

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญของ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด	
แนวคิดการบริหารคุณภาพ	5
ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ	6
แนวความคิดเรื่องการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	7
แนวทางการบริหารนโยบาย	12
แนวทางการบริหารงานประจำวัน	16
ทบทวนวรรณกรรม	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	19
วิธีการศึกษาและการรายงานผลการศึกษา	19
คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	22
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ขั้นตอนและวิธีการของการบริหารนโยบาย	25
ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนนโยบายหรือแผนระยะกลาง	25

	หน้า
ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำแผนนโยบายของบริษัทฯ	25
ขั้นตอนที่ 3 การกระจายนโยบายและการติดตามแผนงาน	27
ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบและทบทวนแผนงาน	28
ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและวิธีการของการบริหารงานประจำวัน	39
ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดหน้าที่งาน	39
ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำผังระบบการบริหารงานประจำวัน	39
ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดจุดควบคุมและรวบรวมจุดควบคุมที่สำคัญ	40
ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำผังระบบการบริหารงาน	41
ขั้นตอนที่ 5 การปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน	41
ขั้นตอนที่ 6 การจัดการความผิดปกติและการทบทวนวิธีการทำงาน	42
ส่วนที่ 3 ผลที่ได้ ปัญหาและวิธีการแก้ไขหลังจากนำการบริหารนโยบายและ การบริหารงานประจำวันมาใช้	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผลการศึกษา	76
ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	
ก ประวัติบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	85
ข แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษา	80
ค ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1-1 แสดงความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่างๆ ปี 2001	2
ตารางที่ 3-1 แนวทางในการกำหนดคำถามใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเป้าหมาย ด้านการบริหารนโยบาย	21
ตารางที่ 3-2 แนวทางในการกำหนดคำถามใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเป้าหมาย ด้านการบริหารงานประจำวัน	21
ตารางที่ 3-3 ระยะเวลาการดำเนินการศึกษา	22
ตารางที่ 4-1 ขั้นตอนของการบริหารงานประจำวัน	39
ตารางที่ 4-2 ผังแสดงตัวอย่างเอกสารที่จัดทำขึ้นตามขั้นตอนการบริหารงานประจำวัน	42
ตารางที่ 5-1 ปัญหาที่สำคัญในการนำการบริหารนโยบายมาใช้	74
ตารางที่ 5-2 ปัญหาที่สำคัญในการนำการบริหารงานประจำวันมาใช้	75
ตารางที่ 5-3 ข้อค้นพบจากการศึกษาและข้อเสนอแนะ	79

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 2-1 การบริหารคุณภาพ โดยการหมุนวงล้อ PDCA	6
แผนภาพที่ 2-2 บ้านTQMของ ดร. คะ โน	8
แผนภาพที่ 2-3 แสดงขั้นตอนของการจัดทำนโยบายและการดำเนินงานตามนโยบาย	13
แผนภาพที่ 2-4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวัน	15
แผนภาพที่ 4-1 ขั้นตอนการดำเนินการจัดทำนโยบายของบริษัทฯ	26
แผนภาพที่ 4-2 ตัวอย่างแผนระยะกลาง ของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรมจำกัด	29
แผนภาพที่ 4-3 ตัวอย่างแผนดำเนินงานในแผนระยะกลางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด	30
แผนภาพที่ 4-4 ตัวอย่างแผนระยะกลางของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด	31
แผนภาพที่ 4-5 ตัวอย่างแผนดำเนินงานในแผนระยะกลางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด	32
แผนภาพที่ 4-6 ตัวอย่างแผนงานประจำปีของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด	33
แผนภาพที่ 4-7 ตัวอย่างแผนงานประจำปีระดับส่วน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด	34
แผนภาพที่ 4-8 ตัวอย่างกราฟควบคุมแสดงผลเปรียบเทียบกับเป้าหมาย และการขจัดสิ่งผิดปกติในแต่ละเดือน	35
แผนภาพที่ 4-9 ตัวอย่างการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของแผนงาน ของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด	37
แผนภาพที่ 4-10 ตัวอย่างการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของแผนงาน ของระดับส่วน	38
แผนภาพที่ 4-11 ขั้นตอนการกำหนดจุดควบคุมและการรวบรวมจุดควบคุมที่สำคัญ	40