





# บทที่ 13

## การควบคุมคุณภาพ

1. ความหมายของการควบคุมคุณภาพ
2. ความสำคัญของการควบคุมคุณภาพ
3. องค์ประกอบของคุณภาพที่สามารถสนองความต้องการ
4. ประโยชน์ของการควบคุมคุณภาพ
5. หลักในการควบคุมคุณภาพในการบริหารการผลิต
6. เครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ

## ความหมายของการควบคุมคุณภาพ

หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีประโยชน์  
ใช้สอย มีความน่าเชื่อถือ สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับ  
ลูกค้า

# ความสำคัญของการควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมดังนี้

1. การแข่งขัน
2. ผลิตภาพ
3. ต้นทุน

# องค์ประกอบของคุณภาพที่สามารถสนองความต้องการ

องค์ประกอบของคุณภาพสินค้าหรือบริการที่จะสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้มีดังนี้

1. ด้านการใช้งาน
2. ลักษณะพิเศษ
3. ความเชื่อถือ
4. ลักษณะที่ทำได้ตามที่กำหนด
5. ลักษณะความคงทน
6. ลักษณะด้านความสามารถในการบริการ
7. ลักษณะด้านรูปแบบ รสชาติ กลิ่น เสียง
8. ลักษณะด้านการรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

## ประโยชน์ของการควบคุมคุณภาพ

1. สามารถสนองความต้องการของลูกค้า
2. ช่วยลดต้นทุนการผลิต
3. ใช้เป็นกลยุทธ์ในการโฆษณา

## หลักในการควบคุมคุณภาพในการบริหารการผลิต

1. อุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อสามารถวัดเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้อย่างแม่นยำ
2. ความรู้ความชำนาญของผู้ตรวจสอบ
3. การตั้งเกณฑ์มาตรฐานไว้เป็นหลัก
4. เครื่องมือในการตรวจสอบต้องเที่ยงตรง
5. พนักงานทุกคนเข้าใจเรื่องคุณภาพ

# เครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ

เครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ (quality control tools) ที่นิยมใช้กันทั่วไปในองค์กรต่าง ๆ มี 6 ประเภท (ศลิษา ภมรสติตย์, 2550 หน้า 63) ดังนี้

1. การวิเคราะห์พาเรโต
2. ผังสายการทำงาน
3. เอกสารตรวจสอบ
4. ฮิสโตแกรม
5. แผนภาพการกระจาย
6. แผนภาพเหตุและผล



# เอกสารอ้างอิง



- กิตติ กอบัวแก้ว. การบริหารการผลิต. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2553.
- พัชรียา กุลานุช และกุศล ทองวัน, สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2558.
- วิชัย แหวนเพชร. การวางแผนและควบคุมการผลิต. กรุงเทพมหานคร: กมล, 2543.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์, 2556.
- ศลิษา ภมรสติตย์. การจัดการดำเนินงาน. กรุงเทพมหานคร: ท้อป, 2550.
- สุธี ขวัญเงิน. การจัดการการผลิตและการปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.
- สุมน มาลาสิทธิ์. การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน. กรุงเทพมหานคร: สามลดา, 2552.
- Garvin, David A. Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge. New York: The Free, 1988.

สวัสดี

# แบบฝึกหัดท้ายบท

1. อธิบายความหมายของการควบคุมคุณภาพ
2. บอกความสำคัญของการควบคุมคุณภาพ
3. อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพที่สามารถสนองความต้องการ
4. บอกประโยชน์ของการควบคุมคุณภาพ
5. อธิบายหลักในการควบคุมคุณภาพในการบริหารการผลิต

