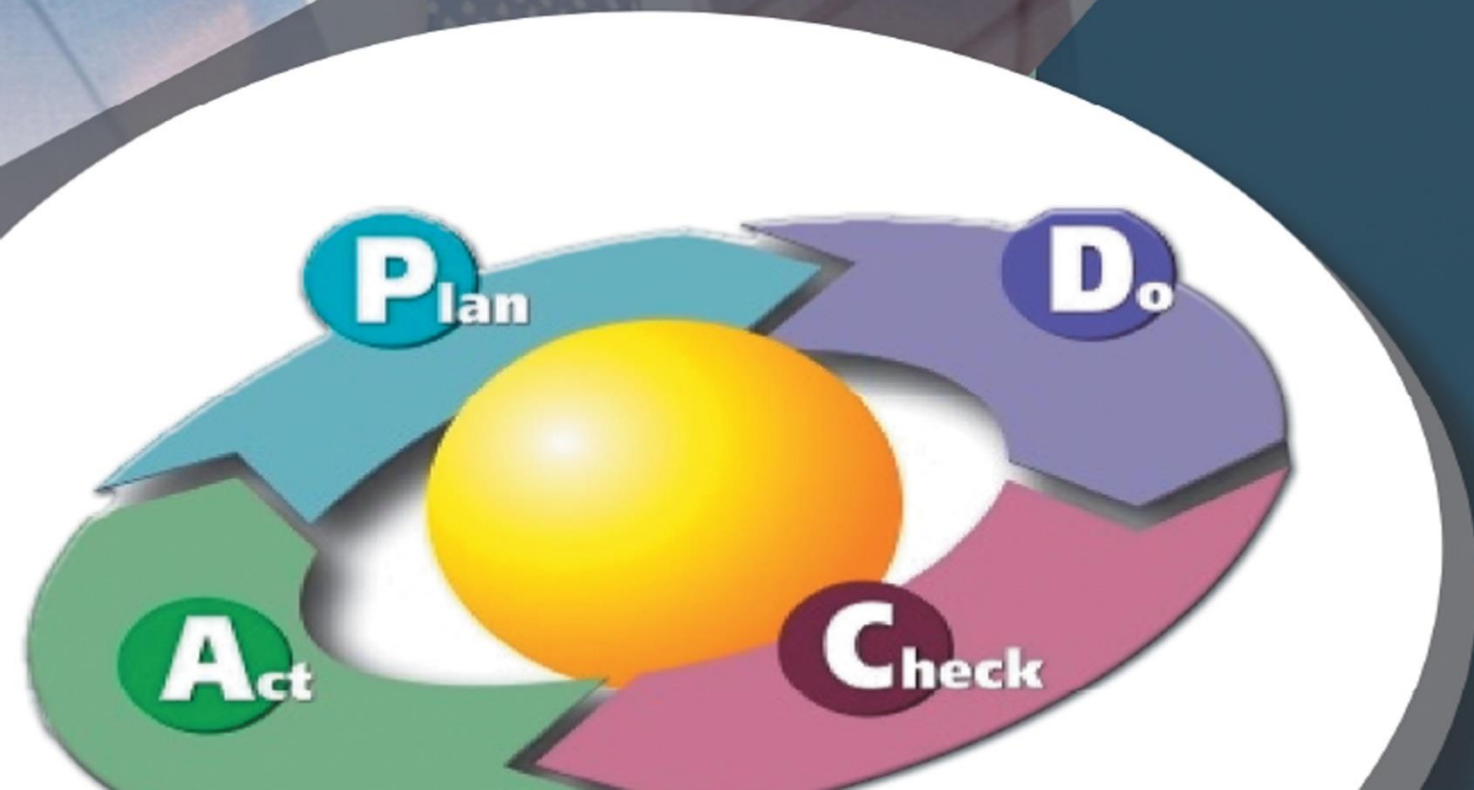




หน่วยที่ 5

หลักการบริหารคุณภาพ
และการเพิ่มผลผลิต





หัวข้อเรื่อง (Topics)

- 5.1 ความหมายของคุณภาพ
- 5.2 ความสำคัญของคุณภาพ
- 5.3 ลักษณะของคุณภาพ
- 5.4 การบริหารงานคุณภาพ
- 5.5 การเพิ่มผลผลิต





5.1 ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการ โดยมุ่งเน้นตั้งแต่คุณภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์ คุณภาพของผลิตสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ได้สินค้าที่สมบูรณ์แบบมีความเหมาะสมในการใช้งาน และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น





5.2 ความสำคัญของคุณภาพ

คุณภาพไม่ได้มีความสำคัญแค่เป็นเพียงเป็นความต้องการของผู้ซื้อและผู้ให้บริการเท่านั้นแต่คุณภาพมีความสำคัญในด้านต่าง ๆ ทั้งต่อบุคคล องค์กร และประเทศ ดังนี้

1. ความสำคัญของคุณภาพต่อบุคคล บุคคล คือ ผู้ผลิตหรือผู้บริการคุณภาพจึงเกิดขึ้นที่ระดับบุคคลก่อน หากบุคคลใดสามารถผลิตหรือให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือตรงกับข้อกำหนดมาตรฐานตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ บุคคลนั้นย่อมได้ชื่อว่า "บุคคลคุณภาพ" ดังนั้น คุณภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลทุกคน ดังนั้น ทุกคนจึงควรมุ่งมั่นสร้างผลงานคุณภาพ

2. ความสำคัญของคุณภาพต่อองค์กร องค์กรทุกองค์กรมีเป้าหมายสร้างสรรค์ผลงานคุณภาพให้เป็นที่ต้องการของลูกค้า หุ้นส่วน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คือผลกำไรสูงสุด แต่ปัจจุบันทุกองค์กรยังต้องคำนึงระบบการแข่งขันในตลาดการค้า เมื่อประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลกเสรี (World Trade Organization : WTO)





5.3 ลักษณะของคุณภาพ

คุณภาพจะเป็นคุณลักษณะที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้สินค้า ซึ่งควรมีลักษณะ ดังนี้

5.3.1 คุณภาพในด้านการผลิต

คุณภาพในด้านการผลิต มี 8 ด้าน คือ สมรรถนะ ลักษณะเฉพาะ ความเชื่อถือได้ ความสอดคล้องตามที่กำหนด ความทนทาน ความสามารถในการให้บริการ ความสวยงาม และการรับรู้คุณภาพหรือชื่อเสียงของสินค้าคุณภาพ

5.3.2 คุณภาพของงานบริการ

ของงานบริการ มี 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า และสามารถรู้สึกได้ในบริการ





5.4 การบริหารงานคุณภาพ

5.4.1 กิจกรรม 5 ส.

กิจกรรม 5 ส. เป็นปัจจัยพื้นฐานการบริหารคุณภาพ ที่จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน ถูกสุขลักษณะ ทำให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ



รูปที่ 5.1 องค์ประกอบของกิจกรรม 5 ส.





องค์ประกอบสำคัญของกิจกรรม 5 ส. ได้แก่

1. สะสาง (SERI) คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการและขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป โดยต้องมีการดำเนินการเริ่มจากการสำรวจ แยก และขจัดออกไป
2. สะดวก (SEITON) คือ การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวก และปลอดภัย โดยมีการกำหนดของที่จำเป็น แบ่งหมวดหมู่
3. สะอาด (SEISO) คือ การทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ทำงานโดยกำหนดพื้นที่รับผิดชอบ ขจัดต้นเหตุความสกปรก
4. สุขลักษณะ (SEIKETSU) คือ สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป โดยจะต้องไม่มีสิ่งของไม่จำเป็นอยู่ในพื้นที่ ไม่มีสภาพรุงรัง
5. สร้างนิสัย (SHITSUKE) คือ การอบรม สร้างนิสัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัยข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยจะต้องกำหนด Visual Control





วัตถุประสงค์ของกิจกรรม 5 ส. มีดังนี้

กิจกรรม 5 ส. เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นเครื่องมือตัวแรกที่ถูกนำมาใช้ก่อนที่จะใช้เครื่องมือระดับสูงขึ้นไป ไม่ว่าจะเป็น TPM TQM และ ISO โดยกำหนดให้ ส. 1, ส. 2, ส. 3 เป็นการจัดการในเรื่องของวัสดุสิ่งของ เครื่องใช้และสถานที่ ส่วน ส. 4 และ ส. 5 เป็นการจัดการเรื่องของคน โดยมีเป้าหมายให้สถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยลดความสูญเปล่าในการทำงาน สินค้ามีคุณภาพดีเป็นที่ประทับใจของลูกค้าตลอดไป





ประโยชน์จากการทำกิจกรรม 5 ส. มีดังนี้

1. บุคลากรจะทำงานได้รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องในการทำงานมากขึ้น
2. เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ บุคลากรจะรักหน่วยงานมากขึ้น
3. บุคลากรจะมีระเบียบวินัยมากขึ้น ตระหนักถึงผลเสียของความไม่เป็นระเบียบ
4. บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบ และคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ความผิดพลาดและความเสี่ยงต่าง ๆ ลดลง
5. บุคลากรมีจิตสำนึกการปรับปรุง ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. เป็นการยืดอายุของเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ
7. การไหลเวียนของวัสดุ และ Work in process จะราบรื่นขึ้น
8. พื้นที่ทำงานมีระเบียบ มีที่ว่าง สะอาดตา สามารถสังเกตสิ่งผิดปกติต่างๆ
9. การใช้วัสดุคุ้มค่า ต้นทุนต่ำลง
10. สถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัยและเห็นปัญหาเรื่องคุณภาพอย่างชัดเจน





5.4.2 กิจกรรม QCC

กิจกรรม QCC ย่อมาจาก Quality Control Circle หมายถึง กิจกรรมที่พนักงานในกลุ่มซึ่งจัดตั้งขึ้นมาโดยความสมัครใจได้ร่วมกันดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น วิธีการบริหารนี้ได้ถูกคิดขึ้นโดย Dr.Deming ชาวอเมริกัน ต่อมาชาวญี่ปุ่นได้พัฒนาแนวคิดดังกล่าวในปี ค.ศ.1962 จนกระทั่งกลายเป็นกระบวนการในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องที่มีประสิทธิภาพคำว่า QCC ประกอบไปด้วยคำ 3 คำที่มีความหมายดังนี้ คือ

- Q คือ Quality
- C คือ Control
- C คือ Circle





วัตถุประสงค์ของกิจกรรม QCC

กิจกรรม QCC มุ่งแก้ไขปัญหาการทำงาน โดยการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงออกและพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ผ่านการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานตั้งแต่ระดับล่างขึ้นมาจนถึงระดับบน ทำให้เกิดความสามัคคีคืออีกทั้งยังเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นอีกด้วย อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

กระบวนการจัดทำกิจกรรม QCC

1. จัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานอย่างทั่วถึง
2. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรม
3. พนักงานจัดกลุ่มย่อย ประกอบด้วยสมาชิกจากส่วนงานต่าง ๆ
4. กลุ่มระดมมูลเหตุจูงใจที่ทำให้สนใจในปัญหาที่หยิบยกขึ้นมาแก้ไขโดยกลุ่ม
5. หาสาเหตุของปัญหาด้วยเทคนิคที่ได้เรียนรู้
6. ระดมสมองเพื่อกำหนดมาตรการแก้ไข
7. ติดตามและวัดผลลัพธ์ภายหลังการแก้ไข





5.4.3 การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

วัตถุประสงค์ทั่วไปของการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีดังนี้

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมทุกด้าน
3. เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง

ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรง

4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน
5. เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
6. เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม





1. หลักการไคเซ็น (Kaizen)

กิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) เป็นภาษาญี่ปุ่น ซึ่งมีความหมายว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และไคเซ็น มาจากคำ 2 คำ ได้แก่ Kai หมายถึง การเปลี่ยนแปลง (Change) Zen หมายถึง ดี (Good)

2. วงจรคุณภาพ PDCA หรือ วงจรคุณภาพของเดมมิง (Deming Cycle) ซึ่ง Deming เป็นผู้ที่ให้แนวคิดด้านการจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้นประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้

- (1) การวางแผน (Plan : P)
- (2) การปฏิบัติตามแผน (Do : D)
- (3) การตรวจสอบ (Check : C)
- (4) ปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A)





ประโยชน์ของ PDCA มีดังนี้

(1) เพื่อป้องกัน

(ก) การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดี ช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากร

(ข) การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้นและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม

(2) เพื่อแก้ไขปัญหา

(ก) ถ้าประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ

(ข) การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหาเมื่อหาปัญหาได้ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

(3) เพื่อปรับปรุง การใช้วงจร PDCA

การใช้วงจร PDCA เพื่อการปรับปรุง คือ ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา แต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่าง ๆ หรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม





รูปที่ 5.2 วงจรคุณภาพ PDCA หรือวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (Deming Cycle)





5.4.4 จัดการคุณภาพโดยรวม

องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM มี 3 ประการ มีดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) ลูกค้า (Customer) เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอด เพราะลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะธุรกิจจะใหญ่เพียงใด ถ้าไม่สามารถขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะก่อให้เกิดโมเมนตัม(Momentum)

3. การมีส่วนร่วมจากพนักงาน (Employees Innovation) พนักงานทุกคน ทั้งพนักงานระดับล่าง และผู้บริหารในหน่วยงานจะต้องร่วมมือกัน





วัตถุประสงค์ของ TQM มีดังนี้

1. การลดต้นทุนและการพัฒนาคุณภาพสินค้าหรือบริการจะเป็นวัตถุประสงค์เบื้องต้นในการดำเนินงานด้านคุณภาพ เพื่อการดำรงอยู่
2. สร้างความพอใจและความซื่อสัตย์ของลูกค้า เพราะลูกค้าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับปัจจุบันและอนาคต ซึ่งธุรกิจจะต้องดำเนินงานในเชิงรุก
3. สร้างความพึงพอใจในงาน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้เขามีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานของธุรกิจ
4. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการเจริญเติบโตในอนาคต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างองค์การคุณภาพโดยสมบูรณ์





ประโยชน์ของ TQM มีดังนี้

1. ช่วยให้ผู้บริหารและองค์กรสามารถรับรู้ปัญหาของลูกค้า และความต้องการที่แท้จริงของตลาด เพื่อให้การผลิตสินค้าและบริการตรงกับความต้องการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า
2. ให้ความสำคัญกับระบบที่เรียบง่ายและผลลัพธ์ที่ลดความสูญเสียและความสูญเปล่าในการดำเนินงาน และการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาระบบ ขั้นตอน และการจัดเก็บข้อมูลการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ แก้ไขง่าย ไม่เสียเวลากับงานที่ไม่เพิ่มคุณค่าให้กับธุรกิจ
4. พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการสร้างรายได้ของธุรกิจทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน
5. มุ่งพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณภาพสูงสุดในทุกมิติ





5.5 การเพิ่มผลผลิต

5.5.1 ความหมายของการเพิ่มผลผลิต

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการ หรืองานที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการในการลดต้นทุนลดการสูญเสียทุกรูปแบบ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

การเพิ่มผลผลิตจะมีค่าที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรขององค์กรที่จะต้องนำเข้าสู่ระบบเพื่อใช้ในผลิตหรือการแปรรูป ซึ่งโดยทั่วไปจะประกอบไปด้วย แรงงาน เงินทุน วัตถุดิบ เครื่องจักร ที่ดิน และข้อมูลข่าวสาร
2. ผลผลิตที่ได้ (Output) หมายถึง สิ่งที่ได้ออกมาเป็นรูปธรรม หรือรับรู้ได้ ที่จัดทำขึ้นหรือผลิตขึ้นโดยหน่วยงาน
3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด คือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด





5.5.2 สาเหตุสำคัญของการเพิ่มผลผลิต

1. ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด การเพิ่มผลผลิตจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้เราใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. การเพิ่มผลผลิตเป็นเครื่องมือช่วยวางแผนทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น การกำหนดสัดส่วนของการผลิตที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อไม่ให้มีส่วนเกินซึ่งถือเป็นความสูญเปล่าของทรัพยากร
3. การแข่งขันสูงขึ้น หน่วยงาน บริษัท หรือองค์กรต่าง ๆ จะอยู่รอด และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ ซึ่งองค์กรต่าง ๆ จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่เสมอและการเพิ่มผลผลิตก็เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ และทำให้เกิดการลดต้นทุนสามารถสู้กับคู่แข่งได้





5.5.3 แนวคิดของการเพิ่มผลผลิต

1. แนวคิดทางด้านวิทยาศาสตร์ เป็นการนำหลักการจัดการแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ของเฟรดเดอริก ดับบลิว เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) มาใช้ กล่าวคือ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในการผลิตอย่างคุ้มค่า ซึ่งอาจใช้วิธีการลดต้นทุน ลดการสูญเสีย ปรับปรุงกระบวนการผลิต และมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดทางด้านเศรษฐกิจและสังคม คือ การเพิ่มผลผลิตจะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงระดับความสำเร็จของเป้าหมายพื้นฐานที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดีขึ้นของประชาชน ซึ่งได้แก่

(1) การเพิ่มผลผลิตจึงเป็นเครื่องวัดความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมได้เป็นอย่างดี

(2) การเพิ่มผลผลิตยังแสดงถึงความมีศักยภาพในการดำเนินงาน

(3) การเพิ่มผลผลิตเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจให้มั่นคง ซึ่งจะส่งผลถึงการพัฒนาประเทศชาติโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด





5.5.4 วัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิต

อุตสาหกรรมผลิต ไม่ว่าจะจะเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กหรือใหญ่ก็ตาม จะพบว่า“วัตถุประสงค์การผลิต คือ การทำกำไรให้มากที่สุดโดยการยึดครองตลาดส่วนใหญ่ให้ได้ และสามารถจ่ายเงินปันผลแก่ผู้ถือหุ้นให้ได้มากที่สุด” โดย เฮนรี ฟอร์ด (Henry Ford) ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้ง บริษัทฟอร์ดมอเตอร์ ได้เขียนหนังสือไว้ในปี ค.ศ. 1962 ที่ชื่อ Today and Tomorrow



รูปที่ 5.3 เฮนรี ฟอร์ด (Henry Ford) ผู้ก่อตั้งบริษัท ฟอร์ดมอเตอร์





วัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิตขององค์การผู้ผลิตควรยึดถือแนวทาง คือ

1. การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างครบถ้วนโดยการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของผู้ผลิตโดยทั่วไป ซึ่งอาจจะหมายรวมถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับผู้ผลิต
2. การมีกำไรที่เหมาะสมเพียงพอ การเพิ่มผลผลิตที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น องค์การผลิตสินค้าผู้บริหารจะมองต้องมีมุมมองใหม่ของการผลิตว่า “กำไร”
3. การใช้เงินทุนในการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการใช้สินทรัพย์ประเภททุน เช่น การใช้เครื่องจักร เครื่องมือ
4. การสร้างความพอใจให้แก่ผู้ถือหุ้น องค์การผู้ผลิตจะต้องเป็นผู้ที่สร้างความพึงพอใจที่แท้จริงแก่ผู้ถือหุ้น
5. การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค บุคคลผู้มีส่วนร่วมในการเพิ่มผลผลิตจนทำให้องค์การประสบความสำเร็จ
6. การปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบและลูกค้าอย่างยุติธรรม เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง “ผู้ส่งมอบ-ผู้ผลิต-ลูกค้า”





5.5.5 ประโยชน์ของการเพิ่มผลผลิต

1. สินค้าหรือบริการมีคุณภาพ
2. สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพ
3. ต้นทุนต่อหน่วยลดต่ำลง
4. มีการใช้วัตถุดิบอย่างคุ้มค่า
5. มีกำไรเพิ่มมากขึ้น และเป็นการทำกำไรที่ยั่งยืน
6. ส่งมอบสินค้า และบริการได้ทันตามความต้องการของลูกค้า
7. เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
8. ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน
9. มีการผลิตที่มีการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
10. มีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีเป็นไปตามมาตรฐานสากล
11. ประชาชนมีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ
12. ประเทศชาติมีการพัฒนาและเกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
13. มีความสามารถในการแข่งขันกับสินค้าต่างประเทศ
14. มีสินค้าที่ได้มาตรฐานสากล

