

องค์การบริหารงานคุณภาพ

คู่มือภาพสรุปหลักการบริหารจัดการระบบคุณภาพแบบครบวงจร



รากฐาน: องค์กรคืออะไร?



1. บุคคลตั้งแต่
2 คนขึ้นไป

2. กระทำกิจกรรม
ร่วมกัน

3. มีวัตถุประสงค์
ที่ชัดเจนร่วมกัน

7 คุณลักษณะขององค์การแห่งคุณภาพ



กระบวนการบริหารงานคุณภาพ (I-P-O)



ปัจจัยนำเข้า (Input):
ทรัพยากรและความ
ต้องการของลูกค้า

**กระบวนการดำเนินงาน
(Process):**
การแปรรูปและเพิ่มมูลค่า

ผลการดำเนินงาน (Output):
ผลิตภัณฑ์/บริการ
และความพึงพอใจ

ร่มาเงาแห่งองค์การ: Total Quality Management (TQM)

ยึดถือคุณภาพเป็น
ศูนย์กลาง

สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม
(ตั้งแต่ผู้บริหารถึงพนักงานระดับล่าง)

TQM

เป้าหมาย:
ความสำเร็จระยะยาว &
ความพึงพอใจของลูกค้า

ลดข้อผิดพลาดเหลือ
1 ใน 1,000,000

กลไกขับเคลื่อนการปรับปรุง: วงจรคุณภาพ PDCA

A - Act:

การแก้ไขข้อบกพร่อง /
รักษามาตรฐานไว้

C - Check:

การตรวจสอบผลกับแผน

P - Plan: การวางแผน
(กำหนดเป้าหมายและขั้นตอน)

D - Do:
การปฏิบัติตามแผน

ประเภทของการวางแผน (Planning Matrix)

	แผนงานประจำปี (Year Plan)	แผนงานส่วนบุคคล (Personal Plan)	แผนปฏิบัติงาน (Action Plan)
ความสำคัญหลัก	เน้นระยะเวลากิจกรรม และผู้รับผิดชอบ	เน้นระยะเวลา และสถานที่	เน้นขั้นตอนทำงาน และค่าใช้จ่าย
ระยะเวลา	1 ปี	รายสัปดาห์-เดือน	ระบุวันเริ่ม-จบชัดเจน
องค์ประกอบ	ภาพรวมกิจกรรมใหญ่	การดูงาน, ประชุม	ผู้รับผิดชอบ และงบประมาณ



พื้นฐานแห่งวินัย: ระบบ 5ส.



พลังแห่งความร่วมมือ: กลุ่ม QCC (Quality Control Circle)

นิยาม:

การควบคุมคุณภาพด้วย
กิจกรรมกลุ่มอย่างเป็นระบบ

เป้าหมาย:

ค้นหาจุดอ่อน หาสาเหตุ
และระดมปัญญาแก้ไข

หลักการ:

ใช้ "ข้อมูลจริง"
และหลักฐานที่เชื่อถือได้

ผลลัพธ์:

ลดการสูญเสียวัตถุดิบ
ต้นทุน และเวลาการทำงาน

เครื่องมือวิเคราะห์สาเหตุ: แผนภูมิก้างปลา (Ishikawa Diagram)



เครื่องมือขยายความคิด: แผนภูมิทางความคิด (Mind Mapping)

การขยายความคิด:
คิดออกได้อย่างอิสระและไม่
จำกัดขอบเขต

จุดศูนย์กลาง:
ปัญหาเป็นแรงกระตุ้นให้เกิด
แนวคิดใหม่



การประยุกต์ใช้:
ใช้หาแนวทางแก้ปัญหาหลังจากวิเคราะห์
ประเด็นปัญหาแล้ว (เช่น การตลาด,
รูปแบบผลิตภัณฑ์, การขนส่ง)

เครื่องมือวิเคราะห์กลยุทธ์: SWOT Analysis

ปัจจัยภายใน (Internal):
S - จุดแข็ง (Strengths)

ปัจจัยที่ทำให้ได้เปรียบ
(เช่น พนักงานมีประสบการณ์สูง)



ปัจจัยภายใน (Internal):
W - จุดอ่อน (Weaknesses)

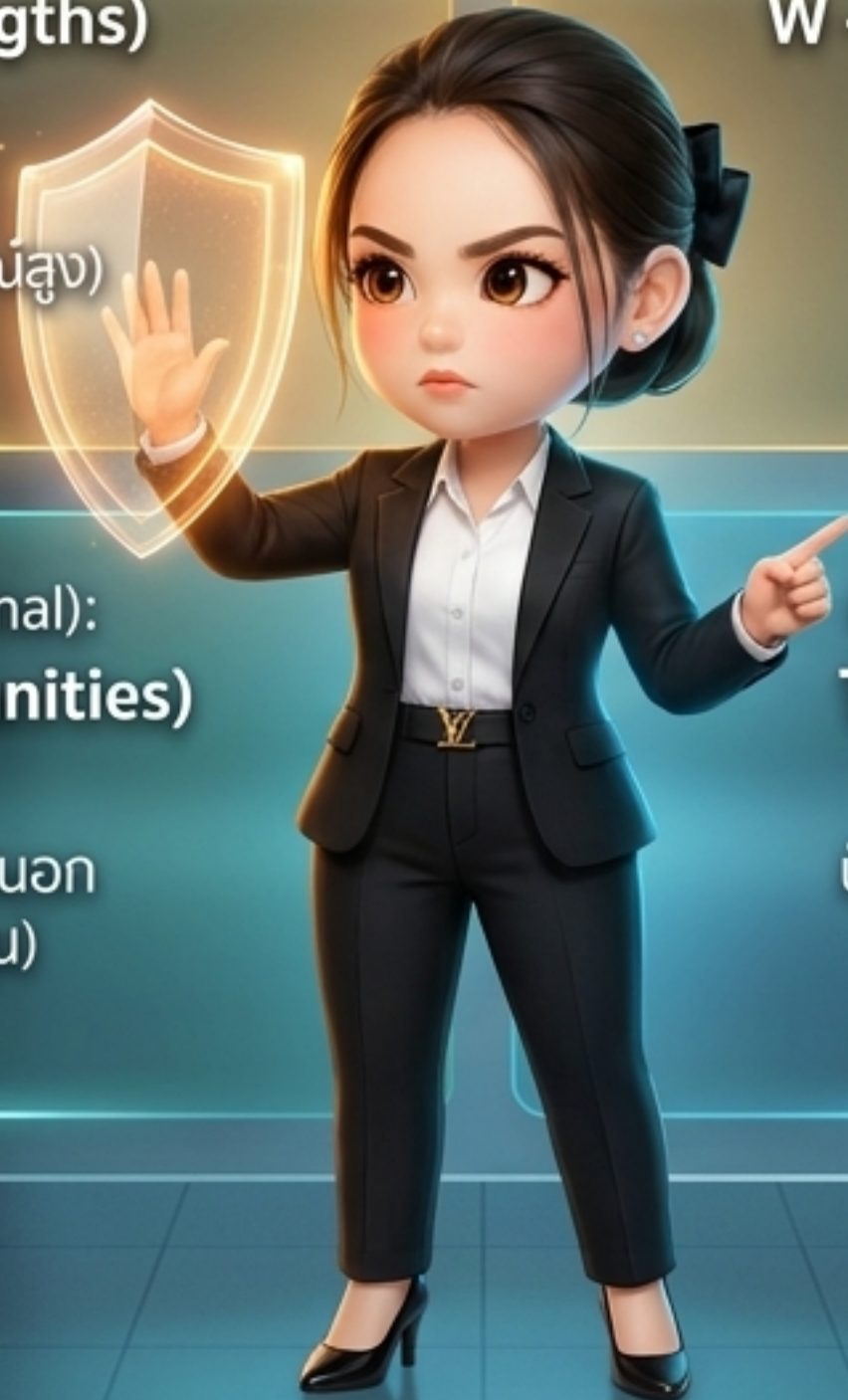
ปัจจัยที่ทำให้เสียเปรียบ
(เช่น เครื่องจักรเก่า)

ปัจจัยภายนอก (External):
O - โอกาส (Opportunities)

ปัจจัยที่เอื้อหนุนจากภายนอก
(เช่น รัฐบาลสนับสนุน)

ปัจจัยภายนอก (External):
T - อุปสรรค (Threats)

ปัจจัยภายนอกที่เป็นข้อจำกัด
(เช่น คู่แข่งเพิ่มขึ้น)



มาตรฐานสากล: ระบบ ISO (International Organization for Standardization)

เป้าหมาย:

ส่งเสริมการพัฒนามาตรฐาน
ระหว่างประเทศ

ผลลัพธ์:

การทำงานและการผลิตที่เป็น
มาตรฐานเสมอกันทั่วโลก

การยอมรับ:

ครอบคลุมหลายสาขาอุตสาหกรรม
(การผลิต, บริการ, สิ่งแวดล้อม)
เป็นการการันตีคุณภาพสู่ตลาดโลก



สังเคราะห์ระบบบริหารงานคุณภาพ (The Quality Ecosystem)



คุณภาพคือการเดินทางที่ไม่มีวันสิ้นสุด

- ความสำเร็จขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ คือการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง
- “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” (Continuous Improvement) คือหัวใจสำคัญสู่ความยั่งยืน

