

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมเชรามิกในประเทศไทย เป็นหนึ่งใน อุตสาหกรรมที่อยู่คู่กับประเทศไทยมา นาน มีทั้งอุตสาหกรรมขนาดเล็กในรูปแบบของครัวเรือน จนกระทั่งถึงอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีการ ส่งออกไปยังต่างประเทศ กระบวนการในการผลิตเชรามิกค่อนข้างมีกระบวนการที่ซับซ้อนหลากหลาย ขั้นตอน ผู้ผลิตไม่สามารถทราบได้เลยว่าสิ่งที่กำลังผลิตจะได้ออกมาในลักษณะใด สีใด กลิ่นใด จนกระทั่งกระบวนการเผาเสร็จสิ้น (วารสารเชรามิกส์ปีที่12 , 2551) ดังนั้นกระบวนการผลิตและสูตร ในการผลิตจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเชรามิกขนาด ใหญ่ การดำเนินการผิดพลาดย่อมส่งผลถึงต้นทุนในการผลิตที่สูงเสียไป นอกจากนี้กระบวนการที่ ต่อเนื่องจากการผลิต ทั้งกระบวนการทางการตลาด การจัดซื้อ การเงินและการบัญชี ย่อมได้รับ ผลกระทบเช่นเดียวกัน การนำระบบไอทีเข้ามาจัดการ ช่วยเหลือ และสนับสนุนกระบวนการดำเนินการ ภายในองค์กร จึงเป็นทางเลือกระดับต้น เพื่อเข้ามาช่วยแก้ไขปัญห และความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะ เกิดขึ้น รวมทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ผล แต่ หากการบริหารคุณภาพและการบริการไอทีภายในองค์กรเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพแล้ว ย่อม เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพิ่มภาระทั้งต้นทุนที่ไม่จำเป็น กำลังคนที่สูงเกินไป และข้อมูลที อาจจะไม่ผิดพลาดได้

บริษัท ควอลิตี้เชรามิก จำกัด มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ผลิตสินค้า ประเภทเชรามิกสำหรับใช้บนโต๊ะอาหาร มีพนักงานประมาณ 1,000 คน ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2538 ปัจจุบันทำการผลิตเชรามิกเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ 97% และจำหน่ายในประเทศ 3% แบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายหลัก คือ ฝ่ายการผลิต ฝ่ายการตลาด และฝ่ายการบริหาร ซึ่งแต่ละฝ่ายจะแบ่งออกเป็นหน่วยงาน ย่อยๆ ทำให้การนำระบบไอทีเข้ามาใช้งานเป็นสิ่งจำเป็นและต้องมีจำนวนมากพอเพื่อรองรับความ ต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการบริหารคุณภาพและการบริการไอที จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เพื่อช่วย อำนวยความสะดวก ลดปัญหาการทำงาน และทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึง เสนอระบบเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานตามแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้ทำการสังเคราะห์จาก

มาตรฐานการบริหารคุณภาพงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ร่วมกับการจัดการบริการไอที ตามมาตรฐาน ISO 20000:2005 สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกในประเทศไทย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพงาน และบริการด้านไอทีภายในองค์กร เพื่อให้ระบบไอทีที่มีคุณภาพเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านไอที ลดเวลาในการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจจากการได้รับบริการมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

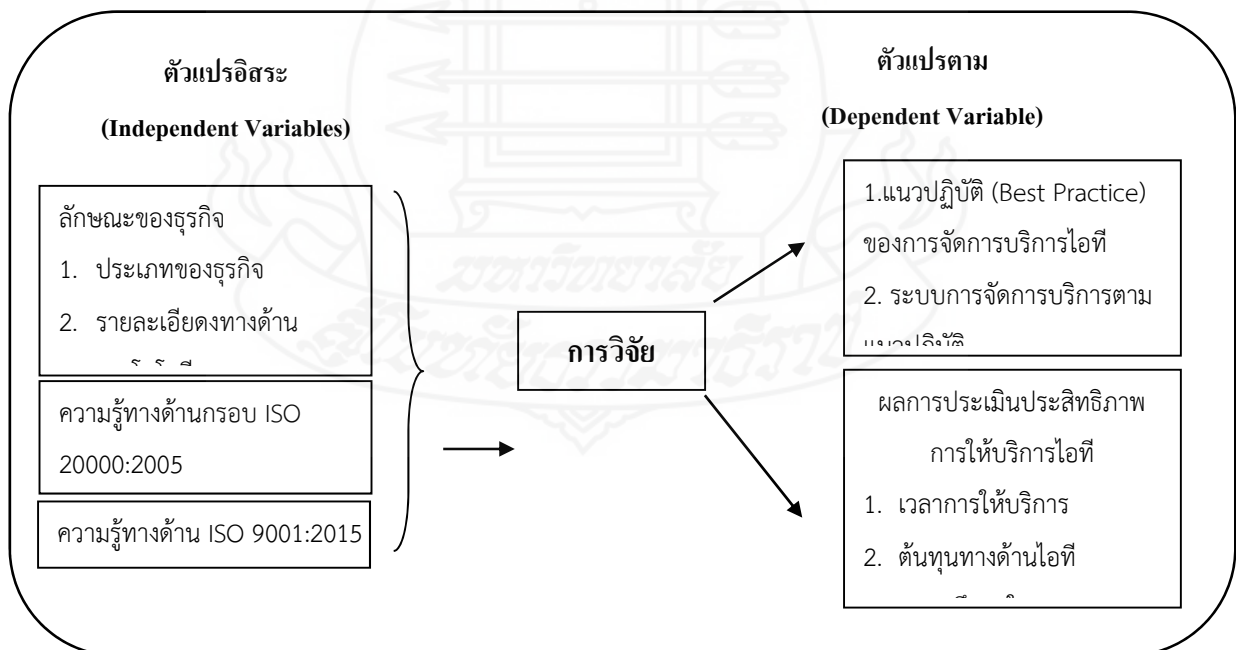
2.1 เพื่อสร้างแนวปฏิบัติด้านบริหารคุณภาพและบริการไอที ของอุตสาหกรรมเซรามิกในประเทศไทย ด้วยมาตรฐาน ISO 9001:2015 ร่วมกับ ISO 20000:2005

2.2 เพื่อพัฒนาเว็บเซอร์วิสเพื่อบริหารคุณภาพและบริการไอทีจากแนวปฏิบัติที่ได้สร้างขึ้น

2.3 เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบฯ ที่พัฒนาขึ้น ในด้านต้นทุน เวลา และความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนหน้า และภายหลังการใช้ระบบ

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ได้อ้างอิงทฤษฎีกรอบแนวคิดของ ITIL ISO 20000:2005 ควบคู่กับ ISO 9001:2015 โดยมีตัวแปรดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำกรอบมาตรฐาน ISO 20000:2005 นำมาประยุกต์เพื่อทดลองใช้ผ่านกรอบการดำเนินงานของ ITIL V.3 พร้อมทั้งนำมาประยุกต์หาความสอดคล้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อสร้างแนวการปฏิบัติที่ดีที่สุด จากนั้นจึงได้นำแนวการปฏิบัติที่ดีที่สุดสร้างเป็นระบบบริหารจัดการการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**4.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย** บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดใหญ่ของไทย ตั้งอยู่ที่จังหวัดลำปาง

**4.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล** ปี 2556 – 2560

**4.3 ข้อมูลที่นำมาประเมินผล** คือ ข้อมูลด้านงบประมาณ และ ค่าใช้จ่าย , ข้อมูลด้านระยะเวลาการให้บริการ , ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 องค์กร / บริษัท / โรงงาน** หมายถึง บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด

**5.2 ส่วนไอที** หมายถึง ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

**5.3 ITIL** หมายถึง IT Infrastructure Library Version 3

**5.4 ISO 9001** หมายถึง ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 แก้ไขล่าสุดปี 2015

**5.5 ISO 20000** หมายถึง ระบบบริหารการบริการทางด้านไอที แก้ไขล่าสุดปี 2018

**5.6 Digital Transformation** หมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนการในยุคดิจิทัล ก่อนหน้าเปรียบเทียบกับหลังจากดำเนินการ

#### 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

**6.1** ได้แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) สำหรับการบริหารคุณภาพและบริการทางด้านไอทีสำหรับองค์กรอุตสาหกรรมเซรามิก

**6.2** ได้ผลการประเมินของกรอบการปฏิบัติงานที่ดีทั้ง 3 ด้านคือ ระยะเวลาในการบริการทางด้านไอที ต้นทุนการบริการทางด้านไอที ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางด้านไอที

**6.3** ได้ยกระดับอุตสาหกรรมเซรามิกสู่ระดับสากลให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป