



สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดการ คุณภาพ

ปรียาวดี ผลเอนก



10041410

ห้องสมุด วพบ. สุรินทร์





สารบัญ

	หน้า
คำนำ	5
สารบัญ	7
สารบัญตาราง	14
สารบัญภาพ	16
บทที่ 1 บทนำเรื่องคุณภาพ	1
ความหมายของคุณภาพ	1
มุมมองของคุณภาพ	2
คุณภาพการบริการ	4
คุณภาพการออกแบบ	5
วิวัฒนาการทางด้านคุณภาพ	6
คุณภาพและการได้เปรียบทางการแข่งขัน	10
กฎคุณภาพกับวงจรเต็มมิ่ง	11
สรุป	13
คำถามท้ายบท	15
บทที่ 2 การจัดการคุณภาพโดยรวม	17
ความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวม	17
องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวม	18
โมเดลของการจัดการคุณภาพโดยรวม	19
กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการคุณภาพโดยรวม	20
เครื่องมือและเทคนิคของการจัดการคุณภาพโดยรวม	24

	หน้า
การนำ PDSA ไปใช้ในการจัดการคุณภาพโดยรวม	25
การเลือกกระบวนการเพื่อการปรับปรุง	26
วงจร PDSA เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	27
อุปสรรคในการนำ TOM มาใช้	29
สรุป	31
คำถามท้ายบท	32
บทที่ 3 การเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ	33
ความหมายของการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ	34
เหตุผลในการทำการเปรียบเทียบ	34
เคล็ดลับในการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ	36
ชนิดของการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ	37
วัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ	38
การกำหนดกระบวนการในการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ	41
ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องในการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ	42
กระบวนการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ	43
สาเหตุที่การเปรียบเทียบล้มเหลว	47
สรุป	49
คำถามท้ายบท	49
บทที่ 4 การผลิตแบบลีน	51
ความหมายของการผลิตแบบลีน	51
การจัดความสูญเปล่า	52
ความสูญเปล่า 7 ประการ	54

	หน้า
เครื่องมือและเทคนิคของระบบการผลิตแบบลีน	59
ประโยชน์ในการนำระบบการผลิตแบบลีนมาใช้	63
การนำระบบลีนมาใช้ในห่วงโซ่อุปทาน	64
ลีนในงานบริการ	65
ตัวอย่างการนำลีนมาใช้ในงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ	66
สรุป	68
คำถามท้ายบท	69
บทที่ 5 ไคเซน	71
ความหมายของไคเซน	72
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	72
ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำไคเซน	73
กิจกรรมไคเซน	73
หลักการพื้นฐาน 3 ประการของไคเซน	75
เป้าหมายของไคเซน	77
การนำไคเซนไปใช้	78
สรุป	80
คำถามท้ายบท	81
บทที่ 6 การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ	83
เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพ	84
กระบวนการควบคุม	85
เครื่องมือที่ 1 : แผนภูมิการไหลของกระบวนการ	86
เครื่องมือที่ 2 : ผังแสดงเหตุและผล	90

เครื่องมือที่ 3 : ใบตรวจสอบหรือตารางตรวจสอบ	92
เครื่องมือที่ 4 : แผนภูมิพาเรโต	94
เครื่องมือที่ 5 : ผังการกระจาย	96
เครื่องมือที่ 6 : ฮิสโทแกรม	97
เครื่องมือที่ 7 : แผนภูมิควบคุม	99
สรุป	100
คำถามท้ายบท	101
บทที่ 7 ผังควบคุม	103
การจัดการคุณภาพด้วยการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ	103
การวัดคุณภาพ : การวัดคุณลักษณะและความผันแปร	104
การนำการควบคุมเชิงสถิติมาใช้งานบริการ	105
บริเวณที่ใช้ผังควบคุม	106
ผังควบคุม	106
ผังควบคุมสำหรับข้อมูลผันแปร	110
ผังควบคุมสำหรับข้อมูลคุณลักษณะ ,	111
ผัง p chart	111
ผัง c chart	116
Mean (\bar{X}) chart	119
Range (R) chart	125
การใช้ผัง R chart และ \bar{X} chart เข้าด้วยกัน	127
สรุป	128
คำถามท้ายบท	129

บทที่ 8 ชิกซ์ชิกมา	133
ความหมายของชิกซ์ชิกมา	133
ต้นกำเนิดของชิกซ์ชิกมา	134
กรอบแนวคิดของชิกซ์ชิกมา	135
แก่นแท้ของชิกซ์ชิกมา	136
วิธีการชิกซ์ชิกมาของบริษัท GE	137
โมเดลของชิกซ์ชิกมา	138
การออกแบบชิกซ์ชิกมา	143
การนำชิกซ์ชิกมาไปปฏิบัติ	144
สิ้นชิกซ์ชิกมา	145
สรุป	146
คำถามท้ายบท	147
บทที่ 9 การขยายหน้าที่ด้านคุณภาพ	149
ความหมายของการขยายหน้าที่ด้านคุณภาพ	149
ประโยชน์ของ QFD	151
ทีม QFD	152
เสียงจากลูกค้า	152
ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และมาตรฐานผลิตภัณฑ์	153
บ้านแห่งคุณภาพ	156
เสียงจากลูกค้า (ความต้องการของลูกค้า) : WHATs	157
เสียงจากบริษัท (ข้อกำหนดด้านเทคนิค) : HOWs	159
เมทริกซ์ความสัมพันธ์ภายในระหว่าง WHATs และ HOWs	160
เมทริกซ์ของความสัมพันธ์ด้านเทคนิค	163

เมทริกซ์การวางแผน	164
การจัดอันดับข้อกำหนดด้านเทคนิค	168
การสร้างบ้านแห่งคุณภาพ	172
สรุป	173
คำถามท้ายบท	174
บทที่ 10 การเลือกซีพพลายเออร์	175
ความสำคัญของซีพพลายเออร์	175
การเลือกซีพพลายเออร์	176
มาตรฐานของซีพพลายเออร์	176
สัญญาระยะยาว	177
การกำหนดระบบคุณภาพของซีพพลายเออร์	178
การตรวจสอบคุณภาพของซีพพลายเออร์	178
การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของซีพพลายเออร์	179
การมีส่วนร่วมในการพัฒนาซีพพลายเออร์	179
การจัดตำแหน่งของระบบคุณภาพ	179
การตรวจสอบคุณภาพและผลิตภัณฑ์	180
การตรวจสอบวัตถุดิบรับเข้า	181
การประเมินซีพพลายเออร์	181
องค์ประกอบในการประเมินซีพพลายเออร์	184
สรุป	186
คำถามท้ายบท	187

บทที่ 11 การลดต้นทุนการผลิต	189
ต้นทุนคุณภาพ	189
ประเภทของต้นทุนคุณภาพ	191
การลดต้นทุนแห่งคุณภาพ	193
โมเดลต้นทุนคุณภาพในภาวะที่ดีที่สุดของจูราน	194
การวิเคราะห์ต้นทุนความเสียหายภายนอก	196
การวิเคราะห์ต้นทุนความเสียหายภายใน	197
สรุป	199
คำถามท้ายบท	199
บทที่ 12 มาตรฐานระบบคุณภาพ	201
ISO	201
ความเป็นมาของ ISO 9000	202
อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000	203
ประโยชน์ของ ISO 9000	203
มาตรฐาน ISO 9001	204
ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001: 2000	205
ระบบบริหารคุณภาพ	206
มาตรฐาน ISO 9001: 2008	207
ผู้ให้การรับรองระบบ ISO	208
สรุป	209
คำถามท้ายบท	209
บรรณานุกรม	211