

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการการผลิตและปฏิบัติการ	1-16
1.1 บทนำ	1
1.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	2
1.3 การจัดการการผลิตและปฏิบัติการ	2
1.4 การผลิตสินค้าและการบริการ	5
1.5 บทบาทของผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	7
1.6 ความสำคัญของการเรียนการจัดการการผลิตและปฏิบัติการ	10
1.7 การวิวัฒนาการของการจัดการการผลิตและปฏิบัติการ	11
1.8 อนาคตของอาชีพในสายการจัดการการผลิตและปฏิบัติการ	14
1.9 บทสรุป	15
1.10 คำถามท้ายบท	16
บทที่ 2 การจัดการโครงการ	17-38
2.1 บทนำ	17
2.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	18
2.3 ความสำคัญของการจัดการโครงการ	18
2.4 ขั้นตอนการวางแผนโครงการ	19
2.5 การวางแผนโครงการ	20
2.6 การกำหนดตารางโครงการ	22
2.7 การควบคุมโครงการ	24
2.8 การจัดการโครงการด้วยเทคนิค PERT และ CPM	27
2.9 การเร่งโครงการ	35
2.10 บทสรุป	37
2.11 คำถามท้ายบท	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การพยากรณ์	39-76
3.1 บทนำ	39
3.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	40
3.3 ความหมายของการพยากรณ์	40
3.4 ขั้นตอนการพยากรณ์	42
3.5 วิธีการพยากรณ์	45
3.6 การพยากรณ์แบบอนุกรมเวลา	46
3.7 การพยากรณ์ด้วยรูปแบบเชิงเหตุผล	62
3.8 การพยากรณ์ในธุรกิจบริการ	68
3.9 บทสรุป	72
3.10 คำถามท้ายบท	72
บทที่ 4 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานสากล	77-106
4.1 บทนำ	77
4.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	78
4.3 นิยามและมีตีความหมายของคุณภาพ	78
4.4 การจัดการคุณภาพ	81
4.5 ตัวอย่างมาตรฐานสากลในประเทศต่าง ๆ	87
4.6 การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	88
4.7 เครื่องมือสำหรับการจัดการคุณภาพ	92
4.8 การจัดการคุณภาพในธุรกิจบริการ	102
4.9 บทสรุป	105
4.10 คำถามท้ายบท	105
บทที่ 5 การออกแบบผลิตภัณฑ์	107-130
5.1 บทนำ	107
5.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	108

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ผลิตภัณฑ์และบริการ	108
5.4 กลยุทธ์การเลือกสินค้าและบริการ	110
5.5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์	115
5.6 การออกแบบการบริการ	120
5.7 การประยุกต์ใช้แผนภูมิต้นไม้สำหรับการออกแบบผลิตภัณฑ์	124
5.8 บทสรุป	127
5.9 คำถามท้ายบท	128
บทที่ 6 การออกแบบกระบวนการ	131-162
6.1 บทนำ	131
6.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	132
6.3 กลยุทธ์การจัดกระบวนการ	132
6.4 การออกแบบและวิเคราะห์กระบวนการ	140
6.5 เทคโนโลยีสำหรับการผลิต	147
6.6 เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจบริการ	153
6.7 บทสรุป	161
6.8 คำถามท้ายบท	162
บทที่ 7 การออกแบบกระบวนการ	163-198
7.1 บทนำ	163
7.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	164
7.3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกสถานที่ตั้งสถานประกอบการ	164
7.4 วิธีการประเมินทางเลือกของสถานที่ตั้งสถานประกอบการ	172
7.5 กลยุทธ์การเลือกสถานที่ตั้งสำหรับธุรกิจบริการ	184
7.6 บทสรุป	194
7.7 คำถามท้ายบท	195

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 8 การวางผังสถานประกอบการ	199-226
8.1 บทนำ	199
8.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	200
8.3 ความสำคัญของการวางผังสถานประกอบการ	200
8.4 ประเภทของผังสถานประกอบการ	203
8.5 การจัดผังสถานที่ทำงานประเภทสำนักงาน	213
8.6 การจัดผังสำหรับคลังสินค้า	219
8.7 บทสรุป	224
8.8 คำถามท้ายบท	225
บทที่ 9 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานสากล	227-254
9.1 บทนำ	227
9.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	229
9.3 ความเป็นมาของโซ่อุปทานและคำจำกัดความ	229
9.4 การจัดการโซ่อุปทาน	233
9.5 การวัดประสิทธิภาพโซ่อุปทาน	239
9.6 การปรับปรุงระบบโซ่อุปทาน	243
9.7 ความยืดหยุ่นและความเสี่ยงในโซ่อุปทาน	246
9.8 บทสรุป	252
9.9 คำถามท้ายบท	253
บทที่ 10 การจัดการสินค้าคงคลัง	255-288
10.1 บทนำ	255
10.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	256
10.3 สินค้าคงคลัง คือ อะไร	256
10.4 ความสำคัญของการมีสินค้าคงคลัง	257
10.5 การจัดการสินค้าคงคลัง	259

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
10.6 การแบ่งสินค้าคงคลังตามความต้องการของลูกค้า	262
10.7 โมเดลสินค้าสำหรับอุปสงค์อิสระ	267
10.8 การจัดการสินค้าคงคลังในธุรกิจบริการ	284
10.9 บทสรุป	285
10.10 คำถามท้ายบท	286
บทที่ 11 การวางแผนการผลิตรวม	289-310
11.1 บทนำ	289
11.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	290
11.3 การวางแผนการผลิตรวม คือ อะไร	290
11.4 การวางแผนปฏิบัติการและการขาย	292
11.5 กลยุทธ์การวางแผนการผลิตรวม	297
11.6 วิธีการวางแผนการผลิตรวม	302
11.7 การวางแผนการผลิตรวมในธุรกิจบริการ	310
11.8 บทสรุป	309
11.9 คำถามท้ายบท	309
บทที่ 12 การวางแผนความต้องการวัตถุดิบ	311-336
12.1 บทนำ	311
12.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้	312
12.3 ระบบการวางแผนความต้องการวัตถุดิบ	312
12.4 โมเดลการวางแผนความต้องการวัตถุดิบ	319
12.5 การประยุกต์ใช้ระบบ MRP ในธุรกิจ	328
12.6 ระบบ ERP สำหรับการวางแผนความต้องการวัตถุดิบ	330
12.7 บทสรุป	332
12.8 คำถามท้ายบท	333
บรรณานุกรม	335-337

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ดัชนี	339-342
ประวัติผู้เขียน	343