

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้เขียน นางสาวอารีรัตน์ ถิ่นเพาะ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ชัยยศ สันติวงษ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์พิชญ์ถักษณ์ พิชญกุล	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาถึงถึงกระบวนการในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ และปัญหา ข้อจำกัด ตลอดจนผลที่ได้รับหลังจากที่นำมาใช้

ผลจากการศึกษาพบว่าบริษัทมีกระบวนการนำระบบมาใช้ 10 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนกำหนดพันธสัญญาของการนำเอาระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในองค์กร เป็นขั้นตอนแสดงการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากฝ่ายบริหารในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง
2. ขั้นตอนแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายผู้บริหารและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน มีการแต่งตั้งตัวแทนของผู้บริหารระดับสูงของบริษัทและองค์กรพิเศษในการดำเนินการที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าข้อกำหนดของระบบคุณภาพ QS-9000 ได้มีการนำไปใช้และถูกต้องตามข้อกำหนด
3. ขั้นตอนกำหนดโครงสร้างของระบบเอกสาร มีการจัดวางโครงสร้างของระบบเอกสารตามระบบคุณภาพ QS-9000 เพื่อการพร้อมนำไปปฏิบัติให้ได้ตามความต้องการของข้อกำหนดระบบคุณภาพ
4. ขั้นตอนการให้การศึกษาแก่พนักงานทุกคนเป็นขั้นตอนที่บริษัทได้ทำการฝึกอบรมทีมงานดำเนินการเพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจวิธีการจัดทำระบบคุณภาพ QS-9000
5. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารตามความต้องการของระบบคุณภาพ QS-9000 และ

ประยุกต์ใช้ เป็นขั้นตอนการประยุกต์ใช้ระบบงานของเอกสารระบบคุณภาพ QS-9000 ระดับต่างๆ ที่ได้ผ่านการอนุมัติใช้แล้ว

6. การคัดเลือกนายทะเบียนที่จะเป็นผู้ตรวจสอบและให้การรับรองระบบคุณภาพ QS-9000 แก่องค์กร
7. ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จัดทำเพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดแต่ละข้อของระบบคุณภาพ QS-9000 ได้มีการนำไปปฏิบัติจริง หากพบว่ามีกรปฏิบัติใดๆที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องถูกร้องขอการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันจากแผนกที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง
8. ขั้นตอนการตรวจติดตามเบื้องต้น เป็นขั้นตอนที่นายทะเบียนทำการตรวจติดตามเบื้องต้น เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและจัดการแก้ไขก่อนที่จะมีการตรวจติดตามจริง
9. ขั้นตอนการตรวจติดตามเพื่อผ่านการรับรอง บริษัทได้รับการรับรองระบบคุณภาพ QS-9000 เมื่อเดือนพฤษภาคม 2542 จากนั้นมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบโดยทีมงานตรวจสอบภายในของบริษัทฯทุก 6 เดือน
10. ขั้นตอนการรักษาระบบ ภายหลังจากที่ได้รับการรับรองบริษัทได้ดำเนินการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการรักษาระบบคุณภาพ QS-9000 ให้คงไว้ เพื่อรับการตรวจติดตามเพื่อทบทวนการให้การรับรองระบบทุก 6 เดือน

ในการศึกษาพบว่าจากการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ ทำให้บริษัทสามารถเพิ่มระดับมาตรฐานของคุณภาพผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ขั้นต้นของการผลิตจนถึงการจัดส่งให้ลูกค้าตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯที่ต้องการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ปริมาณของเสียในการผลิตลดลงมากกว่าร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับก่อนจัดทำระบบ เกิดกระบวนการป้องกันข้อบกพร่องในระดับดีเนื่องจากบุคลากรมีทักษะมากขึ้น มีการประยุกต์ใช้เทคนิคป้องกันข้อผิดพลาดและกิจกรรมข้อเสนอแนะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่การลดความผันแปรของกระบวนการยังอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากในบางกระบวนการมีปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้อง

ปัญหาในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ ส่วนใหญ่ได้แก่พนักงานไม่ปฏิบัติตามเอกสารที่กำหนดวิธีปฏิบัติไว้ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติอย่างจริงจังหรือไม่เข้าใจในเนื้อหาของเอกสารรวมถึงขาดความร่วมมือในการรวมกลุ่มปฏิบัติงานเฉพาะกิจต่างๆตามข้อกำหนด

ข้อจำกัดในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ ส่วนใหญ่เกิดจากข้อจำกัดในเรื่องอำนาจในการตัดสินใจเนื่องจากเป็นบริษัทภายใต้การบริหารจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ ในบางเรื่องไม่สามารถตัดสินใจได้เองต้องถูกกำหนดจากบริษัทแม่โดยตรง

**Independent Study Title**      QS-9000 Quality System Implementation in Electronics  
component Industry ,Case study : KEC (Thailand) Co.,Ltd.

**Author**                              Ms.Areerat Thinphau

**Degree**                                Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Chaiyot Suntivong

Chairperson

Lecturer Pichayalak Pichayakul

Member

**Abstract**

This independent study aims to study about QS 9000 Quality System in KEC (Thailand) Co.,Ltd; an Electronics' components Industry. The research focuses on QS-9000 System including problem, restriction and the outcome after the system implementation.

From the research, it is found that KEC-T has operated QS-9000 for 10 steps as follow:

1. **QS-9000 Obligation:** Management has got an intensive commitment to adapt QS-9000 to use in work place.
2. **Management Representative and committee appointment:** The company appoints top management representative and particular organization to ensure that QS-9000 regulations will be correctly applied.
3. **Documentary management:** Documentary construction is prepared to associate with QS-9000 Documentary system and to be completely ready for QS-9000 requirement.
4. **Education and training given to employees:** Provide adequate QS-9000 knowledge and mutual understanding to all employees in workplace.
5. **Documentary preparation and application:** Apply QS-9000 approved document in different levels to be practically used in workplace.

6. **Auditors Assortment:** Select auditors who will examine and assure QS-9000 for company.
7. **Internal audit:** Ensure that each QS-9000 regulation is actually issued. If any incorrect items are found, responsible person needs to find immediate prevention or corrective action.
8. **Basic follow up system:** Auditors are assigned to inspect defective points and then perform corrective action before main assessment.
9. **Assessment for final certification:** KEC (Thailand) Co.,Ltd. has been certified for QS-9000 Quality system on May, 1999. After the certification, there are internal audit by KEC members every 6 months.
10. **QS-9000 Quality System maintenance:** After QS-9000 certification, company has continuously maintained QS-9000 regulation and offered QS-9000 follow-up checking in every 6 months.

The research found that QS-9000 implementation enable KEC-T to raise up product standard from the beginning of production through the delivery system, which agrees to the company goal that aims to provide customers satisfaction. In comparison with before implementation, defected products decreased more 50%, company could raise the problem preventive system by mistake proving technique, continuous improvement activities and suggestion activities. Nevertheless, the attempt to decrease the variance of production process are just satisfied because of uncontrollable factors especially external factors.

Most of QS-9000 Implementation problems are from employees who do not follow QS-9000 regulations after system certification. These may cause from the employees' negligence towards regulations, insufficient understanding about Quality system as well as lacking of employees' cooperation in particular project refer to the Quality regulations.

QS-9000 Restrictions are mostly caused from authority in making decision. Due to the company is established under the management of Oversea Head-quarter company, the decision, therefore, must be issued by Head-quarter.