

หน่วยที่ 3

หลักการบริหารงาน คุณภาพ

และเพิ่มผลผลิต



1.

ความหมายและความสำคัญของคุณภาพ

คุณภาพมีความหมายหลายอย่าง

เช่น ความเหมาะสมต่อการใช้งาน การทำงานได้อย่างคาดหมายเป็นมาตรฐาน แต่ในปัจจุบันคุณภาพจะเน้นถึงความต้องการของผู้ซื้อ นั่นคือผลิตภัณฑ์สิ่งใดก็ตามที่ผู้บริโภคมีความพอใจ ผลิตภัณฑ์นั้นก็มีคุณภาพ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่สำคัญมี 2 อย่าง คือ

1) หน้าที่ ความคงทน ความมั่นคง การอยู่ในสภาพที่ดีทำงานได้

2) รูปร่างลักษณะ ความสวยงาม สี ความเรียบร้อยกลมกลื่นของเส้นแนวหรือโครงสร้างของผลิตภัณฑ์

คุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality)

คือ ความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ในการบริโภคที่ตรงกับความต้องการและความปรารถนาของลูกค้า ความเหมาะสมในการบริการภคนั้นถูกกำหนดด้วยคุณภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้



2.

หลักการบริหารงาน คุณภาพ

เป็นองค์การที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ
(Customer Focus Organization)

หลักการที่ 1

1. สำรวจ ตรวจสอบ หรือทดสอบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
2. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. สร้างระบบการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า
4. สร้างระบบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์การ
5. สร้างระบบการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

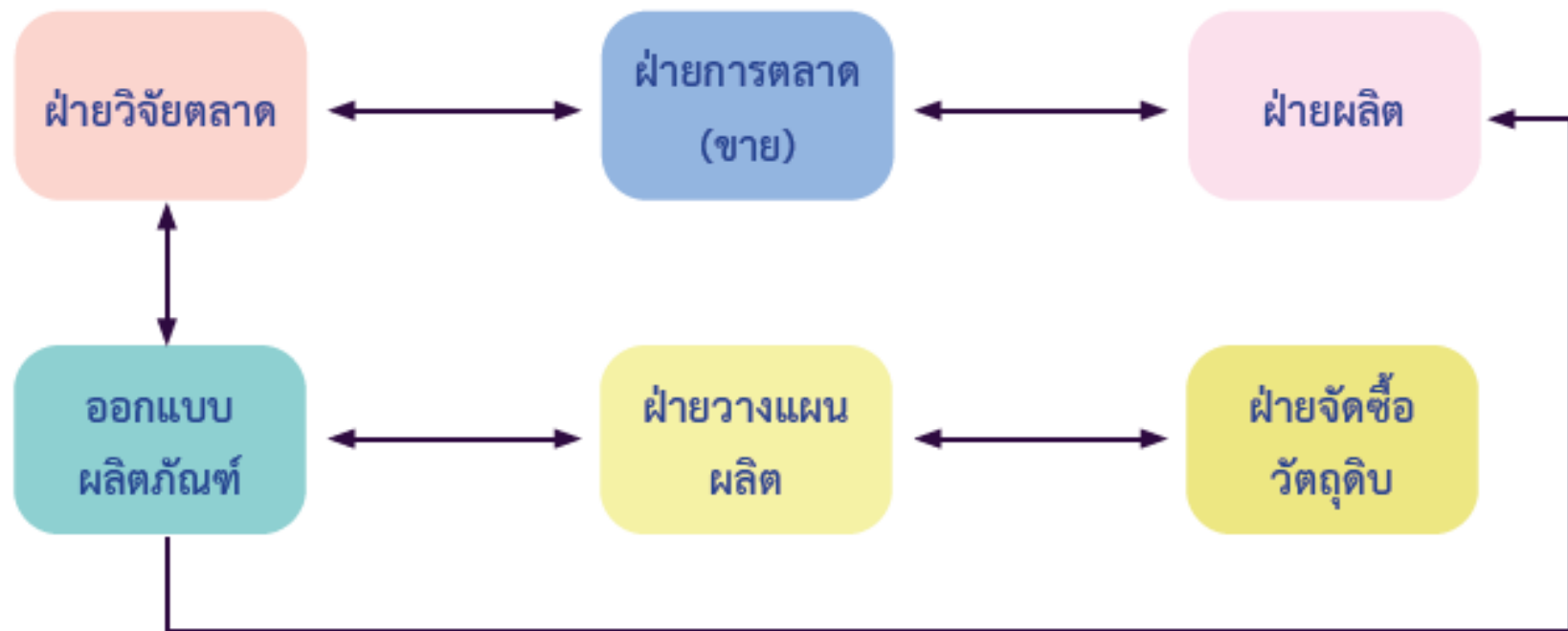
การบริหารด้วยความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ 2

1. กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรและหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. มีความตื่นตัวในการดำเนินการให้เป็นแบบอย่างแก่บุคลากรในองค์กร
3. สร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมบริหารงานในหน่วยงาน
4. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากร
5. ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถของบุคลากร
6. ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรพร้อมให้โอกาสทางการศึกษา
7. จัดให้มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร
8. สร้างค่านิยม “ความร่วมมือ” ของบุคลากร พร้อมใช้คุณธรรมในการบริหารงานทุกระดับ

การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

หลักการที่ 3

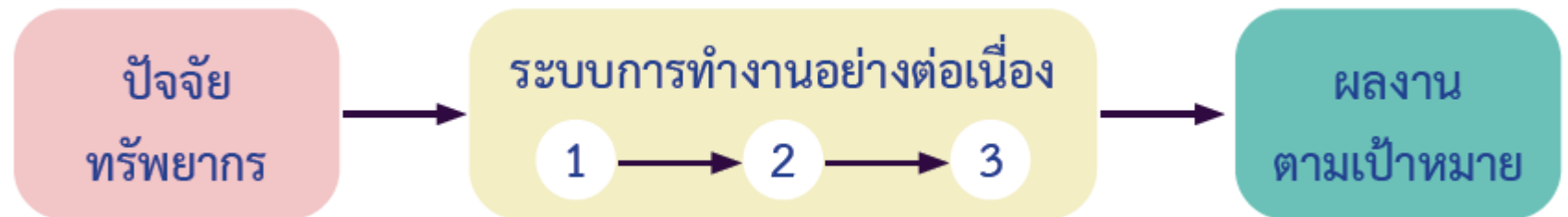


ความร่วมมือของบุคลากร คือ ความสำเร็จขององค์กร บุคลากรทุกคนไม่ใช่จะทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดเท่านั้น แต่ต้องให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างผลงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

การดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach)

หลักการที่ 4

การดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ คือ การนำเอาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิต เช่น บุคลากร เทคโนโลยี วัตถุดิบ ป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย



การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management)

หลักการที่ 5

การบริหารงานอย่างเป็นระบบ หมายถึง การให้ความสำคัญกับการสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การ เพราะทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการสร้างผลงานคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ดังแผนภูมิ

หน่วยประชาสัมพันธ์

หน่วยขาย

หน่วยส่งมอบ

ลูกค้า

การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หลักการที่ 6

ในภาวะของการแข่งขันทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วทำให้องค์การต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมั่นคง



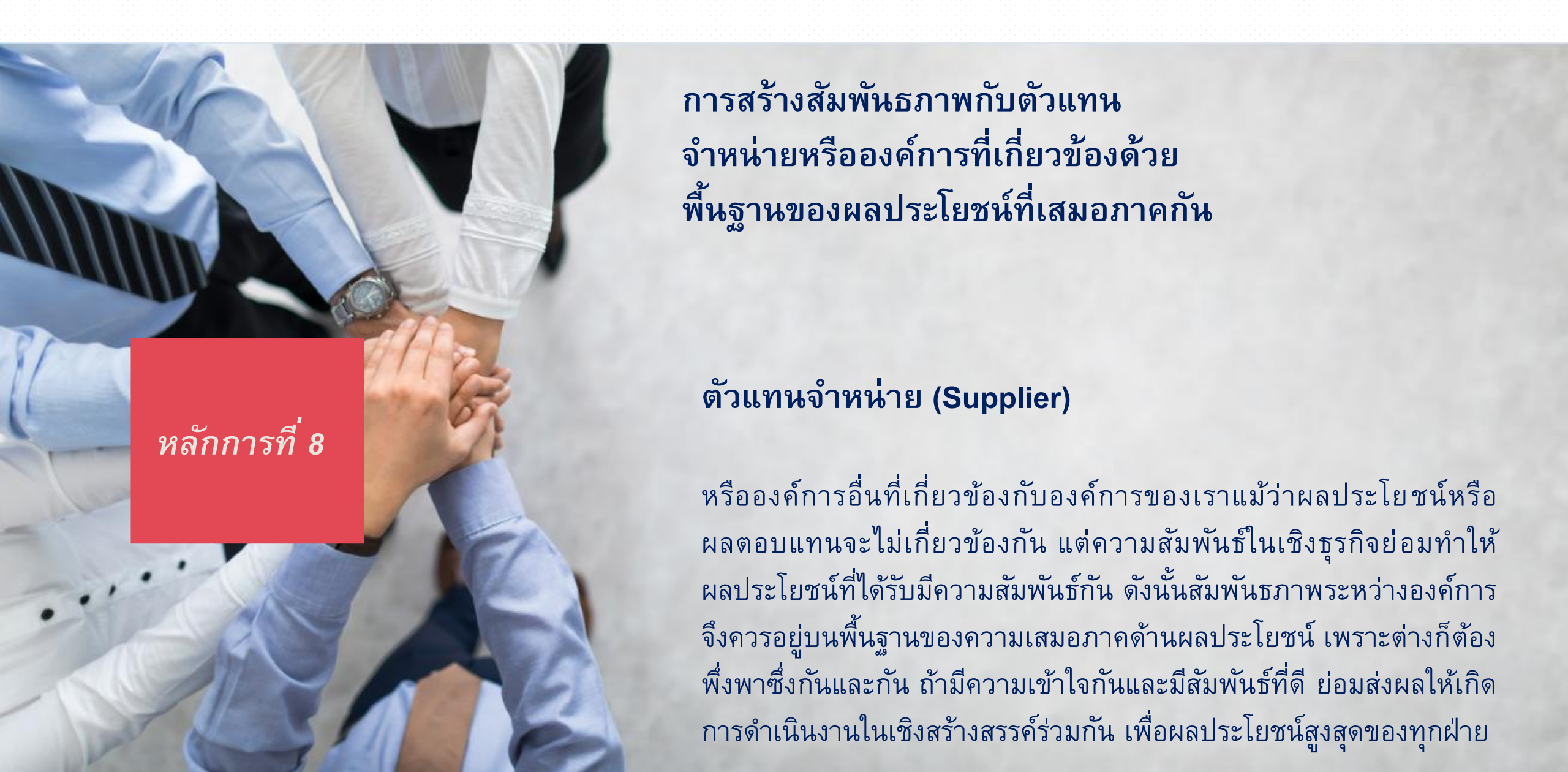
การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องยังช่วยเสริมสร้างให้องค์การมีความสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ มีกำไรเพิ่มขึ้นและขยายงานได้มากขึ้น

การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานใน การตัดสินใจ

หลักการที่ 7

การตัดสินใจเลือกวิธีการทำงาน หรือเลือก
วิธีการแก้ปัญหาหรือเพื่อการดำเนินการใด ๆ
เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงาน
ต้องใช้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ถูกต้องและมี
การวิเคราะห์ด้วยหลักการและเหตุผลอย่าง
เป็นระบบ





หลักการที่ 8

การสร้างสัมพันธภาพกับตัวแทน
จำหน่ายหรือองค์การที่เกี่ยวข้องด้วย
พื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาคกัน

ตัวแทนจำหน่าย (Supplier)

หรือองค์การอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์การของเราแม้ว่าผลประโยชน์หรือผลตอบแทนจะไม่เกี่ยวข้องกัน แต่ความสัมพันธ์ในเชิงธุรกิจย่อมทำให้ผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างองค์การจึงควรอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคด้านผลประโยชน์ เพราะต่างก็ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ถ้ามีความเข้าใจกันและมีสัมพันธ์ที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดการดำเนินงานในเชิงสร้างสรรค์ร่วมกัน เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของทุกฝ่าย

3.

กระบวนการบริหารงาน

คุณภาพ



กระบวนการบริหารงานคุณภาพ คือ กระบวนการที่ประกอบด้วย

01

ปัจจัยนำเข้า
(Input)

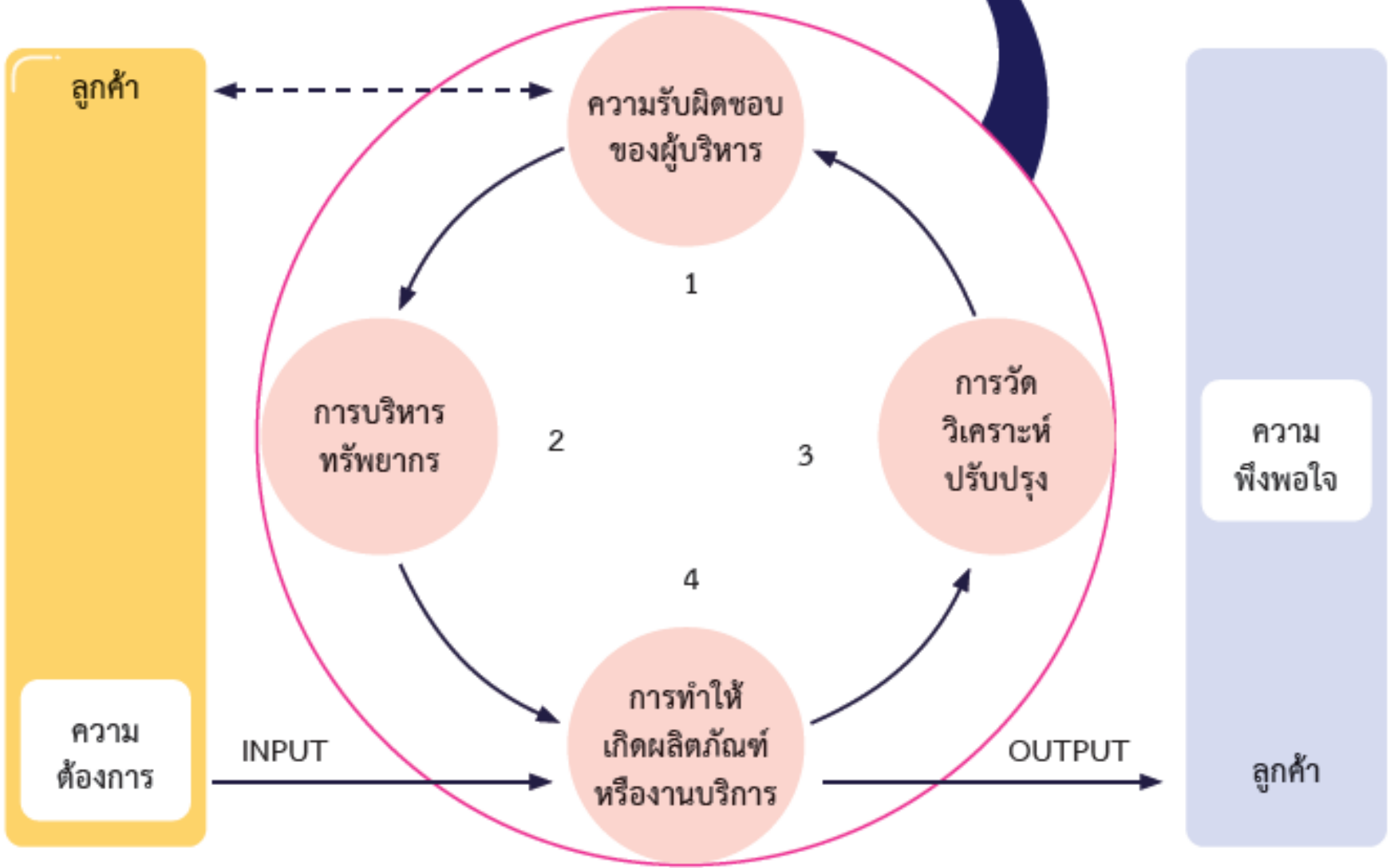
02

กระบวนการดำเนินงาน
(Process)

03

ผลการดำเนินงาน
(Output)

การปรับปรุงเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง
ของระบบบริหารงานคุณภาพ



4.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและระบบการผลิต

ในฝ่ายผลิต ระบบการผลิตจะต้องผลิตให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด การตรวจสอบจึงจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญในการผลิตเพื่อนำผลตรวจสอบไปแก้ไขปรับปรุงได้ทันที แต่การตรวจสอบในระบบการผลิตบางครั้งก็เกิดปัญหา โดยทั่วไปการสรุปปัญหาหรือจุดบกพร่อง ซึ่งเป็นความผันแปรที่เกิดขึ้นได้เสมอในการผลิตสาเหตุสามารถแยกออกได้ดังนี้



1. ความผันแปรที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ

2. ความผันแปรที่เกิดขึ้นแน่นอน

5.

การควบคุมคุณภาพ

หลักสำคัญสำหรับงานควบคุมคุณภาพให้ประสบความสำเร็จมีดังนี้

1. นโยบายและ
วัตถุประสงค์

2. ความเป็นผู้นำ
ในการปรับปรุง
คุณภาพ

3. การวางแผน
และการดำเนินการ
ควบคุม

4. การจูงใจ

01

จุดสำคัญสำหรับ
การควบคุม
คุณภาพใน
กระบวนการ

02

องค์ประกอบในการ
ควบคุมคุณภาพและ
เครื่องมือที่ใช้



แนวทางการคิดเกี่ยวกับคุณภาพในที่นี่จะนำเสนอเครื่องมือ
วิธีการที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพในระดับพื้นฐานทั่วไป คือ การ
กำหนดมาตรฐานและการตรวจสอบการควบคุมคุณภาพโดยใช้
สถิติและกิจกรรมในกลุ่มสร้างคุณภาพ

1. ใบตรวจสอบ (Check sheet)
2. การจำแนกข้อมูล (Stratification)
3. กราฟ (Graph)
4. แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram)
5. ผังแสดงเหตุและผล (Cause-and-Effect Diagram)
6. ฮิสโตแกรม (Histogram)
7. ผังการกระจาย (Scatter Diagram)

03

เทคนิคทางสถิติที่ใช้
ในการควบคุม
คุณภาพ



6.

การบริหารงานคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ



การบริหารคุณภาพที่คิวเอ็ม (TQM)

การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม
(Total Quality Management : TQM)



ความหมายของ TQM การ
บริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ
(TQM) หมายถึง แนวทางใน
การบริหารขององค์กรที่
มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุก
คนขององค์กรมีส่วนร่วมและ
มุ่งหมายผลกำไรในระยะยาว
ด้วยการสร้างความพึงพอใจ
ให้แก่ลูกค้า

หลักการควบคุมคุณภาพกิจกรรมคิวซีซี (Quality Control Circle : QCC)



QCC สามารถกล่าวได้ว่าเป็นกิจกรรมที่สร้างความร่วมมือ
ร่วมใจในการสร้างผลงานให้ได้คุณภาพตามเป้าหมาย โดย
การค้นหาจุดอ่อนและหาสาเหตุของปัญหา QCC จะใช้
ข้อมูลจริงในการแก้ปัญหา โดยต้องมีข้อมูลของปัญหาที่
ชัดเจนและมีหลักฐานที่สามารถเชื่อถือได้ จึงจะทำให้การ
นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาได้รับการ



กิจกรรม 5 ส.

กิจกรรม 5 ส. เป็นกระบวนการหนึ่งที่เป็นระบบที่มีแนวปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขงานและรักษาสีงแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ทั้งในส่วนงานด้านการผลิตและด้านการบริการซึ่งนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้อีกทางหนึ่ง





การควบคุมคุณภาพพีดีซีเอ (PDCA)

การควบคุมคุณภาพคือ กระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนดมาตรฐานไว้ การควบคุมคุณภาพพีดีซีเอ (PDCA : Plan-Do-Check-Act) มี 4 ขั้นตอนหลัก ๆ คือ

P = Plan หมายถึง การวางแผน,

D = Do หมายถึง การปฏิบัติตามแผน,

C = Check หมายถึง การตรวจสอบ,

A = Action หมายถึง การดำเนินการให้เหมาะสม

6. การวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน

การตรวจสอบผลการดำเนินงานภายในองค์กร

การตรวจสอบผลการดำเนินงานภายในองค์กรมีเป้าหมายสำคัญคือ

- การบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมายตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- ค้นหาข้อผิดพลาดของแต่ละกระบวนการที่จะกลายเป็นจุดอ่อนขององค์กร
- หาทางแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การวัดและตรวจสอบผลิตภัณฑ์

เป็นการตรวจสอบก่อน
การส่งมอบเพื่อรับรอง
คุณภาพของผลิตภัณฑ์
ตามที่ลูกค้าต้องการ มี
ขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. การวัดและ
ตรวจสอบใน
กระบวนการผลิต

2. การทบทวนผล
การวัดและ
ตรวจสอบ
ผลิตภัณฑ์

3. การตรวจ
หรือทดสอบ
โดยลูกค้า

4. การรับรอง
ผลิตภัณฑ์

