

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

เนื่องจากประเทศไทยเข้าร่วมการเปิดเสรีทางการค้าภายใต้ข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (WTO : World Trade Organization) ประกอบกับการลดอุปสรรคทางการค้าจากข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยภาษีศุลกากรและการค้า (GATT : General Agreement on Tariff and Trade) และการรวมเขตการค้าเสรี (Free Trade Area) อีกทั้งได้มีการกำหนดมาตรฐานต่างๆขึ้น เพื่อลดการได้เปรียบในด้านต้นทุนการผลิตของประเทศกำลังพัฒนา เช่น ISO9000 ISO14000 เป็นต้น จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการของไทยทั้งผู้ผลิตที่ผลิตเพื่อจำหน่ายภายในประเทศ และผลิตเพื่อส่งออกไปจำหน่ายต่างประเทศต้องพัฒนาองค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกที่มีการแข่งขันสูง ทั้งในด้านสินค้าและบริการ

ISO9000 เป็นอนุกรมมาตรฐานว่าด้วยการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ กำหนดโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO : International Organization For Standardization) มีมาตรฐานเพื่อขอการรับรอง 3 มาตรฐาน ได้แก่ ISO9001 ISO9002 และ ISO9003 ซึ่งอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 นี้ประกอบด้วยข้อกำหนด 20 ข้อ ครอบคลุมการบริหารงานคุณภาพขององค์กร และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในทุกองค์กร เมื่อองค์กรใดได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO9000 จะทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นมาตรฐาน สามารถลดต้นทุน และเพิ่มความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์

อุตสาหกรรมเซรามิกมีการแข่งขันสูงในตลาดโลก และเป็นอุตสาหกรรมส่งออกที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศ มีปริมาณการส่งออกในปี พ.ศ.2541 มูลค่า 167.2 ล้านดอลลาร์ และปี พ.ศ.2542 (มกราคม - กรกฎาคม) มูลค่า 108.8 ล้านดอลลาร์<sup>1</sup> ปัจจุบันในเขตภาคเหนือมีผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นการผลิตเพื่อส่งออกไปต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น เป็นต้น โดยมีประเทศคู่แข่งที่สำคัญ คือ จีน และเวียดนาม ซึ่งมีค่าจ้างแรงงานต่ำ ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มีราคาถูก ทำให้ได้เปรียบด้านราคาในการแข่งขันในตลาดโลกดังนั้นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกของไทย จึงต้องสร้างจุดแข็ง และหันมาให้ความสำคัญด้านคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บริษัท ไทยพอทเทอรี อินคัสตรี จำกัด เป็นผู้ผลิตเซรามิกรายหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2523 ผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายภายในประเทศ 15-20% และส่งออก

<sup>1</sup> “ภาวะอุตสาหกรรมเซรามิกเหนือ ” ไทยนิวส์ (27 ตุลาคม 2542): 5

ไปจำหน่ายยังต่างประเทศ 80-85% ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันด้านราคา (Pricing) ดังนั้น บริษัทฯ จึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดทำระบบคุณภาพ และดำริให้จัดทำระบบคุณภาพเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO9002 ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุนการผลิต เพิ่มความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพ และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9002 ของอุตสาหกรรมเซรามิก
2. จัดทำเอกสารระบบคุณภาพของบริษัท ไทยพอทเทอร์ อินดัสตรี จำกัด เพื่อการขอรับรองมาตรฐาน ISO9002

#### ขอบเขตการศึกษา

จะทำการศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9002 เพื่อหาแนวทางในการจัดทำระบบคุณภาพ รวมทั้งเอกสารระบบคุณภาพของบริษัท ไทยพอทเทอร์ อินดัสตรี จำกัด ได้แก่ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) และคู่มือขั้นตอนการทำงาน (Procedure Manual)

#### วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มาของข้อมูลต่างๆ ดังนี้

##### ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

ศึกษาระบบการดำเนินงานของบริษัท ไทยพอทเทอร์ อินดัสตรี จำกัด โดยการสัมภาษณ์ กรรมการผู้จัดการ 1 คน ผู้จัดการฝ่าย 6 คน และหัวหน้าแผนก 14 คน

##### ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษารายละเอียดข้อกำหนดของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9002 และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยประมวลความรู้ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ แล้วนำมากำหนดแนวทางการจัดทำระบบคุณภาพ รวมทั้งจัดทำคู่มือคุณภาพ และคู่มือขั้นตอนการทำงานของบริษัท ไทยพอทเทอร์ อินดัสตรี จำกัด ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9002

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อเป็นแนวทางการจัดทำระบบคุณภาพ และเอกสารระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9002 ได้แก่ คู่มือคุณภาพ และคู่มือขั้นตอนการทำงานของบริษัท ไทยพอทเทอรี อินดัสตรี จำกัด รวมทั้งเป็นแนวทางในการจัดทำระบบคุณภาพ และเอกสารระบบคุณภาพ เพื่อการขอรับรองมาตรฐาน ISO9002 สำหรับอุตสาหกรรมเซรามิกในเขตภาคเหนือตอนบน

### นิยามศัพท์

ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบการทำงานขององค์กรที่จัดทำขึ้น เพื่อควบคุมการดำเนินงานในทุกกระบวนการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และสอดคล้องกับข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000

คู่มือคุณภาพ หมายถึง เอกสารระบบคุณภาพที่แสดงถึง นโยบายคุณภาพ การจัดองค์กร อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000

คู่มือขั้นตอนการทำงาน หมายถึง เอกสารระบบคุณภาพที่แสดงขั้นตอนการทำงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยระบุว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด