การจัดการและการวางแผนการควบคุมคุณภาพ

การจัดการและการวางแผนการควบคุมคุณภาพ

- การจัดการ (Management)
- การวางแผน (Planning)
- การควบคุม (Control)
- คุณภาพ (Quality)
- การควบคุมคุณภาพ (Quality Control หรือ QC)
- การจัดการคุณภาพ (Quality Management)

การจัดการและการวางแผนการควบคุมคุณภาพ

1. การจัดการ	หมายถึง กระบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ
2. การวางแผน	หมายถึง กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ สำหรับช่วงเวลาข้างหน้า และกำหนดสิ่งที่จะกระทำต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
3. การควบคุม	หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้หรือไม่ และการปฏิบัติงานนั้นมีมาตรฐานในการทำงานหรือไม่
4. คุณภาพ	หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งขัน ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น

HR NOTE.asia
1. การจัดการ
Management
การจัดการคืออะไร?

1. การจัดการ

การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ

การจัดการ หมายถึง การให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

การจัดการทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย การใช้งานตามตำแหน่ง ตลอดจนการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งยังช่วยบริหารให้กับองค์กรต่าง ๆ ให้มีความก้าวหน้าด้วย

1. การจัดการ (ต่อ)

หน้าที่ของการจัดการ งานของฝ่ายบริหาร คือ การเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการดูแลทรัพยากรภายในขององค์กร เพื่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตามเป้าหมายที่วางไว้ การจัดการจึงมีหน้าที่ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร
2. แจกแจงหน้าที่สำหรับสมาชิกแต่ละคน
3. แรงจูงใจ
4. การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา
5. การจัดการฝึกอบรมและการจัดการที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

หน้าที่ของการจัดการ

1. กำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร

เมื่อมีการจัดการผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในบริษัท จำเป็นต้องมีผู้จัดการเพื่อแสดงถึงเป้าหมายที่องค์กรจะตัดสินใจ หลังจากตั้งเป้าหมายให้เริ่มคิดว่าควรทำอย่างไรและตัดสินใจทำอะไรบ้าง การกำหนดเป้าหมายต้องมีความชัดเจน เพื่อให้พวกเขาสามารถเข้าใจเหตุผล ในการดำเนินการเหล่านั้นได้

2. แจกแจงหน้าที่สำหรับสมาชิกแต่ละคน

องค์กรต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะของพนักงานแต่ละคน เพื่อจะได้จำแนกหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถและเหมาะสมกับพนักงานคนนั้น ๆ ตลอดจนมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

3. แรงจูงใจ

สมาชิกอาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หากแค่มอบหมายงานให้กับพวกเขาองค์กรจำเป็นต้องมีการสร้างแรงจูงใจโดยชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการทำงาน ซึ่งหมายถึงการแสดงความชัดเจนเกี่ยวกับการให้รางวัลหรือการเลื่อนตำแหน่ง ด้วยการปฏิบัติเช่นนี้จะทำให้องค์กรและพนักงานมีความต้องการไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานจะสามารถแสดงประสิทธิภาพในการทำงานได้สูงสุด

4. การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

การประเมินผลเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานและเป็นแรงกระตุ้นอันสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย โดยการทำเช่นนั้น ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะรู้ว่าพวกเขาจะต้องแสดงผลลัพธ์ออกมามากน้อยเพียงใด ซึ่งหมายความว่าคุณสามารถคาดหวังได้ว่าจะได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น การประเมินผลเป็นกิจกรรมที่สำคัญมากสำหรับองค์กรและพนักงานเช่นกัน นอกจากนี้ผู้จัดการต้องทำให้แน่ใจว่าพนักงานได้ตระหนักถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลลัพธ์ของทั้งองค์กรและการทำงานของพนักงานเอง

5. การจัดการฝึกอบรมและการจัดการที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

“ มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในองค์กร ดังนั้นผู้จัดการจะต้องมีการจัดการสมาชิกหรือพนักงานขององค์กรอย่างถูกต้องและใช้ความสามารถของพนักงานให้ดีที่สุด

ทักษะที่จำเป็นต้องใช้เมื่อมีการจัดการ

1. การตัดสินใจที่แม่นยำ

ความสงบและการมีสติ เป็นสิ่งจำเป็นเมื่อต้องทำการตัดสินใจในองค์กร อย่างไรก็ตาม เมื่อได้มีการตัดสินปัญหาต่างๆ แล้ว พวกเขาจะตัดสินโดยไม่รู้ตัว และใช้ความรู้สึกส่วนตัว ดังนั้นการตัดสินจึงไม่มีความแม่นยำ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นจากลูกน้องและสมาชิกในองค์กรได้ยาก การบริหารการจัดการจึงจำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์เสมอ และมีการพิจารณาอย่างรอบคอบด้วย

2. ทักษะที่ใช้การสื่อสารของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

การรู้คุณค่าของลูกน้องและสมาชิกเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการจัดการ และเพื่อให้สามารถรับรู้ถึงความสามารถของพวกเขาได้จึง จำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารด้วยเช่นกัน สำหรับการสื่อสารนั้นเป็นทักษะที่ขาดไม่ได้เลยในเรื่องการบริหารจัดการบุคคล

3. การจัดการความสามารถ

เมื่อคุณได้ยินคำว่า “การจัดการ” คุณอาจจะคิดว่า คุณเข้าใจในการปฏิบัติงานของลูกน้องได้ถูกต้องแน่นอน และชี้นำพวกเขาอย่างเคร่งครัด, เป้าหมายที่ตั้งไว้ก่อนหน้าขององค์กร, การเข้าใจถึงสถานการณ์ปัจจุบัน การตัดสินใจว่าจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนวงโคจรขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ สำหรับสิ่งนั้นเอง แทนที่จะจัดการอย่างรอบคอบ คุณควรแบ่งหน้าที่ตามการปฏิบัติงานของลูกน้องเพื่อชี้ให้เห็นทิศทางที่ควรจะดำเนินต่อไป

2. การวางแผน

2. การวางแผน

การวางแผนมีความสำคัญต่อการจัดการ คือ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร การวางแผนทำให้รู้แนวปฏิบัติงานในอนาคต ช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้องค์กรยังสามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายได้ การวางแผนยังช่ วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บริหาร และเกิดการประสานงานที่ดีขององค์กร

การวางแผนมีองค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่

1. ความเป็นมาของแผน คือ บอกให้ทรายถึงเหตุผลที่จัดทำแผนขึ้นมาว่ามีเหตุผลหรือความเป็นมาอย่างไร

2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผน ได้แก่ วัตถุประสงค์หลักคือ วัตถุประสงค์ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของแผนงาน นอกจากนี้แผนยังมีวัตถุประสงค์ที่หากสามารถบรรลุได้จะทำให้เกิดผลดี แต่หากไม่สามารถตอบสนองก็ไม่มีต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร

3. เป้าหมายในเชิงคุณภาพ เป็นการกำหนดเป้าหมายที่ผลสัมฤทธิ์ของการทำกิจกรรม เป็นเป้าหมายที่วัดและประเมินผลได้ยาก เช่น เป้าหมายในการพัฒนาทักษะทางความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

เป้าหมายในเชิงปริมาณ เป็นการกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลข สามารถวัดและตรวจสอบได้โดยง่าย เช่น เป้าหมายเพื่อเพิ่มยอดขายให้ได้ 20 %

2. การวางแผน (ต่อ)

<u>กระบวนการในการจัดทำแผน</u>

1. ขั้นเตรียมการ
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. การกำหนดแผน
4. การปฏิบัติตามแผน
5. การประเมินผล

2. การวางแผน (ต่อ)

การแบ่งประเภทของแผน แบ่งได้ 4 ประเภท ได้แก่ แผนตามระยะเวลา แผนตามสถานที่หรือภูมิศาสตร์ แผนตามสายงาน และแผนตามหลักเศรษฐศาสตร์

แผนตามหลักเศรษฐศาสตร์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แผนมหภาค เป็นแผนระดับสูง หรือแผนใหญ่ เป็นแผนที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมงานหลักๆ ขององค์กรทั้งหมด

2. แผนจุลภาค เป็นแผนระดับปฏิบัติการ มีวิธีการทำโดยนำแผนหลักมาทำการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนย่อย ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้แผนมหภาคบรรลุเป้าหมาย

แผนตามสายงาน ประกอบด้วย แผนในระดับชาติ แผนระดับกระทรวง แผนระดับกรมหรือสำนักงาน และแผนระดับกองหรือระดับฝ่าย

ถ้าเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผน จะต้องมีแนวทางในการหาข้อมูลเพื่อเขียนแผนโดยศึกษานโยบายขององค์กร นโยบายของรัฐบาล ศึกษาแผนงานเดิม และศึกษาสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น

2. การวางแผน (ต่อ)

ลักษณะของแผนที่ดี แผนที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของแผนอย่างชัดเจน
2. มีเหตุมีผลสามารถปฏิบัติได้
3. มีความสอดคล้องกับแผนในทุกระดับ
4. มีความครอบคลุมเนื้อหาสาระหรือวัตถุประสงค์หลักขององค์กร
5. มีความยืดหยุ่น
6. มีการกำหนดขั้นตอนและบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน
7. มีการนำทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
8. มีความต่อเนื่อง

3. การควบคุม

3. การควบคุม

วัตถุประสงค์ของการควบคุมงาน การควบคุมงานช่วยสร้างมาตรฐานของงานในองค์กร ช่วยสร้างมาตรฐานในการควบคุม การควบคุมมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบวิธีการทำงานของพนักงานให้สามารถรักษาคุณภาพของผลผลิตให้ได้มาตรฐาน เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน และยังสามารถใช้ใน การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

มาตรฐานการควบคุมงาน มี 2 ประเภท คือ

1. มาตรฐานในเชิงคุณภาพ กำหนดเอาไว้โดยพิจารณาจากความยุ่งยากซับซ้อน ความรับผิดชอบ การตัดสินใจ ผลกระทบของงาน ถือเป็นมาตรฐานในเชิงคุณภาพ

2. มาตรฐานในเชิงปริมาณ กำหนดโดยพิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำได้ สามารถนับจำนวชิ้นงานออกมาได้ เช่น พิมพ์ดีด 8 หน้าต่อ 1 วัน เป็นต้น

ประเภทของการควบคุม การควบคุม มี 4 ประเภท ได้แก่ การควบคุมคุณภาพของงาน การควบคุมปริมาณของงาน การควบคุมด้านเวลา และการควบคุมด้านค่าใช้จ่าย

3. การควบคุม (ต่อ)

<u>หลักในการควบคุม</u>

1. มีความเหมาะสมกับงาน
2. มีความสอดคล้องกับความต้องการของงาน
3. มีความยืดหยุ่น
4. บ่งบอกข้อบกพร่องหรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้
5. สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง

3. การควบคุม (ต่อ)

<u>ประโยชน์ของการควบคุม</u>

1. ประโยชน์ต่อองค์กร เป็นเครื่องชี้วัดความก้าวหน้าขององค์กร ทำให้องค์กร มีเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ

2. ประโยชน์ต่องาน ทำให้รู้ว่างานที่ทำเป็นไปตามแผนงาน/นโยบายที่กำหนดเอาไว้หรือไม่ทำให้รู้ความก้าวหน้าของงานที่ทำ ทำให้รู้ว่าวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นวิธีการที่ถูกต้องหรือไม่และทำให้รู้ว่างานที่ทำมีอุปสรรคอะไร

3. ประโยชน์ต่อบุคคล เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ส่วนผู้ปฏิบัติการควบคุมทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงความรู้ความสามารถของตนเอง

3. การควบคุม (ต่อ)

ขั้นตอนการควบคุมงาน การควบคุมงานประกอบไปด้วยลำดับขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่

1.1 กำหนดเป้าหมายของการควบคุมงานให้ชัดเจน ว่าด้วยการดำเนินการขององค์การหรือหน่วยงานนั้น มีวัตถุประสงค์หลัก วัตถุประสงค์รองเป็นอย่างไร มีปริมาณมากน้อยเพียงใด มีปริมาณมากน้อยเพียงใดกำหนดแล้วเสร็จหรือไม่ เพื่อใช้วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นเป็นเครื่องมือแนะนำการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

1.2 กำหนดเกณฑ์ควบคุมงานและมาตรฐาน เกณฑ์ควบคุมงานนั้นหมายถึงมาตรฐานของงาน สถิติข้อเท็จจริง และอัตราส่วนต่าง ๆ ที่จะใช้ในการควบคุมงานให้เป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยสั่งการและควบคุมให้งานดำเนินไปภายในกรอบที่กำหนดไว้

3. การควบคุม (ต่อ)

การกำหนดเกณฑ์การควบคุมงาน ส่วนประกอบที่สำคัญ คือ

1. เกณฑ์ควบคุมงานควรจะกำหนดไว้ล่วงหน้า โดยการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปของแผนผังก็ได้

2. เกณฑ์ควบคุมงานควรมีลักษณะกะทัดรัด ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

3. เกณฑ์ควบคุมงานควรมีหลักการ และกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการพิจารณารายงานผลงาน ทำให้สามารถพิจารณาถึงผลได้ชัดเจน และควรจะมีการปรับปรุงเกณฑ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. เกณฑ์ควบคุมงานจะต้องสอดคล้องกับแผนงานหลัก และมีส่วนเกื้อกูลต่อการประสานงาน

3. การควบคุม (ต่อ)

<u>กระบวนการในการควบคุม</u>

1. ศึกษานโยบายและแนวทางขององค์กรเกี่ยวกับการควบคุม
2. ศึกษาแผนงานและโครงการที่องค์กรจะจัดทำ
3. ศึกษาขั้นตอนและรายละเอียดของงาน
4. กำหนดมาตรฐานของงาน
5. การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. การรายงานผลการประเมินผล

3. การควบคุม (ต่อ)

รูปแบบการควบคุม (Control Type) หมายถึง ลักษณะการควบคุมคุณภาพ การดำเนินงานขององค์การ แบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. การควบคุมเพื่อการป้องกัน การควบคุมชนิดนี้เกิดขึ้นเริ่มตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) ระหว่างการปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็นต้องรอให้ถึงระยะของการตรวจสอบ ทำให้รับรู้ถึงการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร โดยการนำผลการปฏิบัติงานไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายเพื่อจะได้ทราบว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดหรือไม่ แม้ว่าในบางครั้งข้อมูลอาจจะไม่ถูกต้องทั้งหมด การควบคุมเพื่อการป้องกันจึงเป็นการปรับตัวก่อนสิ้นสุดระยะการควบคุม เป็นการค้นหาและกำหนดวิธีป้องกันไม่ให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ไม่พึงปรารถนาเกิดขึ้นการควบคุมเพื่อป้องกันจะช่วยให้ผู้บริหารไม่ต้องรอจนกระบวนการปฏิบัติงานสิ้นลง ตามเวลาที่กำหนด จึงจะวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งมักจะล่าช้าและอาจก่อให้เกิดความเสียหายมากขึ้น นอกจากนี้การควบคุมเพื่อป้องกัน เช่น การตรวจสอบคุณภาพของสินค้า อย่างสม่ำเสมอจะช่วยป้องกันมิให้สินค้าที่ผลิตในแต่ละงวดมีคุณภาพลดต่ำลง เป็นต้น

2. การควบคุมเพื่อการแก้ไข การควบคุมชนิดนี้เกิดหลังจากการปฏิบัติงานสิ้นสุดลง การควบคุมชนิดนี้จะใช้เมื่อผู้บริหารต้องการตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อพิจารณาว่าในแต่ละขั้นตอน ผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร การควบคุมเพื่อการแก้ไขจึงเป็นการควบคุมที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อปรับปรุงสถานการณ์หลังจากที่การปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นลงตามกำหนดเวลาแล้ว และผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นแตกต่างไปจากข้อกำหนดไว้ ดังนั้นการควบคุมเพื่อการแก้ไขขจึงมีจุดอ่อนอยู่ที่มักจะแก้ไขปัญหาได้ไม่ทันกาล และถ้าปล่อยทิ้งไว้อาจจะเกิดความเสียหายได้ โดยทั่วไปผู้บริหารมักจะใช้การควบคุมชนิดนี้กับเรื่องที่ไม่มีความสำคัญมากนัก

QUALITY
brand
assurance
optimal
engineering
analysis
price
Requirements
warranty
customers
verification
quality
guarantee
merchandise
DESIGN
inspection
management
CONTROL
zero Defects
improvement
satisfaction
testing
success

4. คุณภาพ

จากความหมายของคุณภาพที่กล่าวมา จะเห็นว่าคุณภาพเป็นคำที่มีความหมายเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ อย่างไรก็ดี สามารถสรุปความสอดคล้องของความหมายได้ 3 ด้าน คือ

1. การเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด
2. การสร้างความพอใจให้ลูกค้าและ
3. ด้านต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

ดังนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการโดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าและมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งขัน ลูกค้ามีความพึงพอใจและยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมิใช่เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียวแต่จะต้องนำปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย

4. คุณภาพ (ต่อ)

คุณสมบัติของคุณภาพสามารถจะแยกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์

สามารถพิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้าน คือ สมรรถนะ ลักษณะเฉพาะ ความเชื่อถือได้ ความสอดคล้องตามที่กำหนด ความทนทาน ความสามารถในการให้บริการ ความสวยงาม และการรับรู้คุณภาพหรือชื่อเสียงของสินค้า

2 คุณภาพของงานบริการ

ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า และสามารถรู้สึกได้ในบริการ

4. คุณภาพ (ต่อ)

คุณภาพในเชิงการค้ามีบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ซื้อ ที่เรียกว่า ลูกค้า (Customers) และผู้ขายที่เรียกว่า ผู้ส่งมอบ (Supplier) ทั้งผู้ขายและลูกค้าได้ตกลงกันว่าผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือการบริการให้ตรงตามข้อตกลงในการซื้อขายที่ได้กำหนดลักษณะต่างของสินค้าและการบริการนั้น ถ้าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะสอดคล้องและสามารถใช้งานได้ตรงตามข้อกำหนด (Specification) ตามที่ตกลงกันไว้ถือว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นมีคุณภาพ

คาโอรุ อิชิดาวา (Kaoru Ishidawa) ได้จัดแบ่งคุณภาพออกเป็น 2 ประเภท

1. คุณภาพแบบย้อนหลัง (Backward Looking Quality) คือ ของเสีย ตำหนิ และข้อบกพร่องต่าง ๆ

2. คุณภาพแบบมองไปข้างหน้า (Forward Looking Quality) คือสินค้าที่มีคุณสมบัติที่ดี จุดขายลักษณะดีอื่น ๆ ซึ่งทำให้สินค้าเหนือกว่าสินค้าของบริษัทอื่น ๆ

4. คุณภาพ (ต่อ)

คุณภาพของสินค้าหรือบริการจะต้องเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ โดยที่สินค้าหรือบริการต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นได้ว่า ลูกค้าจะเลือกใช้สินค้าหรือบริการของบริษัทต่อไป การผลิตที่ทำให้เกิดของเสียหรือของด้อยคุณภาพ จะต้องมีวิธีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันการเกิดของเสีย หรือลดจำนวนของเสียให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ นอกจากนั้น การสร้างจิตสำนึก และความรับผิดชอบด้านคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในวิธีการทำงานของพนักงานทุกคน ปัญหาของทุกองค์การก็คือ ทำอย่างไรจึงจะให้ผลผลิตและการบริการมีคุณภาพ โดยการทำให้พนักงานมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบในด้านคุณภาพ พนักงานที่ดีจึงสามารถทำกำไรให้องค์การนั้นได้ในทุกสถานการณ์

4. คุณภาพ (ต่อ)

ระบบคุณภาพ (Quality System) หมายถึง การดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ (Process) ประกอบด้วยกิจกรรม (Activities) ซึ่งใช้ทรัพยากร (Resources) ที่มีอยู่ ภายใต้โครงสร้างขององค์การ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยการกำหนดอำนาจหน้าที่ (Authorities) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ของหน่วยงานและบุคลากร รวมทั้งการกำหนดความสัมพันธ์ของหน่วยงานและบุคลากรในองค์การ (Relationship) กระบวนการเหล่านี้ดำเนินไปตามข้อกำหนดขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานต่าง ๆ (Procedures) ที่มีอยู่โดยผ่านการจัดการ (Management) เพื่อให้บรรลุนโยบาย (Policy) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ขององค์การ

ระบบคุณภาพของแต่ละองค์การ ย่อมมีข้อจำกัด และลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละองค์การได้กำหนดข้อกำหนดขั้นต่ำของระบบคุณภาพที่เป็นมาตรฐาน สามารถประเมินและตัดสินเพื่อที่จะพัฒนาองค์การให้เข้าสู่ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล

4. คุณภาพ (ต่อ)

<u>ระบบคุณภาพอาจแยกย่อยได้ดังนี้</u>

1. ระบบการควบคุม (Control System) หมายถึง กลุ่มของกลไกซึ่งเป็นส่วนของระบบการควบคุม โดยได้ออกแบบเพื่อเพิ่มโอกาส (ความน่าจะเป็น) ที่จะทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานและจุดมุ่งหมายขององค์การ อาจแบ่งออกได้ดังนี้

1.1 ระบบการควบคุมแบบอัตโนมัติ เป็นระบบการควบคุมตัวเอง สามารถวัดประเมินผลและสามารถแก้ภายในกระบวนการได้

1.2 ระบบควบคุมโดยไม่ใช้เครื่องจักร เป็นระบบควบคุมโดยใช้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานในการวัดผล การประเมินผลหรือแก้ไขกระบวนการควบคุม

2. กระบวนการควบคุม (Control Process) เป็นกระบวนการวัดการทำงานที่เกิดขึ้นจริงในองค์การ เป็นการเปรียบเทียบการทำงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานและการบริหารเพื่อแก้ไขสิ่งที่แตกต่างจากมาตรฐาน หรือแก้ไขมาตรฐานที่ไม่สมควรมีในขั้นตอนการควบคุม

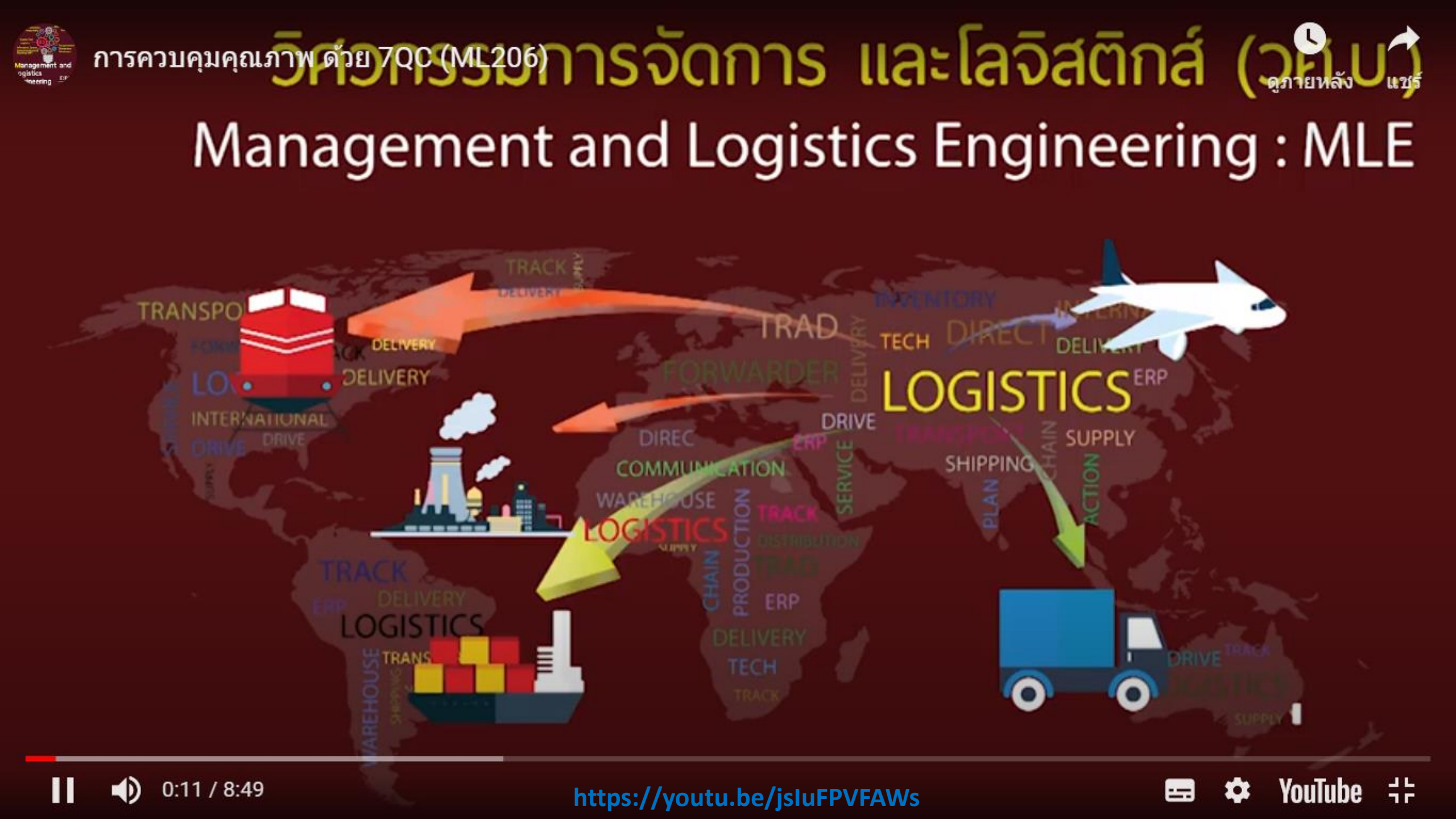
การควบคุมคุณภาพ (Quality Control หรือ QC)

เริ่มต้นจากไม่มีการตรวจสอบเลย ในสมัยโบราณใช้ความไว้วางใจเป็นสำคัญ เมื่อซื้อสินค้าหรือแลกเปลี่ยนมักจะไม่มีการตรวจสอบเมื่อพบว่าไม่ดีก็เอามาคืน ต่อมาจึงได้มีการควบคุมคุณภาพตามลำดับ ดังนี้

1. การตรวจสอบ (Inspection) การตรวจสอบเริ่มมีมากขึ้น เพราะสินค้าและบริการเริ่มยุ่งยากสลับซับซ้อนเริ่มเกิดความไม่ไว้วางใจ จึงต้องมีการตรวจสอบ

2. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการใช้เทคนิคการปฏิบัติการตรวจสอบที่มีการจดบันทึก และนำผลการบันทึกไปใช้ในการวิเคราะห์ความผิดพลาดว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร เพื่อการกำหนดมาตรการแก้ไขให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ

3. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นการปฏิบัติการทั้งหมดที่ผู้ผลิต เชื่อมั่นว่าผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยนำหลักการป้องกันมาใช้


การควบคุมคุณภาพ ด้วย 7QC (ML206)
ดูภายหลัง
แชร์
วิศวกรรมการจัดการ และโลจิสติกส์ (วศ.บ.)
Management and Logistics Engineering : MLE
LOGISTICS
0:11 / 8:49
https://youtu.be/jsIuFPVFAWs
YouTube

การจัดการคุณภาพ (Quality Management)

หมายถึง การจัดการกระบวนการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ เริ่มตั้งแต่การออกแบบไปจนถึงการผลิตและการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าการจัดการกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่วนคำว่า “การจัดการ (Management)” หมายถึง การทำให้กระบวนการทำงานหลัก ๆ อยู่ภายใต้ความสามารถในการควบคุม มีสมรรถนะสูง และสามารถนำคุณภาพผสมผสานลงไปในกระบวนการจัดการต่าง ๆ ได้

การจัดการคุณภาพ มีแนวคิดหลัก (Core Concept) อยู่ 6 ส่วน คือ

1. ลูกค้าและผู้ป้อนวัตถุดิบ (Customer/Supplier model)
2. ความสามารถในการควบคุมกระบวนการและมีสมรรถนะสูง กระบวนการ (Process)
3. การจัดการโดยข้อเท็จจริง (Management by facts)
4. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
5. เศรษฐศาสตร์คุณภาพ (Quality Economics)
6. การมีส่วนเกี่ยวข้องและทีมงาน (Involvement and teamwork)

1. ลูกค้าและผู้ป้อนวัตถุดิบ (Customer/Supplier model) การจัดการเป็นกระบวนการทุกอย่างต้องมุ่งไปที่ลูกค้า สมาชิกทุกคนในองค์การเป็นทั้งผู้ป้อนวัตถุดิบและลูกค้า งานของแต่ละคนต้องเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ผู้ป้อนวัตถุดิบเป็นผู้ให้ปัจจัยนำเข้า ส่วนลูกค้าเป็นผู้รับผลผลิต ลูกค้าอาจเป็นคนนอกที่มาซื้อสินค้าหรือบริการ หรือเป็นคนที่รอรับผลผลิตจากคนอื่นตามเส้นทางไหลเวียนของกระบวนการทำงาน	2. ความสามารถในการควบคุมกระบวนการและมีสมรรถนะสูง กระบวนการ (Process) ถ้ากระบวนการอยู่ภายใต้การควบคุมก็จะทำให้ผลผลิตก็จะทำให้ผลผลิตออกมาสม่ำเสมอและสามารถพยากรณ์ได้ ถ้ากระบวนการมีสมรรถนะสูงผลผลิตที่ออกมาก็จะเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
3. การจัดการโดยข้อเท็จจริง (Management by facts) คือ การดำเนินการทุกอย่างในกระบวนการอาศัยข้อมูล (Data) ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ การปรับปรุงกระบวนการ การปรับปรุงสินค้าและบริการ หรือการหาทางเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า	4. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) การจัดการโดยข้อเท็จจริงต้องนำเอาข้อมูลมาจัดการ โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือต่าง ๆ เช่น แผนผังวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ ฮิสโตแกรม เป็นต้น ขั้นตอนของกระบวนการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การวิเคราะห์สาเหตุ การพัฒนาและประเมินทางที่เลือกที่เป็นไปได้ การลงมือเปลี่ยนแปลง การติดตามดูผลกระทบ และการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
5. เศรษฐศาสตร์คุณภาพ (Quality Economics) การวัดผลประโยชน์จากการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ โดยดูจากสัดส่วนของต้นทุนคุณภาพซึ่งมีอยู่ ได้แก่ ต้นทุนการทำตาม และต้นทุนการไม่ทำตาม 5.1 ต้นทุนการทำตาม หมายถึง การลงทุนในการป้องกันและการประเมินผล เช่น การลงมือแก้ปัญหาการออกแบบใหม่ การคัดเลือกวัตถุดิบ 5.2 ส่วนต้นทุนการไม่ทำตาม หมายถึง ความล้มเหลวหรือปัญหาที่เกิดจากคุณภาพที่ไม่ดี เช่นของเหลือเศษ การทำงานซ้ำ หรือการถูกลูกค้าฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย	6. การมีส่วนเกี่ยวข้องและทีมงาน (Involvement and teamwork) การจัดการคุณภาพทั้งองค์การจะเพิ่มขึ้นจากการมีส่วนเกี่ยวข้องและทีมงาน เพราะการปรับปรุงคุณภาพเป็นงานของคนทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงคนงานรายวัน เพื่อระดมความรู้ ความคิดและทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้ง ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

แนวทางการจัดการคุณภาพ

แนวทางการจัดการคุณภาพ จะสอดคล้องกับการจัดลำดับชั้นของการจัดการคุณภาพ ความคิดในการจัดการคุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด เนื่องจากองค์การแต่ละแห่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน และมีเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่แตกต่างกัน ดีทมาร์ มันเกลส์ดอร์ฟ อธิบายว่า แนวทางคุณภาพมี 3 แนวทาง คือ

1. การควบคุมคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพ

3. การจัดการคุณภาพทั้งองค์การ

สำหรับการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ เป็นการเปลี่ยนจิตสำนึกจากการกระตุ้นจากภายนอกมาเป็นการพัฒนาคุณภาพด้วยตนเอง โดยเปลี่ยนจากกการตรวจสอบเอกสารมาเป็นการควบคุมปรับปรุงสินค้าและบริการให้เกิดคุณภาพอย่างแท้จริง โดยอาศัยแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ประสบความสำเร็จมาแล้ว ในส่วนของความตั้งใจการจัดการคุณภาพทั้งองค์การนั้นยังคงมีให้เห็นอยู่โดยทั่วไป ดังจะเห็นได้จากการจัดโปรแกรมฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้เข้าใจ ปฏิบัติตามหลักการจัดการคุณภาพ และมุ่งให้คุณภาพเกิดขึ้นในระดับต่าง ๆ องค์การอาจเริ่มจาก การใช้กลยุทธ์เชิงรับโดยให้ฝ่ายคุณภาพทำหน้าที่ควบคุม ต่อมาก็เพิ่มเป็นการรับประกันกับลูกค้าและนำมาปฏิบัติตามเพื่อสร้างความเชื่อถือ ในที่สุดก็ขยายไปสู่ทุกคนและทุกระดับทั้งองค์การ พร้อมกับใช้คุณภาพเป็นกลยุทธ์เชิงรุกเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

การจัดการคุณภาพ
Quality Management

https://youtu.be/zfYeRWoFzPw