิกฤติด้านคุณภาพ แนวทางการบริหารคุณภาพของ ดร.จูราน จะประกอบด้วย การวางแผน การควบคุม และการปรับปรุงดังแสดงในตาราง



การวางแผน	การควบคุม	การปรับปรุง
การจัดตั้งโครงการ	เลือกหัวข้อการควบคุม	พิสูจน์ความต้องการ
การจำแนกลูกค้า	การจัดตั้งการวัด	จำแนกโครงการ
การค้นหาความต้องการของลูกค้า	การตั้งมาตรฐานของสมรรถนะ	จัดองค์กรทีมโครงการ
การพัฒนากระบวนการ	การวัดสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง	การวินิจฉัยสาเหตุ
การพัฒนาการควบคุมกระบวนการ แปรเปลี่ยนสู่การปฏิบัติ	การเปรียบเทียบกับมาตรฐาน	จัดเตรียมการแก้ไข พิสูจน์ความมีประสิทธิภาพของการแก้ไข
	มีการกระทำต่อความแตกต่าง	การจัดการต่อการต้านทานการเปลี่ยนแปลง การควบคุมเพื่อรักษาประโยชน์ที่เกิดขึ้น

การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) เน้นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางที่สำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนา และปรับปรุงองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง โดยที่รูปแบบของอเมริกันจะเน้นการวัดผลที่ผลลัพธ์ แต่ในรูปแบบของญี่ปุ่นจะมีการวัดผลลัพธ์ ความสำเร็จขององค์กรด้วยการบริหารนโยบาย และเน้นกิจกรรมการปรับปรุงงานทั้งในระดับผู้บริหารระดับกลาง และกิจกรรมกลุ่มย่อยของพนักงาน **ดังนั้น TQM จึงช่วยประโยชน์อย่างมากต่อการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ การปรับปรุงพัฒนาทั้งคุณภาพ และประสิทธิภาพของการผลิต และการบริหารงานภายในองค์กร**

การเตรียมความพร้อมสู่ TQM

จากแนวคิดด้าน TQM จะเห็นได้ว่า หน่วยงานที่จะขอรับรางวัล KANO Quality Award จึงต้องเตรียมความพร้อมในการสร้างพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ดังเช่นการนำหลักการการบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจมาใช้เป็นแนวนโยบาย หลักการวิธีการในการแปรนโยบายสู่วิธีการปฏิบัติ การสร้างทีมพัฒนา และปรับปรุงงานทั้งในระดับข้ามฝ่าย และกิจกรรมกลุ่มย่อยในแต่ละแผนกงานย่อย ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์ ความสำเร็จของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการเติบโต ผลกำไรของธุรกิจ ความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการผลิต กระบวนการในการทำงาน และวิธีการที่นำมาซึ่งความสำเร็จ มีกิจกรรมที่เป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนนโยบาย กิจกรรมข้ามฝ่าย และกิจกรรมกลุ่มย่อยต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ KANO Quality Award

KANO Quality Award วางรากฐานการวัดผลตามแนวทางของ Deming's Prize ซึ่งเน้นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยพิจารณาผลสำเร็จของธุรกิจ ผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต กระบวนการทำงาน พิจารณาถึงแนวทางการบริหารนโยบาย การแปรนโยบาย (Policy Deployment) การบริหารประจำวัน การบริหารข้ามฝ่าย การทำกิจกรรมกลุ่มย่อย โดยต้องเตรียม

พื้นฐานที่ดี ทั้งการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้เทคนิคเฉพาะด้าน การพัฒนาวัฒนธรรมขององค์กรอยู่บนแนวคิดด้านคุณภาพ (เช่น หลักการกระบวนการ หลักการ PDCA กระบวนการถัดไป คือลูกค้าของเรา ฯลฯ) การนำเทคนิค และเครื่องมือทางสถิติ ทางด้านคุณภาพในระดับไหน ซึ่งเป็นไปตามรูปแบบของ Kano's House โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ คุณภาพการบริการ ต้องนำไปสู่ Attractive Quality เสมอ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมเข้าสู่รางวัลคาโน จึงต้องศึกษาแนวทางของ Deming's Prize และทำความเข้าใจในหลักการของ Kano's House ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และหาแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือ และวิธีการ ที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จของธุรกิจ และแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต และกระบวนการในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

หากท่านสนใจขอเชิญติดตามตอนต่อไปในฉบับหน้า นอกจากนี้ยังมีคำนิยามจากคณะกรรมการรางวัลคุณภาพคาโนท่านอื่นๆ พร้อมบทความดีๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพ และบทสัมภาษณ์ท่านผู้บริหารขององค์กรชั้นนำ แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า



ด้วยรักจากใจ
คณะทำงาน KANO Quality Award

