

กรรมการรางวัล

คุณภาพคานอ



ดร.ผณิศวร ชำนาญเวช

“ในยุคโลกาภิวัตน์ องค์กรธุรกิจไม่ว่าใหญ่ หรือเล็กต้องเผชิญกับการแข่งขันจากทั่วโลก องค์กรจะอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้ต้องมีจุดแข็งที่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งอาจเป็นความสามารถด้านใดด้านหนึ่งที่เหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมของยุคสมัย การสร้างความสามารถในการแข่งขันต้องเริ่มจากหน่วยเล็กที่สุด คือ ตัวบุคคล ขยายขึ้นตามลำดับเป็นบริษัท หรือองค์กรเล็กใหญ่ จนถึงระดับชาติ”

การใช้คุณภาพเป็นจุดขาย นับเป็นนโยบายสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน เพราะจากทรัพยากรเท่ากัน สินค้าคุณภาพสูงจะมีคุณค่ามากกว่าในสายตาของผู้บริโภคและแม้เมื่อผลิตสินค้าระดับเดียวกัน หากกระบวนการผลิตมีคุณภาพก็

จะประหยัดทรัพยากรได้มากกว่า คุณภาพในความหมายของ Prof. Dr.Kano มีได้หมายถึงคุณภาพของตัวสินค้า หรือบริการเท่านั้น หากแต่หมายความรวมถึงตลอดถึงคุณภาพของกระบวนการและองค์กรตั้งที่รู้จักกันในชื่อ TQM: Total Quality Management ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของการตรวจประเมินเพื่อมอบรางวัล Kano Quality Award

องค์กรที่เห็นความสำคัญของคุณภาพ ต้องแสวงหาหลักการการทำงานที่ดี ผ่านการพิสูจน์มาแล้วว่าได้ผลจริง เปรียบเสมือนเมื่อทราบจุดหมายปลายทางที่ควรพยายามไปให้ถึง ก็ต้องพิจารณาเส้นทางที่จะต้องฝ่าฟันไป หากเลือกเส้นทางถูกต้องเหมาะสมก็จะไปถึงปลายทางได้เร็วขึ้น ลดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาด แม้แต่ในเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมนี้อาจมีอุปสรรคบ้างเป็นธรรมดา จำเป็นจะต้องมีความตั้งใจมั่นคง ชัดเจน จึงจะไปถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ได้ **ทุกความผิดพลาด คือ บทเรียน**ที่จะสร้างความเข้มแข็งให้องค์กร **ทุกความสำเร็จ คือ ข้อพิสูจน์**ว่าเราเดินมาถูกทาง

รางวัลคุณภาพ Kano Quality Award อาจจะดูเสมือนเป็นจุดหมายปลายทางในตัวเอง คือ ความสำเร็จ แต่ปรัชญาของระบบคุณภาพ TQM ที่ Prof.Dr.Kano พยายามสอน คือ การเดินทางที่ไม่จบสิ้น การตรวจประเมิน คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และต่อยอดองค์ความรู้ คือ การพัฒนาบุคลากร เตรียมตัวให้พร้อมสำหรับเวทีการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว รางวัลนี้จึงเป็นเพียงสัญลักษณ์เตือนใจว่า เราผ่านเส้นทางช่วงหนึ่งมาแล้วและพร้อมที่จะก้าวเดินต่อไปอย่างมั่นคง ณ วันนี้ รางวัล Kano Quality Award เป็นรางวัลระดับชาติ ในอนาคตเมื่อทุกภาคส่วนร่วมมือกันเสริมสร้างอย่างต่อเนื่อง ย่อมมีโอกาสพัฒนาเป็นรางวัลคุณภาพระดับโลกอย่างแน่นอน” คำกล่าวข้างต้นคือคำนิยามจาก ดร.ผณิศวร ชำนาญเวช

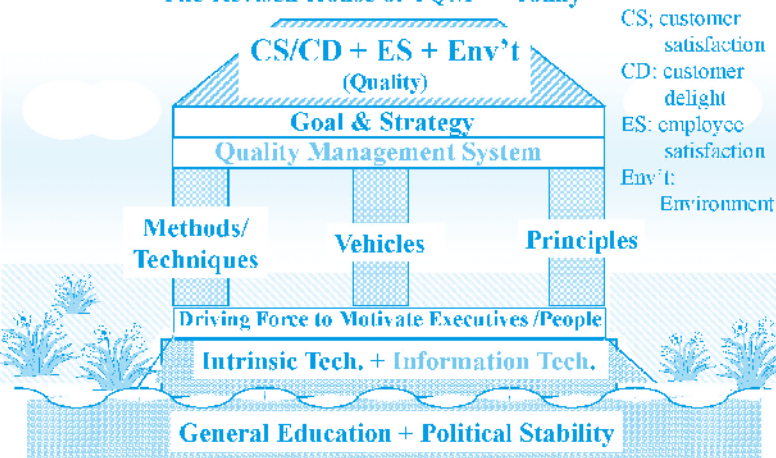
นายกสมาคมคุณภาพและมาตรฐานไทย ที่ลงในเอกสารประกอบงานประกาศผล KANO Quality Award 2011 ซึ่งท่านเป็นหนึ่งในคณะกรรมการรางวัลคุณภาพคาโน ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมไทยให้ยั่งยืนพร้อมสำหรับการแข่งขันในระดับโลก

ระบบการบริหารจัดการแบบ TQM: Total Quality Management ตามแนวทาง Kano's Quality House เน้นการตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ นวัตกรรมของสินค้าและบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีกิจกรรมกลุ่มย่อย หรือ QCC: Quality Control Circle เป็นระบบในการขับเคลื่อนแบบ Bottom-Up Activity มีรูปแบบดังนี้

แนวคิดหลัก คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่จะนำไปสู่ยอดขายขององค์กร โดยมีพื้นฐานคือ ความรู้เฉพาะด้านขององค์กรภายใต้วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 3 เสาหลักคือ

1. **สร้างแนวคิดระบบบริหาร** เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง กระบวนการถัดไป วงจรบริหาร P D C A ข้อมูลและข้อเท็จจริง กระบวนการทำให้เป็นมาตรฐานและการป้องกันปัญหา
2. **ใช้เทคนิค** โดยการใช้เครื่องมือทางสถิติและเครื่องมืออื่นๆ ในกระบวนการทำงาน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. **ผ่านการขับเคลื่อน** ด้วยการบริหารนโยบาย การบริหารงานประจำวัน การบริหารงานข้ามสายงานและกิจกรรมกลุ่มย่อย ทั้งนี้หลักเกณฑ์ของ KANO Quality Award ได้ยึดรูปแบบมาจาก Kano's House มีรูปแบบดังนี้

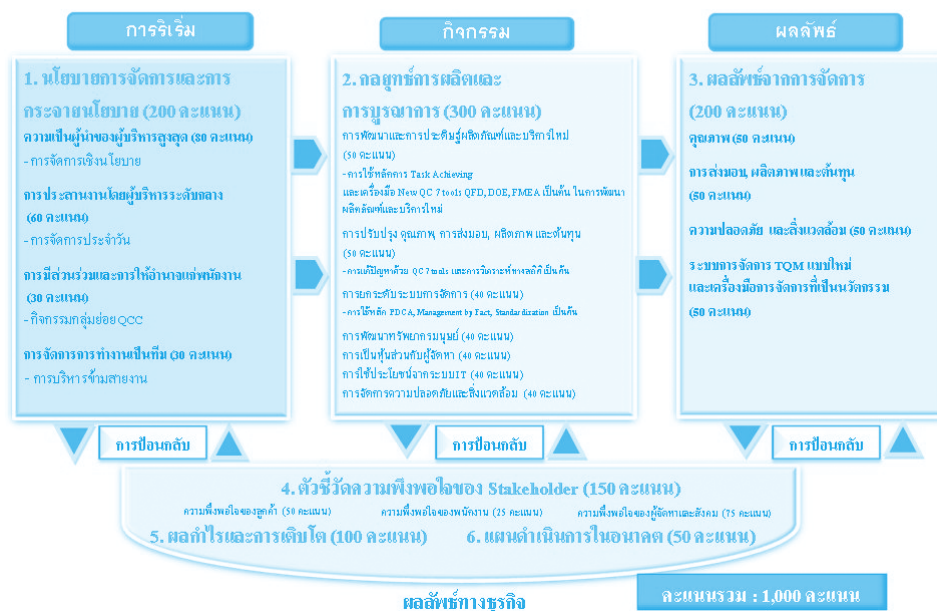
The Revised House of TQM ~ Today ~



Kano, N. (2006) "DNA of TQM which I Want to Be Inherited," *Hinshitsu(J. of JSQC)* Vol. 36, No.4
Copyright N. Kano, March, 2010

26

หลักเกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพคาโน



ฉบับหน้าพบกับขั้นตอนการขอรับรางวัลและรายละเอียดของแต่ละหัวข้อของหลักเกณฑ์การตรวจประเมินเพื่อรับ KANO Quality Award

คณะทำงาน KANO Quality Award
ติดตามรายละเอียดได้ใน www.tpif.or.th