

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 Version 1994	11
2.2 โครงสร้างระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 Version 2000	13
2.3 กระบวนการบริหารงานคุณภาพ	21
2.4 ความสัมพันธ์ของมุมมองทั้ง 4 ด้าน	29
2.5 ความสัมพันธ์ของดัชนีวัดผลสำเร็จด้านลูกค้า	33
2.6 Value Chain	34
2.7 กรอบการวัดผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	37
2.8 ระบบวัดผลเชิงกลยุทธ์	42
2.9 KPI ของ Rockwater	46
3.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานภายใต้มุมมองทั้ง 4	52
3.2 โครงสร้างดัชนีชี้วัด	59
4.1 ผลการดำเนินงานด้านการเงิน	67
4.2 ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า	72
4.3 กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ	75
4.4 ผลการดำเนินงานของกระบวนการวางแผน	83
4.5 ผลการดำเนินงานของกระบวนการจัดหา และจัดเก็บวัตถุดิบคงคลัง	85
4.6 ผลการดำเนินงานของกระบวนการผลิต	87
4.7 ผลการดำเนินงานของกระบวนการจัดเก็บผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปและการส่งมอบ	89
4.8 ผลการดำเนินงานของกระบวนการควบคุมคุณภาพ	93
4.9 ผลการดำเนินงานของกระบวนการทางการตลาด	96
4.10 ผลการดำเนินงานของกระบวนการบวกรวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์	98
4.11 ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน	100
4.12 ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	105
4.13 ผลการดำเนินงานรวมทั้ง 4 ด้าน	108