

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำเกี่ยวกับคุณภาพ	1
- คุณภาพคืออะไร	1
- ความหมายของการควบคุมคุณภาพ	4
- การเปรียบเทียบระหว่างการควบคุมคุณภาพแบบตะวันตกและตะวันออก	6
บทที่ 2 วิวัฒนาการของคุณภาพ	9
- ยุคของการตรวจสอบ	9
- ยุคของการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ	10
- ยุคของการประกันคุณภาพ	12
- ยุคของการบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์	14
- นักคิดที่มีบทบาทกับคุณภาพ	16
บทที่ 3 การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	19
- TQM คืออะไร	20
- ความหมายของ TQM	22
- หลักการของ TQM	25
- การนำ TQM ไปปฏิบัติในองค์การ	28
- จุดเด่นของการเป็นองค์การคุณภาพ	32
บทที่ 4 กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	35
- วิวัฒนาการของกลุ่มคุณภาพ	36
- ความหมายของกลุ่มคุณภาพ	39
- ขั้นตอนในการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	41
- เทคนิคการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	44
- ประโยชน์ของกลุ่มคุณภาพ	51
- ตัวอย่างผลงานกลุ่มคุณภาพ	54

	หน้า
บทที่ 5 เทคนิคการควบคุมคุณภาพ	67
- ใบตรวจสอบ (Check Sheet)	68
- พังก้างปลา (Fishbone Diagram)	72
- แผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart)	79
- ฮิสโตแกรม (Histogram)	91
- แผนภาพการกระจาย (Scatter Diagram)	107
- กราฟ (Graph)	115
- แผนภูมิควบคุม (Control Chart)	119
บทที่ 6 การเปรียบเทียบยุคเพื่อความเป็นเลิศ (Benchmarking)	123
- ความเข้าใจเกี่ยวกับ Benchmarking	124
- ความหมายของ Benchmarking	125
- รูปแบบการทำ Benchmarking	127
- กระบวนการทำ Benchmarking	129
บทที่ 7 การผลิตแบบทันเวลาพอดี (JIT)	137
- ความหมายของการผลิตแบบทันเวลา	138
- ปรัชญาของการผลิตแบบทันเวลา	139
- ระบบสัญญาณไฟ	142
- การกำจัดความสูญเปล่า	144
- JIT กับการจัดการสินค้าคงคลัง	150
บทที่ 8 กิจกรรม 5 ส	157
- คุณลักษณะของ 5 ส	158
- ขั้นตอนการนำ 5 ส ไปปฏิบัติ	160
- ประโยชน์ของกิจกรรม 5 ส	163

	หน้า
บทที่ 9 มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000	165
- หลักการของ ISO 9000	167
- ลักษณะสำคัญของ ISO 9000	168
- การเลือกใช้ ISO 9000	170
- ข้อกำหนดของ ISO 9000	175
- ขั้นตอนการขอใบรับรอง ISO 9000	191
- ISO 9000:2000	192
บทที่ 10 มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000	201
- เกณฑ์การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ฉลากเขียว	203
- การจัดทำระบบ ISO 14001	205
บทที่ 11 มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 18000	211
- ขั้นตอนการจัดทำ ISO 18000	212
- การนำ ISO 18000 ไปใช้	214
- การเตรียมขอการรับรอง ISO 18000	215
บรรณานุกรม	219