



บทนำ

อุตสาหกรรมในประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ถ้าการผลิตของภาคอุตสาหกรรมไม่มีประสิทธิภาพแล้วย่อมส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและความมั่งคั่งของประเทศได้ องค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ การ และธุรกิจต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง กะทันหัน และรุนแรง รวมถึงการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้น โดยเฉพาะการปรับโครงสร้างของระบบราชการ ธุรกิจอุตสาหกรรม และการแทรกแซงจากต่างประเทศ ทำให้มีการก่อตั้งองค์การการค้าโลก (World Trade Organization) หรือ WTO ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ทั้งภายในและระหว่างประเทศ ทำให้ธุรกิจต้องมีการลงทุนในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะดำรงรักษาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร และการดำเนินงานของตนเอง ให้รับกับโอกาสและภัยคุกคามจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นทุกองค์กรจึงหาแนวทางในการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) โดยการพัฒนาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน และการผลิตสินค้า หรือการบริการที่มีคุณภาพ โดยการหาวิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินงาน ความพยายามลดของเสีย และการลดต้นทุนในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการผลิต ซึ่งสามารถนำธุรกิจไปสู่ความได้เปรียบ และความสามารถในการแข่งขันระดับโลก

ความแปรผันในอุตสาหกรรม และบรรดาประเทศต่าง ๆ ซึ่งเศรษฐกิจโลกโดยรวมได้เติบโตขึ้นอย่างมาก จากช่วงปลายทศวรรษ 1970 การเติบโตต้องมาสะดุดลง เพราะวิกฤติการณ์พลังงานครั้งแรกและครั้งที่สอง ใน ค.ศ. 1973 และ ค.ศ. 1979 ตามลำดับ โดยราคาน้ำมันดิบ เพิ่มขึ้นจากระดับต่ำจนมาถึงระดับ 40 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล เป็นที่มาทำให้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมรถยนต์อีกครั้งหนึ่ง แนวคิดและระดับการจัดการทางการผลิต ได้ถูกพิจารณาอย่างต่อเนื่อง จากระบบการผลิตแบบโตโยต้า ซึ่งเน้นระบบการมาพอดี (Just In Time) มาสู่ระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม ทั้ง QCC, 5S, Suggestion System และ Total Quality Management (TQM) ในอีกด้านหนึ่งก็มีการพิจารณาระบบคุณภาพเป็นอนุกรมของ ISO (International Organization System) ขึ้น เพื่อใช้เป็นกระบวนการบริหารคุณภาพให้เกิดระบบ

ประกันคุณภาพขึ้น และมีการพัฒนาใช้งานในอุตสาหกรรมอย่างแพร่หลายเช่นกัน จุดสนใจในการหาความเชื่อมโยงระบบทั้งหลายที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น แต่ยังไม่เป็นรูปธรรมมากนัก ดังนั้นการศึกษาเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างระบบคุณภาพ ISO 9000 และระบบ TQM จึงเป็นการศึกษาที่น่าจะนำไปสู่การได้ประโยชน์ที่สอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

1.1 ที่มาและสภาพของปัญหา

การที่ธุรกิจไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้น และความไม่แน่นอนต่าง ๆ ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องทำการผลิตโดยการนำเอา ระบบ กระบวนการ วิธีการต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิต และพัฒนาคุณภาพสินค้า หรือบริการให้ดีขึ้น โดยการทำการระบบการมีส่วนร่วม ซึ่งได้แก่ TQM, Six Sigma QCC, JIT และ 5S เป็นต้น และระบบคุณภาพต่าง ๆ เช่น ISO9000, ISO14000, ISO18000, QS9000, GMP, HACCP และ TQM ฯลฯ โดยเฉพาะระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ซึ่งปัจจุบันถือเป็นระบบบริหารคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทำให้มีการลงทุนจัดทำระบบขึ้นมาก อีกทั้งองค์กรยังให้ความสนใจในการจัดทำระบบ TQM ขึ้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กร แต่เนื่องจากความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 และระบบ TQM ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมยังอยู่ในระดับที่ไม่ชัดเจน ทำให้ขาดกระบวนการในการประยุกต์ใช้ทั้งสองระบบร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเพื่อให้เข้าใจแนวคิด และกระบวนการของทั้งสองระบบ ซึ่งเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์ของระบบดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เนื่องมาจากการจัดทำระบบ ISO 9000 หรือระบบ TQM เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง สามารถทำได้ แต่อาจจะทำให้องค์กรมีการบริหารคุณภาพที่ขาดความสมบูรณ์ เพราะระบบ ISO 9000 เป็นการขอใบรับรองการจัดการคุณภาพของระบบขององค์กร ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในองค์กรมากขึ้น และยังเป็นการบริหารงานที่มีการสื่อสารแบบสองทิศทาง (Two-way Communication) อีกทั้งระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่มีการตรวจสอบ (Audit) ซึ่งจากที่กล่าวมาเป็นส่วนดีของระบบ ISO 9000 ที่ระบบ TQM ยังขาดอยู่ ในส่วนของระบบ TQM เป็นระบบที่ทำให้องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยที่พนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุง อีกทั้งเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นในการจัดการสูง และยังเป็นระบบที่เน้นการให้รางวัล จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า

ถ้าสามารถนำระบบ ISO 9000 และระบบ TQM มาใช้ร่วมกันในด้านการจัดการทางด้านคุณภาพขององค์กรแล้ว จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีความสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากข้อมูลการสำรวจเบื้องต้น พบว่ามีพนักงานที่เข้าใจในระบบ ISO 9000 เพียง 5 ราย พนักงานที่เข้าใจระบบ TQM เพียง 3 ราย และผู้ที่ไม่เข้าใจทั้ง 2 ระบบเลยจำนวน 26 ราย จึงเป็นสาเหตุที่มาของการศึกษาวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 เป็นการทำให้บุคคลภายนอกยอมรับ แต่ปรากฏว่าองค์กรที่ได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 มาประยุกต์ใช้แล้วเกิดความล้มเหลวเนื่องจาก

- การขาดความเข้าใจในตัวระบบ กระบวนการ รวมถึงการนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม
- ภาพโดยรวมของ ISO9000 ออกมาในลักษณะของกฎจึงทำให้เกิดความไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติตาม
- การนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ มักถูกมอบหมายให้ผู้หนึ่งหรือทีมหนึ่งเป็นผู้ทำ ซึ่งเป็นสาเหตุของการพัฒนาที่ไม่ทั่วถึง
- เน้นในเรื่องของการจัดทำและเก็บเอกสาร เพื่อสร้างความพอใจให้กับผู้ตรวจ แต่ไม่สนใจการนำระบบคุณภาพมาใช้จริง
- เมื่อได้รับ ISO9000 แล้ว ไม่ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากสาเหตุข้างต้น จะเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่มาจากการที่เราคำนึงถึงแต่ในเรื่องของข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO9000 ว่าถ้าหากมีการตรวจสอบ ก็จะต้องมีการจัดเตรียมเอกสารพร้อมกับการทำงานที่เป็นมาตรฐานตามข้อกำหนด แต่เมื่อการตรวจสอบผ่านไปพร้อมกับการได้รับมาตรฐาน ISO9000 ตามข้อกำหนด ก็ไม่จำเป็นต้องมีการพัฒนาในเรื่องอื่นอีกต่อไปจนกว่าจะมีการตรวจสอบเกิดขึ้นมาใหม่อีกครั้งหนึ่ง จึงเป็นสาเหตุให้การจัดการองค์กรไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ นั่นคือ เมื่อมีการพัฒนาหรือแก้ปัญหาได้ตามขอบเขตที่กำหนดแล้วก็ไม่จำเป็นต้องพัฒนาด้านอื่นที่ไม่ได้ถูกกำหนดอีกต่อไป อีกทั้งในเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ISO9000 ก็มีเป็นจำนวนมากจึงเป็นอีกสาเหตุหนึ่งซึ่งทำให้องค์กรไม่มีเวลาที่ใช้ในการจัดการเรื่องอื่น เพราะลำพังแค่จัดเตรียมเอกสารก็หมดเวลาแล้ว ในทางกลับกันหากเราใช้ระบบ TQM เข้ามาช่วยในเรื่องของการพัฒนาองค์กร จะทำให้การพัฒนาองค์กรดังกล่าวนี้

สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อ ระบบ ISO9000 สามารถทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว หากนำระบบ TQM มาช่วยในเรื่องของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จะเห็นว่าการปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากเรื่องที่กำหนดไว้ใน ISO9000 จะถูกนำขึ้นมาพิจารณา จึงทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กร จำเป็นต้องทำหน้าที่ต่าง ๆ เพิ่มเติมขึ้นอีกเพื่อให้องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามหลักการของ TQM ดังนั้นจึงมีใช่แค่เพียงการได้รับมาตรฐานแล้วหยุดการปรับปรุงหรือแก้ปัญหาแต่เพียงเท่านั้น แต่ต้องมีการตรวจสอบเพิ่มเติมอีกว่าถ้าทำการปรับปรุงในส่วนอื่นแล้วจะทำให้องค์กรมีการประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างไร จากที่กล่าวมามีได้หมายความว่า TQM จะมีข้อดีแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ข้อเสียของ TQM คือการที่ระบบ TQM จะมีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์คุณภาพจากผู้บริหารและทีมงานคุณภาพ แล้วจึงให้กลุ่มบุคคลเหล่านั้นจัดการนำแผนที่สรุปได้ในที่ประชุมไปสื่อสารและสร้างความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานในแต่ละแผนกนำไปปฏิบัติต่อไป คือ เป็นการนำแผนงานที่ได้จากผู้บริหารมาให้พนักงานระดับล่างปฏิบัติตาม ซึ่งเป็นการบริหารงานจากบนลงล่างนั่นเอง

ทั้งนี้การนำระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management :TQM) มาใช้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงแนวคิดจากการประกันคุณภาพเพียงอย่างเดียว ไปสู่การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ทำให้สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ ซึ่งถ้านำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 มาใช้ร่วมกับ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) แล้ว ทำให้องค์กรสามารถประกันคุณภาพ หรือเป็นที่ยอมรับต่อบุคคลภายนอกได้ ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิด และเป็นการค้นหาโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย ในการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในอุตสาหกรรม มีผู้ประกอบการและพนักงานจำนวนมากที่ไม่เข้าใจในตัวระบบบริหารคุณภาพของ ISO 9000 หรือไม่เข้าใจในระบบ TQM หรือไม่เข้าใจทั้งสองระบบ ซึ่งยังไม่มีแนวทางในการใช้ระบบทั้งสองร่วมกัน ทำให้ผู้ประกอบการไม่รู้ว่า การนำทั้งสองระบบมาใช้ร่วมกันเกิดประโยชน์อะไร อีกทั้งยังไม่แน่ใจในเรื่องเวลาที่ใช้ในการจัดทำระบบ และค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้เพิ่มขึ้นในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพทั้งสองระบบร่วมกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

- (1.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระบบ ISO 9000 และระบบ TQM เปรียบเทียบ กระบวนการ
การทำงาน ประโยชน์ อุปสรรค และการดำเนินงานของระบบ ISO 9000 และระบบ TQM
- (2.) เพื่อเสนอแนะแนวทางการประสานระบบ ISO 9000 กับระบบ TQM

1.3 ขอบเขตในการดำเนินการวิจัย

ทำการศึกษาและเปรียบเทียบระบบ ISO 9000 : 1994 กับระบบ TQM ที่พัฒนาใน
ประเทศไทยมาตั้งแต่ปี 2003

1.4 ขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

- (1.) ศึกษาตำราทางวิชาการ วารสาร ข้อมูลเอกสาร หรือบทความต่าง ๆ
- (2.) ศึกษาหลักการและทฤษฎีของ ISO9000 และ TQM
- (3.) จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมิน ความรู้ ความเข้าใจในด้านระบบ กระบวนการ วิธีการ
และการนำไปใช้ ของสถานประกอบการที่ได้ดำเนินการ ISO9000 หรือ TQM แล้ว
- (4.) ประเมินแนวความคิดตามหลักการและทฤษฎีของ ISO9000 และ TQM
- (5.) ทำการเปรียบเทียบ ระบบ กระบวนการ การใช้งาน ประโยชน์ อุปสรรค ความล้มเหลว
และจุดอ่อนและจุดแข็งของ ISO9000 และ TQM
- (6.) ทำการหาความสัมพันธ์ของ ISO9000 และ TQM
- (7.) สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการ ที่ดำเนินการระบบบริหาร
คุณภาพ ISO9000 ไปสู่ TQM หรือ สถานประกอบการที่ดำเนินการระบบบริหารคุณภาพ
TQM ไปสู่ ISO9000
- (8.) สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
- (9.) จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

ในการศึกษาวิทยานิพนธ์มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังนี้

- (1.) ทำให้ทราบถึงความเหมือนและความแตกต่างระหว่างระบบ ISO 9000 และ ระบบ TQM
- (2.) ทำให้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับเนื่องจากการนำระบบ ISO 9000 และ TQM มาใช้ร่วมกันในกระบวนการผลิตของภาคอุตสาหกรรม
- (3.) เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางสำหรับสถานประกอบการที่ต้องการจะพัฒนาระบบบริหารคุณภาพโดยการใช้ ISO 9000 ร่วมกับ TQM