

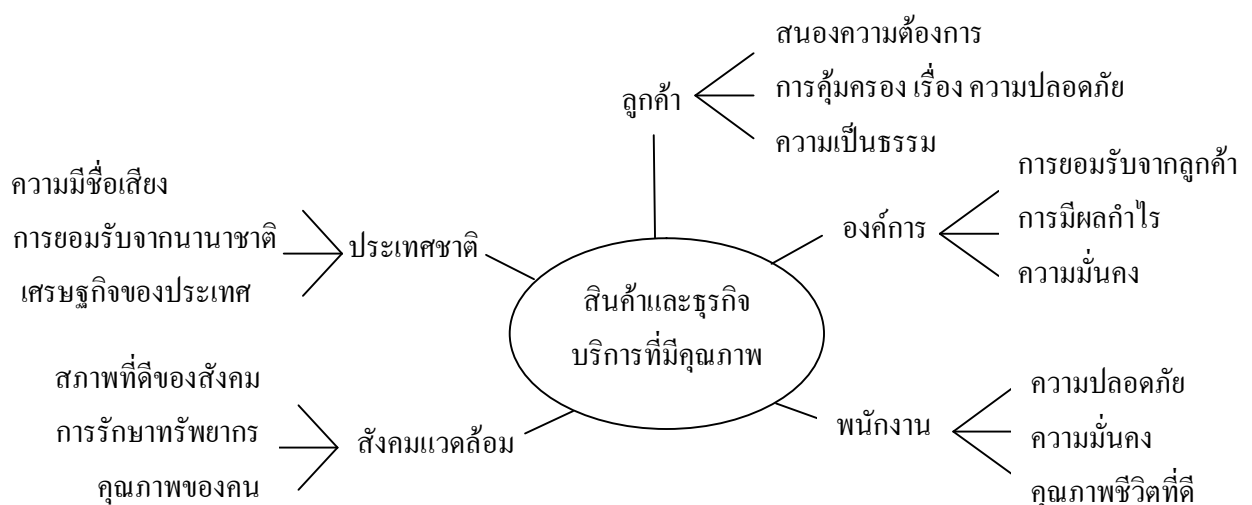


**Assurance)** ให้ลูกค้ามั่นใจว่า จะได้รับผลิตภัณฑ์ที่ดีและตรงตามความต้องการ ซึ่งเป็นวิธีการป้องกันปัญหาและลดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการผลิตสินค้า ตลอดจน ผลผลิตสามารถเสร็จสิ้นได้ตามเวลาที่กำหนด ซึ่งต่อมาเมื่อกลุ่มประเทศยุโรปมีการรวมตัวเพื่อถกกันทางการค้าทำให้มีการจัดทำมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ คือ ระบบ **ISO 9000** ซึ่งเป็นระบบที่ประกันคุณภาพการบริหารงานมิใช่การประกันคุณภาพสินค้า ส่วน ระบบ **TQC และ TQM (Total Quality Control และ Total Quality Management)** เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การสู่การบริหารคุณภาพที่เน้นทุกคนมีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพและสร้างคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นระบบที่มีคุณภาพมากที่สุดในปัจจุบัน และสามารถนำไปสู่การรับรางวัล Deming Prize และรางวัล MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award)

ระบบ TQC นิยมใช้ในธุรกิจของประเทศญี่ปุ่น ซึ่งพัฒนามาจากกิจกรรมการควบคุมคุณภาพโดยสอดคล้องกับแนวคิดตามปรัชญาของ Dr. Ishikawa ที่ว่าการควบคุมคุณภาพที่แท้จริงนั้นเป็นเรื่องของทุกคน และคุณภาพจะต้องใส่เข้าไปในระหว่างกระบวนการผลิตไม่ใช่โดยการตรวจสอบ ส่วนระบบ TQM ใช้กันกว้างขวางในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศตะวันออก

### 1.5 ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพ

องค์การสามารถสร้างสรรค์คุณภาพให้เกิดขึ้นได้ทั้งระดับบุคคลและการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการสร้างคุณภาพให้กับสินค้าหรือธุรกิจบริการ ดังนั้น การที่องค์การต่าง ๆ มุ่งมั่นพัฒนาองค์การด้วยวิธีการที่หลากหลายอย่างไม่หยุดยั้ง ย่อมปรารถนาให้คุณภาพสินค้าหรือธุรกิจบริการเกิดขึ้นอย่างมั่นคงและยั่งยืน ทั้งนี้ สินค้าหรือธุรกิจบริการที่มีคุณภาพย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า องค์การ พนักงาน สังคมแวดล้อม และประเทศชาติ ดังแผนภาพที่ 1.6



แผนภาพที่ 1.6 แสดงประโยชน์ของการผลิตสินค้าและธุรกิจบริการที่มีคุณภาพ

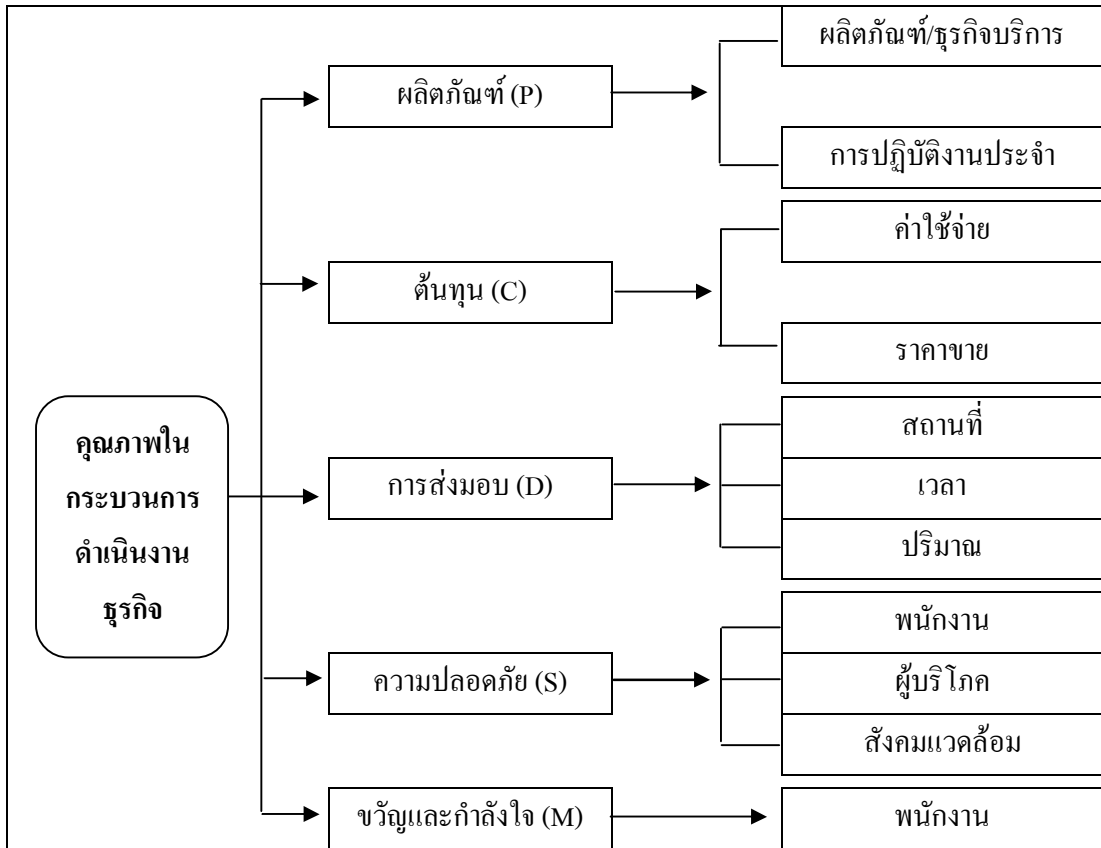


จากแผนภาพที่ 1.6 แสดงให้เห็นว่าการผลิตสินค้าหรือการดำเนินธุรกิจบริการที่มีคุณภาพย่อมส่งผลดีต่อฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1. ลูกค้า
  - 1.1 ลูกค้าได้รับสินค้า/บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง
  - 1.2 ลูกค้าได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้สินค้า/บริการ
  - 1.3 ลูกค้าได้รับความธรรม (ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ผลิต)
2. องค์กร
  - 2.1 องค์กรเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของลูกค้า
  - 2.2 องค์กรมีผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ
  - 2.3 องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ
3. พนักงาน
  - 3.1 พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน
  - 3.2 พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต
  - 3.3 พนักงานคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
4. สังคมแวดล้อม
  - 4.1 สังคมมีสภาพแวดล้อมดี
  - 4.2 สามารถรักษาทรัพยากรธรรมชาติของสังคมให้คงอยู่ได้ยาวนาน
  - 4.3 คุณภาพของคนในสังคมดีขึ้น (ปลอดภัยจากมลภาวะที่เกิดจากการผลิต/บริการ)
5. ประเทศชาติ
  - 5.1 ประเทศชาติมีชื่อเสียงที่ดีเป็นที่รู้จักของประเทศต่าง ๆ
  - 5.2 ประเทศชาติเป็นยอมรับของนานาชาติ
  - 5.3 เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น

### 1.6 คุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ

โลกทางธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างเสรีในปัจจุบันนี้ ลูกค้ามีโอกาสเลือกซื้อสินค้าและธุรกิจบริการได้อย่างมากมาย จึงทำให้ทั้งตลาดซื้อตลาดขายเป็นของผู้ซื้อไม่ใช่ของผู้ขายเฉกเช่นในอดีตที่ผ่านมาและส่งผลให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจเปลี่ยนไปด้วย กล่าวคือ คุณภาพไม่ได้หยุดนิ่ง เฉพาะเรื่องระดับมาตรฐานการผลิตและความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่ครอบคลุมกว้างไกลออกไปถึงความพึงพอใจของทุก ๆ คน ดังนี้



แผนภาพที่ 1.7 แสดงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในกระบวนการธุรกิจ

ที่มา : ปรับปรุงจาก กรมอาชีวศึกษาและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. เอกสารโครงการความร่วมมือ  
 วิชาการระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. 2539. หน้า 4.

จากแผนภาพที่ 1.6 แสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรจะผลิตสินค้าหรือดำเนินธุรกิจบริการให้มีคุณภาพนั้น ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. **ผลิตภัณฑ์ (Product)** องค์กรต้องพัฒนาและสร้างสรรค์คุณภาพในด้านต่าง ๆ เช่น
  - การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ (Quality of Product) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
  - การจัดบริการที่ดี (Quality of Service) เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้า
  - การปฏิบัติงานประจำอย่างมีคุณภาพ (Quality of Routine Work) เพื่อให้ความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกในการดำเนินงานและถูกต้องทุกครั้ง
2. **ต้นทุน (Cost)** องค์กรต้องขจัดสิ่งบกพร่องซึ่งจากการผลิตและการสูญเสียปัจจัยตลอดจน จัดหาวัตถุดิบประเภทอื่นมาทดแทนเพื่อสิ่งต่าง ๆ เช่น



- ค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำ แต่ยังคงดำรงรักษาคุณภาพได้เช่นเดิม
  - ประหยัดทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน ซึ่งนับวันจะหมดไป
  - ราคาสินค้าหรือบริการ มีความเหมาะสมและสามารถแข่งขันได้
  - ดำเนินธุรกิจได้ แม้ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ
- 3. การส่งมอบ (Delivery)** องค์กรต้องสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่นในศักยภาพ โดยการจัดสรรปัจจัยในการผลิตให้สามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการได้ตามที่ลูกค้ากำหนด คือ
- ตรงตามสถานที่นัดหมาย (Right Place)
  - ทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ (Right Time)
  - ปริมาณที่ลูกค้าต้องการ (Right Quantity)
- 4. ความปลอดภัย (Safety)** องค์กรต้องคำนึงถึงผลกระทบจากกระบวนการผลิตหรือสินค้าที่อาจจะเกิดขึ้นต่อฝ่ายต่าง ๆ ดังนั้น จึงต้องมุ่งมั่นและใส่ใจที่จะป้องกันเพื่อให้ฝ่ายต่าง ๆ มีความพึงพอใจ ดังนี้
- ผู้บริโภคมั่นใจว่าได้รับการคุ้มครองและมีความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ
  - พนักงานเชื่อมั่นว่า ทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ปราศจากอุบัติเหตุ หรือ อุบัติภัย ตลอดจน บรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน
  - สังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่มีมลภาวะเป็นพิษอันเป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร
- 5. ขวัญและกำลังใจ (Morale)** องค์กรต้องให้ความสำคัญและความเป็นธรรมกับพนักงานทุกคนโดยการเสริมสร้างสิ่งต่าง ๆ ดังนี้
- สร้างขวัญและกำลังใจ ในวาระและโอกาสที่เหมาะสม
  - ปลุกจิตสำนึกพนักงาน ให้มุ่งมั่นที่จะร่วมมือและร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่มีคุณภาพโดดเด่นเหนือคู่แข่งและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

จากข้อมูลข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจนั้นไม่ได้ หมายถึง มาตรฐานการผลิตและความพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่เป็นความพอใจของทุกคน ทั้งผู้บริโภค พนักงาน และสังคมแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ทุกคนในองค์กรจึงต้องรับผิดชอบร่วมกัน



เพราะคุณภาพองค์การธุรกิจมิได้ หมายถึง คุณภาพของสินค้าเพียงอย่างเดียวแต่รวมถึงคุณภาพของพนักงาน และระบบการทำงาน ซึ่งรวมเรียกว่า **คุณภาพขององค์การ** และคุณภาพนี้เกิดขึ้นได้จำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ประกอบกับความเพียรพยายาม “ดังคำกล่าวของ John Ruskin ที่ว่า **คุณภาพไม่ได้เกิดขึ้นโดยความบังเอิญ แต่เกิดขึ้นจากความพยายามที่ชาญฉลาด (Quality is never an accident, it is always the result of intelligent effort)**” (กรมอาชีวศึกษาและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2539 : 5)

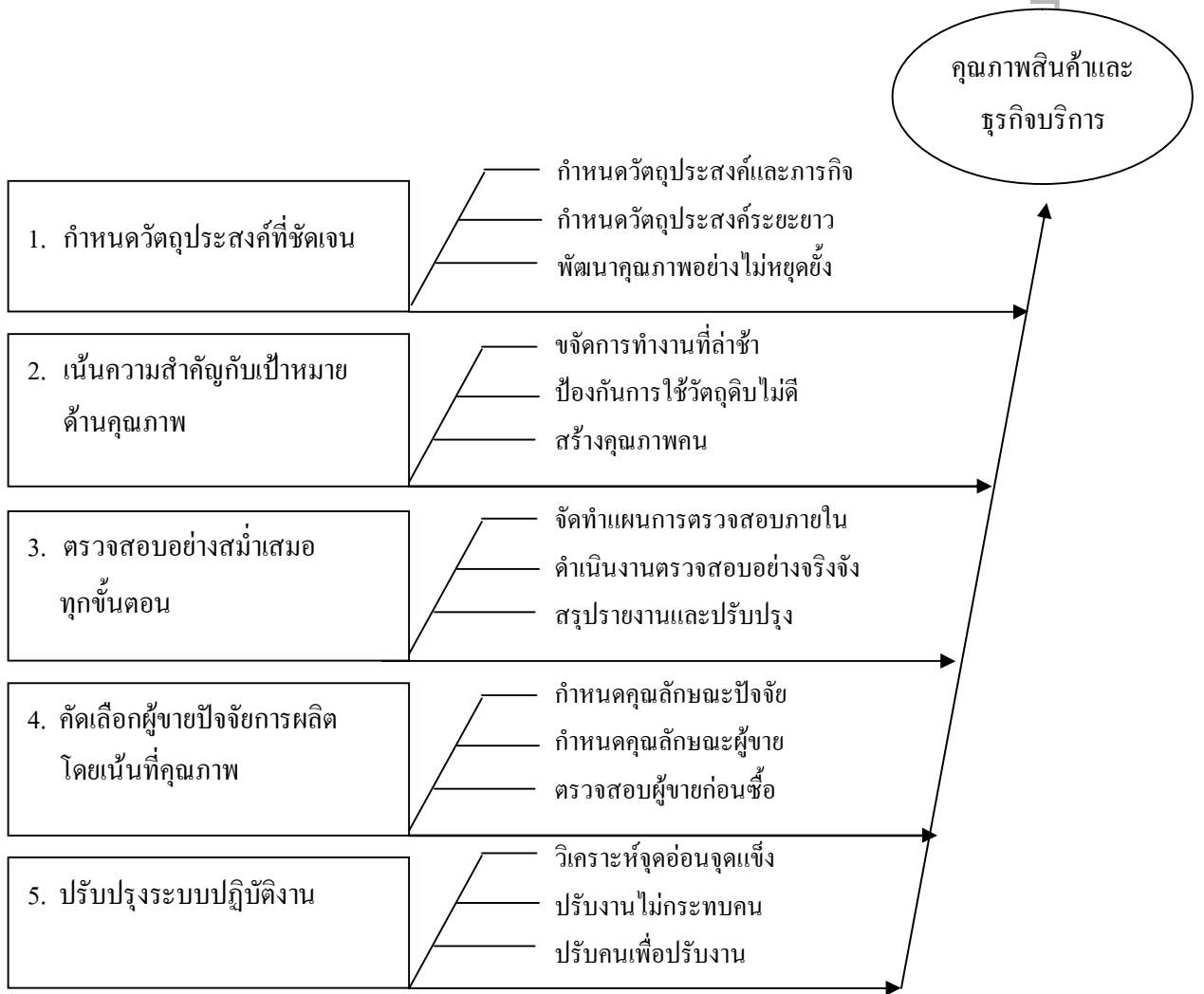
### 1.7 แนวคิดและหลักการในการสร้างคุณภาพ

การปรับปรุงและสร้างสรรค์คุณภาพของสินค้า/ธุรกิจบริการ ต้องมุ่งเน้นทั้งคุณภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพสินค้า/ธุรกิจบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานซึ่งถือว่าเป็นต้นกำเนิดของ “คุณภาพ” เพราะคุณภาพที่ดีของสินค้า/ธุรกิจบริการย่อมเกิดจากการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นแนวคิดสำคัญในการสร้างคุณภาพสินค้า/ธุรกิจบริการ คือ การมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีในทุกๆ ส่วนขององค์การ

การปฏิบัติงานที่ดี คือ การสร้างหรือค้นหาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (THE ONE BEST WAY) หรือวิธีที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างประหยัดที่สุด ทั้งด้านแรงงาน ค่าใช้จ่าย และเวลาหรือการเคลื่อนไหว โดยต้องกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพให้ชัดเจน มีการสร้างจิตสำนึกในการควบคุมคุณภาพให้เกิดขึ้นทั้งองค์การ ตลอดจน เน้นการร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยธุรกิจและผู้จัดหาปัจจัยการผลิต เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพเข้าสู่กระบวนการผลิตและเน้นการปรับปรุงระบบการผลิต เพื่อให้ได้สินค้า/ธุรกิจบริการที่มีคุณภาพออกสู่ตลาด

หลักการสำคัญในการสร้างคุณภาพ มีดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการที่ชัดเจน
2. เน้นความสำคัญกับเป้าหมายด้านคุณภาพ
3. ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอทุกขั้นตอน
4. คัดเลือกผู้ขายปัจจัยการผลิต โดยเน้นที่คุณภาพ
5. ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน



แผนภาพที่ 1.8 แสดงหลักการในการสร้างคุณภาพ

จากแผนภาพที่ 1.8 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยเน้นไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและธุรกิจบริการให้สามารถแข่งขัน ดำรงอยู่ได้ และสร้างงานให้เกิดขึ้นในสังคม สิ่งที่ต้องปฏิบัติ คือ

1.1 องค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) และภารกิจ (Missions) ให้ชัดเจน วัตถุประสงค์ หมายถึง ผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการ ส่วนภารกิจ หมายถึง การกำหนดขอบเขตของธุรกิจที่จะดำเนินงาน ซึ่งวัตถุประสงค์และภารกิจจะช่วยให้พนักงานทุกคนทราบว่าองค์กรมีกิจการมุ่งไปสู่ทิศทางใด ตลอดจน ช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงาน คณะกรรมการบริหาร และผู้ถือหุ้นคิดถึงสินค้าและบริการใหม่ ๆ นวัตกรรมต่าง ๆ (Innovations) และสิ่งทีลูกค้าอาจมีความต้องการในอนาคตอันใกล้