

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

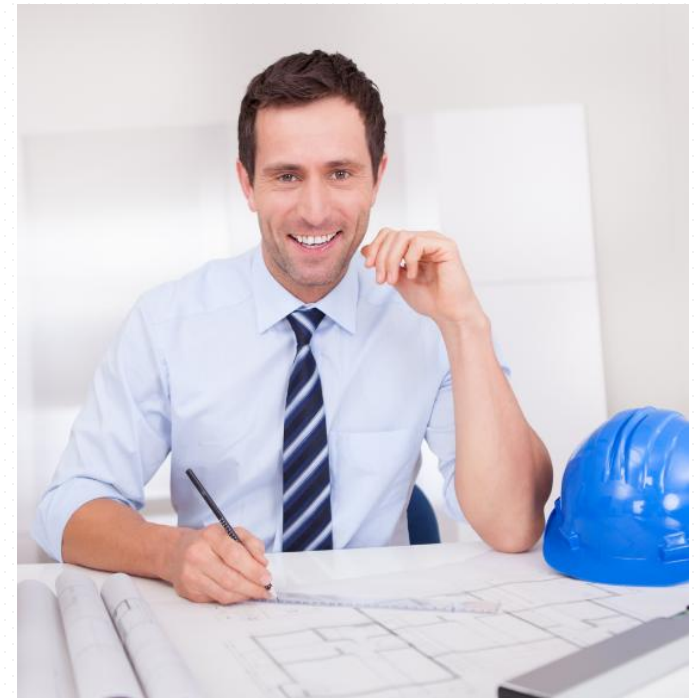




ผู้บริหารระดับสูง
ทำหน้าที่วางแผนแผนกลยุทธ์เพื่อนำมาใช้กำหนดทิศทางขององค์กร



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 องค์กร

องค์กรสมัยใหม่ส่วนใหญ่ล้วนมีลักษณะพื้นฐานที่เหมือน 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

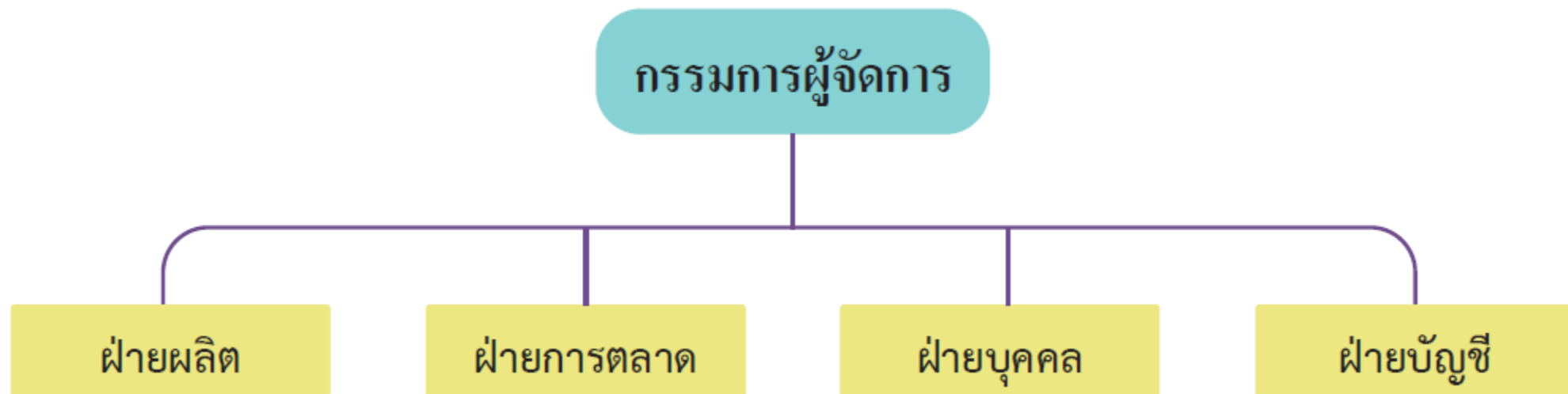
โครงสร้างอย่างง่าย



โครงสร้างอย่างง่าย เป็นโครงสร้างองค์การที่ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ มีระดับการแยกแยะ ตามแนวนอนต่ำ เนื่องจากพนักงานในกิจการจะสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ กิจการที่มีขนาดเล็ก จะมีโครงสร้างองค์การอย่างง่าย

02 โครงสร้างตามหน้าที่

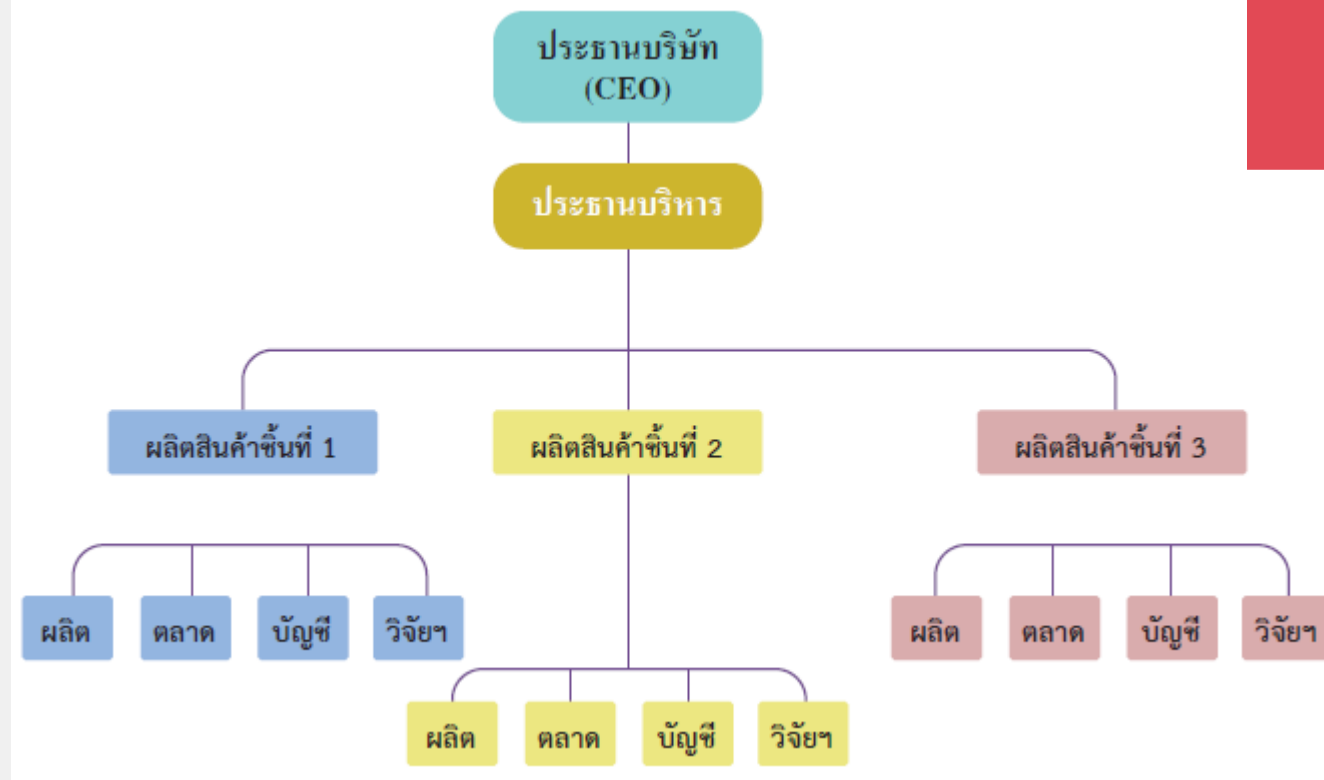
โครงสร้างตามหน้าที่ เมื่อกิจการมีขนาดใหญ่ขึ้นงานในกิจการก็จะมีหลากหลายมากขึ้น บุคลากร จะมีภาระงานมากขึ้น จากที่เคยทำงานได้ในหลาย ๆ งานก็จะทำงานได้น้อยลง จึงทำให้ต้องมีการจัดกลุ่ม ของงานขึ้นและแบ่งหน้าที่กันทำงานตามความถนัด เป็นโครงสร้าง สำหรับองค์การขนาดเล็ก องค์การที่เพิ่ม หรือเพิ่งเริ่มก่อตั้ง ซึ่งมักจะมีเจ้าของเป็นผู้บริหารเอง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

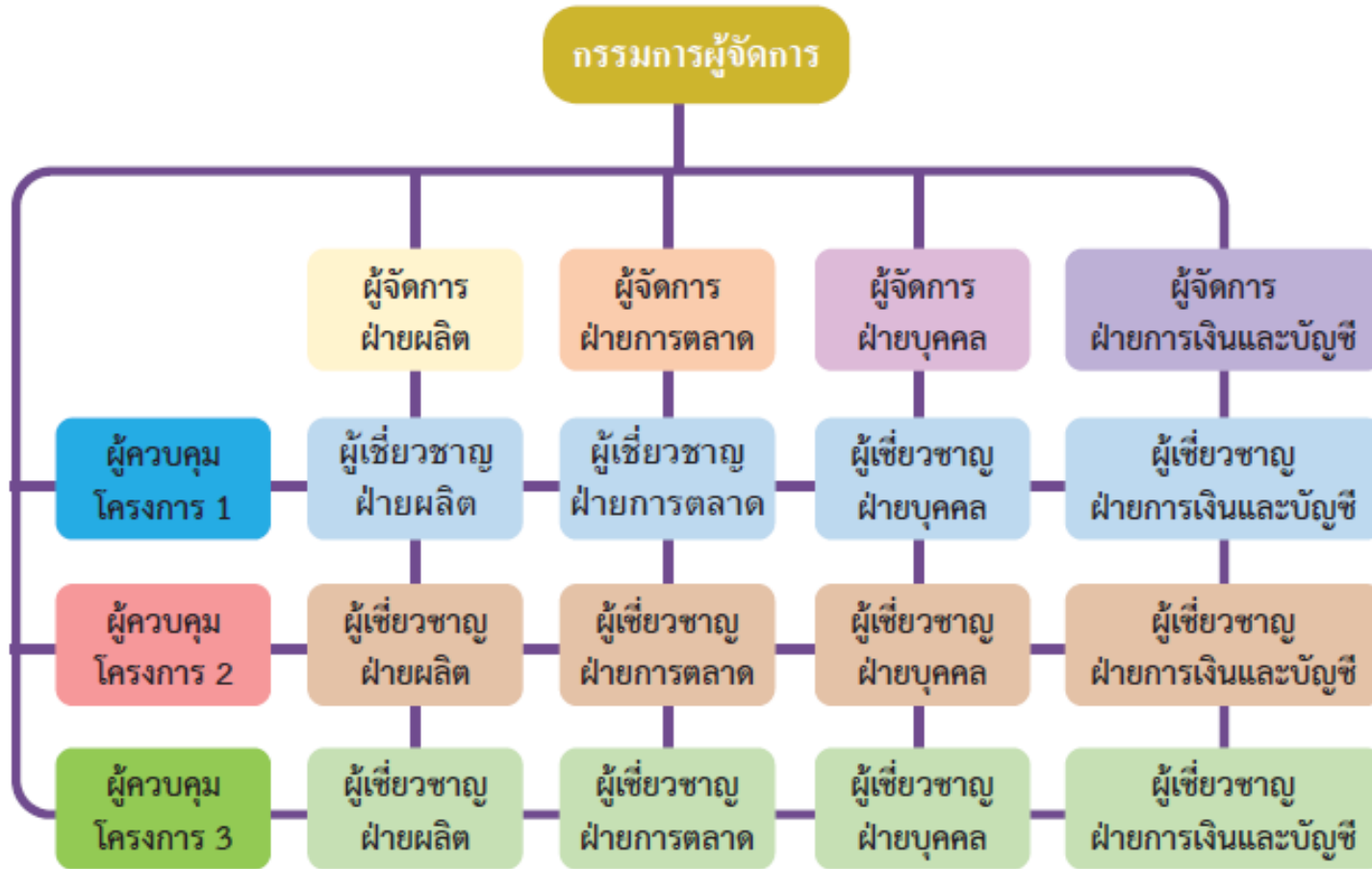


03

โครงสร้างองค์การตามผลิตภัณฑ์

โครงสร้างองค์การตามผลิตภัณฑ์ เป็นโครงสร้างองค์การที่จัดโครงสร้างตามลักษณะผลผลิต หรือฐานการผลิต ทั้งนี้เนื่องจากองค์การต้องขยายฐานการผลิตสินค้าอย่างใหม่ ที่สอดคล้องกับความต้องการ ที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า





04

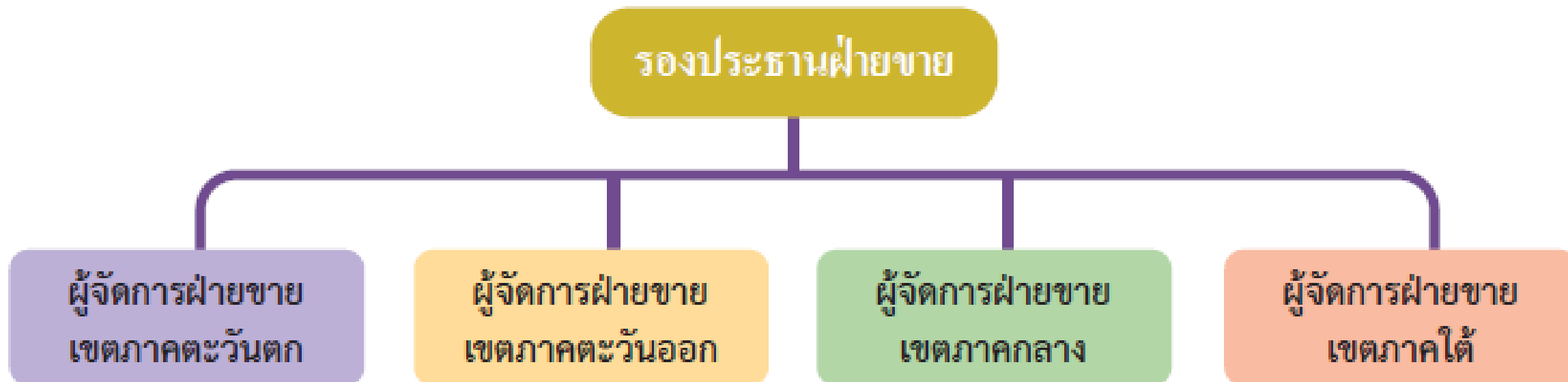
โครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์

โครงสร้างแบบแมทริกซ์เป็นโครงสร้างที่ประกอบด้วยสองมิติ คือ มิติ ของหน้าที่และมิติของผลิตภัณฑ์ หรือโครงการ ดังนั้นในโครงสร้างแบบแมทริกซ์ พนักงานแต่ละคนจะมีหัวหน้างานสองหัวหน้างาน คือ เป็นหัวหน้างานตามหน้าที่ และหัวหน้างานตามผลิตภัณฑ์ หรือหัวหน้างานตามโครงการ

05

โครงสร้างองค์การแบบ เห็นตามทำเลที่ตั้ง

โดยโครงสร้างองค์การแบบนี้จัดแบ่งออกเป็นหน่วยงานที่
มักเรียกชื่อตามเขตภูมิศาสตร์ที่ตั้งของหน่วยงานนั้น
จุดเด่นก็คือ ช่วยให้สามารถแยกแยะสินค้า หรืองานบริการ
ได้ตรงกับสภาพของลูกค้าในแต่ละท้องถิ่น เช่น รสนิยมและ
อำนาจการซื้อของลูกค้า เป็นต้น



06

ประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์การ



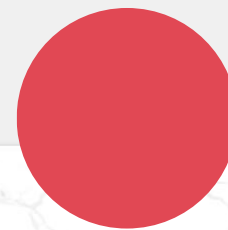
6.1

ประโยชน์ต่อองค์การ



6.2

ประโยชน์ต่อผู้บริหาร



6.3

ประโยชน์ต่อพนักงาน