

การจัดการระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

Quality Management System IATF16949 in Automotive Parts Company

Article History

Received: September 4, 2019
Revised: November 15, 2019
Accepted: November 18, 2019

ศิริขวัญ นพปกรณ์¹
Sirikwan Noppakorn
นิภา นีรุตติกุล²
Nipa Niruttikul

บทคัดย่อ

กระแสโลกาภิวัตน์ผลักดันให้ทุกประเทศต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ ให้สามารถเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรธุรกิจใอุตสาหกรรมต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนพัฒนาอยู่เสมอ อุตสาหกรรมยานยนต์ซึ่งถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต ต้องยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อความสามารถในการอยู่รอดในสภาวะปัจจุบัน ยิ่งไปกว่านั้น การที่มีวิธีการบริหารจัดการคุณภาพที่มีความน่าเชื่อถือสูง โดยมุ่งเน้นกระบวนการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ซึ่งปัจจุบันได้นำระบบบริหารคุณภาพเฉพาะสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ มาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันกับผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยานยนต์ วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการทบทวนหลักการ ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดการระบบบริหารคุณภาพขององค์กรและสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือคุณภาพที่สร้างความยั่งยืนทางด้านคุณภาพ และพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

คำสำคัญ: การจัดการบริหารคุณภาพ ระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ข้อกำหนด
ชิ้นส่วนรถยนต์

Abstract

The globalization motivates every country to change methods and develop national strategies to strengthen the economy to be able to grow continuously. The automotive part industry is one of the target industries of the country to

¹ นิสิตปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
Master Student, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus
E-mail: sirikwan.noppakorn@gmail.com

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus
E-mail: nipa.niruttikul@gmail.com

drive the economy for the future, which strives for sustainable competitive potentiality. Moreover, the method of quality management that is of higher quality standards has been used to emphasize on quality performance in process. Currently, the quality management system has been implemented in accordance with the International Automotive Task Force (IATF16949) as a strategy to compete in the automotive industry. The objective of this study, therefore, is to review principles of quality management system IATF16949 and review research related to the quality management to be applied as the quality system management of organization and to serve as quality tools for change sustainability of the automotive parts industry.

Keywords: *Quality Management, Quality Management System IATF16949, Requirement, Automotive Parts*

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยอุตสาหกรรมยานยนต์นับเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย และมีความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมต่อเนื่องจำนวนมาก ในปัจจุบัน ประเทศไทยได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์ระดับโลก และสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ ทั้งนี้ การประมาณการอุตสาหกรรมรถยนต์ในปี พ.ศ. 2562 คาดว่าจะมีการผลิตรถยนต์ประมาณ 2,200,000 คัน โดยเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อนร้อยละ 4.76 โดยเป็นการจำหน่ายในประเทศ ประมาณ 1,050,000 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.00 และเป็นการส่งออกประมาณ 1,150,000 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.55 และยังสามารถก้าวขึ้นเป็นผู้นำการผลิตรถยนต์ในระดับภูมิภาคและระดับโลก ด้วยการมีปริมาณการผลิตรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการเป็นฐานการผลิตรถยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ที่น่าสนใจในระดับภูมิภาคอีกด้วย (Ministry of Industrial Economics, The Office of Industrial Economics, 2018) ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) จึงได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจการลงทุนพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: ECC) โดยมีพื้นที่นำร่องเป็น 3 จังหวัด ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ได้แก่ ระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา เนื่องจากภาคตะวันออกเป็นพื้นที่ที่รู้จักของนักลงทุนทั่วโลก (Eastern Economic Corridor of Innovation, n.d.)

เพื่อให้องค์กรมีความยืดหยุ่น (flexibility) พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (readiness to change) มีขีดความสามารถในการปรับตัวต่อสภาวะการณ์ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

(adaptability) และยิ่งไปกว่านั้น การที่มีวิธีการบริหารจัดการที่มีความน่าเชื่อถือสูง จะสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานด้านคุณภาพที่สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นการดำเนินการที่มีคุณภาพในทุกกระบวนการตามหลักการบริหารคุณภาพที่ได้รับการยอมรับ คือ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) ที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการแล้วว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สามารถลดต้นทุน และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดให้กับองค์กรโดยยึดตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Simachokdi, 2007)

นอกเหนือจากการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวคิดของ TQM แล้ว ยังคงมีแนวคิดการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานของ International Standard Organization (ISO) ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงเป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ International Automotive Task Force (IATF16949) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนดให้องค์กรดำเนินการอย่างเคร่งครัดสำหรับกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ เพื่อเป็นสิ่งประกันในการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยสามารถพัฒนาได้ภายในองค์กร เพื่อให้ลูกค้าขององค์กรเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อสร้างคุณภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมยานยนต์ จึงได้นำระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 มาเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการแข่งขันกับผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยเป็นกลยุทธ์ที่จำเป็นอย่างมากต่อกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างมาก ทั้งนี้ มีการก่อตั้งและคิดค้นมาตรฐานนี้โดยบริษัทรถยนต์รายใหญ่ของอเมริกา 3 ราย ที่เรียกว่า Big 3 คือ Ford GM และ Chrysler เป็นผู้คิดค้นและจัดตั้งมาตรฐานในการควบคุมการดำเนินงาน

ที่เรียกว่า ระบบบริหารคุณภาพเฉพาะสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ IATF16949 (Automotive Industry Action Group, 2016)

จึงถือได้ว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เป็นการนำ TQM มาใช้เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมุ่งเน้นคุณภาพในทุกขั้นตอนการทำงาน และผลที่ได้รับจากการนำ TQM มาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น ลดจำนวนของเสียหรือข้อผิดพลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุนลงได้ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีการนำการจัดการระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ทั่วทั้งองค์กรอย่างกว้างขวาง โดยการจัดการระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ถือเป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ยังเป็นหนึ่งในความต้องการของลูกค้าที่กำหนดให้มีการปฏิบัติอย่างสอดคล้องของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพขององค์กรที่ได้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการจัดการระบบบริหารคุณภาพตามข้อกำหนดของลูกค้า ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาหลักการแนวคิดของการจัดการบริหารคุณภาพ ของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ดังนี้ 1) แนวคิดเกี่ยวกับ TQM 2) แนวคิด หลักการ และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 และ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

มีการคิดค้น TQM ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดย W. Edwards Deming เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่เริ่มนำมาใช้อย่างแพร่หลายในช่วงปี ค.ศ. 1950 เนื่องจากการประสบปัญหาอย่างรุนแรงในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่ประเทศญี่ปุ่น จึงได้นำแนวคิด TQM มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสินค้า จากนั้นสินค้าของประเทศญี่ปุ่นจึงขึ้นเป็นสินค้าที่มีคุณภาพสูงสุด และกลายเป็นที่ต้องการของตลาด ส่วนในประเทศไทยนั้น เริ่มมีการนำ TQM เข้ามาและเริ่มมีการกล่าวถึงในปี ค.ศ. 1985 (Pourrajab, Basri, Dand, & Asimiran, 2011)

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นแนวทางในการบริหารและจัดการองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยเน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กร และให้ความสำคัญกับทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เพื่อผลผลิตงานที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสร้างประโยชน์แก่สมาชิกหรือองค์กรและสังคมไปพร้อมกัน จากแนวคิดทางด้านคุณภาพพบว่า ได้มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารคุณภาพหลายคนได้ให้คำนิยามและคำจำกัดความของ “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)” ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

Duncan (1995) กล่าวว่า TQM เป็นแนวคิดเพื่อให้เกิดการปรับปรุงในทุกๆ กระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดคุณค่าและเพิ่มมูลค่าให้กับกระบวนการที่องค์กรดำเนินการ โดยลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจในความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และกระบวนการนั้นๆ อีกทั้ง TQM ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรในการดำเนินการ กระบวนการต่างๆ เกิดความร่วมมือแรงร่วมใจ และก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

Feigenbaum (1983) กล่าวว่า TQM เป็นระบบในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ให้ความสำคัญและรักษาคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการผลิตและการบริการ โดยยึดถือความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

TQM มีหลักการ 3 ประการตามที่มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (customer oriented) มุ่งเน้นการผลิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ เมื่อความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของพวกเขา จะเพิ่มขึ้นและยอดขายของบริษัทจะเพิ่มขึ้นด้วย (Sadikoglu & Olcay, 2014)

2. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (involvement of employees) กิจกรรมใดๆ ที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน และกิจกรรมการปรับปรุง ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นข้อดีที่จะเพิ่มขวัญกำลังใจของพนักงาน และความมุ่งมั่นต่อองค์กรส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม (Kim, 2016)

3. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (continual improvement) ไม่เพียงแต่นำมาซึ่งผลการปรับปรุง แต่ยังปรับปรุงขีดความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในอนาคต (Haja & Vijayavel, 2014)

จึงสรุปได้ว่า TQM หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่เกิดจากความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร โดยที่บุคลากรเป็นส่วนสำคัญ และมีการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการบริหารคุณภาพไม่ใช่เป็นเพียงหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์กร ดังนั้น TQM จึงเป็นเสมือนเครื่องมือที่เชื่อมโยงทุกส่วนในองค์กรในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยหลักการสำคัญของ TQM คือ 1) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า เพื่อทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า 2) การมีส่วนร่วมของบุคลากร TQM มุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์คุณภาพที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานในองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และ 3) การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรมองเห็นโอกาสในการพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา รวมถึงคุณภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แนวคิด หลักการ และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ IATF16949

แนวคิด และหลักการของระบบบริหารคุณภาพ

การจัดการระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System: QMS) คือ การบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน IATF16949 เพื่อให้เกิดความสอดคล้องการดำเนินการขององค์กรที่มีเป้าหมายสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ใช้แนวคิดวงจรการบริหารคุณภาพ (Deming Cycle หรือ PDCA Cycle) ซึ่งประกอบไปด้วย P (Plan) คือ การวางแผน D (Do) คือ การลงมือปฏิบัติ C (Check) คือ การตรวจสอบ และ A (Action) ในการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน IATF16949 มีหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ ดังนี้ (Management System Certification Institute (Thailand), n.d.)

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (customer-focused organization) เป็นสิ่งแรกที่มีความสำคัญสูงสุดขององค์กร ธุรกิจทุกประเภท ดังนั้น องค์กรจึงต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ต้องมีการดำเนินการให้สอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้ากำหนด หรือตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้

หลักการของ customer-focused organization คือ การทำความเข้าใจ รับทราบความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า (customer needs & customer satisfaction) และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (expectation) และสามารถตอบสนองให้ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ และตอบสนองกับข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

2. ความเป็นผู้นำ (leadership) ผู้นำขององค์กรจะต้องนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ภาวะผู้นำ คือ การมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดี ที่จะเอื้อต่อการดำเนินงานให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร หน้าที่ของผู้นำคือ ความสามารถในการนำพาไปองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน และสามารถทำให้บุคลากรปฏิบัติงานให้ลุล่วงเป้าหมายนั้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป้าหมายคุณภาพ

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (involvement of people) ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กร คือ ความสำเร็จสูงสุดขององค์กร เพราะบุคลากรทุกระดับ คือ แรงขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานขององค์กร จะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด ส่งเสริมให้เกิดการพึ่งพาและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน รวมถึงทำให้บุคลากรเกิดความตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบของตนเองและส่วนรวม กระตือรือร้นที่จะร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ การมีส่วนร่วมของบุคลากรจะมุ่งเน้นความร่วมมือของพนักงานทุกระดับ และพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอ

4. การบริหารเชิงกระบวนการ (process approach) เป็นหลักการบริหารที่เน้นกระบวนการ คือ การมองอย่างเป็นกระบวนการ หมายถึง การมีทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่กระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ การบริหารเชิงกระบวนการเน้นการบริหารกระบวนการ/กิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบ ทั้งในส่วนของกระบวนการที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการที่เป็นกระบวนการสนับสนุน กระบวนการต่างๆ นี้ให้มองในรูปของกระบวนการ (process) ที่แต่ละกระบวนการจะต้องมีปัจจัยนำเข้า (input) และปัจจัยนำออก (output) โดยแนวทาง

หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการบริหารเชิงกระบวนการ กำหนดกระบวนการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. การบริหารที่เป็นระบบ (system approach to management) การจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีมาตรฐาน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการนำกระบวนการต่างๆ มาเชื่อมโยงให้เกิดปฏิสัมพันธ์กันก่อให้เกิดเป็นระบบ โดยการปฏิสัมพันธ์นี้จะนำไปตามลำดับอย่างเป็นระบบ นั่นก็คือ ผลลัพธ์ของกระบวนการหนึ่ง จะไปเกิดเป็นปัจจัยนำเข้าของอีกกระบวนการหนึ่งต่อเนื่องกันจนเป็นระบบ และเมื่อเกิดผลลัพธ์ที่ดีของกระบวนการหนึ่ง จะนำไปสู่ปัจจัยนำเข้าที่ดีของกระบวนการถัดไปด้วย ดังนั้น ถ้ามีความเป็นระบบแล้วก็จะเกิดเป็นระบบที่ดีด้วย

6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continual improvement) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมาก การสร้างแนวคิดให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนำองค์กรไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาที่ดีอยู่เสมอ เกิดเป็นวงจรระบบคุณภาพ PDCA คือ การวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงาน การประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจึงถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร

7. การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (factual approach to decision making) ระบบบริหารคุณภาพยึดการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มีข้อมูลหรือข้อเท็จจริง และหลักฐานที่สามารถแสดงให้เห็นการดำเนินการที่สอดคล้อง เป็นไปตามข้อกำหนดและวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยข้อมูลที่ได้อาจต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีข้อมูล/ข้อเท็จจริงสนับสนุน จะต้องผ่านการวิเคราะห์ทางสถิติ และการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยไม่นำความรู้สึกส่วนตัวและไม่คาดเดาอย่างไม่มีข้อเท็จจริงหรือข้อมูลสนับสนุน

8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (mutually beneficial supplier relationships) ผู้ส่งมอบเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก ดังนั้น การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ส่งมอบ จึงควรอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคด้านผลประโยชน์ ในการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ถ้าองค์กรและผู้ส่งมอบมีความเข้าใจ และมีความสัมพันธ์

อันดีต่อกัน ย่อมส่งผลที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีแก่องค์กร และผู้ส่งมอบ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ดีร่วมกัน (Management System Certification Institute, 2018)

จากหลักการพื้นฐานของระบบบริหารคุณภาพข้างต้นนั้น จึงสรุปได้ว่า การจัดการระบบบริหารคุณภาพเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มธุรกิจหรืออุตสาหกรรมใด จำเป็นต้องมีการจัดการคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยระบบบริหารคุณภาพมีแนวคิดและหลักการในการดำเนินงาน 8 ประการ ในการมุ่งเน้นการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรในการดำเนินการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุด ทั้งนี้ การดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานยังเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการคุณภาพได้อย่างดี นำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร รวมไปถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรในการบริหารความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น หลักการระบบบริหารคุณภาพทั้ง 8 ประการเป็นพื้นฐานคุณภาพในการดำเนินการบริหารจัดการระบบบริหารคุณภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ IATF16949

ระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 คือ ระบบบริหารคุณภาพที่ได้ปรับปรุงมาจาก ระบบบริหารคุณภาพ Technical Specific 16949 (TS16949) โดยส่วนใหญ่ยังคงไว้ซึ่งข้อกำหนด TS16949 แต่ในระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 มีการเพิ่มเติมในส่วนของการเข้าใจบริบทขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ทำให้ทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงที่สอดคล้อง การวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง และโอกาส เพื่อให้เกิดการป้องกัน อีกทั้งมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุงมาตรฐานให้มีการควบคุมและบริหารจัดการคุณภาพที่ดีขึ้น เพื่อสอดคล้องกับทิศทางปฏิวัติอุตสาหกรรมยานยนต์ในปัจจุบัน จนถึงอนาคต เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน และพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 (Automotive Quality Management System Standard, 2016) มีดังนี้

1. ขอบเขต (scope) มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ได้กำหนดขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพสำหรับผู้ผลิต และให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยต้องมีการดำเนินการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 นี้ ตลอดห่วงโซ่อุปทานรถยนต์

2. มาตรฐานที่ใช้สำหรับการอ้างอิง (normative references) ใช้อ้างอิงกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ที่ใช้ในการอ้างอิงในข้อกำหนด

3. คำศัพท์ และคำนิยาม (terms and definitions) ระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ระบุถึงนิยามศัพท์ และความหมายที่ใช้สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์

4. บริบทขององค์กร (context of the organization)

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร องค์กรต้องทำความเข้าใจต่อสภาพปัจจุบันขององค์กร โดยการพิจารณาประเด็นภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้อง และมีผลต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการกลยุทธ์ และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถขององค์กร ในการบรรลุผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวังไว้ต่อระบบบริหารคุณภาพขององค์กร โดยองค์กรต้องเฝ้าติดตามและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อองค์กร

4.2 การทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่มีผลต่อองค์กรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงเป็นอย่างแรก เนื่องจากความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรคือ ผลกระทบ/แนวโน้มที่มีผลต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ขององค์กรให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.3 การกำหนดขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องกำหนดขอบเขตในการนำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ เพื่อพิจารณากำหนดขอบข่ายขององค์กรที่ต้องคำนึงถึงประเด็นภายนอกและภายใน ต้องพิจารณากำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

4.4 ระบบการบริหารคุณภาพและกระบวนการ องค์กรต้องกำหนดให้มีการจัดการระบบบริหารคุณภาพ ต้องจัดทำ มีการปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และมีการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพให้ดีขึ้นอย่าง

ต่อเนื่อง รวมถึงกระบวนการต่างๆ และความสัมพันธ์ในแต่ละกระบวนการ ตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ ได้กำหนดไว้

5. ภาวะผู้นำ (leadership)

5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และความมุ่งมั่นตอบสนองต่อระบบการบริหารคุณภาพ โดยมีหน้าที่ในการรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรได้ดำเนินการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่านโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพที่ได้กำหนดขึ้นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ มีความสอดคล้อง (compatible) กับทิศทางกลยุทธ์และบริบทขององค์กร

5.2 นโยบาย ผู้บริหารขององค์กรต้องจัดทำนโยบายคุณภาพขององค์กร กำหนดให้มีการนำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งนโยบายคุณภาพ โดยนโยบายคุณภาพต้องเหมาะสมกับจุดประสงค์และบริบทขององค์กร โดยสนับสนุนให้เกิดทิศทางกลยุทธ์สำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ มีการสื่อสารนโยบายคุณภาพในรูปแบบของเอกสารที่ชัดเจน และกำหนดการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และสามารถนำไปใช้ภายในองค์กร พร้อมเปิดเผยต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร ผู้บริหารต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน รวมถึงอำนาจในการตัดสินใจของแต่ละกระบวนการที่ได้มอบหมาย โดยกำหนดให้มีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร และผู้บริหารสูงสุดต้องมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ เพื่อมั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้

6. การวางแผน (planning)

6.1 การวางแผนเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส ในการวางแผนสำหรับระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องคำนึงถึงประเด็นภายนอกและภายใน รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยมีการกำหนดและวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต้องจัดการ เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และเป็นการประกันว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กรที่ชัดเจน และกำหนดเป็นแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพตามสายงาน ระดับ และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง สำหรับระบบบริหารคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพจะต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ สามารถวัดผลได้ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง เมื่อองค์กรพิจารณา กำหนดความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและระบบบริหารคุณภาพ ต้องมีการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าและดำเนินการอย่างเหมาะสม โดยมีการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

7. การสนับสนุน (support)

7.1 ทรัพยากร องค์กรต้องจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน โดยมีการพิจารณาอย่างเหมาะสมในการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต่อระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องคำนึงถึงกำลังความสามารถ และข้อจำกัดของทรัพยากร โดยองค์กรต้องพิจารณากำหนดบุคลากรและกำลังคนที่จำเป็นสำหรับการนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในส่วนของโครงสร้างพื้นฐาน องค์กรต้องพิจารณากำหนดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของกระบวนการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้าและบริการ สำหรับสภาพแวดล้อม การปฏิบัติการของกระบวนการ องค์กรต้องพิจารณากำหนดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และกำหนดให้มีทรัพยากรในการตรวจวัด และเฝ้าระวังติดตาม โดยผลการวัดจะใช้เป็นหลักฐานในการยืนยันความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกำหนดองค์ความรู้ขององค์กร โดยพิจารณากำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการอย่างเหมาะสม

7.2 ความสามารถ องค์กรต้องกำหนดความสามารถที่จำเป็นของแต่ละตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงบุคคลที่ทำงานภายใต้การควบคุมที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ต้องกำหนดการอบรมความรู้ความสามารถที่จำเป็น รวมถึงความจำเป็นสำหรับความสามารถในด้านต่างๆ แต่ละหน้าที่นั้น องค์กรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน (ซึ่งต้องรวมถึงการฝึกอบรมข้อกำหนดของลูกค้า) แก่บุคลากร

ในการปฏิบัติงานใหม่ สำหรับผู้ตรวจประเมินภายในองค์กร ต้องมีการจัดทำเป็นเอกสารหลักฐานใบรับรองความรู้ และความสามารถของผู้ตรวจประเมินภายใน ให้มีความสามารถเป็นไปตามข้อกำหนด โดยผู้ตรวจประเมินบุคคลที่สอง (ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจประเมินผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร) ต้องมีคุณสมบัติสอดคล้องตามข้อกำหนดเฉพาะของลูกค้า

7.3 ความตระหนัก องค์กรต้องมั่นใจว่าบุคคลที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กร ต้องมีความตระหนักถึงนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ โดยมีเอกสารหลักฐานที่สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน มีการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายคุณภาพ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

7.4 การสื่อสาร องค์กรต้องพิจารณากำหนดการสื่อสารภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร ระยะเวลาในการสื่อสาร และการสื่อสารกับบุคคลหรือองค์กรใดบ้าง โดยกำหนดวิธีการสื่อสารอย่างชัดเจน รวมถึงระบุหน้าที่รับผิดชอบในการสื่อสาร

7.5 ข้อมูลเอกสารอย่างเป็นทางการของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ต้องรวมถึงเอกสารข้อกำหนดมาตรฐานสากลฉบับนี้ และเอกสารที่พิจารณากำหนดโดยองค์กรว่ามีความจำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ โดยมีการควบคุมอย่างเป็นระบบ

8. การดำเนินการ (operation)

8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินงาน องค์กรต้องวางแผนก่อนนำไปปฏิบัติและควบคุมกระบวนการที่จำเป็นเพื่อบรรลุข้อกำหนดและการปฏิบัติ โดยพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ โดยองค์กรต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผลิตภัณฑ์ที่องค์กรได้ทำสัญญาไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัด

8.2 ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ ต้องมีการสื่อสารกับลูกค้า ประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการ สัญญา หรือการสั่งซื้อ และพิจารณาถึงการทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยองค์กรต้องระบุรายละเอียดข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน รวมถึงข้อบังคับทางกฎหมายที่จำเป็นที่นำมาประยุกต์ใช้

8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ องค์กรต้องกำหนดกระบวนการในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อควบคุมขั้นตอนและกระบวนการในการผลิต ซึ่งจะต้องกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และความซับซ้อนของกระบวนการ รวมถึงข้อกำหนดของแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน โดยจะต้องทบทวนการออกแบบและพัฒนาที่กำหนดโดยพิจารณาถึงข้อกำหนดของลูกค้า รวมถึงข้อกำหนดด้านความสามารถในการทำงานของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ซึ่งต้องจัดทำเป็นเอกสารขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนา โดยมุ่งเน้นป้องกันความผิดพลาดเป็นหลัก

8.4 การควบคุมกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก องค์กรต้องมีกระบวนการควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก โดยต้องสามารถแสดงให้เห็นว่า กระบวนการที่ให้บริการจากภายนอก หรือผู้ส่งมอบที่องค์กรได้คัดเลือกเพื่อให้เป็นผู้ส่งมอบชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์ให้กับองค์กรนั้น มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กร โดยองค์กรมีการควบคุมกระบวนการผลิตและบริการจากภายนอกอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่กระบวนการในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ เกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก รวมถึงเอกสารหลักฐานต่างๆ สำหรับผู้ส่งมอบต้องครบถ้วนและเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร

8.5 การผลิตและการให้บริการ องค์กรจะต้องทำการผลิตและส่งมอบบริการ โดยควบคุมการผลิตและบริการที่สอดคล้องตามข้อกำหนดลูกค้า และข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ ความพร้อมของเอกสารในการควบคุม ความพร้อมของทรัพยากรในการผลิต การตรวจติดตาม รวมถึงการตรวจวัด และการควบคุมกระบวนการที่อยู่ในขั้นตอนและเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับควบคุมกระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์ การใช้สาธารณูปโภคที่เหมาะสมสำหรับการผลิตในกระบวนการต่างๆ การแต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติ และความสามารถที่ต้องการ รวมถึงการรับรองผลหากผลิตภัณฑ์ไม่สามารถตรวจจับได้ในกระบวนการของการตรวจติดตาม หรือการตรวจวัด การปฏิบัติการป้องกันความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน การตรวจสอบการส่งมอบ และการตรวจสอบหลังการส่งมอบ

8.6 การอนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการ องค์กรจะต้องดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อพิสูจน์ว่าผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่สามารถอนุมัติผลิตภัณฑ์ และ

บริการเพื่อส่งมอบให้กับลูกค้า โดยมีการดำเนินการอย่างครบถ้วนตามระบบ เว้นแต่ได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจหรือโดยลูกค้า

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดจะถูกชี้แจง และถูกควบคุมไม่ให้เกิดการนำไปใช้โดยไม่เจตนา โดยองค์กรจะต้องดำเนินการควบคุมอย่างเหมาะสม การปฏิบัตินี้จะต้องครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดที่ตรวจพบหลังจากการส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือพบระหว่าง หรือหลังการส่งมอบ โดยองค์กรจะต้องดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องตามมาตรฐานการแก้ไข คือ ทำการคัดแยก กำหนดพื้นที่ รวมถึงการระงับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยทำการแจ้งลูกค้า หรือขออนุมัติจากผู้มีอำนาจสำหรับความยินยอมในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพิสูจน์ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนดได้ถูกพิสูจน์ความสอดคล้องแล้ว

9. การประเมินสมรรถนะ (performance evaluation)

9.1 การเฝ้าติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน องค์กรต้องพิจารณากำหนดสิ่งที่ต้องการวัดและเฝ้าระวัง ตลอดจนวิธีการสำหรับการเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลลัพธ์ตามความเหมาะสม รวมถึงระยะเวลาในการตรวจวัด เวลาในการวิเคราะห์ และการประเมินผลที่ได้จากการตรวจวัด ทั้งนี้ องค์กรต้องประเมินความสามารถด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และองค์กรต้องติดตามผลของความพึงพอใจของลูกค้า โดยติดตามว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นไปอย่างสำเร็จ ในกรณีนี้ องค์กรต้องกำหนดวิธีการในการติดตามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร ผ่านการประเมินดัชนีชี้วัดสมรรถนะภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง

9.2 การตรวจประเมินภายใน องค์กรต้องดำเนินการตรวจประเมินภายในตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร ทั้งนี้ องค์กรต้องวางแผน กำหนด ดำเนินการ และรักษาแผนการตรวจประเมิน รวมถึงระยะเวลาในการตรวจหลักเกณฑ์ในการตรวจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการรายงาน โดยต้องคำนึงถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อองค์กร

9.3 การทบทวนของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูง ต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ตามแผนที่ได้วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่องเพียงพอ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร โดยฝ่ายบริหารต้องดำเนินการทบทวนอย่างน้อยปีละครั้ง และความถี่ของการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องเพิ่มขึ้นตามความเสี่ยงที่มีต่อความสอดคล้องตามข้อกำหนดของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงภายในหรือภายนอกที่กระทบระบบบริหารคุณภาพ และประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ

10. การปรับปรุง (improvement)

10.1 องค์กรต้องกำหนดและเลือกโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรมที่จำเป็น ให้สอดคล้องข้อกำหนดลูกค้าและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประกอบด้วย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด การระบุความจำเป็นและความคาดหวังในอนาคต รวมถึงการแก้ไขป้องกัน หรือลดผลกระทบอันไม่พึงประสงค์

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการแก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ องค์กรต้องตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและที่สามารถใช้ได้ โดยประเมินความจำเป็นสำหรับกิจกรรมเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำหรือเกิดขึ้นที่อื่น ๆ ดำเนินกิจกรรมที่จำเป็น ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการแก้ไขที่ได้กระทำ ปรับปรุงความเสี่ยงและโอกาสที่ได้พิจารณากำหนดการวางแผนให้ทันสมัยตามความจำเป็น โดยเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพถ้าจำเป็น

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม โดยองค์กรต้องคำนึงถึงผลจากการวิเคราะห์ การประเมิน และผลจากการทบทวนฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณากำหนดความจำเป็นหรือโอกาสในการดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรต้องมีกระบวนการที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Automotive Quality Management System Standard, 2016)

จากข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 จึงสรุปได้ว่า ข้อกำหนดเป็นกฎเกณฑ์ที่ระบุเป็นแนวทางในการดำเนินงานของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามมาตรฐานตลอดทั้งห่วงโซ่การส่งมอบที่จะต้องควบคุมให้สอดคล้องกับข้อกำหนดลูกค้า ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ และข้อกำหนดกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เป้าหมายหลักการสำคัญของระบบบริหารคุณภาพที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยที่พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วม และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อองค์กร และการกำหนดทิศทางเพื่อนำองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด วางแผนวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส รวมถึงการกำหนดแผนในภาวะฉุกเฉินที่ไม่พึงประสงค์ สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน การควบคุมการดำเนินงานให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพทุกด้านที่กำหนดให้มีการประเมิน ฝ้าติดตาม และตรวจวัดผลลัพธ์ขององค์กรอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ป้องกัน และปรับปรุงที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chuenpongpan (2016) กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนมาตรฐานจากระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 เป็น IATF16949 เพื่อให้มีการควบคุมการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นกว่ามาตรฐานฉบับเดิม และได้มีการประกาศใช้ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา ทั้งนี้ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน IATF16949 มีเป้าหมายต่อการปรับปรุงสมรรถนะอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยเน้นที่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

Khamdaeng (2006) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคและประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำระบบ TS16949 ของอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยศึกษาตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative: QMR) ของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ได้รับการรับรองระบบ TS16949 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหา-อุปสรรค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง ปัญหา-อุปสรรคจากการจัดทำระบบ TS16949 เฉลี่ยรวมด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กรพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสถานประกอบการนั้นๆ ได้รับรองระบบ (Quality System 9000: QS 9000) ซึ่งเป็นระบบบริหารคุณภาพอุตสาหกรรมยานยนต์โดยเฉพาะ มาก่อนที่จะจัดทำระบบ TS16949 จากผลการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่ได้รับภายนอกองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่ยอมรับของสังคม และสามารถเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจ

Soontaros (2014) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศสำหรับการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ของวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพก่อนและหลังจากการใช้ระบบสารสนเทศ และพบว่าระบบสารสนเทศที่นำมาสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิผล โดยทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการทำงาน สามารถตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งแก้ไขข้อมูลและประมวลผลได้ทันที ส่งผลให้คะแนนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีอัตราที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

Siphonsawan (2010) ได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบของการนำมาตราฐานการควบคุมคุณภาพ สำนักงานสอบบัญชีมาปฏิบัติ เพื่อศึกษาแนวคิดและเหตุผลของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ รวมถึงแนวทางในการนำมาตราฐานการควบคุมคุณภาพมาปฏิบัติ โดยการวิจัยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกคณะอนุกรรมการเพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติงานสอบบัญชี ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า สำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กในประเทศไทยยังไม่มีคุณภาพภายในสำนักงานเท่าที่ควร การนำมาตราฐานการควบคุมคุณภาพมาปฏิบัติอาจทำให้ได้รับผลกระทบมาก เมื่อเทียบกับสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่กว่า ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานภายในสำนักงานค่อนข้างยาก แต่หากสำนักงานสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพอย่างเต็มรูปแบบแล้ว จะส่งผลให้การตรวจสอบบัญชีและผลงานผู้สอบบัญชี รวมถึงสำนักงานตรวจสอบบัญชีมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบบริหารคุณภาพในอดีตพบว่า การที่องค์กรต่างๆ นำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการจัดการบริหารคุณภาพขององค์กร ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานในช่วงของการเริ่มต้น และการปรับเปลี่ยนเข้ามาใช้ระบบ เนื่องจากมีหลักเกณฑ์และข้อกำหนดที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานอยู่บ้าง แต่เมื่อสามารถดำเนินการระบบบริหารคุณภาพแล้วพบว่า ทำให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงานมากขึ้น มีการทำงานอย่างเป็นระบบแบบแผน และเป็นข้อกำหนดกฎเกณฑ์ที่ระบุเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้อง โดยองค์กรสามารถกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

มีการวางแผนและดำเนินการที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กร รวมถึงสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ โดยส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือที่มากขึ้นขององค์กร และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี

บทสรุป

การจัดการระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่จะขับเคลื่อนให้เกิดคุณภาพที่ดีภายในองค์กรตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยระบุถึงข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ จำนวน 10 ข้อกำหนด ทั้งนี้ ระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 มีการกำหนดกฎเกณฑ์การรับรองจากองค์กร IATF สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้อง ตามเป้าหมายของระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพที่ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการป้องกันของเสีย ลดความผันแปรและลดความสูญเสียตลอดห่วงโซ่การส่งมอบ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการระบบบริหารคุณภาพให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการระบบบริหารคุณภาพของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจและยั่งยืน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ บทความนี้ยังก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่ผู้บริหารและผู้ควบคุมการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพขององค์กรผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในการกำหนดวางแผนการดำเนินการระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ขององค์กรและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะด้านนโยบาย องค์กรควรตั้งนโยบายวัตถุประสงค์ที่ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดความตระหนักในคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ในด้านการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กร ควรมุ่งเน้นความสำคัญในการให้ความรู้และความตระหนักในเรื่องของคุณภาพ และนโยบายคุณภาพ โดยมีการกำหนดระบบบริหารคุณภาพในเชิงวิชาการที่เป็นมาตรฐานกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติสำหรับองค์กร เพื่อให้องค์กรและบุคลากรในองค์กรมองไปที่เป้าหมายเดียวกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์และมีการวัดผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

References

- Automotive Industry Action Group. (2016). *Automotive quality management system standard*. United States: Author.
- Chuenpongpan, N. (2016). *Pat̄chhai thī mī phon t̄o k̄āntatsin̄chai chai b̄ōrikān samnakngān trūāt pram̄oēn m̄ātrathān khunnaphāp ISO/TS: Samrap klum ‘utsāhakam yān yon* [Factors effecting the decision making for certify body service of ISO / TS16949: 2009 quality management system in automotive industry] (Master’s thesis, Burapha University).
- Duncan, W. L. (1995). *Total quality: Key terms and concepts*. New York: American Management Association.
- Eastern Economic Corridor of Innovation. (n.d.). Kīeokap EECi [About EECi]. Retrieved October 7, 2019, from <https://www.eeci.or.th/th/about-eeci/>
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total quality control* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Haja, O. M., & Vijayavel, J. (2014). Principles of total quality management (TQM). *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Business Management*, 2(9), 36-41.
- Khamdaeng, P. (2006). *Kānsuksāpanhā- ‘uppasak l̄æ prayōt thī dai rap čhāk k̄ānchat tham rabop ISO / TS khōng ‘utsāhakam yān yon* [A study of problem/obstacles and benefits arising from ISO/TS 16949 system provision] (Master thesis’s, King Mongkut’s Institute of Technology North Bangkok).
- Kim, G. S. (2016). Effect of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Engineering Sciences & Research Technology*, 5(6), 507-514.
- Management System Certification Institute (Thailand). (n.d.). M̄ātrathān rabop b̄ōrikān ngān khunnaphāp (ISO 9001) [Quality management system (ISO 9001)]. Retrieved December 17, 2018, from <https://www.masci.or.th/service/%e0%b8%a1%e0%b8%b2%e0%b8%95%e0%b8%a3%e0%b8%90%e0%b8%b2%e0%b8%99%e0%b8%a3%e0%b8%b0%e0%b8%9a%e0%b8%9a%e0%b8%9a%e0%b8%a3%e0%b8%b4%e0%b8%ab%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%87%e0%b8%b2%e0%b8%99%e0%b8%84%e0%b8%b8/>
- Ministry of Industrial Economics, The Office of Industrial Economics. (2018). Rāingān phāwa s̄tthakit ‘utsāhakam pī 2561 l̄æ n̄æonōm pī 2562 [2018 industrial economic report and trends in 2019] Retrieved October 7, 2019, from http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry_overview/annual2018.pdf
- Pourrajab, M., Basri, R., Daud, S. M., & Asimiran, S. (2011). Applying total quality management in the classroom and solving students failure. *KASBIT Business Journal*, 4, 69-76.
- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in turkey. Retrieved October 7, 2019, from <http://downloads.hindawi.com/archive/2014/537605.pdf>
- Simachokdi, V. (2007). *TQM khūmū phatthana ‘ongkōn sū khwāmpen l̄æt* [TQM organizational development guide to excellence]. Bangkok: WPS (Thailand).

Siphonsawan, T. (2010). *Kānsuksā choēng khunnaphāp kīeokap panhā læ phonkrathop khōng kānnam mātrathān kān khuāpkhum khunnaphāp samnakngān sōp banchī mā patibat* [Qualitative study on problems and effects of the implementation of quality control standards for the Office of the Auditor]. (Master thesis's, Thammasart University)

Soontaros, A. (2014). *Kānsuksā prasitthiphāp khōng rabop sārasonthēt samrap sanapsanun kāndamnoēn ngān dān prakan khunnaphāp khōng samnakngān wittayākhet sī rāchā mahāwittayalai kasetsāt* [The efficiency assessment of management information system for internal quality assurance implemented in the office of Si Racha Campus Kasetsart University]. *Journal of Graduate School of Commercial-Burapa Review*, 9(1), 89-107.