

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ มีภาวะการแข่งขันสูงมากขึ้นตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลก มีการรวมตัวทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคเพื่อประโยชน์ทางการค้ามากยิ่งขึ้น เริ่มจากการรวมตัวของกลุ่มสหภาพยุโรป (European Union – EU) การรวมตัวของกลุ่มประเทศในทวีปอเมริกาเหนือ (North American Free Trade Agreement – NAFTA) และการรวมตัวในลักษณะเดียวกันนี้ในเขตภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Association of South East Asian Nations Free Trade Area – AFTA) ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อองค์ประกอบในการแข่งขัน รวมทั้งกฎเกณฑ์ทางการค้าระหว่างประเทศ ที่มุ่งสู่ระบบการค้าเสรี มีการก่อตั้งองค์การการค้าโลก (World Trade Organization – WTO) เพื่อเป็นองค์กรกลางในการดำเนินการลดการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศให้น้อยลง การแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ จึงมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดย WTO ได้สนับสนุนให้ประเทศสมาชิกรับมาตรฐานสากลไปใช้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และโปร่งใสทางการค้า มาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับและนำมาใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก คือ อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งถือเสมือนเป็นกุญแจเปิดประตูการค้าระหว่างประเทศ

อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบการจัดการที่ประเทศทั่วโลกส่วนใหญ่ใช้กันแพร่หลายในขณะนี้ เพราะเป็นมาตรฐานระบบการจัดการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ส่งผลให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศไทย มีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญการได้รับการรับรองและการนำอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและอำนวยความสะดวกต่อการส่งออกเท่านั้น หากแต่ยังช่วยให้ผู้บริโภคภายในประเทศมีทางเลือกในการซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอด้วย สำหรับในภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางการค้าเข้มข้น ภาคเอกชนก็ยิ่งควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานดังกล่าวมากขึ้น

อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 กำหนดโดยคณะกรรมการวิชาการของ ISO คณะที่ 176 (ISO/TC 176: Quality management and quality assurance) ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ.1987 (พ.ศ. 2530) การปรับปรุงและแก้ไขมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นไปตามกฎของ

ISO ที่ต้องมีการทบทวนเพื่อแก้ไขมาตรฐานอย่างน้อยทุก 5 ปี โดย ISO/TC 176 จะกำหนดแผนการทบทวนเพื่อแก้ไขมาตรฐานเป็น 2 ระยะ คือ การทบทวนระยะที่ 1 เริ่มต้นปี ค.ศ. 1990 โดยการปรับปรุงเนื้อหาบางส่วนให้ชัดเจนขึ้น และประกาศใช้ฉบับแก้ไขปี ค.ศ. 1994 และการทบทวนในระยะที่ 2 เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1996 กำหนดประกาศใช้ปลายปี ค.ศ. 2000 (ฉบับแก้ไขใหม่ปี 2000)<sup>1</sup>

องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) ประกาศใช้มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับแก้ไขใหม่ปี 2000 แล้ว เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2543 ส่วนมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) ของประเทศไทย กำลังรอลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา คาดว่าจะประกาศใช้ในปลายปี 2544

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจากอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 1994 มาเป็นอนุกรมมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรต่างๆ ทั่วโลกที่ได้รับรองมาตรฐานฉบับปี 1994 ไปแล้ว ที่จะต้องปรับเปลี่ยนเป็นมาตรฐานฉบับใหม่ รวมถึงองค์กรที่กำลังจะขอการรับรองมาตรฐานที่ต้องมีการจัดทำระบบตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพฉบับใหม่

บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เป็นบริษัทในเครือบริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด และเครือบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) (โครงสร้างบริษัทอยู่ในภาคผนวก ก) เริ่มดำเนินธุรกิจเมื่อเดือนธันวาคม 2539 ผลิตปูนซิเมนต์ผสมตราเสือ และปูนซิเมนต์ปอร์ตแลนด์ประเภทหนึ่งตราช้างจำหน่ายในเขต 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบนรวมทั้งส่งออกไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว พม่า เป็นต้น บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก.-ISO 9002:1994 เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2541 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) โดยใบรับรองจะหมดอายุในวันที่ 15 กรกฎาคม 2544 ซึ่งภายหลังจากที่ใบรับรองหมดอายุแล้ว บริษัทฯ มีนโยบายที่จะขอรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่ (Reassessment) จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2541 โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม มีจุดประสงค์ให้เป็นองค์กรอิสระทำหน้าที่ตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองมาตรฐานแทน สมอ.) ในการตรวจประเมินตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ต่อไป เนื่องจากบริษัทฯ ได้พิจารณาแล้วว่าถ้าขอรับการรับรองใหม่ตามมาตรฐานฉบับปี 1994 ก็ต้องจัดทำระบบตามมาตรฐานฉบับปี 2000 อีกในภายหลัง ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนและเสียเวลา

<sup>1</sup> สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, ข่าว สมอ., 29 มกราคม 2544, หน้า 1.

อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 มีการเปลี่ยนแปลงจากอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000:1994 กล่าวคือเน้นรายละเอียดชัดเจนขึ้นในด้านบทบาทของผู้บริหาร ความพึงพอใจของลูกค้า เน้นการบริหารเชิงกระบวนการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังลดการจัดทำเอกสาร และมีการแบ่งกลุ่มของข้อกำหนดใหม่ทั้งหมด ทำให้องค์กรต่างๆ ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานปี 1994 ไปแล้วหรือ องค์กรที่จะขอรับการรับรองมาตรฐานฉบับปี 2000 ต้องพิจารณาบทบาทระบบและสถานะขององค์กรใหม่ทั้งหมด เพื่อจัดทำระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานฉบับปี 2000

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจนำเอาบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด มาเป็นกรณีศึกษาการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษารายละเอียดและความแตกต่างของข้อกำหนดระหว่างมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002:1994 และมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
- (2) เพื่อศึกษาวิธีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002:1994 เข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด
- (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและ แนวทางการแก้ไขในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- (1) ทราบรายละเอียดและความแตกต่างของข้อกำหนดระหว่างมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002:1994 และมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
- (2) ทราบวิธีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002:1994 เข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด
- (3) ทราบปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและ แนวทางการแก้ไขในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2000 ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด
- (4) เป็นแหล่งข้อมูล แนวทางสำหรับองค์กรต่างๆ ตลอดจนนักศึกษา ประชาชนที่สนใจจัดทำ หรือปรับเปลี่ยนสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000