

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศไทยมีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการแข่งขันทางการค้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยได้เห็นความสำคัญของการนำแนวคิดการบริหารและมาตรฐานจัดการต่างๆ ไปใช้และให้ได้รับการรับรอง เช่น ระบบมาตรฐานคุณภาพ (ISO 9000) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (TIS 18001) และการบริหารงานแบบ TQM ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่านั้น ยังเอื้อประโยชน์กับการส่งสินค้าออก และเป็นตัวเลือกของผู้บริโภคภายในประเทศสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ตรงความต้องการ อย่างสม่ำเสมออีกด้วย ยิ่งในภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางการค้ามากขึ้น ภาคเอกชนก็ยิ่งให้ความสำคัญกับมาตรฐานแลแนวคิดการบริหารจัดการดังกล่าวมากขึ้นด้วย

บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งได้นำเอาแนวคิดการบริหารจัดการแบบ TQM และมาตรฐานการจัดการระบบทั้งสามระบบข้างต้นมาใช้ในการบริหารและการจัดการในบริษัทดังนี้

การบริหารงานตามแนวคิด TQM

เครือซิเมนต์ไทยนำระบบ TQC (Total Quality Control) ตามแนวทางของประเทศญี่ปุ่นมาปรับใช้ในการบริหารธุรกิจ เพียงแต่ว่า TQC ของเครือฯ นั้นย่อมาจากคำว่า Total Quality Commitment หมายความว่าพนักงานทุกคน ทุกระดับ ทุกหน่วยงานมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงงาน เพื่อให้คุณภาพของสินค้าและบริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ภายหลังได้มีการเปลี่ยนชื่อเรียก เป็น TQM (Total Quality Management) เพื่อให้สื่อความหมายของแนวคิดได้อย่างครบถ้วนตามหลังของสากล

บริษัทได้นำแนวคิดการบริหารงานตามแนวคิด TQM มาใช้เป็นแกนหลักในการบริหารจัดการและดำเนิน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท ในปี 2539 ตามแบบอย่างบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการบริหารงานตามแนวคิด TQM นี้เป็นวิธีการที่จะเป็นวิธีการที่ทำให้บริษัท มีการ

พัฒนาทั้งทางด้านการบริหารจัดการ และการปรับปรุงดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการเจริญเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืน

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002

บริษัทได้นำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการจัดการเรื่องของระบบคุณภาพเริ่มตั้งแต่ปลายปี 2539 โดยมีนโยบายคุณภาพคือ “ผลิตปูนซีเมนต์คุณภาพมาตรฐาน ส่งมอบถูกต้องตามข้อตกลงกับลูกค้า” ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม No.982056/0239 เมื่อเดือนกรกฎาคม 2541 จนกระทั่งหมดอายุการรับรอง จึงได้ขอการรับรอง ระบบ ISO 9001 : 2000 และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ครั้งล่าสุดจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ใบรับรองเลขที่ QMS05005/963 เมื่อเดือนมกราคม 2548

ระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

บริษัทได้นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้ในการจัดการระบบสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกิจการของบริษัทเริ่มตั้งแต่ปลายปี 2541 โดยมีนโยบายสิ่งแวดล้อมโดยสรุปคือ ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด ควบคุมกระบวนการผลิตปูนซีเมนต์ทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงการป้องกันมลภาวะต่าง ๆ และใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม No. EMS99013/013 เมื่อเดือนมกราคม 2543 จนกระทั่งหมดอายุการรับรองในปี 2547 จึงได้ขอการรับรอง ระบบ ISO 14001 ต่อเนื่อง และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 ครั้งล่าสุดจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ใบรับรองเลขที่ EMS99013/013 เมื่อเดือนธันวาคม 2545

ระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย TIS 18001

บริษัทได้นำระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย TIS 18001 มาใช้ในการจัดการระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในกิจการของบริษัทเริ่มตั้งแต่ปลายปี 2542 โดยมีนโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัยโดยสรุปคือ การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับระบบบริษัทถือว่าอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจ และจะทำการปรับปรุงแก้ไขป้องกันและ ขจัดความเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน TIS 18001 ครั้งล่าสุดจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ใบรับรองเลขที่ OHS01010/025 เมื่อเดือนเมษายน 2547

บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ซึ่งใช้แนวคิดการบริหารงาน แบบ TQM ได้ดำเนินการจัดทำ และได้รับการรับรอง ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO

14001 และ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย TIS 18001 โดยระบบระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร เหล่านี้บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารและการจัดการของบริษัทในด้านคุณภาพสินค้า ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม และด้านการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานของพนักงาน แต่เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการจัดทำระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กรครั้งแรกคือการ “ได้รับการรับรอง” จากหน่วยงานที่ให้การรับรองระบบเป็นหลัก มากกว่าที่จะมุ่งเน้นให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของบริษัท และการปฏิบัติงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ที่ปฏิบัติตามระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กรที่ได้กำหนดขึ้นมาเกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ขาดการทบทวนความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จึงได้ปล่อยให้ระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กรเหล่านี้ เป็นภาระในการปฏิบัติตามและต้องทำงานซ้ำซ้อนโดยไม่เกิดประโยชน์ หลังจากที่ผ่านมาการรับรองแล้วผู้เกี่ยวข้องเริ่มไม่ให้ความสำคัญกับระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร อาจเนื่องจากมองไม่เห็นประโยชน์ ตามที่คาดหวังไว้

เพื่อให้ระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร ดังกล่าว มีความสะดวกและเป็นประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้องให้มากที่สุด โดยที่ยังเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กรอย่างเคร่งครัด ทางผู้บริหารของบริษัทฯ จึงได้กำหนดแผนงานเพื่อดำเนินการปรับปรุง ระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร 3 ระบบข้างต้น รวมเข้าด้วยกัน ภายใต้แนวคิดการบริหารงานแบบ TQM

ตามแนวคิดการบริหารงานแบบ TQM และข้อกำหนด (System Requirement) ของทั้งระบบมาตรฐานการจัดการทั้งสามระบบพบว่ามีแนวคิดและหลายข้อกำหนดที่เนื้อหาและเจตนารมณ์เหมือนกัน และสามารถที่จะจัดการระบบร่วมกันได้จำนวน 11 ข้อกำหนด เพื่อเป็นการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน โดยเฉพาะเรื่องระบบการควบคุมเอกสารที่มีจำนวนเอกสารที่ควรจะใช้ร่วมกันทั้งสามระบบเป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาพบว่าบริษัทมีการจัดการระบบร่วมกันในบางข้อกำหนดที่เหมือนกันเพียง 6 ข้อกำหนด ส่วนอีก 5 ข้อกำหนดเหมือนกันที่เหลือยังแยกกันอยู่ ทำให้มีเอกสารเป็นจำนวนมากและซ้ำซ้อนกันถูกใช้อยู่ในระบบ นอกจากนี้คณะกรรมการที่จัดทำและดูแลทั้งสามระบบ มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ทำให้เป้าหมายต่าง ๆ ตามข้อกำหนดที่เหมือนกันแตกต่างกันออกไปทำให้ผู้ปฏิบัติตามระบบสับสน

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กรภายใต้แนวคิด TQM ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด
- 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กรภายใต้แนวคิด TQM ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) ทราบแนวทางการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กรภายใต้แนวคิด TQM ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด
- 2) ทราบปัญหาและอุปสรรคในการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กรภายใต้แนวคิด TQM ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด