

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญเรื่อง	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิดและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีการจัดการ	4
2.2 แนวความคิดการพัฒนาแบบต่อเนื่อง	5
2.3 แนวความคิดระบบคุณภาพ QS-9000	7
2.4 ข้อกำหนดระบบคุณภาพQS-9000 (Quality System Requirements QS- 9000)	14
2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตประชากรและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.2 วิธีการรายงานผลการศึกษา	51
3.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	52
3.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	52
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 กระบวนการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ใน	54
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท เคอิจิ (ประเทศไทย) จำกัด	
ขั้นตอนที่ 1 กำหนดพันธสัญญาของการนำเอาระบบคุณภาพ	57
QS-9000 มาใช้ในองค์กร	
ขั้นตอนที่ 2 แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงาน	59

	หน้า
ขั้นตอนที่ 3 กำหนดโครงสร้างของระบบเอกสาร	63
ขั้นตอนที่ 4 การให้การศึกษาแก่พนักงานทุกคนในองค์กร	72
ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำเอกสารตามความต้องการ ของระบบคุณภาพ QS-9000	72
ขั้นตอนที่ 6 การคัดเลือกนายทะเบียน	182
ขั้นตอนที่ 7 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	182
ขั้นตอนที่ 8 การตรวจติดตามเบื้องต้น	184
ขั้นตอนที่ 9 การตรวจติดตามเพื่อผ่านการรับรองระบบ	185
ขั้นตอนที่ 10 การรักษาระบบ	186
ส่วนที่ 2 ปัญหา ข้อจำกัด และผลที่ได้รับในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้	188
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	204
อภิปรายผลการศึกษา	220
ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	222
บรรณานุกรม	225
ภาคผนวก	
ก ประวัติบริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	227
ข แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษา	235
ค แบบฟอร์มการวิเคราะห์ข้อขัดข้องและผลกระทบในกระบวนการผลิต และคำอธิบาย	238
ง แบบฟอร์มแผนควบคุมและคำอธิบาย	244
จ ตารางกำหนดความสำคัญของรายการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อ คุณภาพผลิตภัณฑ์	247
ฉ ตารางกำหนดหมายเลขเอกสารในระบบคุณภาพ	250
ช แนวทางในการเขียนรายงานการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา 8 ขั้นตอน	256
ซ ตัวอย่างการเขียนวิธีปฏิบัติ	258
ฌ ตัวอย่างการเขียนเอกสารกำกับกับการปฏิบัติงาน	264
ประวัติผู้เขียน	267

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 เปรียบเทียบข้อกำหนด ISO 9000 และ QS-9000	10
2 แนวทางในการกำหนดคำถามใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเป้าหมาย	47
3 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการศึกษา	52
4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนกิจกรรม รายละเอียด ระยะเวลา และผู้ดำเนินการในการจัดทำระบบ	55
5 แผนการดำเนินงานจัดทำระบบคุณภาพ QS-9000 บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	62
6 ข้อกำหนดเพิ่มเติมของระบบคุณภาพ QS-9000 สำหรับอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	64
7 ตารางแสดงสิ่งที่ต้องนำเสนอและจัดเก็บไว้ในกระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์	106
8 หน้าที่ความรับผิดชอบเรื่องการควบคุมเอกสารและข้อมูล บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	118
9 ตารางแสดงผู้รับการตรวจติดตามตามข้อกำหนดของ QS-9000 บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	172
10 ปัญหาในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้	209
11 ข้อจำกัดในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้	212
12 ผลที่ได้รับจากการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้	213

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 การบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการหมุนวงล้อ PDCA	6
2 ข้อกำหนดทั้ง 3 ส่วน ของระบบคุณภาพ QS-9000	9
3 เปรียบเทียบกระบวนการจัดทำมาตรฐาน ISO 9000 และระบบคุณภาพ QS-9000	13
4 แผนงานการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ขั้นสูง	31
5 ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ QS-9000 ของบริษัท เคอีซี(ประเทศไทย)จำกัด	43
6 แสดงทีมดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพ QS-9000 บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	44
7 นโยบายคุณภาพของบริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	58
8 ทีมงานดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพ QS-9000 บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	61
9 โครงสร้างของระบบเอกสาร	63
10 ผังการปฏิบัติงานการทบทวนของฝ่ายบริหาร	75
11 ตัวอย่างแนวคิดพื้นฐานในการวางแผนธุรกิจระยะยาว บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	79
12 ตัวอย่างแผนธุรกิจระยะสั้น บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	80
13 ผังการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจ	81
14 ตัวอย่างการจัดทำการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า	83
15 ตัวอย่างบันทึกของกิจกรรมการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า	89
16 ผังกระบวนการจัดทำกรวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า	90
17 ตัวอย่างการวิเคราะห์ลักษณะข้อขัดข้อง และ ผลกระทบในกระบวนการ	93
18 ตัวอย่างแผนควบคุมที่มีการใช้คุณลักษณะพิเศษกำกับ	95
19 ตัวอย่างแผนควบคุม	97
20 ตัวอย่างกิจกรรมปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	99
21 ตัวอย่างข้อเสนอแนะ	102
22 ผังการปฏิบัติงานการอนุมัติผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า	107
23 ผังการปฏิบัติงานการอนุมัติผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ขายและผู้รับจ้างช่วง	108
24 ตัวอย่างเอกสารข้อกำหนดทางวิศวกรรมเกี่ยวกับอายุการใช้งานของเครื่องมือที่ใช้ในการผลิต	110

รูป	หน้า
25 ตัวอย่างแบบฟอร์มขอเปลี่ยนแปลง	112
26 ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งการเปลี่ยนแปลงให้ลูกค้าทราบ	112
27 ผังการควบคุมเอกสาร	119
28 ผังการดำเนินงานคัดเลือกผู้ขายรายใหม่	123
29 ตัวอย่างบัญชีควบคุมเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	125
30 ตัวอย่างใบกำกับการผลิต	127
31 ตัวอย่างแผนเตรียมความพร้อมป้องกันเหตุฉุกเฉินกรณีอัคคีภัย	132
32 ตัวอย่างแผนการซ่อมบำรุงเครื่องจักรตามระยะเวลาที่กำหนด	133
33 ผังการควบคุมกระบวนการ	134
34 ผังการปฏิบัติงานการตรวจและทดสอบในกระบวนการผลิต	139
35 ตัวอย่างเอกสารข้อกำหนดเฉพาะของผลิตภัณฑ์เพื่อการทดสอบคุณสมบัติทางไฟฟ้า	142
36 ตัวอย่างเกณฑ์การยอมรับที่เป็นการตรวจสอบด้วยสายตา	143
37 ผังการปฏิบัติงานการตรวจและทดสอบในขั้นตอนสุดท้าย	144
38 ตัวอย่างเอกสารกำกับการปฏิบัติงานการควบคุมห้องปฏิบัติการ	146
39 ตัวอย่างแผนการวิเคราะห์ระบบวัดประจำปี	151
40 ตัวอย่างรายงานผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	155
41 ตัวอย่างรายงานผลการวิเคราะห์ปัญหา 8 ชั้น	158
42 ผังการดำเนินงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	162
43 ตัวอย่างเอกสารรายการจัดเก็บบันทึกคุณภาพ	169
44 ตัวอย่างเอกสารกำหนดการตรวจติดตามประจำปี	173
45 ตัวอย่างรายงานผลการตรวจติดตาม	174
46 ผังการตรวจติดตามภายใน	175
47 ตัวอย่างความจำเป็นในการฝึกอบรม	178
48 ตัวอย่างแบบติดตามผลปฏิบัติงานภายหลังการฝึกอบรม	179
49 ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสถิติในการปฏิบัติงาน	181
50 สำเนาใบรับรองระบบคุณภาพ QS-9000 บริษัท เคอี่ซี(ประเทศไทย)จำกัด	187