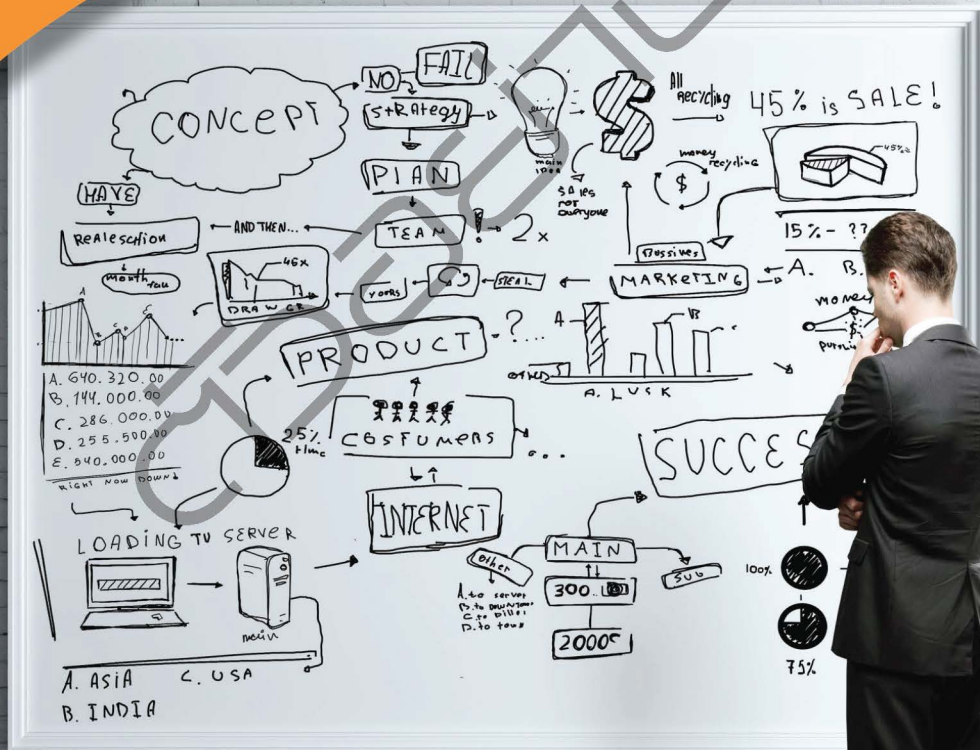


การบริหารงานคุณภาพในองค์การ

ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาของ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557





**การบริหารงาน
คุณภาพใน
องค์การ
3001-1001**

หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ
กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
พุทธศักราช 2557

ผศ. ดร.พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต.

การบริหารงานคุณภาพในองค์กร. — กรุงเทพฯ : แม็คเอ็ดดูเคชั่น, 2559.
196 หน้า.

1. การบริหารองค์กร. I. ชื่อเรื่อง.

658.4

ISBN 978-616-274-702-1

จัดพิมพ์และจำหน่ายโดย

MAC EDUCATION

ผู้เขียน : ผศ. ดร.พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต
การสั่งซื้อ : ส่งธนาคิตส์จ่าย ไปรษณีย์ลาดพร้าว ในนาม บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด
เลขที่ 9/99 อาคารแม็ค ซอยลาดพร้าว 38 ถนนลาดพร้าว แขวงจันทระเกษม
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
☎ : 0-2938-2022-7 FAX : 0-2938-2028
www.MACeducation.com
ราคาจำหน่าย : 100 บาท
สงวนลิขสิทธิ์ : มีนาคม 2559
พิมพ์ที่ : บริษัท ก. พล (1996) จำกัด

(สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย ห้ามลอกเลียน ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร)

คำนำ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการศึกษาแห่งชาติ และแผนปฏิบัติการการเตรียมความพร้อมพลเมืองเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งนี้หลักสูตรดังกล่าวมุ่งผลิตและพัฒนากำลังคนระดับเทคนิคให้มีทักษะและสมรรถนะในงานอาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพอิสระ เป็นผู้ประกอบการที่มีคุณภาพ หรือประกอบอาชีพอื่นๆ ได้ตรงความต้องการของสถานประกอบการทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน

บริษัท แม็คเอดดูเคชั่น จำกัด ผู้ผลิตและจำหน่ายหนังสือเรียน สื่อการเรียนรู้ วารสารทางการศึกษา ทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอาชีวศึกษา ตระหนักถึงภารกิจสำคัญในการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาระดับอาชีวศึกษาให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามารมณที่ต้งไว้ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการ และผู้สอนทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรการจัดการเรียนรู้ รวมทั้งการวัดและประเมินผล ดำเนินการวิเคราะห์หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 ในแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชาเพื่อจัดทำสื่อการเรียนรู้ อันประกอบด้วยหนังสือเรียนที่จัดทำให้ตรงกับจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะวิชาชีพ รวมทั้งแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนนำไปปรับให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียนและจุดเน้นตามบริบทของสถานศึกษา

จุดเด่นของหนังสือเรียนชุดนี้ประกอบด้วย

1. การนำเสนอเป็นรูปแบบหน่วยการเรียนรู้ ที่มีเนื้อหาต่อการเรียนรู้แต่ยังคงไว้ซึ่งความเข้มข้นและทันสมัย ทั้งนี้เนื้อหาในหนังสือเรียนมุ่งเน้นให้สัมพันธ์กับจุดประสงค์การเรียนรู้ สมรรถนะ หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning) และการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment)
2. สอดแทรกกิจกรรมตรวจสอบความเข้าใจ กิจกรรมการฝึกกระบวนการคิด (Thinking Skills) และกิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนให้แก่ผู้เรียน
3. พัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะวิชาชีพผ่านกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ใบช่วยสอนเป็นสื่อสำหรับการฝึกกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ เช่น การเรียนรู้จากโครงการ (Project-based Learning) การพัฒนาเทคโนโลยีให้เป็นเทคโนโลยีสะอาด (Green Technology) และการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ตามแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) เป็นต้น

4. มีแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจัดทำแบบทดสอบให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ประจำหน่วยการเรียนนั้นๆ ทำหน่วยการเรียนรู้ทุกหน่วย

บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด ขอขอบพระคุณสถานศึกษา ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ที่สนใจทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจในสื่อการเรียนรู้นี้ บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้ในชุดนี้จะมีส่วนช่วยให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพทัดเทียมระดับสากลต่อไป

บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด

รหัส 3001-1001

**วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ
ทฤษฎี 3 ชั่วโมง ปฏิบัติ - ชั่วโมง 3 หน่วยกิต**

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์การ หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต หลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ
2. สามารถวางแผนการจัดการงานอาชีพ โดยประยุกต์ใช้หลักการจัดการองค์การ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ และกิจกรรมการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
3. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการจัดการงานอาชีพด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ มีวินัย ขยัน ประหยัด อดทน และสามารถทำงานร่วมกัน

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์การ การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้ง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
2. วางแผนการจัดการองค์การ และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ
3. กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยง และความขัดแย้งในงานอาชีพตามสถานการณ์
4. เลือกกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
5. ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการจัดองค์การ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้งในองค์การ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

ตารางวิเคราะห์สมรรถนะประจำหน่วย

หน่วยการเรียนรู้ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะประจำหน่วย
1	การจัดองค์การ	แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมายและประเภทขององค์การ โครงสร้างองค์การ และภาวะผู้นำองค์การ เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดองค์การต่างๆ
2	การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ	แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารกระบวนการ และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การต่างๆ
3	การบริหารงานคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต	แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ การใช้เครื่องมือและเทคนิคการบริหารงานคุณภาพ และวิธีการเพิ่มผลผลิตในองค์การต่างๆ
4	การจัดการความเสี่ยง	แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพด้วยการกำหนดและประเมินความเสี่ยง การวางแผนการจัดการความเสี่ยง การตรวจติดตามและรายงานผลความเสี่ยงในองค์การต่างๆ
5	การจัดการความขัดแย้งในองค์การ	แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพด้วยการจัดการความขัดแย้งในองค์การต่างๆ
6	กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ

หน่วยการเรียนรู้ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะประจำหน่วย
7	ระบบคุณภาพและการจัดการงานอาชีพ	แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพด้วยการใช้ระบบคุณภาพกับการจัดการงานอาชีพและปรับปรุงคุณภาพการทำงานต่างๆ ในองค์กร
8	การเพิ่มผลผลิตและการจัดการงานอาชีพ	แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพด้วยการเพิ่มผลผลิต การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตโดยมีการประยุกต์ใช้กับการเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

สารบัญ

หน้า

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การจัดองค์การ	1
1. ความหมายและประเภทองค์การ	2
2. โครงสร้างองค์การ	6
3. ภาวะผู้นำองค์การ	12
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	19
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ	21
1. นโยบายองค์การและการวางแผนเชิงกลยุทธ์	22
2. การบริหารกระบวนการ	28
3. การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ	33
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	42
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การบริหารงานคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต	44
1. การบริหารงานคุณภาพ	45
2. เครื่องมือและเทคนิคการบริหารงานคุณภาพ	51
3. การเพิ่มผลผลิต	63
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	70
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การจัดการความเสี่ยง	72
1. การกำหนดความเสี่ยง	73
2. การวางแผนการจัดการความเสี่ยง	78
3. การตรวจติดตามและรายงานผลความเสี่ยง	87
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	91

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการความขัดแย้งในองค์กร	93
1. ความหมายและประเภทความขัดแย้ง	94
2. สาเหตุและกระบวนการความขัดแย้ง	98
3. การจัดการความขัดแย้ง	101
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	111
หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	114
1. การกำหนดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	115
2. การออกแบบประสิทธิภาพการทำงาน	120
3. กลยุทธ์การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	126
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	137
หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 ระบบคุณภาพและการจัดการงานอาชีพ	139
1. การจัดการงานอาชีพ	140
2. ระบบคุณภาพ	145
3. ระบบคุณภาพในการจัดการงานอาชีพ	151
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	160
หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 การเพิ่มผลผลิตและการจัดการงานอาชีพ	162
1. การเพิ่มผลผลิต	163
2. การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต	169
3. การเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ	173
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	180
บรรณานุกรม	183
ดัชนี	185

Copyright

การจัดองค์การ

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและประเภทขององค์การ
2. โครงสร้างองค์การ
3. ภาวะผู้นำองค์การ

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. อธิบายความหมายและประเภทขององค์การได้
2. บอกโครงสร้างองค์การได้
3. อธิบายภาวะผู้นำองค์การได้

การจัดองค์การ

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมายและประเภทขององค์การ โครงสร้างองค์การ และภาวะผู้นำองค์การเพื่อประยุกต์ใช้กับการจัดองค์การต่างๆ

การจัดองค์การ

การบริหารงานภายในองค์การยุคใหม่ไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจที่ขายสินค้าหรือให้บริการ หรือเป็น องค์กรภาครัฐและองค์การรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการด้านต่างๆ มีความจำเป็นที่จะต้องนำเอาหลักการและ วิธีการบริหารจัดการธุรกิจและองค์การรูปแบบใหม่มาประยุกต์ใช้กับการบริหารหน่วยงานต่างๆ เช่น ฝ่าย การผลิต ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการตลาดและขาย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายงานอื่นๆ ภายในองค์กร ธุรกิจ รวมถึงหน่วยงานในองค์การภาครัฐและรัฐวิสาหกิจเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่า และ ให้เป็นไปตามการบริหารงานและเป้าประสงค์ขององค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน โดยรวม

การบริหารงานคุณภาพในองค์การก็เช่นเดียวกับการบริหารจัดการธุรกิจและองค์การในรูปแบบ ใหม่ที่มีความจำเป็นและมีความต้องการที่จะให้การบริหารงานหน่วยงานภายในองค์การต่างๆ มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลของการทำงาน และสามารถบรรลุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของการบริหารงานได้ ดังนั้นการจัดองค์การเพื่อการบริหารจัดการหน่วยงานภายในและการบริหารงานคุณภาพในองค์กรต้องอาศัย การออกแบบองค์การ การกำหนดโครงสร้างองค์การ กระบวนการจัดการองค์การ และการใช้ภาวะผู้นำ องค์การ เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาทั้งหมดได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองได้

1. ความหมายและประเภทขององค์การ

การจัดองค์การเพื่อการบริหารจัดการและการบริหารงานหน่วยงานภายในต่างๆ ทั้งองค์การภาครัฐและ องค์การภาคเอกชน จำเป็นต้องมีการจัดองค์การให้เหมาะสมกับประเภทของธุรกิจและหน่วยงานที่ให้บริการ เพราะองค์การเหล่านี้เปรียบเสมือนอวัยวะของร่างกายที่จะต้องมีการขับเคลื่อนการทำงานตามหน้าที่ของ ตนเองเช่นเดียวกับหน่วยงานภายในองค์การ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์การนั้นๆ ตามที่กำหนดไว้เป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการบริหารและการจัดการองค์การของผู้บริหาร ต่างๆ

1.1 ความหมายและความสำคัญขององค์การ (The Definition and Importance of Organization)

เราสามารถอธิบายความหมายและความสำคัญขององค์การที่มีต่อการบริหารจัดการภายใน หน่วยงานต่างๆ ขององค์การได้ตามลักษณะขององค์การที่จะนำมาใช้กับการบริหารงานโดยทั่วไปทั้งองค์การ ภาครัฐและองค์การภาคเอกชน ดังนี้

1.1.1 ความหมายขององค์การ (The Definition of Organization) ในความหมายของศัพท์ภาษาอังกฤษตามพจนานุกรมโดยทั่วไปจะหมายถึง องค์กร องค์การ คณะ สมาคม องค์ประกอบ การควบคุม การจัดตั้ง และการจัดการอย่างมีระบบ

ความหมายของ “องค์การ” ตามวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี หมายถึง สิ่งที่กำหนดขึ้น เช่น สถาบัน หรือสมาคม ที่นำเอาเป้าประสงค์รวม (Collective Goal) มาเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร (En.wikipedia.org, 2015) ซึ่งโดยรวมแล้วมาจากรากศัพท์ในภาษากรีก คำว่า “organon” และมีรากศัพท์ที่เป็นที่รู้จักกันดีว่าได้จากคำว่า “ergon” ที่มีความหมายคือ อวัยวะ (organ) หรือเป็นสิ่งที่กำหนดให้เกิดการทำงานด้านต่างๆ ที่มีลักษณะให้เป็นไปได้ตามโครงสร้างเชิงอวัยวะ

ได้มีผู้รู้ให้ความหมายและความแตกต่างระหว่างคำว่า “องค์การ” และ “องค์กร” ไว้ว่า องค์การ หมายถึง รูปแบบของการทำงานของมนุษย์ที่มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม มีการประสานงานกันตลอดเวลา ตลอดจนถึงมีการกำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธีทำงาน และการติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่ เสมอด้วย (อภิสันต์ ศรีพันธ์, 2553) ส่วนคำว่า องค์กร หมายถึง บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมตัวกันโดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น โดยมีทั้งองค์กรที่แสวงหาผลกำไร คือ องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วน ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าต่างๆ และองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร คือ องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นหลัก เช่น สมาคม สถาบัน มูลนิธิ ฯลฯ

พอสรุปได้ว่า องค์การ หรือ องค์กร มีความหมายโดยรวมคือ การจัดระบบและกระบวนการทำงานตามแบบแผนที่โครงสร้างการทำงานให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมขององค์การหรือองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำว่า องค์การ อาจนำมาใช้กับองค์การภาครัฐและรัฐวิสาหกิจต่างๆ ซึ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่ ส่วนคำว่า องค์กร อาจนำมาใช้กับหน่วยธุรกิจหรือภาคเอกชนโดยส่วนใหญ่ซึ่งเป็นองค์กรขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่

1.1.2 ความสำคัญขององค์การ (The Importance of Organization) โดยทั่วไปการจัดองค์การมีไว้สำหรับเป็นระบบการจัดการที่ดี มีการนำเอาทรัพยากรด้านต่างๆ ที่มีอยู่ภายในองค์การมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ หรือนำเอาปัจจัยนำเข้าต่างๆ เช่น การวางแผนงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล ภาวะผู้นำ และวิธีการควบคุมการทำงานด้านต่างๆ ภายในองค์การ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ หรือปัจจัยด้านผลการทำงานต่างๆ เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ เช่น การให้บริการที่ดี การลดต้นทุน และการสร้างความแตกต่าง นอกจากนี้ยังจะต้องมีการปรับโครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ องค์การมีความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือของผู้บริหารองค์การเพื่อความเป็นเลิศ (แสงวัน ยศเสือง, 2548 : 63-64) และโดยทั่วไปแล้วองค์การมีความสำคัญ ดังนี้

1) องค์การ เป็นที่รวมของคนและงานต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกระดับชั้นได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังและความสามารถ จึงทำให้มีการแบ่งหน้าที่การทำงานตามความสามารถและความถนัด และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

2) องค์กรเป็นเครื่องมือในการวางแผนงานและการบริหารงานให้บรรลุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น ทำให้เกิดการเรียนรู้ มีการมอบอำนาจ การมีส่วนร่วม มีการทำงานเป็นทีม มีการระดมสมอง และนำวิธีการบริหารจัดการใหม่ๆ มาใช้กับการทำงาน

3) องค์กรเป็นตัวบ่งชี้ถึงตำแหน่งหน้าที่การทำงานด้านต่างๆ และความรับผิดชอบของงานนั้นๆ ที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมมือกัน และการประสานการทำงาน ofหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร

4) องค์กรเป็นตัวกำหนดการจัดกลุ่มการทำงานตามกิจกรรมต่างๆ เช่น ฝ่ายงาน แผนกงาน ส่วนงาน และหน่วยงานภายในองค์กรต่างๆ เช่น การผลิต การเงิน การตลาด การบัญชี การทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารทั่วไปในองค์กรธุรกิจ ส่วนองค์กรภาครัฐอาจมีหน่วยงานที่ให้บริการที่แตกต่างกันไป

5) องค์กรเป็นตัวแสดงให้เห็นถึงการทำงานเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บริหารงานและหัวหน้างานต่างๆ เช่น ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น

6) องค์กรเป็นระบบการตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรต่างๆ เช่น การจัดองค์กรแบบราชการ แบบธุรกิจ แบบไม่แสวงหากำไร เพราะการตัดสินใจในการทำงานด้านต่างๆ ภายในองค์กรเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับรูปแบบขององค์กรนั้นๆ ด้วยเช่นกัน

1.2 ประเภทขององค์กร (Types of Organization)

การจัดรูปแบบหรือประเภทขององค์กรต่างๆ มีอยู่ในหลายรูปแบบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐบาล องค์กรภาคเอกชน และองค์กรทางสังคม แต่โดยทั่วไปอาจมีรูปแบบผสมผสานเข้าด้วยกันได้ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานองค์กร การใช้อำนาจ และการบังคับบัญชา การดำเนินงานที่เป็นแบบทางการและแบบไม่ทางการ การแบ่งประเภทขององค์กร โดยทั่วไปสามารถแบ่งได้ดังนี้

1.2.1 องค์กรภาครัฐ (Public Organization) เป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจในสังคมต่างๆ องค์กรภาครัฐมีลักษณะตรงกันข้ามกับองค์กรภาคเอกชน เนื่องจากเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรแต่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ภาคเอกชนและประชาชนโดยทั่วไป หน่วยงานภาครัฐเหล่านี้ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม กอง และหน่วยงานต่างๆ เช่น กลาโหม ตำรวจ และมหาวิทยาลัย นอกจากนี้อาจหมายรวมถึงองค์กรที่เป็นรัฐร่วมเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจต่างๆ เช่น การไฟฟ้านครหลวง การประปา และองค์กรสวนสัตว์แห่งประเทศไทย



องค์การเภสัชกรรม

รับผิดชอบชีวิต ผลิตยาคุณภาพ

ภาพที่ 1.1 องค์การภาครัฐที่ดำเนินงานด้านการผลิตยาของประเทศไทย

(ที่มา : <http://svr2.gpo.or.th/human/>, 2558)

1.2.2 องค์การภาคเอกชน (Private Organization) เป็นรูปแบบขององค์กรที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับองค์การภาครัฐ เนื่องจากเป็นองค์กรแสวงหากำไรโดยส่วนใหญ่ บางครั้งเรียกว่า องค์กรภาคประชาชน เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อดำเนินงานทางด้านธุรกิจการค้าและการตลาดไปยังกลุ่มผู้ซื้อหรือผู้บริโภคต่างๆ เพื่อสร้างกำไรให้แก่องค์กรของตนเองเป็นสำคัญ และไม่ขึ้นอยู่กับการควบคุมจากทางภาครัฐบาล แต่จะมีการจ้างงานพนักงานต่างๆ เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจ องค์กรธุรกิจเหล่านี้ เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วน ร้านค้า และสหกรณ์ต่างๆ เป็นต้น

1.2.3 องค์การภาคสังคม (Social Organization) หรือบางครั้งเรียกว่า องค์กรอาสาสมัคร เป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร แต่มุ่งเน้นทำกิจกรรมเพื่อสังคมในด้านต่างๆ โดยมีการรวมตัวกันของกลุ่มคนในสังคมเพื่อทำกิจกรรมตามจุดประสงค์ของการตั้งองค์กรขึ้นมา เช่น ชมรม สมาคม มูลนิธิ กลุ่ม สหภาพ และรูปแบบอื่นๆ ยกตัวอย่างเช่น สหภาพการค้าระหว่างไทย-อเมริกา ชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย กลุ่มผู้พิทักษ์ป่า สัตว์ป่า สิ่งแวดล้อม และมูลนิธิร่วมกตัญญู



ภาพที่ 1.2 เครือข่ายจิตอาสาเกิดจากการรวมตัวของกลุ่มคนทำงานภาคสังคม

(ที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki/>, 2558)

แต่ในบางครั้งรูปแบบองค์กรต่างๆ อาจมีการผสมผสานโดยนำเอารูปแบบองค์กรภาครัฐเข้ามา ผสมกับองค์กรภาคเอกชนได้ เช่น องค์กรรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถสนองต่อการใช้ เงินภาษีของรัฐบาลมาดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และเป็นการสร้างประโยชน์ต่อการทำ กิจกรรมการตลาดเชิงธุรกิจในภาคเอกชนได้ ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารออมสิน หรือธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ดำเนินการให้ฝากเงินในอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า และอัตราในการกู้ยืมเงินในอัตราที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ ทั่วไป

2. โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร (Structure of Organization) เป็นการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมกับการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การทำงานด้านต่างๆ เพื่อให้งานได้บรรลุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์กรที่สามารถแสดงให้เห็นภาพได้ด้วยแผนภูมิองค์กรต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นรูปพีระมิดหรือสามเหลี่ยมที่มีฐานกว้าง จากยอดของสามเหลี่ยมที่แสดงถึงการมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงกว่าส่วนฐานของสามเหลี่ยม โดยมีความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานต่างๆ ภายในที่เชื่อมโยงเส้นระหว่างตำแหน่งหน้าที่การทำงานนั้นๆ ตามสายการบังคับบัญชาที่นำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลและหน่วยงาน เพราะฉะนั้น การจัดโครงสร้างองค์กรต้องเน้นข้อพิจารณาด้านปัจจัยและรูปแบบของโครงสร้างองค์กรเป็นสำคัญ

2.1 ข้อพิจารณาในการจัดโครงสร้างองค์กร (Considerations of Organizational Structure)

การจัดโครงสร้างองค์กรสามารถกำหนดได้จากกิจกรรมที่เป็นภาระงานต่างๆ การเชื่อมโยงกิจกรรมงาน สายการบังคับบัญชา และการกำหนดทิศทางที่จะบรรลุเป้าประสงค์และเป้าหมายขององค์กร แต่โดยทั่วไปแล้วการจัดโครงสร้างองค์กรต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ การทำงานเฉพาะด้าน การแบ่งเป็นหน่วยงาน สายการบังคับบัญชา ขอบข่ายของการควบคุม การรวมอำนาจและกระจายอำนาจ และการดำเนินงานแบบทางการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2556 : 169) ดังมีรูปแบบของข้อพิจารณาต่อไปนี้

2.1.1 งานเฉพาะด้าน (Work Specialization) เป็นตัวกำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การทำงานตามภาระงานต่างๆ มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าการทำงานในหลายๆ หน้าที่พร้อมกันในขณะเดียวกัน โดยพนักงานสามารถพัฒนาทักษะในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นได้ ได้รับค่าแรงงานที่สูงตามทักษะที่ได้พัฒนา มากขึ้น และช่วยกระตุ้นให้มีความตั้งใจในการทำงาน โดยการเพิ่มผลผลิตได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับหน้าที่การทำงานและได้รับค่าแรงงานที่สูง

2.1.2 การแบ่งหน่วยงาน (Departmentalization) เมื่อสามารถแบ่งกิจกรรมการทำงานด้านต่างๆ ออกมาเป็นหน่วยงาน แผนกงาน และฝ่ายงานต่างๆ ช่วยทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ทราบบทบาทและหน้าที่การทำงานของตนเอง และสามารถพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานของตนเองได้ การแบ่งหน่วยงานตามภารกิจหรือหน้าที่จะนิยมนำมาใช้ในการจัดองค์การโดยส่วนใหญ่ เนื่องจากเน้นทักษะและความสนใจในการทำหน้าที่เหมือนกันรวมอยู่ด้วยกัน เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการตลาด นอกจากนี้อาจแบ่งหน่วยงานตามผลผลิต ผลิตภัณฑ์ เขตพื้นที่ ตามกระบวนการและประเภทของลูกค้าก็ได้เช่นเดียวกัน

2.1.3 ลำดับชั้นของการบังคับบัญชา (Chain of Command) การจัดองค์การโดยเน้นสายการบังคับบัญชายังมีการนำมาใช้กันอยู่จำนวนมาก เพราะการบังคับบัญชาจะขึ้นอยู่กับโครงสร้างองค์การ เพื่อจะได้ทราบว่าใครต้องควบคุมใคร ใครสั่งการ และต้องรายงานต่อผู้ใด และจะได้ไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานในหน้าที่ของตนเองและผู้อื่นได้ แต่ในยุคปัจจุบันได้นำเอาสายการบังคับบัญชามาใช้น้อยลง เพราะมีการใช้ระบบสารสนเทศกันมากขึ้น ทำให้ลดบทบาทการใช้อำนาจในการตัดสินใจกันมากขึ้น

2.1.4 ขอบข่ายของการควบคุม (Span of Control) เป็นขั้นตอนในการทำงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ขึ้นอยู่กับการควบคุมของผู้บังคับบัญชาท่านใด มีการสั่งงานผ่านมายังผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากน้อยเพียงใด และการสั่งงานในแต่ละครั้งทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานมากน้อยเพียงใด แต่ในยุคปัจจุบันขอบข่ายการควบคุมในโครงสร้างองค์การ จะเน้นการลดค่าใช้จ่ายลง เพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น ทำให้มีการตัดสินใจได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และอยู่ใกล้ชิดกับลูกค้าในตลาดให้มากขึ้น

2.1.5 การรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจ (Centralization or Decentralization) การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจของผู้บริหารงานในแต่ละครั้งจะส่งผลต่อการทำงานได้รวดเร็วหรือช้าลงได้ทั้งสิ้น แต่โดยส่วนใหญ่แล้วองค์การยุคใหม่ทั้งองค์การภาครัฐและองค์การภาคเอกชนต่างเน้นการกระจายอำนาจให้มากขึ้นเพื่อจะได้ตอบสนองต่อการให้บริการและความต้องการของลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อและผู้มารับบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2.1.6 การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ (Formalization) การจัดโครงสร้างองค์การที่เน้นในข้อพิจารณาด้านนี้เป็นเรื่องของการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานภายในองค์การ โดยเป็นการกำหนดมาตรฐานการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานภายในองค์การ เช่น พนักงานในองค์การภาครัฐบาลจะมีความเข้มงวดในการทำหน้าที่การทำงานมากกว่าองค์การภาคเอกชน ฯลฯ

2.2 ปัจจัยการจัดโครงสร้างองค์การ (Factors for Organizational Structure)

ปัจจัยที่นำมาใช้สำหรับการจัดโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสามารถบรรลุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์การและให้สอดคล้องกับบริบทและสิ่งแวดล้อมขององค์การ มีปัจจัยดังนี้

หนังสือเรียนอาชีวศึกษา

หลักสูตรใหม่!

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
พุทธศักราช 2557

สื่อการเรียนรู้แบบบูรณาการที่เน้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์
สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะวิชาชีพ

เนื้อหาดี มีคุณภาพ ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
ของหลักสูตร เสริมกิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนให้แก่ผู้เรียน และใบช่วยสอน
โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ผู้เรียนเป็นสำคัญตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา :-

 Project-based Learning

 Thinking Skills

 Green Technology

 Creative Economy

 MAC e-knowledge

 มีแผนการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย สะดวก
และปรับได้ สำหรับผู้สอนใช้เป็นแนวทาง
ในการจัดการเรียนรู้



การบริหารงานคุณภาพ
ในองค์กร



3805801100

 IMAC EDUCATION

www.MACeducation.com



9 786162 747021

ราคา 100 บาท