

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในเศรษฐกิจยุคโลกไร้พรมแดนทุกวันนี้ ซึ่งมีการเพิ่มการแข่งขันในเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจที่รุนแรงอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ข้อกำหนดทางกฎหมาย ข้อจำกัดทางการค้า และระบบมาตรฐานต่างๆระหว่างชาติ ให้มีการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสูงสุด แต่ในอีกทางหนึ่งเสมือนเป็นกำแพงทำให้เสียเปรียบทางธุรกิจสำหรับองค์กรที่ขาดแคลนทรัพยากร ด้วยเหตุที่กล่าวมาทั้งหมดนี้กลายเป็นการเพิ่มแรงกดดันและท้าทายแก่องค์กรขนาดย่อมและขนาดกลางเพิ่มขึ้นอย่างมากในการประคับประคองธุรกิจให้อยู่รอดและเติบโตได้

เป็นที่ทราบกันในปัจจุบันอย่างกว้างขวางว่าระบบคุณภาพเป็นหนึ่งในกุญแจสำคัญที่จะทำให้บริษัทต่างๆประสบความสำเร็จในตลาดระดับโลก เมื่อการแข่งขันเริ่มทวีความรุนแรงขึ้นมากและนานาชาติได้มีการกำหนดมาตรการทางการค้าขึ้นมาเพื่อคัดเลือกคู่ค้าที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพ(Quality Management System)เป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นที่ยอมรับ และสามารถต่อสู้ได้กับนานาประเทศ

ระบบคุณภาพเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในแทบทุกธุรกิจอุตสาหกรรม โดยมีระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจทั้งอุตสาหกรรมผลิตและการบริการ ในขณะที่ระบบคุณภาพQS-9000แม้จะมีมาตรฐานเช่นเดียวกัน กล่าวคือเป็นระบบประกันคุณภาพสำหรับการจัดการภายในองค์กร เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารคุณภาพภายในโดยผ่านระบบเอกสาร และบันทึกคุณภาพต่างๆที่เกี่ยวข้อง แต่ถูกนำไปใช้น้อยกว่าด้วยเป็นระบบคุณภาพที่มุ่งเน้นกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์เป็นหลัก

ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นมาตรฐานที่ถูกพัฒนาและปรับปรุงโดยไครสเลอร์ (Chrysler),ฟอร์ด(Ford) ,และเจนเนอรัลมอเตอร์(General Motors)² สามผู้ผลิตรายใหญ่ในอุตสาหกรรมรถยนต์ของสหรัฐอเมริกา เริ่มเผยแพร่ในปี ค.ศ.1994 โดยก่อนหน้านี้ทั้งสามผู้ผลิตต่างกำหนดใช้

¹ วรพจน์ ทัศนนะเมธี , “จาก ISO 9000 สู่ QS-9000 : กลยุทธ์แห่งความสำเร็จ”, NECTEC Technical Journal , (2543) : หน้า 150.

² บริษัท แอลวีเอ็ม (เอเซีย) จำกัด , *Introduction to QS-9000 Quality System Requirements and Implementation* (กรุงเทพฯ,2542) , หน้า 1.

มาตรฐานระบบคุณภาพของแต่ละฝ่ายแตกต่างกันไป แต่ด้วยเหตุที่มีผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ มากมายได้จำหน่ายชิ้นส่วนให้กับผู้ผลิตรถยนต์ในกลุ่ม Big Three (Chrysler, Ford และ General Motors)มากกว่าหนึ่งบริษัท ทำให้การประยุกต์ใช้หลายระบบคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญและ เสียค่าใช้จ่ายสูงมาก ประมาณปี ค.ศ.1998 ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนหลักได้เริ่มกดดันให้ประธาน ข้อกำหนดของระบบคุณภาพของทั้งสามบริษัทเข้าด้วยกัน ทั้งสามผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่ดังกล่าว จึงตกลงร่วมกันในการใช้ระบบคุณภาพร่วมกันระบบเดียวกัน เพื่อที่จะลดต้นทุนของ ผู้ส่งมอบและกลุ่ม Big Three ไปพร้อมกัน โดยใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดี และเข้าใจทั่วโลกเป็นมาตรฐานพื้นฐานแล้วเพิ่มข้อกำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรม รถยนต์ ผลคือเกิดระบบคุณภาพ QS-9000 ขึ้นมาในที่สุด

จากการจัดให้มีระบบคุณภาพ QS-9000ในกลุ่มเฉพาะอุตสาหกรรมนี้ มีอิทธิพลที่สูงมาก ต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรของผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่ม Big Three ทั้งผู้ผลิตที่อยู่ใน สหรัฐอเมริกา ยุโรป และเอเชีย โดยเฉพาะกับประเทศไทยซึ่งเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และ ผู้ประกอบรถยนต์รายใหญ่ของภูมิภาคนี้ เนื่องจากภายในประเทศไทยมีทั้งผู้ผลิตสินค้าให้แก่ Big Three โดยตรง และผู้ที่รับช่วงผลิตให้แก่ผู้ผลิตสินค้าดังกล่าวอีกหลายแห่ง การได้รับการ รับรองในระบบคุณภาพ QS-9000 จึงเปรียบเสมือนใบเบิกทางให้ผู้ประกอบการไทยสามารถ ส่งสินค้าไปจำหน่ายยังต่างประเทศได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยในตลาดโลก จากสถิติของสำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยพบว่า ณ ปัจจุบัน มีผู้ผลิตที่ได้รับการรับรองระบบ คุณภาพ QS-9000 แล้วประมาณ 212 แห่งทั่วประเทศ โดยจัดเป็นผู้ผลิตประเภทอุตสาหกรรมยาน ยนต์และชิ้นส่วน 81 แห่งทั่วประเทศ³

บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ เป็นบริษัทผู้ผลิตและส่งออกรวมทั้งรับช่วงผลิตผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (Transistor) โดยชาวเกาหลีเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่และเจ้าของกิจการ เปิดดำเนินการได้ประมาณ 16ปี ปัจจุบันได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 โครงการ ปัจจุบันมีพนักงานประมาณ 1,200 คน กำลังการผลิตประมาณ 780 ล้านชิ้นต่อเดือน ผลิตภัณฑ์ถูกจำหน่ายไปยังต่างประเทศประมาณร้อยละ90และจำหน่าย

³สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(2545),รายชื่อผู้ได้รับการ รับรองมาตรฐานอื่น (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา [http:// www.tisi.go.th](http://www.tisi.go.th) (29 ธันวาคม 2547)

ภายในประเทศ ให้แก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไปประมาณร้อยละ 10 ของยอดจำหน่ายรวมในแต่ละปี กลุ่มลูกค้าได้แก่ลูกค้าในแถบเอเชียแปซิฟิก-ตะวันออกเฉียงใต้ ยุโรป และสหรัฐอเมริกา ยอดจำหน่ายในรอบปีบัญชี พ.ศ. 2547 รวมทั้งสิ้นประมาณ 2,500 ล้านบาท นอกเหนือจากได้รับการรับรองระบบคุณภาพ QS-9000 แล้ว บริษัทยังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9002 ใน พ.ศ. 2541 และได้รับการรับรองระบบคุณภาพ QS-9000 ครั้งแรกใน พ.ศ. 2542 ในสินค้า Transistor ชนิด TO-92 และ Power Transistor ครั้งที่สองใน พ.ศ. 2543 ในสินค้าชนิด SOT-23 และ TO-92 Mini จาก SGS Yarsley International Assurance Company Limited

ในการศึกษานี้จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์หรือองค์กรอื่นๆที่กำลังพิจารณาจัดทำระบบคุณภาพ QS-9000 โดยจะทำให้ทราบถึงกระบวนการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในองค์กร รวมถึงปัญหาหรือข้อจำกัด และเมื่อนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้วผลที่ได้รับเป็นอย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ของ บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหา ข้อจำกัด และผลที่ได้รับ ในการนำระบบ QS-9000 มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ของ บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ของ บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา ข้อจำกัด และผลจากการนำระบบ QS-9000 มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ ของ บริษัท เคอีซี (ประเทศไทย) จำกัด
3. สามารถนำผลการศึกษานี้ไปพัฒนาและปรับปรุงในการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทอื่นๆหรือองค์กรที่สนใจต่อไป