

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ความสำคัญในเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการในประเทศไทยมิได้เกิดจากความตระหนักในเรื่องของคุณภาพดี ราคาเหมาะสมและทันเวลาเป็นทุนเหมือนประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่เกิดจากสถานการณ์โลกและบริบทของประเทศ อันเกิดจากการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารยุคโลกาภิวัตน์ และสภาพเศรษฐกิจที่อ้าแขนรับเป็นตัวบังคับ ทำให้มีการเร่งรีบเรื่องคุณภาพกันอย่างกว้างขวางโดยขาดการทำความเข้าใจ และการวางพื้นฐานที่ถูกต้อง ( ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ , 2544 : 64 )

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นอนุกรมของระบบการบริหารจัดการ ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ประกอบไปด้วย มาตรฐาน ISO 9001:1994 สำหรับองค์กรที่มีกิจกรรมการออกแบบและการผลิตในองค์กร มาตรฐาน ISO 9002:1994 สำหรับองค์กรที่ไม่มีกิจกรรมการออกแบบ มีเพียงกิจกรรมผลิตหรือบริการ และ ISO 9003:1994 สำหรับองค์กรที่ไม่มีกิจกรรมการผลิตหรือบริการในกระบวนการ

ปัจจุบันระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจทุกประเภทอย่างมาก เพราะเป็นระบบมาตรฐานสากลที่ให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ว่าผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง สำหรับประเทศไทย องค์กรต่าง ๆ ล้วนให้ความสนใจในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เพราะต้องการให้องค์กรมีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น และเพื่อเพิ่มศักยภาพให้เป็นที่ยอมรับในตลาดโลก องค์กรจำนวนมากจึงต้องผลักดันให้ตนเองเข้าสู่ระบบดังกล่าวโดยเร็ว ทำให้เสียงบประมาณเป็นจำนวนมากในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพขึ้น บางองค์กรก็ประสบความสำเร็จ ขณะที่บางองค์กรยังไม่ได้การรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ( สุนทร พูนพิพัฒน์ , 2542 : 24 )

ตั้งแต่การประกาศ ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ซึ่งได้รับการยอมรับทั่วโลก จำนวนบริษัทที่ได้รับการรับรองในประเทศไทยยังต่ำมาก ในปัจจุบันมีเพียง 2600 ราย ซึ่งน้อยกว่าประเทศเพื่อนบ้านอย่างสิงคโปร์หรือมาเลเซีย สาเหตุหนึ่งพบว่า ผู้ประกอบการของไทยยังขาดความรู้พื้นฐานด้านคุณภาพ ทำให้เป็นอุปสรรคในการพัฒนาระบบเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ( สุนทรยา คุณปลื้ม , 2544 : 65 )

ปัจจุบัน องค์กรส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องอาศัยที่ปรึกษาในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ เพื่อให้ผ่านการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ด้วยเหตุนี้ ความต้องการที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพจึงเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากคุณภาพของที่ปรึกษาที่ถดถอยลงไป ได้ถูกสะท้อนจากองค์กรผู้ให้บริการและผู้ตรวจประเมินระบบมาตรฐานคุณภาพในหลายลักษณะ เช่น ที่ปรึกษาช่วยพัฒนาระบบเพียงเพื่อให้ผ่านการรับรอง โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับอย่างแท้จริง การคิดอัตราค่าบริการที่ไม่เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ที่ปรึกษาใช้องค์กรเป็นที่ฝึกทักษะให้แก่ที่ปรึกษารุ่นใหม่ที่ขาดประสบการณ์ เป็นต้น ( เทพชัย มณีไพโรจน์, 2544 : 106 )

สำหรับในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันมีองค์กรที่ผ่านการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 รวมทั้งสิ้น 22 องค์กร และมีอีกหลายองค์กรที่กำลังพัฒนาระบบดังกล่าว โดยอาศัยความช่วยเหลือจากที่ปรึกษาซึ่งในปัจจุบันบริษัทที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 ในจังหวัดเชียงใหม่มีเพียง 1 บริษัท ( สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่, 2544 ) ไม่เพียงพอกับปริมาณความต้องการ องค์กรต่าง ๆ จึงเลือกใช้บริการจากนักวิชาการอิสระที่มีความรู้ในด้านการจัดการระบบมาตรฐานคุณภาพ และจากบริษัทที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพจากนอกจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาจึงได้สนใจทำการศึกษา การประเมินคุณภาพของบริษัทที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 ในจังหวัดเชียงใหม่ บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ และ นักวิชาการอิสระ โดยผู้ให้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพดังกล่าว

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994 โดยผู้ให้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบ ISO 9002:1994 โดยผู้ให้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 : 1994
2. ผลการศึกษานำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000
3. เป็นแนวทางขององค์กรในการเลือกที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000