

บทที่ 2

การบริหารคุณภาพ Quality Management

บทที่ 1 บทนำ

- ความหมายของคุณภาพ
- การวัดคุณภาพ
- การกำหนดระดับคุณภาพ
- วิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพ
- การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
- แบบอย่างการจัดการคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ

1. มุมมองที่เหนือคำบรรยาย
คุณภาพคือ “ความเป็นเลิศในตัวเอง”
2. มุมมองของตัวผลิตภัณฑ์
“การผสมผสานกันของคุณลักษณะต่างๆ ที่ประกอบขึ้น
เป็นผลิตภัณฑ์”
3. มุมมองจากด้านการผลิต
“ความสามารถที่จะผลิตได้ตามข้อกำหนด”

ความหมายของคุณภาพ (ต่อ)

4. มุมมองของผู้ใช้งาน
“ระดับที่สินค้าสามารถตอบสนองความต้องการของ
ลูกค้าได้”
5. มุมมองด้านคุณค่า
“คุณภาพวัดจากสิ่งที่ลูกค้าได้ประโยชน์เทียบกับสิ่งที่
ลูกค้าสูญเสียไป” หรือ “วัดคุณค่าของผลิตภัณฑ์
จากคุณภาพที่จะได้รับเทียบกับราคาที่จะต้องจ่าย
ไป”

มิติในการวัดคุณภาพของผลิตภัณฑ์

1. การทำงานของผลิตภัณฑ์ (Performance)
2. รูปแบบของผลิตภัณฑ์ (Feature)
3. การออกแบบและความสวยงาม (Design)
4. ความไว้วางใจได้ (Reliability)
5. ความคงทนของผลิตภัณฑ์ (Durability)
6. ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ (Safety)
7. การให้บริการ (Serviceability)

มิติในการวัดคุณภาพของการบริการ

1. ความน่าเชื่อถือและวางใจได้ของบริการ (Reliability)
2. ความมั่นใจในความเชี่ยวชาญ (Assurance)
3. สถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (Tangible)
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
5. ความรวดเร็วในการตอบรับลูกค้า (Responsibility)

การกำหนดระดับคุณภาพ

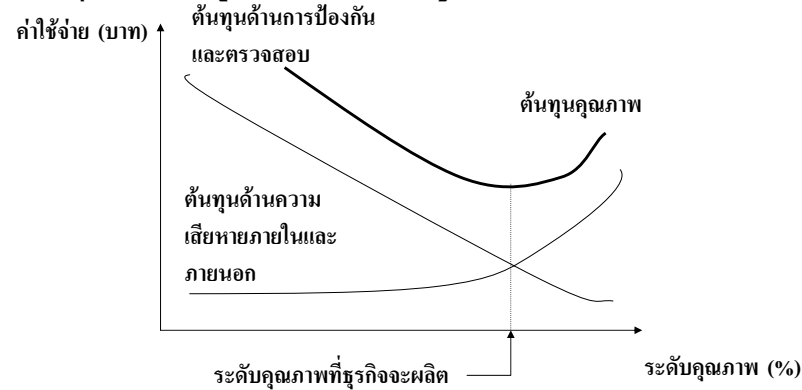
1. คุณภาพในระดับนโยบาย
2. คุณภาพในระดับการออกแบบ
3. คุณภาพในระดับการผลิต
4. คุณภาพในระดับการจัดจำหน่าย ติดตั้งและบริการ

ต้นทุนคุณภาพ

1. ต้นทุนการป้องกัน
2. ต้นทุนการตรวจสอบ
3. ต้นทุนความเสียหายภายใน
4. ต้นทุนความเสียหายภายนอก

การวิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพ

ต้นทุนรวม (Total Cost)



แบ่งได้เป็น 4 ยุคดังต่อไปนี้

1. ยุคของการตรวจสอบ
2. ยุคของการควบคุมคุณภาพ
 1. การควบคุมกระบวนการผลิต
 2. การสุ่มตัวอย่าง
3. ยุคของการประกันคุณภาพ
4. ยุคของการจัดการคุณภาพ

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร Total Quality Management

ประกอบไปด้วย

- ค่านิยมด้านคุณภาพ
- เทคนิค
- เครื่องมือ

หลักการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

1. มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า
2. บริหารงานอย่างเป็นผู้นำ เพื่อนำทางให้เพื่อนร่วมงานในองค์กรไปสู่เป้าหมายคุณภาพ
3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน สมาชิกทุกคนขององค์กรมีความสำคัญ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้โดยเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมคิด ร่วมสร้างสรรค์ หรือ ร่วมปรับปรุงแก้ไขปัญหาการทำงาน
4. การบริหารโดยกระบวนการ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และ ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน

หลักการบริหารงานคุณภาพในองค์กร (ต่อ)

5. การบริหารอย่างเป็นระบบ คือ การมององค์กรจากโครงสร้าง ที่ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่เฉพาะ
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การสร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้น
7. ใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจ ถ้าใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีระบบการจัดเก็บที่เชื่อถือได้
8. สัมพันธ์ภาพกับผู้ส่งมอบอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกัน

ต้นกำเนิดของแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ARMAND V. FEIGENBAUM



Armand V. Feigenbaum is an American quality control expert who was born in 1922. He wrote several books and served as President of the American Society for Quality (1961-1963).

W. Edwards Deming

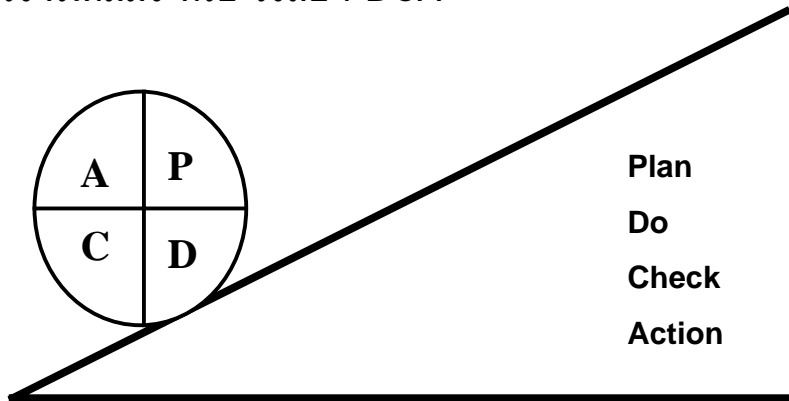


William Edwards Deming (October 14, 1900 - December 20, 1993) was an American statistician, college professor, author, lecturer, and consultant. Deming made a significant contribution to Japan becoming renowned for producing innovative high-quality products.

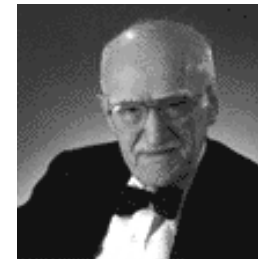
“ความแปรปรวนถือว่าเป็นศัตรูของ
กระบวนการ และจะง่ายกว่าหากคุณ
ต่อสู้กับศัตรูที่คุณมองเห็น ”

W. Edwards Deming

วงจรเดมมิ่ง หรือ วงล้อ PDCA



Joseph Moses Juran



Joseph Moses Juran (b. December 24, 1904) is an American industrial engineer and philanthropist. Juran is known as a business and industrial quality "guru," while making significant contributions to management theory, human resource management and consulting as well. He wrote several books, and is known worldwide as one of the most important 20th century thinkers in quality management.

Philip B. Crosby

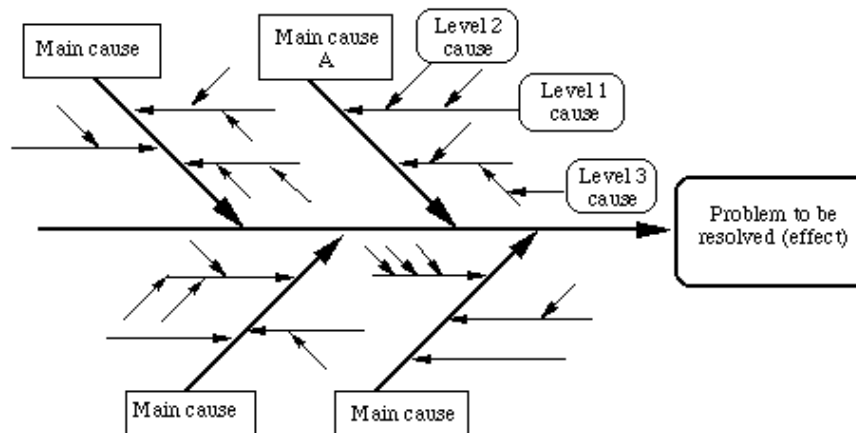


- **Philip B. "Phil" Crosby**, (June 18, 1926–August 18, 2001) was a businessman and author who contributed to management theory and quality management practices. Crosby initiated the Zero Defects program at the Martin Company Orlando, Florida plant [1]. Crosby's response to the quality crisis was the principle of *"doing it right the first time"* (DIRTFT).

Kaoru Ishikawa (เคียวริ อิชิคาวา)



- **Kaoru Ishikawa** (Ishikawa Kaoru) (1915-1989) was a Japanese University professor and influential quality management innovator best known in North America for the Ishikawa or cause and effect diagram (also known as Fishbone Diagram) that are used in the analysis of industrial process.



หลักการ "กระบวนการถัดไป คือ ลูก้าของเรา"

Shigeo Shingo



- **Shigeo Shingo** (1909-1990), born in Saga City, Japan, was a Japanese industrial engineer who distinguished himself as one of the world's leading experts on manufacturing practices and The Toyota Production System.

Genichi Taguchi

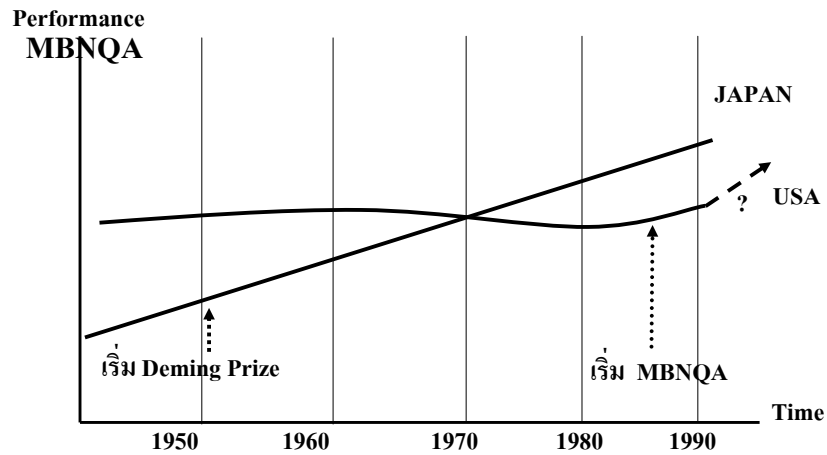


- **Genichi Taguchi** (born January 1, 1924 in Tokamachi, Japan) is an engineer and statistician. From the 1950s onwards, Taguchi developed a methodology for applying statistics to improve the quality of manufactured goods. Taguchi methods have been controversial among some conventional Western statisticians, but others have accepted many of the concepts introduced by him as valid extensions to the body of knowledge.

ลูก้าภายใน
ลูก้าคนสำคัญ

แบบอย่างของการจัดการคุณภาพ

1. แบบวงล้อการจัดการคุณภาพ
2. แบบจำลอง **Melcolm Baldrige Award**
3. แบบจำลอง **The European Quality Award**



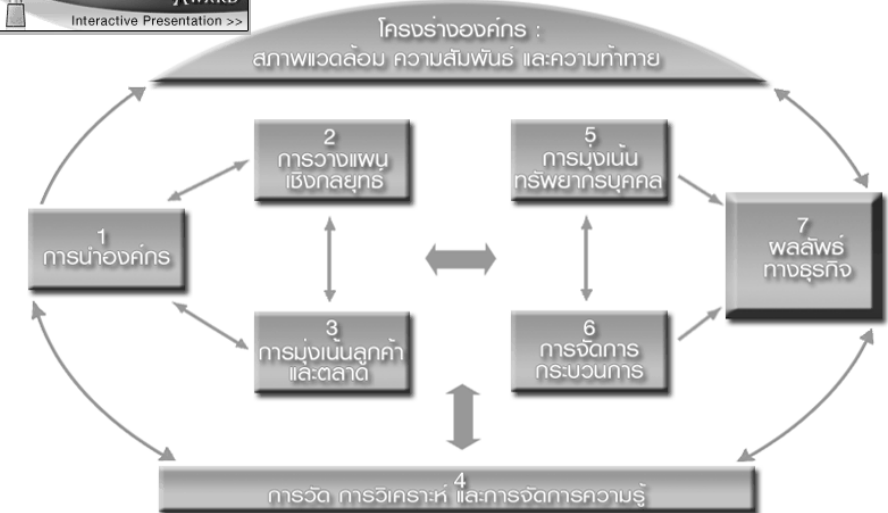
Malcolm Baldrige Award

The seven categories of the criteria are:

- Leadership
- Strategic Planning
- Customer & Market Focus
- Measurement, Analysis and Knowledge Management
- Workforce Focus
- Process Management
- Results

Quality Awards

- 1951 – Deming Prize, Japan
- 1984 – Canada award, Canada
- 1987 – MBNQA, USA
- 1988 – Australian Business Excellence Awards, Australia
- 1991 – EFQM, European Union
- 1994 – SQA, Singapore
- 1995 – JQA, Japan
- 1999 – Education and healthcare versions of MBNQA, USA
- 2001 – TQA, Thailand



หมายเหตุ กรณีศึกษารับปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices Case Study) ถึง 12 กรณีศึกษา จัดทำขึ้นใหม่ 2546 โดยสถาบัน
เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ภายใต้การสนับสนุนของกระทรวงอุตสาหกรรม
...เพื่อความถูกต้องของตำแหน่งการแสดงผลข้อมูล โปรดใช้เลขหน้า 1024-768 ...



เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

- ประกอบด้วย 7 หมวด มีคะแนนรวม 1000 คะแนน
 - หมวด 1 การนำองค์กร 120 คะแนน
 - หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 80 คะแนน
 - หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 110 คะแนน
 - หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 80 คะแนน
 - หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 100 คะแนน
 - หมวด 6 การจัดการกระบวนการ 110 คะแนน
 - หมวด 7 ผลลัพธ์ 400 คะแนน

องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ในประเทศไทย

- 2545 บริษัท ไทยอคริลิค ไฟเบอร์ จำกัด
- 2546-48 ไม่มีองค์กรใดผ่านเกณฑ์ที่ได้รับรางวัล
- 2549 โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง บริษัท ปตท
- 2550 ไม่มีองค์กรใดผ่านเกณฑ์ที่ได้รับรางวัล

เทคนิค 6Sigma