

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ในปัจจุบันเป็นยุคของการค้าเสรี ซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางการค้าค่อนข้างสูง ซึ่งการแข่งขันนี้ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในประเทศเท่านั้น แต่ยังมีการแข่งขันจากต่างประเทศ ซึ่งจะเข้ามากระทบกับองค์กรเอกชนของไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งลูกค้ามีความพิถีพิถันมากขึ้นในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งทางด้านคุณภาพและข้อเสนอพิเศษต่างๆ และเมื่อพิจารณาสภาพการแข่งขันในระดับนานาชาติแล้ว จากข้อมูลของสถาบันเพื่อการพัฒนา ด้านการบริหารระหว่างประเทศ (The International Institute for Management Development, IMD) พบว่า ความสามารถในการแข่งขันโดยรวมของประเทศไทยเมื่อเทียบกับต่างประเทศนั้น ประเทศไทยมีอันดับความสามารถในการแข่งขันที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับประเทศใกล้เคียงเช่น ประเทศสิงคโปร์ และ ประเทศมาเลเซียแล้ว พบว่าประเทศไทยมีศักยภาพในการแข่งขันที่ต่ำกว่าประเทศเหล่านี้มาก หนทางหนึ่งที่จะทำให้ประเทศไทยยังสามารถกลับมาแข่งขันได้อีก ก็คือต้องมีนโยบายและการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพ สินค้าและบริการที่ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในปัจจุบันแนวคิดเรื่อง การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management, TQM) ถูกนำมาใช้ในองค์กรชั้นนำในต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่นและ ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยหลักการสำคัญของแนวคิดนี้คือ การที่องค์กรมีนโยบาย มุ่งตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการดังกล่าว ขณะเดียวกันภาครัฐบาลของแต่ละประเทศก็ได้ให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนภาคเอกชนของตนให้พยายามมุ่งที่จะพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถดูได้จากแต่ละประเทศได้ตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้น เช่นในประเทศสหรัฐอเมริกา มีรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์ด บอลด์ริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award) ส่วนในประเทศญี่ปุ่นมีรางวัล เดมมิง (The Deming Prize) เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าแต่ละประเทศให้ความสำคัญด้านคุณภาพของ สินค้าและบริการ เพื่อให้ประเทศของตนสามารถเป็นผู้นำในด้านแข่งขัน ดังนั้นแนวคิด ด้านคุณภาพนี้น่าจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะสามารถช่วยให้ผู้ประกอบการของไทยพัฒนาขีด ความสามารถให้แข่งขันกับนานาชาติได้

ตารางที่ 1-1 แสดงความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่างๆ ปี 2001¹

Countries	Ranking				
	ปี 2001	ปี 2000	ปี 1999	ปี 1998	ปี 1997
USA	1	1	1	1	1
Singapore	2	2	2	2	2
Finland	3	4	5	6	7
Luxembourg	4	6	3	3	8
Netherlands	5	3	4	4	4
Hong Kong	6	12	6	5	3
Ireland	7	5	8	10	7
Sweden	8	14	14	16	19
Canada	9	8	10	8	6
Switzerland	10	7	7	9	12
Australia	11	10	11	12	15
Germany	12	11	12	15	16
Iceland	13	9	13	18	21
Austria	14	15	18	24	20
Denmark	15	13	9	10	13
Israel	16	21	22	25	25
Belgium	17	19	21	23	23
Taiwan	18	20	15	14	18
U.K.	19	16	19	13	9
Norway	20	17	16	11	5
New Zealand	21	18	17	17	11
Estonia	22	-	-	-	-
Spain	23	23	20	26	26
Chile	24	25	25	27	24
France	25	22	23	22	22
Japan	26	24	24	20	17
Hungary	27	26	26	28	37

¹ Stephane Garelli.(No date). World Competitiveness Yearbook[Online]. The International Institute for Management Development,Available: <http://www.imd.ch/wcy/ranking/pastresult.html> [2001, August 10].

ตารางที่ 1-1 แสดงความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่างๆ ปี 2001'(ต่อ)

Countries	Ranking				
	ปี 2001	ปี 2000	ปี 1999	ปี 1998	ปี 1997
Korea	28	28	41	36	30
Malaysia	29	27	28	19	14
Greece	30	34	32	33	36
Brazil	31	31	34	35	34
Italy	32	32	30	31	39
China	33	30	29	21	27
Portugal	34	29	27	29	32
Czech Rep.	35	40	37	37	33
Mexico	36	33	35	34	40
Slovak Rep.	37	-	-	-	-
Thailand	38	35	36	41	31
Slovenia	39	36	39	-	-
Philippines	40	37	31	32	29
India	41	39	42	38	41
South Africa	42	43	43	42	42
Argentina	43	41	33	30	28
Turkey	44	42	38	39	35
Russia	45	47	46	43	46
Colombia	46	45	45	45	45
Poland	47	38	40	44	43
Venezuela	48	46	44	46	44
Indonesia	49	44	47	40	38

จากแนวความคิดเรื่องการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) จึงได้เริ่มนำระบบนี้มาใช้ประมาณกลางปี พ.ศ. 2535 โดยใช้แนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นผู้ที่นำระบบนี้มาใช้ในการบริหารจนแพร่หลายเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก บริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตปูนซิเมนต์(แห่งล่าสุด)ในเครือซิเมนต์ไทย ซึ่งเปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2539 ก็ได้นำแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวทางของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) มาใช้ตั้งแต่เริ่มการผลิต โดยจะเน้นที่เรื่องพื้นฐานคุณภาพของการดำเนินการผลิตซึ่งก็คือการบริหารนโยบาย(Policy Management) ซึ่งเป็นการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการ

ดำเนินงานของบริษัทฯในด้านการปรับปรุงคุณภาพและบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและการลดต้นทุนในการผลิต ร่วมกับการบริหารงานประจำวัน(Daily Management) ซึ่งเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละวันให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนดในหน่วยงาน โดยมีการปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อที่จะสามารถเห็นผลต่อการพัฒนาคุณภาพทางการผลิต และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวัน ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด รวมทั้งผลที่ได้ ปัญหาและวิธีการแก้ไข หลังจากการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ โดยผลจากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางประยุกต์ใช้สู่ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาวิธีการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ ในบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด
2. เพื่อศึกษาผลที่ได้ ปัญหาและวิธีการแก้ไขหลังจากการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบวิธีการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ในบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด
2. ทราบผลที่ได้ ปัญหาและวิธีการแก้ไข หลังจากการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ในบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด
3. เป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด และองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่สนใจนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันไปใช้งานต่อไป