

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการแข่งขันซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ระบบการบริหารแบบที่เรียกว่า การบริหารคุณภาพครบวงจร (Total Quality Management; TQM) จะช่วยทำให้องค์กรเจริญเติบโต และสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง ซึ่งในปัจจุบันทั้งในญี่ปุ่น และทั่วโลก ต่างยอมรับว่าการบริหารคุณภาพครบวงจรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำให้คุณภาพของสินค้าและบริการสูงขึ้น รวมถึงการลดของเสียในกระบวนการผลิตให้ลดลง

การบริหารคุณภาพครบวงจร คือ กิจกรรมที่พนักงานทุกคน ทุกระดับ ทุกหน่วยงาน ร่วมกันปรับปรุงงานอย่างมีระบบ และสม่ำเสมอ เพื่อจุดมุ่งหมายที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพสินค้าและบริการ โดยมีช่องทางของการบริหารคุณภาพครบวงจร ซึ่งประกอบด้วย การบริหารนโยบาย การบริหารงานประจำวัน การบริหารในแนวนอน และกิจกรรมพนักงานเพื่อปรับปรุงงาน

การบริหารงานประจำวัน ตามที่สมาพันธ์นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศไทย ญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientist and Engineer; JUSE) ได้ให้คำนิยามคือ กิจกรรมทั้งหมดที่ทำเป็นกิจวัตรเพื่อให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของแต่ละหน่วยงาน เพื่อรักษาสภาพปัจจุบันไว้ และการปรับปรุงให้ดีขึ้น¹

ความสำคัญของการบริหารงานประจำวัน มุ่งเน้นที่จะรักษาสภาพปัจจุบันที่เหมาะสมอย่างมีระบบ และปรับปรุงงานประจำวันให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารคุณภาพครบวงจรก่อนที่จะดำเนินการบริหารในอีก 3 ช่องทางที่เหลือ คือการบริหารนโยบาย การบริหารในแนวนอน และกิจกรรมพนักงานเพื่อปรับปรุงงาน²

ประโยชน์ของการบริหารงานประจำวัน จะทำให้องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ รักษามาตรฐานปัจจุบัน และสะดวกในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

¹ ประเสริฐ กำแพงแก้ว และคณะ, *การบริหารงานประจำวัน* แปลจาก Daily Management ของ โทกอิโร ซาซาฮาระ และคณะ (กรุงเทพฯ : บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), 2539), หน้า 3.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 2 และ 4.

เหตุผลในการเลือกศึกษาการบริหารงานประจำวัน ของโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ
ซีแพค จังหวัดเชียงใหม่ คือ

1. ปัจจุบันโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค ยังไม่มีการนำระบบการบริหารงาน
ประจำวันมาใช้ ทางผู้บริหารของซีแพคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงต้องการจัด
ทำระบบการบริหารงานประจำวันมาใช้อย่างเร่งด่วน
2. ซีแพคเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีการผลิตและจัดส่ง และยังคงครองส่วนแบ่งตลาด
(Market Share) สูงสุด ในภาคเหนือ
3. จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มี โรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพคมากที่สุดใน
ภาคเหนือ คือ 4 โรงงาน มากกว่าอันดับ 2 จังหวัดพิษณุโลกที่มี 3 โรงงาน³
4. โรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค เชียงใหม่ ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO
9002 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์
2540 (ใบรับรองระบบคุณภาพเลขที่ 972019 / 0109)

จึงนับได้ว่าโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนที่ดี และ
เหมาะสมในการศึกษาการบริหารงานประจำวัน เพื่อผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในโรง-
งานคอนกรีตผสมเสร็จ โรงงานอื่นๆต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาการปฏิบัติงานประจำวันของ โรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค จังหวัด
เชียงใหม่
2. เสนอแนะแนวทางการจัดทำระบบการบริหารงานประจำวัน ของโรงงานคอนกรีต
ผสมเสร็จซีแพค จังหวัดเชียงใหม่

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานประจำวัน และแนวทางในการจัดทำระบบบริหารงาน
ประจำวัน ของโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค จังหวัดเชียงใหม่

³ ส่วนการตลาดภาคเหนือ, รายงานการตลาด บริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด มกราคม
2541, หน้า 1.