

# การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Technostructural Intervention)



# **1. ภาพรวมการมีส่วนร่วมของพนักงาน**

# 1. องค์ประ<sup>ก</sup> กอบของ คุณภาพ ชีวิตที่ดี ในการ ทำงาน

1) ผลตอบแทนที่เหมาะสม  
และเป็นธรรม

2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกหลักษณะ<sup>ก</sup>  
และปลอดภัย

3) ลักษณะของงานที่ช่วย  
พัฒนาศักยภาพของมนุษย์

4) ความมั่นคงในงานและ  
ความก้าวหน้าในอาชีพ

5) สิ่งแวดล้อมด้านสังคมที่  
ส่งเสริมอัตลักษณ์ส่วนบุคคล  
และปลดจากการเลือกปฏิบัติ

**6) ความเป็นประชาธิปไตย หรือ  
สิทธิเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว**

**7) ลักษณะของงานบันทอนความ  
สัมภាភสหายส่วนตัวและชีวิต  
ครอบครัวน้อยที่สุด**

**8) องค์การมีความรับผิดชอบต่อ  
สังคม**

## 2. ปัจจัยที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน

1) ข้อมูล คือข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ เช่น Big Data

2) ความรู้และทักษะ

3) อิอำนาจ (Power)

4) รางวัล

### 3. ปัจจัยที่ส่งเสริม ความสำเร็จของ การกระจายอำนาจ ให้ผู้ปฏิบัติ

1) การมีส่วนร่วม

2) นวัตกรรม

3) การเข้าถึง  
ข้อมูล Big Data

4) ความ  
รับผิดชอบ



## **2. ความสัมพันธ์ ระหว่างการมีส่วนร่วม ของพนักงานกับผลิต ภาพ**

# การบริหาร คุณภาพทั่วทั้ง องค์กร (TQM: Total Quality Management)

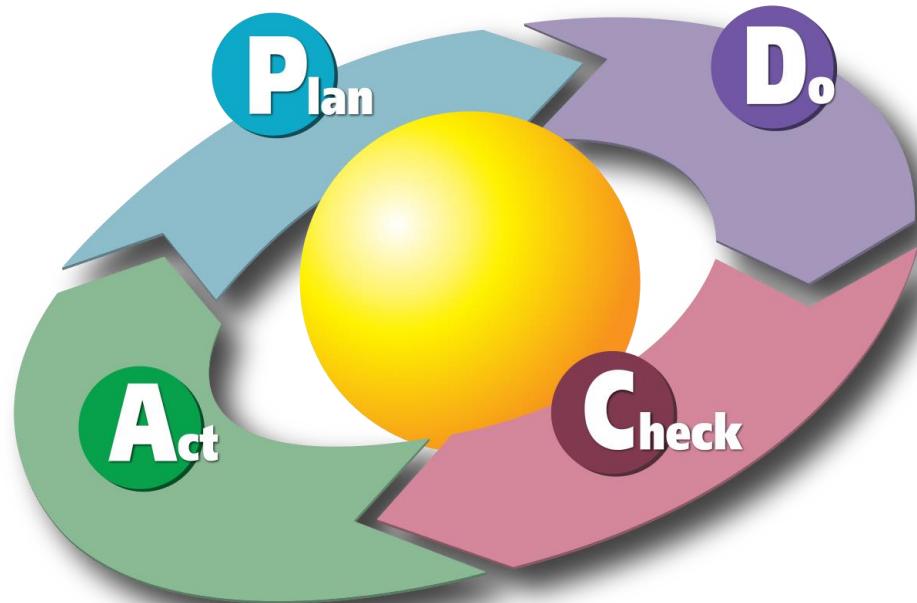
1) การมีส่วนร่วมของ  
พนักงาน

2) การให้ความสำคัญกับ  
ลูกค้า

3) การเทียบเคียงกับผู้นำ

4) การพัฒนาอย่าง  
ต่อเนื่อง (Continuous  
Improvement)

# เครื่องมือประเมินองค์การ ได้แก่ วงจรคุณภาพ PDCA, ADLI, LeTCI



ADLI

A: Approach แนว  
ทางการทำงานอย่างเป็น  
ระบบ

D: Deploy นำไปปฏิบัติ

L: Learning

I: Integration หนuhn  
และการปรับปรุง

LeTCI

Le: Level ระดับผลลัพธ์ในแต่ละปี  
มักแสดงผลลัพธ์เทียบกับค่า  
เป้าหมาย

T: Trend แนวโน้มผลลัพธ์ (ตั้งแต่  
อดีตจนถึงปัจจุบัน อย่างน้อย 3-5  
ปีต่อเนื่อง)

C: Comparison เทียบเคียงกับ  
คู่แข่ง หรือหน่วยงาน/องค์กรที่มี  
ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

I: Integration แสดงตัวชี้วัดที่  
สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ  
โครงการ/แผนงาน และ  
เป้าประสงค์ของหน่วยงาน/องค์กร

# TQM: Total Quality Management

## การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

# Dr. Kano กล่าวถึง TQM หมายความ ว่า

1) Q: Quality คุณภาพ  
ของสินค้าและบริการ  
ตามที่ลูกค้าต้องการ

2) C: Cost ต้นทุนของ  
สินค้า และบริการที่ทำให้  
ราคาของผลิตภัณฑ์  
ดังกล่าวมีความเหมาะสม

**3) D: Delivery การส่ง  
มอบสินค้าและบริการที่  
รวดเร็วและตรงต่อเวลา**

**4) S: Safety ความ  
ปลอดภัยในการนิวน์การ  
ผลิต**

5) M: Morale ขวัญและ  
กำลังใจของพนักงาน

6) P: Productivity  
ผลิตภาพขององค์การ

## 7) E: Ethics จริยธรรม ขององค์การ

## 8) E: Environment ความยั่งยืนของ สังเวยล้อม

# House of Quality: บ้านคุณภาพเพื่อ การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

# House of Quality

บ้านคุณภาพ ประกอบด้วย

- 1. Concept:** องค์ประกอบ  
ด้านแนวคิด
- 2. Techniques:** องค์ประกอบ  
ด้านวิธีการ
- 3. Promotional Vehicles:**  
องค์ประกอบด้านกิจกรรม  
ส่งเสริม



**1. Concept:** องค์ประกอบด้านแนวคิด TQM  
คือแนวทางการปฏิบัติงานที่ช่วยพัฒนาและ  
รักษามาตรฐานด้านคุณภาพขององค์กร

## **1. Concept:**

องค์ประกอบด้าน  
แนวคิด TQM คือ<sup>1</sup>  
แนวทางการ  
ปฏิบัติงานที่ช่วย  
พัฒนาและรักษา<sup>2</sup>  
มาตรฐานด้าน<sup>3</sup>  
คุณภาพของ<sup>4</sup>  
องค์การ

**1) การป้องกัน  
(Prevention)**

**2) การสร้างความ  
เป็นมาตรฐาน  
(Standardize)**

**3) การมุ่งเน้นกระบวนการ  
(Process Oriented)**

**4) ข้อเท็จจริงและข้อมูล  
(Fact and Data)**

**5) วงจร PDCA**

**6) กระบวนการถัดไป  
(Next Process)**

**7) การให้ความสำคัญกับ  
ลูกค้า (Market-in)**



## **2. Technique:** องค์ประกอบ ด้านวิธีการ TQM

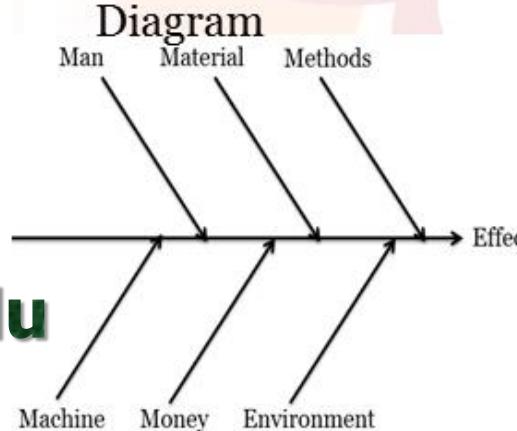
**เครื่องมือที่ช่วย  
ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความ  
เป็นองค์กรดิจิทัล**

- Python Django
- Google Data Studio
- Power BI
- integromat.com
- airtable.com
- Google Form
- Google Sheet
- thunkable.com
- kodular.io
- appinventor.mit.edu
- teamwork.com
- monday.com
- python.org

Process Flow  
Diagram

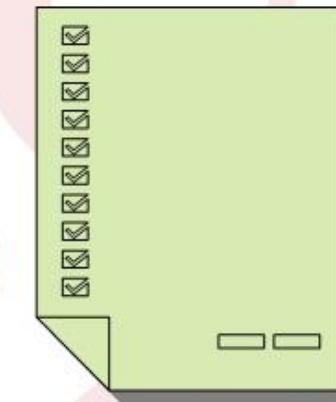


Cause and Effect  
Diagram

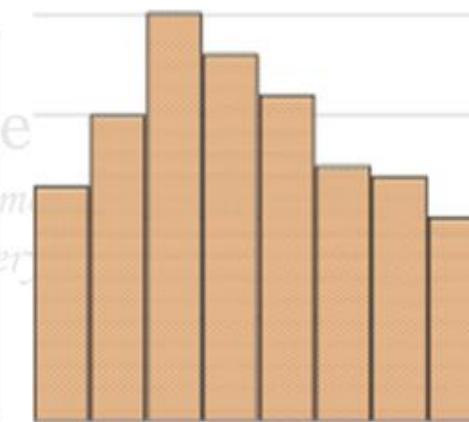


# 7 QC Tools

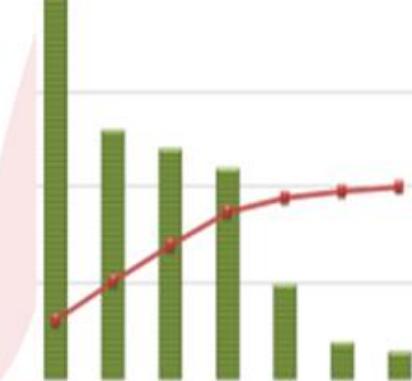
Check Sheet



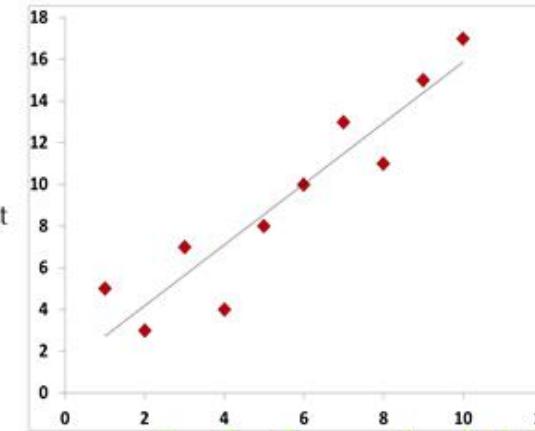
Histogram



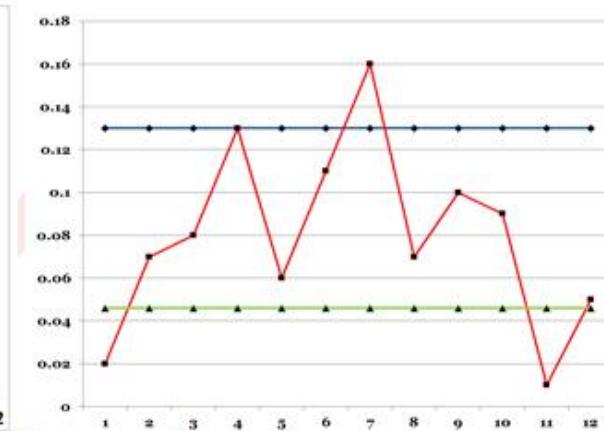
Pareto Diagram



Scatter Diagram



Control Charts



**1. เครื่องมือ  
คุณภาพ 7 ชนิด  
(7 QC) ได้แก่**

**1) การจำแนก  
ข้อมูล  
(Stratification)**

**2) ตารางตรวจสอบ  
(Check Sheet)**



**3) แผนภูมิพารีโต (Pareto Diagram)**

**4) ผังก้างปลา (Fish-bone Diagram/Cause-effect Diagram)**

**5) แผนภูมิควบคุม (Control Chart)**

**6) สีตโถграмм  
(Histogram)**

**7) แผนภูมิการกระจาย  
(Scatter Diagram)**

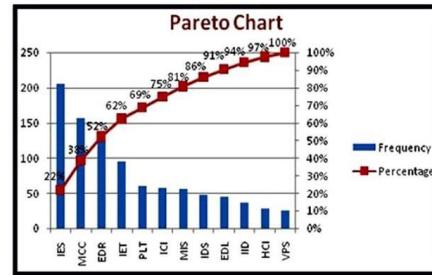
## 2. เครื่องมือ คุณภาพใหม่ 7 ชนิด (7 New QC Tools)

1) แผนภูมิจัดกลุ่ม  
ความคิด (Affinity  
Diagram)

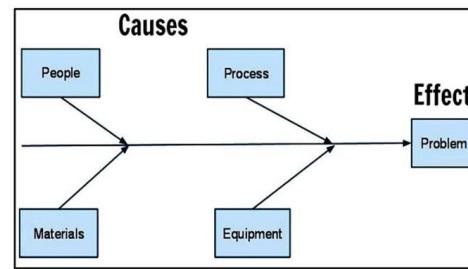
2) แผนภูมิแสดง  
ความสัมพันธ์  
(Relation  
Diagram)

# เครื่องมือคุณภาพ ใหม่ 7 ชนิด (7 New Quality Control (QC) Tools)

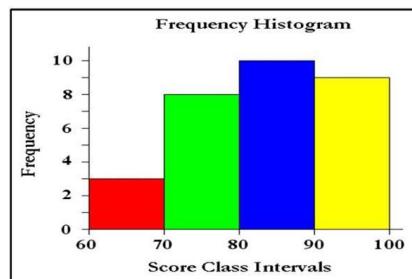
Pareto Diagram



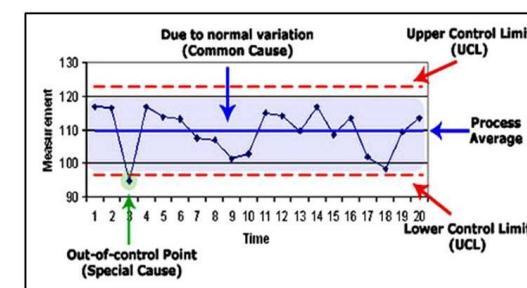
Cause & Effect Diagram



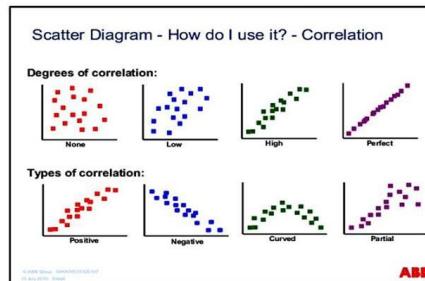
Histogram



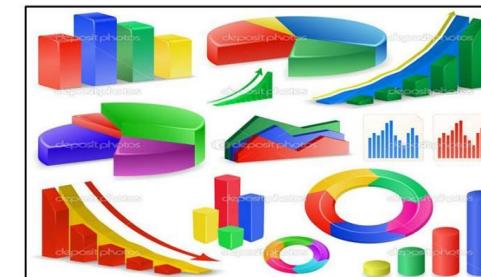
Control Chart



Scatter Diagrams



Graphs



Check sheets



Defects	MONTH			Total
	1	2	3	
Type 1		//	/	9
Type 2	/		/	2
Type 3	///	//	/	6
Type 4	//	///	/	5
Type 5	/			15
Total	17	10	10	37

3) แผนผังต้นไม้ (Tree Diagram)

4) แผนผังลูกศร (Arrow Diagram)

5) แผนผังตาราง (Matrix Diagram)

**6) ตารางการวิเคราะห์ข้อมูล  
(Matrix Data Analysis)**

**7) แผนผังขั้นตอนการตัดสินใจ  
(Process Decision Program  
Diagram)**

### **3. Promotional Vehicle: องค์ประกอบ ด้านกิจกรรมส่งเสริมของ TQM**

### 3. องค์ประกอบ ด้านกิจกรรม ส่งเสริมของ TQM

1) กิจกรรมปรับปรุงโดยผู้ปฏิบัติงาน (Bottom-up Activity)

2) การบริหารข้ามหน่วยงาน (Cross-functional Management) คือกิจกรรมที่ต้องมีการทำร่วมกันข้ามฝ่ายงานเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้ร่วมกัน



3) การบริหารงานประจำวัน (Daily Management)

4) การบริหารนโยบาย (Policy Management)



### **3. ขั้นตอนการดำเนิน กิจกรรมการบริหาร คุณภาพทั่วทั้ง องค์กร**

**1) การปลูกฝังความมุ่งมั่นในระยะยาวของผู้บริหารระดับสูง (Gain Long-term Senior Management Commitment)**

**2) การฝึกอบรมสมาชิกให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านคุณภาพ (Train Member in Quality Methods)**

**3) การเริ่มต้นโครงการปรับปรุงคุณภาพ (Start Quality Improvement Projects)**

**4) การวัดความคืบหน้า (Measure Progress)**

**5) การให้รางวัลกับผลสำเร็จ (Rewarding Accomplishment)**