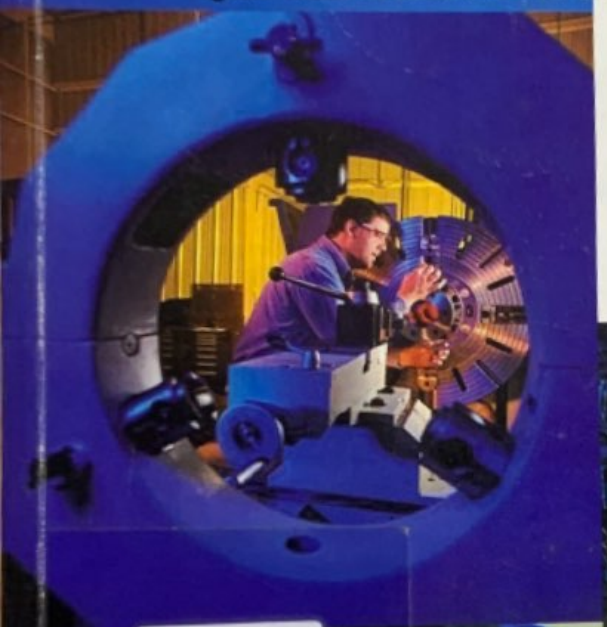
การพัฒนางาน ด้วยระบบคุณภาพ และเพิ่มผลผลิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมลักษณ์ สันติโรจนกุล



658.5
ส16ก
2548

Fa
Univ
Bu
Hospital
Engineering
Construction
Power Station

สารบัญ

หน้า

หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ 1
ความหมายของคุณภาพและระบบการบริหารคุณภาพ 2
แนวคิดการสร้างคุณภาพสมัยเดิมกับสมัยใหม่ 7
ความเป็นมาของการควบคุมคุณภาพ 8
ปัจจัยกำหนดคุณภาพ 8
สรุป 11
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 1 12

หน่วยที่ 2 การจัดกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ 15
การดำเนินกิจกรรม 5 ส 16
กิจกรรมวงจรควบคุมคุณภาพ 17
กิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน 28
กิจกรรมการบำรุงรักษาแบบมีส่วนร่วม 31
ความหมายและแนวคิดพื้นฐานของยุทธศาสตร์ Six Sigma 32
การผลิตแบบทันเวลาพอดี 33
สรุป 34
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 2 35

หน่วยที่ 3 การบริหารงานคุณภาพในองค์กร 39
ความหมายของการบริหารงานคุณภาพในองค์กร 40
วัตถุประสงค์การบริหารงานคุณภาพ 40
หลักการบริหารงานคุณภาพ 40
ต้นทุนคุณภาพ 45
สรุป 47
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 3 48

หน่วยที่ 4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 51
ความหมายของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 53
ลักษณะสำคัญของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 53

วัตถุประสงค์การจัดทำมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 54
ประวัติความเป็นมาของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 54
ประโยชน์ของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 57
อนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 : 1994 58
แนวทางการใช้ข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 61
การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์กับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์
อุตสาหกรรม 70
สรุป 71
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 4 72

หน่วยที่ 5 การจัดระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 : 2000 74
โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 76
ข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 78
ขั้นตอนการเตรียมรับมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 101
สรุป 102
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 5 103

หน่วยที่ 6 ระบบเอกสารคุณภาพ 105
ความหมายของระบบเอกสาร 106
โครงสร้างของระบบเอกสารคุณภาพ 107
ขั้นตอนการเตรียมเอกสาร 108
ประโยชน์ของระบบเอกสาร 109
เทคนิคการเขียนเอกสารคุณภาพ 110
การเขียนคู่มือคุณภาพ (QM) 110
การเขียนคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM) 123
การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (WI) 126
ระบบการควบคุมเอกสารและบันทึกคุณภาพ 131
การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล 132
สรุป 137
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 6 138

หน่วยที่ 7 การประเมิน 141
ความหมายการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ 142

คุณสมบัติและจรรยาบรรณของผู้ประเมิน 143
ประเภทของการประเมิน 143
พื้นฐานของหลักการประเมิน 144
ขั้นตอนการประเมินภายใน 145
ขั้นตอนการประเมินภายนอก 154
สรุป 155
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 7 156
หน่วยที่ 8 การเขียนรายงาน 159
การเขียนรายงาน 160
โครงสร้างของรายงาน 160
ตัวอย่างรายงานผลการดำเนินงานกลุ่มคุณภาพ QCC 163
ตัวอย่างรายงานการตรวจสอบผลการดำเนินงาน 171
สรุป 173
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 8 174
หน่วยที่ 9 การเพิ่มผลผลิตในองค์กร 177
ความหมายและทัศนะของการเพิ่มผลผลิตในองค์กร 178
ประสิทธิภาพ 179
ประสิทธิผล 179
ผลิตภาพ 179
ทัศนะการเพิ่มผลผลิตในองค์กร 181
ปัจจัยกำหนดการเพิ่มผลผลิต 182
หลักการเพิ่มผลผลิตโดยบุคลากร 183
หลักการเพิ่มผลผลิตโดยเทคโนโลยี 187
แบบฝึกหัด หน่วยที่ 9 188
เฉลยแบบฝึกหัด 190
บรรณานุกรม 192