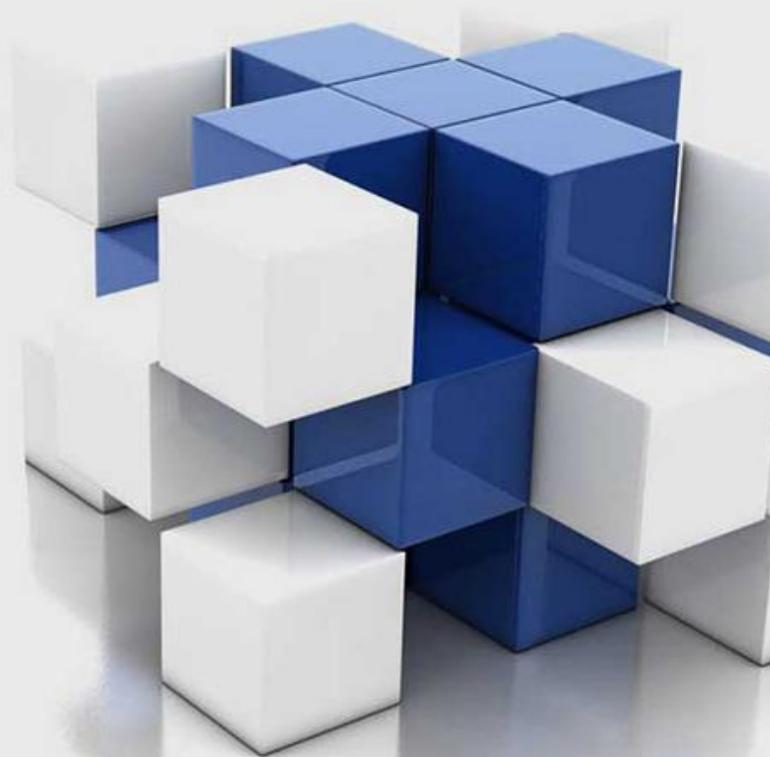




QMT2401

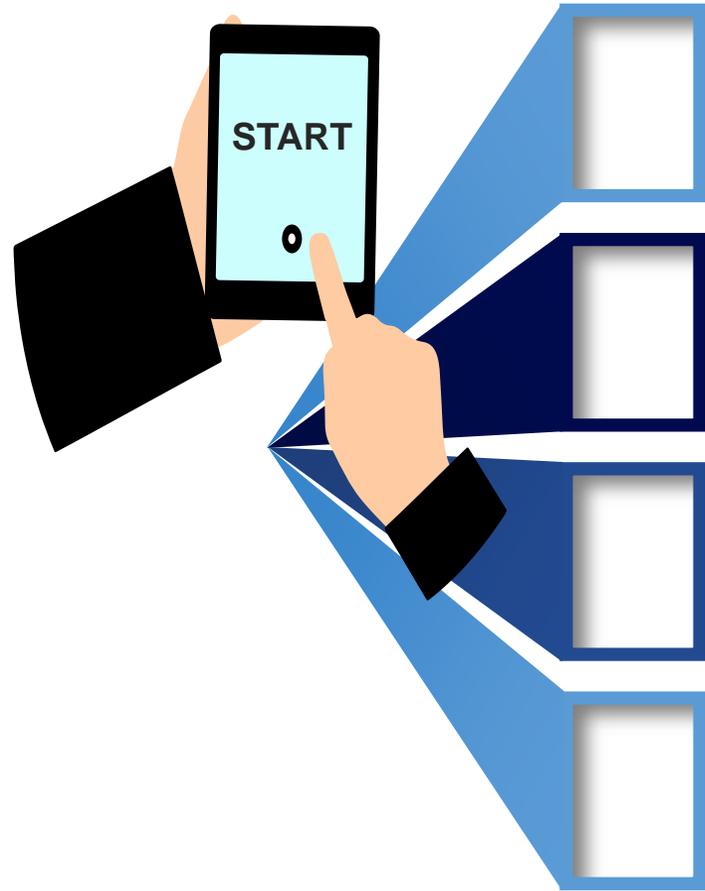
การจัดการระบบการประกันคุณภาพ



ในยุคสมัยที่มีการแข่งขันสูง การประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับองค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับการยอมรับคุณภาพ จากลูกค้า จากการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพก่อนล่วงหน้า ให้กับองค์กร โดยการพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นกว่าเดิม นั่นคือ คุณภาพสามารถรับประกันได้ จากการวางระบบคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนคุณภาพ, การควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามแผน และการตรวจประเมินผลลัพธ์ ที่ได้จากการวางแผน

ดังนั้นองค์กรที่ต้องการอยู่รอดได้ในตลาดระยะยาว ต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้กับองค์กรเอง การประกันคุณภาพสามารถประยุกต์ได้ทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคการศึกษา

# หลักการประกันคุณภาพ



## 1. หลักการประกันคุณภาพ (Principle of QA)

- การเปลี่ยนทัศนคติผู้บริโภค
- คุณภาพจากผู้บริโภค
- การประกันคุณภาพหลังการขาย
- การบริการลูกค้า
- แนวทางการบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

## คุณภาพสำหรับลูกค้าประกอบด้วย

1. การปฏิบัติงานได้ สามารถใช้งานได้ตามหน้าที่ที่กำหนด
2. สวยงาม มีรูปร่าง ผิวสัมผัส กลิ่น รสชาติ สี สันตึงดูดี
3. คุณสมบัติพิเศษ มีความแตกต่างพิเศษจากคู่แข่ง
4. ความสอดคล้อง ใช้งานได้ตามที่หวังไว้
5. ความปลอดภัย มีความเสี่ยงน้อยที่สุด
6. มีความน่าเชื่อถือ ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ
7. ความคงทน อายุการใช้งานนานในระดับหนึ่ง
8. มีคุณค่า สร้างความประทับใจ มีภาพพจน์ที่ดี
9. การบริการหลังการขาย บริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง  
รับฟังความเห็นของลูกค้า

## คุณภาพสำหรับผู้ผลิตประกอบด้วย

1. ผลิตให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
2. มีระดับของเสียอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด
3. ผลิตตามมาตรฐานที่ตั้งไว้
3. มีต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลต่อระดับราคาที่ยอมรับได้

# ต้นทุนคุณภาพ

## ด้านการป้องกัน (Prevention)

ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการป้องกันไม่ให้เกิดของเสียหรือการทำงานที่บกพร่อง เช่น การอบรมคนงาน การวางแผนด้านคุณภาพ การออกแบบผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

## ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Appraisal)

ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบระหว่างการผลิต  
เช่น ค่าจ้างพนักงานตรวจสอบคุณภาพ  
ค่าห้องปฏิบัติการค่าอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

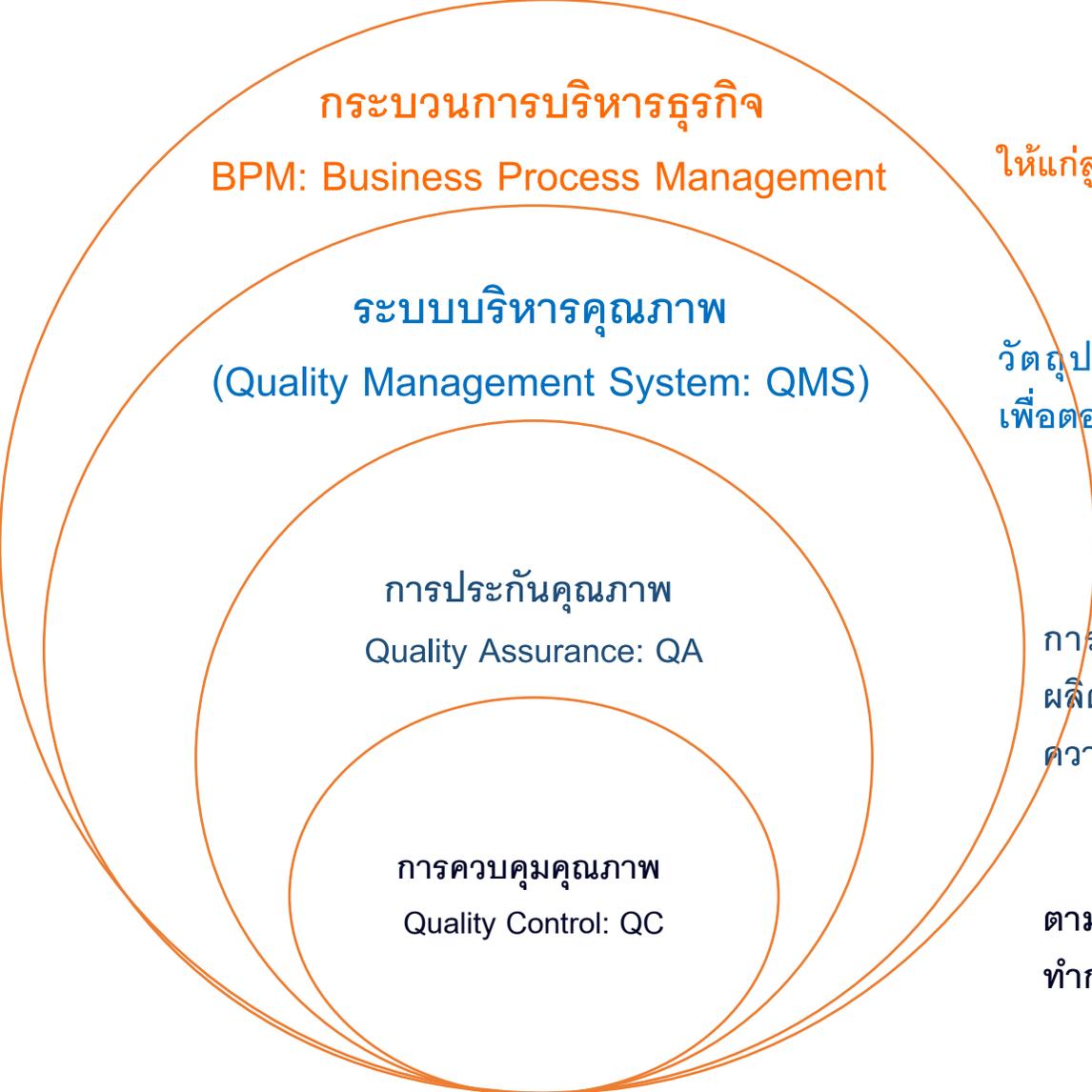
## ด้านความเสียหายภายใน (Internal Failure)

ค่าใช้จ่ายแก้ไขงานก่อนส่งสินค้าหรือบริการไปยังลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดค่าแรง ค่าวัสดุติบในการปรับปรุง แก้ไข

## ด้านความเสียหายภายนอก (External Failure)

ค่าใช้จ่ายที่ตรวจพบหลังจากสินค้าถึงมือลูกค้า  
ตรวจสอบการซ่อมสินค้า ประกันสินค้า

ควบคุมคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐาน ที่เรียกกันว่าระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System: QMS) ได้มีการกำหนดตำแหน่ง QA และ QC ขึ้นมาเพื่อควบคุมคุณภาพของสินค้า ซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อกระบวนการผลิตอย่างมาก ซึ่งทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างพึงพอใจให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง



กระบวนการต่างๆของธุรกิจที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า”

ระบบการบริหารจัดการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างถูกต้องและมีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถือเป็นข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน

การวางแผนอย่างมีระบบ ถือเป็น การวิเคราะห์ปัญหาล่วงหน้า เพื่อกำหนดขั้นตอนการผลิตสินค้าหรือบริการ รวมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุข้อบกพร่องและความผิดพลาดของผลิตภัณฑ์จากเอกสาร work instructions เพื่อให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้

การควบคุมคุณภาพสินค้าหรือบริการให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน ถือเป็นกระบวนการตรวจสอบตำหนิและจุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะทำการส่งกลับไปแก้ไขหรือตัดทิ้ง

# ความหมายของคุณภาพ

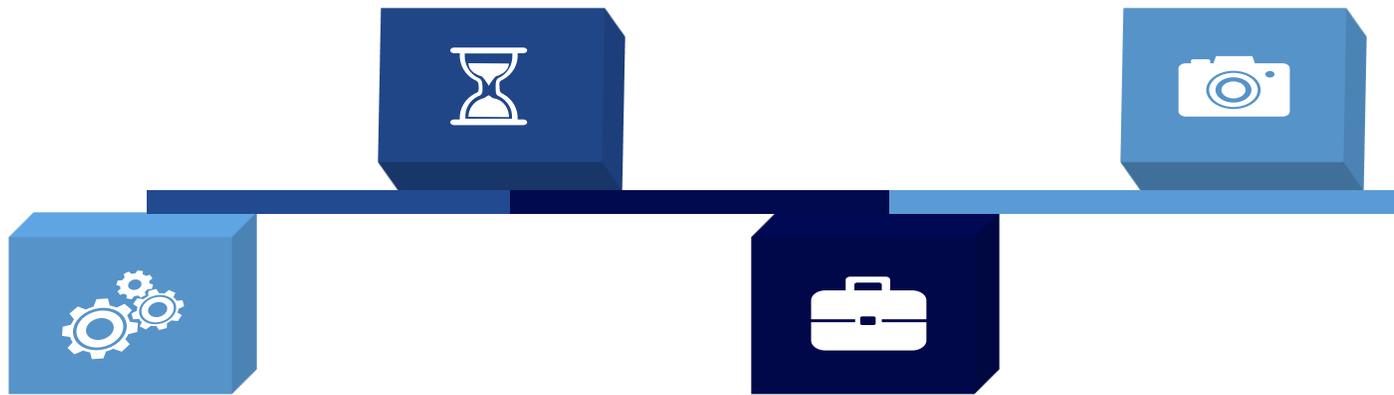
คุณภาพ (Quality) เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้ธุรกิจได้รับความเจริญก้าวหน้าจากความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการที่ลูกค้าได้รับ

Juran, J.M.

คุณภาพ คือสิ่งที่ปลอดภัยจากข้อบกพร่อง (Freedom from Deficiencies) ที่ต้องทำงานซ้ำ (Rework) ส่งผลให้ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

Juran, J.M.

คุณภาพ คือลักษณะเด่นของผลิตภัณฑ์ (Feature of Product) เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

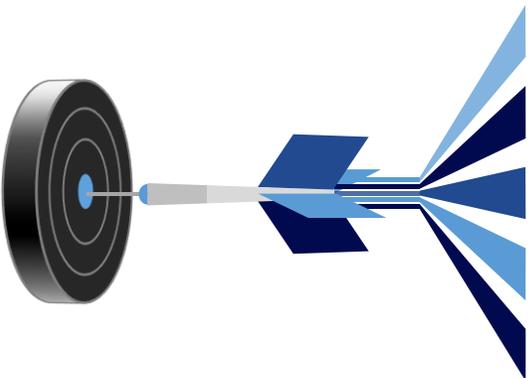


ISO 9000 : 2005

คุณภาพ คือระดับ (ต้องปรับปรุง ดี ดีมาก) ของคุณลักษณะต่างๆ ทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองข้อกำหนดด้านคุณภาพ

ศุภชัย นาทะพันธ์

การที่ผู้ผลิตผลิตสินค้าหรือบริการ เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังโดยลูกค้า (หรือผู้ใช้สินค้าหรือบริการ) เป็นผู้ตัดสินระดับของคุณภาพ



**การควบคุมคุณภาพ (Quality Control หรือ QC)** หมายถึงกิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติเพื่อสนองตอบความต้องการด้านคุณภาพ ภายในธุรกิจ โดยการตรวจสอบ การวัด และการทดสอบที่มุ่งจะควบคุมวัตถุดิบ กระบวนการ และการกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทั้งหมด เช่น การสุ่มตัวอย่างปลากระป๋องตรวจสอบรสชาติ การควบคุมคุณภาพนั้นการตรวจสอบและแยกแยะของดีและของเสียออกจากกัน โดยระบุเป็นร้อยละของของเสียที่พบจากล็อตการผลิต เพื่อควบคุมมิให้ของเสียมีมากเกินกว่าที่กำหนดและในปัจจุบันนี้ **การควบคุมคุณภาพมุ่งเน้นที่ของเสียต้องเป็นศูนย์**

**การประกันคุณภาพ (Quality Assurance หรือ QA)** หมายถึง การดำเนินการเพื่อคุณภาพตามระบบและแผนงานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อมั่นใจต่อผลิตภัณฑ์นั้นว่ามีคุณค่ากับลูกค้า



สมรรถภาพ  
และความน่าเชื่อถือ



ความชัดของสัญญาณ  
การเข้าถึงได้ทุกสถานที่



ตรงเวลา  
เพราะไม่มีปัญหาจราจร

# วิวัฒนาการของการประกันคุณภาพ

คุณภาพเป็นปัจจัยหลักที่ถูกค่าใช้ในการพิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ รวมถึงคุณภาพก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อต้นทุนที่เกิดขึ้นเมื่อสินค้าหรือบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ (ไม่มีคุณภาพ) เช่น ค่าแรงตามจำนวนชั่วโมงของพนักงานในการซ่อมสินค้า ค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ซ่อม ค่าใช้จ่ายจากการใช้เครื่องจักรเพื่อซ่อม ค่าใช้จ่ายในการทดสอบซ้ำ ค่าบรรจุภัณฑ์ใหม่ และค่าขนส่งสินค้าที่ซ่อมเสร็จ เป็นต้น

ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องมีการรับรองว่าสินค้าและบริการที่มีการซื้อขายนั้นจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ถูกค้ายอมรับ เนื่องจากปริมาณการผลิตต่อลื้อมากโดยพนักงานหลายคน นั่นคือ สินค้าและบริการต้องมีการรับประกันคุณภาพ (Quality Guarantee)

ดังนั้นการรับประกันคุณภาพจึงต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญวางระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance; QA) เพื่อกำหนดงาน/กิจกรรมในทุกะดับของการจัดการเพื่อสนับสนุนธุรกิจในการผลิตสินค้าและการให้บริการ

# วิวัฒนาการทางคุณภาพ

I QC QA QM

ระดับการจัดการคุณภาพ

04 (Quality Management; QM)

กิจกรรมทั้งหมดที่ชี้นำและควบคุมองค์กรให้บรรลุผลลัพธ์ด้านคุณภาพในเรื่องความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง

ระดับการควบคุมคุณภาพ  
(Quality Control; QC)

เทคนิคหรือกิจกรรม ที่ทำให้การผลิตสินค้าหรือบริการ มีความแปรผันจากข้อกำหนดคุณภาพน้อยที่สุด

02

ระดับการประกันคุณภาพ

(Quality Assurance; QA)

การวางแผนในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการ เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพ และป้องกันความผิดพลาดที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

03

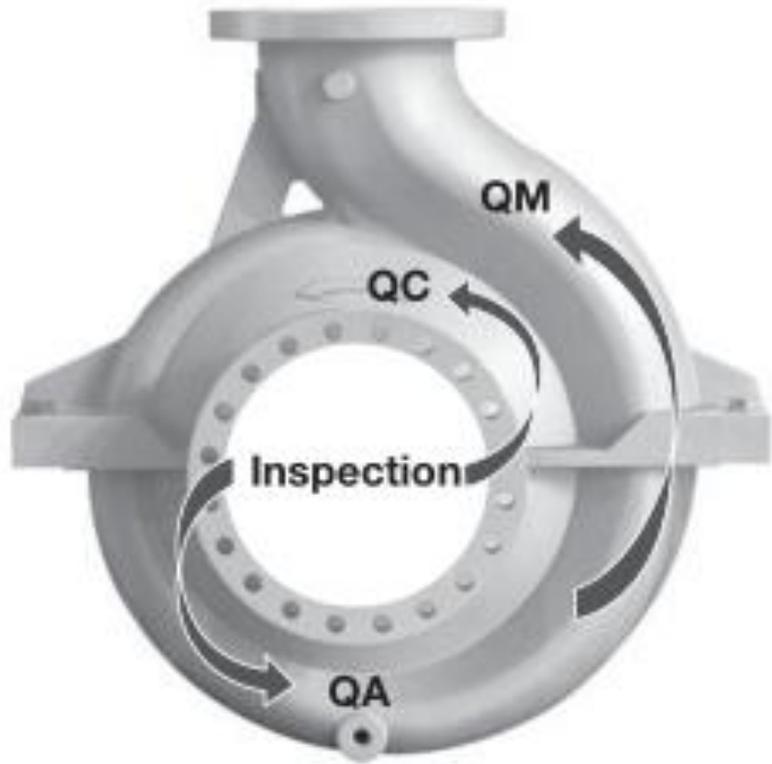
ระดับการตรวจสอบ  
(Inspection ; I)

01

ตรวจสอบให้สินค้าหรือบริการ ที่เป็นของเสีย ไม่ส่งต่อไปยังลูกค้า



# วิวัฒนาการทางคุณภาพ



วิวัฒนาการทางคุณภาพตามแบบจำลอง  
ของปั๊มแบบหอยโข่ง  
ที่มา: รศ. ศุภชัย นาทะพันธ์, 2562.

I – QC – QA – QM

วิวัฒนาการทางคุณภาพมี 4 ระดับ เริ่มจาก ระดับการตรวจสอบ (Inspection; I) ไปสู่ระดับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC) จากนั้นเกิดการพัฒนาจากระดับการควบคุมคุณภาพไปสู่ระดับการประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) แล้วจึงเกิดการพัฒนาจากระดับการประกันคุณภาพไปสู่ระดับการจัดการคุณภาพ (Quality Management; QM)

ระดับการตรวจสอบ (Inspection; I)



ระดับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC)

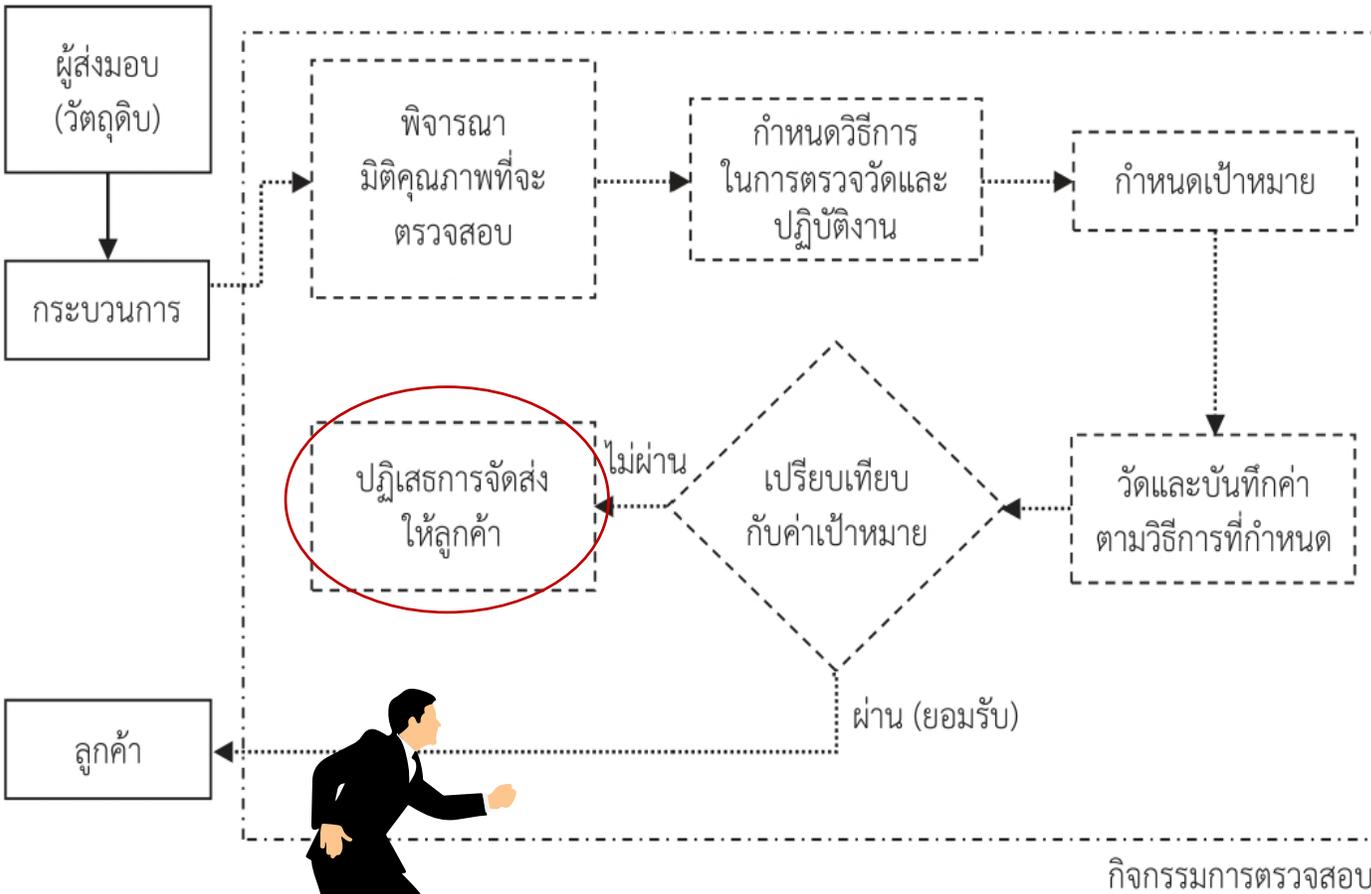


ระดับการควบคุมคุณภาพไปสู่ระดับการประกันคุณภาพ (Quality Assurance; QA)



ระดับการประกันคุณภาพไปสู่ระดับการจัดการคุณภาพ (Quality Management; QM)

# ระดับการตรวจสอบ (Inspection; I)



01

ระดับการตรวจสอบ

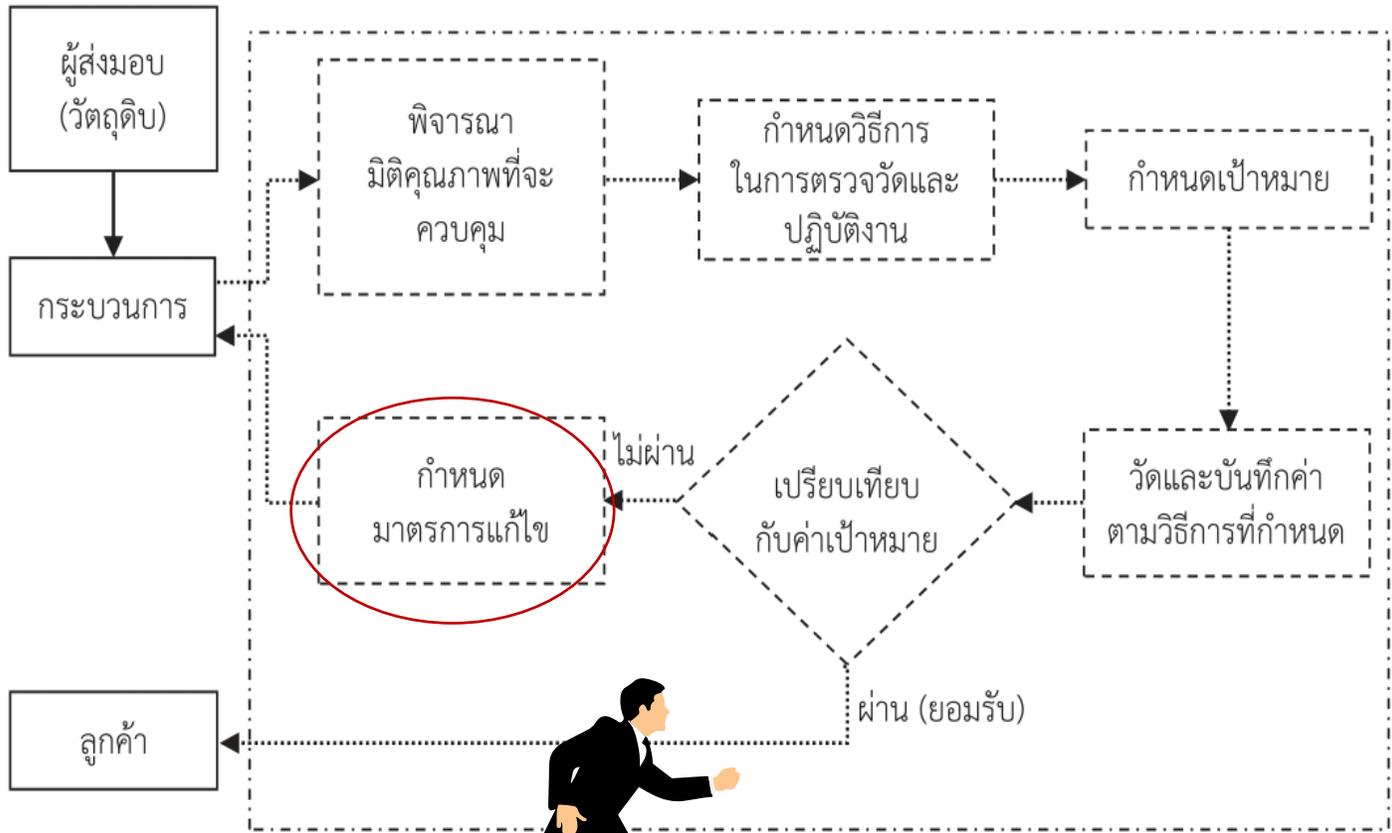
(Inspection; I)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2425 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับคุณภาพ เริ่มจากการตรวจสอบ (Inspection) เพื่อคัดแยกสินค้าที่เป็นของเสียหรือที่มีตำหนิออกก่อนการจัดส่งให้กับลูกค้า

โดยที่การตรวจสอบคือ การตรวจวัดว่าค่าการปรับตั้งและสภาวะการผลิตเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงการตรวจวัดหรือการทดสอบคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการในกระบวนการผลิต เพื่อเปรียบเทียบหรือประเมินคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพหรือค่าเป้าหมายที่ตกลงกับลูกค้าหรือไม่

ถ้าผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านตามข้อกำหนดด้านคุณภาพแล้ว ลูกค้าจึงจะยอมรับผลิตภัณฑ์หรือบริการ แต่ถ้าผลิตภัณฑ์หรือบริการไม่ผ่านตามข้อกำหนดด้านคุณภาพแล้ว ผู้ผลิตก็จะไม่จัดส่งให้ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าจะปฏิเสธการยอมรับ

# ระดับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC)



ระดับการควบคุมคุณภาพ  
(Quality Control; QC)



02

จากการตรวจสอบทำให้พนักงานในฝ่ายผลิตเชื่อว่า "สินค้า หรือชิ้นส่วนที่เป็นของเสียหรือมีตำหนิจะถูกตรวจพบ" โดยพนักงานตรวจสอบ ดังนั้นประมาณปี พ.ศ. 2463 อุตสาหกรรมเริ่มแยกฝ่ายควบคุมคุณภาพออกจากฝ่ายผลิต เพื่อให้พนักงานตรวจสอบเป็นผู้ตรวจสอบสินค้าหรือชิ้นส่วนของฝ่ายผลิต โดยที่การควบคุมคุณภาพ (Quality Control; QC) คือเทคนิคหรือกิจกรรมใดๆ ในการควบคุมการผลิต ให้เกิดสินค้าหรือบริการที่มีความแปรผันน้อยที่สุด โดยการตรวจวิเคราะห์ว่า จะยอมรับหรือปฏิเสธสินค้าหรือบริการ

กรณีที่สินค้าหรือบริการได้รับการยอมรับ หมายถึงองค์กรมีกระบวนการควบคุมการผลิตให้เกิดสินค้าหรือบริการที่มีคุณลักษณะสอดคล้องตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ

และสำหรับกรณีที่สินค้าหรือบริการถูกปฏิเสธ องค์กรต้องดำเนินการวิเคราะห์และกำจัดสาเหตุของการเกิดสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพในกระบวนการผลิต เพื่อป้องกันสินค้าหรือบริการถูกปฏิเสธจากลูกค้า โดยอาศัยหลักการทางสถิติเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการผลิตสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณมากได้สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพ

# ระดับการควบคุมคุณภาพไปสู่ระดับการประกันคุณภาพ (Quality Assurance; QA)



เมื่อชิ้นส่วนต่างๆ ที่ผลิตสามารถใช้ทดแทนกันได้ เนื่องจากประยุกต์ระบบการควบคุมคุณภาพ ย่อมส่งผลให้องค์กรกล้าที่จะประกันกระบวนการผลิตชิ้นงานได้ว่าองค์กรมีกระบวนการผลิตที่ได้รับการควบคุม

จากนั้นประมาณปี พ.ศ. 2467 จึงเริ่มเกิดการประกันคุณภาพขึ้น โดยประยุกต์ในฝ่ายออกแบบ ฝ่ายผลิต และฝ่ายติดตั้ง เนื่องจากการประกันคุณภาพ (Quality Assurance; QA) คือ กิจกรรม (Activities) การวางแผนเพื่อจัดแบ่งกระบวนการหลักเป็นกระบวนการย่อยๆ อย่างเป็นระบบระเบียบ และสามารถนำไปปฏิบัติได้

ในระบบคุณภาพ (QA มุ่งเน้นการแสดงให้เห็นให้ประจักษ์ว่า แต่ละชิ้นส่วนที่ผลิตจะถูกผลิตตามมาตรฐานที่ถูกออกแบบ/ข้อกำหนดด้านคุณภาพ ซึ่งมาตรฐานจะกำหนดเฉพาะกิจกรรมที่จำเป็นในกระบวนการผลิตที่ต้องอาศัยความอดุสาหะ เช่น กิจกรรมการวางแผนการผลิตโดยวิศวกรอุตสาหกรรม กิจกรรมการผลิตโดยพนักงาน กิจกรรมการตรวจสอบโดยพนักงานตรวจสอบ กิจกรรมการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพ) และสามารถ สร้างความมั่นใจ (Confidence) ในระยะยาวให้กับลูกค้าทั้งหมด (All Customers) ว่าองค์กรมีการกำหนดกระบวนการในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพ ที่สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดด้านคุณภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลายตามข้อกำหนดด้านคุณภาพที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้



# ระดับการประกันคุณภาพไปสู่ระดับการจัดการคุณภาพ (Quality Management; QM)

ส่วนการจัดการคุณภาพถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรเพื่อการแข่งขันในตลาด ประมาณปี พ.ศ. 2523 เป็นต้นมา โดยที่การจัดการคุณภาพ (Quality Management; QM) คือ กิจกรรมทั้งหมด (All Activities) ในองค์กรที่ส่งผลต่อการชี้นำและการควบคุมองค์กรให้บรรลุผลลัพธ์ (Achieving Results) ตามเป้าหมายทางธุรกิจด้านคุณภาพในเรื่องของ "ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (All Stakeholders)" ตามข้อกำหนดด้านคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ ไม่เว้นแม้กระทั่งผู้ผลิตวัตถุดิบ (Suppliers) ก็ต้องจัดส่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ถูกรอกแบบ/ข้อกำหนดด้านคุณภาพที่องค์กรกำหนด

ตัวอย่างของระบบการจัดการคุณภาพที่องค์กรสามารถประยุกต์ ระบบการจัดการคุณภาพในระดับชาติ (เช่น MBNQA ของประเทศสหรัฐอเมริกา, TQA ของประเทศไทย และรางวัล DEMING ของประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น) หรือระบบการจัดการคุณภาพที่องค์กรพัฒนาขึ้นเอง กล่าวคือ ระบบการจัดการคุณภาพพัฒนาขึ้นเพื่อให้ผลการดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงระบบการจัดการคุณภาพยังก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของกิจกรรมทั้งหมดภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ

## MBNQA ของประเทศสหรัฐอเมริกา

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA)

เป็นรางวัลแห่งชาติที่นำแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management : TQM) มาใช้เพื่อประเมินองค์การต่าง ๆ และมอบรางวัล

- ด้านภาวะผู้นำ** = กำหนดทิศทางและวิสัยทัศน์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งสามารถสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์นั้นไปสู่ผู้บริหารและพนักงานในทุกกระดับ การประเมินผลองค์กรมาใช้ในการปรับเปลี่ยนองค์กรและการตัดสินใจ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงชุมชนที่องค์กรเกี่ยวข้อง
- ด้านการวางแผนกลยุทธ์** = การวิเคราะห์และพยากรณ์ปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและการแข่งขันขององค์กร กำหนดวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์ในระดับต่างๆ รวมถึงแนวทางในการแปลงวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์นั้นไปสู่แผนปฏิบัติการและการกำหนดเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร
- ด้านลูกค้าและตลาด** = การทำความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดและกลุ่มลูกค้าของตน การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวหรือความต้องการของลูกค้า วิเคราะห์ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และรักษาลูกค้าไว้กับองค์กร พร้อมทั้งแสวงหาลูกค้าใหม่
- ด้านการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล** = การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในระดับต่างๆ แนวทางในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมา นอกจากนี้ยังรวมถึงความพร้อมของระบบข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร และคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย
- ด้านทรัพยากรบุคคล** การบริหารทรัพยากรที่เหมาะสมภายในองค์กร การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน การประเมินผลพนักงาน การวิเคราะห์ทักษะและความสามารถหลักที่บุคลากรขององค์กรควรมี การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมและการสร้างความพอใจให้กับพนักงาน
- ด้านการบริหารกระบวนการภายใน** = กระบวนการในการบริหารงานทั่วไปภายในองค์กร ทั้งในด้านของการออกแบบกระบวนการให้เหมาะสมกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- ด้านผลการดำเนินงาน** = การที่สรุปรวมทุกด้านเข้าด้วยกัน มุ่งเน้นการนำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในแต่ละด้านมาพิจารณา เช่น ด้านลูกค้า ด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ ด้านสถานะทางด้านการเงินและการตลาด ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม



## TQA ของประเทศไทย

TQA ย่อมาจาก Thailand Quality Award เป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการในทุกด้านตลอดจนผลประกอบการที่ดีขององค์กร มาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันว่าเทียบเท่ากับองค์กรที่มีคุณภาพสูงสุดในโลก มีเพื่อสนับสนุนการนำแนวทางคุณภาพไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน สุวีธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อแสดงให้นานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรของประเทศไทย

### คำถามของเกณฑ์รางวัล

1. การนำองค์กร: องค์กรแบ่งปันวิสัยทัศน์และนำองค์กรอย่างไร และองค์กรทำให้มั่นใจถึงการกำกับดูแลองค์กรที่ดีอย่างไร
2. กลยุทธ์: องค์กรเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตอย่างไร
3. ลูกค้า: องค์กรรับฟังลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันลูกค้าอย่างไร
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: องค์กรใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพื่อการตัดสินใจอย่างไร
5. บุคลากร: องค์กรสร้างความผูกพันและเอื้ออำนาจการตัดสินใจบุคลากรขององค์กรอย่างไร
6. การปฏิบัติการ: องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่า การปฏิบัติการที่มอบคุณค่าแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
7. ผลลัพธ์: องค์กรดำเนินการได้ดีเพียงใด



THAILAND  
QUALITY  
AWARD



ธนาคารออมสินรับรางวัล  
คุณภาพแห่งชาติ  
(Thailand Quality Award : TQA)  
ในปี 2563



เคาน์เตอร์เซอร์วิสรับรางวัล  
คุณภาพแห่งชาติ  
(Thailand Quality Award : TQA)  
ในปี 2564

## DEMING ของญี่ปุ่น

Deming Prize ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1951 เพื่อรำลึกถึง Dr. W. Edward Deming ซึ่งเป็นผู้ที่สอนชาวญี่ปุ่นในเรื่องการควบคุมคุณภาพ จนสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดีและราคาถูกเพื่อส่งออกไปขายทั่วโลก ส่งผลให้ญี่ปุ่นกลายเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจ

Deming Prize จึงเป็นรางวัลที่มอบให้กับบริษัทอุตสาหกรรมทั่วโลกที่มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นจากการใช้ระบบจัดการอย่างมีคุณภาพ (TQM) โดยมีส่วนร่วมจากพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์กรได้อย่างเหมาะสมในแบบฉบับของตนเอง (Unique) องค์กรที่ได้รับ Deming Prize จึงเป็นที่ยอมรับทั้งในญี่ปุ่นและนานาชาติว่าเป็นองค์กรที่มีการจัดการที่ดีเยี่ยมตามมาตรฐานโลก โดยรางวัลมี 3 ประเภท ได้แก่

- **Deming Prize for individuals** เป็นรางวัลที่ให้เฉพาะชาวญี่ปุ่นที่มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ยอมรับในด้านการศึกษาวิจัยหรือการประยุกต์ใช้ในองค์กร ผู้ที่ได้รับรางวัลนี้มักเป็น อาจารย์มหาวิทยาลัยและผู้บริหารระดับสูงของภาคธุรกิจ

- **Deming Application Prize** เป็นรางวัลที่ให้กับองค์กรทั้งในและนอกญี่ปุ่น โดยที่องค์กรดังกล่าวจะต้องมีการจัดการธุรกิจได้อย่างอิสระด้วยตนเองในการใช้ทรัพยากร มีระบบประกันคุณภาพเชิงรวม และมีอำนาจในการจัดการกับกำไรและพัฒนาธุรกิจขององค์กร

- **Quality Control Award for Operation Business Units** เป็นรางวัลที่ให้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่ไม่มีความเป็นอิสระที่จะจัดการธุรกิจได้ด้วยตนเองแต่มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในส่วนองงานที่อยู่ในความรับผิดชอบจากการประยุกต์ใช้ TQM ได้อย่างเหมาะสม



บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด หรือ เอสซีจี โลจิสติกส์ ได้รับรางวัล “Deming Prize” ในการประกาศผลรางวัลประจำปี 2013

# การประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพไม่ได้มุ่งเน้นที่ระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการเท่านั้น แต่ยังต้องมุ่งเน้นที่การกำหนดมาตรฐานให้กับกระบวนการ (Processes) ที่ใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์และให้บริการ ซึ่งบางครั้งอาจถึงขั้นต้องปรับปรุงเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิตหรือปรับปรุงเทคนิคที่ใช้ในการบำรุงรักษา เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดด้านคุณภาพ (การปรับปรุง คือการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ) โดยใช้แนวคิด **“Do it right the first time.”** มาเป็นหลักในการผลิตผลิตภัณฑ์ การประกันคุณภาพเป็นกลไกป้องกันที่สำคัญ มิใช่เป็นเพียงการควบคุมคุณภาพ แต่เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า มีการควบคุมและปฏิบัติการสอดคล้องกับข้อกำหนด การประยุกต์ใช้ระบบประกันคุณภาพ จะต้องมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงาน การควบคุม กระบวนการอย่างถูกต้องและเป็นระบบ

## นิตยการประกันคุณภาพจาก ISO 9000

การประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดด้านคุณภาพ

## นิตยการประกันคุณภาพจาก Montgomery, D.C.

การประกันคุณภาพ คือกลุ่มของกิจกรรมที่ทำให้เกิดความมั่นใจในระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถอ้างไว้ได้อย่างเหมาะสม

## นิตยการประกันคุณภาพจาก Oakland

การประกันคุณภาพ เป็นการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพโดยการวางแผนกิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบในทุกกระบวนการผลิต (รวมถึงระบบเอกสาร)

แผนก	ความต้องการ	กิจกรรม (Pj)
<b>1. การตลาด (Marketing)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเข้าถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์/บริการ</li> <li>2. การรับรู้ลักษณะเด่นของผลิตภัณฑ์/บริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การโฆษณาผลิตภัณฑ์/บริการ</li> <li>2. การอบรมพนักงานขายให้เข้าใจลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์/บริการ</li> </ol>
<b>2. การออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การออกแบบตรงตามความต้องการ เช่น มีความแข็งแรงตามมาตรฐาน ภายใต้น้ำหนักที่เหมาะสมและปลอดภัย</li> <li>2. การออกแบบผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับระดับคุณภาพ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเลือกวัสดุให้กับผลิตภัณฑ์ พร้อมทั้งจัดทำผลิตภัณฑ์ต้นแบบ</li> <li>2. การวิเคราะห์คุณสมบัติทางวิศวกรรมให้กับผลิตภัณฑ์</li> <li>3. การออกแบบผลิตภัณฑ์โดยการประยุกต์วิศวกรรมคุณค่า</li> </ol>
<b>3. การจัดซื้อ (Purchasing)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ชิ้นส่วนหรืออะไหล่มีคุณภาพตามข้อกำหนดด้านคุณภาพที่แผนกออกแบบผลิตภัณฑ์ระบุ</li> <li>2. การจัดส่งชิ้นส่วนหรืออะไหล่มาทันเวลา</li> <li>3. ราคาของชิ้นส่วนหรืออะไหล่เหมาะสม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การวางแผนการสั่งซื้อ</li> <li>2. การกำหนดวิธีการในการจัดซื้อ</li> <li>3. การเสาะหาชิ้นส่วนหรืออะไหล่</li> <li>4. การเลือกผู้ส่งมอบที่ตระหนักในคุณภาพ</li> <li>5. การเสนอราคา</li> <li>6. การประเมินใบเสนอราคา</li> <li>7. การต่อรองราคา</li> <li>8. การขออนุมัติจัดซื้อ</li> <li>9. การติดตามคำสั่งซื้อ</li> <li>10. การรับมอบชิ้นส่วนหรืออะไหล่ที่สั่งซื้อ</li> </ol>
<b>4. การวางแผนการผลิต (Production Planning)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนการผลิตสามารถส่งมอบงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด</li> <li>2. การเตรียมวัตถุดิบ เครื่องมือ และอะไหล่ที่พร้อมตลอดช่วงระยะเวลาการผลิต</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การใช้เทคนิคการวิจัยดำเนินงานในการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาในระบบงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด</li> <li>2. การจัดตารางการผลิตโดยการจัดลำดับงานตามกำลังการผลิตและทรัพยากรที่มี</li> </ol>

# กิจกรรมที่ต้องประกัน คุณภาพในภาคการ ผลิต

แผนก	ความต้องการ	กิจกรรม (ปี)
<b>5. การออกแบบกระบวนการผลิต (Process Design)</b>  <b>ผู้รับผิดชอบ :</b> วิศวกรรมอุตสาหกรรม	1. การออกแบบกระบวนการเหมาะสมกับระดับคุณภาพ	1. การระบุข้อกำหนดทางเทคนิค (Specifications) ของกระบวนการผลิตที่สมเหตุผล 2. การออกแบบและเลือกเทคโนโลยี เครื่องมือ และวิธีการผลิต 3. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับแต่ละผลิตภัณฑ์
<b>6. การผลิตและประกอบ (Manufacturing and Assembly)</b>	1. การได้ผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตามการออกแบบ	1. การทบทวนแบบ 2. การทบทวนแผนการผลิต 3. การผลิตและประกอบตามกระบวนการผลิตที่ได้ออกแบบ
<b>7. การตรวจสอบและทดสอบผลิตภัณฑ์ (Finished Goods Inspection and Testing)</b>	1. การรับประกันสมรรถภาพของผลิตภัณฑ์ 2. ความสอดคล้องตามมาตรฐานการตรวจสอบและทดสอบ	1. การตรวจสอบและทดสอบการใช้งานของผลิตภัณฑ์
<b>8. การจัดเก็บผลิตภัณฑ์ (Warehousing)</b>	1. การขนส่งผลิตภัณฑ์ได้ทันเวลาโดยไม่เกิดความเสียหาย 2. การรักษาสภาพผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ 3. ปริมาณผลิตภัณฑ์คงคลังถูกต้อง	1. การขนส่งผลิตภัณฑ์ 2. การจำแนกพื้นที่ในการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ 3. การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ 4. การชั่งและตรวจสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ 5. การตรวจสอบจำนวนผลิตภัณฑ์
<b>9. การให้บริการลูกค้า (Customer Service)</b>	1. ความเข้าใจในการติดตั้ง และการใช้งานผลิตภัณฑ์ 2. การส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ครบและทันเวลา	1. การจัดเส้นทางขนส่งผลิตภัณฑ์ 2. การส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ตามจุดหมายที่กำหนด

# กิจกรรมที่ต้องประกันคุณภาพในภาคการผลิต

# องค์ประกอบที่สำคัญของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการควบคุมคุณภาพการผลิต (Quality Control in Production) โดยทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. **การกำหนดระดับคุณภาพ** จะถูกกำหนดจากความต้องการของลูกค้าและศักยภาพของหน่วยงานโดยผู้บริหารจะต้องประกาศนโยบายคุณภาพ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจต่อคุณภาพและถือเป็นเป้าหมายการบริหารคุณภาพของบริษัทผู้ผลิต

2. **การกำหนดหน้าที่ด้านคุณภาพในแต่ละหน่วยงาน** แต่เดิมนั้นการจัดการด้านคุณภาพจะทำหน้าที่การตรวจสอบเพื่อแยกของเสียออกจากของดี แต่ปัจจุบันเน้นเรื่องการป้องกันมากกว่า การตรวจสอบคุณภาพควรอยู่ในทุกขั้นตอนการทำงาน ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดหน้าที่ด้วยคุณภาพของบุคคลและหน่วยงานด้วยความชัดเจนเป็นระบบ

3. **การจัดทำมาตรฐานองค์กร** เมื่อกำหนดมาตรฐานจะต้องมีการอบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจ และปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง รวมทั้งมีการทบทวน และปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มาตรฐานสูงขึ้น

4. **การควบคุมกระบวนการ** เป็นการควบคุมกระบวนการผลิตไม่ให้เกิดสิ่งผิดปกติในกระบวนการและการควบคุมให้งานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

## วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

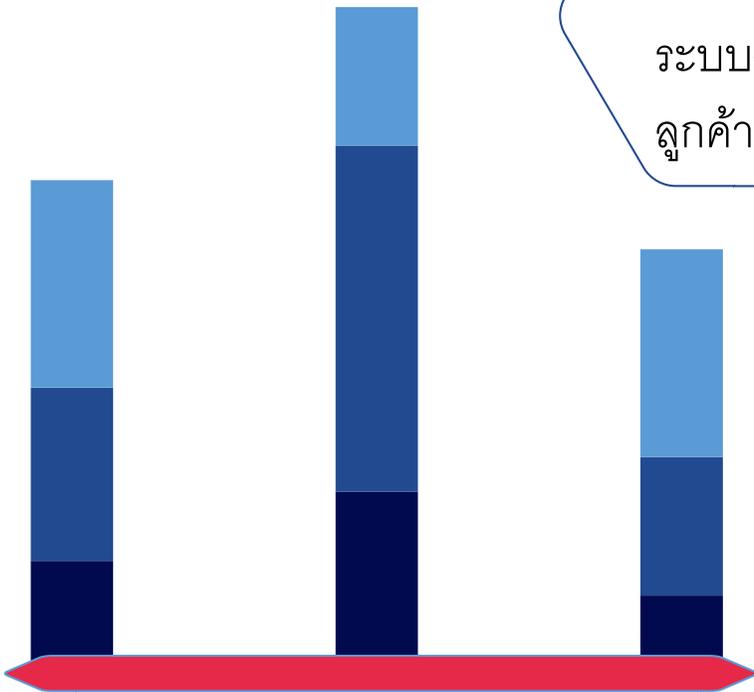
วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ คือการประกันลูกค้า (Customer Assurance)

ให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้าหรือบริการจากการลดความไม่แน่นอน (Uncertainties)

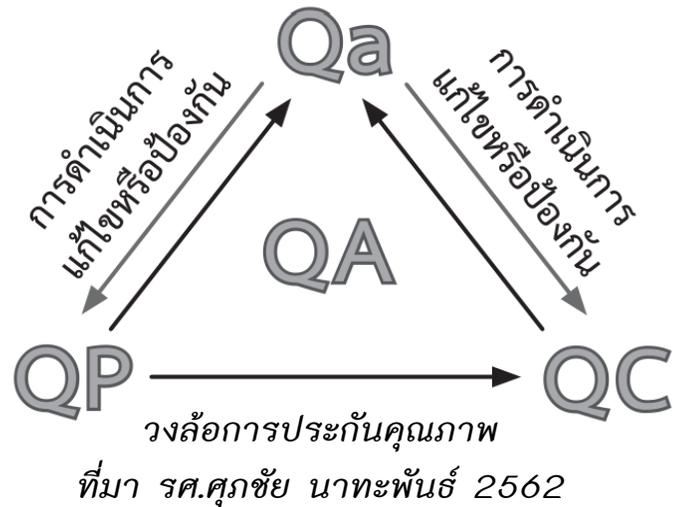
และความผิดพลาด (Errors) ของ QP

## หน้าที่สำคัญของแผนกประกันคุณภาพ

การให้คำแนะนำ (Guidance) และการสนับสนุน (Support) พนักงานภายในองค์กรในการจัดทำระบบงานและกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงที่จะไม่บรรลุข้อกำหนดด้านคุณภาพของลูกค้า



# วงล้อการประกันคุณภาพ



QA คือ การวางแผนหรือเป็นการวางระบบ โดยการวางแผนคุณภาพ คือ (Quality Planning; QP) กิจกรรม (Activities) ที่จำเป็นอย่างเป็นระบบต่อระดับความไว้วางใจหรือความมั่นใจตามข้อกำหนดด้านคุณภาพของลูกค้า

โดยการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพก่อนล่วงหน้า, การควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐานของระบบคุณภาพที่องค์กรได้วางแผนไว้ (นั่นคือ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control; QC))

การตรวจประเมินคุณภาพ (Quality audit/assessment; Qa) เปรียบเทียบกับแผนคุณภาพและจุดควบคุมภายในกระบวนการที่ได้วางไว้อย่างเป็นระบบ และการดำเนินการแก้ไข (Corrective Action; CA) หรือป้องกัน (Preventive Action; PA) กิจกรรมที่ผลิตสินค้าหรือบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

องค์ประกอบ	กิจกรรม (Pi)
<b>1. การวางแผนคุณภาพ (QP)</b> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดลูกค้า/กลุ่มลูกค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>กำหนดรายละเอียดที่ลูกค้า/กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการและคาดหวัง</li> <li>แปลงความต้องการของลูกค้าให้เป็นข้อกำหนดด้านคุณภาพ</li> <li>กำหนดวัตถุประสงค์ของคุณภาพและเป้าหมาย</li> <li>นำเสนอระบบงาน/กระบวนการปฏิบัติงานปัจจุบัน (ถ้ามี)</li> <li>ออกแบบระบบงาน</li> <li>ออกแบบกระบวนการทำงาน</li> </ol>
<b>2. การควบคุมคุณภาพ (QC)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดจุดควบคุมภายในกระบวนการ</li> <li>กำหนดตัววัด (Measures) และเครื่องมือวัดที่เหมาะสม</li> <li>ทบทวนเกณฑ์/มาตรฐาน/ค่าเป้าหมายที่ใช้ในการควบคุม</li> <li>พัฒนาวิธีการในการตรวจสอบและวิธีการในการวัด</li> <li>ปฏิบัติตามระบบงาน/กระบวนการทำงาน รวมถึงวิธีการตรวจสอบและวิธีการวัด</li> <li>วิเคราะห์ผลการตรวจสอบและป้อนกลับให้ผู้รับผิดชอบ</li> <li>ออกมาตราการในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการที่มีผลการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับค่าเป้าหมาย/ค่าที่มาตรฐานกำหนด</li> </ol>
<b>3. การตรวจประเมินคุณภาพ (Qa)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจประเมินระบบคุณภาพทั้งระบบเอกสารและการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ โดยองค์กรต้องเปรียบเทียบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานกับระบบมาตรฐานที่ต้องการ รวมถึงการตรวจติดตามประเด็นปัญหาที่องค์กรต้องได้รับการปรับปรุงจากผลการตรวจประเมินระบบคุณภาพของปีก่อนหน้า (ถ้ามี)</li> <li>รายงานผลการตรวจประเมินระบบคุณภาพ พร้อมทั้งอธิบายและแปลความหมายผลการประเมินทั้งกระบวนการและผลิตภัณฑ์/บริการ</li> </ol>
<b>4. การดำเนินการแก้ไข (CA) หรือป้องกัน (PA)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการแก้ไขและป้องกันกระบวนการที่มีผลประเมินไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดด้านคุณภาพของลูกค้า</li> </ol>



การทำอาหาร

กับการประกันคุณภาพ



หากต้องการประกันคุณภาพอาหารให้มีรสชาติเหมือนเดิม

จะต้องดำเนินการอย่างไร

## การประกันคุณภาพ รสชาติอาหาร



อร่อยไม่ซ้ำ เพราะจำสูตรไม่ได้

การประกันรสชาติ สามารถประกันได้ตามกิจกรรมดังต่อไปนี้

### 1. การวางแผนจัดทำอาหาร อย่างน้อย 3 กิจกรรม

1.1 การกำหนดอาหารและสูตรอาหารที่จะทำ

1.2 การซื้อวัตถุดิบ ซึ่งควรจัดซื้อตามชนิด/ตราสินค้าที่กำหนด เพื่อให้รสชาติ

ไม่แตกต่างกัน เช่น น้ำตาลทรายอาจไม่เหมาะกับการทำส้มตำ, หรือน้ำตาลทรายแดงอาจไม่เหมาะกับการหมักหมูปิ้ง เป็นต้น

1.3 การจัดเตรียมวัตถุดิบตามส่วนผสมและภาชนะ ประกอบด้วย การล้างทำความสะอาด การซั่ง/ตวงวัตถุดิบ การจัดเก็บใส่ภาชนะ และการหมักอาหาร (ถ้ามี)

**หมายเหตุ :** ภาชนะหรืออุปกรณ์ในการปรุงอาหารที่สัมผัสกับอาหารต้องทำจากวัสดุที่ไม่ทำปฏิกิริยากับอาหาร ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

## การประกันคุณภาพ รสชาติอาหาร



อร่อยไม่ซ้ำ เพราะจำสูตรไม่ได้

การประกันรสชาติ สามารถประกันได้ตามกิจกรรมดังต่อไปนี้

2. การทำอาหารตามสูตรที่ระบุในคู่มือการทำอาหาร (กำหนดขั้นตอนการปรุงอาหาร)

นั่นคือมีการควบคุมคุณภาพการทำอาหาร รวมถึงมีการควบคุมคุณภาพระหว่างการทำอาหาร เช่น การพิจารณาสีอาหารที่ทำ การพิจารณากลิ่น/ความหอมก่อนดำเนินการขั้นต่อไป และการพิจารณารสชาติขณะปรุง เพื่อให้ได้อาหารรสชาติตามสูตรที่กำหนด

3. การตรวจประเมินคุณภาพ อาหารโดยการใช้ใบรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงระดับความมั่นใจในคุณภาพอาหารจากลูกค้า

4. การปรับปรุงคุณภาพอาหาร ในกรณีที่รสชาติไม่เป็นไปตามที่ระบุ เช่น ร้านก๋วยเตี๋ยวต้องมีเส้นที่เหนียวนุ่ม มีลูกชิ้นที่มีคุณภาพ (ที่ใช้เนื้อปลา 100 เปอร์เซ็นต์ หรือใช้หมูเนื้อแน่นหรือที่สดใหม่ ไม่มีกลิ่นคาว) มีน้ำซุปรสเข้มข้นที่หวานหอม ปราศจากผงชูรส และมีทั้งน้ำใส ต้มยำ และเย็นตาโฟที่มีรสจัด

## การประกันคุณภาพ รสชาติอาหาร



**อร่อยไม่ซ้ำ เพราะจำสูตรไม่ได้**

### การประกันรสชาติ สามารถประกันได้ตามกิจกรรมดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 3 จะทำให้ทราบถึงความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้า เช่น ลูกค้าบางรายต้องการหวานน้อยกว่าสูตรที่กำหนด ลูกค้าบางรายต้องการเผ็ดกว่าสูตรที่กำหนด ลูกค้าบางรายต้องการปริมาณอาหารมากกว่าสูตรที่กำหนด ลูกค้าบางรายไม่ทานเนื้อหมู/เนื้อวัว ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเมนูเพิ่มเติมในอนาคต เช่น การกำหนดปริมาณการปรุงเฉพาะรสชาติที่ลูกค้าต้องการ การกำหนดสูตรอาหารตามสัดส่วนการปรุงอาหารสำหรับอาหารจานพิเศษ และการกำหนดสูตรอาหารตามชนิดของเนื้อสัตว์ที่ใช้ปรุงอาหาร

คุณภาพของอาหาร ผู้ผลิตต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการบริโภคของลูกค้า โดยการวางแผนคุณภาพสำหรับการควบคุมสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องตามมติการผลิตให้ได้ตามมาตรฐาน (Conformance) GMP เพื่อป้องกันการปนเปื้อนที่อาจเกิดขึ้นกับอาหาร เช่น บริเวณ ทำอาหารต้องไม่มีน้ำขังเฉอะแฉะ สกปรก และอยู่ห่างจากบริเวณที่มีฝุ่นมาก รวมถึงมีมาตรการป้องกันสัตว์และแมลงไม่ให้เข้าไปใกล้บริเวณที่ทำอาหาร



# หน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ

- กำหนดการดำเนินการในการควบคุมคุณภาพ การจัดทำระบบคุณภาพและการควบคุมภายในห้องปฏิบัติการ
- กำหนดแนวทางการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ กระบวนการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป
- ทบทวน ตรวจสอบการดำเนินการตามระบบคุณภาพของทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการสอดคล้องตามระบบคุณภาพที่กำหนดทุกระบบ
- ทบทวนสาเหตุและการกำหนดแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ เพื่อลดข้อบกพร่องในองค์กร และลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ประสานงานกับ ฝ่ายต่างๆ ในการประเมินความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ประชุมร่วมกันกำหนดมาตรการควบคุม คัดเลือกเกณฑ์ สุขลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม กำหนดจุดวิกฤติที่ต้องควบคุม และทบทวนตามความถี่ที่กำหนด
- ตรวจสอบและทบทวน การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ และประสานงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องของข้อกำหนดกฎหมาย
- บริหารบุคลากรในฝ่ายประกันคุณภาพให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่เหมาะสมกับและตำแหน่ง และส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรในฝ่าย



# Millimed



หน้าแรก > เกี่ยวกับเรา > ประกันคุณภาพการผลิต

## ประกันคุณภาพการผลิต

บริษัท มิลลิเมด จำกัด ได้จัดตั้งหน่วยงานในการทำงานส่วนรับประกันคุณภาพในทุกขั้นตอนการผลิต ตั้งแต่เริ่มรับวัตถุดิบเข้ามา ไปจนถึงกระบวนการหลังจากผลิตภัณฑ์ถูกจำหน่ายออกสู่ตลาด โดยแผนกควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และแผนกประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ซึ่งดำเนินงานโดยกลุ่มเภสัชกร และนักวิทยาศาสตร์ชั้นนำ มากด้วยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการตรวจวิเคราะห์คุณภาพวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานคุณภาพเวชภัณฑ์ระดับสากล

โดยขั้นตอนในการทำงานของระบบประกันคุณภาพ และระบบควบคุมคุณภาพ มีดังต่อไปนี้

1. ควบคุมคุณภาพวัตถุดิบ (Raw Material Control)
2. ควบคุมคุณภาพภาชนะบรรจุ (Packaging Material Control)
3. ควบคุมคุณภาพระหว่างกระบวนการผลิต (In Process Control)
4. ควบคุมคุณภาพยาสำเร็จรูป (Finished Product Control)
5. ควบคุมคุณภาพยาหลังออกสู่ตลาด (Post Marketing Control)



## QA Pharmacist

---

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

- วางแผน ประสานงานการจัดการระบบบริหารคุณภาพโรงงาน
- จัดทำและเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน Validation รวมถึงติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำ WI, Update WI งานในฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ทบทวนและจัดทำเอกสารด้านคุณภาพต่างๆ เช่น Annual Product Review เป็นต้น
- กำหนดตารางตรวจสอบ เอกสารระบบคุณภาพ และแก้ไขปัญหาในการตรวจสอบ
- ฝึกอบรมพนักงานในส่วนของระบบคุณภาพตามแผนฝึกอบรมประจำปี
- ค้นคว้าข้อมูล และ Update กฎหมายและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และทำการสื่อสารให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- ตอบข้อซักถามของลูกค้า (Customer complain)

### คุณสมบัติของผู้สมัคร

- เพศ ชาย/หญิง อายุ 25 - 35 ปี
- วุฒิมัธยมศึกษา ปริญญาตรี เกษีษศาสตร์
- บุคลิกภาพเหมาะสม มนุษย์สัมพันธ์ดี
- มีทักษะการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่ดี
- คล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการทำงาน ตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- เปิดใจเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา

หากสนใจสมัครงานในตำแหน่งนี้ ส่งประวัติและผลงานมาที่ Email : [recruitment@sandm.co.th](mailto:recruitment@sandm.co.th)

\*โปรดระบุชื่อตำแหน่งที่จะสมัครไว้ในหัวข้อ Email ด้วย ขอขอบคุณค่ะ \*

## งานตอบคำถาม

### คำถาม

- นักศึกษาคิดว่าการจัดการระบบประกันคุณภาพสำคัญกับธุรกิจอย่างไร
- นักศึกษาคิดว่าเพราะเหตุใดองค์กรต้องมีแผนก/ฝ่ายประกันคุณภาพ
- หากไม่มีแผนก/ฝ่ายประกันคุณภาพ จะส่งผลอย่างไรกับองค์กร ?

