

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้ถูกกล่าวขวัญถึงในฐานะที่เป็นกำแพงกีดกันทางการค้าแบบหนึ่งจากตลาดร่วมยุโรป (European Union, EU) ซึ่งประกาศว่าสินค้าที่จะส่งเข้าไปขายในตลาด EU นี้ได้ ต้องผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เสียก่อน แต่ ISO 9000 ไม่ได้จัดเป็นมาตรฐานของ EU เท่านั้น แต่นับเป็นมาตรฐานของโลกก็ว่าได้ เพราะ ISO 9000 ได้รับการประกาศเป็นมาตรฐานสากล โดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization, ISO) ซึ่งเป็นองค์การที่มีสมาชิกจากประเทศต่างๆ ทั่วโลกกว่า 160 ประเทศ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นผู้แทนของประเทศไทยในการเป็นสมาชิกขององค์การ ISO นี้วัตถุประสงค์ขององค์การนี้เพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งโลก

ISO 9000 คือ ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ทำสัญญา หรือข้อตกลงที่ใช้เป็นการประกันคุณภาพภายนอก มีขอบเขตเกี่ยวกับ การควบคุมระบบคุณภาพ แบ่งออกเป็น ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 ซึ่งมีภาพรวมที่แตกต่างกันตรงที่การควบคุมระบบคุณภาพ ISO 9002 ไม่ครอบคลุมถึงขอบเขตในการออกแบบ และ ISO 9003 เป็นทดสอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

ในปัจจุบันได้มีการรวมมาตรฐาน ISO 9001, 9002, 9003 ฉบับ ปี 1994 เดิมเป็นฉบับเดียวกันคือ ISO 9001 : 2000 เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กรหรือใช้เพื่อการรับรองและรวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น (ลดาวัลย์ กระแสร์ชล , 2545)

บริษัทไทยโปรดัก อินเตอร์เนชันแนล จำกัด (Thai Product International co.,Ltd) เป็นองค์กรในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ ที่ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปเพื่อการส่งออกให้กับลูกค้าในตลาด EU มานานกว่า 25 ปี จากการก่อตั้งโดย ดร. สันติ พงษ์พันธ์ุเดช ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนบริษัท 10 ล้านบาท สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีพนักงานรวมกว่า 100 คน โดยมีโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปตั้งอยู่ที่ อำเภอสนป่าตองจังหวัดเชียงใหม่ มีพนักงานรวมมากกว่า 1,200 คน ได้ให้ความสำคัญต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 : 1994 ได้นำเข้ามาใช้ตั้งแต่วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2543 จนถึงปี พ.ศ 2544 และบริษัทฯ เริ่มดำเนินการการปรับปรุงคุณภาพจาก ISO 9002 : 1994. ให้เข้าสู่ระบบ ISO 9001 : 2000 โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2545 และเสร็จสิ้นจนได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จากสถาบัน UKAS (United Kingdom

Accreditation Service) เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2545 จนถึงปัจจุบัน (อ้างอิงใน : เอกสารรับรองคุณภาพมาตรฐาน )

ก่อนที่จะนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขายของบริษัทไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการเจรจาต่อรองและเสนอสินค้าให้แก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดการตัดสินใจสั่งซื้อสินค้า ได้ใช้ประสบการณ์และความคุ้นเคยกับลูกค้าประกอบกับทักษะส่วนตัวในการเจรจา แต่หลังจากได้นำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ปัจจุบันมีการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ซึ่งทางบริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ได้เห็นประโยชน์ในการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO มาใช้กับระบบงานของฝ่ายขาย ตั้งแต่การเจรจาในเรื่องของการขายจะมีเอกสารที่ถูกต้องมากขึ้น การทบทวนข้อตกลงต่าง ๆ และสินค้าที่เสนอให้ลูกค้ามีระบบมาตรฐานการตรวจสอบที่ถูกต้องตามสากล

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาผลของการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขาย เพื่อทำให้ทราบผลสำเร็จที่ชัดเจนจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงานฝ่ายขาย เพื่อตัวอย่างสำหรับในบริษัทอื่น ๆ ต่อไป

#### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขาย ของบริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขายของบริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. ผลของการศึกษาเป็นประโยชน์ในการศึกษาด้านการจัดการการบริหารองค์กรธุรกิจอื่น ๆ

#### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ผลสำเร็จ หมายถึง ความสัมฤทธิ์ผลของงานที่ทำ และยอมรับผลงานที่สำเร็จนี้ตามเป้าหมายของบริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ดังนี้

1. การเพิ่มยอดขาย 5% จากยอดขายเดิมใช้ปี 2542 เป็นปีฐาน
2. การขยายตลาดภายในประเทศ 5% จากยอดขายต่างประเทศ
3. การรักษาลูกค้าเดิมให้ได้ 100%

4. การลดการสูญเสียจากกระบวนการทำงานของฝ่ายขาย (การออกไปสั่งการผลิตสินค้าไม่ให้ผิดพลาดต่อปี) 95%

5. การหาลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นจากเดิม 5 รายต่อปี

(คู่มือคุณภาพของบริษัทไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด, 2546)

ระบบ ISO 9001:2000 หมายถึง ระบบคุณภาพและการประกันคุณภาพ ของบริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดหลักการพื้นฐานของระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในข้อกำหนด 8 ประการ คือ

1. องค์กรที่เน้นลูกค้า
2. ความเป็นผู้นำ
3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
4. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ
5. ความเป็นระบบในด้านการบริหาร
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ
8. สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค

ระบบงานฝ่ายขาย หมายถึง ระบบและกระบวนการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

1. รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
2. ทบทวนข้อตกลงในการสั่งซื้อสินค้า
3. ออกใบขอซื้อวัตถุดิบ
4. ออกใบสั่งผลิตสินค้าให้ฝ่ายโรงงาน
5. ประสานงานการส่งสินค้าออกให้กับลูกค้า
6. ติดตามสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพ ราคา ระยะเวลาส่งมอบ

บริษัทไทยโปรดักอินเทอร์เน็ตเซ็นแนลจำกัด หมายถึงบริษัทไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด สำนักงานใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรเอกชนที่ประกอบธุรกิจ อยู่ในอุตสาหกรรมสิ่งทอโดยการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปเพื่อการส่งออก และขายในประเทศ