

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวัน ของการบริหาร
คุณภาพทั่วทั้งองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง)
จำกัด

ชื่อผู้เขียน นายบรรพต ปิ่นทรส

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยยศ ลันตวงษ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ	กรรมการ
อาจารย์พิชญ์ลักษณ์ พิชญกุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของระบบ
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่เป็นระบบบริหารงานซึ่งเป็นที่รู้จักแพร่หลายในหลายประเทศ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการนำการบริหารนโยบายและการบริหาร
งานประจำวันมาใช้ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด และผลที่ได้หลังจากที่นำมาใช้
ตลอดจน ปัญหาและแนวทางแก้ไขของบริษัทฯ

ผลการศึกษาพบว่าบริษัทมีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

ด้านการบริหารนโยบาย

1. ขั้นตอนการทบทวนนโยบายหรือแผนระยะกลาง เป็นการปรับปรุงแผนระยะกลาง
ของบริษัทฯ เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทสำหรับการดำเนินการต่างๆ
2. ขั้นตอนการจัดทำแผนนโยบายของบริษัทฯ เป็นการจัดทำแผนนโยบายประจำปีของ
บริษัทฯ เพื่อใช้เป็นนโยบายและเป้าหมายต่างๆของบริษัทฯในปีหน้า การจัดทำแผนจะพยายามให้
สอดคล้องกับแผนระยะกลางและสถานการณ์
3. ขั้นตอนการกระจายนโยบายและการติดตามแผนงาน เป็นการกระจายนโยบายและ
แผนงานของบริษัทฯ ไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและติดตามผลการดำเนินงาน
4. ขั้นตอนการตรวจสอบและทบทวนแผนงาน เป็นการตรวจสอบผลที่ได้จากการ
ดำเนินงานตามแผน เมื่อดำเนินการตามแผนเสร็จจะทำการทบทวนแผน วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
ที่ผ่านมา เพื่อมาปรับปรุงการวางแผนงานต่อไปในอนาคต

ด้านการบริหารงานประจำวัน

1. ขั้นตอนการกำหนดหน้าที่งาน เป็นการเขียนข้อกำหนดภาระงานที่หน่วยงานต้องปฏิบัติ โดยระบุขอบเขตงาน วัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบ
2. ขั้นตอนการจัดทำผังระบบการบริหารงานประจำวัน เป็นการระบุบทบาทของหน่วยงานที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้เข้าใจอย่างกว้างๆถึงความสัมพันธ์ของแต่ละงาน
3. ขั้นตอนการกำหนดจุดควบคุมและรวบรวมจุดควบคุมที่สำคัญ เป็นการกำหนดจุดควบคุมของการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะควบคุมให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของงาน
4. ขั้นตอนการจัดทำผังระบบการบริหารงาน เป็นการจัดทำผังระบบบริหารงานใหม่ที่ระบุขั้นตอน จุดควบคุม และมาตรฐานให้ชัดเจน เพื่อใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน
5. ขั้นตอนการปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน
6. ขั้นตอนการจัดการความผิดปกติและการทบทวนวิธีการทำงาน เป็นการตรวจสอบผลหลังจากการปฏิบัติงาน หากพบว่าผลที่เกิดขึ้นไม่เหมาะสมจะทำการวิเคราะห์สาเหตุ และค้นหามาตรการแก้ไขและป้องกัน

ผลที่ได้ หลังจากนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ ทำให้ผู้บริหารสามารถกระจายนโยบายสู่หน่วยงานต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และอย่างทั่วถึง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การวางแผนจนถึงการปฏิบัติงาน และหน่วยงานระดับปฏิบัติการมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

ปัญหาการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ ส่วนใหญ่คือผู้บริหารไม่ได้ติดตามแผนงานอย่างจริงจัง พนักงานขาดแรงจูงใจที่จะปรับปรุงงานและรู้สึกสับสนกับระบบต่างๆที่ซับซ้อน ซึ่งบริษัทได้แก้ไข โดยกำหนดให้มีจุดวัดผลการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารระดับกลางทำเป็นตัวอย่าง และจัดให้มีที่ปรึกษามาช่วยแนะนำการบริหารงานของหน่วยงาน

Independent Study Title Policy Management and Daily Management of Total Quality Management :Case Study of The Siam Cement (Lampang) Co.,Ltd.

Author Mr. Bunpote Pantarose

M.B.A.

Examining Committee

Assistance Prof. Chaiyot Suntivong	Chairman
Assistance Prof. Dr.Nittaya Jariangprasert	Member
Lecturer Pichayalak Pichayakul	Member

Abstract

The policy management and the daily management are the main parts of the total quality management which are known worldwide in many countries. The proposes of this independent study are to explore the process of the policy management and the daily management , and to review the results and problems that occur during the process and how to solve those problems.

The study shows that the Siam Cement (Lampang) Co.,Ltd has 4 major steps of the policy rmanagement as follows:

- 1) Review policy or medium term plan: review the medium term plan of company and use as the master plan for any activities of company.
- 2) Set up the company policies: make annual company policies , create activities and target.
- 3) Deploy policies and follow up : distribute the policies to involved persons and follow up the results of these activities.
- 4) Check and review the plan: checking the result after activities finish , review of plan and analysis of the results in order to improve the next plan.

In addition, there are 6 main steps of the daily management that show as follows:

- 1) Job description: set up the requirement, objectives, and responsibility of department.

- 2) Job operation route: set up the roles of department that deal with others and understand the relation of each works.
- 3) Finding Control points and collect the essential control points: point out the control points that are used to control the activities in order to obtain the working objectives.
- 4) Control system charts: make the controlled plans which state the control points and standard works.
- 5) Operations follow by the standard works: to operate the procedure according to the standard.
- 6) Abnormality treatment and review: check the result of activities ,finding analyze some abnormal in order to do the correction and prevention.

The results after bringing the policy management and the daily management to company show that managers can totally distribute the policy to each departments to create the continuous improvements from planning to operation for each departments systematically.

On the other hand, problems are mainly from managers who are not collectedly follow up the plan ,lack of motivation from employees to improve operation and the confusion during the work. However, the company responds to those problems by setting up the key performance index in each plans , middle managers perform the good practices and arrange supervisors to assist each department.