

	สารบัญ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ		ก
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ฉ
สารบัญ		ช
สารบัญตาราง		ญ
สารบัญภาพ		ฎ
บทที่ 1 บทนำ		1
หลักการและเหตุผล		1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา		2
ขอบเขตการศึกษา		2
วิธีการศึกษา		2
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล		2
ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา		3
นิยามศัพท์		3
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดในการศึกษา		5
ความเป็นมาของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000		5
ลักษณะสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000		7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำระบบคุณภาพตามอนุกรมมาตรฐาน ISO9000		8
ปัจจัยสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000		9
โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000		10
แนวคิดของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000		14
สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000		19
ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพเพื่อขอรับการรับรอง		39
สถาบันที่ให้การรับรองมาตรฐาน		49
ความสัมพันธ์ของสถาบันระดับต่างๆ		53
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง		55

บทที่ 3 รายงานผลการศึกษา	57
ความเป็นมา	58
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	59
ลักษณะของตลาด	60
ลักษณะของผลิตภัณฑ์	61
กระบวนการผลิต	63
ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ	68
การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ	72
คู่มือคุณภาพ	72
คู่มือขั้นตอนการทำงาน	81
บทที่ 4 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	94
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	94
สรุปผลการศึกษา	94
อภิปรายผลการศึกษา	99
ข้อค้นพบจากการศึกษา	100
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	
หนังสือขออนุเคราะห์ข้อมูลจัดทำการค้นคว้าแบบอิสระ	105
คู่มือคุณภาพ และคู่มือขั้นตอนการทำงาน	
ของบริษัท ไทยพอทเทอร์ อินค์สตรี้ จำกัด	107
ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยพอทเทอร์ อินค์สตรี้ จำกัด	330
ตัวอย่างแบบฟอร์มของบริษัท ไทยพอทเทอร์ อินค์สตรี้ จำกัด	335
หน่วยงานที่ให้บริการการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ	
ในประเทศไทย	338
ประวัติผู้ศึกษา	341

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ตัวอย่างอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 ที่ประเทศสมาชิกนำไปประกาศใช้	6
2	การเปรียบเทียบข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001 ISO9002 และISO9003	17
3	ความสัมพันธ์ระหว่างเอกสารระบบคุณภาพกับข้อกำหนดของ อนุกรมมาตรฐาน ISO9000	91
4	แผนคุณภาพของบริษัท ไทยพอทเทอรี อินค์สตรี จำกัด	93

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ		หน้า
1	โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000	10
2	ขอบเขตของระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001	15
3	ขอบเขตของระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9002	16
4	ขอบเขตของระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9003	16
5	โครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพตามอนุกรมมาตรฐาน ISO9000	45
6	ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันระดับต่างๆในระบบอนุกรมมาตรฐาน ISO9000	54
7	แผนผังกระบวนการผลิตเทอร์ราคอตตา	63
8	แผนผังกระบวนการผลิตสโตนแวร์	65