

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 นิยามศัพท์	3
1.5 หลักการ แนวความคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	3
1.5.1 การบริหารการผลิต	3
1.5.2 การบริหารการขาย	6
1.5.3 การวิเคราะห์งาน	7
1.6 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
1.6.1 ขอบเขตการศึกษา	18
1.6.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	18
1.6.3 ขั้นตอนการศึกษา	19
1.6.4 ระยะเวลาในการศึกษา	19
บทที่ 2 ผลการศึกษา	20
2.1 ข้อมูลทั่วไป	20
2.1.1 ความเป็นมาและสภาพองค์กร	20
2.1.2 โครงสร้างองค์กรในปัจจุบัน	28
2.1.3 ภาพรวมของการปฏิบัติงาน	30
2.2 ข้อมูลระบบการปฏิบัติงานของหสน. เต่าเม็งราย	33
2.2.1 ระบบการปฏิบัติงานของฝ่ายขาย	33
และปัญหาของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	

2.2.2 ระบบการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต	46
และปัญหาของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	
2.3 สรุปผลการศึกษาและปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	64
2.3.1 สรุปผลการศึกษาและปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายขาย	64
2.3.2 สรุปผลการศึกษาและปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายผลิต	65
บทที่ 3 แนวทางการจัดระบบการปฏิบัติงานของฝ่ายขายและฝ่ายผลิต	66
3.1 แนวทางการจัดระบบการดำเนินงาน โดยรวมของหสน. เต่าเม็งราย	67
3.1.1 การปรับโครงสร้างองค์กรที่เสนอเพื่อปรับปรุง	67
3.1.2 การจัดทำคำอธิบายลักษณะงานและการกำหนดคุณสมบัติ	69
ของผู้ที่จะปฏิบัติงาน	
3.1.3 แนวทางการจัดระบบการปฏิบัติงาน โดยรวมของหสน. เต่าเม็งราย	89
3.2 แนวทางการจัดระบบการปฏิบัติงานของฝ่ายขาย	94
3.3 แนวทางการจัดระบบการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต	110
บทที่ 4 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	127
4.1 สรุปผลการศึกษา	127
4.1.1 สรุปผลการศึกษากระบวนการปฏิบัติการของฝ่ายขาย	127
4.1.2 สรุปผลการศึกษากระบวนการปฏิบัติการของฝ่ายผลิต	128
4.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	129
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	134
ประวัติผู้เขียน	137

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แสดงการวิเคราะห์งาน	8
2 แสดงการใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์งาน	10
3 แสดงกระบวนการวิเคราะห์การไหลของงาน	13
4 แสดงตัวอย่างแบบสอบถามการวิเคราะห์งานสำหรับพัฒนาคำบรรยายลักษณะงาน	15
5 แสดงโครงสร้างองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	28
6 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานในห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล เตามังราย	31
7 แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ (ในประเทศ)	34
8 แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ (กรณี: เรียกเก็บเงินก่อน)	36
9 แสดงขั้นตอนการติดต่อ สำหรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ (กรณี: เรียกเก็บเงินภายหลัง)	38
10 แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับการขายปลีกหน้าร้าน (กรณี: รับสินค้าไปเอง)	40
11 แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับการขายปลีกหน้าร้าน (กรณี: ส่งสินค้าตามในประเทศ)	42
12 แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับการขายปลีกหน้าร้าน (กรณี: ส่งสินค้าตามไปต่างประเทศ)	44
13 แสดงขั้นตอนการทำงานของฝ่ายผลิต	48
14 แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกเตรียมดิน	50
15 แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกทำพิมพ์	52
16 แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกปั้น	54
17 แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกเทหล่อ	56
18 แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกแกะลายและตกแต่ง	58
19 แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกหุบเคลือบและตกแต่งเคลือบ	60
20 แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกเผาเตา	62
21 แผนผังโครงสร้างองค์กรแบบใหม่	67
22 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานในห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล เตามังราย (ปรับปรุง)	91
23 แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ(ในประเทศ)	93

24	แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ(กรณี: เรียกเก็บเงินก่อน)	95
25	แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ (กรณี: เรียกเก็บเงินภายหลัง)	97
26	แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับการขายปลีกหน้าร้าน (กรณี: รับสินค้าไปเอง)	99
27	แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับการขายปลีกหน้าร้าน (กรณี: ส่งสินค้าตามในประเทศ)	101
28	แสดงขั้นตอนการติดต่อสำหรับการขายปลีกหน้าร้าน (กรณี: ส่งสินค้าตามไปต่างประเทศ)	103
29	แสดงขั้นตอนการทำงานของฝ่ายผลิต	112
30	แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกเตรียมดิน	113
31	แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกทำพิมพ์	115
32	แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกปั้น	117
33	แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกเทหล่อ	119
34	แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกแกะลายและตกแต่ง	121
35	แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกชุบเคลือบและตกแต่งเคลือบ	123
36	แสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกเผาเตา	125