

SER4202 : มาตรฐานและคุณภาพการบริการ

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรมัตถ์ ชูติมันต์

Class 4 : แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพโดยรวม (2)

นิตยา เงินประเสริฐศรี. การบริหารคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2557.

ปรัชญาของ Joseph M. Juran

- ▶ **Juran** ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับการแข่งขันว่าต้องคิดทบทวนใหม่เกี่ยวกับคุณภาพ ทุก
ระดับของฝ่ายบริหารต้องเข้ามาเกี่ยวข้อง ฝึกอบรมฝ่ายบริหารระดับสูงให้มีประสบการณ์
เรื่องการบริหารคุณภาพ
- ▶ ในการบริหารคุณภาพ **Juran** ได้ออกแบบโปรแกรมบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับ
การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของบริษัท ขณะที่ **Deming** เสนอให้มีการเปลี่ยนแปลง
วัฒนธรรม
- ▶ **Juran** เสนอให้ฝ่ายบริหารระดับสูงพิจารณาคุณภาพในรูปของผลกำไร ซึ่งต้องมี
ระบบบัญชีและการวิเคราะห์ต้นทุนของคุณภาพเพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องคุณภาพ ส่วนฝ่าย
ปฏิบัติการต้องผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องกับมาตรฐาน
(conformance) โดยขจัดข้อบกพร่อง(defects) และใช้เครื่องมือทาง
สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

ปรัชญาของ Joseph M. Juran

- ▶ คุณภาพของ **Juran** หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ (fitness for use) ในขณะที่ **Deming** เชื่อว่าคุณภาพไม่มีความหมายที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจง สำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ต้องมีองค์ประกอบดังนี้
 - ▶ คุณภาพในการออกแบบ (Quality of design)
 - ▶ คุณภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการจนเป็นมาตรฐาน (Quality of conformance)
 - ▶ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถหาใช้ประโยชน์ได้ (Availability) สิ่งที่ผลิตได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ (Reliability)
 - ▶ คุณภาพการให้บริการ (Service quality) ผู้ให้บริการมีความสามารถที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ปรัชญาของ Joseph M. Juran

- ▶ หลักการในเรื่องคุณภาพของ Juran เรียกว่า **Quality Trilogy** มีลักษณะดังนี้
 - ▶ การวางแผนควบคุม (Quality planning)
 - ▶ การควบคุมคุณภาพ (Quality control) ทั้งนี้มีการใช้วงจรกิจคุณภาพ (Quality circles) เป็นเครื่องมือสำคัญ
 - ▶ การปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement)

ปรัชญาของ Armand V. Feigenbaum

- ▶ **Feigenbaum** เชื่อว่า ลูกค้าเป็นผู้กำหนดคุณภาพ ไม่ใช่กำหนดโดยวิศวกร หรือฝ่ายการตลาด แต่สิ่งที่ดีที่สุดคือความพึงพอใจของลูกค้า มีการวัดเพื่อประเมินว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการได้บรรลุระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่
- ▶ คุณภาพในทัศนะของ **Feigenbaum** คือการยอมรับในเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคุณภาพ (**Cost of quality**) ซึ่งมี 3 ประเภทคือ
 1. ต้นทุนค่าใช้จ่ายในเรื่องการประเมินผล
 2. ต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการป้องกัน
 3. ต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งหมดเมื่อทำงานผิดพลาด

ปรัชญาของ Philip B. Crosby

- ▶ Crosby เชื่อว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ถูกต้อง เข้าใจมาตรฐานของงาน และทำงานถูกต้องตั้งแต่แรก และทำถูกต้องในทุกๆ ครั้ง จะทำให้การผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นไปตามมาตรฐาน
- ▶ ปรัชญาในเรื่องคุณภาพของ Crosby เรียกว่า “Absolute of Quality Management” มีสาระสำคัญดังนี้
- ▶ คุณภาพ หมายถึง การผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมาตรฐาน (conformance) ตามที่ต้องการ ไม่ใช่เพียงแค่สวยงาม แต่คุณภาพจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นเลิศ (excellence)
- ▶ ผู้ปฏิบัติงานหรือแผนกงานต่างๆ ต้องกำหนดปัญหาด้านคุณภาพ และค้นหาสาเหตุของปัญหา

ปรัชญาของ Philip B. Crosby

- ▶ คุณภาพในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตและการให้บริการที่มีต้นทุนต่ำ เมื่อผลิตและให้บริการที่มีความถูกต้องแต่แรก Crosby สนับสนุนคุณภาพในเชิงเศรษฐศาสตร์ เนื่องจากคุณภาพไม่ได้ถูกจำกัด (quality is free) ซึ่งสอดคล้องกับปฏิกิริยาสายโซ่ของ Deming
- ▶ การวัดผลการปฏิบัติงานถือว่าเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายของคุณภาพ ในโปรแกรมคุณภาพของ Crosby เรียกร้องให้มีการวัดผลและเผยแพร่ให้ทราบถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพต่ำ ข้อมูลค่าใช้จ่ายในเรื่องคุณภาพเป็นสิ่งที่มีความหมายทำให้ผู้บริหารสนใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับปรัชญาของ Juran

ปรัชญาของ Philip B. Crosby

- ▶ มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานคือการผลิตโดยไม่มีจุดบกพร่อง (zero defect : ZD) ซึ่ง Crosby เชื่อให้เห็นว่า **ZD** เป็นมาตรฐานของการปฏิบัติงาน หัวใจสำคัญของ **ZD** คือทำในสิ่งต่างๆให้ถูกต้องตั้งแต่แรก วิธีการนี้มุ่งป้องกันมิให้เกิดข้อบกพร่องมากกว่าค้นหาข้อบกพร่อง