

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพประกอบ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 แนวความคิด ระเบียบวิธีการศึกษา	
แนวความคิด	7
คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	20
ทบทวนวรรณกรรม	21
ระเบียบวิธีการศึกษา	26
วิธีการรวบรวมข้อมูล	26
การรายงานผลการศึกษา	27
บทที่ 3 รายงานผลการศึกษา	28
บทที่ 4 บทสรุปการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	59
ข้อเสนอแนะ	64

บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	
ก ประวัติบริษัท เอ็น เอส อิเล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด	68
ข เอกสารรายละเอียดข้อกำหนด ISO 9002 ฉบับภาษาไทย ปี พ.ศ.2534	70
ค เอกสารรายละเอียดข้อกำหนด ISO 9002 ฉบับภาษาอังกฤษ (ปรับปรุงแก้ไข) ปี ค.ศ.1994	83
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรายชื่อมาตรฐานของประเทศต่าง ๆ ซึ่งแปลงมาจาก ISO 9000	2
2 แสดงรายละเอียดข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003	18
3 แสดงเปรียบเทียบจำนวนข้อกำหนดใหม่ของ ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003	19
4 แสดงผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาระบบในแต่ละหัวข้อของมาตรฐาน ISO 9002	31

สารบัญภาพประกอบ

แผนภาพ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ของมาตรฐาน ISO แต่ละฉบับ	11
2 ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐาน ISO 9000 กับกระบวนการทางธุรกิจ	12
3 อธิบายขั้นตอนของกระบวนการออกเอกสารใหม่	35
4 อธิบายขั้นตอนของกระบวนการปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัย	35
5 อธิบายขั้นตอนของกระบวนการเพิ่มเติมเอกสาร	35
6 อธิบายขั้นตอนของกระบวนการเพิกถอนและทำลายเอกสารที่หมดอายุ	36
7 อธิบายขั้นตอนของการประเมินงานด้วยตนเอง (Self assessment)	36
8 อธิบายถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ในกระบวนการควบคุมบันทึกคุณภาพ	45
9 แสดงระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002	52
10 แสดงใบรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 ที่บริษัทได้รับของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)	54
11 แสดงใบรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 ที่บริษัทได้รับของ AT&T QR	55
12 แสดงใบรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 ที่บริษัทได้รับของ EQR	55
13 แสดงขั้นตอนสำคัญต่าง ๆ ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของ บริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด	60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved