



คำนิยมประธานคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัล KANO Quality Award 2013

ฉบับนี้มาต่อกันที่บทความของ ผศ.วิศิษฎ์ ไล่เจริญรัตน์ กรรมการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพคาโน ดังนี้

สิ่งที่คุณควรจะได้รับจากการส่งผลงานเข้าประกวด

การส่งผลงานเข้าประกวดเพื่อขอรับรางวัล KANO Quality Award องค์กรจะได้รับ

- **การตรวจประเมินครั้งที่ 1** เป็นการตรวจประเมินขั้นต้นจากคณะกรรมการ ซึ่งจะให้คำแนะนำเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กร การเตรียมความพร้อมเรื่องเอกสาร การเตรียม

ความพร้อมในด้านข้อมูล การเตรียมความพร้อมในการนำเสนอผลการประกอบการขององค์กร ผลสำเร็จขององค์กร Success case โดยเน้นข้อมูลของผลสำเร็จ และวิธีการที่นำไปสู่ความสำเร็จโดยการนำเสนอในเชิง Story ที่เหมือนกับการนำเสนอวิทยานิพนธ์

- **การตรวจประเมินครั้งที่ 2** โดยคณะกรรมการประเมินผลเพื่อประเมินผลสำเร็จขององค์กรในการจะได้รับรางวัล คณะกรรมการจะประเมินผลคะแนนให้คำแนะนำ สรุปผล ประเมิน และให้คำแนะนำถึงจุดแข็ง-จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงต่างๆ หลังจากที่คุณกรผ่านเข้ารอบแล้ว จะมีการนำเสนอเพื่อขอรับรางวัล โดยในวันนำเสนอ Professor Dr. Kano จะมานั่งฟังด้วยตนเอง และจะให้คำแนะนำเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรต่อไป โดย

เฉพาะอย่างยิ่งในการปรับปรุง ต้องนำเสนอให้เห็นถึงศักยภาพของการปรับปรุง จากการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนเป็นแนวทางสู่การสร้างนวัตกรรมในเชิงการค้าเงินกลยุทธ์ทางธุรกิจ การสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมในกระบวนการผลิต กระบวนการทำงาน การสร้างนวัตกรรมในการบริหารจัดการด้าน IT ซึ่งผู้จะได้รับรางวัลระดับ Diamond ต้องใช้ความพยายามอย่างมากที่จะนำเสนอให้เห็นถึงศักยภาพ ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ จนเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ และในระดับนานาชาติต่อไป



ประสบการณ์จากการตรวจรางวัลคาโน สืบ ที่ต่อการให้ข้อควรนำไปปรับปรุงเพื่อเตรียม ความพร้อมให้ข้อควรก้าวสู่สากล

● **จุดเด่นของ KANO Quality Award** การอธิบาย Success Case เหมือนการทำวิทยานิพนธ์ โดยเฉพาะในกรณีที่สามารถใช้รูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจตามแนวทางของ TQM นำไปสู่ความสำเร็จในทางธุรกิจ

● **Success Case** เป็นตั้งแต่ระดับการปรับปรุง จนถึงระดับนวัตกรรม นวัตกรรมด้านต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ เมื่อเทียบกับคู่แข่ง

● **การพัฒนาส่วนต่างๆ ครอบคลุมทุกระดับ** ทั้งระดับการส่งเสริม สนับสนุนผู้ส่งมอบ การมองถึง Stake Holder การมองถึงพนักงานในบริษัท มุมมองการสร้างห่วงโซ่อุปทาน (จนถึงระดับสร้างคุณภาพในระดับการสร้างห่วงโซ่อุปทาน) และมุมมองด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า และสังคมภายนอก

● **การพัฒนาทุกอย่างนำไปสู่ความยั่งยืนหรือไม่**

จากประสบการณ์ในการตรวจที่ผ่านมา

● ด้านการบริหารนโยบาย บางบริษัทที่มีความเข้าใจในพื้นที่ฐาน และหลักการ ก็สามารถนำแนวทางหลักการเบื้องต้นของการบริหารนโยบายเข้าไปใช้ได้เป็นอย่างดี แต่มีบางบริษัทที่เริ่มต้นจากการทำกิจกรรม QCC กิจกรรม Kaizen หรือกิจกรรม Lean ยังไม่สามารถกำหนดนโยบายทางธุรกิจ การดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจ และการแปรนโยบายยังไม่ถึง การนำเสนอด้านนี้ต้องแสดงให้เห็นว่า TQM จะมีส่วนช่วยธุรกิจได้อย่างไร ทั้งทางด้านการเติบโต ผลกำไร การสร้างนวัตกรรม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนากระบวนการต่างๆ และมีวิธีการ กลยุทธ์อย่างไรที่จะก้าวสู่ระดับโลก (World Class) ต่อไป

● **แนวทางการค้นหาความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียด** เพื่อไปสู่การวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ การสร้างนวัตกรรมหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งหลายบริษัทก็ยังขาดการนำเสนอเหล่านี้

● **ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์** ยังมีส่วนน้อยที่จะมีนวัตกรรมใหม่ๆ ของผลิตภัณฑ์ เพราะบริษัทส่วนใหญ่ยังไม่มีการวิจัยและพัฒนาโดยตรง

● **ด้านการผลิต** ส่วนใหญ่ก็อยู่ในระดับของการพัฒนาด้วยกิจกรรม QCC Kaizen Lean ยังไม่มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ

● **ด้านงานบริการ** ยังให้ความสำคัญในการสร้างนวัตกรรมน้อย


● **ด้าน IT** ถือเป็นหัวใจหลักหนึ่งในการสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาในปัจจุบัน การลงทุนด้านบุคลากร เครื่องมือ ยังอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพอใจ



● **การสนับสนุน Supplier การพัฒนา และสร้างพึงพอใจให้กับพนักงาน** การมีส่วนร่วมในการดูแลสังคม ถือว่าเป็นความรับผิดชอบส่วนหนึ่งของการจะได้รับรางวัล KANO Quality Award ในระดับสูง

● **บริษัทจึงต้องมีความพร้อมในทุกๆ ด้าน** ดังที่กล่าวมาแล้ว

อุตสาหกรรมจากการตรวจประเมิน เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ผลิตตามแบบของลูกค้า จึงอาจจะยังไม่มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเอง จึงควรยกระดับให้มีการวิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์มากขึ้น หรืออย่างน้อยก็ต้องมีการวิจัย และพัฒนากระบวนการผลิต กระบวนการทำงานใหม่ๆ บริษัทที่ได้รับรางวัลในแต่ละระดับ ทั้งรางวัล Bronze Silver Golden และระดับ Diamond ก็แสดงถึงศักยภาพของบริษัท เพื่อเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุงเพื่อให้ได้รับรางวัล Diamond ซึ่งเป็นรางวัลสูงสุดต่อไป

ติดตามตอนต่อไปในฉบับหน้า สำหรับบทความดีๆ และการไปสู่รางวัล KANO Quality Award จากประสบการณ์ขององค์กรที่ได้รับรางวัลและบทสัมภาษณ์ท่านผู้บริหารขององค์กรชั้นนำ แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า 

ด้วยรักจากใจ

คณะทำงาน KANO Quality Award

