

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญเรื่อง	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของการนำระบบคุณภาพISO 9000 มาใช้กับการดำเนินงานของบริษัทฯ	1
1.2 หลักการจัดการระบบซุ่มสายโทรศัพท์	1
1.3 ปัญหาในการปฏิบัติงานและความจำเป็นในการนำระบบคุณภาพมาใช้	1
1.4 ความเป็นมาของบริษัทไทยเทเล โฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน)	2
1.5 ความเป็นมาของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000	3
1.6 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.7 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	4
1.8 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	4
1.9 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.10 ทบทวนวรรณกรรม	4
1.11 คำนิยามที่ใช้ในการศึกษา	6
บทที่ 2 ความเป็นมาของระบบประกันคุณภาพ	
2.1 ความเป็นมาของการควบคุมคุณภาพทั่วไป	9
2.2 ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมคุณภาพ	10
2.3 ความหมายของคุณภาพ	11

2.4 ที่มาของระบบคุณภาพ	12
บทที่ 3 ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	
3.1 แนวความคิดเรื่องระบบคุณภาพ	13
3.4 โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ	16
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	
4.1 ความเป็นมาของการจัดทำระบบคุณภาพของแผนก	23
4.2 ขั้นตอนในการสร้างและออกแบบระบบคุณภาพ	27
4.2.1 การศึกษาระบบและการเตรียมการ	28
4.2.2 การเลือกรูปแบบ ISO	31
4.2.3 การกำหนดนโยบายคุณภาพ	31
4.2.4 การจัดทำแผนงาน และวางระบบการทำงาน	32
4.3 โครงสร้างระบบเอกสาร	35
4.3.1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual )	35
4.3.2 ระเบียบการปฏิบัติงานคุณภาพ (Quality Procedure)	47
4.3.3 คู่มือการปฏิบัติงาน ( Work Instruction )	51
4.3.4 เอกสารสนับสนุน ( Support Document )	52
4.4 ข้อเสนอแนะในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002	62
4.4 มาตรฐานการปฏิบัติงาน4.5     าน	
4.4.1 การฝึกอบรม	66
4.4.2 การปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	72
4.4.3 การแก้ไขเหตุเสียระบบซุ่มสาย	78
4.4.4 การแก้ไขเหตุเสียระบบการกำลัง	84
4.4.5 การควบคุมอุปกรณ์	93
บทที่ 5 บทสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 บทสรุป	98
5.2 ประโยชน์ของระบบคุณภาพ	99
5.2 ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	100

ภาคผนวก ข้อกำหนดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ( ISO Requirements )	101
ประวัติผู้เขียน	119

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพ ISO ( ISO Requirement )	19
2	การนำข้อกำหนด ISO มาใช้ในกระบวนการตรวจแก้เหตุเสียระบบทอผ้า	44

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ	16
2	โครงสร้างของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัดมหาชน	25
3	แผนภูมิการบริหารงานแผนกอุปกรณ์หุ้มสาย จ.ลำปาง	26
4	ขั้นตอนในการสร้างและออกแบบระบบคุณภาพ	27
5	แผนผังทีมงานคุณภาพ	29
6	ขั้นตอนการเตรียมเอกสาร	33
7	โครงสร้างระบบเอกสาร	35
8	ขั้นตอนการทำงานก่อนเกิดเหตุเสียหุ้มสาย	36
9	ขั้นตอนการทำงานหลังเกิดเหตุเสียหุ้มสาย	37
10	ลักษณะของเหตุเสียระบบหุ้มสาย	38
11	ผังการปฏิบัติงาน Preventive Maintenance	43
12	ตัวอย่างคู่มือคุณภาพ หัวข้อสารบัญ	45
13	ตัวอย่างคู่มือคุณภาพ หัวข้อบทนำ	46
14	ตัวอย่างคู่มือคุณภาพ หัวเรื่อง นโยบายคุณภาพ	46
15	ขั้นตอนการเขียนระเบียบการปฏิบัติงานคุณภาพ	47
16	แผนผังการจัดทำระเบียบการปฏิบัติงานคุณภาพ	48
17	ตัวอย่างระเบียบการปฏิบัติงานคุณภาพ1	50
18	ตัวอย่างระเบียบการปฏิบัติงานคุณภาพ2	50
19	ตัวอย่าง คู่มือการปฏิบัติงาน	51
20	ลักษณะการควบคุมเอกสาร	54