

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและ เหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด	
ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ	5
แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาแบบต่อเนื่อง	6
ระบบบริหารงาน TQC หรือ TQM	9
มาตรฐาน	11
ข้อกำหนดระบบ ISO 9000	14
ข้อกำหนดระบบ ISO 14001	35
ข้อกำหนดระบบ TIS 18001	41
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	51
วิธีการศึกษาและรายงานผลการศึกษา	52
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	
รายงานผลการศึกษา	56
ขั้นตอนและวิธีการ ปัญหาและอุปสรรค ของการรวมระบบบริหารงานขององค์กร	56
การวิเคราะห์การบริหารงาน และจัดการระบบบริหารงานมาตรฐานของบริษัท	61
การวิเคราะห์ความแตกต่าง ความเหมือนระหว่าง การบริหารตามแนวคิด TQM	92
และ ข้อกำหนดระบบบริหารงานมาตรฐาน ISO 9000 ความแตกต่าง ความเหมือน	
ระหว่าง ISO 9000 ISO 14000 TIS 18000	
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ด้วยคำถามแบบเปิด	107
สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์	114
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	
สรุปผลการศึกษา	120
อภิปรายผลการศึกษา	124
ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	124
ประเด็นที่ควรศึกษาต่อ	131
บรรณานุกรม	132
ภาคผนวก	
ก แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษา	134
ข ประวัติบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	138
ค เอกสาร IMSM ที่ดำเนินการ ใช้ร่วมกันทั้งสามระบบ	149
ง เอกสาร PM ฉบับปัจจุบันที่ใช้อยู่ในระบบ	201
จ ประกาศ นโยบาย คำสั่งแต่งตั้ง จำนวน 9 รายการ	246
ประวัติผู้เขียน	257

ญ

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 เอกสารในระบบ ISO 9002	73-76
2 เอกสารในระบบ ISO 14001	79-82
3 เอกสารในระบบ TIS 18001	85-91
4 ความสัมพันธ์ระหว่าง Policy Management กับข้อกำหนด ISO9001:2000	93
5 ความสัมพันธ์ระหว่าง Daily Management กับข้อกำหนด ISO9001:2000	94
6 ความสัมพันธ์ระหว่าง Cross-Functional focus to Customer Satisfaction กับข้อกำหนด ISO9001:2000	95
7 ความสัมพันธ์ระหว่าง People กับข้อกำหนด ISO9001:2000	96-97
8 สรุปความสัมพันธ์ระหว่าง TQC (ยึด TQC Assessment) ที่ SLP นำมาใช้กับข้อกำหนด ISO9001:2001	97
9 เปรียบเทียบข้อกำหนดที่เหมือนกันของระบบ ISO 9002 ISO 14001 และ TIS. 18001	102-103
10 เปรียบเทียบข้อกำหนดของระบบ ISO 9002 ISO 14001 และ TIS. 18001 ที่เหมือนกันที่บริษัทดำเนินการร่วมกันบางส่วน	104-105
11 จำนวนสำเนาเอกสารระดับ PM ที่ซ้ำซ้อนกันของทั้ง 3 ระบบ	106
12 รายละเอียดการแจกจ่ายเอกสารระดับ PM เมื่อมีการปรับปรุงให้ใช้ร่วมกันทั้ง 3 ระบบ	119
13 ปัญหาอุปสรรคและการแก้ไข ในขั้น 3 ระบบการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กร	122

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	Deming's Circle	7
2	วงจร Demming ของ Kaoru Ishikawa	7
3	TQC House	10
4	องค์ประกอบอนุกรมมาตรฐาน ISO9000	14
5	รูปแบบกระบวนการบริหารงานคุณภาพ	16
6	ผังคณะกรรมการ TQC บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	62
7	PDCA Circle	63
8	SDCA Circle	64
9	แผนงาน QC บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	66
10	ภาพรวมการบริหาร TQM บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	68
11	ผังการบริหารระบบบริหารคุณภาพ	69
12	โครงสร้างคณะกรรมการบริหารระบบ ISO 9002	70
13	โครงสร้างคณะกรรมการบริหารระบบ ISO 14001	76
14	โครงสร้างคณะกรรมการจัดทำระบบ TIS 18001	83
15	ผังโครงสร้างคณะกรรมการบริหารและจัดการ	117
16	รูปแบบนำเสนอการบริหารงานที่ผสมผสาน TQC และ ISO ของธุรกิจทั่วไป	126