

หน่วยที่ 8

ความหมายของการบริหารงาน
คุณภาพในองค์กร

ความหมายของการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

- คือ กระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ คุณภาพ การวางแผนงานคุณภาพ ระบบการบริหาร จัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือ การประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ความหมายของคุณภาพ

- คุณภาพถูกกำหนดขึ้นตามการใช้งานหรือตามความคาดหวังของผู้กำหนด เช่น มีความเหมาะสมกับการใช้งาน มีความทนทาน ให้ผลตอบแทนสูงสุด บริการดีและประทับใจ หรือเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งใจไว้ เป็นต้น

ประเภทของคุณภาพ

แบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. คุณภาพตามหน้าที่ หมายถึง

ประสิทธิภาพการทำงาน ความเหมาะสม

ในการใช้งาน ความทนทาน เช่น พัดลมเครื่องนี้

มีมอเตอร์ที่สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่องถึง

24 ชั่วโมง

ประเภทของคุณภาพ (ต่อ)

2. คุณภาพตามลักษณะภายนอก

หมายถึง รูปร่างสวยงาม สีสดใส เรียบร้อย
เหมาะกับการใช้งานโครงสร้างแข็งแรง มักเน้น
คุณภาพภายนอก โดยเน้นที่สีสดใส หรือ
รูปลักษณะให้โดดเด่นเพื่อดึงดูดความสนใจของ
ผู้ออก

ประเภทของคุณภาพ (ต่อ)

- คุณภาพตามลักษณะภายนอก หมายถึงถึงรูปร่างสวยงาม สีสดใส เรียบร้อย เหมาะกับการใช้งานโครงสร้างแข็งแรง มักเน้นคุณภาพภายนอก โดยเน้นที่สีสดใส หรือรูปลักษณะให้โดดเด่นเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ซื้อ

ความสำคัญของคุณภาพ

มีดังนี้

1. ความสำคัญของคุณภาพต่อบุคคล
2. ความสำคัญของคุณภาพต่อองค์กร
3. ความสำคัญของคุณภาพต่อประเทศ

การควบคุมคุณภาพ

หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่จะ
ช่วยควบคุมดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ให้
เป็นไปตามแนวปฏิบัติเพื่อให้ผลผลิตที่ได้มี
คุณภาพตามที่กำหนดไว้

การประกันคุณภาพ

การประกัน หมายถึง การทำให้มั่นใจ

คุณภาพ หมายถึง การทำให้ลูกค้า

พึงพอใจ

การประกันคุณภาพ จึงหมายถึง การสร้าง

ความมั่นใจต่อลูกค้าที่ได้รับคามพึงพอใจ

กลุ่มควบคุมคุณภาพ

คือ กลุ่มย่อยกลุ่มหนึ่งที่ตั้งดำเนินงาน
ปรับปรุงคุณภาพในสถานที่ทำงานโดย
ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดำเนินงานเป็นทีม
ใช้วิธีการและขั้นตอนการแก้ปัญหาอย่างเป็น
วิทยาศาสตร์

กิจกรรม 5ส

เป็นกระบวนการหนึ่งที่เป็นระบบมีแนวปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำมาใช้เพื่อ

- ปรับปรุงแก้ไขงานและรักษาสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น

กิจกรรม 5ส (ต่อ)

ด้านการผลิต และด้านการบริการ
นำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ขององค์กร

กิจกรรม 5ส ประกอบด้วย

1. สะสาง **Seiri** (เซิริ) (ทำให้เป็นระเบียบ)
2. สะดวก **Seiton** (เซิตง) = สะดวก (วางของในที่ที่ควรอยู่)

กิจกรรม 5ส ประกอบด้วย (ต่อ)

3. สะอาด **Seiso** (เซโซ) = สะอาด
(ทำความสะอาด)

4. สุขลักษณะ **Seiketsu** (เซเคทซึ)
= สุขลักษณะ (รักษาความสะอาด)

5. สร้างนิสัย **Shitsuke** (ชิตซึเคะ)
= สร้างนิสัย (ฝึกให้เป็นนิสัย)

- หน่วยที่ 8 จบแล้วค่ะ

โปรดติดตามตอนต่อไป

ในหน่วยที่ 9