

# ประวัติ แนวคิด และความหมาย การจัดการคุณภาพ

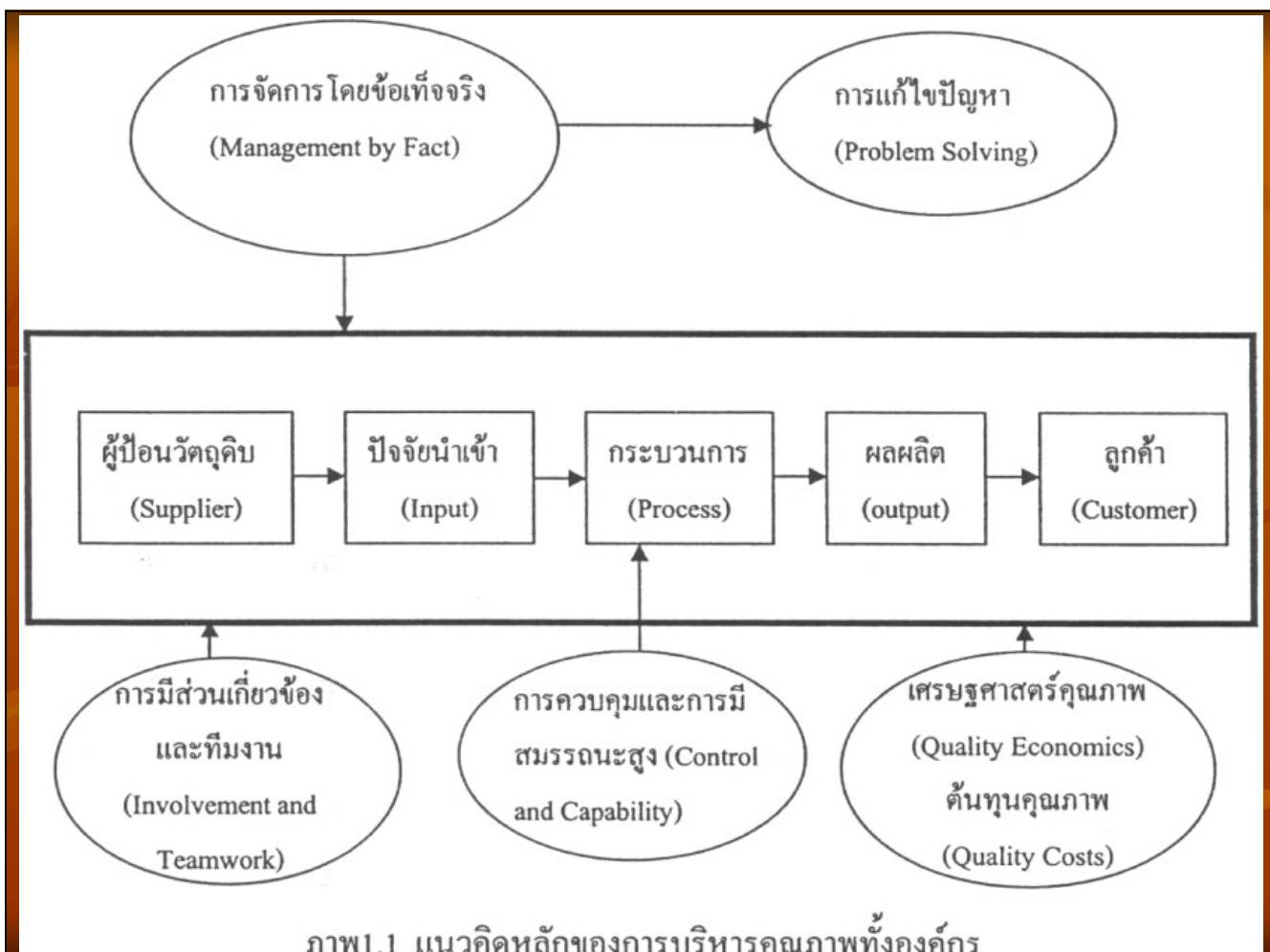
ดร.ไสว ศิริทองถาวร  
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

1. การมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และภารกิจเฉพาะขององค์กร
2. การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด แต่ได้ผลงานมากที่สุด
3. สักยภาพในการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

# แนวคิดหลักทางคุณภาพ

1. ตัวแบบลูกค้าและผู้ป้อนวัตถุดิบ (customer / supplier model)  
→ output / input
2. กระบวนการ (process)
3. การจัดการ โดยข้อเท็จจริง (management by facts)
4. การแก้ปัญหา (problem solving)
5. เศรษฐศาสตร์คุณภาพ (quality economics)
6. ความมีส่วนร่วมและทีมงาน (involvement and teamwork)



# ประวัติการจัดการคุณภาพ

แบ่งได้ 6 ระยะดังนี้

## 1. ระยะการควบคุมคุณภาพ (QC)

- เริ่มต้นในกองทัพ USA รู้จักกันในนาม Z-1 standard
- เริ่มใช้ผังควบคุม (control chart) และหลักสถิติ
- ดร.อิชิคาว่า ได้นำมาประยุกต์กับวัฒนธรรมญี่ปุ่น เปลี่ยนชื่อเป็น FQC (quality control for the foreman) เป็นแม่แบบต้นตำรับของ QCC (quality control circle) ซึ่งเป็นที่มาของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือ ไคเซ็น (kaizen)

# ประวัติการจัดการคุณภาพ (ต่อ)

## 2. ระยะการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (SQC)

- ดร.เดมมิ่ง ได้นำหลักสถิติมาใช้ในการควบคุมคุณภาพในองค์กรและในการทำสงครามให้กองทัพสหรัฐ
- ดร.เดมมิ่ง อบรมเผยแพร่หลักการ SQC ให้แก่สมาคมจูเซ่ (JUSE) ของญี่ปุ่น จนคุณภาพสินค้าญี่ปุ่นมีมาตรฐานสูงขึ้น จึงได้ตั้งชื่อรางวัลคุณภาพแห่งชาติญี่ปุ่นว่า Deming Prize
- ต่อมา SQC ได้พัฒนาไปเป็นระบบ TQC

## ประวัติการจัดการคุณภาพ (ต่อ)

3. ระยะเวลาจัดการแบบบุคลากรมีส่วนร่วม
  - ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้บุคลากรทุกคนทุกระดับมีส่วนร่วมในการคิดและการทำงาน
4. ระยะเวลาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
  - 5ส., KISS (Kaizen Suggestion System), QCC, TPM, ISO9000s, JIT, 7 QC tools เป็นต้น
5. ระยะเวลาจัดการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
  - เป็นการเปลี่ยนมุมมองของการจัดการแบบเดิมซึ่งมักมุ่งที่ผลลัพธ์ของธุรกิจ
6. ระยะเวลาจัดการคุณภาพเชิงยุทธศาสตร์

## ปรมาจารย์ทางการจัดการคุณภาพ (Quality Gurues)

แบ่งเป็น 3 ยุค ได้แก่

1. การจัดการคุณภาพยุคเริ่มต้น (ก่อน ค.ศ.1970)
2. การจัดการคุณภาพยุคที่สอง (ระหว่าง ค.ศ.1970 ถึง 1980)
3. การจัดการคุณภาพยุคที่สาม หรือยุค TQM