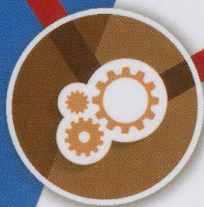
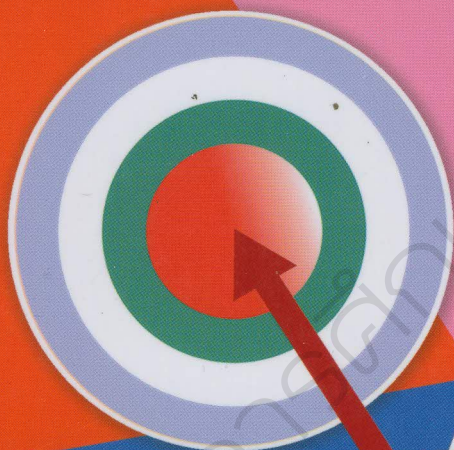




สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดการคุณภาพและ การเพิ่มผลผลิต

ศลิษา ภมรสกิตย์



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ห้องสมุดสาขาโชติเวช



201020761

คำนำ

ในปัจจุบันการจัดการคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร หนังสือเล่มนี้เป็นการบูรณาการศาสตร์ด้านการจัดการคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตเข้าด้วยกัน วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นตำราสำหรับการศึกษาวิชาการจัดการคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตในหลักสูตรระดับปริญญาตรี โดยสามารถนำไปใช้ประกอบการศึกษาปริญญาโทด้านบริหารธุรกิจ รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ด้านคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตสำหรับผู้สนใจทั่วไปทั้งภาครัฐและเอกชน

เนื้อหาส่วนใหญ่ในหนังสือเล่มนี้เน้นเรื่องการจัดการคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตระดับองค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ส่วนแรกเป็นเนื้อหาของการจัดการเพิ่มผลผลิต ประกอบด้วยแนวคิดพื้นฐานด้านการเพิ่มผลผลิต การวัดการเพิ่มผลผลิต การวางแผนการเพิ่มผลผลิต และการควบคุมการเพิ่มผลผลิต ส่วนที่สองเสนอเรื่องการจัดการคุณภาพซึ่งครอบคลุมแนวคิดพื้นฐานด้านคุณภาพ การจัดการคุณภาพเชิงรวม การวางแผนและควบคุมคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ ส่วนที่สามเป็นเนื้อหาของการปรับปรุงคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต ประกอบด้วย การปรับปรุงกระบวนการ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ วัสดุ และทรัพยากรมนุษย์ ส่วนสุดท้ายเสนอเรื่ององค์กรแห่งคุณภาพและความเป็นเลิศ ประกอบด้วยเนื้อหาของมาตรฐานและการตรวจประเมิน รางวัลคุณภาพและการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.อังฉรา จันทรฉาย ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่าสำหรับหนังสือเล่มนี้ และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนในการทำให้หนังสือเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะช่วยให้ผู้อ่านได้รับความรู้ด้านการจัดการคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จในอนาคต หากท่านผู้อ่านมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้เขียนยินดีรับฟังและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ศลิษา ภมรสติธย์

ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

slisa@cbs.chula.ac.th

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 อัตราส่วนการเพิ่มผลผลิตพหุปัจจัย	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 แนวคิดของครอสปี	156
6.4.4 แนวคิดของอิชิกาวา	159
6.4.5 แนวคิดของเฟแกนบาม	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 ความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์	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

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ระบบการจัดการดำเนินงาน.....	4
1.2 ปฏิกริยาลูกโซ่ของเดมมิง	18
2.1 อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) และ ผลิตภาพการผลิตรวม (TFP) ประเทศไทย (พ.ศ. 2525-2549)	32
2.2 อัตราการเติบโตของการเพิ่มผลผลิต สหรัฐอเมริกา (ค.ศ. 1889-2005)	34
2.3 ดัชนีผลิตภาพแรงงานต่อคนระหว่างภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร (พ.ศ. 2558) ประเทศไทย รายไตรมาส (ดัชนีรวม)	41
2.4 ดัชนีผลิตภาพแรงงานต่อชั่วโมงทำงานระหว่างการผลิตและบริการ ประเทศไทย รายไตรมาส (พ.ศ. 2558)	43
2.5 ผลิตภาพค่าจ้างแรงงานและผลิตภาพเครื่องจักรและอุปกรณ์ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์ (พ.ศ. 2554-2557)	45
2.6 ผลิตภาพค่าจ้างแรงงานแบ่งตามขนาดของอุตสาหกรรม (พ.ศ. 2554-2557)	46
3.1 การเปรียบเทียบรายได้ต่อห้องพักพร้อมชายของธุรกิจโรงแรมที่จดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์ฯ กับค่าเฉลี่ยของโรงแรมทั่วประเทศ (พ.ศ. 2553-2557)	75
4.1 การพยากรณ์การเพิ่มผลผลิตระยะสั้น	85
4.2 การพยากรณ์การเพิ่มผลผลิตระยะยาว	87
4.3 การพยากรณ์ดัชนีผลิตภาพแรงงานของโรงแรมและภัตตาคาร รายไตรมาส (พ.ศ. 2551-2555) โดยวิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่อย่างง่าย (MA) $n = 3$ และ $n = 5$	91
4.4 แผนภูมิการกระจายและเส้นถดถอย	99
8.1 แผนภูมิการจัดกลุ่มความคิด	200
8.2 แผนภูมิความสัมพันธ์ระหว่างกัน	200
8.3 แผนภูมิต้นไม้	201
8.4 ผังโปรแกรมการตัดสินใจเชิงกระบวนการ	203
8.5 แผนภูมิลูกศร	204
8.6 ต้นทุนคุณภาพ	206
9.1 แผนภูมิพาเรโต	225

9.2	ผังงาน	226
9.3	ฮิสโทแกรม.....	227
9.4	แผนภูมิการกระจาย	227
9.5	แผนภูมิเหตุและผล	228
9.6	ผังควบคุม	229
9.7	ผังการดำเนินงาน.....	230
9.8	การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติในระบบการจัดการดำเนินงาน.....	231
9.9	เส้นโค้งโอซี (OC Curve)	235
10.1	กิจกรรม 5ส	258
10.2	กระบวนการ DMAIC	261
11.1	กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	281
11.2	บ้านแห่งคุณภาพ.....	289
11.3	ทีมออกแบบ.....	291
12.1	ข้อมูลที่นำเข้าและออกจากตาราง MRP	324
12.2	ข้อมูลที่นำเข้าและออกจากตาราง MPS	325
12.3	โครงสร้างผลิตภัณฑ์.....	326
14.1	จำนวนการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 14001 กลุ่มอาเซียน (พ.ศ. 2557).....	376
15.1	องค์กรที่สนใจสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภท (พ.ศ. 2558).....	417

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 คำนิยามของการเพิ่มผลผลิต.....	3
1.2 ตัวอย่างการวัดการเพิ่มผลผลิต	11
2.1 ผลิตรถยนต์มวลรวมในประเทศต่อประชากร กลุ่มอาเซียน (พ.ศ. 2554-2557).....	27
2.2 ผลิตรถยนต์มวลรวมในประเทศต่อผู้มีงานทำ กลุ่มอาเซียน (พ.ศ. 2554-2557).....	29
2.3 ดัชนีผลิตรถยนต์มวลรวมในประเทศต่อชั่วโมงทำงาน ประเทศญี่ปุ่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย (ค.ศ. 2011-2014).....	30
2.4 การเปลี่ยนแปลงของการเพิ่มผลผลิตด้านแรงงาน (%) สหรัฐอเมริกา (ค.ศ. 2015).....	31
2.5 การเปลี่ยนแปลงของดัชนีการเพิ่มผลผลิตของทุนและแรงงาน (%) ประเทศญี่ปุ่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย (ค.ศ. 2011-2014).....	32
2.6 การเปรียบเทียบการเพิ่มผลผลิตระหว่างสหรัฐฯ กับแคนาดา (ค.ศ. 1987-2008).....	35
2.7 การเปรียบเทียบการเพิ่มผลผลิตระหว่างสหรัฐฯ กับกลุ่ม EU-15 (ค.ศ. 1950-2007).....	36
2.8 ตัวอย่างแหล่งข้อมูลที่สำคัญของการเพิ่มผลผลิตระดับประเทศ.....	38
2.9 ดัชนีผลิตภาพแรงงานต่อคน ประเทศไทย รายไตรมาส (พ.ศ. 2558).....	40
2.10 ดัชนีรวมของผลิตภาพแรงงานต่อชั่วโมงทำงาน ประเทศไทย รายไตรมาส (พ.ศ. 2558).....	42
2.11 ผลิตภาพของอุตสาหกรรมในประเทศไทย (พ.ศ. 2554-2557).....	44
3.1 ดัชนีราคาผู้บริโภค ประเทศไทย (พ.ศ. 2556-2559).....	57
3.2 การเปรียบเทียบมุมมองด้านการเพิ่มผลผลิต	69
3.3 การวัดการเพิ่มผลผลิตของกิจกรรมด้านโซ่อุปทาน	72
3.4 การวัดการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจโรงแรม.....	73
3.5 การเพิ่มผลผลิตของพนักงานโรงแรมในประเทศฝรั่งเศส เยอรมนี อังกฤษ (ค.ศ. 1991).....	74
3.6 การเพิ่มผลผลิตของธุรกิจโรงแรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ฯ (พ.ศ. 2553-2557).....	74
4.1 เมทริกซ์กลยุทธ์ของการเปลี่ยนแปลงการเพิ่มผลผลิต.....	83

4.2	การพยากรณ์ดัชนีผลิตภาพแรงงานของโรงแรมและภัตตาคาร รายไตรมาส (พ.ศ. 2551-2554) โดยวิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่อย่างง่าย	89
4.3	ตัวอย่างการวัดความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์	91
4.4	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและดัชนีผลิตภาพแรงงานด้านโรงแรมและภัตตาคาร รายไตรมาส (พ.ศ. 2551-2554) และค่าพยากรณ์โดยวิธีการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย	96
4.5	ผลลัพธ์ของวิธีการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย	98
4.6	เทคนิคการพยากรณ์และช่วงเวลาที่เหมาะสม	105
5.1	การเพิ่มผลผลิตรวม การเพิ่มผลผลิตปัจจัยเดียว และการเปลี่ยนแปลง (%)	124
6.1	ประวัติความเป็นมาของการจัดการคุณภาพ	140
6.2	การเปรียบเทียบมุมมองด้านคุณภาพ	146
6.3	รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม (TAQA) ประเภทธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม ด้านภาพลักษณ์ดีเด่น (พ.ศ. 2558)	164
7.1	ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าของสหรัฐอเมริกา (ACSI) อุตสาหกรรมการขนถ่ายและพาหนะน้ำหนักเบา (ค.ศ. 2013-2017)	176
7.2	ตัวอย่างการเทียบเคียงสมรรถนะของธุรกิจระดับโลก	184
8.1	แผนภูมิเมทริกซ์	202
8.2	การวิเคราะห์ข้อมูลเมทริกซ์	203
9.1	สาเหตุของปัญหาคุณภาพ	225
9.2	เอกสารการตรวจสอบ	226
9.3	สินค้าบกพร่อง (%) และความน่าจะเป็นในการยอมรับ	235
9.4	ตัวอย่างค่าคงที่ของช่วงควบคุม	240
10.1	ระดับซิกมา (O) และสินค้าบกพร่อง	260
12.1	ตัวอย่างค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Z) และระดับบริการ	319
12.2	การจำแนกกลุ่มแบบเอปซี	321
12.3	ค่าขายสินค้า (%) และการจำแนกกลุ่มแบบเอปซี	323
12.4	การจำแนกกลุ่มแบบเอปซีของสินค้า 10 ประเภท	323
12.5	แผนผลิตหลัก (MPS) ของสินค้าสำเร็จรูป	325
12.6	ตัวอย่างตาราง MRP	327

ตารางที่

หน้า

13.1 ความเร็วในการปฏิบัติงานและค่าประเมินลำดับการปฏิบัติงาน (PR).....	343
14.1 มาตรฐาน ISO 9000 ฉบับต่าง ๆ.....	363
14.2 จำนวนการรับรองมาตรฐาน ISO ทั่วโลก (ค.ศ. 2013-2014).....	374
14.3 จำนวนการรับรองมาตรฐาน ISO ในประเทศไทย (พ.ศ. 2553-2557).....	377
14.4 จำนวนการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 รายอุตสาหกรรม 10 อันดับแรก (พ.ศ. 2558).....	377
15.1 เกณฑ์รางวัล MBNQA (ค.ศ. 2015-2016).....	399
15.2 องค์กรที่ได้รับรางวัล MBNQA (ค.ศ. 2012-2016).....	403
15.3 ตัวอย่างองค์กรที่ได้รับรางวัลความเป็นเลิศ EFQM (ค.ศ. 2016).....	407
15.4 รางวัลเดมมิงสำหรับบุคคล (ค.ศ. 2013-2017).....	408
15.5 รางวัลเดมมิงสำหรับการส่งเสริมและเผยแพร่ดีเด่นทั่วโลก (ค.ศ. 2009-2014)	409
15.6 องค์กรที่ได้รับรางวัลเดมมิง (ค.ศ. 2013-2017).....	410
15.7 องค์กรที่ได้รับรางวัลเดมมิงระดับสูงสุด (ค.ศ. 2012-2017).....	412
15.8 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) (พ.ศ. 2559-2560).....	414
15.9 องค์กรที่ได้รับรางวัล TQA และปัจจัยแห่งความสำเร็จ (พ.ศ. 2545-2560)	415
15.10 องค์กรที่ได้รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) (พ.ศ. 2557-2560).....	416
15.11 องค์กรที่ได้รับรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 8 (ค.ศ. 2016)	419
15.12 เกณฑ์รางวัลคานัน (ค.ศ. 2014).....	421

สามารถยืมและติดตามหนังสือใหม่ได้ที่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib

<http://lib.rmutp.ac.th/catalog/BibItem.aspx?BibID=b00104674>



การจัดการคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต = Quality and productivity management / ศลิษา ภมรสถิตย์.

Author ศลิษา ภมรสถิตย์
Published กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561
Edition พิมพ์ครั้งที่ 1
Detail 436 หน้า : ภาพประกอบ ; 26 ซม
Subject

การบริหารคุณภาพโดยรวม(+)
การควบคุมกระบวนการผลิต(+)
การควบคุมคุณภาพ(+)
คุณภาพผลิตภัณฑ์(+)
การบริหารงานผลิต(+)
การเพิ่มผลผลิตทางอุตสาหกรรม(+)

ISBN 9789740338055

ประเภทแหล่งที่มา

Book