



สำนักพิมพ์เพื่อสังคมของรณนทาววิทยาลัย

การจัดการคุณภาพและ การเพิ่มผลผลิต

ศลิษา กมรสกิตย



658.562
ศ173ก
2561
ฉ.1

สารบัญ (ย่อ)

หน้า

คำนำ

สารบัญ (ย่อ)

สารบัญ

สารบัญภาพ

สารบัญตาราง

ส่วนที่ 1 การจัดการเพิ่มผลผลิต

บทที่ 1 แนวคิดพื้นฐานของการเพิ่มผลผลิต.....	1
บทที่ 2 การเพิ่มผลผลิตระดับประเทศและอุตสาหกรรม.....	25
บทที่ 3 การเพิ่มผลผลิตระดับองค์กร.....	51
บทที่ 4 การวางแผนการเพิ่มผลผลิต.....	81
บทที่ 5 การควบคุมการเพิ่มผลผลิต.....	111

ส่วนที่ 2 การจัดการคุณภาพ

บทที่ 6 แนวคิดพื้นฐานด้านคุณภาพ.....	137
บทที่ 7 การจัดการคุณภาพเชิงรวม.....	171
บทที่ 8 การวางแผนและควบคุมคุณภาพ.....	195
บทที่ 9 การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ.....	223

ส่วนที่ 3 การปรับปรุงคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต

บทที่ 10 การปรับปรุงกระบวนการ.....	253
บทที่ 11 การปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์.....	279
บทที่ 12 การปรับปรุงด้านวัสดุ.....	307
บทที่ 13 การปรับปรุงด้านทรัพยากรมนุษย์.....	337

ส่วนที่ 4 องค์กรแห่งคุณภาพและความเป็นเลิศ

บทที่ 14 มาตรฐานและการตรวจประเมิน.....	361
บทที่ 15 รางวัลคุณภาพและการปฏิบัติที่เป็นเลิศ.....	395

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 การจัดการเพิ่มผลผลิต	
บทที่ 1 แนวคิดพื้นฐานของการเพิ่มผลผลิต	1
1.1 ความหมายของการเพิ่มผลผลิต	2
1.2 ผลผลิตและปัจจัยการผลิต	5
1.2.1 การวัดผลผลิต	6
1.2.2 การวัดปัจจัยการผลิต	6
1.3 การวัดการเพิ่มผลผลิต	8
1.3.1 การเพิ่มผลผลิตปัจจัยเดียว	8
1.3.2 การเพิ่มผลผลิตพหุปัจจัย	10
1.4 ระดับการผลิตและการเพิ่มผลผลิต	13
1.5 วงจรการเพิ่มผลผลิต	15
1.6 การเพิ่มผลผลิตกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล	16
1.7 คุณภาพและการเพิ่มผลผลิต	17
สรุป	19
คำถามท้ายบท	19
บรรณานุกรม	21
บทที่ 2 การเพิ่มผลผลิตระดับประเทศและอุตสาหกรรม	25
2.1 การวัดการเพิ่มผลผลิตระดับประเทศ	26
2.1.1 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อประชากร	27
2.1.2 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อผู้มีงานทำ	28
2.1.3 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อชั่วโมงทำงาน	29
2.2 การเปรียบเทียบการเพิ่มผลผลิตระดับประเทศ	33
2.2.1 การเปรียบเทียบตามช่วงเวลา	33
2.2.2 การเปรียบเทียบระหว่างประเทศ	34
2.3 การวัดการเพิ่มผลผลิตระดับอุตสาหกรรม	38
2.3.1 การเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมไทย	39
สรุป	46

คำถามท้ายบท.....	47
บรรณานุกรม.....	48
บทที่ 3 การเพิ่มผลผลิตระดับองค์กร.....	51
3.1 การวัดการเพิ่มผลผลิตระดับองค์กร.....	52
3.2 แนวทางการวัดการเพิ่มผลผลิตระดับองค์กร	54
3.2.1 แนวทางดัชนี.....	54
3.2.2 แนวทางอัตราส่วนทางการเงิน.....	57
3.3 ผลผลิตและปัจจัยการผลิตขององค์กร	58
3.3.1 การวัดผลผลิต.....	58
3.3.2 การวัดปัจจัยการผลิต.....	59
3.4 อัตราส่วนการเพิ่มผลผลิตระดับองค์กร	61
3.4.1 อัตราส่วนการเพิ่มผลผลิตปัจจัยเดียว.....	61
3.4.2 อัตราส่วนการเพิ่มผลผลิตหุปัจจัย	62
3.5 การวิเคราะห์การเพิ่มผลผลิตขององค์กร.....	64
3.6 การนำแนวคิดการเพิ่มผลผลิตไปใช้ในองค์กร	68
3.6.1 มุมมองของการเพิ่มผลผลิต.....	68
3.6.2 การเพิ่มผลผลิตของธุรกิจผลิตสินค้า	69
3.6.3 การเพิ่มผลผลิตของธุรกิจบริการ.....	71
สรุป	76
คำถามท้ายบท.....	76
บรรณานุกรม.....	78
บทที่ 4 การวางแผนการเพิ่มผลผลิต	81
4.1 กลยุทธ์การเพิ่มผลผลิต.....	82
4.2 แผนการเพิ่มผลผลิต.....	84
4.3 ประเภทของการวางแผนการเพิ่มผลผลิต.....	85
4.3.1 การวางแผนการเพิ่มผลผลิตระยะสั้น.....	85
4.3.2 การวางแผนการเพิ่มผลผลิตระยะยาว	86
4.4 การพยากรณ์การเพิ่มผลผลิต.....	87

4.4.1 การพยากรณ์เชิงปริมาณ.....	87
4.4.2 การพยากรณ์เชิงคุณภาพ.....	99
4.5 การเพิ่มผลผลิตเชิงส่วนถ่วงน้ำหนัก.....	101
สรุป.....	105
คำถามท้ายบท.....	106
บรรณานุกรม.....	108
บทที่ 5 การควบคุมการเพิ่มผลผลิต.....	111
5.1 กระบวนการควบคุมการเพิ่มผลผลิต.....	112
5.2 ประเภทของการควบคุมการเพิ่มผลผลิต.....	113
5.2.1 การควบคุมปริมาณ.....	113
5.2.2 การควบคุมต้นทุน.....	117
5.2.3 การควบคุมความสามารถในการทำกำไร.....	121
5.3 การประเมินผลการเพิ่มผลผลิต.....	122
5.3.1 การประเมินผลการเพิ่มผลผลิตระหว่างงวด.....	123
5.3.2 การประเมินผลการเพิ่มผลผลิตในงวดเดียวกัน.....	124
5.4 การวิเคราะห์ความแตกต่าง.....	129
5.5 การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต.....	130
สรุป.....	132
คำถามท้ายบท.....	132
บรรณานุกรม.....	134

ส่วนที่ 2 การจัดการคุณภาพ

บทที่ 6 แนวคิดพื้นฐานด้านคุณภาพ.....	137
6.1 ความหมายของคุณภาพ.....	138
6.2 ประวัติความเป็นมาของการจัดการคุณภาพ.....	139
6.3 การพัฒนาแนวคิดด้านคุณภาพ.....	146
6.4 แนวคิดสำคัญด้านคุณภาพ.....	148
6.4.1 แนวคิดของเดมมิง.....	148
6.4.2 แนวคิดของจูราน.....	153

6.4.3 แนวคิดของครอสบี.....	156
6.4.4 แนวคิดของอิชิกาวา.....	159
6.4.5 แนวคิดของเฟigenbaum.....	160
6.5 มิติด้านคุณภาพ.....	161
6.5.1 มิติด้านคุณภาพของสินค้า.....	162
6.5.2 มิติด้านคุณภาพของบริการ.....	164
สรุป.....	166
คำถามท้ายบท.....	167
บรรณานุกรม.....	168
บทที่ 7 การจัดการคุณภาพเชิงรวม.....	171
7.1 หลักการจัดการคุณภาพเชิงรวม.....	172
7.2 การมุ่งเน้นลูกค้า.....	173
7.2.1 หลักปฏิบัติในการมุ่งเน้นลูกค้า.....	173
7.2.2 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า.....	174
7.3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน.....	176
7.4 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.....	179
7.5 การเทียบเคียงสมรรถนะ.....	181
7.6 ความสัมพันธ์กับซีพีพลายเออร์.....	184
7.7 องค์กรคุณภาพเชิงรวม.....	185
7.7.1 การนำหลักการจัดการคุณภาพเชิงรวมไปใช้ในองค์กร.....	185
7.7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ.....	187
สรุป.....	189
คำถามท้ายบท.....	190
บรรณานุกรม.....	191
บทที่ 8 การวางแผนและควบคุมคุณภาพ.....	195
8.1 การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์.....	196
8.2 เครื่องมือในการจัดการและวางแผน.....	198
8.3 การควบคุมคุณภาพ.....	204

8.4	ต้นทุนคุณภาพ.....	206
8.4.1	ประเภทของต้นทุนคุณภาพ.....	206
8.4.2	ดัชนีคุณภาพ.....	210
8.5	ผลตอบแทนด้านคุณภาพ.....	212
8.6	การวิเคราะห์ปัญหาด้านคุณภาพ.....	214
8.7	การปรับปรุงคุณภาพ.....	216
	สรุป.....	218
	คำถามท้ายบท.....	219
	บรรณานุกรม.....	220
บทที่ 9	การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ.....	223
9.1	เครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ.....	224
9.2	การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ.....	230
9.2.1	การสุ่มตัวอย่างเพื่อการยอมรับ.....	232
9.2.2	การควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ.....	236
9.3	ผังควบคุม.....	238
9.3.1	ผังควบคุมสำหรับตัวแปร.....	238
9.3.2	ผังควบคุมสำหรับคุณลักษณะ.....	242
9.4	ความสามารถของกระบวนการ.....	246
	สรุป.....	249
	คำถามท้ายบท.....	249
	บรรณานุกรม.....	251

ส่วนที่ 3 การปรับปรุงคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต

บทที่ 10	การปรับปรุงกระบวนการ.....	253
10.1	กิจกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ.....	254
10.2	ไคเซ็น.....	257
10.3	ซิกซ์ ซิกมา.....	259
10.3.1	กระบวนการ DMAIC.....	260
10.3.2	การนำซิกซ์ ซิกมาไปใช้ในทางปฏิบัติ.....	263

10.4	การผลิตแบบลีน.....	266
10.4.1	ประเภทของความสูญเปล่า.....	266
10.4.2	องค์ประกอบของการผลิตแบบลีน.....	268
10.4.3	การนำแนวคิดของลีนไปใช้ในทางปฏิบัติ.....	272
	สรุป.....	274
	คำถามท้ายบท.....	275
	บรรณานุกรม.....	276
บทที่ 11	การปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์.....	279
11.1	การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่.....	280
11.1.1	กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่.....	281
11.1.2	การวิจัยและพัฒนา.....	283
11.2	การออกแบบสำหรับซิกซ์ ซิกมา.....	285
11.2.1	กระบวนการออกแบบสำหรับซิกซ์ ซิกมา.....	285
11.2.2	การใช้หน้าที่เชิงคุณภาพ.....	286
11.3	การออกแบบเพื่อความเป็นเลิศ.....	289
11.4	การปรับแต่งผลิตภัณฑ์.....	294
11.5	เทคโนโลยีในการออกแบบ.....	295
11.6	การทบทวนการออกแบบ.....	296
11.6.1	การวิเคราะห์คุณค่า.....	296
11.6.2	การวิเคราะห์ข้อบกพร่องและผลกระทบ.....	298
11.7	การวัดคุณภาพการออกแบบ.....	300
	สรุป.....	301
	คำถามท้ายบท.....	301
	บรรณานุกรม.....	303
บทที่ 12	การปรับปรุงด้านวัสดุ.....	307
12.1	การจัดการวัสดุ.....	308
12.1.1	การจัดซื้อจัดหา.....	308
12.1.2	การจัดเก็บ.....	310
12.1.3	การวางแผนและควบคุมวัสดุ.....	311
12.1.4	การกระจายสินค้า.....	311

12.2	การจัดการสินค้าคงคลัง.....	313
12.2.1	ปริมาณการสั่งที่ประหยัด (EOQ)	315
12.2.2	ระบบ Q	317
12.2.3	ระบบ P.....	320
12.2.4	การจำแนกกลุ่มแบบเอบีซี.....	321
12.3	การวางแผนความต้องการวัสดุ.....	323
12.3.1	ส่วนประกอบของตาราง MRP.....	326
12.3.2	ประเภทของระบบ MRP	330
12.4	การวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	332
	สรุป.....	333
	คำถามท้ายบท.....	333
	บรรณานุกรม.....	335
บทที่ 13	การปรับปรุงด้านทรัพยากรมนุษย์.....	337
13.1	การออกแบบงาน.....	338
13.2	การวิเคราะห์งาน.....	340
13.3	การวัดงาน.....	342
13.3.1	การศึกษาเวลา.....	342
13.3.2	การใช้เวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า.....	346
13.3.3	การสุ่มตัวอย่างงาน.....	347
13.4	สิ่งจูงใจ.....	347
13.5	การฝึกอบรม.....	351
13.6	การประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	352
13.7	การเพิ่มผลผลิตของพนักงาน.....	353
13.7.1	การมีส่วนร่วมของพนักงาน.....	354
13.7.2	ปัจจัยสำคัญของการเพิ่มผลผลิตด้านพนักงาน.....	355
	สรุป.....	356
	คำถามท้ายบท.....	357
	บรรณานุกรม.....	358

ส่วนที่ 4 องค์กรแห่งคุณภาพและความเป็นเลิศ

บทที่ 14	มาตรฐานและการตรวจประเมิน	361
14.1	มาตรฐาน ISO	362
14.1.1	มาตรฐาน ISO 9000	362
14.1.2	มาตรฐาน ISO 9001 ฉบับ ค.ศ. 2015	364
14.1.3	การขอรับรองมาตรฐาน ISO	369
14.1.4	มาตรฐาน ISO 14000	372
14.1.5	มาตรฐาน ISO ประเภทอื่น	373
14.1.6	จำนวนการรับรองมาตรฐาน ISO	374
14.2	มาตรฐานและระบบคุณภาพอื่น ๆ	378
14.3	การประกันคุณภาพและการตรวจประเมิน	380
14.3.1	มาตรฐาน ISO 19011 การตรวจประเมินระบบการจัดการ	381
14.3.2	การตรวจประเมินคุณภาพภายใน	383
14.3.3	การตรวจประเมินตนเอง	384
14.3.4	การตรวจประเมินซัพพลายเออร์	386
	สรุป	389
	คำถามท้ายบท	389
	บรรณานุกรม	391
บทที่ 15	รางวัลคุณภาพและการปฏิบัติที่เป็นเลิศ	395
15.1	รางวัลมัลคอล์ม บอลดริจ (MBNQA)	396
15.1.1	เกณฑ์รางวัล MBNQA	396
15.1.2	องค์กรที่ได้รับรางวัล MBNQA	402
15.2	รางวัลความเป็นเลิศ EFQM	405
15.2.1	เกณฑ์รางวัลความเป็นเลิศ EFQM	405
15.2.2	องค์กรที่เป็นเลิศ EFQM	406
15.3	รางวัลเดมมิง	407
15.4	รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)	412
15.4.1	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)	413

15.4.2	องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA).....	415
15.5	รางวัลคุณภาพอื่น ๆ.....	418
15.5.1	รางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ.....	418
15.5.2	รางวัลคุณภาพคาโน.....	419
15.6	องค์กรที่เป็นเลิศด้านคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต.....	422
	สรุป.....	423
	คำถามท้ายบท.....	424
	บรรณานุกรม.....	425
	เฉลยบทฝึกหัดคำนวณ.....	431
	ดัชนี.....	433
	ประวัติผู้เขียน.....	437