

# หน่วยที่ 8

หลักเบื้องต้นในการ  
บริหารงานให้มีคุณภาพ  
และเพิ่มผลผลิตในองค์กร

# การบริหารงานคุณภาพเบื้องต้น

**“คุณภาพ”** ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 หมายถึง ลักษณะเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ จากความหมายนี้สรุปได้ว่า คุณภาพ (Quality) หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และมีต้นทุนการผลิตที่เหมาะสม ส่วนคุณภาพการบริการ ได้แก่ การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นต้น แบ่งได้ดังนี้

- 1 เหมาะสมกับมาตรฐาน
- 2 เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย
- 3 เหมาะสมกับต้นทุน
- 4 เหมาะสมกับความต้องการที่แฝงเร้น

# หลักการบริหารงานคุณภาพ

- 1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า
- 2 ความเป็นผู้นำ
- 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร
- 4 กระบวนการดำเนินงาน
- 5 การบริหารที่เป็นระบบ
- 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง
- 8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน



# การเพิ่มผลผลิตเบื้องต้น

**การเพิ่มผลผลิต (Productivity)** หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิตซึ่งอาจเป็นสินค้าหรือบริการ หรืองานที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการในการลดต้นทุน ลดการสูญเสียทุกรูปแบบ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การพัฒนาศักยภาพของคนและการใช้เทคนิควิธีการทำงานต่าง ๆ เข้ามาช่วย

**ประสิทธิผล (Efficiency)** หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด คือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ประสิทธิภาพ

# การเพิ่มผลผลิตประกอบด้วย 2 แนวคิด ได้แก่

1 แนวคิดด้านวิทยาศาสตร์

2 แนวคิดด้านเศรษฐกิจและสังคม

## องค์ประกอบในการเพิ่มผลผลิต

- 1 คุณภาพ (Quality)
- 2 ต้นทุน (Cost)
- 3 การส่งมอบ (Delivery)
- 4 ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Safety)
- 5ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Morale)
- 6 สิ่งแวดล้อม (Environment)
- 7 จรรยาบรรณในการดำเนินการทางธุรกิจ



# การประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพ และเพิ่มผลผลิตในองค์กร

การประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการวางแผนและดำเนินงาน ควรจะอาศัยเทคนิคและเครื่องมือพื้นฐานเพื่อช่วยในการเพิ่มผลผลิตในองค์กร ได้แก่

- ❶ กิจกรรมเพื่อความปลอดภัย
- ❷ กิจกรรม 5 ส
- ❸ วงจร PDCA
- ❹ กิจกรรมข้อเสนอแนะ
- ❺ กิจกรรมกลุ่มย่อย (QCC = Quality Control Cycle)

