

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในทศวรรษที่ 90 ได้มีการรวมตัวทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคเพื่อประโยชน์ทางการค้ามากยิ่งขึ้น เริ่มจากการรวมตัวของกลุ่มสหภาพยุโรป (European Union - EU) การรวมตัวของกลุ่มประเทศในทวีปอเมริกาเหนือ (North American Free Trade Agreement - NAFTA) และการรวมตัวในลักษณะเดียวกันนี้ ในเขตภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Association of South East Asian Nations Free Trade Area - AFTA) ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อองค์ประกอบในการแข่งขัน รวมทั้งกฎเกณฑ์ทางการค้าระหว่างประเทศ และองค์การการค้าโลก (World Trade Organization - WTO) จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการนำเข้าหรือส่งออก ถ้าผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไม่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวปัจจุบันเรียกว่า ระบบคุณภาพ ISO 9000 ดังนั้นระบบคุณภาพ ISO 9000 จึงมีการนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการซื้อขายสินค้าและบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้ซื้อและผู้ขายมากขึ้น และเป็นสาเหตุหนึ่งที่กระตุ้นธุรกิจที่ทำการค้าระหว่างประเทศจำเป็นต้องจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้นและเป็นมาตรฐานยุโรปให้การยอมรับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคู่ค้าที่สำคัญของยุโรป จากเหตุผลดังกล่าวสหรัฐ ญี่ปุ่นและประเทศในกลุ่มอาเซียนจึงเริ่มให้ความสำคัญกับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อผลิตสินค้าและบริการให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันกับคู่ค้า ในการค้าเสรีของโลก

บริษัทในประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบคุณภาพ และได้เริ่มการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้น แต่มีอุปสรรคในขั้นเริ่มต้นของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจาก คู่มือที่เป็นข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นต้นฉบับภาษาอังกฤษ และมีศัพท์เทคนิคที่ทำให้ยากแก่การทำความเข้าใจ และนำไปใช้

ดังที่ทราบกันทั่วไปว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 มีด้วยกัน 3 ชนิด ได้แก่ ISO 9001 ISO 9002 และ ISO 9003¹ แต่มีกิจการส่วนน้อยที่เข้าข่ายจะต้องขอใบรับรอง ISO 9001 และ ISO 9003 ดังนั้นระบบคุณภาพ ISO 9002 จึงเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่สำคัญและสามารถใช้ได้กับกิจการหลายประเภทอย่างกว้างขวางเช่น กิจการด้านอุตสาหกรรมการผลิต กิจการค้า และบริการ

¹ “ISO 9002 : กติการอยู่รอดของเศรษฐกิจไทย. “วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์. 16(พฤษภาคม 2541) : 11

ซึ่งครอบคลุมธุรกิจส่วนใหญ่ของประเทศเช่น ธนาคารกักตักการ โรงแรม ท่องเที่ยว สนามบิน และการสื่อสาร เป็นต้น²

สำหรับธุรกิจการก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมเอง การนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้มีความสำคัญและจำเป็นมาก เพราะขนาดของเงินลงทุนในธุรกิจที่สูง การแข่งขันที่สูง และการที่ผู้รับเหมาด้านโทรคมนาคมจากต่างประเทศที่มีเทคโนโลยีและคุณภาพงานที่สูงมาลงทุน ทำให้ธุรกิจการก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมในประเทศต้องมีการสร้างความได้เปรียบโดยใช้ระบบคุณภาพ ISO 9002 เป็นการสร้างความแตกต่างที่ได้เปรียบเมื่อมีการประมูลงานและก็มีบริษัทฯ น้อยรายที่ได้การรับรอง

ระบบคุณภาพ ISO 9002 ในการศึกษาครั้งนี้จึงศึกษาสร้างและออกแบบระบบคุณภาพ ISO 9002 ในงานก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมโดยอาศัยกรณีศึกษาของบริษัท ไวร์แอนด์ไวร์เลส จำกัด เป็นตัวแบบ เพื่อที่ธุรกิจในกลุ่มโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นๆ สามารถที่จะนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาการดำเนินงานของงานก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมเพื่อให้ได้รับอนุมัติ ISO 9002: กรณีศึกษาบริษัท ไวร์แอนด์ไวร์เลส จำกัด

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาการดำเนินงานของงานก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมเพื่อให้ได้รับอนุมัติ ISO 9002: กรณีศึกษาบริษัท ไวร์แอนด์ไวร์เลส จำกัด

ระเบียบวิธีการศึกษา

ข้อมูลที่น่ามาทำการศึกษาเก็บรวบรวมจากแหล่งต่างๆดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

โดยการรวบรวมการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจาก

1. ผู้จัดการบริหารระบบคุณภาพ ของ บริษัท ไวร์แอนด์ไวร์เลส จำกัด 1 ท่าน
2. เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ของ บริษัท ไวร์แอนด์ไวร์เลส จำกัด 1 ท่าน

ข้อมูลทุติยภูมิ

²“ ISO 9002 : กับการอยู่รอดของเศรษฐกิจไทย. “วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์. 16(พฤษภาคม 2541) : 11

จากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานวิจัย และเอกสารรายงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ
ระบบ ISO 9002

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ทำให้ได้ทราบถึงวิธีการดำเนินงานของงานก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมเพื่อให้ได้รับ
อนุมัติ ISO 9002: กรณีศึกษาบริษัทไวร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัด ที่สามารถประยุกต์ใช้ในงานก่อสร้าง
เครือข่ายโทรคมนาคม และธุรกิจอื่นๆ