

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิดในการศึกษา	4
2.1 แนวคิดของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002	4
2.2 นิยามศัพท์	8
2.3 รายละเอียดของข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9002 (19 ข้อ)	10
2.4 ทบทวนวรรณกรรม	22
บทที่ 3 วิธีการศึกษาและผลการศึกษา	24
3.1 ความเป็นมาของบริษัทฯ	24
3.2 วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ	25
3.3 ขอบเขตการให้บริการของบริษัทฯ	25
3.4 ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัทฯ	28
3.4.1 ปณิธานและการตัดสินใจของผู้บริหาร ระดับสูงกับระบบคุณภาพ ISO 9000	28
3.4.2 จัดตั้งคณะทำงาน	29
3.4.3 ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการทำงานของบริษัทฯ กับระบบ ISO 9000	29
3.4.4 วางแผนและพัฒนาการดำเนินระบบ ISO 9000 ในบริษัท	30

3.4.5	จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ	31
3.4.6	ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน	33
3.4.7	การขอรับรองคุณภาพ	34
3.4.8	การตรวจประเมินคุณภาพเพื่อขอรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002	35
3.4.9	การดำเนินการของบริษัทฯ หลังจากได้รับรองคุณภาพ ISO 9002	37
3.5	ประวัติด้านการดำเนินงานด้าน ISO 9002 ของบริษัท	38
3.6	ปัจจัยที่มีผลต่อความดำรงของบริษัท ไวร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัด	39
3.7	ผลประโยชน์ที่บริษัทฯ ได้รับและการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002	39
3.8	ข้อเสียที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ จากการจัดทำระบบ ISO 9002	40
บทที่ 4	อภิปรายผลการศึกษา	41
4.1.2	คู่มือคุณภาพ	41
4.1.3	ระเบียบปฏิบัติ	73
4.1.3.1	การทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร	73
4.1.3.2	การควบคุมการก่อสร้าง ติดตั้ง และตรวจสอบ	79
4.1.3.3	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	91
4.1.3.4	การสรรหาและฝึกอบรมบุคลากร	99
4.1.3.5	การควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ	106
4.1.3.6	การออกและเปลี่ยนแปลงระเบียบวิธีปฏิบัติ	110
4.1.3.7	การออกและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน	116
4.1.3.8	การออกและเปลี่ยนแปลงคู่มือคุณภาพ	120
4.1.3.9	การรับซื้อโรงเรียน	124
4.1.3.10	การจัดซื้อ	128
4.1.3.11	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	133
4.1.3.12	การสอบเทียบ	137
4.1.3.13	การคัดเลือกและประเมินผู้ขาย	144
4.1.3.14	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	150
4.1.3.15	บันทึกคุณภาพ	155
4.1.3.16	การตรวจสอบวัสดุขาเข้าและควบคุมคลังสินค้า	159
4.1.3.17	การคัดเลือกและประเมินผู้รับเหมาช่วง	167
4.1.3.18	การจัดเตรียมและทบทวนสัญญา	175

บทที่ 5 บทสรุป	187
บรรณานุกรม	190
ภาคผนวก	192
ภาคผนวก ก. ใบรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัทฯ	192
ภาคผนวก ข. ข้อกำหนดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 : 1994	195
ภาคผนวก ค. ส่วนหนึ่งของหน่วยงานให้บริการรับรองระบบบริหาร คุณภาพในประเทศไทย	212
ประวัติผู้เขียน	213

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 เปรียบเทียบข้อกำหนด ISO 9001 9002 และ 9003	6
2.2 มาตรฐานของประเทศที่เทียบเท่ามาตรฐาน ISO 9000	8

สารบัญภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 ฟังก์ชันแสดงวงจรคุณภาพ	12
3.1 กลุ่มบริษัท เทลคอมโฮลดิ้ง จำกัด	24
3.2 โครงสร้างระบบเอกสาร	32

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University