

การประกัน คุณภาพ



รศ. ศุภชัย นาทะพันธ์

สารบัญ

บทที่ 1	วิวัฒนาการของการประกันคุณภาพ.....	9
1.1	ความหมายของคุณภาพ	10
1.2	วิวัฒนาการทางคุณภาพ.....	12
1.3	การประกันคุณภาพ.....	17
	แบบฝึกหัดบทที่ 1.....	25
บทที่ 2	การวางแผนคุณภาพ	27
2.1	การวางแผนคุณภาพ.....	30
2.2	แนวทางในการเก็บรวบรวมความต้องการของลูกค้า	35
2.3	การกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ	42
2.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวางระบบกิจกรรม	54
2.5	การออกแบบระบบงาน	56
2.6	การออกแบบกระบวนการทำงาน.....	73
2.7	ข้อเสนอแนะในการวางแผนคุณภาพ	78
	แบบฝึกหัดบทที่ 2.....	81

บทที่ 3	การควบคุมคุณภาพ	83
3.1	การควบคุมวัตถุดิบ	91
3.2	การควบคุมกระบวนการ	94
3.3	การควบคุมสภาพแวดล้อม	99
3.4	การประยุกต์ระบบ	101
3.5	การปรับปรุงแก้ไข	102
	แบบฝึกหัดบทที่ 3	109
บทที่ 4	การตรวจประเมินคุณภาพ	111
4.1	ประเภทของการตรวจประเมิน	113
4.2	การตรวจประเมินระบบการประกันคุณภาพ	115
4.3	การตรวจประเมินสถานที่จริง	121
4.4	วิธีการตรวจประเมิน	124
4.5	คุณสมบัติของผู้ตรวจประเมิน	128
4.6	การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจ	130
	แบบฝึกหัดบทที่ 4	135
บทที่ 5	การบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพ	137
5.1	หลักการจัดการระบบการประกันคุณภาพ	138
5.2	การบริหารระบบ	143
5.3	การกำหนดยุทธศาสตร์	146
5.4	การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน	156
5.5	การบริหารจัดการด้านเอกสารขององค์กร	163
	แบบฝึกหัดบทที่ 5	165
บทที่ 6	การปรับปรุงพัฒนาผลการดำเนินการ	167
6.1	การวางแผนการปรับปรุง	167
6.2	การตรวจติดตามและการวัด	170

6.3 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน.....	174
6.4 การนำเสนอโครงการ.....	176
6.5 การปรับปรุงผลการดำเนินการ.....	181
แบบฝึกหัดบทที่ 6.....	187
อภิธานศัพท์.....	189
ดัชนี.....	193
บรรณานุกรม.....	197