

สารบัญ

| | หน้า |
|---------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ข |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ง |
| สารบัญเรื่อง | ฉ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญแผนภาพ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 3 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี | |
| แนวคิดเรื่องคุณภาพ | 4 |
| แนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพ | 4 |
| มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | 6 |
| ทบทวนวรรณกรรม | 45 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | |
| ขอบเขตประชากร | 46 |
| วิธีการศึกษา | 46 |
| วิธีการรายงานผลการศึกษา | 47 |
| ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา | 47 |
| คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา | 48 |

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา | |
| ส่วนที่ 1 ขั้นตอนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | 52 |
| การเตรียมการปรับระบบ | 55 |
| การฝึกอบรมศึกษามาตรฐาน | 56 |
| การจัดทำระบบและเอกสาร | 56 |
| การปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำ | 113 |
| การตรวจประเมินระบบภายใน | 115 |
| การทบทวนระบบ | 116 |
| ส่วนที่ 2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ ปัญหาและวิธีการแก้ไขในการจัดทำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2000 | 117 |
| ปัจจัยสู่ความสำเร็จ | 118 |
| ปัญหาและวิธีการแก้ไข | 120 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ | |
| สรุปผลการศึกษา | 125 |
| อภิปรายผลการศึกษา | 130 |
| สิ่งที่ค้นพบและข้อเสนอแนะ | 131 |
| บรรณานุกรม | 136 |
| ก ประวัติและการจัดการองค์กรของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด | 138 |
| ข แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษา | 144 |
| ประวัติผู้เขียน | 146 |

สารบัญตาราง

| | หน้า | |
|---------------|--|-----|
| ตารางที่ 2-1 | ข้อกำหนดที่มีความสอดคล้องระหว่าง ISO 9002:1994 และ ISO 9001:2000 | 38 |
| ตารางที่ 2-2 | ข้อกำหนดที่มีความสอดคล้องระหว่าง ISO 9001:2000 และ ISO 9002:1994 | 41 |
| ตารางที่ 3-1 | ขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการศึกษา | 48 |
| ตารางที่ 4-1 | ขั้นตอน รายละเอียดกิจกรรม ระยะเวลา ผู้ดำเนินการรับผิดชอบ | 53 |
| ตารางที่ 4-2 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 4.1 | 63 |
| ตารางที่ 4-3 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 4.2 | 65 |
| ตารางที่ 4-4 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 5.1 | 69 |
| ตารางที่ 4-5 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 5.2 | 70 |
| ตารางที่ 4-6 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 5.3 | 72 |
| ตารางที่ 4-7 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 5.4 | 73 |
| ตารางที่ 4-8 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 5.5 | 77 |
| ตารางที่ 4-9 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 5.6 | 78 |
| ตารางที่ 4-10 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 6.1 | 80 |
| ตารางที่ 4-11 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 6.2 | 82 |
| ตารางที่ 4-12 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 6.3 | 83 |
| ตารางที่ 4-13 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 6.4 | 84 |
| ตารางที่ 4-14 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 7.1 | 85 |
| ตารางที่ 4-15 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 7.2 | 88 |
| ตารางที่ 4-16 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 7.3 | 92 |
| ตารางที่ 4-17 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 7.4 | 94 |
| ตารางที่ 4-18 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 7.5 | 97 |
| ตารางที่ 4-19 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 7.6 | 99 |
| ตารางที่ 4-20 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 8.1 | 100 |
| ตารางที่ 4-21 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 8.2 | 105 |
| ตารางที่ 4-22 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 8.3 | 107 |
| ตารางที่ 4-23 | การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 8.4 | 108 |

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4-24 การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนด 8.5 | 113 |
| ตารางที่ 4-25 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากการตรวจประเมินระบบภายใน | 116 |
| ตารางที่ 5-1 ปัญหาและวิธีการแก้ไขในการจัดทำระบบ | 128 |
| ตารางที่ 5-2 สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาและข้อเสนอแนะ | 132 |

สารบัญแผนภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| แผนภาพที่ 2-1 โครงสร้างอนุกรมมาตรฐานฉบับปี 1994 เทียบกับฉบับปี 2000 | 8 |
| แผนภาพที่ 2-2 รูปแบบของระบบบริหารคุณภาพที่เป็นรูปแบบเชิงกระบวนการ | 16 |
| แผนภาพที่ 2-3 ภาพรวมการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | 36 |
| แผนภาพที่ 4-1 ขั้นตอนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | 53 |
| แผนภาพที่ 4-2 นโยบายคุณภาพ | 58 |
| แผนภาพที่ 4-3 แผนผังกระบวนการ (Process map) | 61 |
| แผนภาพที่ 4-4 ตัวอย่าง PM เรื่อง การควบคุมแผนการดำเนินงานของบริษัท | 62 |
| แผนภาพที่ 4-5 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับเรื่องการ Outsource | 62 |
| แผนภาพที่ 4-6 ตัวอย่าง PM เรื่อง การควบคุมเอกสาร | 64 |
| แผนภาพที่ 4-7 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับเรื่องการสื่อสารภายใน | 66 |
| แผนภาพที่ 4-8 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ | 67 |
| แผนภาพที่ 4-9 ตัวอย่าง PM เรื่อง การทบทวนฝ่ายบริหาร | 68 |
| แผนภาพที่ 4-10 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับเรื่องการให้ความสำคัญกับลูกค้า | 70 |
| แผนภาพที่ 4-11 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับเรื่องนโยบายคุณภาพ | 71 |
| แผนภาพที่ 4-12 ตัวอย่างแผนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพระดับบริษัท | 74 |
| แผนภาพที่ 4-13 ตัวอย่างแผนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพระดับส่วน | 75 |
| แผนภาพที่ 4-14 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับเรื่องการจัดการทรัพยากร | 79 |
| แผนภาพที่ 4-15 ตัวอย่าง PM เรื่องการพัฒนาฝึกอบรม | 81 |
| แผนภาพที่ 4-16 ตัวอย่างแบบกำหนดหน้าทำงาน (JD) | 81 |
| แผนภาพที่ 4-17 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน | 82 |
| แผนภาพที่ 4-18 รายการกำหนดจัดหาและการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน | 83 |
| แผนภาพที่ 4-19 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน | 84 |
| แผนภาพที่ 4-20 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับการวางแผนกระบวนการผลิต | 85 |
| แผนภาพที่ 4-21 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า | 87 |
| แผนภาพที่ 4-22 ข้อตกลงร่วมกันระหว่างบริษัทฯ กับฝ่ายการตลาดซีเมนต์ | 88 |
| แผนภาพที่ 4-23 ตัวอย่าง QM ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและการพัฒนา | 91 |
| แผนภาพที่ 4-24 ตัวอย่าง PM เรื่อง การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปูนซีเมนต์ | 91 |