

# 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  
ความก้าวหน้าอาชีพ

5) สิ่งแวดล้อมด้านสังคมที่  
ส่งเสริมอัตลักษณ์ส่วนบุคคล  
และปลดจากการเลือกปฏิบัติ

6) ความเป็นประชาธิปไตย หรือ  
สิทธิเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว

7) ลักษณะของงานบันทอนความ  
สะอาดสวยงามส่วนตัวและชีวิต  
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)

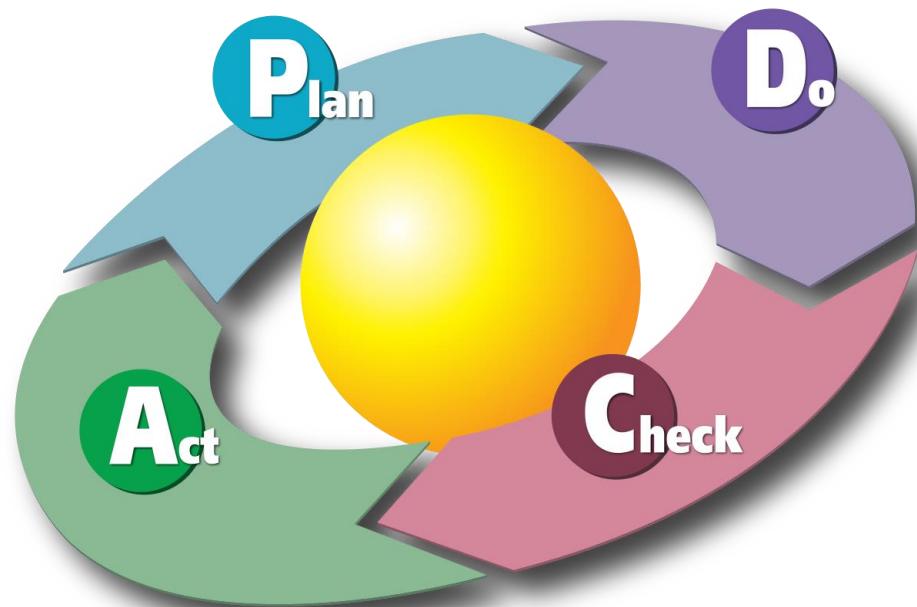
1) การมีส่วนร่วมของ  
พนักงาน

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  
ปลอดภัยในการนวนการ  
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  
รักษามาตรฐานด้านคุณภาพขององค์การ

**1. Concept:**  
องค์ประกอบด้าน  
แนวคิด TQM คือ  
แนวทางการ  
ปฏิบัติงานที่ช่วย  
พัฒนาและรักษา<sup>†</sup>  
มาตรฐานด้าน<sup>‡</sup>  
คุณภาพของ  
องค์การ

1) การป้องกัน  
(Prevention)

2) การสร้างความ<sup>§</sup>  
เป็นมาตรฐาน  
(Standardize)

**3) การมุ่งเน้นกระบวนการ  
(Process Oriented)**

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

**5) วงจร PDCA**

**6) กระบวนการถัดไป  
(Next Process)**

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



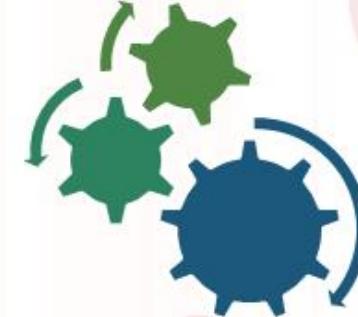
## **2. Technique:** องค์ประกอบ ด้านวิธีการ TQM

**เครื่องมือที่ช่วย  
ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความ  
เป็นองค์กรดิจิทัล**

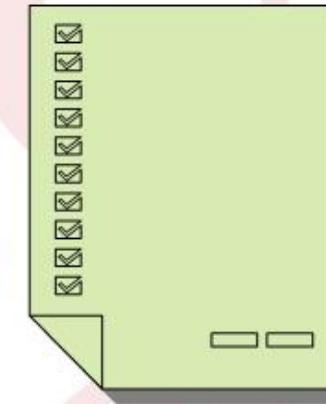
- Python Django**
- Google Data Studio**
- Power BI**
- integromat.com**
- airtable.com**
- Google Form**
- Google Sheet**
- thunkable.com**
- kodular.io**
- appinventor.mit.edu**
- teamwork.com**
- monday.com**
- python.org**

# 7 QC Tools

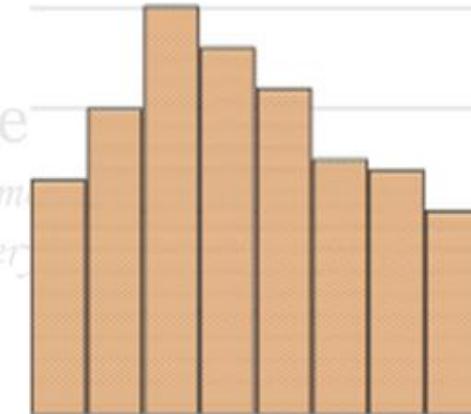
Process Flow  
Diagram



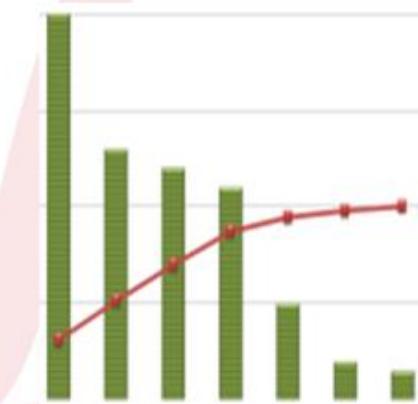
Check Sheet



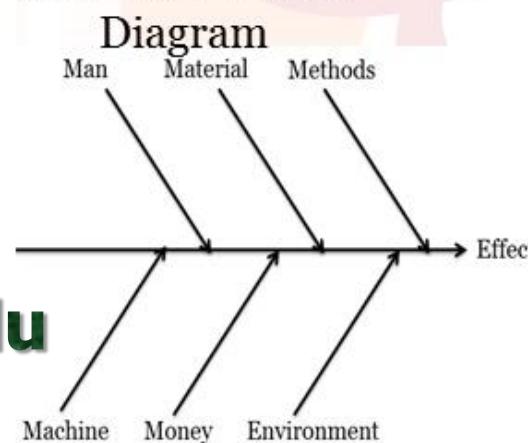
Histogram



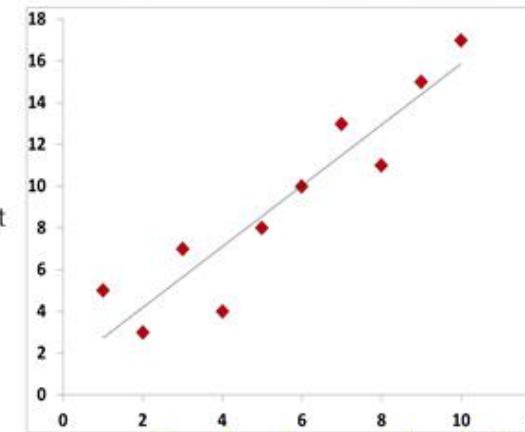
Pareto Diagram



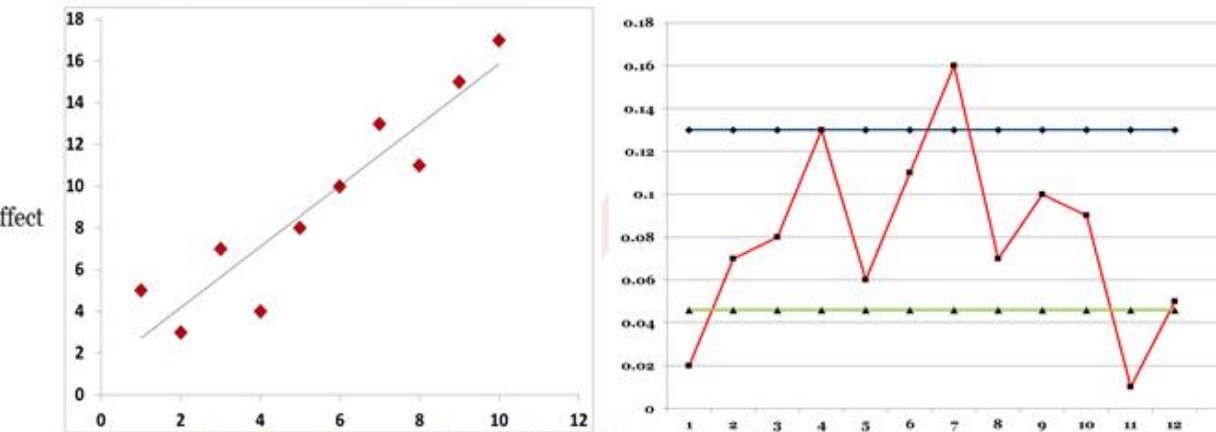
Cause and Effect  
Diagram



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)**

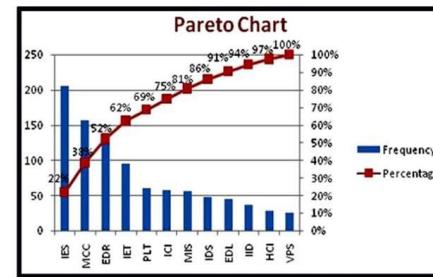
## 2. เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 ชนิด (7 New QC Tools)

1) แผนภูมิจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram)

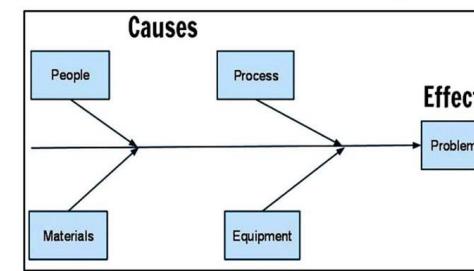
2) แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ (Relation Diagram)

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

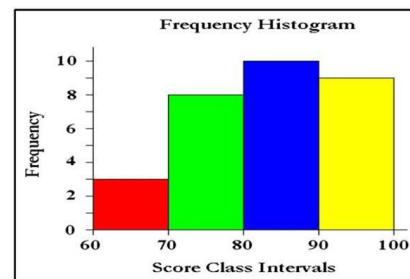
Pareto Diagram



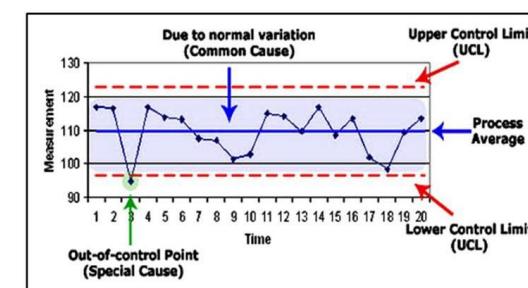
Cause & Effect Diagram



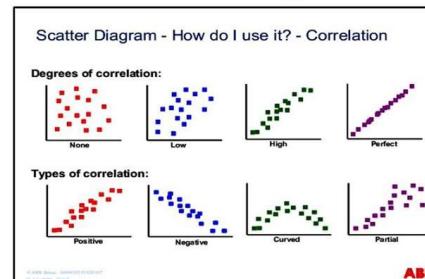
Histogram



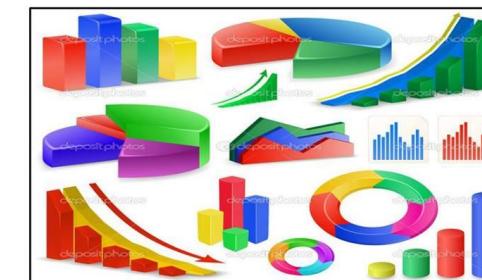
Control Chart



Scatter Diagrams



Graphs



check sheets



Defects	MONTH			
	1	2	3	Total
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

```
graph TD; A[1) การบริหารงบประมาณ]; A --- B[2) การบริหารความเสี่ยง]; B --- C[3) การบริหารงานประจำวัน]; B --- D[4) การบริหารนโยบาย]
```

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)**