



บทที่ 5

การจัดองค์กรด้านคุณภาพ

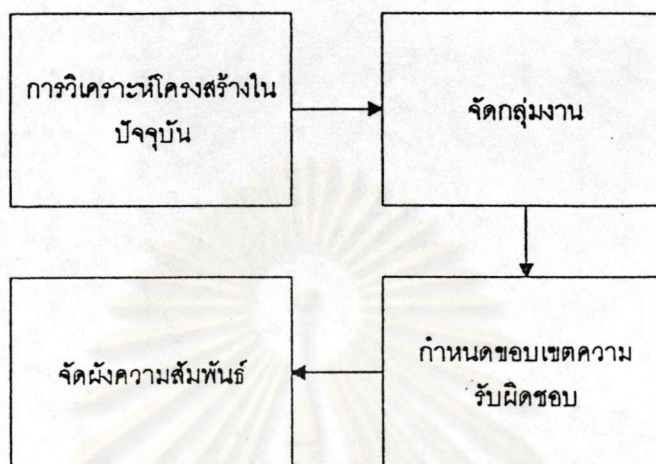
การจัดการคุณภาพสินค้าหรือบริการในปัจจุบัน มีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดหน่วยงานหรือองค์กรขึ้นมารับผิดชอบ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้านคุณภาพการจ้ดรูปแบบของหน่วยงานหรือองค์กรในแต่ละประเภทหรือขนาดของธุรกิจ จะมีความแตกต่างกันตามความเหมาะสมอย่างไรก็ตาม เนื่องจากในปัจจุบันความตื่นตัวในเรื่องของคุณภาพมีสูงขึ้น หลาย ๆ บริษัทมีแนวความคิดที่สอดคล้องกันว่า คุณภาพที่ดีต้องมาจากระบบการบริหารงานที่ดี ดังนั้น องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับผิดชอบกิจกรรมด้านคุณภาพ จะมุ่งเน้นไปที่การป้องกันหรือการตรวจติดตามมากกว่าการแก้ไขและมักจะนิยมเรียกว่าฝ่ายประกันคุณภาพ แทนการใช้ชื่อว่า ฝ่ายควบคุมคุณภาพ

ในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ฝ่ายประกันคุณภาพอาจจะแยกออกจากฝ่ายควบคุมคุณภาพโดยที่ฝ่ายประกันคุณภาพจะทำหน้าที่ในการจัดวางระบบ เพื่อป้องกันปัญหาด้านคุณภาพ ในขณะที่ฝ่ายควบคุมคุณภาพจะทำหน้าที่ในการควบคุม และตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ได้จากกระบวนการผลิตแล้วกำหนดแนวทางเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยเทคนิคการควบคุมคุณภาพประเภทต่าง ๆ

กระบวนการจัดตั้งโครงสร้างองค์กร

จากการศึกษาลักษณะโครงสร้างขององค์กรในปัจจุบัน ของโรงงานตัวอย่างพบว่าในแต่ละตำแหน่งงานไม่ได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนคุณสมบัติเบื้องต้นของแต่ละตำแหน่งไว้ชัดเจน ดังนั้นจึงก่อให้เกิดปัญหาในการจัดการต่าง ๆ ตามมา เช่น การปรับระดับเงินเดือน การประเมินประสิทธิภาพของพนักงานในสายการบังคับบัญชา และหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติสำหรับแต่ละตำแหน่งงาน โดยปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาได้ส่งผลออกมาในรูปของความขัดแย้งในการทำงาน การติดต่อสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพและที่สำคัญก็คือ คุณภาพของสินค้าที่ผลิต นั้นเอง

กระบวนการสำหรับเสนอรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งแสดงรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 ขั้นตอนการปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างองค์กร

1 การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กรในปัจจุบัน

จากประวัติของโรงงานพบว่าการเจริญเติบโตมาจากธุรกิจแบบครอบครัวซึ่งในระยะเริ่มต้นขนาดของโรงงานยังเป็นขนาดเล็ก การดำเนินกิจการจะเป็นลักษณะที่เจ้าของบริหารงานเอง และควบคุมกิจกรรมทั้งหมดภายในโรงงาน ไม่ได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบไว้แน่นอน ต่อมาโรงงานขยายกิจการใหญ่ขึ้น ก็เริ่มที่จะนำเอาหลักการแบ่งงานออกเป็นแผนกต่าง ๆ เข้ามาใช้โดยเริ่มจากเจ้าของกิจการเป็นผู้กำหนดงานให้แต่ละคนทำ ยกเว้นการตัดสินใจเรื่องการเงิน นโยบายบริษัท ยังคงอยู่ในอำนาจของเจ้าของโรงงานอยู่ ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ ขึ้นมา แต่ก็ยังไม่มีมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ช้าในการปฏิบัติงานจริง มักจะอาศัยความเคยชินเป็นหลัก ซึ่งยึดติดกับตัวบุคคลนั่นเอง

ตารางที่ 5.1 แสดงปริมาณการเข้าออกของพนักงานในระหว่างปี พ.ศ.2536 ถึง พ.ศ. 2537 จะเห็นได้ว่า มีอัตราการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างสูงดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนรู้งานหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนสายการบังคับบัญชาของพนักงานใหม่ มักจะเกิดขึ้นบ่อย ส่งผลให้กระบวนการผลิตโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณภาพของสินค้าค่อนข้างที่จะมีการผันแปรมาก

ตารางที่ 5.1 แสดงอัตราการเปลี่ยนพนักงานของแผนกประกอบในปี พ.ศ. 2536 - 2537
(ที่มา : ฝ่ายบุคคล)

ไตรมาสที่	จำนวนพนักงาน(คน)	อัตราการเปลี่ยนแปลง
1 - 2536	400	12.50%
2 - 2536	450	11.11%
3 - 2536	388	13.78%
4 - 2536	405	4.38%
1 - 2537	385	5.00%
2 - 2537	440	14.28%
3 - 2537	395	10.22%
4 - 2537	440	11.40%

สำหรับการศึกษาถึงสมรรถนะของการจัดโครงสร้างขององค์กรในปัจจุบันของโรงงานตัวอย่างจะประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 2 ขั้นตอน ได้แก่

ก. การศึกษาจากผังโครงสร้างองค์กรในปัจจุบัน

การจัดผังโครงสร้างองค์กรของโรงงานตัวอย่างที่แสดงไว้ในบทที่ 3 จะเห็นว่าในระบบงานจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนโรงงาน ส่วนการบริหาร และส่วนที่ปรึกษาและในระดับล่างจะแบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 9 แผนก ลักษณะของโครงสร้างองค์กรแบบนี้จะพบว่า มีข้อบกพร่อง คือ

- ช่วงการบังคับบัญชาในค่อนข้างที่จะกว้างทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
- ไม่ได้มีการจัดแบ่งกลุ่มของงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายกันรวมกัน และขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน
- แผนกตรวจสอบคุณภาพอยู่ใต้การบังคับบัญชาของฝ่ายผลิตอีกทั้งยังมีสถานะภาพเป็นเพียงหน่วยงานเล็ก ๆ ทำให้ขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของกระบวนการและผลิตภัณฑ์

นอกจากนี้แผนผังโครงสร้างองค์กรที่มีการจัดทำไว้นั้น ในทางปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับความสำคัญของตัวบุคคลเป็นหลักพนักงานมีความเคยชินกับการปฏิบัติงานมีการข้ามขั้นตอนทำงานบางครั้งต้องรอให้ผู้จัดการโรงงานสั่งการเพียงผู้เดียวทำให้เกิดความล่าช้าต่อการทำงาน ความสับสนในอำนาจหน้าที่ของแต่ละระดับการบังคับบัญชามักเกิดขึ้นอยู่เสมอ

ข. การศึกษาจากการสัมภาษณ์

ขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะสนับสนุนผลการวิเคราะห์ในข้อ ก. โดยการสอบถามจากผู้ที่ปฏิบัติงานจริงตามที่ระบุไว้ในผังโครงสร้างองค์กร ผู้ที่ให้สัมภาษณ์แบ่งออกเป็นระดับผู้จัดการโรงงาน 1 คน ผู้จัดการแผนก 8 แผนก และหัวหน้าแผนก 8 แผนก ซึ่งสามารถสรุปข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากผลการจัดผังโครงสร้างองค์กรในปัจจุบัน คือ

- มีความสับสนในการสั่งการ
- ขอบข่าย หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองไม่ชัดเจน
- การดำเนินกิจกรรมมักจะล่าช้าเนื่องจากรอคำสั่งจากผู้จัดการโรงงานคนเดียว
- มีความขัดแย้งในการทำงานเสมอ
- ขาดอำนาจในการตัดสินใจจัดการกับสินค้าหรือชิ้นส่วนที่ไม่เป็นไป ตามข้อกำหนด
- การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำลำบาก
- มีการเกี่ยงงานกันทำ
- มีการยึดถือตัวบุคคลมากกว่าตำแหน่ง
- ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ พนักงานไม่สามารถตัดสินใจดำเนินการ เองได้ ต้องให้ผู้จัดการโรงงานตัดสินใจทุกเรื่อง

จะเห็นได้ว่าจากผลการดำเนินงานตามกระบวนการทั้ง 2 ขั้นตอน สามารถที่จะแสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องภายในระบบการผลิตของบริษัท อันเนื่องมาจากขาดการจัดผังโครงสร้างองค์กรที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เนื่องมาจากในอดีตเจ้าของโรงงานมุ่งเน้นทางด้านปริมาณการผลิตเป็นหลัก แต่จากสภาวะทางการตลาดในปัจจุบันโรงงานควรที่จะผลิตสินค้าที่ตนเองขายได้ (Quality Oriented) ไม่ใช่ขายในสิ่งที่ตนเองผลิต (Production Oriented)

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานภายในโรงงานมีความเป็นระบบขึ้น อำนาจหน้าที่ ตลอดจนสายการบังคับบัญชาของแต่ละตำแหน่งงานมีความชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การด้านคุณภาพและยังเป็นการรองรับนโยบายการนำระบบบริหารการประกันคุณภาพ เข้ามาใช้ภายในโรงงาน ทั้งนี้เพื่อที่จะเอื้ออำนวยต่อการรักษาระดับคุณภาพของสินค้าให้มีความสม่ำเสมอ มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงผังโครงสร้างองค์กรและจัดทำแบบกำหนดหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานไว้ตามความเหมาะสม

2 การจัดกลุ่มงาน

เมื่อพิจารณาถึงหน้าที่ (Function) ของแต่ละงาน พบว่า สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่ กลุ่มของสายการผลิต และกลุ่มของสายการสนับสนุนการผลิต โดยในกลุ่มของสายการผลิต ก็ยังสามารถแยกออกได้ 2 กลุ่มย่อย ๆ ได้แก่ กลุ่มดำเนินการผลิตชิ้นส่วน ซึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานวิศวกรรม การซ่อมบำรุงเครื่องจักร ฯลฯ และกลุ่มดำเนินการประกอบสินค้าสำเร็จรูปซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป โดยทั้ง 2 กลุ่มนี้ จะดำเนินการผลิตสอดคล้องกัน แต่เดิมผู้จัดการโรงงานทำหน้าที่ในการควบคุมทั้งหมด ทำให้ประสิทธิภาพหรือความคล่องตัวของการปฏิบัติงาน จึงไม่ดีเท่าที่ควร และที่สำคัญ เมื่อพิจารณาถึงองค์การด้านคุณภาพที่เป็นอยู่ จะเห็นว่า ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเท่าที่ควร เนื่องมาจากจะอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้จัดการโรงงาน ซึ่งต้องดูแลเรื่องปริมาณการผลิตด้วย

ดังนั้นผู้ศึกษา จึงได้เสนอรูปแบบขององค์กรที่เหมาะสมในการผลิตสินค้าที่เน้นทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพควบคู่กันไป โดยเริ่มจากการให้พนักงานแต่ละตำแหน่งตามผังโครงสร้างองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เขียนหน้าที่การปฏิบัติงานของตนส่งขึ้นมาให้หัวหน้างานรวบรวมและปรับปรุง เพื่อที่จะดำเนินการในขั้นตอนของการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่เหมาะสมสำหรับงานในแต่ละตำแหน่งต่อไป

3 การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ

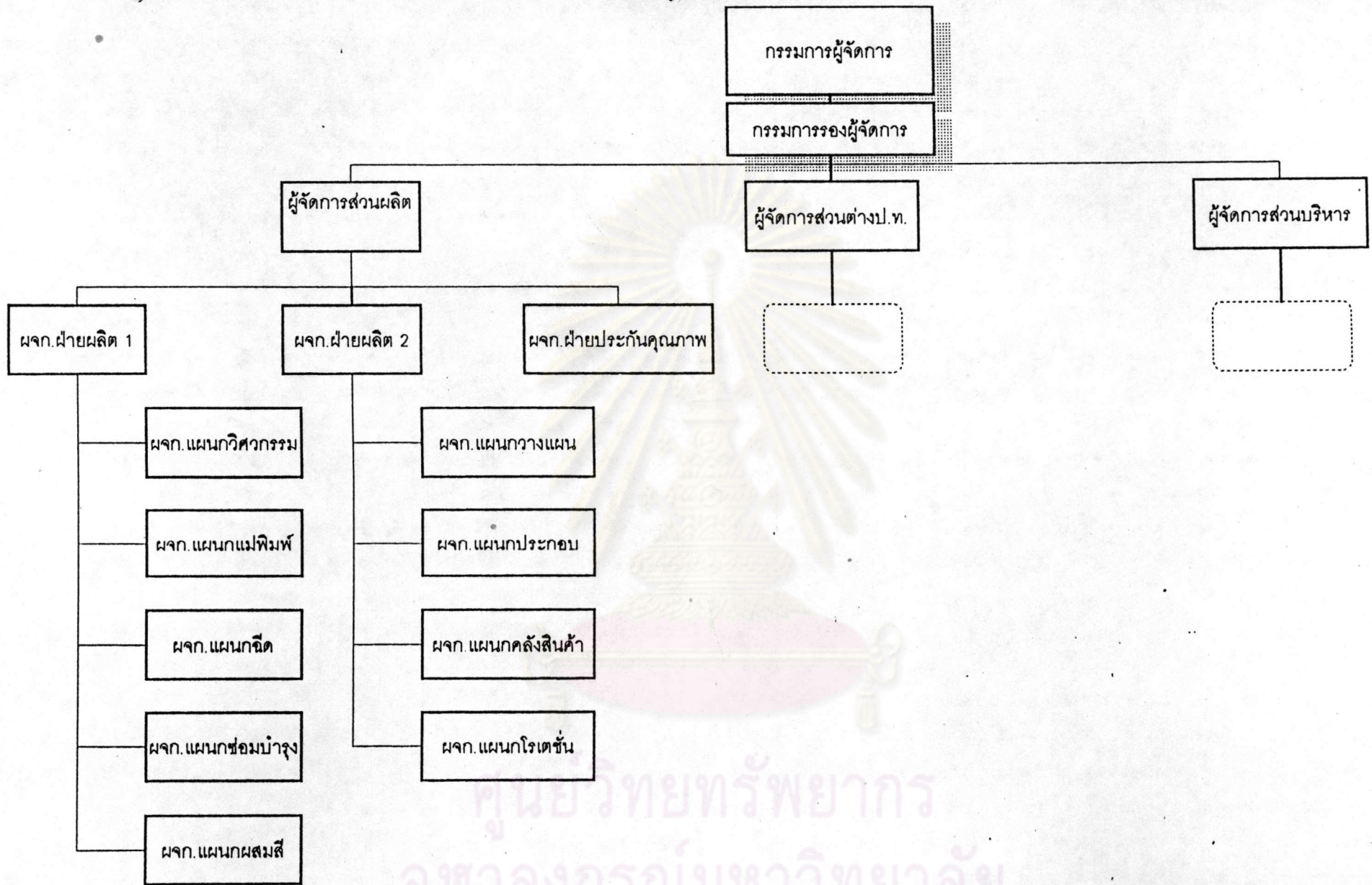
ภายหลังจากการที่มอบหมายให้ พนักงานในแต่ละตำแหน่งตามผังโครงสร้างองค์กรในปัจจุบัน เขียนแบบกำหนดหน้าที่งาน พบว่า พนักงานส่วนมากไม่ทราบว่าหน้าที่หลัก ๆ ที่ตนเองต้องปฏิบัติ นั้น มีอะไรบ้างและที่สำคัญคือ แต่ละคนไม่รู้ถึงอำนาจหน้าที่ของตนเอง นั้นแสดงให้เห็นว่า สาเหตุหนึ่งของการดำเนินการผลิตล่าช้าเกิดความสับสนในการทำงาน และการขัดแย้งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ก็สืบเนื่องมาจากพนักงานไม่ทราบหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ปรึกษากับฝ่ายบุคคลเพื่อที่จะดำเนินการกำหนดหน้า
ที่งานของแต่ละตำแหน่ง โดยพิจารณาจากงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน กับงานที่ควรจะปฏิบัติ
รวมไปถึงการจัดกลุ่มของหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถช่วยให้ฝ่ายบุคคลหรือหัวหน้างานนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

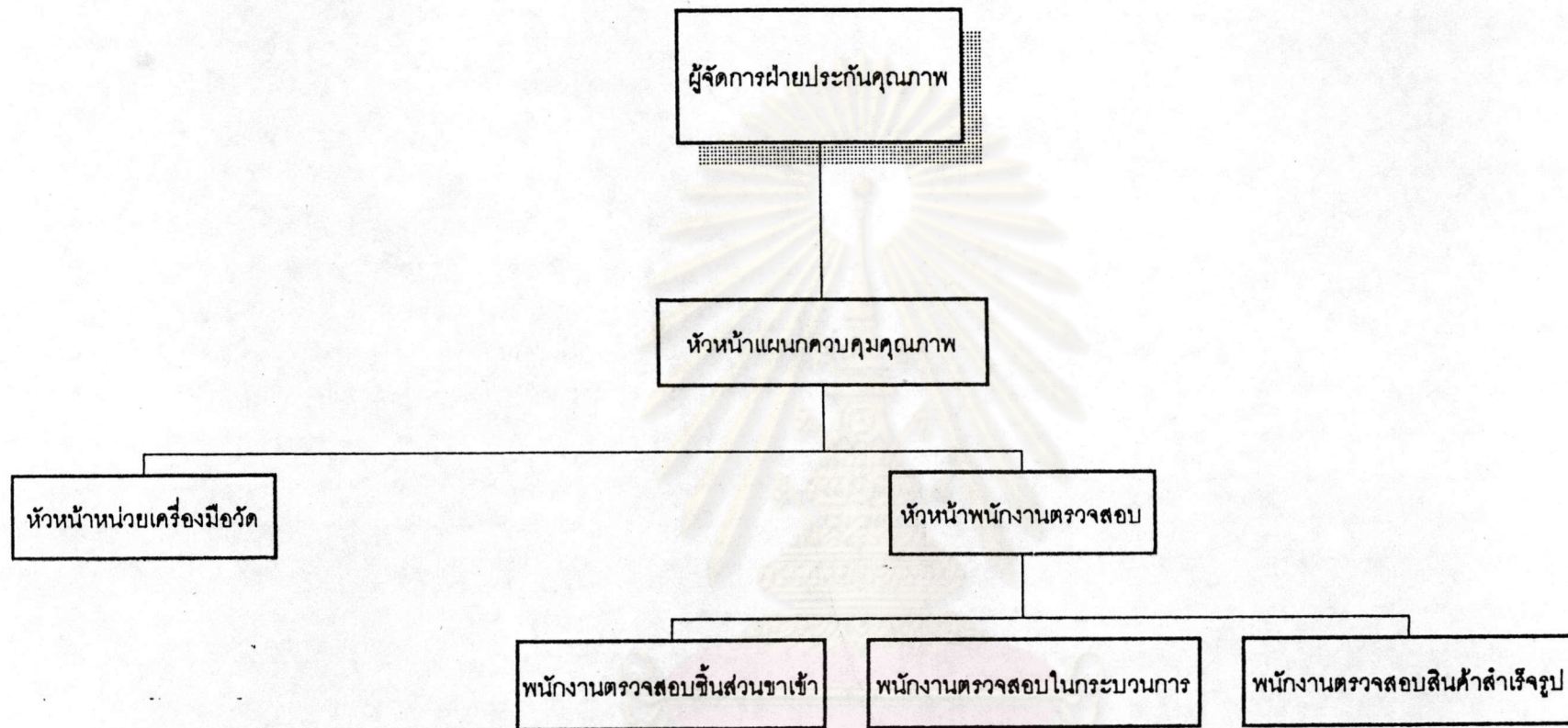
4 การจัดความสัมพันธ์ของกลุ่มงาน

เมื่อกำหนดหน้าที่งานของแต่ละตำแหน่งเรียบร้อยแล้วในขั้นตอนสุดท้าย ก็
ดำเนินการจัดวางความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อที่จะกำหนดว่าในแต่ละตำแหน่งนั้นมี
ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาคือใคร โดยขั้นตอนนี้จะกระทำไปพร้อม ๆ กับขั้นตอนการ
กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของงาน และเมื่อทำการจัดวางความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนงาน
เรียบร้อยแล้วก็จะได้ผังโครงสร้างองค์กรพร้อมแบบกำหนดหน้าที่งาน เพื่อที่จะนำไปใช้ในการ
ควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับผังองค์กร
ด้านคุณภาพที่ผู้ศึกษาเสนอแสดงได้ดังรูป 5.2 ส่วนแบบกำหนดหน้าที่งานของฝ่ายประกันคุณภาพ
ภาพมีดังต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 5.2 ผังโครงสร้างองค์กรด้านคุณภาพที่เสนอแนะสำหรับโรงงานตัวอย่าง



รูปที่ 5.3 ผังโครงสร้างองค์กรของฝ่ายประกันคุณภาพ

บริษัท		แบบกำหนดหน้าที่งาน			
ฝ่าย ประกันคุณภาพ		เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01			
แก้ไขครั้งที่	1	ประกาศใช้ครั้งที่	1	หน้าที่	1 ของทั้งหมด 2 หน้า

ชื่อตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ

ผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการส่วนการผลิต

ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1. การปฏิบัติงาน

- 1.1 กำหนดนโยบายด้านการจัดการระบบคุณภาพ ให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท
- 1.2 กำหนดงบประมาณด้านต้นทุนคุณภาพ
- 1.3 เสริมสร้างแนวคิดด้านคุณภาพ ให้พนักงานทุกคนให้ความสำคัญ
- 1.4 กำหนดระดับของคุณภาพ เช่น อัตราของเสียที่ยอมให้เกิดขึ้น ภายในกระบวนการผลิต
- 1.5 กำหนดแผนคุณภาพ โดยการจัดเตรียมกำลังคน อุปกรณ์เครื่องมือ เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ
- 1.6 กำหนดตำแหน่งงานภายในฝ่าย ขอบเขตความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ สำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา สาขาการบังคับบัญชา รวมถึงจัดหาบุคลากรที่มีความเหมาะสม
- 1.7 ควบคุมการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้สอดคล้อง กับนโยบาย และแผนคุณภาพที่จัดทำ
- 1.8 ติดตามคุณภาพของสินค้าในแต่ละช่วง ของกระบวนการผลิตเพื่อ ยืนยันระดับคุณภาพของสินค้า ที่ได้จากกระบวนการ

2. ด้านข้อมูลคุณภาพ

- 2.1 จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงาน โดยรวมภายในแผนก แล้วนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามระยะเวลาที่มีการกำหนดไว้
- 2.2 วิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการรายงาน หรือนำมาใช้ในการกำหนดวิธีการพัฒนาระบบคุณภาพ ภายในบริษัทต่อไป
- 2.3 จัดทำระดับคุณภาพที่ยอมรับ
- 2.4 วางแผนการสุ่มตัวอย่าง
- 2.5 จัดให้มีระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพใช้ภายในฝ่ายประกันคุณภาพนี้

เขียนโดย	ตำแหน่ง ผจก.ฝ่ายประกันคุณภาพ	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง ผจก.ฝ่ายประกันคุณภาพ	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง ผู้จัดการโรงงาน	วันที่

บริษัท		แบบกำหนดหน้าที่งาน						
ฝ่าย ประกันคุณภาพ		เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01						
แก้ไขครั้งที่	1	ประกาศใช้ครั้งที่	1	หน้าที่	2	ของทั้งหมด	2	หน้า

3. การปรับปรุงการดำเนินงาน

- 3.1 พัฒนาคู่มือการภายในฝ่าย โดยการส่งไปฝึกอบรมภายนอก หรือจัดฝึกอบรมเองในบริษัท รวมไปถึงการอบรมพนักงาน ฝ่ายอื่น ให้มีความรู้พื้นฐานด้านระบบคุณภาพด้วย
- 3.2 จัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะช่วยในการปฏิบัติงาน
- 3.3 กำหนดเทคนิคทางสถิติที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ภายใต้ระบบคุณภาพ
- 3.4 จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบคุณภาพ
- 3.5 ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อเสนอต่อผู้จัดการ โรงงานต่อไป
4. ติดตามความก้าวหน้าจากภายนอกของเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในบริษัท
5. จัดให้มีห้องปฏิบัติการสำหรับทดสอบ คุณภาพของสินค้า สำเร็จรูป รวมไปถึงห้องทดสอบ/เปรียบเทียบ เครื่องมือวัด
6. ประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องใน การจัดทำมาตรฐาน ต่าง ๆ เช่น มาตรฐานวัดดูดิบ มาตรฐานการทำงานในหน่วยผลิต มาตรฐานสินค้าสำเร็จรูป เป็นต้น
7. ติดตามการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร อันจะมีผลต่อคุณภาพของสินค้า และ การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานต่าง ๆ
8. จัดกำลังคน มอบหมายงาน ควบคุมและติดตามการทำงาน และ จัดให้มีการประชุมร่วมกับหัวหน้าแผนก
9. ควบคุมดูแลพนักงานในความรับผิดชอบให้ปฏิบัติ ตามกฎระเบียบบริษัท
10. กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานได้บังคับบัญชา

อำนาจหน้าที่

1. อนุมัติการซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ ได้ไม่เกิน 2,000 บาท
2. อนุมัติการลางานของพนักงานได้ไม่เกิน 2 วัน
3. ลงโทษผู้ได้บังคับบัญชาตามกฎระเบียบของบริษัท
4. พิจารณาความ ความดี ความชอบของพนักงานในสังกัด
5. เสนอการ โยกย้ายพนักงานในฝ่าย ต่อผู้จัดการ โรงงานเพื่อพิจารณา

คุณสมบัติ

1. การศึกษา ปวส - ปริญญาตรี (หรือ)
2. ประสบการณ์ ผ่านงานด้านการจัดระบบควบคุมคุณภาพไม่ต่ำกว่า 4 ปี
3. คุณสมบัติอื่น ๆ บุคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

บริษัท				แบบกำหนดหน้าที่งาน			
ฝ่าย ประกันคุณภาพ				เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01			
แก้ไขครั้งที่	1	ประกาศใช้ครั้งที่	1	หน้าที่	1	ของทั้งหมด	2 หน้า

ชื่อตำแหน่ง หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ

ผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ

ผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้าพนักงานตรวจสอบคุณภาพ

- หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. การปฏิบัติงาน
 - 1.1 แนะนำและควบคุมการตรวจสอบคุณภาพ ให้เป็นไปตามแผนคุณภาพ
 - 1.2 ให้ความรู้และคำปรึกษา ด้านการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง แก่พนักงานปฏิบัติการ
 - 1.3 ควบคุมคุณภาพของสินค้าจากฝ่ายผลิตให้ได้ตรงตามข้อกำหนด
 - 1.4 จัดทำมาตรฐานสินค้า พร้อมกำหนดวิธีตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานอื่น
 - 1.5 ตรวจสอบปัญหาหลักที่เกิดขึ้นกับสินค้าพร้อมกำหนด แนวทางแก้ไข โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - 1.6 จัดทำตัวอย่างชิ้นงานที่ได้มาตรฐาน
 2. ด้านข้อมูลคุณภาพ
 - 2.1 กำหนดรูปแบบเอกสารสนับสนุน แบบฟอร์ม และ บันทึกคุณภาพที่ใช้ในการปฏิบัติงานของแผนก
 - 2.2 รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากผู้ได้บังคับบัญชา มาจัดเก็บ เพื่อนำไปวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุง
 - 2.3 จัดทำรายงานผลการปฏิบัติการ ประจำสัปดาห์ เสนอต่อผู้บังคับบัญชา
 - 2.4 จัดประชุมระดับพนักงานในการวิเคราะห์ หาสาเหตุของปัญหาตลอดจนเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา และ การป้องกันการเกิดซ้ำ
 - 2.5 เก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพ ทั้งในกระบวนการผลิต คำร้องเรียนจากลูกค้า
 - 2.6 วิเคราะห์ ประเมินผลข้อมูลคุณภาพ ของบริษัท และ ระดับคุณภาพที่ผลิตได้
 3. การปรับปรุงการดำเนินงาน
 - 3.1 จัดฝึกอบรมการปฏิบัติงานจริง (ON THE JOB TRAINNING) สำหรับพนักงานใหม่ร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา
 - 3.2 กำหนดหัวข้อการฝึกอบรมสำหรับพนักงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป
 - 3.3 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ
 - 3.4 จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ช่วยในการดำเนินการ ให้มีประสิทธิภาพ สูงขึ้น

เขียนโดย	ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง	ผก.ฝ่ายประกันคุณภาพ	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง	ผู้จัดการโรงงาน	วันที่

บริษัท				แบบกำหนดหน้าที่งาน			
ฝ่าย ประกันคุณภาพ				เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01			
แก้ไขครั้งที่	1	ประกาศใช้ครั้งที่	1	หน้าที่	2	ของทั้งหมด	2 หน้า

4. จัดกำลังคนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และ ขอบข่ายงาน
5. มอบหมายงาน ควบคุม และติดตามการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนก
6. ควบคุม กำกับ ดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท
7. ให้คำปรึกษา อบรม สอนงาน ด้านเทคนิคและการปฏิบัติแก่ผู้ได้บังคับบัญชา
8. ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ของผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้จัดการ ฝ่ายประกันคุณภาพ
9. อื่น ๆ
 - 9.1 ประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่พบ และ ป้องกันการเกิดซ้ำ
 - 9.2 ให้ข้อมูล คำแนะนำ ด้านคุณภาพ แก่แผนกต่างๆ ตลอดสายการผลิต
 - 9.3 กำหนดคุณสมบัติของพนักงานปฏิบัติการ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการคัดเลือกพนักงานใหม่
 - 9.4 จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ช่วยในกิจกรรม ตรวจสอบคุณภาพ
 - 9.5 ทำหน้าที่เสมือนตัวแทนของลูกค้าในการควบคุมคุณภาพ
 - 9.6 ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระยะ ๆ
 - 9.7 ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจ
10. การกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานได้บังคับบัญชา

อำนาจหน้าที่

1. อนุมัติการจ่ายเงินได้ไม่เกิน 1,000 บาท
2. อนุมัติการลาของพนักงานได้ไม่เกิน 1 วัน
3. ลงโทษผู้ได้บังคับบัญชาตามกฎระเบียบของบริษัท
4. พิจารณาความดีความชอบ ของพนักงานในสังกัด เสนอต่อผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ
5. เสนอการ โยกย้าย ผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อขออนุมัติ จากผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ

คุณสมบัติ

1. การศึกษา ปวส - ปริญญาตรี (หรือ)
2. ประสบการณ์
 - 2.1 ผ่านงานด้านการจัดระบบควบคุมคุณภาพไม่ต่ำกว่า 2 ปี หรือ
 - 2.2 มีประสบการณ์ด้านการผลิตของเล่นพลาสติกไม่ต่ำกว่า 2 ปี
3. คุณสมบัติอื่น ๆ มีบุคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้พอสมควร

บริษัท		แบบกำหนดหน้าที่งาน			
ฝ่าย ประกันคุณภาพ		เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01			
แก้ไขครั้งที่	1	ประกาศใช้ครั้งที่	1	หน้าที่	1 ของทั้งหมด 2 หน้า

ชื่อตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานตรวจสอบคุณภาพ

ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ

ผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานตรวจสอบคุณภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. การปฏิบัติงาน

- 1.1 ติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
- 1.2 แนะนำการทำงาน ที่ถูกต้องตามข้อกำหนด ให้พนักงานตรวจสอบคุณภาพเข้าใจและนำไปปฏิบัติ
- 1.3 ให้คำปรึกษาแก่พนักงานเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดสายการผลิต และมีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- 1.4 อธิบายข้อกำหนดมาตรฐาน จุดตรวจสอบของผลิตภัณฑ์ ให้พนักงานตรวจสอบคุณภาพรู้
- 1.5 มอบหมายงานตรวจสอบคุณภาพ ให้แก่พนักงานตรวจสอบคุณภาพ
- 1.6 จัดเก็บสำเนาข้อกำหนดมาตรฐาน และ นำไปไว้บริเวณปฏิบัติงาน กรณีที่มีการผลิต
- 1.7 ควบคุม ดูแล พนักงานใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท

2. ด้านข้อมูลคุณภาพ

- 2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของรายงาน และ ข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานตรวจสอบคุณภาพ
- 2.2 สรุปผลการปฏิบัติงานประจำวัน และ รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเวลาที่กำหนด
- 2.3 จัดประชุมพนักงานปฏิบัติการ เพื่อวิเคราะห์ หาสาเหตุของปัญหาที่พบในสายการผลิตตลอดจนการแก้ไขและป้องกัน
- 2.4 ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาของชิ้นงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบ่อย เพื่อหาทางแก้ไขป้องกัน
- 2.5 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยและควรที่จะให้ความสนใจ เสนอต่อผู้บังคับบัญชา

3. การปรับปรุงการดำเนินงาน

- 3.1 จัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้น ของ ชิ้นงานและวิธีการแก้ไขตามหัวข้อการฝึกอบรม
- 3.2 อบรมการปฏิบัติงานจริง (OJT) สำหรับพนักงานใหม่
- 3.3 ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางในการป้องกัน การเกิดของเสีย
- 3.4 จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ช่วยในการดำเนินงานพร้อม อธิบายการใช้งานให้พนักงานเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ
- 3.5 ดูแลความเรียบร้อยทั่ว ๆ ไปภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน

เขียนโดย	ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง ผจก.ฝ่ายประกันคุณภาพ	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง ผู้จัดการโรงงาน	วันที่

บริษัท	แบบกำหนดหน้าที่งาน			
ฝ่าย ประกันคุณภาพ	เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01			
แก้ไขครั้งที่ 1 ประกาศใช้ครั้งที่ 1	หน้าที่ 2	ของทั้งหมด 2	หน้า	

4. อื่นๆ

- 4.1 ให้ข้อมูล คำแนะนำด้านคุณภาพ แก่แผนกต่างๆตลอดสายการผลิต
- 4.2 กำหนดคุณสมบัติของพนักงานปฏิบัติการ เพื่อให้เป็นมาตรฐาน ในการคัดเลือกพนักงานใหม่
- 4.3 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจ
- 4.4 จัดทำชิ้นงานตัวอย่าง (WORKMAN SHIP) สำหรับชิ้นส่วนแต่ละชนิด
- 4.5 ประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อเสนอต่อหัวหน้าแผนก

อำนาจหน้าที่

พิจารณาช่างผู้ได้บังคับบัญชาตามกฎระเบียบของบริษัทเสนอต่อหัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ

คุณสมบัติ

1. การศึกษา ปวช - ปวส (หรือ)
2. ประสบการณ์ ผ่านงานด้านการตรวจสอบคุณภาพไม่ต่ำกว่า 1 ปี
3. คุณสมบัติอื่น ๆ บุคคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริษัท	แบบกำหนดหน้าที่งาน			
ฝ่าย ประกันคุณภาพ	เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01			
แก้ไขครั้งที่ 1 ประกาศใช้ครั้งที่ 1	หน้าที่ 1	ของทั้งหมด 1	หน้า	

ชื่อตำแหน่ง พนักงานตรวจสอบคุณภาพ (รับชิ้นส่วน)

ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าพนักงานตรวจสอบคุณภาพ

ผู้ใต้บังคับบัญชา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. การปฏิบัติงาน
 - 1.1 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 1.2 แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที กรณีที่เกิดปัญหาด้านคุณภาพและไม่สามารถตัดสินใจเองได้
 - 1.3 แนะนำจุดที่ควรระวังในการทำงาน ให้แก่ ผู้ส่งมอบหรือผู้รับเหมาช่วง ทราบ
2. ด้านข้อมูลคุณภาพ
 - 2.1 บันทึกผลการตรวจสอบตามแผนงานที่กำหนด
 - 2.2 รายงานผลการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
3. อื่นๆ
 - 3.1 ดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่ทำงาน
 - 3.2 เสนอแนวทางปรับปรุงการทำงาน ให้ผู้บังคับบัญชา
 - 3.3 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจ

อำนาจหน้าที่

คุณสมบัติ

1. การศึกษา ม.3 - ปวช หรือ
2. ประสบการณ์ ผ่านงานด้านการตรวจสอบคุณภาพไม่ต่ำกว่า 1 ปีหรือผ่านงานด้านการผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติก ไม่ต่ำกว่า 1 ปี
3. คุณสมบัติอื่น ๆ บุคคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์

เขียนโดย	ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง ผอ.ก.ฝ่ายประกันคุณภาพ	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง ผู้จัดการโรงงาน	วันที่

บริษัท		แบบกำหนดหน้าที่งาน			
ฝ่าย ประกันคุณภาพ		เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01			
แก้ไขครั้งที่	1	ประกาศใช้ครั้งที่	1	หน้าที่	1 ของทั้งหมด 1 หน้า

ชื่อตำแหน่ง พนักงานตรวจสอบคุณภาพ (ผลิตชิ้นส่วน)

ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าพนักงานตรวจสอบคุณภาพ

ผู้ใต้บังคับบัญชา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. การปฏิบัติงาน
 - 1.1 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตลอดสายการผลิต
 - 1.2 แบ่งและแจกจ่าย ให้แก่พนักงานตรวจสอบคุณภาพในกะ ที่รับผิดชอบต่อไป
 - 1.3 แนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาคุณภาพเบื้องต้น แก่พนักงานผลิต เพื่อป้องกันของเสีย
 - 1.4 แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที กรณีที่เกิดปัญหาด้านคุณภาพและไม่สามารถตัดสินใจเองได้
 - 1.5 แนะนำจุดที่ควรระวังในการทำงาน ให้แก่พนักงานปฏิบัติงานทราบทราบ
2. ด้านข้อมูลคุณภาพ
 - 2.1 บันทึกผลการตรวจสอบตามแผนงานที่กำหนด
 - 2.2 รายงานผลการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
3. อื่นๆ
 - 3.1 ดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่ทำงาน
 - 3.2 เสนอแนวทางปรับปรุงการทำงาน ให้ผู้บังคับบัญชา
 - 3.3 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจ

อำนาจหน้าที่

คุณสมบัติ

1. การศึกษา ม.3 - ปวช (หรือ)
2. ประสบการณ์ ผ่านงานด้านการตรวจสอบคุณภาพไม่ต่ำกว่า 1 ปีหรือผ่านงานด้านการผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติก ไม่ต่ำกว่า 1 ปี
3. คุณสมบัติอื่น ๆ บุคคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์

เขียนโดย	ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง ผก.ฝ่ายประกันคุณภาพ	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง ผู้จัดการโรงงาน	วันที่

บริษัท	แบบกำหนดหน้าที่งาน			
ฝ่าย ประกันคุณภาพ	เลขที่เอกสาร APT - JD - PER - 01			
แก้ไขครั้งที่ 1 ประกาศใช้ครั้งที่ 1	หน้าที่ 1	ของทั้งหมด 1	หน้า	

ชื่อตำแหน่ง พนักงานตรวจสอบคุณภาพ (ประกอบชิ้นส่วน)

ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าพนักงานตรวจสอบคุณภาพ

ผู้ใต้บังคับบัญชา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. การปฏิบัติงาน

- 1.1 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตลอดสายการผลิต
- 1.2 แนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาคูณภาพเบื้องต้น แก่พนักงานประกอบ เพื่อป้องกันของเสีย
- 1.3 แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที กรณีที่เกิดปัญหาด้านคุณภาพและไม่สามารถตัดสินใจเองได้
- 1.4 แนะนำจุดที่ควรระวังในการทำงาน ให้แก่พนักงานปฏิบัติงานทราบ

2. ด้านข้อมูลคุณภาพ

- 2.1 บันทึกผลการตรวจสอบตามแผนงานที่กำหนด
- 2.2 รายงานผลการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

3. อื่นๆ

- 3.1 ดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่ทำงาน
- 3.2 เสนอแนวทางปรับปรุงการทำงาน ให้ผู้บังคับบัญชา
- 3.3 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจ

อำนาจหน้าที่

คุณสมบัติ

1. การศึกษา ม.3 - ปวช (หรือ)
2. ประสบการณ์ ผ่านงานด้านการตรวจสอบคุณภาพไม่ต่ำกว่า 1 ปีหรือผ่านงานด้านการผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติก ไม่ต่ำกว่า 1 ปี
3. คุณสมบัติอื่น ๆ บุคคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์

เขียนโดย	ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง ผจก.ฝ่ายประกันคุณภาพ	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง ผจก.โรงงาน	วันที่

บริษัท		แบบกำหนดหน้าที่งาน	
ฝ่าย ประกันคุณภาพ		เลขที่เอกสาร APT - JD- PER - 01	
แก้ไขครั้งที่ 1	ประกาศใช้ครั้งที่ 1	หน้าที่ 1	ของทั้งหมด 1 หน้า

ชื่อตำแหน่ง หัวหน้าห้องปฏิบัติการเครื่องมือวัด

ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ

ผู้ใต้บังคับบัญชา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. การปฏิบัติงาน
 - 1.1 จัดให้มีการทดสอบ สินค้าระหว่างกระบวนการผลิต ตามที่ระบุไว้ในข้อตกลง
 - การทดสอบสินค้าสำเร็จรูป เช่น DROP/PULL TEST , SMALL PART, ETC.
 - 1.2 จัดทำรายงานผลการทดสอบ เสนอผู้บังคับบัญชา
 - 1.3 กำหนดหมายเลข เครื่องมือวัดที่ใช้ในกระบวนการผลิต
 - 1.4 กำหนดระยะเวลาในการสอบเทียบ เครื่องมือวัด
 - 1.5 ทำหน้าที่เรียกเครื่องมือกลับมาทำการสอบเทียบ เมื่อครบกำหนด
 - 1.6 จัดทำป้ายแสดงสถานะการ สอบเทียบ ของเครื่องมือวัด
2. มอบหมายงาน ควบคุมและติดตามการทำงานของพนักงานที่รับผิดชอบ
3. ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนงาน ด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานแก่พนักงาน
4. รายงานผลการปฏิบัติงาน ให้แก่หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ
5. ส่งเสริม สนับสนุน และ เสนอกิจกรรมที่จะมีส่วนปรับปรุงคุณภาพของสินค้า
6. ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อเสนอต่อหัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ
7. ปฏิบัติอื่น ที่ได้รับมอบหมาย

อำนาจหน้าที่

1. พิจารณาลงโทษพนักงานในสังกัดเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

คุณสมบัติ

1. การศึกษา ปวช - ปริญญาตรี (หรือ)
2. ประสบการณ์ ผ่านงานด้านเครื่องมือวัด 1 ปี หรือด้านการผลิตของเล่นพลาสติก 1 ปี
3. คุณสมบัติอื่น ๆ บุคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์

เขียนโดย	ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง ผจก.ฝ่ายประกันคุณภาพ	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง ผจก.โรงงาน	วันที่

สรุปผลการเสนอรูปแบบองค์กรด้านคุณภาพ

จากผังโครงสร้างองค์กรที่เสนอ ผู้ศึกษาได้อาศัยหลักการหรือแนวคิดพื้นฐานสำหรับการจัดผังโครงสร้างองค์กรมาใช้ 3 ประการ อันได้แก่

1. หลักการแบ่งงานทำเฉพาะด้าน หรือ หลักการแบ่งส่วนงานตามหน้าที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ฝ่าย การผลิต 1 ฝ่ายการผลิต 2 และฝ่ายประกันคุณภาพซึ่งภายหลังจากการจัดกลุ่มงานดังกล่าวแล้ว คาดว่าการทำงานน่าที่จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. หลักของช่วงหรือขนาดแห่งการควบคุม เนื่องจากความสามารถของบุคคลมีขีดจำกัดดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดขนาดของการควบคุมไว้ ทั้งนี้ เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานโดยปกติ การกำหนดขนาดแห่งการควบคุมไม่มีหลักเกณฑ์ตายตัวจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการ เช่น ความสามารถของบุคคล ความซับซ้อนของงานที่เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ ความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน ฯลฯ

3. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา ภายหลังจากการกำหนดขนาดแห่งการควบคุมเรียบร้อยแล้วตอนต่อมาก็จะพิจารณาถึง เอกภาพในการสั่งการของแต่ละช่วงการควบคุมโดยกำหนดให้มีผู้จัดการฝ่าย รับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกต่อการประสานกิจกรรมต่าง ๆ และการสั่งการไม่ให้เกิดความซับซ้อนหรือสับสน

เมื่อเปรียบเทียบผังโครงสร้างองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน กับผังโครงสร้างองค์กรที่ผู้ศึกษาเสนอพบว่ามีข้อดี ดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานด้านคุณภาพ มีอำนาจเทียบเท่าฝ่ายผลิต ทำให้มีความคล่องตัวและมีอิสระในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ผังโครงสร้างองค์กรที่เสนอ มีการกำหนดขนาดของช่วงการบังคับบัญชาโดยอาศัยการจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายกันเข้าด้วยกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการควบคุมสูงขึ้น

3. จัดทำแบบกำหนดหน้าที่งานของแต่ละตำแหน่งไว้เป็นเอกสาร ซึ่งทำให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้และกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน

4. ลดความสับสนในการปฏิบัติงาน

5. พนักงานรู้ขอบข่ายและอำนาจหน้าที่ของตนเองชัดเจนขึ้น

อย่างไรก็ตามผังโครงสร้างองค์การรวมถึงแบบกำหนดหน้าที่งานที่จัดทำขึ้นนั้น ควรที่จะ
ส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงาน ตรวจสอบและทำความเข้าใจตรงกัน
อีกทั้งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและดำเนินการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานว่าสอดคล้องกับสิ่ง
ที่เขียนไว้หรือไม่เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย