

หน่วยที่

1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ
การบริหารงานคุณภาพ
ในองค์กร



1.

ความหมายของ องค์การ

องค์การ หรือองค์กร

หมายถึง การรวมตัวกันของคนตั้งแต่ 2 คน
ขึ้นไป เพื่อกำทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมี
วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ซึ่งลักษณะขององค์การ
จะต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้



1. องค์การจะต้องมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. องค์การจะต้องมีเป้าหมายที่ต้องการ
3. องค์การองค์การจะต้องมีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการให้บรรลุผลตามที่ได้ตั้งไว้
4. องค์การจะต้องมีการกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ในเชิงอำนาจไว้
5. องค์การจะมีการกำหนดอาณาเขตขององค์การ ซึ่งทำการแบ่งแยกองค์การออกจากส่วนอื่น ๆ
6. องค์การจะมีความต่อเนื่องในการดำเนินงาน



2.

โครงสร้างการบริหารใน องค์กร

โครงสร้างการบริหารองค์กรที่ชัดเจน ประกอบไปด้วยบุคลากรแต่ละระดับที่มีความชำนาญการ แตกต่างกันไป มีการแบ่งออกเป็นฝ่ายงานต่าง ๆ และมีพนักงานที่เกี่ยวข้องสังกัดอยู่ อำนาจและหน้าที่ ความรับผิดชอบภายในองค์กรจะถูกแบ่งเป็นลำดับชั้นคล้ายทรงพีระมิด





ผู้บริหารระดับสูง
ทำหน้าที่วางแผนแผนกลยุทธ์เพื่อนำมาใช้กำหนดทิศทางขององค์กร



ผู้บริหารระดับกลาง
เป็นพนักงานระดับผู้ชำนาญการ ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมการทำงาน



หัวหน้างาน/ฝ่ายปฏิบัติงาน
มีหน้าที่จัดการ ควบคุม และติดตามการทำงานของพนักงาน

3.

การแบ่งแยกประเภท องค์กร

01

การแบ่งแยก
ประเภทของ
องค์กร

โดยใช้ปัจจัยด้านโครงสร้างและ
ความสัมพันธ์ภายในเป็นเกณฑ์
สามารถแบ่งออกได้เป็น 2
ประเภทดังนี้

1) องค์กรที่เป็นทางการ (Formal Organization)

2) องค์กรที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization)





02

การแบ่งองค์การโดย
ใช้วัตถุประสงค์ของ
องค์การเป็นเกณฑ์

สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้

- 1) องค์การที่แสวงหากำไร (Profit Organization)
- 2) องค์การที่ไม่แสวงหากำไร (Non-Profit Organization)

03

การใช้เงื่อนไข
วัตถุประสงค์และการ
นำไปใช้ประโยชน์
เป็นเกณฑ์

สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) องค์การแบบแนวตั้งหรือแบบพีระมิด (Vertical Organization)
- 2) องค์การแบบแนวนอนหรือแบบแหวนอน (Horizontal Organization)



4.

คุณลักษณะของ องค์การ

องค์การสมัยใหม่ส่วนใหญ่ล้วนมีลักษณะพื้นฐานที่เหมือน ๆ กัน มีการแบ่งส่วนงานย่อย ๆ ออกเป็น ฝ่าย หรือแผนก แต่ละฝ่ายจะมีพนักงานสังกัดอยู่และมีลำดับการปกครองตามโครงสร้างสายบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ พนักงานที่สังกัดตามส่วนงานจะต้องรับผิดชอบงานตามบทบาทหน้าที่ของตนไม่ก้าวล่วงซึ่งกันและกัน





เพื่อเป็นการปูนบำเหน็จและสร้าง
ขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน

โดยเฉพาะองค์การที่มี พื้นฐานหลัก
ธรรมาภิบาลที่ดี พนักงานมีความ
ซื่อสัตย์ จงรักภักดี ย่อมส่งผลต่อ
ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้
ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด มีดังต่อไปนี้

- 
1. ส่วนของงานประจำ
 2. การเมืองภายในองค์การ
 3. วัฒนธรรมองค์การ
 4. องค์การกับสิ่งแวดล้อม
 5. โครงสร้างองค์การ
 6. คุณลักษณะอื่น ๆ ขององค์การ

5.

การจัดโครงสร้าง องค์กร

โครงสร้างองค์กรจึงเป็นระบบความสัมพันธ์ของงาน ความรับผิดชอบต่อการรายงานและ การใช้ อำนาจในการปฏิบัติงานขององค์กรให้เกิดความสำเร็จ โครงสร้างจึงบ่งบอกถึงรูปแบบซึ่งแสดงด้วยแผนภูมิ องค์กรและหน้าที่ซึ่งเป็นกิจกรรมขององค์กร จุดมุ่งหมายของการมีโครงสร้างองค์กรก็เพื่อให้การสั่งการ และการประสานงานต่อการทำงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร





01

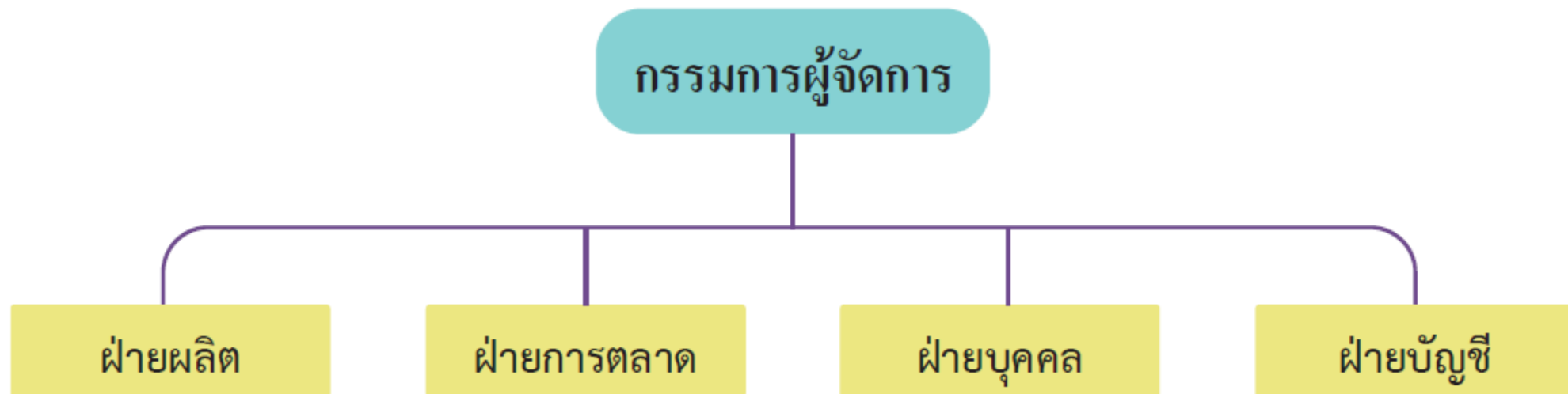
โครงสร้างอย่างง่าย



โครงสร้างอย่างง่าย เป็นโครงสร้างองค์การที่ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ มีระดับการแยกแยะ ตามแนวนอนต่ำ เนื่องจากพนักงานในกิจการจะสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ กิจการที่มีขนาดเล็ก จะมีโครงสร้างองค์การอย่างง่าย

02 โครงสร้างตามหน้าที่

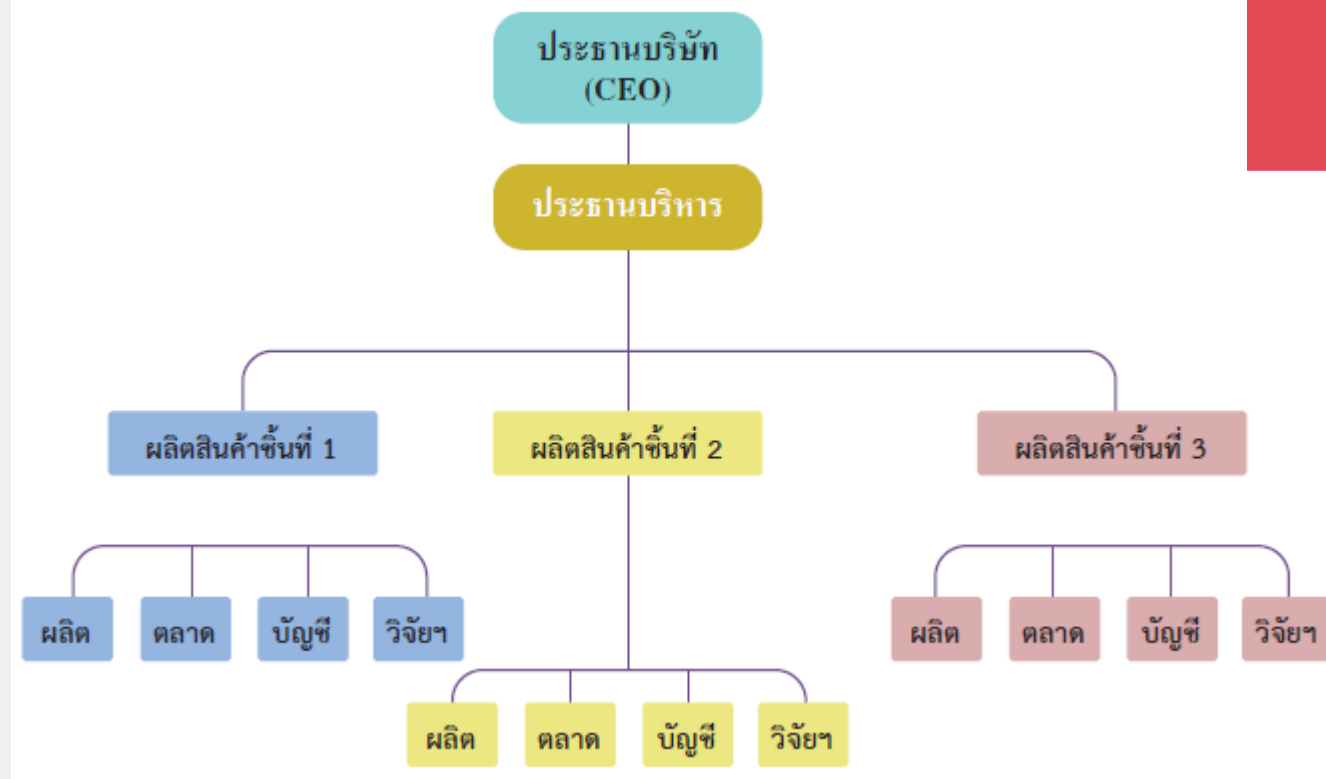
โครงสร้างตามหน้าที่ เมื่อกิจการมีขนาดใหญ่ขึ้นงานในกิจการก็จะมีหลากหลายมากขึ้น บุคลากร จะมีภาระงานมากขึ้น จากที่เคยทำงานได้ในหลาย ๆ งานก็จะทำงานได้น้อยลง จึงทำให้ต้องมีการจัดกลุ่ม ของงานขึ้นและแบ่งหน้าที่กันทำงานตามความถนัด เป็นโครงสร้าง สำหรับองค์การขนาดเล็ก องค์การที่เพิ่ม หรือเพิ่งเริ่มก่อตั้ง ซึ่งมักจะมีเจ้าของเป็นผู้บริหารเอง (Owner – Manager) ยังไม่มีการแบ่งงานกันอย่าง ชัดเจน ปริมาณงานยังน้อย



03

โครงสร้างองค์การตามผลิตภัณฑ์

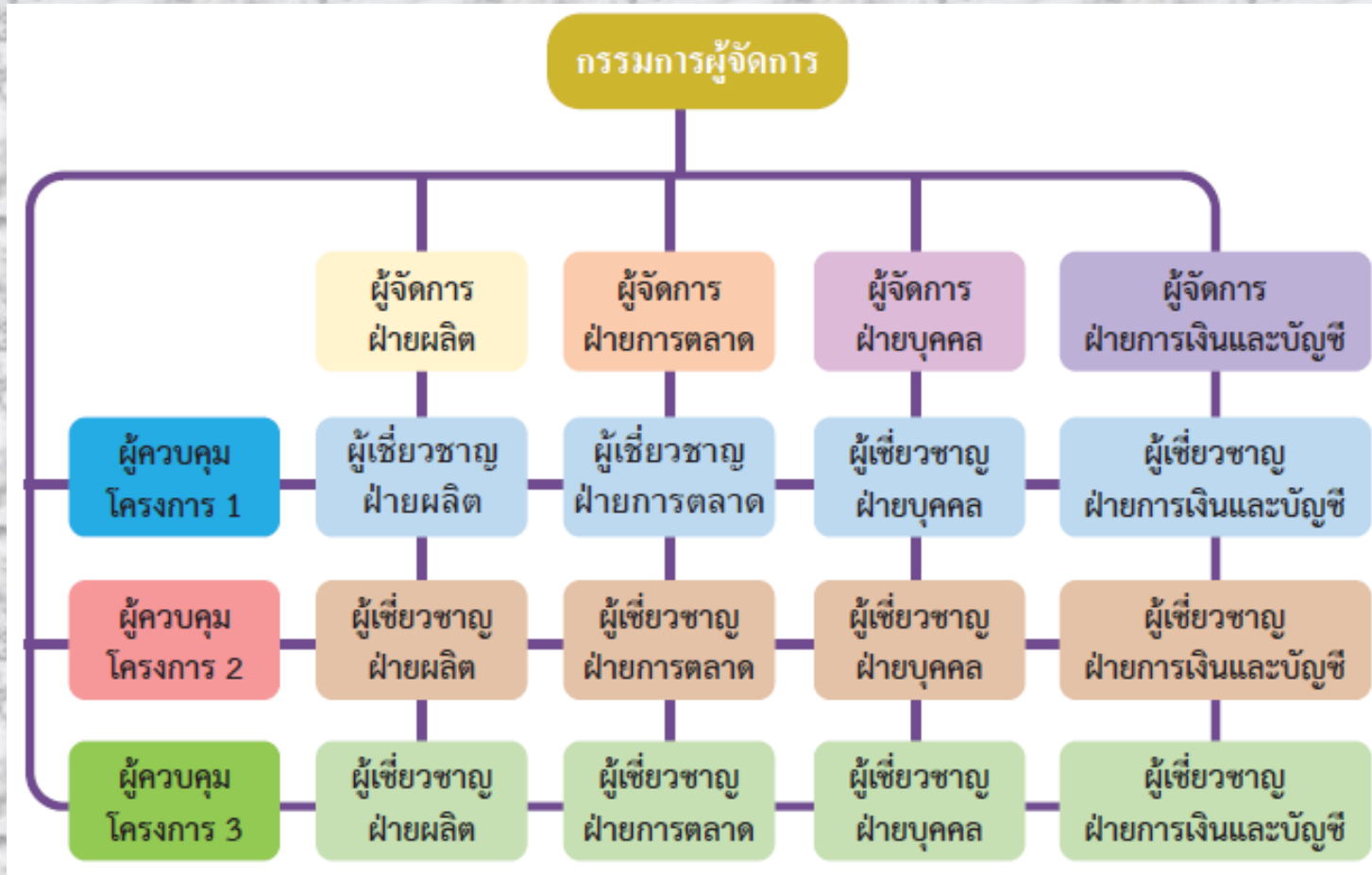
โครงสร้างองค์การตามผลิตภัณฑ์ เป็นโครงสร้างองค์การที่จัดโครงสร้างตามลักษณะผลผลิต หรือฐานการผลิต ทั้งนี้เนื่องจากองค์การต้องขยายฐานการผลิตสินค้าอย่างใหม่ ที่สอดคล้องกับความต้องการ ที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า



04

โครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์

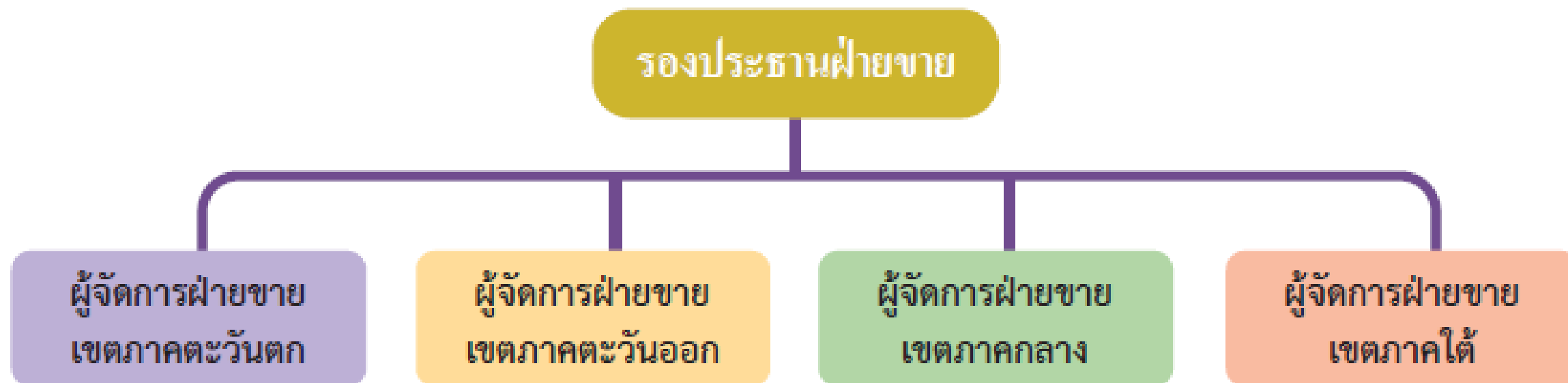
โครงสร้างแบบแมทริกซ์เป็นโครงสร้างที่ประกอบด้วยสองมิติ คือ มิติ ของหน้าที่และมิติของผลิตภัณฑ์ หรือโครงการ ดังนั้นในโครงสร้างแบบแมทริกซ์ พนักงานแต่ละคนจะมีหัวหน้างานสองหัวหน้างาน คือ เป็นหัวหน้างานตามหน้าที่ และหัวหน้างานตามผลิตภัณฑ์ หรือหัวหน้างานตามโครงการ



05

โครงสร้างองค์การแบบ เห็นตามทำเลที่ตั้ง

โดยโครงสร้างองค์การแบบนี้จัดแบ่งออกเป็นหน่วยงานที่มักเรียกชื่อตามเขตภูมิศาสตร์ที่ตั้งของหน่วยงานนั้น จุดเด่นก็คือ ช่วยให้สามารถแยกแยะสินค้า หรืองานบริการได้ตรงกับสภาพของลูกค้าในแต่ละท้องถิ่น เช่น รสนิยมและอำนาจการซื้อของลูกค้า เป็นต้น



06

ประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์การ



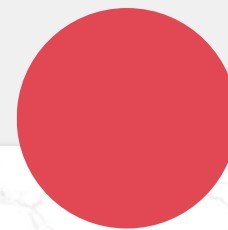
6.1

ประโยชน์ต่อองค์การ



6.2

ประโยชน์ต่อผู้บริหาร



6.3

ประโยชน์ต่อพนักงาน