

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน องค์การในภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage) เพื่อความอยู่รอด เติบโต และประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่ง ในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงในสังคมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และสถานะการแข่งขันที่สูงขึ้นมาก ซึ่งกลยุทธ์หนึ่งที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันได้ ก็คือ คุณภาพ นั่นเอง (วิฑูรย์, 2541)

การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ และวิธีการบริหารองค์การที่เหมาะสมมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ จะทำให้สามารถสนองความต้องการของตลาดได้ดี ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ องค์การมีความเจริญก้าวหน้า และเกิดความได้เปรียบเชิงแข่งขัน ซึ่งแต่ละองค์การต้องมีความสามารถทั้งการตอบสนองความต้องการของตลาดและความพึงพอใจของลูกค้า และต้องมีความสามารถในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์การด้วย โดยจำเป็นต้องมีระบบบริหารที่มีคุณภาพและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพในทุก ๆ ขั้นตอนของการดำเนินงาน องค์การใดที่มีระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพ ก็จะดำเนินงานบรรลุตามจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM)

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เน้นการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแนวคิดสำคัญ คือ การเริ่มต้นการทำงานจากการปฏิบัติให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นการปฏิบัติงานในครั้งแรกตามแนวคิดของครอสบี (Bank, 1992: 23) และดูแลให้ปฏิบัติให้ถูกต้องอย่างต่อเนื่องในครั้งต่อ ๆ ไปอยู่เสมอ

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การจะทำให้เกิดลักษณะการทำงานที่มีคุณภาพ ผลที่เกิดขึ้น คือ การลดการตรวจสอบ และการป้องกันข้อผิดพลาด ทำให้ประหยัดทรัพยากรที่นำมาใช้ในการบริหารงาน และสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ (สมศักดิ์, 2545) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การเน้นหลักการที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer

Focus) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement) และการให้ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Involvement) (Tenner and Detoro, 1992) และเป็นระบบการพัฒนาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในทุกกระบวนการและทุก ๆ หน่วยงาน ให้เกิดเป็นคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่จะนำเสนอสู่ลูกค้าผู้บริโภค ดังนั้น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จึงเป็นรูปแบบการบริหารคุณภาพที่หลาย ๆ องค์กรให้ความสนใจและนำมาใช้ในการบริหารคุณภาพขององค์กร เพื่อต้องการให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องและผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ธุรกิจซิเมนต์ก็เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ ที่ต้องเผชิญกับสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด บริษัทในกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ เครือซิเมนต์ไทย ซึ่งเป็นผู้ผลิตซิเมนต์รายใหญ่ของประเทศ เป็นกลุ่มบริษัทหนึ่งที่มีการนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในการบริหารคุณภาพของบริษัท ทำให้บริษัทสามารถเป็นผู้นำทั้งทางด้านการผลิตและการตลาด นั่นคือ ผลการดำเนินงานของบริษัทมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของเครือซิเมนต์ไทย คือ เพื่อให้ทุกกิจการในเครือซิเมนต์ไทย มีแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้เจริญเติบโต และสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการแข่งขันซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพของสินค้าและบริหาร ซึ่งพนักงานทุกคน ทุกระดับ ทุกหน่วยงาน จะต้องมีส่วนร่วมและร่วมกันปรับปรุงงานของตนเอง งานของหน่วยงานของตน และงานที่ต้องทำร่วมกับหน่วยงานอื่นให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นอย่างมีระบบและต่อเนื่อง โดยบริษัทจะได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจากศูนย์ส่งเสริมคุณภาพงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางภายในเครือซิเมนต์ไทยที่มีหน้าที่โดยตรงในการวางระบบ การให้ความรู้ การฝึกอบรม และการประเมินผลจากการนำหลักการไปใช้

ซึ่งจากหลักการที่สำคัญ 1 ใน 3 ประการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คือ การให้ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Involvement) นั้น แสดงให้เห็นว่า การนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้นั้นเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กร โดยทุกคนจะต้องมีการรับรู้ในหลักการและวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อให้สามารถนำมาใช้กับงานของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการจะได้รับความรู้ในเรื่องหนึ่ง ๆ โดยได้รับการถ่ายทอดจากระดับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ซึ่งต้องมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี เพื่อที่จะถ่ายทอดได้

อย่างถูกต้อง และการดำเนินงานของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้น การรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร น่าจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และส่งผลต่อผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร คือ องค์กรที่ระดับผู้บริหารมีการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับสูง น่าจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรในระดับสูง แต่ระดับการรับรู้ของแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และแหล่งข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ และผลการดำเนินงานขององค์กรจะผันแปรตามการรับรู้ของระดับผู้บริหาร (Lee, 2004)

ดังนั้น การวิจัยถึงการรับรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหาร ส่วนการศึกษาผลการดำเนินงานของบริษัทจากการนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ จะทำให้ทราบว่าระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย
3. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย จากการนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. วางแผนหาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของระดับผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนาการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการให้มากขึ้นด้วย

2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการปรับปรุงการบริหารคุณภาพขององค์กรให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. นำไปประยุกต์ใช้กับการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยการรับรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร ของ บริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. วิจัยเฉพาะระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วน และผู้จัดการแผนก

2. วิจัยเฉพาะการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ระดับผู้บริหารรับผิดชอบ และผลการดำเนินงานของบริษัทจากการนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ โดยศึกษาผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2544 – 2548

3. ระยะเวลารวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ถึงวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2549

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรต้น ได้แก่ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และแหล่งข้อมูล ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร

สมมุติฐานของงานวิจัย

1. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหารที่แตกต่างกัน

2. ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหารที่แตกต่างกัน

3. แหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหารที่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์

1. TQM (Total Quality Management) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หมายถึง ระบบการบริหารเชิงคุณภาพรวม คือ การจัดระบบและวินัยในการทำงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และมุ่งสร้างคุณค่า (Value) ในกระบวนการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน โดยทุกคนในองค์กรนั้นจะต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะเป็ปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งด้านการบริหารองค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารลูกค้า การบริหารบุคลากร และการบริหารการเงิน

2. การรับรู้ คือ กระบวนการที่สมองมีการแปลความหรือตีความจากข้อมูลที่ได้รับจากการเร้าจากสิ่งเร้าต่อประสาทสัมผัส ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และร่างกาย ซึ่งในการแปลความหรือตีความนั้นต้องอาศัยประสบการณ์เดิม การเรียนรู้ หรือความคิด และแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจจากการตีความนั้น

3. ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ เครื่องซิเมนต์ไทย ตั้งแต่ปี 2544 – 2548 ที่ปรากฏในรายงานประจำปีของบริษัท

4. บริษัทในกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ เครื่องซิเมนต์ไทย หมายถึง บริษัทย่อยที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ ในเครือซิเมนต์ไทย ซึ่งประกอบด้วยบริษัททั้งหมด 8 บริษัทด้วยกัน ได้แก่ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ทุ่งสง) จำกัด บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด บริษัท สยามปูนซิเมนต์ขาว จำกัด บริษัท สยามมอร์ตาร์ จำกัด บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด และ บริษัท สยาม-อุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

5. ระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ เครือซิเมนต์ไทย หมายถึง ระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ เครือซิเมนต์ไทย ในตำแหน่งผู้บริหาร ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วน และผู้จัดการแผนก

6. ตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินงาน หมายถึง สิ่งสำคัญที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์ขององค์กร ซึ่งได้มาจากการแปรทิศทางกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐาน จึงต้องกำหนดและเลือกใช้ตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งตัวชี้วัดที่ดีควรมีลักษณะ คือ เป็นสิ่งที่แท้จริง เป็นรูปธรรม เทียบตรง วัดได้ในสิ่งที่ต้องการวัด ไวต่อการเปลี่ยนแปลง เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งที่ต้องการวัด และไม่ยุ่งยากในการเก็บข้อมูล

7. ระดับการรับรู้ทั้ง 5 ระดับ ดังนี้ ระดับการรับรู้มากที่สุด หมายถึง มีการรับรู้ถูกต้องมากที่สุด ระดับการรับรู้มาก หมายถึง มีการรับรู้ถูกต้องมาก ระดับการรับรู้ปานกลาง หมายถึง มีการรับรู้ถูกต้องปานกลาง ระดับการรับรู้น้อย หมายถึง มีการรับรู้ถูกต้องน้อย และระดับการรับรู้ น้อยที่สุด หมายถึง มีการรับรู้ถูกต้องน้อยที่สุด

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. ไม่สามารถระบุจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบริษัทได้ เนื่องจากทางบริษัทไม่อนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลจำนวนบุคลากรของแต่ละบริษัทย่อย จึงระบุจำนวนตามตำแหน่งงานแทน

2. ไม่สามารถระบุได้ว่าแบบสอบถามแต่ละชุดมาจากผู้ตอบแบบสอบถามจากบริษัทย่อย บริษัทใด ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการรับรู้เป็นรายบริษัทได้

3. ไม่สามารถระบุค่าของตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินงานรายกลุ่มอุตสาหกรรมบางตัวได้ เนื่องจากข้อมูลบางค่าไม่เป็นที่เปิดเผย ทำให้ไม่สามารถสืบค้นได้ จึงได้กำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินงานเพียง 4 ตัว ได้แก่ อัตราส่วนกำไรขั้นต้น อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้น อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ทั้งหมด และผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น