

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการค้าระหว่างประเทศ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมประเภทต่างๆไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิตการให้บริการหรือด้านพาณิชยกรรม ต่างประสบกับภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ ประเทศต่างๆได้พยายามรักษาสถานะส่งออกของตนเองไว้และแสวงหาตลาดใหม่ๆเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันก็จะสนับสนุนอุตสาหกรรมภายในประเทศของตน โดยกำหนดมาตรการทางการค้าต่างๆ เพื่อกีดกันสินค้าจากประเทศอื่นๆ เช่น การตั้งกำแพงภาษี การกำหนดโควตานำเข้า เป็นต้น แต่ทว่าหลังจากข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีศุลกากร และการค้าหรือแอกดต์ เริ่มมีผลบังคับใช้ในอนาคตแล้ว เงื่อนไขการกีดกันดังกล่าวก็ต้องถูกยกเลิกไป ทำให้ประเทศต่างๆ ต้องคิดหารูปแบบการกีดกันทางการค้าแบบใหม่ขึ้นมาทดแทน มาตรฐานคุณภาพของสินค้า ก็เป็นมาตรการหนึ่งที่ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นเงื่อนไขสำคัญในการต่อรองทางการค้าระหว่างประเทศหรืออีกนัยหนึ่งก็คือการกีดกันการค้าทางอ้อมนั่นเอง กลุ่มประเทศที่มีบทบาททางการค้าในตลาดโลกต่างเห็นพ้องต้องกันว่า ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยกำหนดมาตรฐานคุณภาพของสินค้าได้ก็คือระบบการบริหารคุณภาพ โดยกลุ่มประชาคมยุโรปซึ่งนับเป็นกลุ่มประเทศคู่ค้าสำคัญของประเทศต่างๆในตลาดโลกได้มีบทบาทอย่างยิ่ง ในการกำหนดมาตรการสากลเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพขึ้น อันเป็นที่มาของระบบมาตรฐาน ISO 9000 หรือมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพของโรงงานหรือผู้ให้บริการ (Quality Management System-QMS) ระบบมาตรฐาน ISO 9000 คือมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมสากลหนึ่งชุด (5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหารหรือจัดการคุณภาพและการประกันคุณภาพ โดยเป็นการสร้างระบบคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ไม่จำกัดชนิดของสินค้าหรือบริการ ระบบมาตรฐานนี้จะระบุถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพที่จำเป็นต้องมีและใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ รวมทั้งระบุถึงหน้าที่วิธีปฏิบัติและหลักเกณฑ์ต่างๆ ขององค์กรหรือโรงงาน เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ โดยประเทศอังกฤษนับเป็นประเทศแรกที่ได้กำหนดมาตร-

ฐานเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพคือ BS 5750 ขึ้นและนำมาใช้ตั้งแต่ พ.ศ.2522 ต่อมาองค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization-ISO) ได้นำ BS 5750 มาปรับปรุงเป็นระบบมาตรฐาน ISO 9000 และส่งเสริมให้ประเทศสมาชิกนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งปัจจุบันมีประเทศสมาชิก ISO ประมาณ 91 ประเทศได้รับระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาตั้งเป็นมาตรฐานของประเทศตนเอง เช่น

ประเทศไทย เรียกเป็นอนุกรมมาตรฐาน มอก.-ISO 9000 โดยจัดทำเป็นภาษาไทย (ฉบับปี 2534)

ประเทศญี่ปุ่น เรียกเป็นมาตรฐาน JISZ 9000 โดยจัดทำเป็นภาษาญี่ปุ่นและอังกฤษ

ประเทศสหรัฐอเมริกา เรียกเป็นมาตรฐาน ANSI-ASQC Q 90 โดยจัดทำเป็นภาษาอังกฤษ

ประเทศอังกฤษ เรียกเป็นมาตรฐาน BS 5750 โดยจัดทำเป็นภาษาอังกฤษ

ประเทศมาเลเซีย เรียกเป็นมาตรฐาน MS-ISO 9000 โดยจัดทำเป็นภาษาอังกฤษ

ประเทศสิงคโปร์ เรียกเป็นมาตรฐาน SS-ISO 9000 โดยจัดทำเป็นภาษาอังกฤษ

กลุ่มประชาคมยุโรป เรียกเป็นมาตรฐาน EN-ISO 9000 (ซึ่งเดิมเป็น EN 29000)

ประเทศอื่นๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อมาตรฐานของประเทศต่างๆซึ่งแปลงมาจาก ISO 9000

ประเทศ	ชื่อมาตรฐาน
ออสเตรเลีย	AS 3900
เบลเยียม	NBNX 50
แคนาดา	CSAZ 299
เดนมาร์ก	DS/EN 2900
ฝรั่งเศส	NFX 50
ฮังการี	MI 18990
อินเดีย	IS 10201
ไอร์แลนด์	IS 300
เนเธอร์แลนด์	NEN ISO 9000

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อมาตรฐานของประเทศต่างๆซึ่งแปลงมาจาก ISO 9000 (ต่อ)

ประเทศ	ชื่อมาตรฐาน
นิวซีแลนด์	NZS 5600
นอร์เวย์	NS 5801
สเปน	UNE 66900
สวีเดน	SS ISO 9000

ที่มา: Perry L. Johnson "ISO 9000" Mc Graw-Hill Inc., 1993, p 17.

เหตุผลสำคัญที่ประเทศต่างๆรวมทั้งประเทศไทยต้องนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้คือตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา กลุ่มประชาคมยุโรปได้นำการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาเป็นเงื่อนไขในการออกใบอนุญาตให้นำเข้าสินค้าอุตสาหกรรมบางประเภท ซึ่งเป็นกลุ่มสินค้าที่เน้นการควบคุมด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม สินค้ากลุ่มนี้มีส่วนเป็น 15% ของสินค้าทั้งหมดที่มีของกลุ่มประชาคมยุโรป เช่น ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ วัสดุก่อสร้าง ลิฟท์ และอื่นๆ¹ จากข้อกำหนดนี้มีผลกระทบต่อการส่งออกสินค้าดังกล่าวไปยังกลุ่มประชาคมยุโรปเป็นอย่างมาก นอกจากนี้แล้วในกลุ่มสินค้าที่ไม่มีการควบคุมซึ่งมีประมาณ 85% ของสินค้าทั้งหมด กลุ่มประชาคมยุโรปก็ได้ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้นำเข้าของตนเองใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาเป็นข้อกำหนดในการคัดเลือกผู้ขายสินค้าด้วยเช่นกัน ดังนั้นประเทศคู่ค้าของกลุ่มประชาคมยุโรป เช่น ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา เกาหลีใต้ ไต้หวัน ออสเตรเลีย อังกฤษ รวมทั้งกลุ่มประเทศอาเซียนต่างต้องตื่นตัวจัดทำมีระบบมาตรฐาน ISO 9000 ภายในประเทศของตน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มประชาคมยุโรป และเมื่อประเทศเหล่านี้ต้องลงทุนจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ขึ้นแล้ว เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์แบบจึงต้องบังคับให้ผู้ค้าวัตถุดิบและชิ้นส่วนประกอบอื่นๆให้กับตนต้องจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ด้วยเช่นกัน ในที่สุดประเทศต่างๆก็ต้องจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก จึงนับได้ว่าการนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้ในประเทศไทยจะเป็นไปแบบทิศทางที่สำคัญในการก้าวเข้าสู่ตลาดการค้าระดับโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อหลาย

¹ "การรับรองคุณภาพตามอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000, "หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

ประเทศในภูมิภาคอาเซียน เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ต่างเร่งรื้อนำเอาระบบมาตรฐานนี้เข้ามาใช้ก่อนหน้าประเทศไทย ก็ยิ่งกระตุ้นให้ประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพในอุตสาหกรรมการผลิตภายในประเทศมากยิ่งขึ้น

หลังจากที่ประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศก็ได้รับเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้เป็นเกณฑ์ สำหรับกำหนดมาตรฐานคุณภาพ มอก.-ISO 9000 ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลรับผิดชอบของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2534 และได้เปิดให้บริการด้านการรับรองอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2534 เป็นต้นมา โดยขณะนี้มีผู้ได้รับการรับรองระบบคุณภาพจาก สมอ. แล้ว 20 ราย ประกอบด้วยผู้ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 จำนวน 1 ราย² และผู้ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 จำนวน 19 ราย³ จะเห็นได้ว่ามีบริษัทที่ผ่านการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 มีจำนวนน้อยราย ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการมาตรฐาน ISO 9000 ยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ประกอบการต่างๆ ที่ต้องใช้เวลาในการศึกษาและจัดทำระบบนี้ขึ้นมา ซึ่งเฉลี่ยแล้วใช้เวลาประมาณ 12-18 เดือน⁴ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนที่ต้องปรับระบบการทำงานที่มีอยู่แล้ว ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุก ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ฝ่ายบริหารจนถึงฝ่ายปฏิบัติการ ดังนั้นการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 จึงไม่ใช่สิ่งที่ทำได้ง่ายด้วยเหตุนี้ผู้ทำการศึกษาจึงมีความสนใจจะหาบริษัทที่ผ่านการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 ได้แล้ว มาใช้เป็นกรณีศึกษา เพื่อศึกษาขั้นตอนต่างๆ ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 นี้ รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่พบในระหว่างกระบวนการจัดทำและวิธีการแก้ไขปัญหา อีกทั้งต้องการศึกษาผลกระทบที่บริษัทนั้นๆ ได้รับหลังจากนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้แล้ว อย่างไรก็ตามบริษัทที่จะนำมาศึกษาในครั้งนี้ควรมีขั้นตอนวิธีการที่ดีในการจัดทำระบบ ผู้ทำการศึกษาจึงได้เลือก บริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งที่เหมาะสมจะใช้เป็นบริษัทตัวอย่างในการศึกษาเพราะว่า บริษัทแห่งนี้ได้ผ่านการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 จากสถาบันที่ให้การรับรองถึง 3 แห่งคือ

² "บัญชีรายชื่อผู้ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ มอก.9001-2534," สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สิงหาคม 2537): 1/1.

³ "บัญชีรายชื่อผู้ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ มอก.9002-2534," สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สิงหาคม 2537): 1-5.

⁴ "มอก.- ISO 9000 สัญลักษณ์ใหม่แห่งคุณภาพ," ผู้จัดการรายเดือน 11, 131 (สิงหาคม 2537): 200.

- 1) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.) เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.
2537
- 2) สำนักงานมาตรฐานระบบคุณภาพ AT&T QR เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ.
2538
- 3) สำนักงานมาตรฐานระบบคุณภาพ EQR เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ.
2538

บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ(1993)จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตผลิตภัณฑ์ Integrate Circuits หรือ IC ตามแบบที่ลูกค้าสั่งซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าต่างประเทศ เช่น ยุโรป อเมริกา ฉะนั้นสินค้าที่ผลิตได้จึงส่งออกเกือบทั้งหมด โดยในปี พ.ศ. 2537 ที่ผ่านมา บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ(1993)จำกัด สามารถส่งออกสินค้าด้วยมูลค่าสูงเป็นอันดับ 7 ของประเทศไทย เนื่องจากสินค้าของบริษัทส่วนใหญ่จะส่งออกและยังอยู่ในหมวดอิเล็กทรอนิกส์ด้วย จึงได้รับผลกระทบอย่างมากจากเงื่อนไขการนำเข้าสินค้าของกลุ่มประชาคมยุโรปดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้บริษัทต้องเร่งจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ขึ้นมาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยบริษัทใช้เวลา 20 เดือนในการจัดทำระบบ เมื่อพิจารณาจากประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ของ บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ(1993)จำกัดแล้ว ผู้ทำการศึกษาจึงเห็นว่าเหมาะสมสำหรับเป็นบริษัทตัวอย่างในการทำการศึกษาค้นคว้าขั้นตอนต่างๆในการจัดทำระบบ ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไขปัญหาก็ทั้งผลกระทบที่บริษัทได้รับหลังจากนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้แล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมการผลิต ไอ ซี และอุตสาหกรรมอื่น ซึ่งสนใจจะจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 อาจนำไปประยุกต์ใช้ได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ของบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาในขั้นตอนต่างๆ และวิธีการแก้ไขปัญหามาตรฐาน ISO 9000
3. เพื่อศึกษาผลกระทบที่บริษัทได้รับหลังจากนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ จะศึกษาการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในส่วนการผลิต วงจรรวม หรือ ไอ ซี ของบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ(1993) จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ ณ เลขที่ 40/10 ซอยลาซาล (สุขุมวิท 105) แขวงบางนา เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ของบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด
2. เพื่อทราบปัญหาและวิธีการแก้ไขในขั้นตอนต่างๆของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000
3. เพื่อทราบผลกระทบที่บริษัทได้รับหลังจากนำระบบมาตรฐาน ISO 9000มาใช้ และหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข
4. เพื่อเป็นแนวทางประยุกต์สำหรับบริษัทที่สนใจจะจัดทำ และนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้