

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การจัดทำระบบคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมเซรามิก
เพื่อการขอรับรองมาตรฐาน ISO9002

ชื่อผู้เขียน

กรณีศึกษา : บริษัท ไทยพอทเทอรี อินดัสตรี จำกัด

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

นายณรงค์ ดันพิริยะพงษ์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อมรา โกสยกาญจน์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ชรินทร์ สิงห์รุ่งเรือง	กรรมการ
อาจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ	กรรมการ

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมเซรามิก เป็นอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง ทั้งตลาดในประเทศ และตลาดต่างประเทศ ดังนั้น ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกของไทย จึงต้องมีการปรับปรุงองค์กร เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เช่น เพิ่มความเชื่อมั่นด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ลดต้นทุนการผลิต เป็นต้น ซึ่งอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 เป็นเครื่องมือทางการบริหารอย่างหนึ่งที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษการจัดทำระบบคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมเซรามิก เพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO9002 โดยเลือกบริษัท ไทยพอทเทอรี อินดัสตรี จำกัด เป็นกรณีศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9002 ของอุตสาหกรรมเซรามิก และจัดทำเอกสารระบบคุณภาพของบริษัท ไทยพอทเทอรี อินดัสตรี จำกัด

โดยทั่วไปการจัดทำระบบคุณภาพนั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักๆ ได้แก่ การเตรียมการ การออกแบบและพัฒนาระบบ การนำระบบไปปฏิบัติ และการตรวจประเมินระบบ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเฉพาะขั้นตอนการเตรียมการ และการออกแบบพัฒนาระบบเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาระบบการดำเนินงานของบริษัท ไทยพอทเทอรี อินดัสตรี จำกัด โดยการสัมภาษณ์กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่าย และหัวหน้าหน่วย รวมทั้งได้ศึกษารายละเอียดข้อกำหนดของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9002 มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ศึกษาหาแนวทางการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9002 ของอุตสาหกรรมเซรามิก และจัดทำเอกสารระบบคุณภาพของบริษัท ไทยพอทเทอรี อินดัสตรี จำกัด ได้แก่ คู่มือคุณภาพ และคู่มือขั้นตอนการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า การจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9002 สำหรับอุตสาหกรรมเซรามิกนั้น มีแนวทางเหมือนกับในอุตสาหกรรมอื่นๆ กล่าวคือ มีขั้นตอนหลักๆ ดังนี้

- ความมุ่งมั่นของผู้บริหารที่ต้องการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9002
- การแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำระบบคุณภาพขององค์กร
- การจัดทำแผนการจัดทำระบบคุณภาพ
- การฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 แก่บุคลากรภายในองค์กร
- การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ
- การตรวจติดตามระบบคุณภาพ
- การขอรับรองระบบคุณภาพ

สำหรับการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพของบริษัท ไทยพอทเทอรี อินดัสตรี จำกัด นั้น ผลการศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ได้แก่ คู่มือคุณภาพ 1 ฉบับ และคู่มือขั้นตอนการทำงาน 30 เรื่อง โดยมีสาระครอบคลุมระบบคุณภาพของบริษัทฯ และรองรับข้อกำหนดทั้ง 19 ข้อของมาตรฐาน ISO9002

หากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกรายใดต้องการจัดทำระบบคุณภาพขององค์กรเพื่อขอรับการรับรอง ก็สามารถนำผลการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบคุณภาพ และเอกสารระบบคุณภาพได้ อย่างไรก็ตาม อาจต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้ได้ระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับองค์กร อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า องค์กรจะต้องจัดทำระบบคุณภาพ และเอกสารระบบคุณภาพ โดยคำนึงถึงความต้องการของข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 และความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติด้วย

Independent Study Title	The Establishment of Quality System in Ceramic Industry for ISO9002 Certification	
	Case Study: Thai Pottery Industry Company Limited	
Author	Mr.Narong Tonpiriyaphong	
M.B.A.	Business Administration	
Examining Committee	Assist. Prof. Amara Kosaiyakanont	Chairman
	Lecturer Chanin Singrungruang	Member
	Lecturer Dr.Nittaya Jariangprasert	Member

Abstract

Nowadays, ceramic industry is highly competitive both in domestic and international markets. In order to survive and stay competitive, the ceramic entrepreneurs have to improve their organization, for example, by improving product quality, cost reduction, etc. ISO9000 is also one of the tools for management to increase competitiveness.

Therefore, the author further own interest to study the topic "The Establishment of Quality System in Ceramic Industry for ISO9002 Certification ". Objectives of this independent study are a) to identify the guideline of the establishment of quality system according to ISO9002 in ceramic industry , and b) to document quality system of Thai Pottery Industry Co., Ltd.

In general, to develop quality system has 4 main stage a) Preparation b) Design and Development c) Implementation and d) Assessment. For this study, the author had studied the preparation and the design and development only. The study methodology is in-depth interviews with Managing Director, Department Manager and Section Head of Thai Pottery Industry Co., Ltd. In addition, ISO9002 standard and other involved standard, academic studies, essays and related research are studied. All information are analyzed to identify quality system guideline of the establishment of quality system according to ISO9002 in ceramic industry, and to create quality system document of Thai Pottery Industry Co., Ltd. i.e. Quality Manual and Procedure Manual.

The key finding is that quality system guideline of ISO9002 in ceramic industry is as same as other industries. Main processes are:

- Commitment from Management to obtain ISO9002 certification
- Assign steering committee to develop the quality system
- Define the plan to develop the quality system
- Train and educate employees about ISO9000 standard
- Develop quality system documentation and implementation
- Internal quality audit and follow-up of the quality system
- Submit quality system for the ISO9000 certification

In addition, the author applied the result from this independent study in developing Quality Manual and Procedure Manual for Thai Pottery Industry, Co., Ltd., which include the quality system for this company and accord to 19 requirements of ISO9002. Ceramic entrepreneurs can use this study as guidelines to develop quality system and quality system documents, and tailor to fit their organization. However, there is suggestion that each organization must be establish and document the quality system with consideration of ISO9000 requirement and possibility for implementation.