

น

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	น
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความหมายของคุณภาพและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ	5
อนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	9
ข้อกำหนดระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002	12
หลักการเขียนเอกสารระบบมาตรฐานคุณภาพ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การสร้างเครื่องมือ	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
การดำเนินการวิจัยในการจัดทำเอกสารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ในงานวิศวกรรมระบบสื่อสารการเดินอากาศศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่	25
บทที่ 4 ผลการวิจัย	28
การจัดทำเอกสารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ในงาน วิศวกรรมระบบสื่อสารการเดินอากาศ	34
การจัดทำเอกสารลำดับที่ 1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	35
การจัดทำเอกสารลำดับที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure)	67
การจัดทำเอกสารลำดับที่ 3 วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	91
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	113
สรุป	113
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	120
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	121
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการนำเอกสารไปใช้งาน	122
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร	123
แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน	124
แบบตรวจสอบเนื้อหาในเอกสารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ในงานวิศวกรรมระบบสื่อสารการเดินอากาศ	125
ภาคผนวก ง แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลอ้างอิงในเอกสารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002	127
ประวัติผู้เขียน	144

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ตารางเปรียบเทียบข้อกำหนด ISO 9001 ISO 9002 และ ISO 9003	13
2	ตารางตรวจสอบเนื้อหาในเอกสารระบบมาตรฐานคุณภาพ	32

ณ

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	แสดงความหมายของกระบวนการ	7
2	แสดงรูปแบบข้อแนะนำและข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	11
3	แสดงการดำเนินการวิจัยในการจัดทำเอกสารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002	27
4	ผังกระบวนการธุรกิจในงานวิศวกรรมระบบสื่อสารการเดินอากาศ	67