



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์
รหัสวิชา 30001-1002 วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย
นางไศภษา เอกสุวรรณ
ตำแหน่งพนักงานราชการ
แผนกวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 มีเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และ คำอธิบายรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การจัดทำได้มีการพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 หน่วยการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ไว้ในหน่วยการเรียนรู้ตามความเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหา มีแบบทดสอบ พร้อมเฉลย ใบงาน กิจกรรมปฏิบัติ และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางการสอนในรายวิชาเพื่อพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ และดังนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลแก่ผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังว่าแผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้คงจะเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อครู-อาจารย์และนักเรียน หากมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำยินดีน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

โสภชา เอกสุวรรณ
ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	ก
หลักสูตรรายวิชา	ข
มาตรฐานอาชีพ	ค
ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้	ง
หน่วยการเรียนรู้	จ
ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้	ฉ
หน่วยที่ 1 เรื่อง/งานการจัดองค์การ	
1.1 งานทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดโครงสร้าง	
แผนการจัดการเรียนรู้	1
ใบความรู้	7
ใบงาน	17
1.2 งานประเภทขององค์การ และงานการแบ่งหน้าที่และมอบหมายงาน	
แผนการจัดการเรียนรู้	19
ใบความรู้	25
ใบงาน	31
หน่วยที่ 2 เรื่อง/งานเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและวัฒนธรรมองค์การ	
2.1 งานเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การและออกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	33
ใบความรู้	38
ใบงาน	42
2.2 งานการออกแบบของวัฒนธรรมองค์การ	
แผนการจัดการเรียนรู้	45
ใบความรู้	51
ใบงาน	56
หน่วยที่ 3 เรื่อง/งานการสื่อสารกับการบริการองค์การและกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	
3.1 งานการสร้างวัฒนธรรมองค์การและองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมและ	
งานสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง	
แผนการจัดการเรียนรู้	60
ใบความรู้	66
3.2 งานการสื่อสารกับการบริการจัดการองค์การและงานการสื่อสารในองค์การ	
ให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ	
แผนการจัดการเรียนรู้	70
ใบความรู้	76
ใบงาน	85

หน่วยที่ 4 เรื่อง/งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9000

4.1 งานการบริหารระบบคุณภาพทางด้านการผลิตด้วยวงจร PDCA การเพิ่มประสิทธิภาพ	
แผนการจัดการเรียนรู้	88
ใบความรู้	94
ใบกิจกรรม	101
4.2 งานการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อ	
การพัฒนางาน	
แผนการจัดการเรียนรู้	104
ใบความรู้	110
ใบงาน	116
4.3 งานด้านคุณภาพมาตรฐานและระบบบริหาร ISO 9000 และงานที่เป็นข้อ	
กำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 และขั้นตอนดำเนินงานสู่	
ระบบบริหารคุณภาพ 9000-9001	
แผนการจัดการเรียนรู้	118
ใบความรู้	126
ใบงาน	136

หน่วยที่ 5 เรื่อง/งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

5.1 งานจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร	
แผนการจัดการเรียนรู้	139
ใบความรู้	144
ใบงาน	157
5.2 งานที่เป็นขั้นตอนโครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ	
แผนการจัดการเรียนรู้	159
ใบความรู้	165
ใบงาน	169
5.3 งานการตรวจสอบติดตามและการรับรองคุณภาพ	
แผนการจัดการเรียนรู้	171
ใบความรู้	176
ใบงาน	184

หน่วยที่ 6 เรื่อง/งานการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและความเสี่ยง

6.1 งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและงานการบริหาร	
ความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ และงานประเภทความเสี่ยงในองค์กร	
แผนการจัดการเรียนรู้	186
ใบความรู้	192
ใบงาน	201

หน่วยที่ 6 เรื่อง/งานการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและความเสี่ยง

6.1 งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและงานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ และงานประเภทความเสี่ยงในองค์กร

แผนการจัดการเรียนรู้ 186

ใบความรู้ 192

ใบงาน 201

6.2 งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรและงานการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรแบบยั่งยืน

แผนการจัดการเรียนรู้ 203

ใบความรู้ 209

ใบงาน 216

สอบปลายภาค 218

บรรณานุกรม

ภาคผนวก



หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเพณีวิชา อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ กลุ่มอาชีพ โลจิสติกส์

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ

รหัส 30001-1002 ทฤษฎี 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ไอเอสโอ (ISO)

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

จัดกิจกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์การ การเพิ่มผลผลิต บริหารจัดการคุณภาพมาตรฐานไอเอสโอ ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ มีวินัย และสามารถทำงานร่วมกัน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เข้าใจหลักการบริหารงานองค์การ การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
2. มีทักษะในการจัดการองค์การ กิจกรรมการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
3. มีเจตคติและจิตวิสัยที่ดีในการจัดการงานอาชีพด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ มีวินัย และสามารถทำงานร่วมกัน
4. นำความรู้การบริหารงานองค์การ การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

1. ประมวลความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานองค์การ การบริหารคุณภาพเพิ่มผลผลิต
2. วางแผนการจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ
3. วางแผนการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานไอเอสโอ
4. ประยุกต์กิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตในการบริหารงานอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์การ การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้งในองค์การ การเพิ่มประสิทธิภาพองค์การ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มาตรฐานไอเอสโอ การจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองตามกระบวนการขอรับรองมาตรฐานไอเอสโอ การบริหารงานคุณภาพผลผลิต การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ไอเอสโอ (ISO)

วิชาการจัดการและการบริหารงานคุณภาพ รหัสวิชา 30001-1002 (3-0-3) เวลาเรียน...3....ชั่วโมง/สัปดาห์

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ไอเอสโอ (ISO)

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 1 งานการจัด องค์การ	- งานทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดโครงสร้าง - งานประเภทขององค์การ - งานการแบ่งหน้าที่งานและการมอบหมายงาน	-มาตรฐานการจัดการคุณภาพ(QMS) ในระดับสากล	-บอกประเภทขององค์การและหลักการจัดการ	สามารถวางรูปแบบของโครงสร้าง
งานหลัก 2 งานเพิ่ม ประสิทธิภาพ ขององค์การ และวัฒนธรรม	- งานเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ ออกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรม - งานการออกแบบของวัฒนธรรมองค์การ	-มาตรฐานการพัฒนาและปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพ การรับรอง (ISO) ๙๐๐๑	- วางแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์การ -ปฏิบัติและการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง -บอกปัจจัยที่เสริมสร้างวัฒนธรรมในองค์การที่บ่งชี้แห่งความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ	-อธิบายความสำคัญของพฤติกรรมในองค์การได้ -เขียนแผนโครงสร้างขององค์การได้

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้
 มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ไอเอสโอ (ISO)
 วิชาการและการบริหารงานคุณภาพ รหัสวิชา 30001-1002 (3-0-3) เวลาเรียน...3....ชั่วโมง/สัปดาห์

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ไอเอสโอ (ISO)				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 3 งานการสื่อสาร กับการบริการ องค์กรและกล ยุทธ์การเพิ่ม ประสิทธิภาพ	-งานการสร้างวัฒนธรรม องค์กรแลกเปลี่ยนประ กอบสำคัญของวัฒนธ รรม -งานสร้างวัฒนธรรมอง ค์การให้เข้มแข็ง -งานการสื่อสารกับ การบริการจัดการอง ค์การ -งานการสื่อสารในอง ค์การให้มีประ สิทธิภาพ กลยุทธ์ สำคัญความสำเร็จของ องค์กร	-มาตรฐานการพัฒนา และปรับปรุงการเพิ่ม ประสิทธิภาพ การรับ ร้อง (ISO) ๙๐๐๑	-สามารถวางแผนเส้นทางใน เรื่องการสื่อสารและ ออกแบบประสิทธิภาพและ การปรับการผลิต การทำอะไรให้ได้รางวัล แห่งคุณภาพ	สามารถหาวิธีการแก้ไข ปัญหาให้ถูกต้อง

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ไอเอสโอ (ISO)

วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ รหัสวิชา 30001-1002 (3-0-3) เวลาเรียน...3....ชั่วโมง/สัปดาห์

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ไอเอสโอ (ISO)

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 4 -งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	-งานการบริหารระบบคุณภาพทางด้านการผลิต ด้วยวงจร PDCA การเพิ่มประสิทธิภาพ - งานการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา - งานด้านคุณภาพมาตรฐาน และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 และประวัติมาตรฐานระบบบริหารงาน - งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 - ขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015	มาตรฐานสถาบันรับรองระบบ ISO ในระดับสากลการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	-อธิบายประวัติความเป็นมาของมาตรฐาน ISO -บอกความสำคัญของ ISO อธิบายความหมายการของมาตรฐานคุณภาพ ISO ได้	-สามารถนำความรู้ไปบริหารงานในองค์กร -เรียนรู้ประโยชน์หลักในการบริหารงานคุณภาพ

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้
 มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ไอเอสโอ (ISO)
 วิชาการและการบริหารงานคุณภาพ รหัสวิชา 30001-1002 (3-0-3)เวลาเรียน...3....ชั่วโมง/สัปดาห์

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job)องค์การและการบริหารงานคุณภาพ				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 5 งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	- งานจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ - ประเภของเอกสาร - งานที่เป็นขั้นตอนโครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ - งานการตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ	มาตรฐานสถาบันรับรองระบบ ISO ในระดับสากลการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	- บอกประเภทของการจัดทำเอกสาร - บอกยุทธวิธีการขจัดความขัดแย้ง	กรณีศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การ
งานหลัก 6 งานการจัดการความขัดแย้งในองค์การและความเสี่ยง	- งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้ง - งานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ - งานประเภทของความเสี่ยงในองค์การ -งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร -งานการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรแบบยั่งยืน	มาตรฐานสถาบันรับรองระบบ ISO ในระดับสากลการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	-บอกประเภทของความเสี่ยงพร้อมทั้งสาเหตุของความเสี่ยง -บอกแนวทางในการขจัดความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	กรณีศึกษาเกี่ยวกับการขจัดความขัดแย้งในองค์การ

หน่วยการเรียนรู้

วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ

รหัส 30001-1002 ทฤษฎี 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานการจัดองค์การ - งานทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดโครงสร้าง - งานประเภทขององค์การ - งานการแบ่งหน้าที่งานและการมอบหมายงาน	6	0	6
2	งานเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและวัฒนธรรมองค์การ - งานเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ ออกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรม - งานการออกแบบของวัฒนธรรมองค์การ	6	0	6
3	งานการสื่อสารกับการบริการองค์การและกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ -งานการสร้างวัฒนธรรมองค์การเลอองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรม -งานสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง - งานการสื่อสารกับการบริการจัดการองค์การ -งานการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ	6	0	6
4	งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ -งานการบริหารระบบคุณภาพทางด้านการผลิต ด้วยวงจร PDCA การเพิ่มประสิทธิภาพ - งานการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา - งานด้านคุณภาพ มาตรฐาน และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 และประวัติมาตรฐานระบบบริหารงาน - งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 - ขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015	9	0	9

5	งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ - งานจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร - งานที่เป็นขั้นตอนโครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ - งานการตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ	9	0	9
6	งานการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและความเสี่ยง - งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้ง - งานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ - งานประเภทของความเสี่ยงในองค์กร -งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร -งานการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรแบบยั่งยืน	6	0	6
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(บริหารจัดการคุณภาพตามมาตรฐานไอเอสโอ และสามารถทำงานร่วมกันได้)	3		3
รวม		45		45

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ รหัสวิชา 30001-1002 (3-0-3) เวลาเรียน..3....ชั่วโมง/สัปดาห์

[illegible]

	แผนการจัดการเรียนรู้	
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
	ชื่อเรื่อง/ งานทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดโครงสร้าง	

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

วางแผนการจัดการองค์การและปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักการ ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ และมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์การ หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต และหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. วางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

1. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 1 ส่งในชั่วโมง

2. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ 1 และกิจกรรมให้สมบูรณ์ส่งในครั้งต่อไป

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 1	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการณ์ทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1

2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1

3. ผลจากการปฏิบัติตามใบกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบความรู้ในการจัดองค์การ

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการจัดองค์การ

2. ทฤษฎีองค์การ

3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)

4. หลักการจัดองค์การ

5. กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)
6. การจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure)
7. การจัดแผนงาน (Department)
8. แผนภูมิองค์การ (Organization charts)
9. การมอบหมายงาน (Delegation)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายของการจัดองค์การและทฤษฎีองค์การได้
2. อธิบายประเภทขององค์การ (Types of Organization) และหลักการจัดองค์การได้
3. เปรียบเทียบการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
4. ระบุลำดับขั้นวิธีการการจัดแผนงาน (Departmentation) ได้
5. บอกประโยชน์ของวิธีการมอบหมายงาน (Delegation) และอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ได้

ด้านทักษะ

1. แยกแยะประเภทขององค์การ (Types of Organization) ได้
2. อธิบายความแตกต่างของการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
3. อธิบายรายละเอียดของแผนภูมิองค์การ (Organization Charts) ได้

ด้านเจตคติ

1. เห็นคุณค่าของควมมีวินัยในการทำงาน
2. เห็นความสำคัญของการพัฒนาตัวเองให้พร้อมในการเข้าไปอยู่ในองค์การ
3. ตระหนักในเรื่องการตรงต่อเวลา มีวินัย มีความรับผิดชอบ ละเอียดยรอบคอบ นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5.สาระการเรียนรู้

แนวคิดสำคัญ

องค์การเป็นศูนย์รวมของกลุ่มบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใดล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลทุกระดับที่มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจในองค์การนั้นอย่างชัดเจนที่สุด ทั้งการจัดองค์การ กระบวนการจัดองค์การ เข้าใจในโครงสร้าง การจัดแผนงาน และสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การรู้จักและเข้าใจในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังที่ได้รับมอบหมายงาน ผู้บริหารก็ต้องมีความสามารถและเข้าใจในการมอบหมายงานเป็นอย่างดี

เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของการจัดองค์การ

องค์การ คือ กลุ่มบุคคล แต่เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างใหญ่ และมีลักษณะเฉพาะที่มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยกลุ่มบุคคลนี้จะมีสิ่งยึดเหนี่ยวร่วมกัน และร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ องค์การจึงมีลักษณะดังนี้

1.1 องค์การเป็นรูปแบบของการรวมบุคคล

- 1.2 มีความสัมพันธ์ที่จะทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน
- 1.3 มีการแบ่งงาน จัดสรรหน้าที่ให้สมาชิกในองค์กร
- 1.4 มีโครงสร้างขององค์การในลักษณะของการบังคับบัญชา
- 1.5 มีการยอมรับในสังคม ตามระเบียบแบบแผน ประเพณี หรือกฎหมาย

2. ทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การอาจแบ่งได้เป็น 3 ทฤษฎีด้วยกันคือ

- 1.1 ทฤษฎีดั้งเดิม (Classical organization theory)
- 1.2 ทฤษฎีสมัยใหม่ (Neo-Classical organization theory)
- 1.3 ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern organization theory)

3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)

ในการแบ่งประเภทขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายขององค์การว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งประเภทองค์การได้ ดังนี้

- 3.1 การแบ่งองค์การตามความต้องการของบุคคล
- 3.2 การจำแนกองค์การโดยยึดโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 แบบ
- 3.3 การแบ่งองค์การตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

4. หลักการจัดองค์การ

หลักการจัดองค์การ OSCAR ของ Henri Fayol มาจากคำว่า Objective, Specialization, Coordination, Authority และ Responsibility ซึ่ง Fayol ได้เขียนหลักของการจัดองค์การไว้ 5 ข้อ เมื่อนำเอาตัวอักษรตัวแรกของคำทั้ง 5 มาเรียงต่อกัน จะทำให้สะกดได้คำว่า OSCAR สำหรับรายละเอียด ทั้ง 5 คำจะขอกล่าวไว้ใน " หลักในการจัดองค์การที่ดี "

5. กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)

ประกอบด้วย กระบวนการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 5.1 พิจารณาแยกประเภทงาน จัดกลุ่มงาน และออกแบบงานสำหรับผู้ทำงานแต่ละคน

(Identification of Work & Grouping Work)

- 5.2 ทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description & Delegation of Authority & Responsibility)
- 5.3 จัดวางความสัมพันธ์ (Establishment of Relationship)

6. การจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure)

การจัดโครงสร้างขององค์การมีหลายแบบ ซึ่งแต่ละแบบก็มีข้อดีข้อเสียในตัวของมันเอง ฉะนั้น การที่ผู้บริหารจะวางแผนในการจัดโครงสร้างนั้น อาจจะต้องพิจารณาจากหลาย ๆ ปัจจัยด้วยกัน อย่างไรก็ตามการจัดโครงสร้างขององค์การสามารถแบ่งแยกออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 5 ประเภทดังนี้

- 6.1 โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน (Functional Organization Structure)
- 6.2 โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก (Line Organization Structure)
- 6.3 โครงสร้างองค์การแบบคณะที่ปรึกษา (Staff Organization Structure)
- 6.4 โครงสร้างองค์การแบบคณะกรรมการบริหาร (Committees Organization Structure)
- 6.5 โครงสร้างองค์การงานอนุกรม (Auxiliary)

7. การจัดแผนกงาน (Department)

การจัดแผนกงาน หมายถึง การรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยการรวมกิจกรรมที่คล้ายกัน และเหมาะสมที่จะนำมาปฏิบัติ ในกลุ่มเดียวกันเข้าไว้ด้วยกันเป็นกลุ่ม แผนก หรือหน่วยงาน

8. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)

ในการจัดองค์การจะสามารถจัดการได้อย่างเหมาะสม เมื่อมีการแบ่งงานกันตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทุกคนรู้จักงานและหน้าที่ของตน ปฏิบัติงานภายในขอบเขตที่องค์การมอบหมายมา แต่งานที่ดำเนินการจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารที่มีอำนาจในการมอบหมายอำนาจหน้าที่นั้นจะต้องกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานอีกด้วย

9. การมอบหมายงาน (Delegation)

การมอบหมายงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Assignment of Responsibility and Authority) หรือเป็นการกระจายงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Responsibility) และให้อำนาจในการตัดสินใจ (Authority) ภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ

6. กิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้ (สัปดาห์ที่ 1 จำนวน 3 ชั่วโมง)

ขั้นเตรียม

1. ครูทวนชื่อผู้เรียน
2. ครูแนะนำรายวิชา วิธีการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 1
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่อง การจัดองค์การ
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ การจัดองค์การ
7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ 1
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มปฏิบัติกิจกรรมเสนอแนะ
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัด

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

ขั้นเตรียม

1. ครูทวนชื่อผู้เรียน
2. ครูทบทวน ให้ข้อมูลย้อนกลับในหัวข้อในเรื่องการจัดองค์การ

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการจัดองค์การ
4. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

5. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อการจัดองค์การ
6. ครูให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรม ทำแบบทดสอบหลังเรียนและร่วมกันเฉลย

ขั้นสรุป

7. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียนและมอบหมายงาน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)
2. กิจกรรมเสนอแนะและแบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 1
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

แหล่งการเรียนรู้

- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
- นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

1. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 1 ส่งในชั่วโมง
2. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ 1 และกิจกรรมให้สมบูรณ์ส่งในครั้งต่อไป

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1
3. ผลจากการปฏิบัติตามใบกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 1	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 1
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 1
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดโครงสร้าง		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

วางแผนการจัดการองค์การและปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักการ ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ และมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการจัดองค์การ
2. ทฤษฎีองค์การ
3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)
4. หลักการจัดองค์การ
5. กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)
6. การจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure)
7. การจัดแผนงาน (Department)
8. แผนภูมิองค์การ (Organization charts)
9. การมอบหมายงาน (Delegation)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายของการจัดองค์การและทฤษฎีองค์การได้
2. อธิบายประเภทขององค์การ (Types of Organization) และหลักการจัดองค์การได้
3. เปรียบเทียบการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
4. ระบุลำดับขั้นวิธีการการจัดแผนงาน (Departmentation) ได้
5. บอกประโยชน์ของวิธีการมอบหมายงาน (Delegation) และอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงประเภทขององค์การ (Types of Organization) ได้
2. อธิบายความแตกต่างของการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
3. อธิบายรายละเอียดของแผนภูมิองค์การ (Organization Charts) ได้

ด้านเจตคติ

1. เห็นคุณค่าของควมมีวินัยในการทำงาน
2. เห็นความสำคัญของการพัฒนาตัวเองให้พร้อมในการเข้าไปอยู่ในองค์การ

3. ตระหนักในเรื่องการตรงต่อเวลา มีวินัย มีความรับผิดชอบ ละเอียดยรอบคอบ นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5. เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของการจัดองค์การ

องค์การ คือ กลุ่มบุคคล แต่เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างใหญ่ และมีลักษณะเฉพาะที่มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยกลุ่มบุคคลนี้จะมีสิ่งยึดเหนี่ยวร่วมกัน และร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ องค์การจึงมีลักษณะดังนี้

- 1.1 องค์การเป็นรูปแบบของการรวมบุคคล
- 1.2 มีความสัมพันธ์ที่จะทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน
- 1.3 มีการแบ่งงาน จัดสรรหน้าที่ให้สมาชิกในองค์การ
- 1.4 มีโครงสร้างขององค์การในลักษณะของการบังคับบัญชา
- 1.5 มีการยอมรับในสังคม ตามระเบียบแบบแผน ประเพณี หรือกฎหมาย

2. ทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การอาจแบ่งได้เป็น 3 ทฤษฎีด้วยกันคือ

- 1.1 ทฤษฎีดั้งเดิม (Classical organization theory)
- 1.2 ทฤษฎีสสมัยใหม่ (Neo-Classical organization theory)
- 1.3 ทฤษฎีสสมัยปัจจุบัน (Modern organization theory)

3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)

ในการแบ่งประเภทขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายขององค์การว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งประเภทองค์การได้ ดังนี้

- 3.1 การแบ่งองค์การตามความต้องการของบุคคล
- 3.2 การจำแนกองค์การโดยยึดโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 แบบ
- 3.3 การแบ่งองค์การตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

4. หลักการจัดองค์การ

หลักการจัดองค์การ OSCAR ของ Henri Fayol มาจากคำว่า Objective, Specialization, Coordination, Authority และ Responsibility ซึ่ง Fayol ได้เขียนหลักของการจัดองค์การไว้ 5 ข้อ เมื่อนำเอาตัวอักษรตัวแรกของคำทั้ง 5 มาเรียงต่อกัน จะทำให้สะกิดได้คำว่า OSCAR สำหรับรายละเอียด ทั้ง 5 คำจะขอกล่าวไว้ใน " หลักในการจัดองค์การที่ดี "

5. กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)

ประกอบด้วย กระบวนการ 3 ขั้น ดังนี้

- 5.1 พิจารณาแยกประเภทงาน จัดกลุ่มงาน และออกแบบงานสำหรับผู้ทำงานแต่ละคน

(Identification of Work & Grouping Work)

- 5.2 ทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description & Delegation of Authority & Responsibility)
- 5.3 จัดวางความสัมพันธ์ (Establishment of Relationship)

จ. มีการกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ในเชิงอำนาจไว้

3. โครงสร้างการบริหารองค์การมีกี่ระดับ
 - ก. 1 ระดับ
 - ข. 2 ระดับ
 - ค. 3 ระดับ
 - ง. 4 ระดับ
 - จ. 5 ระดับ
4. บุคคลในข้อใดทำหน้าที่วางแผนและควบคุมการทำงาน
 - ก. ผู้บริหารระดับสูง
 - ข. ผู้บริหารระดับกลาง
 - ค. หัวหน้างาน
 - ง. ฝ่ายปฏิบัติงาน
 - จ. ถูกทุกข้อ
5. ข้อใดต่อไปนี้ หมายถึง องค์การที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization)
 - ก. องค์การที่เกิดขึ้นเพราะมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง
 - ข. มีโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน
 - ค. มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว
 - ง. ทำการเปลี่ยนแปลงได้ยาก
 - จ. องค์การที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์
6. การบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมาจากบนลงล่าง คือการบริหารขององค์กรแบบใด
 - ก. องค์การที่แสวงหากำไร (Profit Organization)
 - ข. องค์การที่ไม่แสวงหากำไร (Non-Profit Organization)
 - ค. องค์การแบบแนวตั้งหรือแบบพีระมิด (Vertical Organization)
 - ง. องค์การแบบแนวนอนหรือแบบแนวนอน (Horizontal Organization)
 - จ. ไม่มีข้อใดถูก
7. ข้อใดคือความหมายของงานรูทีน
 - ก. งานประจำที่ต้องทำซ้ำๆ ในทุกวัน
 - ข. งานที่ทำในลักษณะวนไปทุกแผนก
 - ค. งานที่ทำไม่เป็นเวลา
 - ง. งานที่ทำเป็นกะ
 - จ. ไม่มีข้อใดถูก
8. ข้อใดไม่ใช่ผู้ที่ทำงานในลักษณะรูทีน
 - ก. หมอ
 - ข. พยาบาล
 - ค. ประชาสัมพันธ์
 - ง. เกษีกร
 - จ. วิศวกร
9. องค์การที่มีชั้นการบังคับบัญชาน้อย คือข้อใด
 - ก. องค์การที่แสวงหากำไร (Profit Organization)
 - ข. องค์การที่ไม่แสวงหากำไร (Non-Profit Organization)
 - ค. องค์การแบบแนวตั้งหรือแบบพีระมิด (Vertical Organization)
 - ง. องค์การแบบแนวนอนหรือแบบแนวนอน (Horizontal Organization)
 - จ. ถูกทุกข้อ

10. “การกระทำที่ได้รับการยอมรับทางสังคมภายในองค์กร” หมายถึงข้อใด
- ก. การเมืองภายในองค์กร
 - ข. สิ่งแวดล้อมในองค์กร
 - ค. วัฒนธรรมองค์กร
 - ง. โครงสร้างองค์กร
 - จ. คุณลักษณะขององค์กร
11. ข้อใดถือเป็นโครงสร้างองค์กรที่ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ
- ก. โครงสร้างอย่างง่าย
 - ข. โครงสร้างตามหน้าที่
 - ค. โครงสร้างองค์กรตามผลิตภัณฑ์
 - ง. โครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์
 - จ. โครงสร้างองค์กรแบบเน้นตามทำเลที่ตั้ง
12. โครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์ หมายถึงข้อใด
- ก. โครงสร้างองค์กรที่จัดโครงสร้างตามลักษณะผลผลิต หรือฐานการผลิต
 - ข. องค์กรที่แบ่งหน้าที่กันทำงานตามความถนัด
 - ค. โครงสร้างองค์กรที่ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ
 - ง. โครงสร้างที่ประกอบด้วยสองมิติที่มีความยืดหยุ่นสูง
 - จ. องค์กรที่มีการบริหารตามตำแหน่งทำเลที่ตั้ง
13. ข้อใด คือประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีต่อผู้บริหาร
- ก. สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ง่ายขึ้น
 - ข. ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า
 - ค. เข้าใจความสัมพันธ์ของตนที่มีต่อส่วนงานอื่น ๆ
 - ง. แบ่งงานให้พนักงานได้อย่างเหมาะสม
 - จ. ช่วยแก้ปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงานได้ง่ายขึ้น
14. การจัดบุคลากรตามความชำนาญ ถือเป็นการจัดการโครงสร้างแบบใด
- ก. โครงสร้างอย่างง่าย
 - ข. โครงสร้างตามหน้าที่
 - ค. โครงสร้างองค์กรตามผลิตภัณฑ์
 - ง. โครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์
 - จ. โครงสร้างองค์กรแบบเน้นตามทำเลที่ตั้ง
15. ข้อใดคือประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีต่อพนักงาน
- ก. ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า
 - ข. ช่วยให้บริหารงานได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น
 - ค. ติดตามงานได้ง่ายรู้ว่างานค้างค้ำอยู่ที่ส่วนใด เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น
 - ง. ทำให้เกิดการติดต่อประสานงานกันดีขึ้น
 - จ. ลดปัญหาเรื่องการเกี่ยงกันทำงาน
16. ข้อใดไม่ใช่ความสำคัญของการจัดองค์กร
- ก. จัดข้อขัดแย้งในหน้าที่การงาน
 - ข. เพื่อให้มีข้อมูลในการตัดสินใจด้านการบริหาร

- ค. ช่วยให้ผู้ที่ทำงานในองค์การรู้หน้าที่ของการทำงาน
 - ง. เกิดปัญหาการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนขึ้น
 - จ. ลดปัญหาเรื่องการเกี่ยงกันทำงาน
17. การจัดโครงสร้างองค์การของหน่วยงานขนาดใหญ่ต้องใช้โครงสร้างแบบใด
- ก. โครงสร้างอย่างง่าย
 - ข. โครงสร้างตามหน้าที่
 - ค. โครงสร้างองค์การตามผลิตภัณฑ์
 - ง. โครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์
 - จ. โครงสร้างองค์การแบบเน้นตามทำเลที่ตั้ง
18. วัตถุประสงค์หลักของการบริหารงานในองค์การตรงกับข้อใด
- ก. เพื่อให้เกิดประสิทธิผล
 - ข. ประสิทธิภาพ
 - ค. ประหยัด
 - ง. เกียรติยศ
 - จ. ชื่อเสียง
19. การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ (Organization Efficiency) หมายถึงข้อใด
- ก. การบรรลุถึงเป้าหมาย
 - ข. การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไป
 - ค. ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ได้
 - ง. การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร
 - จ. ถูกทุกข้อ
20. “ความสำเร็จในการที่สามารถ ดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ได้” คือความหมายของข้อใด
- ก. ประสิทธิภาพ
 - ข. ประสิทธิภาพ
 - ค. คุณภาพ
 - ง. การเติบโต
 - จ. การควบคุม
7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)
- 1. หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย
 - 2. บุญทัน ดอกไธสง. (2562). ทฤษฎีองค์การ: แนวคิดและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยข้อสอบ 30001-1002

วิชา งานทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดโครงสร้าง

ข้อที่	เฉลย
1	เฉลยข้อ ก. องค์การ คำอธิบาย องค์การ หมายถึง การรวมตัวกันของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อกระทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
2	เฉลยข้อ ง. มีผู้บริหารตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป คำอธิบาย ลักษณะขององค์การจะต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ 1. องค์การจะต้องมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป 2. องค์การจะต้องมีเป้าหมายที่ต้องการ เพื่อการกระทำให้ประสบผลสำเร็จ 3. องค์การจะต้องมีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการให้บรรลุผลตามที่ได้ตั้งไว้ซึ่งกิจกรรมขององค์การ จะต้องดำเนินการร่วมกันโดยสมาชิกในองค์การจึงต้องมีการแบ่งงานกันทำ หรือร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ 4. องค์การจะต้องมีการกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ในเชิงอำนาจไว้ซึ่งจะระบุารูปแบบความสัมพันธ์เชิงอำนาจจะเป็นอย่างไร 5. องค์การจะมีการกำหนดอาณาเขตขององค์การ ซึ่งทำการแบ่งแยกองค์การออกจากส่วนอื่น ๆ หรือแบ่งแยกระหว่างผู้ที่เป็สมาชิกขององค์การออกจากกัน 6. องค์การจะมีความต่อเนื่องในการดำเนินงานกิจกรรมขององค์การไม่เป็นลักษณะชั่วคราวหรือ ทำเป็นครั้ง ๆ ไป
3	เฉลยข้อ ค. 3 ระดับ คำอธิบาย โครงสร้างการบริหารองค์การที่ชัดเจนประกอบไปด้วยบุคลากรแต่ละระดับที่มีความชำนาญการแตกต่างกัน ถูกแบ่งเป็นลำดับชั้นคล้ายทรงพีระมิด อธิบายได้ดังนี้ 1. ผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่วางแผนระยะยาวที่เรียกว่าแผนกลยุทธ์เพื่อนำ มาใช้กำหนดทิศทางขององค์การ กลยุทธ์การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อวางแผนการเติบโตขององค์การในอนาคต ที่เกี่ยวข้องกัสินค้าและบริการในขณะเดียวกันก็ต้องบริหารการเงินการลงทุนในองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ผู้บริหารระดับกลาง เป็นพนักงานระดับผู้ชำนาญการ ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมการทำงาน โดยจะตอบสนองนโยบายของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าหมาย 3. หัวหน้างาน/ฝ่ายปฏิบัติงาน มีหน้าที่จัดการ ควบคุม และติดตามการทำงานของคนงาน หรือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันให้บรรลุผลตามปกติทั้งนี้หากมีเหตุการณ์ใด ๆ เกิดขึ้น จะต้องสามารถปรับปรุงและแก้ไขได้ในทันที
4	เฉลยข้อ ข. ผู้บริหารระดับกลาง คำอธิบาย ผู้บริหารระดับกลาง เป็นพนักงานระดับผู้ชำนาญการ ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมการทำงาน โดยจะตอบสนองนโยบายของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าหมาย

	-14-
5	เฉลยข้อ จ. องค์การที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์ คำอธิบาย องค์การที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization) คือ องค์การที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์จากการอาศัยอยู่ร่วมกันในสังคม หรือเป็นองค์การที่เกิดจากความสนิทสนม คั่นเคย และความพึงพอใจส่วนตัวในการรวมกัน ซึ่งลักษณะขององค์การจะไม่ได้ทำการกำหนดระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน ไม่มีวัตถุประสงค์หรือสายการบังคับบัญชา จึงมีลักษณะไม่แน่นอน
6	เฉลยข้อ ค. องค์การแบบแนวตั้งหรือแบบพีระมิด (Vertical Organization) คำอธิบาย องค์การแบบแนวตั้งหรือแบบพีระมิด (Vertical Organization) คือองค์การขนาดใหญ่ที่มีระเบียบแบบแผน กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน โดยผู้มีอำนาจสูงสุดจะอยู่ยอดบนของพีระมิด และมีการบังคับบัญชาตลอดหลั่นกันลงมาจากบนลงล่างจนกระทั่งถึงฐานของพีระมิด
7	เฉลยข้อ ก. งานประจำที่ต้องทำซ้ำ ๆ ในทุกวัน คำอธิบาย ความหมายของรูทีน (Routines) คืองานประจำที่ต้องทำซ้ำ ๆ ในทุกวัน ซึ่งปกติจะมีกฎเกณฑ์ และวิธีการที่ชัดเจนเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานทุกคนจะต้องเรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่กระบวนการสร้างผลผลิตที่ถูกต้องและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
8	เฉลยข้อ จ. วิศวกร คำอธิบาย รูทีน (Routines) คืองานประจำที่ต้องทำซ้ำ ๆ ในทุกวัน ซึ่งปกติจะมีกฎเกณฑ์ และวิธีการที่ชัดเจนเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานทุกคนจะต้องเรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่กระบวนการสร้างผลผลิตที่ถูกต้องและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานต้อนรับที่ประจำ อยู่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ พยาบาล หมอ การเงิน เคาน์เตอร์รับยา
9	เฉลยข้อ ง. องค์การแบบแนวนราบหรือแบบแนวนอน (Horizontal Organization) คำอธิบาย องค์การแบบแนวนราบหรือแบบแนวนอน (Horizontal Organization) คือ องค์การที่มีชั้นการบังคับบัญชาน้อยซึ่งผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่เพียงแคเป็นผู้ประสานงานมากกว่าการทำหน้าที่ในการบังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาก็มีสถานะเหมือนกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพียงแต่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการติดต่อประสานงานในการประชุม
10	เฉลยข้อ ค. วัฒนธรรมองค์การ คำอธิบาย วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง วิธีปฏิบัติขององค์การที่จะปฏิบัติเหมือน ๆ กันจนกลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวขององค์การไปแล้ว ถือเป็นความเชื่อค่านิยมและการกระทำที่ได้รับการยอมรับทางสังคมภายในองค์การนั้น ๆ
11	เฉลยข้อ ก. โครงสร้างอย่างง่าย คำอธิบาย โครงสร้างอย่างง่าย เป็นโครงสร้างองค์การที่ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ มีระดับการแยกแยะตามแนวนอนต่ำ เนื่องจากพนักงานในกิจการจะสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ กิจการที่มีขนาดเล็กจะมีโครงสร้างองค์การอย่างง่าย
12	เฉลยข้อ ง. โครงสร้างที่ประกอบด้วยสองมิติที่มีความยืดหยุ่นสูง คำอธิบาย โครงสร้างแบบแมทริกซ์เป็นโครงสร้างที่ประกอบด้วยสองมิติ คือ มิติของหน้าที่และมิติของผลิตภัณฑ์ หรือโครงการ ดังนั้นในโครงสร้างแบบแมทริกซ์ พนักงานแต่ละคนจะมีหัวหน้านางาน

	15 สองหัวหน้างาน พนักงานส่วนใหญ่จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง มีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ง่าย โครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์เป็นโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นสูง ซึ่งเหมาะกับสถานการณ์ที่ต้องการความรวดเร็วและสภาพที่มีการแข่งขันสูง
13	เฉลยข้อ จ. ช่วยแก้ปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงานได้ง่ายขึ้น คำอธิบาย ประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์การที่มีต่อผู้บริหาร 1) ช่วยให้บริหารงานได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น รู้ว่าใครต้องทำหน้าที่อะไร รับผิดชอบสิ่งใด 2) ช่วยแก้ปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงานได้ง่ายขึ้น 3) ติดตามงานได้ง่าย รู้ว่างานค้างคั่งอยู่ส่วนใด เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น 4) ลดปัญหาเรื่องการเกี่ยงกันทำงาน หรือการบิดความรับผิดชอบ เนื่องจากมีการมอบอำนาจหน้าที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนแล้ว
14	เฉลยข้อ ข. โครงสร้างตามหน้าที่ คำอธิบาย โครงสร้างองค์การตามหน้าที่ เป็นการจัดบุคลากรตามความชำนาญ ประสบการณ์ หรือตามการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
15	เฉลยข้อ ง. ทำให้เกิดการติดต่อประสานงานกันดีขึ้น คำอธิบาย ประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์การ ต่อพนักงาน 1) พนักงานรู้บทบาทหน้าที่และขอบข่ายในงานของตน 2) การที่พนักงานรู้บทบาทหน้าที่และขอบข่ายในงานของตนย่อมช่วยให้เขามีความคิดริเริ่ม ในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างเต็มความสามารถ 3) การแบ่งงานให้พนักงานไว้อย่างเหมาะสม ช่วยให้พนักงานไม่รู้สึกว่าตนทำงานมาก หรือน้อยเกินไป 4) พนักงานเข้าใจความสัมพันธ์ของตนที่มีต่อส่วนงานอื่น ๆ ทำให้เกิดการติดต่อประสานงานกันดีขึ้น
16	เฉลยข้อ ง. เกิดปัญหาการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนขึ้น คำอธิบาย การจัดองค์การ หมายถึง การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ และบุคคลในองค์การโดยกำหนด ภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
17	เฉลยข้อ ง. โครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์ คำอธิบาย โครงสร้างแบบแมทริกซ์ พบในกิจการขนาดใหญ่ที่มีงานซับซ้อน โดยเกิดขึ้นเนื่องจากต้องการประสาน ความสนใจในงานสองด้านพร้อม ๆ กัน ต้องการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในแผนกงานต่าง ๆ ไปตามโครงการต่าง ๆ เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกมีข้อมูลที่ต้องติดตามวิเคราะห์และนำมาใช้ประโยชน์ได้มาก จึงต้องการทำงานร่วมกันในหลาย ๆ ฝ่ายในการบริหารงานแบบนี้ให้สำเร็จนั้น ผู้บริหารจะต้องสร้างระบบต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการทำงาน เช่น รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่ง
18	เฉลยข้อ ก. เพื่อให้เกิดประสิทธิผล

	16 คำอธิบาย การบริหารงานในองค์กร หมายถึง การจัดรูปแบบของการร่วมแรงร่วมใจในการทำ งานอย่างมีระบบ เพื่อปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันโดยมีการแบ่งงานกันทำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันจนสำเร็จลงได้ตามที่ต้องการ
19	เฉลยข้อ ข. การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไป คำอธิบาย การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (Organization Efficiency) หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร โดยหลักการแล้วองค์กรควรมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กันไป
20	เฉลยข้อ ก. ประสิทธิภาพ คำอธิบาย ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถ ดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้

	ใบงานที่ 1	หน่วยที่ 1
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดโครงสร้าง		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

วางแผนการจัดการองค์การและปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักการ ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ และมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์การ หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต และหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. วางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายของการจัดองค์การและทฤษฎีองค์การได้
2. อธิบายประเภทขององค์การ (Types of Organization) และหลักการจัดการองค์การได้
3. เปรียบเทียบการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
4. ระบุลำดับขั้นวิธีการการจัดแผนงาน (Departmentation) ได้
5. บอกประโยชน์ของวิธีการมอบหมายงาน (Delegation) และอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงประเภทขององค์การ (Types of Organization) ได้
2. อธิบายความแตกต่างของการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
3. อธิบายรายละเอียดของแผนภูมิองค์การ (Organization Charts) ได้

ด้านเจตคติ

1. เห็นคุณค่าของควมมีวินัยในการทำงาน
2. เห็นความสำคัญของการพัฒนาตัวเองให้พร้อมในการเข้าไปอยู่ในองค์การ
3. ตระหนักในเรื่องการตรงต่อเวลา มีวินัย มีความรับผิดชอบ ละเอียดยรอบคอบ นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

- 5.1 เอกสารประกอบการเรียน
- 5.2 เครื่องพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- 5.3 กระดาษ A4 กระดาษชาร์ท

5.4 ปากกา ดินสอ ไม้บรรทัด

6.คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- 6.1 การปฏิบัติงานนักเรียนต้องศึกษาเอกสารอย่างครบถ้วนก่อนลงมือทำ
- 6.2 ระวังการคัดลอกจากผู้อื่น
- 6.3 การปฏิบัติงานให้ทำเป็นทีมด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 6.4 การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดอย่างสร้างสรรค์

7.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ 1

เรื่อง: งานทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดโครงสร้าง

จุดประสงค์

- 1.อธิบายแนวคิดของทฤษฎีองค์การได้
- 2.บอกประเภทของโครงสร้างองค์การได้
- 3.สามารถวิเคราะห์กระบวนการจัดโครงสร้างองค์การได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.ให้นักศึกษารวบรวมข้อมูลทฤษฎีองค์การและวิเคราะห์ลักษณะของทฤษฎีแต่ละประเภท
- 2.ให้นักศึกษาสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและเอกสารประกอบการเรียนตามหัวข้อที่ครูกำหนดให้
- 3.ให้นักเรียนลงมือทำในสมุดพร้อมอธิบาย
- 4.เมื่อนักศึกษาทำงานเสร็จตามหัวข้อที่กำหนดแล้วนำเสนอครู
- 5.ครูให้คำชี้แนะในรายละเอียดที่ไม่ครบตามเนื้อหาที่กำหนด

8.สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมิน

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10.เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

10.1 หนังสือเรียนรายวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ กัลยา สุตแดน

สำนักพิมพ์หนังสือเมืองไทย

11.1 รัตนา พานิชสาส์น. (2564). หลักการจัดการและโครงสร้างองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 1
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 2
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานประเภทขององค์การ และงานการแบ่งหน้าที่งานและการมอบหมายงาน		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

วางแผนการจัดการองค์การและปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักการ ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ และมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์การ หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต และหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. วางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

1. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 1 ส่งในชั่วโมง

2. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ 1 และกิจกรรมให้สมบูรณ์ส่งในครั้งต่อไป

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 1	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการณ์ทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1

2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1

3. ผลจากการปฏิบัติตามใบกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบความรู้ในการจัดองค์การ

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการจัดองค์การ

2. ทฤษฎีองค์การ
3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)
4. หลักการจัดองค์การ
5. กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)
6. การจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure)
7. การจัดแผนงาน (Department)
8. แผนภูมิองค์การ (Organization charts)
9. การมอบหมายงาน (Delegation)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายของการจัดองค์การและทฤษฎีองค์การได้
2. อธิบายประเภทขององค์การ (Types of Organization) และหลักการจัดองค์การได้
3. เปรียบเทียบการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
4. ระบุลำดับขั้นวิธีการการจัดแผนงาน (Departmentation) ได้
5. บอกประโยชน์ของวิธีการมอบหมายงาน (Delegation) และอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงประเภทขององค์การ (Types of Organization) ได้
2. อธิบายความแตกต่างของการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
3. อธิบายรายละเอียดของแผนภูมิองค์การ (Organization Charts) ได้

ด้านเจตคติ

1. เห็นคุณค่าของควมมีวินัยในการทำงาน
2. เห็นความสำคัญของการพัฒนาตัวเองให้พร้อมในการเข้าไปอยู่ในองค์การ
3. ตระหนักในเรื่องการตรงต่อเวลา มีวินัย มีความรับผิดชอบ ละเอียดยรอบคอบ นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5.สาระการเรียนรู้

แนวคิดสำคัญ

องค์การเป็นศูนย์รวมของกลุ่มบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใดล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลทุกระดับที่มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจในองค์การนั้นอย่างชัดเจนที่สุด ทั้งการจัดองค์การ กระบวนการจัดองค์การ เข้าใจในโครงสร้าง การจัดแผนงาน และสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การรู้จักและเข้าใจในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังที่ได้รับมอบหมายงาน ผู้บริหารก็ต้องมีความสามารถและเข้าใจในการมอบหมายงานเป็นอย่างดี

เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของการจัดการ

องค์การ คือ กลุ่มบุคคล แต่เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างใหญ่ และมีลักษณะเฉพาะที่มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยกลุ่มบุคคลนี้จะมีสิ่งยึดเหนี่ยวร่วมกัน และร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ องค์การจึงมีลักษณะดังนี้

- 1.1 องค์การเป็นรูปแบบของการรวมบุคคล
- 1.2 มีความสัมพันธ์ที่จะทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน
- 1.3 มีการแบ่งงาน จัดสรรหน้าที่ให้สมาชิกในองค์การ
- 1.4 มีโครงสร้างขององค์การในลักษณะของการบังคับบัญชา
- 1.5 มีการยอมรับในสังคม ตามระเบียบแบบแผน ประเพณี หรือกฎหมาย

2. ทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การอาจแบ่งได้เป็น 3 ทฤษฎีด้วยกันคือ

- 1.1 ทฤษฎีดั้งเดิม (Classical organization theory)
- 1.2 ทฤษฎีสสมัยใหม่ (Neo-Classical organization theory)
- 1.3 ทฤษฎีสสมัยปัจจุบัน (Modern organization theory)

3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)

ในการแบ่งประเภทขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายขององค์การว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งประเภทองค์การได้ ดังนี้

- 3.1 การแบ่งองค์การตามความต้องการของบุคคล
- 3.2 การจำแนกองค์การโดยยึดโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 แบบ
- 3.3 การแบ่งองค์การตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

4. หลักการจัดการองค์การ

หลักการจัดการองค์การ OSCAR ของ Henri Fayol มาจากคำว่า Objective, Specialization, Coordination, Authority และ Responsibility ซึ่ง Fayol ได้เขียนหลักของการจัดการองค์การไว้ 5 ข้อ เมื่อนำเอาตัวอักษรตัวแรกของคำทั้ง 5 มาเรียงต่อกัน จะทำให้สะกดได้คำว่า OSCAR สำหรับรายละเอียด ทั้ง 5 คำจะขอกล่าวไว้ใน " หลักในการจัดการองค์การที่ดี "

5. กระบวนการจัดการองค์การ (Process of Organizing)

ประกอบด้วย กระบวนการ 3 ขั้น ดังนี้

- 5.1 พิจารณาแยกประเภทงาน จัดกลุ่มงาน และออกแบบงานสำหรับผู้ทำงานแต่ละคน

(Identification of Work & Grouping Work)

- 5.2 ทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description & Delegation of Authority & Responsibility)

- 5.3 จัดวางความสัมพันธ์ (Establishment of Relationship)

6. การจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure)

การจัดโครงสร้างขององค์การมีหลายแบบ ซึ่งแต่ละแบบก็มีข้อดีข้อเสียในตัวของมันเอง ฉะนั้น การที่ผู้บริหารจะวางแผนในการจัดโครงสร้างนั้น อาจจะต้องพิจารณาจากหลาย ๆ ปัจจัยด้วยกัน อย่างไรก็ตามการจัดโครงสร้างขององค์การสามารถแบ่งแยกออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 5 ประเภทดังนี้

- 6.1 โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การทำงาน (Functional Organization Structure)
- 6.2 โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก (Line Organization Structure)

6.3 โครงสร้างองค์การแบบคณะที่ปรึกษา (Staff Organization Structure)

6.4 โครงสร้างองค์การแบบคณะกรรมการบริหาร (Committees Organization Structure)

6.5 โครงสร้างองค์การงานอนุกรม (Auxiliary)

7. การจัดแผนงาน (Department)

การจัดแผนงาน หมายถึง การรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยการรวมกิจกรรมที่คล้ายกัน และเหมาะสมที่จะนำมาปฏิบัติ ในกลุ่มเดียวกันเข้าไว้ด้วยกันเป็นกลุ่ม แผนก หรือหน่วยงาน

8. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)

ในการจัดองค์การจะสามารถจัดการได้อย่างเหมาะสม เมื่อมีการแบ่งงานกันตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทุกคนรู้จักงานและหน้าที่ของตน ปฏิบัติงานภายในขอบเขตที่องค์การมอบหมายมา แต่งานที่ดำเนินการจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารที่มีอำนาจในการมอบหมายอำนาจหน้าที่นั้นจะต้องกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานอีกด้วย

9. การมอบหมายงาน (Delegation)

การมอบหมายงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Assignment of Responsibility and Authority) หรือเป็นการกระจายงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Responsibility) และให้อำนาจในการตัดสินใจ (Authority) ภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ

6. กิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้ (สัปดาห์ที่ 1 จำนวน 3 ชั่วโมง)

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูแนะนำรายวิชา วิธีการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 1
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่อง การจัดองค์การ
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ การจัดองค์การ
7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ 1
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มปฏิบัติกิจกรรมเสนอแนะ
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัด

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูทบทวน ให้ข้อมูลย้อนกลับในหัวข้อในเรื่องการจัดองค์การ

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการจัดองค์การ
4. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

5. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อการจัดองค์การ
6. ครูให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรม ทำแบบทดสอบหลังเรียนและร่วมกันเฉลย

ขั้นสรุป

7. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียนและมอบหมายงาน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration) หน่วยที่ 1
2. กิจกรรมเสนอแนะและแบบฝึกหัดของหน่วยที่ 1
3. แบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 1
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

แหล่งการเรียนรู้

- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
- นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- ใบงานประเภทขององค์การ
- ใบงานการแบ่งหน้าที่และการมอบหมายงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

1. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 1 ส่งในชั่วโมง
2. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ 1 และกิจกรรมให้สมบูรณ์ส่งในครั้งต่อไป

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1
3. ผลจากการปฏิบัติตามใบกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 1	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 1
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาคือผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 1
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 2
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานประเภทขององค์การและงานการแบ่งหน้าที่งานและการมอบหมายงาน		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

วางแผนการจัดการองค์การและปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักการ ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ และมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการจัดองค์การ
2. ทฤษฎีองค์การ
3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)
4. หลักการจัดองค์การ
5. กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)
6. การจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure)
7. การจัดแผนงาน (Department)
8. แผนภูมิองค์การ (Organization charts)
9. การมอบหมายงาน (Delegation)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายของการจัดองค์การและทฤษฎีองค์การได้
2. อธิบายประเภทขององค์การ (Types of Organization) และหลักการจัดองค์การได้
3. เปรียบเทียบการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
4. ระบุลำดับขั้นวิธีการจัดแผนงาน (Departmentation) ได้
5. บอกประโยชน์ของวิธีการมอบหมายงาน (Delegation) และอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงประเภทขององค์การ (Types of Organization) ได้
2. อธิบายความแตกต่างของการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
3. อธิบายรายละเอียดของแผนภูมิองค์การ (Organization Charts) ได้

ด้านเจตคติ

1. เห็นคุณค่าของความมีวินัยในการทำงาน
2. เห็นความสำคัญของการพัฒนาตัวเองให้พร้อมในการเข้าไปอยู่ในองค์การ

3. ตระหนักในเรื่องการตรงต่อเวลา มีวินัย มีความรับผิดชอบ ละเอียดยรอบคอบ นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5. เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของการจัดองค์การ

องค์การ คือ กลุ่มบุคคล แต่เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างใหญ่ และมีลักษณะเฉพาะที่มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยกลุ่มบุคคลนี้จะมีสิ่งยึดเหนี่ยวร่วมกัน และร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ องค์การจึงมีลักษณะดังนี้

- 1.1 องค์การเป็นรูปแบบของการรวมบุคคล
- 1.2 มีความสัมพันธ์ที่จะทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน
- 1.3 มีการแบ่งงาน จัดสรรหน้าที่ให้สมาชิกในองค์การ
- 1.4 มีโครงสร้างขององค์การในลักษณะของการบังคับบัญชา
- 1.5 มีการยอมรับในสังคม ตามระเบียบแบบแผน ประเพณี หรือกฎหมาย

2. ทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การอาจแบ่งได้เป็น 3 ทฤษฎีด้วยกันคือ

- 1.1 ทฤษฎีดั้งเดิม (Classical organization theory)
- 1.2 ทฤษฎีสสมัยใหม่ (Neo-Classical organization theory)
- 1.3 ทฤษฎีสสมัยปัจจุบัน (Modern organization theory)

3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)

ในการแบ่งประเภทขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายขององค์การว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งประเภทองค์การได้ ดังนี้

- 3.1 การแบ่งองค์การตามความต้องการของบุคคล
- 3.2 การจำแนกองค์การโดยยึดโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 แบบ
- 3.3 การแบ่งองค์การตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

4. หลักการจัดองค์การ

หลักการจัดองค์การ OSCAR ของ Henri Fayol มาจากคำว่า Objective, Specialization, Coordination, Authority และ Responsibility ซึ่ง Fayol ได้เขียนหลักของการจัดองค์การไว้ 5 ข้อ เมื่อนำเอาตัวอักษรตัวแรกของคำทั้ง 5 มาเรียงต่อกัน จะทำให้สะกดได้คำว่า OSCAR สำหรับรายละเอียด ทั้ง 5 คำจะขอกล่าวไว้ใน " หลักในการจัดองค์การที่ดี "

5. กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)

ประกอบด้วย กระบวนการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 5.1 พิจารณาแยกประเภทงาน จัดกลุ่มงาน และออกแบบงานสำหรับผู้ทำงานแต่ละคน
(Identification of Work & Grouping Work)
- 5.2 ทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description & Delegation of Authority & Responsibility)
- 5.3 จัดวางความสัมพันธ์ (Establishment of Relationship)

6. การจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure)

การจัดโครงสร้างขององค์การมีหลายแบบ ซึ่งแต่ละแบบก็มีข้อดีข้อเสียในตัวของมันเอง ฉะนั้น การที่ผู้บริหารจะวางแผนในการจัดโครงสร้างนั้น อาจจะต้องพิจารณาจากหลาย ๆ ปัจจัยด้วยกัน อย่างไรก็ตามการจัดโครงสร้างขององค์การสามารถแบ่งแยกออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 5 ประเภทดังนี้

- 6.1 โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน (Functional Organization Structure)
- 6.2 โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก (Line Organization Structure)
- 6.3 โครงสร้างองค์การแบบคณะที่ปรึกษา (Staff Organization Structure)
- 6.4 โครงสร้างองค์การแบบคณะกรรมการบริหาร (Committees Organization Structure)
- 6.5 โครงสร้างองค์การงานอนุกรม (Auxiliary)

7. การจัดแผนงาน (Department)

การจัดแผนงาน หมายถึง การรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยการรวมกิจกรรมที่คล้ายกัน และเหมาะสมที่จะนำมาปฏิบัติ ในกลุ่มเดียวกันเข้าไว้ด้วยกันเป็นกลุ่ม แผนก หรือหน่วยงาน

8. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)

ในการจัดองค์การจะสามารถจัดการได้อย่างเหมาะสม เมื่อมีการแบ่งงานกันตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทุกคนรู้จักงานและหน้าที่ของตน ปฏิบัติงานภายในขอบเขตที่องค์การมอบหมายมา แต่งานที่ดำเนินการจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารที่มีอำนาจในการมอบหมายอำนาจหน้าที่นั้นจะต้องกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานอีกด้วย

9. การมอบหมายงาน (Delegation)

การมอบหมายงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Assignment of Responsibility and Authority) หรือเป็นการกระจายงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Responsibility) และให้อำนาจในการตัดสินใจ (Authority) ภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ

7. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

จงตอบคำถามต่อไปนี้

- 1) ให้ นศ.ค้นคว้าเกี่ยวกับ ทฤษฎีการจัดการองค์การและการตัดสินใจของผู้บริหาร
2. ทฤษฎีสัมัยใหม่ (Neo – Classical Theory of Organization)หมายถึงอะไร
3. ทฤษฎีสัมัยปัจจุบัน (Modern Theory of Organization)หมายถึงอะไร
4. ความหมายของการจัดการ (Defining management) หมายถึง
5. บทบาทของการจัดการ (Managerial roles)มีความสำคัญอย่างไร

7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบฝึกหัด

- 1) ให้ นศ.ค้นคว้าเกี่ยวกับ ทฤษฎีการจัดการองค์การและการตัดสินใจของผู้บริหาร

ทฤษฎีองค์การหมายถึงกรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่พรรณนาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และรวมถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนการ

ให้ข้อเสนอแนะว่าเราควรจะทำอย่างไรจึงจะทำให้องค์การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีการจัดการ ทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปของ องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในยุคศตวรรษที่21 ซึ่งต้องเผชิญกับ ปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีทำให้องค์การต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการ

เปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ เพื่อให้เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่

แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์การได้ถูกรวบรวม และคิดค้นอย่างมีรูปแบบ จนกลายเป็นทฤษฎี

เมื่อประมาณต้นศตวรรษที่ 20 ทฤษฎีเป็นเพียงนามธรรมที่อธิบาย และวิเคราะห์ถึงความจริง และ

ประสบการณ์ต่าง ๆ ของธรรมชาติที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว อย่างมีระบบและมีแบบแผนเชิง

วิทยาศาสตร์ว่า ถ้าทำ และหรือ เป็นอย่างนั้น ผลจะออกมาแบบนี้ (Ifthen) ซึ่งในลักษณะเช่นนี้ ทฤษฎีก็เปรียบเสมือนการคาดคะเนถึง ผลที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน จากระยะเวลาต้นศตวรรษที่ 20 จนถึงปัจจุบัน สามารถจำแนกแนวคิดและทฤษฎี องค์การออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ทฤษฎีสมัยดั้งเดิม (Classical Theory)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมได้เริ่มคิดค้น และก่อตั้งขึ้นเมื่อปลายศตวรรษที่ 19

จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปลายศตวรรษที่ 19 นี้ แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การก็

เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมซึ่งสภาพแวดล้อมของ

สังคมยุคนั้นเป็นสังคมอุตสาหกรรมทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมจึงมีโครงสร้างที่แน่นอนมีการกำหนดกฎเกณฑ์

และเวลาอย่างมีระเบียบแบบแผนมุ่งให้ผลผลิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effective and Efficient

Productivity) จากลักษณะดังกล่าว ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมจึงมีลักษณะที่มุ่งเน้น

เฉพาะความเป็นทางการความมีรูปแบบหรือรูปนัยขององค์การเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ผลผลิตสูง และรวดเร็ว

ของมนุษย์เหมือนเครื่องจักรกล(Mechanistic)กล่าวอีกนัยหนึ่งทฤษฎีองค์การสมัย มนุษย์ในเชิงจิตวิทยาสังคม

วิทยาและมนุษย์วิทยาทุกอย่างจะเป็นไปตามกฎเกณฑ์ตามกรอบและ โครงสร้างที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน

ปราศจากความยืดหยุ่น(Flexibility)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้นิยามที่จะสร้างองค์การขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการ เบื้องต้นทางด้าน

เศรษฐกิจขององค์การและสังคม นอกจากนั้นการที่มุ่งให้โครงสร้างองค์การทาง สังคมมีกรอบ มีรูปแบบก็เพื่อ

ความสะดวกในการบริหาร และปกครอง ดังได้กล่าวแล้วองค์การ

สมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นผลผลิตสูงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั่นเอง

หลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นองค์การที่มีรูปแบบ (Formal

Organization) ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานหลัก 4 ประการที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนขององค์การที่มีรูปแบบ ได้แก่ การแบ่ง

ระดับชั้นสายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน ช่วงการควบคุม และเอกภาพ ในการบริหารงาน

กลุ่มนักวิชาการ ที่มีบทบาทมากในทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมคือ Frederick Taylor ผู้เป็น

เจ้าตำรับการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) Max Weber เจ้าตำรับระบบราชการ

(Bureaucracy) Lyndall Urwick และ Luther Gulick

ผู้มีชื่อเสียงเรื่องทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงาน เป็นต้น

2. ทฤษฎีสมัยใหม่ (Neo – Classical Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม โดยพัฒนามาพร้อมกับวิชาการด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา การพัฒนาที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ.1910 และ 1920 ในระยะนี้ การศึกษาด้านปัจจัยมนุษย์เริ่มได้นำมาพิจารณา โดยมองเห็นความสำคัญและคุณค่าของมนุษย์ (Organistic) โดยเฉพาะการทดลองที่ Hawthorne ที่ดำเนินการตั้งแต่ ค.ศ. 1924 – 1932 ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญในการศึกษาทาง

พฤติกรรมศาสตร์ และในช่วงนี้เองแนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Movement) ได้รับพิจารณาในองค์การและขบวนการมนุษยสัมพันธ์นี้ได้มีการเคลื่อนไหวพัฒนาใน

ประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างเต็มที่ในระหว่าง ค.ศ.1940–1950 ความสนใจในการศึกษากลุ่มนอกแบบหรือกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Group) ที่แฝงเข้ามาในองค์การที่มีรูปแบบมีมากขึ้น ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่มุ่งให้ความสนใจด้านความต้องการ(needs)ของสมาชิกในองค์การเพิ่มขึ้น

สรุปได้ว่าทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ ให้ความสำคัญในด้านความรู้สึกของบุคคล ยอมรับถึงอิทธิพลทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน อาทิเช่น กลุ่มคนงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งมีความเชื่อว่าขบวนการมนุษยสัมพันธ์ จะให้ประโยชน์ในการผ่อนคลาย ความตายตัวในโครงสร้างขององค์การสมัยดั้งเดิมลง

บุคคลที่มีชื่อเสียงในทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ คือ Hugo Munsterberg เป็นผู้เริ่มต้นวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เขียนหนังสือชื่อ Psychology and Industrial Efficiency, Elton Mayo, Roethlisberger และ Dickson ได้ทำการศึกษาที่ฮอธอร์น (Howthorne Study) เป็นผู้บุกเบิกขบวนการมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Movement) นอกจากนั้นได้รับการสนับสนุนจากนักทฤษฎีมุขสัมพันธ์อีก เช่น McGregor และ Maslow เป็นต้น

3. ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันได้รับการพัฒนามาในช่วง ค.ศ. 1950 หรือก่อนหน้านั้นเล็กน้อย แนวการพัฒนาทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยังคงใช้ฐานแนวความคิดและหลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมและสมัยใหม่มาปรับปรุงพัฒนาโดยพยายามรวมหลักการทางวิทยาการหลายสาขาเข้ามาผสมผสาน ที่เรียกกันว่าสหวิทยาการ (Multidisciplinary Approach) เป็นการรวมกันของหลักการทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกันที่ เรียกว่า เศรษฐศาสตร์สังคม (Socioeconomic)

นักทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มีความคิดว่าทฤษฎีสมัยดั้งเดิมนั้น พิจารณาองค์การในลักษณะแคบไป โดยมีความเชื่อว่าองค์การอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่มากมาย ฉะนั้นควรเน้นการวิเคราะห์ และสังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การศึกษาองค์การที่ดีที่สุดควรจะเป็นวิธีการศึกษาวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ (System Analysis) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ มากมายทั้งภายในและภายนอกองค์การ ล้วนแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้างทั้งภายในและภายนอก องค์การล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้างและการจัดการองค์การทั้งสิ้น แนวความคิดเชิงระบบนี้ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐาน 5 ส่วน

1. สิ่งนำเข้า (Input)
2. กระบวนการ (Process)
3. สิ่งส่งออก (Output)

4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

5. สภาพแวดล้อม (Environment)

ดังนั้นองค์การในแนวความคิดนี้จึงต้องมีการปรับตัว (Adaptative) ตลอดเวลา เพราะตัวแปรต่างๆ มีลักษณะเปลี่ยนแปลง(dynamic)อยู่เสมอ

องค์การสมัยใหม่ (Modern organization)

การจัดการเกิดขึ้นในองค์การ และในมุมมองด้านการจัดการ องค์การหมายถึง การที่มีคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์การมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง
- 2) ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน
- 3) องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การ

ตามที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่าองค์การปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การในแบบเดิมกับ องค์การสมัยใหม่ก็มีความแตกต่างกัน เช่น การจัดการแบบคงเดิมกับแบบพลวัตร รูปแบบไม่ยืดหยุ่นกับแบบยืดหยุ่น การเน้นที่ตัวงานกับเน้นที่ทักษะ การมีสถานที่ทำงานและเวลา

ทำงานที่เฉพาะคงที่กับการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

องค์การแบบเดิมจะมีลักษณะการจัดการที่คงเดิมไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นบ้างก็เป็นในช่วงสั้นๆ แต่องค์การปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จะมีความคงที่บ้างเป็นช่วงสั้นๆ จึงมีการจัดการแบบพลวัตร สามารถปรับเปลี่ยน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา องค์การแบบเดิมมักมีการจัดแบบ

ไม่ยืดหยุ่น ส่วนในองค์การสมัยใหม่จะมีการจัดการที่ยืดหยุ่น กล่าวคือ ในองค์การสมัยใหม่จะไม่ยึดติดกับแนวทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ต้องให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติสามารถปรับเปลี่ยนได้ถ้าสถานการณ์แตกต่างไป

องค์การแบบเดิมลักษณะของงานจะคงที่ พนักงานแต่ละคนจะได้รับมอบหมายงานเฉพาะ และทำงานในกลุ่มเดิมไม่ค่อยเปลี่ยน แต่ในองค์การสมัยใหม่ พนักงานต้องเพิ่มศักยภาพของ

ตนเองที่จะเรียนรู้และสามารถทำงานที่เกี่ยวข้องได้รอบด้าน และมีการสับเปลี่ยนหน้าที่และกลุ่มงาน อยู่เป็นประจำ ตัวอย่างเช่น ในบริษัทผลิตรถยนต์ พนักงานในแผนกผลิต ต้องสามารถใช้งาน

เครื่องจักรที่ควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้ด้วย ซึ่งในคำบรรยายลักษณะงาน (job description) เดียวกันนี้เมื่อ 20 ปีก่อน ไม่มีการระบุไว้ ดังนั้นในองค์การสมัยใหม่จะพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มทักษะ

การทำงานได้หลากหลายมากขึ้นและในการพิจารณาค่าตอบแทนการทำงาน(compensation)ในองค์การสมัยใหม่มีแนวโน้มที่จะตอบแทนตามทักษะ(skillbased) ยิ่งมีความสามารถในการทำงาน

หลายอย่างมากขึ้นก็ได้ค่าตอบแทนมากขึ้นแทนการให้ค่าตอบแทนตามลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบ

องค์การแบบเดิม พนักงานจะทำงานในสถานที่ทำงานและเป็นเวลาที่แน่นอน แต่ในองค์การสมัยใหม่มีแนวโน้มที่

จะให้อิสระกับพนักงานในการทำงานที่ใดก็ได้เมื่อไรก็ได้ แต่ต้องได้ผลงานตามที่กำหนด เนื่องจากปัจจุบัน

เทคโนโลยีช่วยให้สามารถสื่อสารถึงกันได้ แม้ทำงานคนละแห่ง รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและโลกา

ภิวัตน์ ทำให้คนต้องทำงาน

	ใบงาน	หน่วยที่ 1
	รหัส 3000-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 2
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานประเภทขององค์การและงานการแบ่งหน้าที่งานและการมอบหมายงาน		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

วางแผนการจัดการองค์การและปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักการ ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ และมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการจัดองค์การ
2. ทฤษฎีองค์การ
3. ประเภทขององค์การ (Types of Organization)
4. หลักการจัดองค์การ
5. กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)
6. การจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure)
7. การจัดแผนงาน (Department)
8. แผนภูมิองค์การ (Organization charts)
9. การมอบหมายงาน (Delegation)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายของการจัดองค์การและทฤษฎีองค์การได้
2. อธิบายประเภทขององค์การ (Types of Organization) และหลักการจัดองค์การได้
3. เปรียบเทียบการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
4. ระบุลำดับขั้นวิธีการการจัดแผนงาน (Departmentation) ได้
5. บอกประโยชน์ของวิธีการมอบหมายงาน (Delegation) และอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ได้

ด้านทักษะ

1. แยกแยะประเภทขององค์การ (Types of Organization) ได้
2. อธิบายความแตกต่างของการจัดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ได้
3. อธิบายรายละเอียดของแผนภูมิองค์การ (Organization Charts) ได้

ด้านเจตคติ

1. เห็นคุณค่าของควมมีวินัยในการทำงาน
2. เห็นความสำคัญของการพัฒนาตัวเองให้พร้อมในการเข้าไปอยู่ในองค์กร
3. ตระหนักในเรื่องการตรงต่อเวลา มีวินัย มีความรับผิดชอบ ละเอียดยรอบคอบ นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

- 5.1 กระดาษฟุสแกรบ
- 5.2 ปากกาตราม้า 2 หัว

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

1. แบ่งผู้เรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 3-5 คน
2. ให้แต่ละกลุ่มสุมจับบัตรชื่อองค์กร เช่น
 - โรงเรียนเอกชน
 - บริษัทผลิอาหาร
 - มูลนิธิช่วยเหลือสัตว์
 - หน่วยงานราชการ

7. สรุปผลและอภิปราย

- 7.1 ผู้เรียนในกลุ่มร่วมแสดงความคิดเห็น
- 7.2 ครูผู้สอนเสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติม

8. การประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 1	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 1	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

- 9.1 หนังสือการจัดการองค์การ โครงสร้างและความสัมพันธ์ขององค์การ
เสาวลักษณ์ โกศล กิตติ อัมพร ผู้แต่ง
- 9.2 หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 2
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 3
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและวัฒนธรรมองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การและออกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพภาพในองค์การได้ถูกต้องตามหลักการด้วยความรับผิดชอบรอบคอบ และมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์การ หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต และหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. วางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 2

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 2	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 2	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 2	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 2
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 2
- ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบความรู้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
2. พฤติกรรมองค์กร
3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร
4. ความหมายของพฤติกรรมองค์กร
5. ความสำคัญของพฤติกรรมองค์กร

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
2. อธิบายความหมายของพฤติกรรมองค์กรได้
3. แจกแจงแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรได้
4. อธิบายความสำคัญของพฤติกรรมองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. บอกความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้
2. อธิบายพฤติกรรมองค์กรได้
3. บอกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5.สาระการเรียนรู้

เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร คือ ความต้องการที่จะให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นในอนาคต โดยใช้ความรู้ทางด้านการบริหารและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประยุกต์เป็นหลัก และทิศทางที่ก้าวหน้าขององค์กรในอนาคต เป็นระบบที่องค์กรได้จัดรูปแบบให้อำนาจต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสร้างกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร

2. พฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ เป็นการศึกษาการกระทำของบุคคลในองค์การและผลกระทบของพฤติกรรมต่อการแสดงออกขององค์การ พฤติกรรมองค์การจะเกิดจากวิชาต่าง ๆ โดยมีพื้นฐานของการวิจัยเป็นกรอบในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา การศึกษาพฤติกรรมองค์การ จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การและความเปลี่ยนแปลงต่อความอยู่รอดขององค์การในอนาคต ส่งผลให้บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและสามารถนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมองค์การมีความจำเป็นที่เราจะต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ” (Human Behavior in Organization) และ “พฤติกรรมองค์การ” (Organization Behavior) เสียก่อนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

4. ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ คือ การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ ทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม

5. ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

ผู้บริหารในยุคแรก ๆ มองบุคคลว่า เป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า วิธี การให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์การ อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งการศึกษาดังกล่าว มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การสามารถสัมฤทธิ์ผลได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารที่มีอำนาจในการมอบหมายอำนาจหน้าที่นั้นจะต้องกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานอีกด้วย

6. กิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูชานชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียนหน่วยที่ 2
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ 2

8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน

9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและกิจกรรม

10. ครูให้ผู้เรียนทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 2

ขั้นสรุป

11. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration) หน่วยที่ 2

2. แบบฝึกหัดหน่วยที่ 2

3. แบบทดสอบและแบบประเมินพฤติกรรมหน่วยที่ 2

4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

แหล่งการเรียนรู้

● ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย

● นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 2

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 2

2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 2

3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 2	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 2	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 2	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 2
2. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 2
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 2
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาคือส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 2
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 3
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและวัฒนธรรมองค์การ	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๐ ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การและออกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพภาพในองค์การได้ถูกต้องตามหลักการด้วยความรับผิดชอบรอบคอบ และมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์การ หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต และหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. วางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ

2. พฤติกรรมองค์การ

3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

4. ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

5. ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ

2. อธิบายความหมายของพฤติกรรมองค์การได้

3. แจกแจงแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การได้

4. อธิบายความสำคัญของพฤติกรรมองค์การได้

ด้านทักษะ

1. บอกความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การได้

2. อธิบายพฤติกรรมองค์การได้

3. บอกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5.สาระการเรียนรู้

เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร คือ ความต้องการที่จะให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นในอนาคต โดยใช้ความรู้ทางด้านการบริหารและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประยุกต์เป็นหลัก และทิศทางที่ก้าวหน้าขององค์กรในอนาคต เป็นระบบที่องค์กรได้จัดรูปแบบให้อีกอำนาจต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสร้างกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร

2. พฤติกรรมองค์กร

พฤติกรรมองค์กร เป็นการศึกษาการกระทำของบุคคลในองค์กรและผลกระทบของพฤติกรรมต่อการแสดงออกขององค์กร พฤติกรรมองค์กรจะเกิดจากวิชาต่าง ๆ โดยมีพื้นฐานของการวิจัยเป็นกรอบในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา การศึกษาพฤติกรรมองค์กร จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรและความเปลี่ยนแปลงต่อความอยู่รอดขององค์กรในอนาคต ส่งผลให้บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมองค์กรมีความจำเป็นที่เราจะต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร” (Human Behavior in Organization) และ “พฤติกรรมองค์กร” (Organization Behavior) เสียก่อนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

4. ความหมายของพฤติกรรมองค์กร

พฤติกรรมองค์กร คือ การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม

5. ความสำคัญของพฤติกรรมองค์กร

ผู้บริหารในยุคแรก ๆ มองบุคคลว่า เป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า วิธี การให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์กร ซึ่งการศึกษาดังกล่าว มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการ

บริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กรสามารถสัมฤทธิ์ผลได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารที่มีอำนาจในการมอบหมายอำนาจหน้าที่นั้นจะต้องกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานอีกด้วย

6.แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดท้ายบท

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. เกณฑ์วัดการบริหารประสิทธิภาพ โดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน (The Strategic Constituencies Approach) คืออะไร อธิบาย
2. คำว่า ประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไร อธิบาย
3. คุณลักษณะสำคัญของระบบ TQM มีอะไรบ้าง อธิบาย
4. วงจร PDCA มีองค์ประกอบที่สำคัญอะไรบ้าง
5. คุณลักษณะนิสัยแห่งคุณภาพมีกี่ประการ อะไรบ้าง

7. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือเมืองไทย

8.ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด

1. เกณฑ์วัดการบริหารประสิทธิภาพ โดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน (The Strategic Constituencies Approach) คืออะไร อธิบายวิธีการบริหารประสิทธิภาพขององค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของส่วนต่างๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อม โดยในเวลาเดียวกัน องค์กรเองจะอยู่รอดต่อไปก็ต้องอาศัยการสนับสนุนจากส่วนต่างๆ เช่นกัน ซึ่งจะมองเฉพาะสภาพแวดล้อมที่อยู่ มีผลกระทบต่อความอยู่รอดขององค์กร

2. คำว่า ประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไร อธิบาย

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินงานให้ก้าวหน้าต่อไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงาน ว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้นในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

3. คุณลักษณะสำคัญของระบบ TQM มีอะไรบ้าง อธิบาย

- 3.1 ทุกคนมีส่วนร่วมตั้งแต่ประธานบริษัทลงมาถึงพนักงานระดับล่าง
- 3.2 มีการปฏิบัติในทุกๆ ขั้นตอนของการทำธุรกิจ
- 3.3 ให้ความสำคัญต่อปรัชญา และวิธีการแก้ไขปัญหาแบบควบคุมคุณภาพ
- 3.4 ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือและวิธีปฏิบัติแบบควบคุมคุณภาพ

4. วงจร PDCA มีองค์ประกอบที่สำคัญอะไรบ้าง

การเขียนแผนงาน (Plan)

การนำแผนงานไปปฏิบัติ (Do)

การตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Check)

การแก้ไขข้อบกพร่อง (Act)

5 .คุณลักษณะนิสัยแห่งคุณภาพมีกี่ประการ อะไรบ้าง

5.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย 5.2 การทำงานเป็นทีม

5.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 5.4 การมุ่งที่กระบวนการ

5.5 การศึกษาและฝึกอบรม

	ใบงานที่ 1	หน่วยที่ 2
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 3
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและวัฒนธรรมองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การและออกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพภาพในองค์การได้ถูกต้องตามหลักการด้วยความรับผิดชอบรอบคอบและมีวินัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์การ หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต และหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. วางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ
2. พฤติกรรมองค์การ
3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ
4. ความหมายของพฤติกรรมองค์การ
5. ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ
2. อธิบายความหมายของพฤติกรรมองค์การได้
3. แจกแจงแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การได้
4. อธิบายความสำคัญของพฤติกรรมองค์การได้

ด้านทักษะ

1. บอกความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การได้
2. อธิบายพฤติกรรมองค์การได้
3. บอกแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์การ

2. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

- 5.1 เอกสารประกอบการเรียน
- 5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- 5.3 กระดาษ A4 , กระดาษชาร์ต
- 5.4 ปากกา ดินสอ ไม้บรรทัด

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- 6.1 การปฏิบัติงานโดยนักเรียนศึกษาเอกสารอย่างครบถ้วนก่อนลงมือทำ
- 6.2 ระวังการคัดลอกคำตอบจากผู้อื่น
- 6.3 การปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 6.4 การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดอย่างสร้างสรรค์

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ 1

ชื่อเรื่อง งานการออกแบบของวัฒนธรรมองค์กร

จุดประสงค์

1. เข้าใจความหมายของวัฒนธรรมองค์กร
2. วิเคราะห์องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร
3. ออกแบบวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

ขั้นตอนการดำเนินงาน

คำชี้แจง

1. ให้นักเรียนออกแบบวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้ข้อมูลสมมติขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง พร้อมอธิบายลักษณะเด่นของวัฒนธรรมที่ออกแบบ
2. เมื่อนักเรียนทำงานเสร็จตามหัวข้อที่กำหนดแล้วให้นำส่งครู
3. ครูให้คำชี้แนะในรายละเอียดที่ไม่ครบตามเนื้อหาในหัวข้อที่กำหนด

8. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

10.1 หนังสือเรียนรายวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

10.2 หนังสือเรียน การจัดการองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 2
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 4
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและ วัฒนธรรมองค์การ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานการออกแบบของวัฒนธรรมองค์การ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

พัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การ และจัดกิจกรรมพัฒนาวัฒนธรรมองค์การตาม หลักการจัดการองค์การ และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การด้วยความมุ่งมั่น

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ เพื่อวางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบก่อนเรียนหน่วยที่ 2

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 2	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 2	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 2	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 3
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 2
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. บอกความหมายของวัฒนธรรมองค์การได้อย่างถูกต้อง
2. อธิบายความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การได้
3. บอกประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การได้
4. อธิบายองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การได้
5. บอกลักษณะของวัฒนธรรมที่ทำให้องค์การเกิดประสิทธิผลได้
6. บอกปัจจัยที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การได้
7. แยกแยะวัฒนธรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การได้
8. อธิบายวัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การได้

2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ
2. ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ
3. ประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การ
4. องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ
5. การสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การ
6. ลักษณะของวัฒนธรรมที่ทำให้องค์การเกิดประสิทธิผล
7. วัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การ
8. การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง
9. ปัจจัยที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ
10. วัฒนธรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายของวัฒนธรรมองค์การได้อย่างถูกต้อง
2. อธิบายความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การได้
3. บอกประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การได้
4. อธิบายองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การได้
5. บอกลักษณะของวัฒนธรรมที่ทำให้องค์การเกิดประสิทธิผลได้
6. บอกปัจจัยที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การได้
7. แยกแยะวัฒนธรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การได้
8. อธิบายวัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การได้

ด้านทักษะ

1. สร้างมนุษยสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ประยุกต์ใช้การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็งได้

ด้านเจตคติ

1. เป็นผู้ มีความสุขุมรอบคอบ ช่างสังเกตและรู้จักคิด
2. มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ
3. มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การได้

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็งได้อย่างถูกต้อง

5.สาระการเรียนรู้

เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ (Organizational culture) หรือ วัฒนธรรมบริษัท (Corporate culture) หมายถึง แนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในองค์การ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

2. ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

ความสำคัญของวัฒนธรรมต่อองค์การ มี 3 ประการคือ

- 2.1 วัฒนธรรมองค์การสามารถกำหนดรูปแบบพฤติกรรมขององค์การได้
- 2.2 รูปแบบพฤติกรรมองค์การที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์การอาจเป็นได้ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรืออุปสรรค

ต่อการดำเนินงานขององค์การ

2.3 จากผลงานการศึกษาของ พอล เบท และ เอ็มอีพี สลิคแมน (Paul Bate and M.E.P. Seligman) พบว่าวัฒนธรรมจะมีอำนาจชักนำให้เกิดภาวการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ ได้

3. ประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การ

- 3.1 ช่วยในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอก (External adaptation)
- 3.2 ช่วยในการประสมประสานภายใน (Internal integration)
- 3.3 วัฒนธรรมองค์การคือ สิ่งที่หล่อหลอมให้คนในองค์กรมีและเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน
- 3.4 วัฒนธรรมองค์การช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้โดยง่าย
- 3.5 วัฒนธรรมองค์การ เป็นสัญลักษณ์ อย่างหนึ่งของขององค์กร

4. องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การแต่ละแห่งก็มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์หรือทิศทางของบริษัท ตัวอย่างเช่น ในบริษัทขนาดใหญ่ที่มีการร่วมทุนกับบริษัทข้ามชาติ มีเป้าหมายองค์กรที่จะเป็นผู้นำในด้านใดด้านหนึ่งในระดับนานาชาติ อาจจะต้องกำหนดวัฒนธรรมองค์การให้พนักงานในองค์กรพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ ตลอดเวลา และส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับพนักงานอย่างเต็มที่

5. การสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การ

การสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การก็เหมือนกับการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อขายให้กับลูกค้า แต่แตกต่างกันที่กระบวนการของการสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์การคือ กระบวนการที่แท้จริงในการเชื่อมโยงค่านิยมเชิงกลยุทธ์ (Strategy Values) กับค่านิยมทางวัฒนธรรม (Cultural Values) กระบวนการของการสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การมี 5 ขั้นตอน

6. ลักษณะของวัฒนธรรมที่ทำให้องค์การเกิดประสิทธิผล

วัฒนธรรมองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์การเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด

6.1 การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์การ

6.2 การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ

6.3 การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่ประสานกันและสามารถคาดการณ์พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

6.4 มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

7. วัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การ

วัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การ คือ สิ่งที่หล่อหลอมให้คนในองค์กรมีและเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน

8. การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง

องค์การถูกก่อตั้งขึ้นมาโดยกลุ่มบุคคลและมีการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความหมายในกิจกรรมต่างๆ วัฒนธรรมองค์การคือ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ ค่านิยม และบรรยากาศที่สร้างได้ “ เป็นวิถีทางที่กระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุความสำเร็จ ”

9. ปัจจัยที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ

ปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ที่มีส่วนช่วยในการสร้างหลักฐานและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมองค์การ คือ บทบาทของผู้ก่อตั้ง และการขัดเกลาทางสังคม

10. วัฒนธรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ

วัฒนธรรมองค์การที่สามารถนำพาองค์การสู่ความสำเร็จ โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยทางพฤติกรรมของผู้บริหารหรือผู้นำ

6. กิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้ ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูทวนชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 3
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องวัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture)
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย และถาม-ตอบในหัวข้อวัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture)
7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ 3
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและกิจกรรม
10. ครูให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 3

ขั้นสรุป

11. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration) หน่วยที่ 3
2. แบบฝึกหัดของหน่วยที่ 3
3. แบบทดสอบและแบบประเมินพฤติกรรม หน่วยที่ 3
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

แหล่งการเรียนรู้

- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
- นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบก่อนเรียนหน่วยที่ 3

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 3
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 3
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 2
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 5
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและ วัฒนธรรมองค์การ	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๐ ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานออกแบบของวัฒนธรรมองค์การ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

พัฒนานตนเองและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การ และจัดกิจกรรมพัฒนาวัฒนธรรมองค์การตาม หลักการจัดการองค์การ และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การด้วยความมุ่งมั่น

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ เพื่อวางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ
2. ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ
3. ประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การ
4. องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ
5. การสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การ
6. ลักษณะของวัฒนธรรมที่ทำให้้องค์การเกิดประสิทธิผล
7. วัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การ
8. การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง
9. ปัจจัยที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ
10. วัฒนธรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายของวัฒนธรรมองค์การได้อย่างถูกต้อง
2. อธิบายความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การได้
3. บอกประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การได้
4. อธิบายองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การได้
5. บอกลักษณะของวัฒนธรรมที่ทำให้้องค์การเกิดประสิทธิผลได้
6. บอกปัจจัยที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การได้
7. แยกแยะวัฒนธรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การได้

8. อธิบายวัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การได้

ด้านทักษะ

1. สร้างมนุษยสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ประยุกต์ใช้การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็งได้

ด้านเจตคติ

1. เป็นผู้ มีความสุขุมรอบคอบ ช่างสังเกตและรู้จักคิด
2. มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ
3. มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การได้

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็งได้อย่างถูกต้อง

5.สาระการเรียนรู้

เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ (Organizational culture) หรือ วัฒนธรรมบริษัท (Corporate culture) หมายถึง แนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในเรื่องการ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

2. ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ มี 3 ประการคือ

- 2.1 วัฒนธรรมองค์การสามารถกำหนดรูปแบบพฤติกรรมขององค์การได้
- 2.2 รูปแบบพฤติกรรมองค์การที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์การอาจเป็นได้ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์การ

2.3 จากผลงานการศึกษาของ พอล เบท และ เอ็มอีพี สลิคแมน (Paul Bate and M.E.P. Seligman) พบว่าวัฒนธรรมจะมีอำนาจชักนำให้เกิดภาวะการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ ได้

3. ประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การ

- 3.1 ช่วยในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอก (External adaptation)
- 3.2 ช่วยในการประสมประสานภายใน (Internal integration)
- 3.3 วัฒนธรรมองค์การคือ สิ่งที่หล่อหลอมให้คนในองค์กรมีและเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน
- 3.4 วัฒนธรรมองค์การช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้โดยง่าย
- 3.5 วัฒนธรรมองค์การ เป็นสัญลักษณ์ อย่างหนึ่งของขององค์กร

4. องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การแต่ละแห่งก็มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์หรือทิศทางของบริษัท ตัวอย่างเช่น ในบริษัทขนาดใหญ่ที่มีการร่วมทุนกับบริษัทข้ามชาติ มีเป้าหมายองค์กรที่จะเป็นผู้นำในด้านใด

ด้านหนึ่งในระดับนานาชาติ อาจจะต้องกำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานในองค์กรพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ ตลอดเวลา และส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับพนักงานอย่างเต็มที่

5. การสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การ

การสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การก็เหมือนกับการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อขายให้กับลูกค้า แต่แตกต่างกันที่กระบวนการของการสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์การคือ กระบวนการที่แท้จริงในการเชื่อมโยงค่านิยมเชิงกลยุทธ์ (Strategy Values) กับค่านิยมทางวัฒนธรรม (Cultural Values) กระบวนการของการสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การมี 5 ขั้นตอน

6. ลักษณะของวัฒนธรรมที่ทำให้องค์การเกิดประสิทธิผล

วัฒนธรรมองค์การจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์การเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด

6.1 การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์การ

6.2 การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ

6.3 การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่ประสานกันและสามารถคาดการณ์พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

6.4 มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

7. วัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การ

วัฒนธรรมองค์การกับการบริหารองค์การ คือ สิ่งที่หล่อหลอมให้คนในองค์กรมีและเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน

8. การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง

องค์การถูกก่อตั้งขึ้นมาโดยกลุ่มบุคคลและมีการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความหมายในกิจกรรมต่างๆ วัฒนธรรมองค์การคือ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ ค่านิยม และบรรยากาศที่สร้างได้ “ เป็นวิถีทางที่กระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุความสำเร็จ ”

9. ปัจจัยที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ

ปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ที่มีส่วนช่วยในการสร้างหลักฐานและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมองค์การ คือ บทบาทของผู้ก่อตั้ง และการขัดเกลาทางสังคม

10. วัฒนธรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ

วัฒนธรรมองค์การที่สามารถนำพาองค์การสู่ความสำเร็จ โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยทางพฤติกรรมของผู้บริหารหรือผู้นำ

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัด	
1. องค์การตามความหมายของนักวิชาการ หมายถึง	(1 คะแนน)
2. ลักษณะขององค์การประกอบด้วย.....	(6 คะแนน)
3. ความหมายขององค์การตามความหมายที่ธงชัย สันติวงษ์ ให้ไว้คือ.....	(1 คะแนน)
4. การจัดองค์การ หมายถึง.....	(1 คะแนน)

7.เอกสารอ้างอิง

- 1.หนังสือวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพในองค์การ ศูนย์หนังสือเมืองไทย
2. ประเวศ วะสี. (2543). วัฒนธรรมองค์การ: หัวใจของการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สุขภาพใจ.
- 3.พิพัฒน์ เอกภพพันธ์. (2557). การพัฒนาองค์การและการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. ประเวศ วะสี (2543). วัฒนธรรมองค์การ: หัวใจของการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภาพใจ.
2. หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่.....3.....
	รหัสวิชา 30001-1002	สอนครั้งที่.....5.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการสื่อสารกับการบริการองค์การและ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	ทฤษฎี ...3...ชม.
	ชื่อเรื่อง/ งานการสร้างวัฒนธรรมองค์การและองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรม และงานสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง	ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมในองค์กรได้หลายรูปแบบ และมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารงาน
คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การ
2. ใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงาน

คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

1. ให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมเสนอแนะ
2. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 4

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 3	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 3	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 3	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 3
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 3
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กิจกรรมใบงาน

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการสื่อสาร
2. ความสำคัญของการสื่อสาร
3. ความจำเป็นต้องมีการสื่อสารขององค์กร
4. กระบวนการสื่อสารในองค์กร
5. เส้นทางการสื่อสารในองค์กร
6. หลักการสื่อสารในองค์กร
7. อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร
8. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการสื่อสารได้
2. จำแนกกระบวนการของการสื่อสารได้
3. อธิบายเส้นทางการสื่อสารได้
4. แยกแยะอุปสรรคปัญหาของการสื่อสารได้
5. อธิบายหลักการสื่อสารในองค์กรได้
6. พิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารได้
7. วิเคราะห์หลักการสื่อสารในองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติการสื่อสารหลากหลายรูปแบบต่าง ๆ ได้
3. ให้ความร่วมมือเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. แสดงออกเรื่องการสื่อสารอย่างพอดี
2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. เห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กร
4. มีจิตสำนึกสาธารณะ และมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

5. การเรียนรู้

เนื้อหาสาระ

การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องพิจารณาหลายด้าน เช่น ค่านิยม, วิสัยทัศน์, การสื่อสาร, และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร:

1. ค่านิยมและวิสัยทัศน์:

กำหนดค่านิยมหลัก, พันธกิจ, และวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และสร้างความเข้าใจร่วมกัน

2. การสร้างความมีส่วนร่วม:

ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

3. การสื่อสาร:

สร้างช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างและทั่วถึง เพื่อให้พนักงานรับทราบข้อมูลข่าวสาร และแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

4. การให้รางวัลและการชื่นชม:

ให้รางวัลและชื่นชมพนักงานที่สร้างผลงานดีเด่น เพื่อเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

5. การเรียนรู้และการพัฒนา:

ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะ

6. ความยืดหยุ่นและปรับตัว:

วัฒนธรรมองค์กรที่ดีควรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้

7. การมีส่วนร่วมกับชุมชน:

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและสังคมภายนอก เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง

กำหนดเป้าหมายและค่านิยมให้ชัดเจน:

เพื่อให้พนักงานเข้าใจและมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ:

ส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรม

ผู้นำต้องเป็นแบบอย่างที่ดี:

ผู้นำต้องแสดงให้เห็นถึงค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน

สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีความสุขในการทำงาน

ประเมินและปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ:

เพื่อให้วัฒนธรรมองค์กรมีความทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อให้ องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูทวนชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์กร
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย และถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายของการสื่อสาร ความสำคัญของการสื่อสาร ความ จำเป็นต้องมีการสื่อสารขององค์กร และกระบวนการสื่อสารในองค์กร

7. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
8. ครูให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมเสนอแนะ

ขั้นสรุป

9. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนรู้ / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)
2. กิจกรรมเสนอแนะและแบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบและแบบประเมินพฤติกรรม
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัยฯ ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

แหล่งการเรียนรู้

- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
- นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

1. ให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมเสนอแนะ
2. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 4

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบสังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม
3. แบบฝึกหัด
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไข้ปัญหา

1) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

2) แนวทางแก้ไข้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 3
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 5
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการสื่อสารกับการบริการองค์การและ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานการสร้างวัฒนธรรมองค์การและองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรม และงานสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมในองค์กรได้หลายรูปแบบ และมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารงาน
คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การ
2. ใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงาน

คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการสื่อสาร
2. ความสำคัญของการสื่อสาร
3. ความจำเป็นต่อการสื่อสารขององค์การ
4. กระบวนการสื่อสารในองค์การ
5. เส้นทางการสื่อสารในองค์การ
6. หลักการสื่อสารในองค์การ
7. อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การ
8. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการสื่อสารได้
2. จำแนกกระบวนการของการสื่อสารได้
3. อธิบายเส้นทางการสื่อสารได้
4. แยกแยะอุปสรรคปัญหาของการสื่อสารได้
5. อธิบายหลักการสื่อสารในองค์การได้
6. พิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารได้
7. วิเคราะห์หลักการสื่อสารในองค์การได้

ด้านทักษะ

1. สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติการสื่อสารหลากหลายรูปแบบต่าง ๆ ได้
3. ให้ความร่วมมือเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. แสดงออกเรื่องการสื่อสารอย่างพอดี
2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. เห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กร
4. มีจิตสำนึกสาธารณะ และมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

5.สาระการเรียนรู้

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) คือ แบบแผนของค่านิยม (values), ความเชื่อ (beliefs), พฤติกรรม (behaviors), และบรรทัดฐาน (norms) ที่สมาชิกในองค์การยึดถือร่วมกัน ซึ่งส่งผลต่อวิธีการทำงาน การตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อ: วิธีคิดและการสื่อสารความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การสร้างอัตลักษณ์องค์กร (Organizational Identity) เป็นแนวทางในการตัดสินใจสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของพนักงานสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีต่อภายนอกส่งเสริมนวัตกรรมหรือการปรับตัวเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง

งานการสร้างวัฒนธรรมองค์การ (Culture Building)

1. วิเคราะห์วัฒนธรรมปัจจุบัน

สำรวจสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ เช่น ความรวดเร็ว ความสำเร็จ หรือความปลอดภัยใช้แบบสอบถามหรือสัมภาษณ์พนักงาน

2. กำหนดวัฒนธรรมที่ต้องการสร้าง

ต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์องค์กรเช่น เน้นความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม หรือความรับผิดชอบต่อ

3. ปลุกฝังวัฒนธรรม

ให้ผู้นำแสดงแบบอย่างที่ดีสื่อสารค่านิยมผ่านกิจกรรม คำขวัญ วิดีโอ และสื่อภายในปรับระบบรางวัล การประเมินผลให้สอดคล้องกับค่านิยม

4. ติดตามและประเมินผล

วัดผลผ่านดัชนีความผูกพัน ความพึงพอใจ หรือผลลัพธ์ทางธุรกิจรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงวัฒนธรรมให้ดีขึ้น

องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

องค์ประกอบ	คำอธิบาย
1. ค่านิยม (Core Values)	หลักความเชื่อที่องค์กรยึดมั่น เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ
2. ความเชื่อร่วม (Shared Beliefs)	สิ่งที่สมาชิกในองค์กรเห็นว่าถูกต้อง เหมาะสม เช่น “ลูกค้าต้องมาก่อน”
3. บรรทัดฐาน (Norms)	กฎหรือแบบแผนพฤติกรรมที่คาดหวัง เช่น การเคารพเวลา
4. พิธีกรรม/สัญลักษณ์ (Rituals & Symbols)	เช่น เครื่องแบบ การประชุมเช้า การเฉลิมฉลองพนักงานดีเด่น
5. ผู้นำ (Leadership)	ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการแสดงและถ่ายทอดวัฒนธรรม
6. เรื่องเล่าและตำนาน (Stories & Myths)	เรื่องราวที่ถ่ายทอดค่านิยม เช่น ความเสียสละของผู้ก่อตั้งองค์กร

6. แบบฝึกหัด

แบบฝึกหัด

คำสั่ง: ตอบคำถามโดยใช้ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการวิเคราะห์
จงอธิบายความหมายของ “วัฒนธรรมองค์กร” ด้วยภาษาของตนเอง พร้อมยกตัวอย่างประกอบ 1 ตัวอย่าง

.....

.....

คุณคิดว่า “ผู้นำ” มีบทบาทสำคัญอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี?

ตอนที่ 2: กิจกรรมวิเคราะห์กรณีศึกษา (Case Study)

คำสั่ง: อ่านกรณีศึกษาแล้วตอบคำถามท้ายเรื่อง

กรณีศึกษา:

บริษัท A เป็นบริษัทเทคโนโลยีขนาดกลางที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่พนักงานเริ่มรู้สึกถึงความตึงเครียดสูง การแข่งขันกันภายในรุนแรง และขาดความร่วมมือระหว่างแผนก ผู้บริหารจึงต้องการสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่เน้น “การทำงานร่วมกัน” และ “ความไว้วางใจ”

คำถาม:

1. จากปัญหาข้างต้น จงระบุค่านิยม (Core Values) อย่างน้อย 2 ข้อที่ควรปลูกฝังในองค์กรนี้

.....

คุณจะแนะนำวิธีใดบ้างเพื่อให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่สะท้อนค่านิยมดังกล่าว

.....

7. เอกสารอ้างอิง

1. หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือเมืองไทย
2. พิชญ อุตร. (2562). พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
3. ทิพวัลย์ เจนจรัสกุล. (2561). การจัดการองค์การและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

8. ภาคผนวก

เฉลยแบบฝึกหัด

**เรื่อง งานการสร้างวัฒนธรรมองค์การและองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรม
และงานสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง**

อธิบายความหมายของ “วัฒนธรรมองค์การ” พร้อมยกตัวอย่าง

“วัฒนธรรมองค์การหมายถึงแนวคิด ค่านิยม และพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรยึดถือร่วมกัน ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการทำงาน เช่น บริษัทที่มีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม จะส่งเสริมให้พนักงานช่วยเหลือกันและสื่อสารกันอย่างเปิดเผย”

บทบาทของผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ

“ผู้นำเป็นแบบอย่างสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ เพราะพฤติกรรมของผู้นำส่งผลโดยตรงต่อพนักงาน หากผู้นำให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา หรือความคิดสร้างสรรค์ พนักงานก็จะเรียนรู้และปฏิบัติตามแนวทางนั้นได้ง่ายขึ้น”

กิจกรรมวิเคราะห์กรณีศึกษา

ค่านิยมที่ควรปลูกฝังในกรณีศึกษา

ความร่วมมือ (Collaboration)

ความไว้วางใจ (Trust)

การเคารพซึ่งกันและกัน (Mutual Respect)

แนวทางการปลูกฝังค่านิยมในองค์กร

จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์หรือ Team Building

ผู้นำควรแสดงพฤติกรรมทำให้เกียรติและเปิดใจรับฟัง

ปรับระบบประเมินผลงานให้รวมการทำงานเป็นทีมเป็นเกณฑ์หนึ่ง

สื่อสารค่านิยมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว ป้าย หรือเว็บไซต์ภายใน

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่.....3.....
	รหัสวิชา 30001-1002	สอนครั้งที่.....6.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการสื่อสารกับการบริการองค์การและ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	ทฤษฎี3...ชม.
	ชื่อเรื่อง/ งานการสื่อสารกับการบริการจัดการองค์การและงานการสื่อสารใน องค์การให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ	ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมในองค์กรได้หลายรูปแบบ และมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารงาน
คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การ
2. ใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงาน

คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

1. ให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมเสนอแนะ
2. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 4

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) หน่วยที่ 3	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดในหน่วยที่ 3	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 3	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัดในหน่วยที่ 3
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หน่วยที่ 3
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กิจกรรมใบงาน

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการสื่อสาร
2. ความสำคัญของการสื่อสาร
3. ความจำเป็นต่อการสื่อสารขององค์กร
4. กระบวนการสื่อสารในองค์กร
5. เส้นทางการสื่อสารในองค์กร
6. หลักการสื่อสารในองค์กร
7. อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร
8. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการสื่อสารได้
2. จำแนกกระบวนการของการสื่อสารได้
3. อธิบายเส้นทางการสื่อสารได้
4. แยกแยะอุปสรรคปัญหาของการสื่อสารได้
5. อธิบายหลักการสื่อสารในองค์กรได้
6. พิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารได้
7. วิเคราะห์หลักการสื่อสารในองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติการสื่อสารหลากหลายรูปแบบต่าง ๆ ได้
3. ให้ความร่วมมือเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. แสดงออกเรื่องการสื่อสารอย่างพอดี
2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. เห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กร
4. มีจิตสำนึกสาธารณะ และมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

5.สาระการเรียนรู้

เนื้อหาสาระ

การสื่อสารในการจัดการองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยการสื่อสารทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์ และการประสานงานระหว่างบุคลากรในองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น เกิดความร่วมมือ และส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนายั่งยืน

เนื้อหาสาระงานการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การ

การสื่อสารในองค์การมีหลายมิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การ ดังนี้:

1. การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication):

การสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากร: การสื่อสารสองทางที่ช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรเข้าใจในเป้าหมาย กลยุทธ์ และนโยบายขององค์การ การสื่อสารระหว่างบุคลากร: การสื่อสารที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร: การสื่อสารที่ช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันและความผูกพันต่อองค์กร

2. การสื่อสารภายนอกองค์กร (External Communication):

การสื่อสารกับลูกค้า: การสื่อสารที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ: การสื่อสารที่ช่วยสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กรจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น นักลงทุน หรือชุมชน การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร: การสื่อสารที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อองค์กร

3. บทบาทของการสื่อสารในการจัดการ:

การวางแผนและตัดสินใจ: การสื่อสารช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่เพียงพอในการวางแผนและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การสั่งการและควบคุม: การสื่อสารช่วยให้การสั่งการและควบคุมการทำงานเป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการทำงาน: การสื่อสารช่วยสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่ การแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้ง: การสื่อสารช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. เครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร:

เครื่องมือการสื่อสารแบบเป็นทางการ: การสื่อสารผ่านเอกสาร (รายงาน, คู่มือ, จดหมาย, ฯลฯ), การประชุม, การประกาศต่างๆ เครื่องมือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ: การสื่อสารผ่านการพูดคุย, การสนทนา, การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย: การสื่อสารผ่านอีเมล, โทรศัพท์, วิดีโอคอนเฟอเรนซ์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์

สรุป: การสื่อสารในการจัดการองค์การเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรต้องมีความชัดเจน ตรงประเด็น และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การใช้เครื่องมือและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม จะช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อการบริหารจัดการองค์การ

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูทวนชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 3
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การ
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย และถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายของการสื่อสาร ความสำคัญของการสื่อสาร ความจำเป็นต้องมีการสื่อสารขององค์การ และกระบวนการสื่อสารในองค์การ

7. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
8. ครูให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมเสนอแนะ

ขั้นสรุป

9. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนรู้ / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาการและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration) หน่วยที่ 3
2. กิจกรรมเสนอแนะและแบบฝึกหัด ของหน่วยที่ 3
3. แบบทดสอบและแบบประเมินพฤติกรรม หน่วยที่ 3
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัยฯ ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

แหล่งการเรียนรู้

- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
- นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

1. ให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมเสนอแนะ
2. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 4

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบสังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม
3. แบบฝึกหัด
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้	หน่วยที่ 3
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 6
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการสื่อสารกับการบริการองค์การและกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานการสื่อสารกับการบริการจัดการองค์การและงานการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมในองค์กรได้หลายรูปแบบ และมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การ
2. ใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงาน

คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการสื่อสาร
2. ความสำคัญของการสื่อสาร
3. ความจำเป็นต้องการสื่อสารขององค์การ
4. กระบวนการสื่อสารในองค์การ
5. เส้นทางการสื่อสารในองค์การ
6. หลักการสื่อสารในองค์การ
7. อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การ
8. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการสื่อสารได้
2. จำแนกกระบวนการของการสื่อสารได้
3. อธิบายเส้นทางการสื่อสารได้
4. แจกแจงอุปสรรคปัญหาของการสื่อสารได้
5. อธิบายหลักการสื่อสารในองค์การได้
6. พิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารได้
7. วิเคราะห์หลักการสื่อสารในองค์การได้

ด้านทักษะ

1. สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติการสื่อสารหลากหลายรูปแบบต่าง ๆ ได้
3. ให้ความร่วมมือเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. แสดงออกเรื่องการสื่อสารอย่างพอดี
2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. เห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กร
4. มีจิตสำนึกสาธารณะ และมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

5.สาระการเรียนรู้

เนื้อหาสาระ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหมายถึงการที่ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และผู้รับสารสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร

ความชัดเจนและกระชับ

ข้อความควรมีความชัดเจนและกระชับ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะหรือภาษาที่กำกวม

การฟังอย่างตั้งใจ

การเป็นผู้ฟังที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ฟังควรตั้งใจฟังผู้พูด สังเกตภาษากายและน้ำเสียง และแสดงความสนใจ

การให้และรับข้อเสนอแนะ

การให้และรับข้อเสนอแนะ (Feedback) อย่างสร้างสรรค์ ช่วยให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา

ความโปร่งใสและเป็นกลาง

การสื่อสารควรมีความโปร่งใส เปิดเผย และเป็นกลาง เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม:

การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย เช่น อีเมลสำหรับการแจ้งข้อมูลทางการ การประชุมสำหรับการหารือ หรือการใช้เครื่องมือสื่อสารอื่นๆ เช่น LINE, Slack, หรือ Microsoft Teams

การสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเปิดกว้าง

ส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา และสร้างช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง

การสร้างความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ:

การเข้าใจมุมมองและความรู้สึกของผู้อื่น และการปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจ

การใช้ภาษาที่เหมาะสม

การแสดงออกทางภาษาที่เปิดเผยและเป็นธรรมชาติ ช่วยเสริมความชัดเจนและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ:

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การสื่อสารที่ชัดเจนและตรงประเด็นช่วยลดความเข้าใจผิดและความขัดแย้ง ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

การสื่อสารที่เปิดเผยและสร้างสรรค์ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและทีม เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน:

การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน ช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และความร่วมมือ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร

การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้วไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพียงใดก็ไร้คุณค่า นอกจากนี้การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันการสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วยจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ

6. แบบฝึกหัด /แบบทดสอบ

แบบฝึกหัด

งานการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การและงานการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ

อธิบาย “การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ” ภายในองค์การคืออะไร

ยกตัวอย่างอย่างน้อย 2 สถานการณ์ที่การสื่อสารภายในองค์การ ล้มเหลว และส่งผลเสียต่อการบริหารจัดการ

สถานการณ์ที่ 1: _____

ผลกระทบ: _____

สถานการณ์ที่ 2: _____

ผลกระทบ: _____

ตอนที่ 3: กิจกรรมวิเคราะห์

ให้เลือก “องค์การที่คุณรู้จัก” (เช่น โรงเรียน หน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน ฯลฯ)

แล้ววิเคราะห์การสื่อสารภายใน โดยระบุสิ่งต่อไปนี้:

หัวข้อ	คำตอบ
องค์กรที่เลือก	_____
ช่องทางการสื่อสารหลัก	_____
จุดแข็งในการสื่อสาร	_____
ปัญหาที่พบ	_____
แนวทางแก้ไข	_____

แบบทดสอบหน่วยที่ 3

งานการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การและงานการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์
สู่ความสำเร็จขององค์การ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของการสื่อสาร
 - ก. ความเหมือนกันหรือร่วมกันในการรับรู้
 - ข. กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้
 - ค. การให้และการรับความหมาย การถ่ายทอดและการรับสาร
 - ง. กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล โดยผ่านระบบสัญลักษณ์ สัญญาณ
 - จ. การใช้ระบบสัญลักษณ์ สัญญาณส่งผ่านข่าวสาร
2. ข้อใดเป็นสื่อหรือช่องทางในการนำสาร (Medium or Channel)
 - ก. ความคิดเห็น
 - ข. สถาบัน
 - ค. โทรศัพท์
 - ง. กลุ่มชน
 - จ. นกพิราบ
3. องค์ประกอบของการสื่อสารข้อใดสำคัญที่สุด
 - ก. เนื้อหา (Message)
 - ข. ผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมาย (Receiver or Target Audience)
 - ค. ผู้ส่งสาร (Sender)
 - ง. ช่องทางส่งสาร
 - จ. สำคัญเท่า ๆ กัน
4. ข้อใดเป็นการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (Downward Communication)
 - ก. คำสั่ง
 - ข. ความคิดเห็น
 - ค. แก้ปัญหาร่วมกัน
 - ง. การร้องเรียน
 - จ. คำดูดำ
5. ข้อใดเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)
 - ก. การสื่อสารผ่านสื่อ
 - ข. การพูดโทรศัพท์
 - ค. โทรศัพท์
 - ง. หนังสือพิมพ์
 - จ. วิทย์
6. ข้อใด เป็นการสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง
 - ก. รองประธานรายงานประธาน
 - ข. หัวหน้างาน สั่งงานพนักงาน
 - ค. พนักงานส่งเอกสารต่อผู้บริหาร
 - ง. ให้ข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน
 - จ. ไม่มีข้อถูก

7. ข้อใดเกิดอุปสรรคปัญหาขึ้นด้านผู้ส่งสาร
 - ก. มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป ขาดการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งสาร
 - ข. ขาดสารยากต่อการทำความเข้าใจ
 - ค. เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์
 - ง. ขาดสารไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน
 - จ. ไม่ใช่เทคนิคการช่วยจำ
 8. ข้อใดเกิดอุปสรรคปัญหาขึ้นด้านผู้รับสาร
 - ก. ใช้วิธีการส่งสารที่ไม่เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ
 - ข. ไม่ใช่เทคนิคการช่วยจำ เช่น การจดบันทึกเพิ่มเติม
 - ค. ขาดสารสั้นหรือน้อยเกินไป จนไม่สามารถแปลความหมายได้
 - ง. ขาดการวางแผนหรือขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสม
 - จ. มีคลื่นรบกวนขาดความชัดเจน
 9. การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการสื่อสารเพื่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์การต้องปฏิบัติอย่างไร
 - ก. ใช้พูดอย่างตั้งใจ
 - ข. เทคโนโลยีบางส่วนในการสื่อสาร
 - ค. ใช้การสื่อสารวิธีเดียว
 - ง. ให้ความสนใจกับภาษา
 - จ. ใช้การอบรมความรู้
 10. ลักษณะของการสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) คือข้อใด
 - ก. ตอบสนองความต้องการ
 - ข. เส้นทางของการสื่อสารสั้นและตรงประเด็น
 - ค. เป็นอิสระ
 - ง. ใช้ภาษาง่าย ๆ
 - จ. ถูกทุกข้อ
7. เอกสารอ้างอิง
1. หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย
 2. วิทยา สุหฤทธดำรง. (2564). การสื่อสารองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
 3. สุธีรา ศรีไธย์. (2560). พฤติกรรมองค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

8. ภาคผนวก เฉลยแบบทดสอบ

แบบฝึกหัด

งานการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การและงานการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ภายในองค์การ

“หมายถึงการส่งข้อมูลหรือสารที่ชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งและผู้รับ ทำให้เกิดการตอบสนองอย่างเหมาะสมและสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมที่มีการจัดบันทึกและสรุปประเด็นชัดเจน”

สถานการณ์ที่การสื่อสารล้มเหลว

สถานการณ์ 1: หัวหน้าประกาศนโยบายใหม่ แต่ไม่ได้ชี้แจงรายละเอียด

ผลกระทบ: พนักงานสับสน ไม่สามารถปฏิบัติตามได้

สถานการณ์ 2: ฝ่ายผลิตไม่ได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนส่งของ

ผลกระทบ: ผลิตสินค้าไม่ทัน ทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า

ตอนที่ 3: กิจกรรมวิเคราะห์

ตัวอย่างคำตอบ (ขึ้นอยู่กับผู้เรียนเลือกองค์กรใด)

หัวข้อ

คำตอบตัวอย่าง

องค์กรที่เลือก

ร้านกาแฟเอกชนแห่งหนึ่ง

ช่องทางการสื่อสารหลัก ไลน์กลุ่มของพนักงาน, การประชุมประจำสัปดาห์

จุดแข็งในการสื่อสาร หัวหน้างานแจ้งข้อมูลตรงไปตรงมา รวดเร็ว

ปัญหาที่พบ ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือส่งในเวลาที่ไม่เร่งด่วนเกินไป

แนวทางแก้ไข

ควรมีการสรุปข้อความสำคัญ และแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน

เฉลยแบบทดสอบ

งานการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การและงานการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์
สู่ความสำเร็จขององค์การ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของการสื่อสาร
 - ก. กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้
 - ข. ความเหมือนกันหรือร่วมกันในการรับรู้
 - ค. กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล โดยผ่านระบบสัญลักษณ์ สัญญาณ
 - ง. การให้และการรับความหมาย การถ่ายทอดและการรับสาร
 - จ. การใช้ระบบสัญลักษณ์ สัญญาณส่งผ่านข่าวสาร
2. ข้อใดเป็นสื่อหรือช่องทางในการนำสาร (Medium or Channel)
 - ก. โทรศัพท์
 - ข. กลุ่มชน
 - ค. ความคิดเห็น
 - ง. สถาบัน
 - จ. นกพิราบ
3. องค์ประกอบของการสื่อสารข้อใดสำคัญที่สุด
 - ก. ผู้ส่งสาร (Sender)
 - ข. เนื้อหา (Message)
 - ค. ผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมาย (Receiver or Target Audience)
 - ง. ช่องทางส่งสาร
 - จ. สำคัญเท่า ๆ กัน
4. ข้อใดเป็น การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (Downward communication)
 - ก. แก้ปัญหาร่วมกัน
 - ข. การร้องเรียน
 - ค. คำสั่ง
 - ง. ความคิดเห็น
 - จ. คำดูดำ
5. ข้อใดเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)
 - ก. โทรศัพท์
 - ข. หนังสือพิมพ์
 - ค. การสื่อสารผ่านสื่อ
 - ง. การพูดโทรศัพท์
 - จ. วิทย์
6. ข้อใดเป็นการสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง
 - ก. หัวหน้างาน สั่งงานพนักงาน
 - ข. รองประธานรายงานประธาน
 - ค. ให้ข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน
 - ง. พนักงานส่งเอกสารต่อผู้บริหาร
 - จ. ไม่มีข้อถูก

7. ข้อใดเกิดอุปสรรคปัญหาขึ้นด้านผู้ส่งสาร
 - ก. ข่าวสารยากต่อการทำความเข้าใจ
 - ข. มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป ขาดการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งสาร
 - ค. ข่าวสารไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน
 - ง. เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์
 - จ. ไม่ใช่เทคนิคการช่วยจำ
8. ข้อใดเกิดอุปสรรคปัญหาขึ้นด้านผู้รับสาร
 - ก. ไม่ใช่เทคนิคการช่วยจำ เช่น การจดบันทึกเพิ่มเติม
 - ข. ใช้วิธีการส่งสารที่ไม่เหมาะสมกับบุคคล และกาลเทศะ
 - ค. ขาดการวางแผนหรือขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสม
 - ง. ข่าวสารสั้น หรือน้อยเกินไป จนไม่สามารถแปลความหมายได้
 - จ. มีคลื่นรบกวนขาดความชัดเจน
9. การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการสื่อสารเพื่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์การต้องปฏิบัติตามข้อใด
 - ก. ใช้เทคโนโลยีบางส่วนในการสื่อสาร
 - ข. พูดอย่างตั้งใจ
 - ค. ให้ความสนใจกับภาษา
 - ง. ใช้การสื่อสารวิธีเดียว
 - จ. ใช้การอบรมความรู้
10. ลักษณะของการสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) คือข้อใด
 - ก. เป็นอิสระ
 - ข. ตอบสนองความต้องการ
 - ค. เส้นทางของการสื่อสารสั้นและตรงประเด็น
 - ง. ใช้ภาษาง่าย ๆ
 - จ. ถูกทุกข้อ

	ใบงานที่มอบ	หน่วยที่.....3.....
	รหัสวิชา 30001-1002	สอนครั้งที่.....6.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการสื่อสารกับการบริการองค์การและ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	ทฤษฎี ...3...ชม.
	ชื่อเรื่อง/ งานการสื่อสารกับการบริการจัดการองค์การและงานการสื่อสารใน องค์การให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ	ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมในองค์กรได้หลายรูปแบบ และมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารงาน
คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์การ
2. ใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงาน

คุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของการสื่อสาร
2. ความสำคัญของการสื่อสาร
3. ความจำเป็นต้องมีการสื่อสารขององค์การ
4. กระบวนการสื่อสารในองค์การ
5. เส้นทางการสื่อสารในองค์การ
6. หลักการสื่อสารในองค์การ
7. อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การ
8. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการสื่อสารได้
2. จำแนกกระบวนการของการสื่อสารได้
3. อธิบายเส้นทางการสื่อสารได้
4. แยกแยะอุปสรรคปัญหาของการสื่อสารได้
5. อธิบายหลักการสื่อสารในองค์การได้

6. พิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

7. วิเคราะห์หลักการสื่อสารในองค์การได้

ด้านทักษะ

1. สื่อสารกับบุคคลทุกกลุ่มทุกสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปฏิบัติการสื่อสารหลากหลายรูปแบบต่าง ๆ ได้

3. ให้ความร่วมมือเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การได้

ด้านเจตคติ

1. แสดงออกเรื่องการสื่อสารอย่างพอดี

2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

3. เห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์การ

4. มีจิตสำนึกสาธารณะ และมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต

ด้านการประยุกต์ใช้

1. การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

5.1 โทรศัพท์มือถือ / โทรศัพท์สำนักงาน

5.2 ปากกา ดินสอ ปากกาเน้นข้อความ

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

6.1 การปฏิบัติงานโดยนักเรียนศึกษาเอกสารอย่างครบถ้วนก่อนลงมือทำ

6.2 ระวังการคัดลอกคำตอบจากผู้อื่น

6.3 การปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6.4 การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดอย่างสร้างสรรค์

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง

ให้นักเรียนศึกษาบทเรียนหรือเอกสารประกอบ แล้วตอบคำถามและทำกิจกรรมให้ครบถ้วน

1. ให้นักเรียนสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และเอกสารประกอบการเรียนตามหัวข้อที่ครูกำหนดให้

2. ให้นักเรียนลงมือทำในสมุดโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์

3. เมื่อนักเรียนทำงานเสร็จตามหัวข้อที่กำหนดแล้วให้นำส่งครู

4. ครูให้คำชี้แนะในรายละเอียดที่ไม่ครบตามเนื้อหาในหัวข้อที่กำหนด

8. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10.เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

10.1 หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

10.2 สมคิด พรหมจันทร์. (2562). การจัดการองค์การและพฤติกรรมองค์การ.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

	แผนการจัดการเรียนรู้		หน่วยที่.....4.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ท-ป-น 3-0-3วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ		สอนครั้งที่....7.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000		ทฤษฎี ...3...ชม.
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการบริหารระบบคุณภาพทางการผลิตด้วยวงจร PDCA การเพิ่มประสิทธิภาพ		ปฏิบัติ.....0....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัด
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน
- ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- กิจกรรมใบงาน
- ใบความรู้

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนา
2. TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร
5. ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma)
6. QSME
7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตได้
2. บอกรายละเอียดการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนา

(Work Development) ได้

3. อธิบายรายละเอียด TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรได้
4. อธิบายสาระสำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) ได้
5. บอกหลักการ QSME ได้
7. แจกแจงรายละเอียดของระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) ได้
8. บอกรายละเอียดของการสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้
2. แยกแยะการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนาได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จของ TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. สำรวจตนเองและพัฒนาศักยภาพตนเอง
3. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
4. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างความพึงพอใจและประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนาได้

5.สาระการเรียนรู้

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนางาน

ผู้บริหารสามารถนำเทคนิคต่าง ๆ ของระบบการบริหารงานคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาปรับใช้ในองค์กรได้มากมาย เช่น

- 1.1 TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
- 1.2 รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award)
- 1.3 การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร Customer Relationship Management : CRM
- 1.4 Six Sigma
- 1.5 QSME
- 1.6 ISO 9000 : 2000
- 1.7 ระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just- in - time)

2. TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของ TQM ตามมาตรฐานสากล ISO/CD 8402-1 อธิบายไว้ว่า TQM ก็คือ วิธีหรือแนวทางในการบริหารองค์กรนั้นมีส่วนร่วมและมุ่งหมายที่ผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย

องค์กรที่ยึดมั่นในการสร้างเสริมคุณภาพ จึงนิยมใช้เทคนิค TQM เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดคุณภาพในภาพรวมอย่างกว้างขวางอันได้มาซึ่ง “คุณภาพของสินค้าหรือบริการ” ที่สามารถพิสูจน์และยืนยันให้ลูกค้าจับต้องได้ด้วยความปลอดภัย ดังนั้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญยิ่งของ TQM ก็คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award)

ประเทศไทยเราเรียกว่า Thailand Quality Award for Performance Excellence : TQA เป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรทุกประเภท ทุกขนาดทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศเทียบเท่าระดับมาตรฐานโลก รางวัลนี้ใช้วิธีการประเมินจากหลักเกณฑ์ 7 หัวข้อ โดยองค์กรที่ได้รับรางวัลต้องได้คะแนนประเมิน 650 คะแนนขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือได้ว่าเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เพราะใช้พื้นฐานด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินเหมือนกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award)

4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร (Customer Relationship Management : CRM)

CRM คือ กลยุทธ์การบริหารจัดการอย่างหนึ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อช่วยองค์กรให้สามารถจัดการกระบวนการต่างๆภายใน ให้ดำเนินการได้อย่างสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด นำมาซึ่งความจงรักภักดีของลูกค้า รายได้ที่เพิ่มขึ้น และการทำกำไรในระยะยาว สำหรับบางคนเข้าใจว่า CRM เป็นซอฟต์แวร์ นั่นอาจเป็นเพราะส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ CRM จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานเพื่อ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น ซึ่งถ้าจะให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น ก็คงเปรียบเทียบฐานลูกค้าขององค์กรเป็นเหมือนน้ำที่อยู่ในถัง ถ้ามีรูรั่วที่ก้นถังน้ำก็จะไหลออก เปรียบได้กับการที่องค์กรจะต้องสูญเสียลูกค้าออกไปอยู่ตลอดเวลา และ CRM ก็คือเครื่องมือที่จะมาลดขนาดรูรั่วขององค์กรให้เล็กลง เท่ากับองค์กรได้ลดอัตราการสูญเสียลูกค้าให้ต่ำลงนั่นเอง

5. ชิกซ์ ชิกม่า (Six Sigma)

เทคนิคการเพิ่มผลผลิตโดยใช้ Six Sigma นั้นพบว่าในปัจจุบันมีองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่นำไปใช้กันมากจนประสบความสำเร็จ เพิ่มคุณภาพสินค้า ลดข้อบกพร่องในกระบวนการทำงานและเพิ่มกำไรให้กับองค์กร หลักการของ Six Sigma ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน

6. QSME

QSME คือ ระบบคุณภาพขั้นพื้นฐานสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Quality System for Small and Medium Enterprises – QSME) มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม ให้มีพื้นฐานระบบคุณภาพเบื้องต้น และมีความพร้อมที่จะพัฒนาสู่มาตรฐานสากลต่างๆ เช่น ISO 9000, QS 9000, TQM ต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีพนักงานไม่เกิน 200 คนที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารงานเพื่อเป็นพื้นฐานการยกระดับสู่มาตรฐานสากล

7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

JIT คือ ระบบการผลิตซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการขจัดความสูญเปล่าต่าง ๆ ทั้งหมดปัจจัยการผลิตต่าง ๆ จะต้องถูกนำมาใช้แบบทันเวลาพอดี คือ ปัจจัยที่ต้องการในเวลาที่ต้องการ และในปริมาณที่ต้องการเท่านั้น

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูทวนชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายและความสำคัญของกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่ม

ผลผลิต

7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูทบทวน ให้ข้อมูลย้อนกลับในหัวข้อกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
3. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
4. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

5. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
6. ครูให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

ขั้นสรุป

7. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียนและมอบหมายงาน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)
2. แบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบและแบบประเมินพฤติกรรม
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

แหล่งการเรียนรู้

- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
- นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 4
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 7
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการบริหารระบบคุณภาพทางด้านการผลิตด้วยวงจร PDCA การเพิ่มประสิทธิภาพ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา
2. TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร
5. ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma)
6. QSME
7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตได้
2. บอกรายละเอียดการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา

(Work Development) ได้

3. อธิบายรายละเอียด TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรได้
4. อธิบายสาระสำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) ได้
5. บอกหลักการ QSME ได้
6. แยกแยะรายละเอียดของระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) ได้
7. บอกรายละเอียดของการสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้
2. แยกแยะการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางานได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จของ TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์กรได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. สำรวจตนเองและพัฒนาศักยภาพตนเอง
3. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
4. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจและประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางานได้

5.เนื้อหาสาระ

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางาน

ผู้บริหารสามารถนำเทคนิคต่าง ๆ ของระบบการบริหารงานคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาปรับใช้ในองค์กรได้มากมาย เช่น

- 1.1 TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์กร
- 1.2 รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award)
- 1.3 การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร Customer Relationship Management : CRM
- 1.4 Six Sigma
- 1.5 QSME
- 1.6 ISO 9000 : 2000
- 1.7 ระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just- in - time)

2. TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของ TQM ตามมาตรฐานสากล ISO/CD 8402-1 อธิบายไว้ว่า TQM ก็คือ วิธีหรือแนวทางในการบริหารองค์กรนั้นมีส่วนร่วมและมุ่งหมายที่ผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย

องค์กรที่ยึดมั่นในการสร้างเสริมคุณภาพ จึงนิยมใช้เทคนิค TQM เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดคุณภาพในภาพรวมอย่างกว้างขวางอันได้มาซึ่ง “คุณภาพของสินค้าหรือบริการ” ที่สามารถพิสูจน์และยืนยันให้ลูกค้าจับต้องได้ด้วยควมพอใจ ดังนั้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญยิ่งของ TQM ก็คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award)

ประเทศไทยเราเรียกว่า Thailand Quality Award for Performance Excellence : TQA เป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรทุกประเภท ทุกขนาดทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศเทียบเท่าระดับมาตรฐานโลก รางวัลนี้ใช้วิธีการประเมินจากหลักเกณฑ์ 7 หัวข้อ โดยองค์กรที่ได้รับรางวัลต้องได้คะแนนประเมิน

650 คะแนนขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือว่าเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เพราะใช้พื้นฐานด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินใจเหมือนกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award)

4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร (Customer Relationship Management : CRM)

CRM คือ กลยุทธ์การบริหารจัดการอย่างหนึ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อช่วยองค์กรให้สามารถจัดการกระบวนการต่างๆภายใน ให้ดำเนินการได้อย่างสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด นำมาซึ่งความจงรักภักดีของลูกค้า รายได้ที่เพิ่มขึ้น และการทำกำไรในระยะยาว สำหรับบางคนที่เข้าใจว่า CRM เป็นซอฟต์แวร์ นั้นอาจเป็นเพราะส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ CRM จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานเพื่อ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น ซึ่งถ้าจะให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น ก็คงเปรียบเทียบกับลูกค้าขององค์กรเป็นเหมือนน้ำที่อยู่ในถัง ถ้ามีรั่วที่ก้นถังน้ำก็จะไหลออก เปรียบได้กับการที่องค์กรจะต้องสูญเสียลูกค้าออกไปอยู่ตลอดเวลา และ CRM ก็คือเครื่องมือที่จะมาลดขนาดรอยรั่วขององค์กรให้เล็กลง เท่ากับองค์กรได้ลดอัตราการสูญเสียลูกค้าให้ต่ำลงนั่นเอง

5. ชิกซ์ ซิกมา (Six Sigma)

เทคนิคการเพิ่มผลผลิตโดยใช้ Six Sigma นั้นพบว่าในปัจจุบันมีองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่นำไปใช้กันมากจนประสบความสำเร็จ เพิ่มคุณภาพสินค้า ลดข้อบกพร่องในกระบวนการทำงานและเพิ่มกำไรให้กับองค์กร หลักการของ Six Sigma ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน

6. QSME

QSME คือ ระบบคุณภาพขั้นพื้นฐานสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Quality System for Small and Medium Enterprises – QSME) มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม ให้มีพื้นฐานระบบคุณภาพเบื้องต้น และมีความพร้อมที่จะพัฒนาสู่มาตรฐานสากลต่างๆ เช่น ISO 9000, QS 9000, TQM ต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีพนักงานไม่เกิน 200 คนที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานเพื่อเป็นพื้นฐานการยกระดับสู่มาตรฐานสากล

7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

JIT คือ ระบบการผลิตซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการขจัดความสูญเปล่าต่าง ๆ ทั้งหมดปัจจัยการผลิตต่างๆ จะต้องถูกนำมาใช้แบบทันเวลาพอดี คือ ปัจจัยที่ต้องการในเวลาที่ต้องการ และในปริมาณที่ต้องการเท่านั้น

6. แบบฝึกหัด

แบบฝึกหัด

งานการบริหารระบบคุณภาพทางด้านการผลิตด้วยวงจร PDCA การเพิ่มประสิทธิภาพ
 จงตอบคำถามดังต่อไปนี้

1. TQM (Total Quality Management) หรือการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีความหมายว่าอย่างไร
 2. จงบอกรายละเอียดของ “วัฒนธรรมร่วมขององค์กร TQM” มาพอสังเขป
 3. “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ National Quality Award” มีความหมายว่าอย่างไร
 4. หลักเกณฑ์ ข้อ 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ของ TQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติ National Quality Award) มี 6 ด้านสำคัญอะไรบ้าง
 5. จงอธิบายความหมาย ของ “การสร้างความสัมพันธ์/จงรักภักดีต่อองค์กร (Customer Relationship Management : CRM)”
 6. วางแผนเพื่อนำ CRM มาใช้ในองค์กร มีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง
 7. ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) มีความหมาย กลยุทธ์ และกระบวนการอะไรบ้าง
 8. ประโยชน์ที่ได้รับในการพัฒนาระบบคุณภาพตามมาตรฐาน QSME มีอะไรบ้าง
 9. ระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) มีความหมายและคุณลักษณะอย่างไร อธิบายโดยละเอียด
 10. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตไปใช้ในองค์กรควรคำนึงถึงสิ่งใดที่สำคัญในองค์กรบ้าง
- คุณภาพและผลผลิตภาพ

7. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

8. ภาคผนวก

เฉลยแบบฝึกหัด

งานการบริหารระบบคุณภาพทางด้านการผลิตด้วยวงจร PDCA การเพิ่มประสิทธิภาพ

1. TQM (Total Quality Management) หรือการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีความหมายว่าอย่างไร

ความหมายของ TQM ตามมาตรฐานสากล ISO/CD 8402-1 อธิบายไว้ว่า TQM ก็คือ วิธีหรือแนวทางในการบริหารองค์กรนั้นมีส่วนร่วมและมุ่งหมายที่ผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย

2. จงบอกรายละเอียดของ “วัฒนธรรมร่วมขององค์กร TQM” มาพอสังเขป

1. จิตสำนึกแห่งคุณภาพ” ทุกหย่อมหญ้า
2. การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม
3. การรับรู้ “ต้นทุนแห่งคุณภาพ” อย่างกว้างขวาง
4. การมองให้เป็นกระบวนการหรือมองให้เห็นภาพรวม
5. การมีจิตสำนึกของ JIT
6. การสร้างผลลัพธ์ให้เป็นรูปธรรม
7. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นจริงจัง
8. การมีเป้าหมายที่ชัดเจน

9.การมุ่งเน้นในข้อมูลและสิ่งที่ได้ผล

10.การคิดให้เป็นและทำให้ได้

11.ทรัพยากรมีความพร้อม

3.“รางวัลคุณภาพแห่งชาติ National Quality Award” มีความหมายว่าอย่างไร

ประเทศไทยเราเรียกว่า Thailand Quality Award for Performance Excellence : TQA เป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรทุกประเภท ทุกขนาดทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศเทียบเท่าระดับมาตรฐานโลก รางวัลนี้ใช้วิธีการประเมินจากหลักเกณฑ์ 7 หัวข้อ โดยองค์กรที่ได้รับรางวัลต้องได้คะแนนประเมิน 650 คะแนนขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือว่าเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลกเพราะใช้พื้นฐานด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินเหมือนกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award)

4. หลักเกณฑ์ ข้อ 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ของ TQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติ National Quality Award)มี 6 ด้านสำคัญอะไรบ้าง

ผลดำเนินการขององค์กรและการปรับปรุงทางธุรกิจที่สำคัญ 6 ด้าน คือ

1. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
2. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
3. ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด
4. ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล
5. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพขององค์กร และ
6. ผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

5. จงอธิบายความหมาย ของ “การสร้างความสัมพันธ์/จงรักภักดีต่อองค์กร (Customer Relationship Management : CRM)”

CRM คือ กลยุทธ์การบริหารจัดการอย่างหนึ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อช่วยองค์กรให้สามารถจัดการกระบวนการต่างๆภายใน ให้ดำเนินการได้อย่างสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด นำมาซึ่งความจงรักภักดีของลูกค้า รายได้ที่เพิ่มขึ้น และการทำกำไรในระยะยาว สำหรับบางคนที่เข้าใจว่า CRM เป็นซอฟต์แวร์ นั้นอาจเป็นเพราะส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ CRM จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานเพื่อ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้นการ

6. วางแผนเพื่อนำ CRM มาใช้ในองค์กร มีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง

มี 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. ตั้งทีมงานที่ประกอบด้วยบุคลากรจากทุกหน่วยงานในองค์กรมาเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ CRM

2. ให้ทีมงานร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ CRM (CRM Vision) ที่ชัดเจน การกำหนดวิสัยทัศน์ CRM นั้นอาจกำหนดได้จากสิ่งที่องค์กรให้ลูกค้ามองเข้ามาหรือกำหนดจากความรู้สึกของลูกค้าที่มาต่อองค์กร (ลูกค้าในที่นี้หมายถึง ลูกค้าประจำในปัจจุบันและกลุ่มที่มีแนวโน้มจะมาเป็นลูกค้าในอนาคต)

3. วิเคราะห์ CRM ของคู่แข่ง

4. วิเคราะห์องค์กรของตนว่ามีความสามารถในการส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าได้มากน้อยแค่ไหนและอย่างไร

5. ร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดเพื่อการติดตามประเมินผลโครงการ CRM

6. ทบทวนและวางแผนว่าองค์กรจะต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของบุคลากรและเทคโนโลยีอย่างไรบ้าง

7. เริ่มดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้

8. ติดตามความก้าวหน้าของโครงการ CRM อย่างสม่ำเสมอโดยพิจารณาจากตัวชี้วัดที่กำหนดได้เพื่อการทบทวนความเหมาะสมของแผนกลยุทธ์ CRM ที่ต้องมีการปรับปรุงตามสถานการณ์

7. ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) มีความหมาย กลยุทธ์ และกระบวนการอะไรบ้าง

เทคนิคการเพิ่มผลผลิตโดยใช้ Six Sigma นั้นพบว่าในปัจจุบันมีองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่นำไปใช้กันมากจนประสบความสำเร็จ เพิ่มคุณภาพสินค้า ลดข้อบกพร่องในกระบวนการทำงานและเพิ่มกำไรให้กับองค์กร

หลักการของ Six Sigma ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ทั้งในด้านการผลิตและการให้บริการลูกค้าซึ่งเป้าหมายนั้นจะต้องเป็นที่เข้าใจและได้รับการยอมรับจากทุกๆ คนในองค์กรตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับภารโรง

2. การวัดผลการปฏิบัติงาน ต้องมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง

3. การวิเคราะห์ข้อผิดพลาด ต้องมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่แท้จริงของข้อผิดพลาดเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาก็ถูกต้องตรงประเด็น

4. การปรับปรุงพัฒนา โดยดูจากข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เช่น การแก้ไขระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน การเปลี่ยนแปลงเครื่องจักรและเครื่องมือให้ทันสมัย การพัฒนาบุคลากร ฯลฯ

5. การควบคุมดูแลระบบบริหารจัดการ ต้องวางระบบการกำกับดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามแผนโครงการและเป้าหมายที่วางไว้

8. ประโยชน์ที่ได้รับในการพัฒนาระบบคุณภาพตามมาตรฐาน QSME มีอะไรบ้าง

ประโยชน์ที่ได้รับในการพัฒนาระบบคุณภาพตามมาตรฐาน QSME

1. องค์กรมีระบบบริหารคุณภาพที่มีความเหมาะสมกับองค์กร

2. ช่วยปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ เพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้ามั่นใจและมีความพึงพอใจมากขึ้น

3. มีระบบเอกสารที่ดี

4. ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพ

5. มีความพร้อมที่จะขอการรับรองระบบคุณภาพขั้นพื้นฐาน (QSME) จากสถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอส โอ

9. ระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) มีความหมายและคุณลักษณะอย่างไร อธิบายโดยละเอียด

JIT คือ ระบบการผลิตซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการจัดความสูญเปล่าต่าง ๆ ทั้งหมดปัจจัยการผลิตต่าง ๆ จะต้องถูกนำมาใช้แบบทันเวลาพอดี คือ ปัจจัยที่ต้องการในเวลาที่ต้องการ และในปริมาณที่ต้องการเท่านั้น

คุณลักษณะของ JIT

1. เป็นการนำเครื่องมือและเทคนิคของวิศวกรรมอุตสาหกรรม (Industrial Engineering : IE) มาใช้เพื่อปรับปรุงการผลิต โดยทำให้การผลิตราบรื่น ลดขนาดให้เล็กที่สุดและตั้งใจที่จะผลิตเฉพาะสิ่งที่ต้องการในเวลาและจำนวนที่ต้องการเท่านั้น

2. ค้นหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงโดยตรวจสอบจากที่เกิดเหตุจริง ๆ แล้วทำการแก้ไข และกำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดซ้ำขึ้นอีก

3. ลดเวลาของขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ลง โดยการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานด้วยเครื่องจักรอัตโนมัติ

4. ลดจำนวนคนในแต่ละขั้นตอนลง โดยการปรับปรุงงานจะสามารถลดจำนวนคนลงได้โดยผลผลิตคงเดิมหรือมากขึ้นได้

5. ใช้หลักการประหยัดในทุกวิธีทางและดูถึงผลการประหยัดในภาพรวมด้วย ก่อนตัดสินใจปรับปรุงงาน ถ้าพนักงานมีเวลาว่างให้ฝึกการทำงานให้ได้มาตรฐาน เช่น การฝึกการเปลี่ยนแม่พิมพ์

6. พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนได้อย่างทันทีทันใด มีระบบที่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกองค์กร

10.การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตไปใช้ในองค์กรควรคำนึงถึงสิ่งใดที่สำคัญในองค์กรบ้าง
คุณภาพและผลผลิตภาพ

	ใบกิจกรรมที่ 1	หน่วยที่ 4
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 7
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ - ชม.
ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการบริหารระบบคุณภาพทางด้านการผลิตด้วยวงจร PDCA การเพิ่มประสิทธิภาพ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนางาน
2. TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ
3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์การ
5. ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma)
6. QSME
7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตได้
2. บอกรายละเอียดการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนางาน

(Work Development) ได้

3. อธิบายรายละเอียด TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การได้
4. อธิบายสาระสำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) ได้
5. บอกหลักการ QSME ได้
7. แจกแจงรายละเอียดของระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) ได้
8. บอกรายละเอียดของการสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์การได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้
2. แยกแยะการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนางานได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จของ TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์การได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์การได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์การ
2. สำนวจตนเองและพัฒนาศักยภาพตนเอง
3. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
4. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ

ด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจและประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนางานได้

5.เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

- 5.1 เอกสารประกอบการเรียน
- 5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- 5.3 กระดาษ A4 , กระดาษชาร์ท
- 5.4 ปากกา ดินสอ ไม้บรรทัด

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

1. ให้นักเรียนแบ่งกลุ่มๆ ละ 3 คน สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต บอกรายละเอียดการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนางาน (Work Development) ได้
2. ให้ผู้เรียนนำเสนอหน้าชั้นเรียน จนครบทุกกลุ่ม

7. สรุปและอภิปราย

- 7.1 ผู้เรียนในกลุ่มอื่นๆ ร่วมแสดงความคิดเห็น
- 7.2 ครูผู้สอนเสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติม

8. การประเมินผล

ความรู้	ทักษะ	คุณลักษณะ	เกณฑ์การประเมิน
☐ ความรู้ ความเข้าใจ	☐ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด	☐ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติกิจกรรม	☐ เกณฑ์การประเมิน ทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละตอน 3 ข้อ
☐ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินค่า	☐ การปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบ ปลอดภัย เรียบร้อย สวยงาม	☐ ความมีวินัย ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	☐ คือผ่านการประเมิน 1.ด้านความรู้ (K) ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
☐ การศึกษาค้นคว้า การแสวงหาแหล่งข้อมูล	☐ การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดสมรรถนะแก่ผู้เรียน	☐ การประพฤติตนตามระเบียบของสถานศึกษา	2.ด้านทักษะ (P) ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
☐ การแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล	☐ ทักษะการวางแผน การคิดสร้างสรรค์ การออกแบบการผลิต	☐ มีเจตคติที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรม	3.ด้านทักษะ (A) ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
☐ การหาประสบการณ์ความรู้ใหม่	☐ การตัดสินใจแก้ไขปัญหา	☐ ความพอเพียง พอประมาณ	

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

9.เอกสารอ้างอิง

1. หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย
2. ISO 9000:2015 – Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary
: ระบุหลักการพื้นฐานของระบบบริหารคุณภาพ และคำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

	แผนการจัดการเรียนรู้		หน่วยที่.....4.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ท-ป-น 3-0-3วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ		สอนครั้งที่...8.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000		ทฤษฎี ...3...ชม.
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา		ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัด
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน
- ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- กิจกรรมใบงาน
- ใบความรู้

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนา
2. TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร
5. ชิکش ชิคม่า (Six Sigma)
6. QSME
7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตได้
2. บอกรายละเอียดการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนา

(Work Development) ได้

3. อธิบายรายละเอียด TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรได้
4. อธิบายสาระสำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) ได้
5. บอกหลักการ QSME ได้
7. แจกแจงรายละเอียดของระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) ได้
8. บอกรายละเอียดของการสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้
2. แยกแยะการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนาได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จของ TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. สำนึกตนเองและพัฒนาศักยภาพตนเอง
3. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
4. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างความพึงพอใจและประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนาได้

5.สาระการเรียนรู้

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนางาน
ผู้บริหารสามารถนำเทคนิคต่าง ๆ ของระบบการบริหารงานคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาปรับใช้ในองค์กรได้
มากมาย เช่น

- 1.1 TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์กร
- 1.2 รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award)
- 1.3 การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร Customer Relationship Management : CRM
- 1.4 Six Sigma
- 1.5 QSME
- 1.6 ISO 9000 : 2000
- 1.7 ระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just- in - time)

2. TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของ TQM ตามมาตรฐานสากล ISO/CD 8402-1 อธิบายไว้ว่า TQM ก็คือ วิธีหรือแนวทาง
ในการบริหารองค์กรนั้นมีส่วนร่วมและมุ่งหมายที่ผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย

องค์กรที่ยึดมั่นในการสร้างเสริมคุณภาพ จึงนิยมใช้เทคนิค TQM เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการ
องค์กรเพื่อให้เกิดคุณภาพในภาพรวมอย่างกว้างขวางอันได้มาซึ่ง “คุณภาพของสินค้าหรือบริการ” ที่สามารถ
พิสูจน์และยืนยันให้ลูกค้าจับต้องได้ด้วยความพอใจ ดังนั้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญยิ่งของ TQM ก็คือ การปรับปรุง
อย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award)

ประเทศไทยเราเรียกว่า Thailand Quality Award for Performance Excellence : TQA เป็นรางวัล
ที่มอบให้แก่องค์กรทุกประเภท ทุกขนาดทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศเทียบเท่าระดับ
มาตรฐานโลก รางวัลนี้ใช้วิธีการประเมินจากหลักเกณฑ์ 7 หัวข้อ โดยองค์กรที่ได้รับรางวัลต้องได้คะแนนประเมิน
650 คะแนนขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือได้ว่าเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก
เพราะใช้พื้นฐานด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินใจเหมือนกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The
Malcolm Baldrige National Quality Award)

4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร (Customer Relationship Management : CRM)

CRM คือ กลยุทธ์การบริหารจัดการอย่างหนึ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อช่วยองค์กรให้สามารถจัดการ
กระบวนการต่างๆภายใน ให้ดำเนินการได้อย่างสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า
เกิดความพอใจสูงสุด นำมาซึ่งความจงรักภักดีของลูกค้า รายได้ที่เพิ่มขึ้น และการทำกำไรในระยะยาว สำหรับบาง
คนที่เข้าใจว่า CRM เป็นซอฟต์แวร์ นั้นอาจเป็นเพราะส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ CRM จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีมา
เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานเพื่อ สร้างความพึง
พอใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น ซึ่งถ้าจะให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น ก็คงเปรียบเทียบกับ
ลูกค้าขององค์กรเป็นเหมือนน้ำที่อยู่ในถัง ถ้ามีรูรั่วที่ก้นถังน้ำก็จะไหลออก เปรียบได้กับการที่องค์กรจะต้อง

สูญเสียลูกค้าออกไปอยู่ตลอดเวลา และ CRM ก็คือเครื่องมือที่จะมาลดขนาดรอยร้าวขององค์กรให้เล็กลง เท่ากับ องค์กรได้ลดอัตราการสูญเสียลูกค้าให้ต่ำลงนั่นเอง

5. ชิกซ์ ชิigma (Six Sigma)

เทคนิคการเพิ่มผลผลิตโดยใช้ Six Sigma นั้นพบว่าในปัจจุบันองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่นำไปใช้กันมาก จนประสบความสำเร็จ เพิ่มคุณภาพสินค้า ลดข้อบกพร่องในกระบวนการทำงานและเพิ่มกำไรให้กับองค์กร หลักการของ Six Sigma ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน

6. QSME

QSME คือ ระบบคุณภาพขั้นพื้นฐานสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Quality System for Small and Medium Enterprises – QSME) มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและ ย่อม ให้มีพื้นฐานระบบคุณภาพเบื้องต้น และมีความพร้อมที่จะพัฒนาสู่มาตรฐานสากลต่างๆ เช่น ISO 9000, QS 9000, TQM ต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีพนักงานไม่เกิน 200 คนที่ ต้องการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารงานเพื่อเป็นพื้นฐานการยกระดับสู่มาตรฐานสากล

7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

JIT คือ ระบบการผลิตซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการจัดความสูญเปล่าต่าง ๆ ทั้งหมดปัจจัยการผลิตต่าง ๆ จะต้องถูกนำมาใช้แบบทันเวลาพอดี คือ ปัจจัยที่ต้องการในเวลาที่ต้องการ และในปริมาณที่ต้องการเท่านั้น

6.กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

1. ครูทวนชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายและความสำคัญของกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูชวนชื่อผู้เรียน
2. ครูทบทวน ให้ข้อมูลย้อนกลับในหัวข้อกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
3. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
4. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

5. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
6. ครูให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

ขั้นสรุป

7. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียนและมอบหมายงาน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)
2. แบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบและแบบประเมินพฤติกรรม
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

แหล่งการเรียนรู้

- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
- นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 4
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 8
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา
2. TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร
5. ซิกซ์ ซิกมา (Six Sigma)
6. QSME
7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตได้
2. บอกรายละเอียดการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา

(Work Development) ได้

3. อธิบายรายละเอียด TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรได้
4. อธิบายสาระสำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) ได้
5. บอกหลักการ QSME ได้
7. แจกแจงรายละเอียดของระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) ได้
8. บอกรายละเอียดของการสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้

2. แยกแยะการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางานได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จของ TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์กรได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. สำนวญตนเองและพัฒนาศักยภาพตนเอง
3. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
4. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการพัฒนาตนเองมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจและประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางานได้

5. เนื้อหาสาระ

การประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตเพื่อการพัฒนาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อทั้งตัวองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด โดยระบบคุณภาพจะช่วยสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การเพิ่มผลผลิตจะช่วยให้องค์กรสามารถให้บริการที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

การประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพเพื่อการพัฒนา:

การปรับปรุงกระบวนการ:

ระบบคุณภาพช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความสูญเสียและข้อผิดพลาด

การสร้างควมพึงพอใจให้กับลูกค้า:

การมุ่งเน้นที่คุณภาพของสินค้าและบริการช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า

การลดต้นทุน:

การปรับปรุงกระบวนการและลดข้อผิดพลาดจะช่วยลดต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผลกำไรขององค์กร

การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ:

การนำระบบคุณภาพมาประยุกต์ใช้จะช่วยสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณภาพและความเป็นเลิศในองค์กร การเพิ่มผลผลิตเพื่อการพัฒนา:

การเพิ่มประสิทธิภาพ:

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น แรงงาน วัตถุดิบ และเครื่องจักร จะช่วยให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือน้อยลง

การลดต้นทุน:

การเพิ่มผลผลิตจะช่วยลดต้นทุนต่อหน่วยของสินค้าและบริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน:

การเพิ่มผลผลิตจะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันในตลาดได้ดีขึ้น โดยสามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในราคาที่แข่งขันได้

การสร้างนวัตกรรม:

การเพิ่มผลผลิตอาจเป็นผลมาจากการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของตลาดได้ดียิ่งขึ้น

ความเชื่อมโยงระหว่างระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต:

ระบบคุณภาพเป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการเพิ่มผลผลิต องค์กรที่มีระบบคุณภาพที่ดีจะสามารถปรับปรุงกระบวนการและลดข้อผิดพลาดได้ง่ายกว่า ทำให้การเพิ่มผลผลิตเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายของการนำระบบคุณภาพมาใช้ องค์กรที่มุ่งเน้นการเพิ่มผลผลิตจะสามารถใช้ระบบคุณภาพเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้:

องค์กรอาจใช้ระบบ 5ส (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) เพื่อจัดระเบียบสถานที่ทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์กรอาจนำแนวคิด Lean Manufacturing มาใช้เพื่อลดความสูญเสียในกระบวนการผลิตและเพิ่มผลผลิต

องค์กรอาจใช้เครื่องมือ Quality Management System (QMS) เช่น ISO 9001 เพื่อสร้างระบบคุณภาพที่ได้มาตรฐาน

องค์กรอาจใช้เทคนิคการเพิ่มผลผลิต เช่น Six Sigma เพื่อลดข้อผิดพลาดและปรับปรุงกระบวนการ

6. แบบฝึกหัด

แบบฝึกหัด

การนำระบบคุณภาพผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางาน

1. กิจกรรมกลุ่มหมายถึงอะไร
2. กิจกรรม 5 ส. มาจากคำภาษาใด
3. ปัจจุบันมีหลายองค์กร ได้เพิ่มกิจกรรมขึ้นกี่กิจกรรม
4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมมีอะไรบ้าง
5. ความเป็นมาของกิจกรรม QCC หมายถึงอะไร

แบบทดสอบ

การนำระบบคุณภาพผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางาน

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดไม่ใช่รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรโดยทั่วไปมีการกำหนดไว้
 - ก. ออกแบบวิธีการทำงาน (Designing)
 - ข. จัดลำดับความสำคัญของงาน (Prioritizing)
 - ค. การออกแบบ (Design)
 - ง. นำการทำงาน (Directing)
 - จ. จัดสรรทรัพยากร (Allocation Resources)
2. ข้อใด กล่าวถูกต้อง เกี่ยวกับหลักการบริหารการผลิต
 - ก. เวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าในการผลิตต้องใช้ให้คุ้ม
 - ข. ไม่มีวิธีการที่ดีที่สุดในการควบคุมการผลิต
 - ค. องค์กรใช้หลายระบบสำหรับการผลิตทุกรูปแบบ
 - ง. การวางแผนและการควบคุมการผลิตต้องซับซ้อน
 - จ. ผู้บริหารต้องมีความเด็ดขาด
3. ข้อใดเป็นเทคนิควิธีการที่ใช้ในองค์กรการผลิตของประเทศญี่ปุ่น ซึ่งองค์การการผลิตและบริการนำมาปรับใช้ในการเพิ่มผลผลิตที่ เรียกว่า Kaizen Activity
 - ก. 5 ส ข. QCC
 - ค. QC ง. ระบบปรับรื้อ
 - จ. การปรับปรุงเครื่องจักร
4. วงจรของการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกัน คือ ข้อใด
 - ก. ระบบข้อเสนอแนะ ข. กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ
 - ค. PDCA ง. 5 ส
 - จ. TQM
5. A = Action ใน PDCA หมายถึง ข้อใด
 - ก. การหาแนวทางปรับปรุง แก้ไข และจัดทำมาตรฐานในส่วนที่ปฏิบัติ ได้ผลดี ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการปรับปรุง
 - ข. การลงมือปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้
 - ค. การกำหนดวัตถุประสงค์ และการตั้งเป้าหมายขององค์กรในการ วางแผนการผลิตว่าจะผลิตอะไรและด้วยวิธีการใด เป็นต้น

ง.การตรวจสอบความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงาน และการทบทวน ข้อบกพร่องต่าง ๆว่าได้ผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่

จ.การประเมินผล

6. องค์การจะต้องศึกษา เรื่องใด ที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตการออกแบบให้คนและเครื่องจักรทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ก.การทำงานของเครื่องจักร

ข.การทำงานของพนักงานที่ต้องทำงานกับเครื่องจักร

ค.การเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงาน

ง.มีการวิจัยเพื่อกำหนดการทำงาน

จ.ถูกทุกข้อ

7. ข้อใดเป็นชื่อเรียกเทคนิควิธีการเพิ่มผลผลิตที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นปรับปรุงงานที่ทำอยู่

ก.ระบบข้อเสนอแนะ ข.กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ

ค.PDCA ง.5 ส

จ.TQM

8. ข้อใดเป็นจุดมุ่งหมายของระบบข้อเสนอแนะ

ก.ยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข.ปรับปรุงการใช้งานของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ

ค.ยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ง.รักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จ. การร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหาในองค์กร

9. การขับเคลื่อนวงจร PDCA ต้องเริ่ม ที่จุดใดก่อน

ก.P ข. D

ค.C ง. A

จ. จุดใดก็ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะและการใช้งานของแต่ละขั้นตอน

10. หลักการบริหารทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นในเรื่องใด

ก การสั่งงานของผู้บริหาร

ข การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

ค. การร่วมกันแสดงความคิดเห็น

ง. การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในองค์กร

จ. การสร้างผลกำไรให้แก่องค์กร

7 เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

8 เฉลยแบบฝึกหัด

เฉลยแบบฝึกหัด

งานการนำระบบคุณภาพผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนางาน

1. กิจกรรมกลุ่มหมายถึงอะไร

การทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายคุณภาพร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมนโยบายบริหารงานอย่างมีส่วนร่วม ของบุคลากรทุกคนในองค์การ และกิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของเทคโนโลยีหรือเครื่องจักร

2. กิจกรรม 5 ส. มาจากคำภาษาใด

Seri (เซริ) คือ การสะสาง

Seiton (เซตง) คือ ความสะอาด

Seiso (เซโซ) คือ ความสะอาด

Seiketsu (เซเค็ทซึ) คือ สุขลักษณะ

Shitsuke (ชิซุเกะ) คือ สร้างนิสัย

3. ปัจจุบันมีหลายองค์การ ได้เพิ่มกิจกรรมขึ้นที่กิจกรรม

2 กิจกรรม คือ สร้างความประทับใจ และ สิ่งแวดล้อมของชุมชน

4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมมีอะไรบ้าง

1). จัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมกิจกรรม 7 ส. ขององค์การ

2). จัดตั้งกลุ่มกิจกรรม 7 ส. เพื่อรับผิดชอบพื้นที่ที่จัดแบ่งโดยคณะกรรมการ

3). ประชุมกลุ่มกิจกรรม 7 ส. เพื่อวางแผนการดำเนินงานและเขียนแผนการดำเนินงาน โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA และกำหนดเป้าหมายของแผนงานให้ตรงกับนโยบายคุณภาพขององค์การ

4). จัดทำป้ายประกาศกิจกรรม 7 ส. ติดตั้งหน้าหน่วยงานหรือพื้นที่รับผิดชอบ

5). ปฏิบัติกิจกรรม 7 ส. ตามแผนการดำเนินงาน

6). จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน

7). เชิญผู้ตรวจประเมินมาทำการตรวจประเมิน บางองค์การจะกำหนดการตรวจประเมินไว้

ล่วงหน้า

8). นำผลการตรวจประเมินมาวางแผนปฏิบัติกิจกรรม 7 ส. ครั้งต่อไป

5. ความเป็นมาของกิจกรรม QCC หมายถึงอะไร

กิจกรรมที่สร้างความร่วมมือร่วมใจในการสร้างผลงานให้ได้คุณภาพตามเป้าหมาย โดยการค้นหาจุดอ่อน และหาสาเหตุแห่งปัญหา แล้วระดมปัญญาแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนคุณภาพอย่างเป็นระบบ

เฉลยแบบทดสอบ

1. ก 2. ค 3. ค 4. ก 5. ข 6. จ 7. ค 8. ก 9. จ 10. ก

	ใบงาน	หน่วยที่ 4
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 8
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ - ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา
2. TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
4. การสร้างความพึงพอใจ/จรรีภักดีต่อองค์กร
5. ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma)
6. QSME
7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตได้
2. บอกรายละเอียดการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อการพัฒนา

(Work Development) ได้

3. อธิบายรายละเอียด TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรได้
4. อธิบายสาระสำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) ได้
5. บอกหลักการ QSME ได้
7. แจกแจงรายละเอียดของระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) ได้
8. บอกรายละเอียดของการสร้างความพึงพอใจ/จรรีภักดีต่อองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้

2. แยกแยะการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนางานได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จของ TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์การได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์การได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์การ
2. สำรวจตนเองและพัฒนาศักยภาพตนเอง
3. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
4. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ

ด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจและประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนางานได้

5.เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

- 5.1 คอมพิวเตอร์
- 5.2 เครื่องเขียน (ปากกา, ดินสอ, ไม้บรรทัด)
- 5.3 โปรแกรมสำนักงานใช้จัดทำ จัดรูปแบบ และควบคุมเอกสาร

6.คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- 6.1 การปฏิบัติงานโดยนักเรียนศึกษาเอกสารอย่างครบถ้วนก่อนลงมือทำ
- 6.2 ระวังการคัดลอกคำตอบจากผู้อื่น
- 6.3 การปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 6.4 การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดอย่างสร้างสรรค์

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

คำชี้แจง ให้นักเรียนหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

- 7.1 ให้อาจารย์หรือครูนิเทศศึกษา
- 7.2 ให้นักเรียนลงมือทำในสมุดโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์
- 7.3 เมื่อนักเรียนทำงานเสร็จตามหัวข้อที่กำหนดแล้วให้นำส่งครู
- 7.4 ครูให้คำชี้แนะในรายละเอียดที่ไม่ครบตามเนื้อหาในหัวข้อที่กำหนด

8. สรุปผลและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10.เอกสารอ้างอิง

10.1 หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

10.2 ISO 9000:2015 – Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary

: ระบุหลักการพื้นฐานของระบบบริหารคุณภาพ และคำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่.....4.....
	รหัสวิชา 30001-1002 วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่..9.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต และมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	ทฤษฎี ...3...ชม.
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานด้านคุณภาพมาตรฐานและระบบบริหาร ISO 9000 งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และขั้นตอนดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000-9001	ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
3. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัด
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)

3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

4.1 กิจกรรมใบงาน

4.2 ใบความรู้

2.2 บุรณการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของคุณภาพ มาตรฐาน และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
2. ประวัติมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
3. บทบาทขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO
4. มาตรฐาน ISO 9000 ในประเทศไทย
5. ลักษณะสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
6. ประโยชน์ของ ISO 9000
7. หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principle)
8. มาตรฐาน ISO 9001:2015
9. ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001
10. ขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายของคุณภาพและมาตรฐานได้
2. บอกประวัติมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ได้
3. บอกบทบาทขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO ได้
4. อธิบายสาระสำคัญและข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000:2000 ได้
5. บอกหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principle) ได้
6. อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ได้
2. แยกแยะข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จในการจัดระบบได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์การ
2. สำนววจตนเองและพัฒนาศักยภาพตนเอง

3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้

5. การเรียนรู้

1. ความหมายของคุณภาพ มาตรฐาน และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

คุณภาพ คือ คุณสมบัติและลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้ตรงตามความต้องการที่ได้ระบุไว้

มาตรฐาน คือ สิ่งที่ยึดเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดในด้านปริมาณและคุณภาพ

บริหารงานคุณภาพ คือ ระบบบริหารงานที่องค์การมุ่งให้กระบวนการดำเนินงานภายในองค์การแสดงถึงความสามารถและประสิทธิภาพ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 คือ มาตรฐานสากลซึ่งเป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานด้านคุณภาพและประกันคุณภาพ

2. ประวัติมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นระบบที่มีพัฒนาการมาจากระบบประกันคุณภาพ ปัจจุบันมีการนำระบบบริหารคุณภาพไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลกจนเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้เป็นมาตรฐานสากล ในชื่อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี 2530 (ค.ศ. 1987) และมีการแก้ไขมาตรฐาน 2 ครั้ง ในปี 2537 (ค.ศ. 1994) และปี 2543 (ค.ศ. 2000) ประเทศไทยโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาตรฐานดังกล่าว มาประกาศใช้เป็นครั้งแรกในปี 2534

3. บทบาทขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO

องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีสมาชิก 163 ประเทศ มีภารกิจหลัก คือ

- ให้การสนับสนุนพัฒนามาตรฐาน และภารกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อการขาย การแลกเปลี่ยนสินค้า และการบริการของนานาชาติทั่วโลก

- พัฒนาความร่วมมือในด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ และภูมิปัญญาของมวลมนุษยชาติ

ผลประโยชน์จากการเป็นสมาชิกของ ISO 2 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านเศรษฐกิจและด้านวิชาการ

4. มาตรฐาน ISO 9000 ในประเทศไทย

ประเทศไทยได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบในเรื่องมาตรฐานของประเทศ เรียกว่า สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (TISI หรือ สรอ.) และมีพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2551 ใช้ควบคุมผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเรียกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรม : (มอก.) โดยมีการประกาศใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2534

6. ลักษณะสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่ใช้เพื่อการบริหารหรือจัดการคุณภาพภายในองค์กร ทั้งภาครัฐกิจและกิจการอุตสาหกรรมก็สามารถนำระบบคุณภาพนี้ไปใช้ได้ ทั้งนี้ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะไม่เป็นหลักประกันว่าผลิตภัณฑ์จะดีที่สุดหรือมีมาตรฐานที่สุดแต่ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะประกันว่าการบริหารงานขององค์กรนั้นมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

6. ประโยชน์ของ ISO 9000

การนำระบบ ISO 9000 มาใช้้องค์การ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล 2 กลุ่ม และองค์กร คือ ประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กร ประโยชน์ต่อผู้ซื้อหรือต่อบริโภค และประโยชน์องค์กร หรือบริษัท

7. หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principle)

หลักการบริหารคุณภาพมี 8 หลัก ดังนี้

หลักการที่ 1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus)

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leader ship)

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people)

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเชิงกระบวนการ (Process approach)

หลักการที่ 5 การบริหารที่เป็นระบบ (System approach to management)

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

หลักการที่ 7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Factual approach to decision making)

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial supplier

relationship)

8. มาตรฐาน ISO 9001:2015

มาตรฐานฉบับล่าสุดของ ISO 9001 เป็นเครื่องมือในการปรับกระบวนการขององค์กรให้เข้าที่เข้าทาง และทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพที่มีความสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลก โดยการเพิ่มข้อกำหนดในเรื่องการทำความเข้าใจกับองค์กร และบริบทองค์กรการทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

ข้อกำหนดมี 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่

9.1 ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems)

9.2 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)

9.3 การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management)

9.4 การผลิตและ/หรือการบริการ (Product Realization)

9.5 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis, and Improvement)

10. ขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ขั้นตอนที่ 6 การตรวจประเมินและให้การรับรองโดยสถาบันให้การรับรอง

6.กิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้ (สัปดาห์ที่ 9-10 จำนวน 6 ชั่วโมง)

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 7
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายและความสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO 9000

7. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน

ขั้นสรุป

8. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้ (ต่อ)

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูทบทวน ให้ข้อมูลย้อนกลับในหัวข้อมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
4. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อต่าง ๆ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เช่น

ประโยชน์ของ ISO 9000 หลักการบริหารคุณภาพ เป็นต้น

7. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
8. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม
9. ครูให้ผู้เรียนทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 7

10.3 การแก้ไข้ปัญหา

1) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

2) แนวทางแก้ไข้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้	หน่วยที่ 4
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 9
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต และมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ ๐ ชม.
ชื่อหน่วยการเรียนรู้ / งานด้านคุณภาพมาตรฐานและระบบบริหาร ISO 9000 งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และขั้นตอนดำเนินงานสู่ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000-9001		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของคุณภาพ มาตรฐาน และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
2. ประวัติมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
3. บทบาทขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO
4. มาตรฐาน ISO 9000 ในประเทศไทย
5. ลักษณะสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
6. ประโยชน์ของ ISO 9000
7. หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principle)
8. มาตรฐาน ISO 9001:2015
9. ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001
10. ขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายของคุณภาพและมาตรฐานได้
2. บอกประวัติมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ได้
3. บอกบทบาทขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO ได้
4. อธิบายสาระสำคัญและข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000:2000 ได้
5. บอกหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principle) ได้
6. อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ได้
2. แยกแยะข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จในการจัดระบบได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. สำรวจตนเองและพัฒนาศักยภาพตนเอง
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้

5.สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของคุณภาพ มาตรฐาน และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

คุณภาพ คือ คุณสมบัติและลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้ตรงตามความต้องการที่ได้ระบุไว้

มาตรฐาน คือ สิ่งที่มีถือเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดในด้านปริมาณและคุณภาพ

บริหารงานคุณภาพ คือ ระบบบริหารงานที่องค์กรมุ่งให้กระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรแสดงถึงความสามารถและประสิทธิภาพ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 คือ มาตรฐานสากลซึ่งเป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานด้านคุณภาพและประกันคุณภาพ

2. ประวัติมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นระบบที่มีพัฒนาการมาจากระบบประกันคุณภาพ ปัจจุบันมีการนำระบบบริหารคุณภาพไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลกจนเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้เป็นมาตรฐานสากล ในชื่ออนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี 2530 (ค.ศ. 1987) และมีการแก้ไขมาตรฐาน 2 ครั้ง ในปี 2537 (ค.ศ. 1994) และปี 2543 (ค.ศ. 2000) ประเทศไทยโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาตรฐานดังกล่าว มาประกาศใช้เป็นครั้งแรกในปี 2534

3. บทบาทขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีสมาชิก 163 ประเทศ มีภารกิจหลัก คือ

- ให้การสนับสนุนพัฒนามาตรฐาน และภารกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อการขาย การแลกเปลี่ยนสินค้า และการบริการของนานาชาติทั่วโลก

- พัฒนาความร่วมมือในด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ และภูมิปัญญาของมวลมนุษยชาติ

ผลประโยชน์จากการเป็นสมาชิกของ ISO 2 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านเศรษฐกิจและด้านวิชาการ

4. มาตรฐาน ISO 9000 ในประเทศไทย

ประเทศไทยได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบในเรื่องมาตรฐานของประเทศ เรียกว่า สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (TISI หรือ สรอ.) และมีพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2551 ใช้ควบคุมผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเรียกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรม : (มอก.) โดยมีการประกาศใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2534

5. ลักษณะสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่ใช้เพื่อการบริการหรือจัดการคุณภาพภายในองค์กร ทั้งภาคธุรกิจและกิจการอุตสาหกรรมก็สามารถนำระบบคุณภาพนี้ไปใช้ได้ ทั้งนี้ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะไม่เป็นหลักประกันว่าผลิตภัณฑ์จะดีที่สุดหรือมีมาตรฐานที่สุดแต่ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะประกันว่าการบริหารงานขององค์กรนั้นมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

6. ประโยชน์ของ ISO 9000

การนำระบบ ISO 9000 มาใช้ขององค์กร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล 2 กลุ่ม และองค์กร คือ ประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กร ประโยชน์ต่อผู้ซื้อหรือต่อบริโภค และประโยชน์องค์กร หรือบริษัท

7. หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principle)

หลักการบริหารคุณภาพมี 8 หลัก ดังนี้

หลักการที่ 1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus)

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people)

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเชิงกระบวนการ (Process approach)

หลักการที่ 5 การบริหารที่เป็นระบบ (System approach to management)

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

หลักการที่ 7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Factual approach to decision making)

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial supplier relationship)

8. มาตรฐาน ISO 9001:2015

มาตรฐานฉบับล่าสุดของ ISO 9001 เป็นเครื่องมือในการปรับกระบวนการขององค์กรให้เข้าที่เข้าทาง และทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของโลก โดยการเพิ่มข้อกำหนดในเรื่องการทำความเข้าใจกับองค์กร และบริบทองค์กรการทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

ข้อกำหนดมี 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่

9.1 ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems)

- 9.2 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)
- 9.3 การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management)
- 9.4 การผลิตและ/หรือการบริการ (Product Realization)
- 9.5 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis, and Improvement)

10. ขั้นตอนการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

- ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและศึกษา
- ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน
- ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ขั้นตอนที่ 6 การตรวจประเมินและให้การรับรองโดยสถาบันให้การรับรอง

6.แบบฝึกหัด

แบบฝึกหัด

งานด้านคุณภาพมาตรฐานและระบบบริหาร ISO 9000

งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และขั้นตอนดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000-9001

- 1.จงอธิบายความหมายของ “คุณภาพ” “มาตรฐาน” และ “บริหารงานคุณภาพ
- 2.ภารกิจหลักขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO มีอะไรบ้าง
- 3.หน่วยงานใดที่เป็นผู้กำหนดมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
- 4.ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มีข้อเด่นและมีความแตกต่างจากมาตรฐานฉบับก่อนหน้านี้โดยเฉพาะมาตรฐานฉบับปี 2000 และปี 2008 อย่างไรบ้าง
- 5.การดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง

แบบทดสอบ

งานด้านคุณภาพมาตรฐานและระบบบริหาร ISO 9000

งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และขั้นตอนดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000-9001

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของคุณภาพ
 - ก.บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
 - ข.คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าพึงพอใจ
 - ค.ลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับลูกค้าต้องการ
 - ง.บริการที่มีความสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
 - จ. ถูกทุกข้อ
2. ข้อใดตรงกับความหมายของมาตรฐาน
 - ก.สิ่งที่ถือเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดในด้านปริมาณและคุณภาพ
 - ข.ความจำเพาะทางเทคนิค หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ไม่เห็นพ้องกัน
 - ค.เป็นกฎ แนวทาง หรือ คำนิยามของคุณลักษณะต่าง ๆ
 - ง.หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เห็นพ้องร่วมกัน
 - จ. คำนิยามของคุณลักษณะต่าง ๆ
3. องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ใด
 - ก.กรุงเทพฯ ประเทศไทย
 - ข.กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์
 - ค.กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส
 - ง.กรุงนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา
 - จ. กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์
4. ประเทศไทยเป็นสมาชิกขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO ข้อใด
 - ก.Remember Body
 - ข.Member Body
 - ค.Correspondent Member
 - ง.Subscribe Membership
 - จ.ไม่มีข้อถูก
5. สิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดทำระบบไม่ประสบความสำเร็จคือข้อใด
 - ก.ทุกคนในองค์กรเห็นว่าการจัดทำระบบเป็นภาระ
 - ข.บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมีความตั้งใจจริงและสมานสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ
 - ค.ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความศรัทธาและมุ่งมั่น
 - ง.การนำเอาภาระงานทั้งหมดมาจัดให้เป็นระบบตามข้อกำหนดของมาตรฐานและเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร
 - จ. ถูกทุกข้อ

6. ข้อใดเป็นประโยชน์แก่องค์กร/บริษัท ในการนำระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้
 - ก.มีทางเลือกในทางซื้อสินค้าหรือบริการมากขึ้น
 - ข.มั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการว่ามีคุณภาพตามที่ต้องการ
 - ค.สะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
 - ง.จัดซื้อได้แย่งและการกีดกันการค้าระหว่างประเทศ
 - จ.ลดปัญหาและความยุ่งยากในการทำงาน
7. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
 - ก.เป็นระบบบริหารคุณภาพที่ไม่ใช่ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
 - ข.เป็นการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ
 - ค.มุ่งเน้นการบริหารงานคุณภาพทุกขั้นตอนของธุรกิจ
 - ง.เน้นการปฏิบัติที่เป็นระบบมีแบบแผน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น
 - จ.สามารถตรวจสอบได้ง่าย โดยมีหลักฐานด้านเอกสาร
8. ข้อใดไม่ใช่หลักการความเป็นผู้นำ (Leadership) ในหลักการบริหารคุณภาพ
 - ก.ให้อิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - ข.สร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในองค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วม
 - ค.กำหนดวิสัยทัศน์ที่ท้าทาย
 - ง.จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น
 - จ.กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์
9. หลักการข้อใดเป็นนโยบายและเป็นเป้าหมายถาวรขององค์กร
 - ก.การบริหารที่เป็นระบบ
 - ข.การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
 - ค.ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน
 - ง.การดำเนินงานเชิงกระบวนการ
 - จ. ถูกทุกข้อ
10. การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพเป็นขั้นตอนที่เท่าไรของการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
 - ก.ขั้นตอนที่ 1 ข.ขั้นตอนที่ 4
 - ค.ขั้นตอนที่ 3 ง.ขั้นตอนที่ 2
 - จ.ขั้นตอนที่ 5

7.เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

8.เฉลยแบบฝึกหัด

เฉลยแบบฝึกหัด

งานด้านคุณภาพมาตรฐานและระบบบริหาร ISO 9000

งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และขั้นตอนดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000-9001

1. จงอธิบายความหมายของ “คุณภาพ” “มาตรฐาน” และ “บริหารงานคุณภาพ”
 - คุณภาพ คือ คุณสมบัติและลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้ตรงตามความต้องการที่ได้ระบุไว้
 - มาตรฐาน คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดในด้านปริมาณและคุณภาพ
 - บริหารงานคุณภาพ คือ ระบบการบริหารองค์การที่มุ่งให้กระบวนการดำเนินงานทุกระบบภายในองค์การเป็นกระบวนการที่แสดงถึงความสามารถและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยหลักการบริหารงานคุณภาพและการบริหารงานอย่างเป็นกระบวนการ
- 2.ภารกิจหลักขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO มีอะไรบ้าง
 1. ให้การสนับสนุนพัฒนามาตรฐาน และภารกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อการขาย การแลกเปลี่ยนสินค้า และการบริการของนานาชาติทั่วโลก
 2. พัฒนาความร่วมมือในด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ และภูมิปัญญาของมวลมนุษยชาติ
- 3.หน่วยงานใดที่เป็นผู้กำหนดมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO
- 4.ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มีข้อเด่นและมีความแตกต่างจากมาตรฐานฉบับก่อนหน้านี้ โดยเฉพาะมาตรฐานฉบับปี 2000 และปี 2008 อย่างไรบ้าง

คือมีการอธิบายพรรณาน้อยกว่ามาตรฐานฉบับก่อนๆ และเน้นไปที่สมรรถนะของการทำงาน แทน ด้วยการรวมเอาแนวทางกระบวนการพร้อมด้วยแนวคิดพื้นฐานด้านความเสี่ยงและนำเอาวงจร PDCA ลงไปใช้กับทุกระดับในองค์กร
- 5.การดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง

มี 6 ขั้นตอน คือ

- ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและศึกษา
- ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน
- ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ขั้นตอนที่ 6 การตรวจประเมินและให้การรับรองโดยสถาบันให้การรับรอง

เฉลยแบบทดสอบ

งานด้านคุณภาพมาตรฐานและระบบบริหาร ISO 9000

งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และขั้นตอนดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9000-9001

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของคุณภาพ
 - ก. คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าพึงพอใจ
 - ข. ลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับลูกค้าต้องการ
 - ค. บริการที่มีความสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
 - ง. บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
 - จ. คุณสมบัติและคุณลักษณะที่ผู้ผลิตพึงพอใจ
2. ข้อใดตรงกับความหมายของมาตรฐาน
 - ก. ความจำเพาะทางเทคนิค หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ไม่เห็นพ้องกัน
 - ข. เป็นกฎ แนวทาง หรือ คำนียามของคุณลักษณะต่าง ๆ
 - ค. หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เห็นพ้องร่วมกัน
 - ง. คำนียามของคุณลักษณะต่าง ๆ
 - จ. สิ่งที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดในด้านปริมาณและคุณภาพ
3. องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ใด

ก. กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์	ข. กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส
ค. กรุงนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา	ง. กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์
จ. กรุงเทพฯ ประเทศไทย	
4. ประเทศไทยเป็นสมาชิกขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO ข้อใด

ก. Member Body	ข. Correspondent Member
ค. Subscribe Membership	ง. Remember Body
จ. ไม่มีข้อถูก	
5. สิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดทำระบบไม่ประสบความสำเร็จคือข้อใด
 - ก. บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมีความตั้งใจจริงและสมานสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ
 - ข. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความศรัทธาและมุ่งมั่น
 - ค. การนำเอาภาระงานทั้งหมดมาจัดให้เป็นระบบตามข้อกำหนดของมาตรฐานและเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร
 - ง. ทุกคนในองค์กรเห็นว่าการจัดทำระบบเป็นภาระ
 - จ. ผู้บริหารทุกระดับต้องมีความเชื่อในประโยชน์ของการจัดระบบ

6. ข้อใดเป็นประโยชน์แก่องค์กร/บริษัท ในการนำระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้
- ก. มั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการว่ามีคุณภาพตามที่ต้องการ
 - ข. สะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
 - ค. จัดซื้อได้แย่งและการกีดกันการค้าระหว่างประเทศ
 - ง. ลดปัญหาและความยุ่งยากในการทำงาน
 - จ. มีทางเลือกในทางซื้อสินค้าหรือบริการมากขึ้น
7. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
- ก. เป็นการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ
 - ข. มุ่งเน้นการบริหารงานคุณภาพทุกขั้นตอนของธุรกิจ
 - ค. เน้นการปฏิบัติที่เป็นระบบมีแบบแผน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น
 - ง. สามารถตรวจสอบได้ง่าย โดยมีหลักฐานด้านเอกสาร
 - จ. เป็นระบบบริหารคุณภาพที่ไม่ใช่ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
8. ข้อใดไม่ใช่หลักการความเป็นผู้นำ (Leadership) ในหลักการบริหารคุณภาพ
- ก. สร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในองค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วม
 - ข. กำหนดวิสัยทัศน์ที่ท้าทาย
 - ค. จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น
 - ง. กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์
 - จ. ให้อิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
9. หลักการข้อใดเป็นนโยบายและเป็นเป้าหมายถาวรขององค์กร
- ก. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
 - ข. ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน
 - ค. การดำเนินงานเชิงกระบวนการ
 - ง. การบริหารที่เป็นระบบ
 - จ. ถูกทุกข้อ
10. การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพเป็นขั้นตอนที่เท่าไรของการดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :
- 2015
- ก. ขั้นตอนที่ 1
 - ข. ขั้นตอนที่ 4
 - ค. ขั้นตอนที่ 3
 - ง. ขั้นตอนที่ 2
 - จ. ขั้นตอนที่ 5

	ใบงาน	หน่วยที่ 4
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 9
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตและมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ ๐ ชม.
ชื่อหน่วยการเรียนรู้ / งานด้านคุณภาพมาตรฐานและระบบบริหาร ISO 9000 งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และขั้นตอนดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000-9001		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. การนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนางาน
2. TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
4. การสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กร
5. ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma)
6. QSME
7. ระบบทันเวลาพอดี (JIT)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตได้
2. บอกรายละเอียดการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนางาน

(Work Development) ได้

3. อธิบายรายละเอียด TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรได้
4. อธิบายสาระสำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) ได้
5. บอกหลักการ QSME ได้
7. แจกแจงรายละเอียดของระบบทันเวลาพอดี (JIT: Just-in-time) ได้
8. บอกรายละเอียดของการสร้างความพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้
2. แยกแยะการนำระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางานได้
3. บอกรายละเอียดประโยชน์และความสำเร็จของ TQM และการปรับวัฒนธรรมองค์กรได้
4. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจ/จงรักภักดีต่อองค์กรได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. สำนวตตนเองและพัฒนาศัภพตนเอง
3. แสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน
4. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. จำแนกขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างควมพึงพอใจและประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนางานได้

5.เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

- 5.1 คอมพิวเตอร์
- 5.2 เครื่องเขียน (ปากกา, ดินสอ, ไม้บรรทัด)
- 5.3 โปรแกรมสำนักงานใช้จัดทำ จดัรูปแบบ และควบคุมเอกสาร

6.คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- 6.1 การปฏิบัติงานโดยนักเรียนศัภษาเอกสารอย่างครบถ้วนก่อนลงมือทำ
- 6.2 ระวังการคัดลอกคำตอบจากผู้อื่น
- 6.3 การปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 6.4 การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดอย่างสร้างสรรค์

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ 1

เรื่อง: งานที่เป็นตัวข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001
และขั้นตอนดำเนินงานสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000-9001

คำชี้แจง

ให้นักเรียน/ผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000-9001 แล้วทำแบบฝึกหัด
ต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

ให้ระบุงาน/กิจกรรมในองค์กรที่สอดคล้องกับข้อกำหนดแต่ละข้อของ ISO 9001:2015

ข้อกำหนด	ชื่องานหรือกิจกรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้อง
ข้อ 1: บริบทขององค์กร	
ข้อ 2: ภาวะผู้นำ	
ข้อ 3: การวางแผน	
ข้อ 4: การสนับสนุน	
ข้อ 5: การดำเนินงาน	
ข้อ 6: การประเมินผลการดำเนินงาน	
ข้อ 7: การปรับปรุง	

8. สรุปผลและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10. เอกสารอ้างอิง

10.1 หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

10.2 สมศักดิ์ ศรีวัฒนชัย. (2561). คู่มือการพัฒนากระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อธิบายขั้นตอนการจัดทำเอกสาร และระบบควบคุมคุณภาพในองค์กร

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่....5.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่...10.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี ...3.....ชม.
	ชื่อเรื่อง/งานจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร	ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ
และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัด
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
- ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

4.1 กิจกรรมใบงาน

4.2 ใบความรู้

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร
3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)
4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้
2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้
3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์การ
2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ
3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5.สาระการเรียนรู้

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ เอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

เอกสารระบบคุณภาพ อันเป็นข้อกำหนดที่มาตรฐาน ISO 9001 ต้องการนั้น กำหนดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน
- 1.3 เพื่อให้มีการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ
- 1.4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและประสานงานดีขึ้น
- 1.5 เพื่อให้การทำงานต่อเนื่อง สม่่าเสมอ แม้เปลี่ยนผู้รับผิดชอบ
- 1.6 เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1.7 เพื่อใช้ใช้เป็นสื่อในการฝึกอบรมบุคลากร

2. ประเภทของเอกสาร

- เอกสารที่กล่าวในข้อกำหนด ประกอบด้วย (1) นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (2) คู่มือคุณภาพ (3) เอกสารขั้นตอนการทำงานที่มาตรฐานนี้กำหนด (4) เอกสารที่จำเป็นที่กำหนดโดยองค์กรเอง และ (5) บันทึกที่กำหนดโดยมาตรฐานฉบับนี้

- การจัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถแบ่งการจัดเตรียมเอกสารดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| (1) ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ | (2) โครงสร้างเอกสารคุณภาพ |
| (3) การจัดทำคู่มือคุณภาพ | (4) ผังกระบวนการทางธุรกิจ |
| (5) การจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน | (6) การจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน |
| (7) การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน | (8) เอกสารสนับสนุน |

3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและวางแผนการจัดทำเอกสาร

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ

4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ

- โครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพ ประกอบด้วย คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการทำงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

- เอกสารระบบคุณภาพมีลักษณะแตกต่างกันตามประเภทของเอกสาร

5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

การควบคุมทั้งเอกสารและข้อมูลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ วิธีการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในองค์กรจะขึ้นอยู่กับชนิดของข้อมูลข่าวสารที่เป็นสื่อสำคัญ โดยการควบคุมเกี่ยวกับด้านเอกสารก็สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การควบคุมเอกสารและข้อมูลและการควบคุมบันทึกคุณภาพ

6. กิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายและความสำคัญของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด

8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน

9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)

2. แบบฝึกหัด

3. แบบทดสอบและแบบประเมินพฤติกรรม

4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

● ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย

● นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด

2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)

3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม
3. แบบฝึกหัด
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาคือผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 5
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 10
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ - ชม.
ชื่อเรื่อง/งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ
และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร
3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)
4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้
2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้
3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์การ
2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ

3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5.สาระการเรียนรู้

เอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ (QMS) แบ่งออกเป็น 5 ประเภทหลัก ได้แก่ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual), ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure), วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction), เอกสารสนับสนุน (Supporting Document), และแบบฟอร์ม (Form)

ประเภทของเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ:

1. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual):

เป็นเอกสารระดับสูงสุดที่อธิบายภาพรวมของระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร โดยจะกล่าวถึงนโยบายคุณภาพ, วัตถุประสงค์คุณภาพ, ขอบเขตของระบบ, และการบริหารคุณภาพตามข้อกำหนดของมาตรฐาน

2. ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure):

เป็นเอกสารที่อธิบายขั้นตอนการทำงานของกระบวนการหลักในระบบบริหารงานคุณภาพ

3. วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction):

เป็นเอกสารที่อธิบายขั้นตอนการทำงานเฉพาะของแต่ละงาน หรือแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

4. เอกสารสนับสนุน (Supporting Document):

เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบหรืออธิบายรายละเอียดของเอกสารในระดับอื่นๆ เช่น คู่มือ, ระเบียบปฏิบัติ หรือวิธีปฏิบัติงาน

5. แบบฟอร์ม (Form):

เป็นเอกสารที่ใช้บันทึกข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน เพื่อใช้เป็นหลักฐานและข้อมูลสำหรับการติดตามประเมินผล ความสำคัญของเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ:

สร้างความเข้าใจ:

เอกสาร QMS ช่วยให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงกระบวนการทำงานและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องควบคุมคุณภาพ:

เอกสาร QMS ช่วยให้องค์กรสามารถควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง:

เอกสาร QMS ช่วยให้องค์กรสามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นหลักฐาน:

เอกสาร QMS เป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐาน

ความจำเป็น และ ประเภทเอกสาร

ในการประยุกต์ใช้ระบบการจัดการ หรือ ระบบบริหารต่างๆ เราจำเป็นจะต้องมีเอกสารที่ใช้งานในระบบ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบ ของเอกสารกระดาษ หรือ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็ตาม ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญ

ความสำคัญของระบบเอกสาร

1. เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานระบบการจัดการ
2. เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มีการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ
4. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลดีขึ้น
5. การทำงานต่อเนื่อง สม่ำเสมอ แม้เปลี่ยนผู้รับผิดชอบ
6. เป็นแนวทางในการตรวจติดตาม
7. ใช้เป็นสื่อในการฝึกอบรม

คำจำกัดความที่เกี่ยวกับเอกสาร

Document (เอกสาร) ข้อมูล และสื่อที่มีอยู่ในรูปแบบ ต่างๆ เช่น เอกสารที่เป็นกระดาษ เอกสาร ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง อาจเป็นบันทึก ข้อกำหนดของลูกค้า เอกสารขั้นตอนการทำงาน ภาพวาด

Specification (ข้อกำหนด) เป็นเอกสารข้อกำหนด เช่น คู่มือคุณภาพ แผนคุณภาพ แบบด้านเทคนิค ระเบียบปฏิบัติ เอกสารขั้นตอนการทำงาน ข้อกำหนดลูกค้า

Documented information (ข้อมูลเอกสาร) ข้อมูลที่ต้องได้รับการควบคุมและดูแลโดยองค์กร และสื่อที่มีมันอยู่

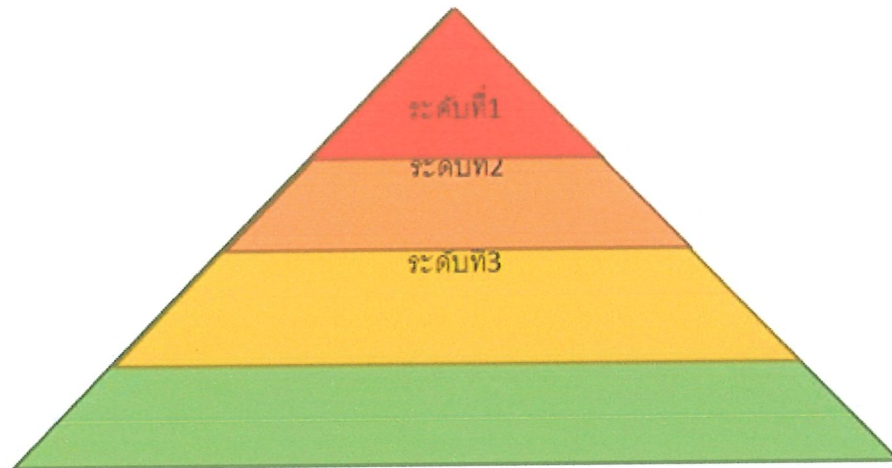
Quality manual (คู่มือคุณภาพ) ข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพขององค์กร คู่มือคุณภาพสามารถแตกต่างกันในรายละเอียดและรูปแบบเพื่อให้เหมาะกับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร

Record (บันทึก) เอกสารระบุผลของการดำเนินกิจกรรม เพื่อใช้เป็นหลักฐานของกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อ และสามารถใช้อ้างอิงในการสอบกลับได้

Procedure (ระเบียบปฏิบัติ หรือ ขั้นตอนปฏิบัติวิธี) การที่ถูกกำหนดในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการ เป็นเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ก็ได้

Process (กระบวนการ) กลุ่มของกิจกรรมที่สัมพันธ์หรือมีปฏิสัมพันธ์ที่ใช้ในปัจจุบันนำเข้าเปลี่ยนไปเป็นผลลัพธ์ที่ตั้งใจ

โครงสร้างของระบบเอกสาร



- ➡ ระดับที่ 1 คู่มือ (Manual) What & Why
เช่น คู่มือคุณภาพ
- ➡ ระดับที่ 2 ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) 5W 1H
เช่น การควบคุมการผลิต, การควบคุมเอกสาร
- ➡ ระดับที่ 3 วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) How
เช่น วิธีการตั้งเครื่องจักร, วิธีการวัด และทดสอบ
- ➡ ระดับที่ 4 เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)
เช่น คู่มือการใช้เครื่องจักร, มาตรฐานการสุ่ม

คู่มือการจัดการ (Manual) คือ เอกสารที่ใช้ในการกำหนดกรอบ หรือ ทิศทางการดำเนินงาน ของแต่ละกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องตามเป้าหมายองค์กร และข้อกำหนดมาตรฐาน

ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) คือ เอกสารหลักที่บอกถึง วิธีการ หรือ กระบวนการปฏิบัติงาน และบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับ กระบวนการทางธุรกิจและ ข้อกำหนด โดยแสดงถึง ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด ทำไม และ อย่างไร โดยเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ระเบียบปฏิบัติงานมีใช้เป็นคู่มือในการฝึกอบรม ขั้นตอนการทำงานในกระบวนการนั้นๆ **วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)** คือ เอกสารที่ใช้ในการกำหนดวิธีการทำงาน (Tactics) แสดงถึงรายละเอียดการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน ซึ่งมีวิธีพิจารณาในการจัดทำ คือ ถ้าเนื้องานมีรายละเอียดมากและมีการกำหนดเกณฑ์ในการทำงานและวิธีการตัดสินใจ วิธีการทำงานมีประโยชน์ดังนี้ **เอกสารสนับสนุน (Support Document)** คือ เอกสารที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงาน เพื่อช่วยให้การทำงานสมบูรณ์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่สร้างขึ้นภายใน องค์กร หรือ นำมาจากภายนอกองค์กรบันทึก (Record) คือ หลักฐานที่เกิดหลังจากดำเนินงานต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ใน เอกสาร ระบบการจัดการ หรือกฎหมายกำหนดไว้ โดยบันทึกจะต้อง มีการขึ้นที่ชัดเจน และสามารถเรียกใช้ได้ง่าย อาจอยู่ในรูปแบบของ

การเขียนเอกสาร การสร้างเอกสาร สามารถทำได้ 3 แบบดังนี้

1. ใช้คำบรรยาย (Text Based)
 - ใช้กับเรื่องที่แสดงด้วยแผนภาพยาก
 - ใช้เนื้อที่มาก และเข้าใจยาก
2. ใช้ แผนภาพ หรือ แผนภูมิ เชื่อมโยงกัน (Flowchart)
 - เห็นภาพรวมของกิจกรรมโดยรวม เข้าใจง่าย
 - เขียนรายละเอียดได้น้อย
3. ใช้ แผนภาพ หรือ แผนภูมิ เชื่อมโยงกัน ประกอบคำบรรยาย ข้อ 1 + ข้อ 2
 - ใช้ แผนภาพ เชื่อมโยงเป็นแนวทาง มีคำอธิบายให้ชัดเจนขึ้น
 - มีความครบถ้วน ชัดเจน ทำงานได้อย่างถูกต้อง

6.แบบฝึกหัด

แบบฝึกหัด

งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพคืออะไร
2. การจัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 มีเอกสารอะไรบ้าง
3. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) มีความหมายและลักษณะสำคัญอย่างไร
4. คำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) มีเทคนิคการจัดทำ สำคัญสำคัญ ลักษณะ และประโยชน์อย่างไร
5. บันทึกคุณภาพมีกี่ประเภท และมีวิธีการควบคุมอย่างไรบ้าง

งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดเป็นเอกสารในข้อกำหนด
 - ก. กระบวนการสนับสนุน (Support Process)
 - ข. ขั้นตอนร่วม (Interface)
 - ค. กระบวนการธุรกิจ (Business Process)
 - ง. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
 - จ. การจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description)
2. ข้อใดไม่ใช่วัตถุประสงค์ของเอกสารระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001
 - ก. เพื่อใช้เป็นสื่อในการฝึกอบรมบุคลากร
 - ข. เพื่อให้มีการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ
 - ค. เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - ง. เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน
 - จ. เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์องค์การ
3. ข้อใดไม่ใช่เอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ต้องมีการจัดเตรียม

ก. ผังกระบวนการทางธุรกิจ	ข. การจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน
ค. การจัดทำคำอธิบายลักษณะปัญหา	ง. เอกสารสนับสนุน
จ. การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instructions)	
4. นโยบายคุณภาพจะต้องเป็นไปตามข้อใด

ก. ความสอดคล้องกันของวิสัยทัศน์	ข. มุ่งมั่นในผลกำไร
ค. มีความต่อเนื่องในการประสานงาน	ง. สื่อสารเป็นที่เข้าใจทั่วทั้งองค์กร
จ. บุคลากรทุกคนได้ผลประโยชน์ร่วมกัน	
5. ข้อใดเป็นวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
 - ก. บรรลุผลสำเร็จได้ (Achievable)
 - ข. สอดคล้องกับภาพรวม
 - ค. วัดผลได้ (Measurable)
 - ง. เป็นจริงได้ (Realistic)
 - จ. ถูกจัดทำขึ้นในทุก ๆ กิจกรรมและระดับขององค์กรที่เกี่ยวข้อง
6. คู่มือคุณภาพประกอบด้วยข้อใด
 - ก. ขอบเขตของการทำงาน
 - ข. นโยบายขององค์กร
 - ค. คำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทำงาน
 - ง. เอกสารขั้นตอนการทำงาน

- จ. ข้อกำหนดของการตรวจติดตามภายใน
7. เอกสารที่บอกถึงวิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน และบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจ และข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในคู่มือคุณภาพคือข้อใด
 - ก. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
 - ข. เอกสารขั้นตอนการทำงาน
 - ค. เอกสารนโยบายคุณภาพ
 - ง. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
 - จ. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)
8. เอกสารอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง ตั้งแต่ต้นจนจบ (Step by Step) เพื่อให้ทราบว่าทำอะไร ข้อใดถูกต้อง
 - ก. เอกสารนโยบายคุณภาพ
 - ข. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)
 - ค. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
 - ง. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
 - จ. เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Quality Procedures)
9. เอกสารอื่น ๆ ที่เป็นแนวทางหรืออ้างอิงเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์มมาตรฐานอ้างอิง คำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) เอกสารทางเทคนิค ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ คือเอกสารข้อใด
 - ก. เอกสารนโยบายคุณภาพ
 - ข. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)
 - ค. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
 - ง. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
 - จ. เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Quality Procedures)
10. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของการจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description)
 - ก. ใช้ในการมอบหมายงาน
 - ข. แสดงลำดับขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน
 - ค. พิจารณาเลื่อนตำแหน่งและโยกย้ายพนักงาน
 - ง. ประกอบการประเมินผลงาน
 - จ. จัดแบ่งหน้าที่และควบคุมงานไม่ให้ซับซ้อน
11. ข้อใดเป็นเทคนิคการเขียนเอกสารต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ
 - ก. ใช้คำศัพท์ภาษาที่เกี่ยวกับคุณภาพ
 - ข. เขียนข้อความให้ละเอียดทุกขั้นตอน
 - ค. อธิบายคำศัพท์ คำย่อที่ใช้
 - ง. อธิบายถูกต้อง ครบถ้วน
 - จ. ผู้เขียนเข้าใจและใช้ง่าย

12. ข้อใดไม่ได้เป็นประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงาน
- ใช้เกณฑ์ควบคุม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
 - ช่วยให้การจัดทำเอกสารทำได้ง่ายขึ้น
 - ป้องกันการทำงานผิดพลาดหรือไม่สม่ำเสมอ
 - เป็นพื้นฐานในการฝึกอบรมพนักงานใหม่
 - ไม่มีข้อถูก
13. ข้อใดไม่ใช่แบบฟอร์มที่ใช้ในการควบคุมเอกสาร
- กฎระเบียบของบริษัท
 - แบบฟอร์มขอดำเนินการเรื่องเอกสาร
 - บัญชีผู้ถือครองเอกสาร
 - บันทึกการแก้ไขเอกสาร
 - บัญชีแม่บท
14. ข้อใดเป็นเอกสารที่ควบคุมโดยหน่วยงานเจ้าของเอกสาร
- บัญชีผู้ถือครองเอกสาร
 - บัญชีแม่บท
 - กฎระเบียบของบริษัท
 - บันทึกการแก้ไขเอกสาร
 - เอกสารทางเทคนิค
15. ข้อใดเป็นเอกสารทางเทคนิค
- บัญชีผู้ถือครองเอกสาร
 - ใบนำส่งเอกสาร
 - ฮาร์ดแวร์ (Hardware)
 - Drawing
 - บัญชีแม่บท

7.เอกสารอ้างอิง

หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือเมืองไทย

8.ภาคผนวก(เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ)

เฉลยแบบฝึกหัด

งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร

1.วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพคืออะไร

เอกสารระบบคุณภาพ อันเป็นข้อกำหนดที่มาตรฐาน ISO 9001 ต้องการนั้น กำหนดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001
- เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มีการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและประสานงานดีขึ้น
- เพื่อให้การทำงานต่อเนื่อง สม่ำเสมอ แม้เปลี่ยนผู้รับผิดชอบ
- เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

7. เพื่อใช้เป็นสื่อในการฝึกอบรมบุคลากร

2. การจัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 มีเอกสารอะไรบ้าง

ในการจัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้น เราสามารถที่จะแบ่งการจัดเตรียมเอกสาร

ดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Step in Documentation)
2. โครงสร้างเอกสารคุณภาพ (Structure of Document)
3. การจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
4. ผังกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process)
5. การจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description)
6. การจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน (Quality Procedures)
7. การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instructions)
8. เอกสารสนับสนุน (Supporting Document)

3. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) มีความหมายและลักษณะสำคัญอย่างไร

นโยบายคุณภาพเป็นข้อความที่แสดงเจตนารมณ์และแนวทางขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพที่กำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง ที่ได้แสดงออกต่อสาธารณชนหรือลูกค้า และบุคลากรภายในองค์กร

นโยบายคุณภาพ จะต้อง

- สอดคล้อง / เหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กร
- ระบุถึงความมุ่งมั่นที่จะสอดคล้องกับมาตรฐานและการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบอย่าง

ต่อเนื่อง

- เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำ และทบทวนวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ
- สื่อสารเป็นที่เข้าใจทั่วทั้งองค์กร
- ทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

4. คำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) มีเทคนิคการจัดทำ สำคัญ ลักษณะ และประโยชน์อย่างไร

Job Description คือ รายละเอียดและขอบเขตของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเป็นเอกสาร ซึ่งถือว่าเป็นเอกสารสนับสนุนอีกชุดหนึ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นยิ่งต่อเอกสารระบบคุณภาพของ ISO 9000 ด้วย

ประโยชน์ของ Job Description

1. เป็นเกณฑ์สรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง
2. จัดแบ่งหน้าที่งาน และควบคุมงานไม่ให้ซับซ้อน
3. ใช้ในการมอบหมายงาน
4. ประกอบการวางแผนฝึกอบรมพนักงาน

5. ประกอบการประเมินผลงาน

6. พิจารณาเลื่อนตำแหน่งและโยกย้ายพนักงาน

เทคนิคการจัดทำ Job Description

1. รวบรวมข้อมูล กิจกรรม ตามตำแหน่งงาน

2. จัดลำดับงานที่ทำ ตามความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ และการทำงานก่อนหลัง

3. เรียบเรียงตามรูปแบบที่กำหนด โดยเขียนให้กระชับและเข้าใจง่าย

4. ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม โดยใช้ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเป็นเกณฑ์

5. ทบทวนและอนุมัติก่อนนำไปใช้

ลักษณะของ Job Description ที่ดี

1. แบ่งลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน แตกต่างจากงานอื่น

2. ระบุทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็น ต้องมี

3. ระบุถึงงาน ความรับผิดชอบ ตามที่ปฏิบัติได้จริง

4. แสดงถึงอำนาจและระดับการตัดสินใจ

5. ใช้ภาษากระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย

สาระสำคัญของ Job Description

1. คุณสมบัติของตำแหน่งงาน (Job Specification) ระบุคุณสมบัติเฉพาะของตำแหน่งงานโดยกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำ และคุณสมบัติพิเศษที่ควรมี

2. รายละเอียดของงาน (Job Description) ระบุรายละเอียดของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

3. รายละเอียดอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งงาน การควบคุมเอกสาร

5. บันทึกคุณภาพมีกี่ประเภท และมีวิธีการควบคุมอย่างไรบ้าง

บันทึกคุณภาพมี 2 ประเภท คือ

1. บันทึกเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ได้แก่ บันทึกที่แสดงถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ

2. บันทึกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และข้อตกลงกับลูกค้า ได้แก่ บันทึกที่แสดงถึงความสอดคล้อง ทาง

คุณภาพของผลิตภัณฑ์กับข้อกำหนดและข้อตกลงกับลูกค้า

วิธีการควบคุมบันทึกคุณภาพ

1. จัดทำรายชื่อบันทึกคุณภาพที่ต้องควบคุม และกำหนดผู้รับผิดชอบวิธีการจัดเก็บและระยะเวลาการจัดเก็บ

2. เก็บรวบรวมแยกประเภท เข้าแฟ้ม และทำ ดัชนี เพื่อให้ค้นหาง่าย จัดเก็บไว้ในสถานที่เหมาะสมป้องกันความเสียหาย

งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดเป็นเอกสารในข้อกำหนด
 - ก. กระบวนการสนับสนุน (Support Process)
 - ข. ขั้นตอนร่วม (Interface)
 - ค. กระบวนการธุรกิจ (Business Process)
 - ง. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
 - จ. การจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description)
2. ข้อใดไม่ใช่วัตถุประสงค์ของเอกสารระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001
 - ก. เพื่อใช้เป็นสื่อในการฝึกอบรมบุคลากร
 - ข. เพื่อให้มีการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ
 - ค. เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - ง. เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน
 - จ. เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการ
3. ข้อใดไม่ใช่เอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ต้องมีการจัดเตรียม

ก. ผังกระบวนการทางธุรกิจ	ข. การจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน
ค. การจัดทำคำอธิบายลักษณะปัญหา	ง. เอกสารสนับสนุน
จ. การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instructions)	
4. นโยบายคุณภาพจะต้องเป็นไปตามข้อใด

ก. ความสอดคล้องกันของวิสัยทัศน์	ข. มุ่งมั่นในผลกำไร
ค. มีความต่อเนื่องในการประสานงาน	ง. สื่อสารเป็นที่เข้าใจทั่วทั้งองค์กร
จ. บุคลากรทุกคนได้ผลประโยชน์ร่วมกัน	
5. ข้อใดเป็นวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
 - ก. บรรลุผลสำเร็จได้ (Achievable)
 - ข. สอดคล้องกับภาพรวม
 - ค. วัดผลได้ (Measurable)
 - ง. เป็นจริงได้ (Realistic)
 - จ. ถูกจัดทำขึ้นในทุก ๆ กิจกรรมและระดับขององค์กรที่เกี่ยวข้อง
6. คู่มือคุณภาพประกอบด้วยข้อใด
 - ก. ขอบเขตของการทำงาน
 - ข. นโยบายขององค์กร
 - ค. คำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทำงาน
 - ง. เอกสารขั้นตอนการทำงาน

- จ. ข้อกำหนดของการตรวจติดตามภายใน
7. เอกสารที่บอกถึงวิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน และบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจ และข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในคู่มือคุณภาพคือข้อใด
 - ก. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
 - ข. เอกสารขั้นตอนการทำงาน
 - ค. เอกสารนโยบายคุณภาพ
 - ง. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
 - จ. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)
8. เอกสารอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง ตั้งแต่ต้นจนจบ (Step by Step) เพื่อให้ทราบ ว่าทำอะไร ข้อใดถูกต้อง
 - ก. เอกสารนโยบายคุณภาพ
 - ข. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)
 - ค. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
 - ง. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
 - จ. เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Quality Procedures)
9. เอกสารอื่น ๆ ที่เป็นแนวทางหรืออ้างอิงเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์มมาตรฐานอ้างอิง คำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) เอกสารทางเทคนิค ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ คือเอกสารข้อใด
 - ก. เอกสารนโยบายคุณภาพ
 - ข. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)
 - ค. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
 - ง. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
 - จ. เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Quality Procedures)
10. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของการจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description)
 - ก. ใช้ในการมอบหมายงาน
 - ข. แสดงลำดับขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน
 - ค. พิจารณาเลื่อนตำแหน่งและโยกย้ายพนักงาน
 - ง. ประกอบการประเมินผลงาน
 - จ. จัดแบ่งหน้าที่และควบคุมงานไม่ให้ซับซ้อน
11. ข้อใดเป็นเทคนิคการเขียนเอกสารต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ
 - ก. ใช้คำศัพท์ภาษาที่เกี่ยวกับคุณภาพ
 - ข. เขียนข้อความให้ละเอียดทุกขั้นตอน
 - ค. อธิบายคำศัพท์ คำย่อที่ใช้
 - ง. อธิบายถูกต้อง ครบถ้วน
 - จ. ผู้เขียนเข้าใจและใช้ง่าย

12. ข้อใดไม่ได้เป็นประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงาน
 - ก. ใช้เกณฑ์ควบคุม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
 - ข. ช่วยให้การจัดทำเอกสารทำได้ง่ายขึ้น
 - ค. ป้องกันการทำงานผิดพลาดหรือไม่สม่ำเสมอ
 - ง. เป็นพื้นฐานในการฝึกอบรมพนักงานใหม่
 - จ. ไม่มีข้อถูก
13. ข้อใดไม่ใช่แบบฟอร์มที่ใช้ในการควบคุมเอกสาร
 - ก. กฎระเบียบของบริษัท
 - ข. แบบฟอร์มขอดำเนินการเรื่องเอกสาร
 - ค. บัญชีผู้ถือครองเอกสาร
 - ง. บันทึกการแก้ไขเอกสาร
 - จ. บัญชีแม่บท
14. ข้อใดเป็นเอกสารที่ควบคุมโดยหน่วยงานเจ้าของเอกสาร

ก. บัญชีผู้ถือครองเอกสาร	ข. บันทึกการแก้ไขเอกสาร
ค. บัญชีแม่บท	ง. เอกสารทางเทคนิค
จ. กฎระเบียบของบริษัท	
15. ข้อใดเป็นเอกสารทางเทคนิค

ก. บัญชีผู้ถือครองเอกสาร	ข. Drawing
ค. ใบนำส่งเอกสาร	ง. บัญชีแม่บท
จ. ฮาร์ดแวร์ (Hardware)	

	ใบงาน	หน่วยที่ 5
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 10
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ - ชม.
	ชื่อเรื่อง/งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพประเภทของเอกสาร	

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร
3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)
4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้
2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้
3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ

3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5.เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

5.1 เอกสารประกอบการเรียน

5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

5.3 กระดาษ A4 , กระดาษชาร์ท

5.4 ปากกา ดินสอ ไม้บรรทัด

6.คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

6.1 การปฏิบัติงานโดยนักเรียนศึกษาเอกสารอย่างครบถ้วนก่อนลงมือทำ

6.2 ระวังการคัดลอกคำตอบจากผู้อื่น

6.3 การปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6.4 การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดอย่างสร้างสรรค์

7.ขั้นตอนการปฏิบัติ

คำชี้แจง

7.1 ให้นักศึกษาออกแบบใบกำหนดหน้าที่ที่รับผิดชอบพร้อมยกตัวอย่างประกอบ

7.2. ให้นักเรียนสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และเอกสารประกอบการเรียนตามหัวข้อที่ครูกำหนดให้

7.3. ให้นักเรียนลงมือทำในสมุดโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์

7.4. เมื่อนักเรียนทำงานเสร็จตามหัวข้อที่กำหนดแล้วให้นำส่งครู

7.5. ครูให้คำชี้แนะในรายละเอียดที่ไม่ครบตามเนื้อหาในหัวข้อที่กำหนด

8.สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9.การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10.เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

10.1 หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่....5.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่...11.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี ..3.....ชม.
ชื่อเรื่อง/งานที่เป็นขั้นตอนโครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ		ปฏิบัติ.....-.....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ

และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัด
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
- ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- กิจกรรมใบงาน
- ใบความรู้

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร
3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)
4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้
2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้
3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ
3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5.สาระการเรียนรู้

งานที่เป็นขั้นตอนและเอกสารในระบบคุณภาพ (QMS) เป็นส่วนสำคัญในการจัดการคุณภาพขององค์กร โดยมีโครงสร้างเอกสารที่เป็นลำดับขั้นและขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ โครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพ (QMS)

โครงสร้างเอกสาร QMS มักมีลักษณะเป็นลำดับขั้น เพื่อให้เข้าใจง่ายและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ:

1. นโยบาย (Policy):

เป็นเอกสารระดับสูงที่กำหนดทิศทางและหลักการของระบบคุณภาพขององค์กร

2. ขั้นตอน (Procedure):

อธิบายวิธีการปฏิบัติงานหรือกระบวนการเฉพาะเจาะจง เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐาน

3. คำแนะนำการทำงาน (Work Instruction)

ให้รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่างานจะถูกปฏิบัติอย่างถูกต้องและสอดคล้องกัน

4. บันทึก (Record):

บันทึกข้อมูลหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นหลักฐานและติดตามผลการดำเนินงาน ขั้นตอนการจัดทำเอกสาร QMS

การจัดทำเอกสาร QMS ที่มีประสิทธิภาพต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้:

1. ระบุความต้องการ:

วิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจและระบุเอกสารที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนระบบคุณภาพ

2. วางแผน:

กำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของเอกสาร QMS

3. พัฒนาเอกสาร:

สร้างเอกสาร QMS ที่ชัดเจน กระชับ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4. นำไปปฏิบัติ:

แจกจ่ายและนำเอกสาร QMS ไปใช้งานจริงในองค์กร

5. ตรวจสอบ:

ทบทวนและปรับปรุงเอกสาร QMS อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

6. บำรุงรักษาและปรับปรุง:

ตรวจสอบและปรับปรุงเอกสาร QMS อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารยังคงมีความเกี่ยวข้องและมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างเอกสารในระบบ QMS

นโยบายคุณภาพ:

กำหนดเป้าหมายคุณภาพขององค์กร

ขั้นตอนการควบคุมเอกสาร:

อธิบายวิธีการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

คำแนะนำการใช้งานเครื่องจักร:

ให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องจักรอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

บันทึกการตรวจสอบคุณภาพ:

บันทึกผลการตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แบบฟอร์มการขออนุมัติ:

ใช้ในการขออนุมัติสำหรับกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

แผนคุณภาพ:

อธิบายแผนการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพตามที่ต้องการ

ความสำคัญของระบบ QMS

ระบบ QMS ที่ดีช่วยให้องค์กรสามารถ:

ปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ:

ทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน:

ลดข้อผิดพลาดและของเสีย ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ลดความเสี่ยง:

ลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การบริการ และการปฏิบัติตามข้อกำหนด

เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า:

ทำให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการจัดการคุณภาพ

6. กิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูทวนชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายและความสำคัญของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงาน

คุณภาพ

7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)
2. แบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบ

4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet

4.1 ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย

4.2 นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม
3. แบบฝึกหัด
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไข้ปัญหา

1) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

2) แนวทางแก้ไข้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่....5.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่...11.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี ..3.....ชม.
ชื่อเรื่อง/งานที่เป็นขั้นตอนโครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ		ปฏิบัติ.....-.....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ
และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร
3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)
4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้
2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้
3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์การ
2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ
3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5. การเรียนรู้

งานที่เป็นขั้นตอนและเอกสารในระบบคุณภาพ (QMS) เป็นส่วนสำคัญในการจัดการคุณภาพขององค์กร โดยมีโครงสร้างเอกสารที่เป็นลำดับขั้นและขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ โครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพ (QMS) โครงสร้างเอกสาร QMS มักมีลักษณะเป็นลำดับขั้น เพื่อให้เข้าใจง่ายและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ:

1. นโยบาย (Policy):

เป็นเอกสารระดับสูงที่กำหนดทิศทางและหลักการของระบบคุณภาพขององค์กร

2. ขั้นตอน (Procedure):

อธิบายวิธีการปฏิบัติงานหรือกระบวนการเฉพาะเจาะจง เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐาน

2. คำแนะนำการทำงาน (Work Instruction) ให้รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่างานจะถูกปฏิบัติอย่างถูกต้องและสอดคล้องกันบันทึก (Record): การจัดทำเอกสาร QMS ที่มีประสิทธิภาพต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้:

1. ระบุความต้องการ: วิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจและระบุเอกสารที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนระบบคุณภาพ
2. วางแผน: กำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของเอกสาร QMS
3. พัฒนาเอกสาร: สร้างเอกสาร QMS ที่ชัดเจน กระชับ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
4. นำไปปฏิบัติ: แจกจ่ายและนำเอกสาร QMS ไปใช้งานจริงในองค์กร
5. ตรวจสอบ: ทบทวนและปรับปรุงเอกสาร QMS อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
6. บำรุงรักษาและปรับปรุง: ตรวจสอบและปรับปรุงเอกสาร QMS อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารยังคงมีความเกี่ยวข้องและมีประสิทธิภาพ

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

ตอนที่ 1: คำถามแบบปรนัย (เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด)

1. ข้อใดคือขั้นตอนแรกในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001

- ก. ดำเนินการตรวจติดตามภายใน
- ข. ศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน
- ค. จัดทำเอกสารแบบฟอร์ม
- ง. ขอรับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ตอบ: ข

2. เอกสารใดต่อไปนี้ ใช้สำหรับแสดงภาพรวมของระบบคุณภาพขององค์กร

ก. แบบฟอร์ม

ข. คำสั่งปฏิบัติงาน

ค. คู่มือคุณภาพ

ง. ระเบียบปฏิบัติ

ตอบ: ค

3. ข้อใดต่อไปนี้ ไม่ใช่ประเภทของเอกสารในระบบ ISO 9001

ก. คู่มือคุณภาพ

ข. งบกำไรขาดทุน

ค. ระเบียบปฏิบัติ

ง. แบบฟอร์มบันทึก

ตอบ: ข

ตอนที่ 2: เรียงลำดับขั้นตอนการดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพ

คำสั่ง: ให้นักเรียนเรียงลำดับขั้นตอนต่อไปนี้จาก 1 ถึง 7

ลำดับ	ขั้นตอน	ลำดับที่ถูกต้อง
...	แต่งตั้งทีมงานระบบคุณภาพ	2
...	ขอรับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก	7
...	วิเคราะห์บริบทขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3
...	ศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO	1
...	จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ	4
...	ดำเนินการตามระบบที่ออกแบบไว้	5
...	ตรวจติดตามและทบทวนระบบคุณภาพ	6

7 เอกสารอ้างอิง

7.1 หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

7.2 สมศักดิ์ ศรีวัฒนชัย. (2561). คู่มือการพัฒนาคุณภาพ ISO 9001:2015.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ครอบคลุมเนื้อหาการออกแบบเอกสาร ขั้นตอนการดำเนินการ และแนวทางการตรวจประเมิน

8. เฉลยแบบฝึกหัด

เฉลยแบบฝึกหัด

เรื่อง: งานที่เป็นขั้นตอน โครงสร้าง และเอกสารระบบคุณภาพ

ตอนที่ 1: คำถามแบบปรนัย

1. ข้อใดคือขั้นตอนแรกในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001
คำตอบ: ข. ศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน
2. เอกสารใดใช้สำหรับแสดงภาพรวมของระบบคุณภาพขององค์กร
คำตอบ: ค. คู่มือคุณภาพ
3. ข้อใดไม่ใช่ประเภทของเอกสารในระบบ ISO 9001
คำตอบ: ข. งบกำไรขาดทุน

ตอนที่ 2: เรียงลำดับขั้นตอนการดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพ

ลำดับที่ถูกต้อง	ขั้นตอน
1	ศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO
2	แต่งตั้งทีมงานระบบคุณภาพ
3	วิเคราะห์บริบทขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4	จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ
5	ดำเนินการตามระบบที่ออกแบบไว้
6	ตรวจติดตามและทบทวนระบบคุณภาพ
7	ขอรับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก

	ใบงาน	หน่วยที่....5.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่...11.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี ...3.....ชม.
ชื่อเรื่อง/งานที่เป็นขั้นตอนโครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ		ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ
และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร
3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)
4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้
2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้
3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ
3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

- 5.1 คอมพิวเตอร์ / โน้ตบุ๊ก
- 5.2 กระดาษ A4 / กระดาษหัวจดหมายองค์กร
- 5.3 ปากกา / ดินสอ / ไฮไลต์

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- 6.1 ศึกษาข้อกำหนดของระบบคุณภาพอย่างละเอียด
- 6.2 กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
- 6.3 การจัดทำเอกสารโดยไม่อ้างอิงการปฏิบัติงานจริง

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จุดประสงค์

- 7.1 ศึกษาและทำความเข้าใจมาตรฐานระบบคุณภาพ
- 7.2 วางแผนการจัดทำโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพ
- 7.3 กำหนดรูปแบบและมาตรฐานของเอกสาร

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ให้นักเรียนเขียนขั้นตอน 5 ขั้นตอน ในการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพของแผนก/หน่วยงานที่ตนสนใจ พร้อมอธิบายแต่ละขั้น

1. ให้นักเรียนสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และเอกสารประกอบการเรียนตามหัวข้อที่ครูกำหนดให้

2. ให้นักเรียนลงมือทำในสมุดโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นกราฟเส้นอุปสงค์ กราฟเส้นอุปทาน
3. เมื่อนักเรียนทำงานเสร็จตามหัวข้อที่กำหนดแล้วให้นำส่งครู
4. ครูให้คำชี้แนะในรายละเอียดที่ไม่ครบตามเนื้อหาในหัวข้อที่กำหนด

8. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

- 10.1 หนังสือวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย
- 10.2 สุจินต์ เทียนทอง. “เอกสารคุณภาพในระบบบริหารองค์กร.”

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...5.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่...12.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี ..3.....ชม.
ชื่อเรื่อง/งานการตรวจสอบติดตามและการรับรองคุณภาพ		ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ

และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดใน	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัด
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
- ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- กิจกรรมใบงาน
- ใบความรู้

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร
3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)
4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้
2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้
3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ
3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5.สาระการเรียนรู้

การตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ" ครอบคลุมถึงกระบวนการประเมินและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์, บริการ, หรือกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งรวมถึงการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit), การตรวจติดตามภายนอก (External Audit), และการรับรองคุณภาพ (Certification) การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit)

• การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit):

เป็นการประเมินระบบคุณภาพขององค์กรด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่ากิจกรรมต่างๆ ในระบบคุณภาพเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้และมีประสิทธิภาพหรือไม่

• การตรวจติดตามภายนอก (External Audit):

เป็นการประเมินระบบคุณภาพโดยบุคคลภายนอก (เช่น ผู้ตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก) เพื่อให้การรับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การรับรองคุณภาพ (Certification)

การรับรองคุณภาพเป็นกระบวนการที่องค์กรได้รับมอบหมายให้แสดงหลักฐานว่าระบบบริหารคุณภาพของตนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (เช่น ISO 9001)

ประโยชน์ของการรับรอง: ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร, เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า, และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานคุณภาพ: มีหลายมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม: เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ, ลดความผันแปร, ปรับปรุงวินัย, ลดของเสีย, และกำหนดการอบรมที่จำเป็น ขั้นตอนการตรวจติดตาม: ประกอบด้วยการวางแผน, การดำเนินการ, การรายงาน, และการติดตามผล

6. กิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายและความสำคัญของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงาน

คุณภาพ

7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)
2. แบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบ
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม
3. แบบฝึกหัดใน
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 5
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ - ชม.
ชื่อเรื่อง/งานการตรวจสอบติดตามและการรับรองคุณภาพ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ

และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

2. ประเภทของเอกสาร

3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)

4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ

5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้

2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้

3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้

2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร

2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ

3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5.สาระการเรียนรู้

การตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ" ครอบคลุมถึงกระบวนการประเมินและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์, บริการ, หรือกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งรวมถึงการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit), การตรวจติดตามภายนอก (External Audit), และการรับรองคุณภาพ (Certification) การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit)

- การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit):

เป็นการประเมินระบบคุณภาพขององค์กรด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่ากิจกรรมต่างๆ ในระบบคุณภาพเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้และมีประสิทธิภาพหรือไม่

- การตรวจติดตามภายนอก (External Audit):

เป็นการประเมินระบบคุณภาพโดยบุคคลภายนอก (เช่น ผู้ตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก) เพื่อให้การรับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ การรับรองคุณภาพ (Certification)

- การรับรองคุณภาพ:

เป็นกระบวนการที่องค์กรได้รับมอบหมายให้แสดงหลักฐานว่าระบบบริหารคุณภาพของตนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (เช่น ISO 9001)

- ประโยชน์ของการรับรอง:

ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร, เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า, และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

- มาตรฐานคุณภาพ:

มีหลายมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001

- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม:

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ, ลดความผันแปร, ปรับปรุงวินัย, ลดของเสีย, และกำหนดการอบรมที่จำเป็น

- ขั้นตอนการตรวจติดตาม:

ประกอบด้วย การวางแผน, การดำเนินการ, การรายงาน, และการติดตามผล

6.แบบฝึกหัด

แบบฝึกหัด

งานการตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ

1. การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit) มีความหมายว่าอย่างไร
2. การตรวจติดตาม (Audit) มีกี่ประเภท อะไรบ้าง
3. การตรวจติดตามภายใน (Internal of First Party Audit) หมายถึงอะไร
4. หน้าที่ของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) มีอะไรบ้าง

5. ขั้นตอนการตรวจติดตามมีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง

แบบทดสอบบทที่ 5

งานการตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใด ไม่ใช่ ประเภทของการตรวจติดตาม (Audit)
 - ก. การตรวจติดตามภายนอก (External Audit)
 - ข. การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)
 - ค. การตรวจติดตามโดยบุคคลที่ 3 หรือหน่วยงานให้การรับรอง (Third Party Audit)
 - ง. การตรวจติดตามโดยลูกค้า (Second Party Audit)
 - จ. การติดตามโดยบุคคลที่ 2 (Second Party Audit)
2. ข้อใดเป็นคุณสมบัติของผู้ที่จะตรวจติดตามระบบคุณภาพ
 - ก. สามารถเป็นผู้นำการประชุม
 - ข. มีทักษะในการพูด
 - ค. ต้องมีความสามารถในการตรวจติดตามภายใน
 - ง. ผ่านการอบรมเรื่องการตรวจประเมิน
 - จ. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. การอบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นขั้นตอนใดของการตรวจติดตาม

ก. ขั้นที่ 2	ข. ขั้นที่ 1
ค. ขั้นที่ 4	ง. ขั้นที่ 3
จ. ขั้นที่ 5	
4. ข้อใดคือวาระการประชุมปิดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Closing Meeting)
 - ก. แนะนำคณะผู้ตรวจติดตาม
 - ข. รายงานสิ่งที่ตรวจพบ
 - ค. อธิบายวิธีการตรวจติดตาม
 - ง. ทบทวนและยืนยันของเขตในการขอรับรองระบบคุณภาพ
 - จ. อธิบายวิธีการตรวจติดตาม
5. ข้อใดเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการขอรับการรับรองระบบคุณภาพ

ก. จัดทำบัญชีรายชื่อ	ข. จัดทำใบรับรอง
ค. ติดตามผล	ง. ตรวจประเมินใหม่ทั้งระบบเมื่อครบ 3 ปี
จ. ถูกทั้งข้อ ข. และ ง.	
6. ในขั้นตอนปฏิบัติเพื่อขอรับรองคุณภาพ กิจกรรมการตรวจประเมินโรงงานคือข้อใด
 - ก. สัมภาษณ์บุคลากรทุกคน
 - ข. ตรวจสอบระบบเอกสารควบคุมแบบสุ่มบางเล่ม

- ค. พิจารณาประสิทธิผลของระบบ
 ง. ตรวจสอบสถานที่ปฏิบัติงานบางจุด
 จ. ตรวจสอบทุกกิจกรรมในการทำงานและเฝ้าดูการปฏิบัติงานนั้น ๆ
7. หลังจากองค์กรได้ผ่านการประเมินแล้ว มีการรับรองว่าระบบบริหารงานขององค์กรเป็นไปตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 องค์กรสามารถแสดงเครื่องหมายการรับรองได้ ยกเว้น ข้อใดที่ **แ ส ด ง** ไม่ได้
- | | |
|-------------------------|------------------|
| ก. เอกสารสิ่งตีพิมพ์ | ข. แผ่นป้ายโฆษณา |
| ค. ผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ | ง. หัวจดหมาย |
| จ. แผ่นพับโฆษณา | |
8. การตรวจติดตามและตรวจประเมินใหม่ หรือการรับรองระบบคุณภาพ จะดำเนินการใหม่เมื่อครบปี
- | | |
|---------|---------|
| ก. 3 ปี | ข. 2 ปี |
| ค. 5 ปี | ง. 4 ปี |
| จ. 1 ปี | |
9. สำนักงานใหญ่ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานซึ่งมีเครือข่ายและศูนย์รวมข้อมูลของ ISO อยู่ประเทศไหน
- | | |
|-----------------|-------------------|
| ก. ประเทศไทย | ข. ประเทศเยอรมนี |
| ค. ประเทศสวีเดน | ง. ประเทศฝรั่งเศส |
| จ. สหรัฐอเมริกา | |
10. การปฏิบัติการแก้ไข/การตรวจติดตามซ้ำ (Follow up) เป็นขั้นตอนการตรวจติดตามขั้นใด
- | | |
|--------------|--------------|
| ก. ขั้นที่ 4 | ข. ขั้นที่ 5 |
| ค. ขั้นที่ 2 | ง. ขั้นที่ 3 |
| จ. ขั้นที่ 1 | |

7.เอกสารอ้างอิง

หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือเมืองไทย

8.ภาคผนวก(เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ)

เฉลยแบบฝึกหัด

งานการตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ

1. การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit) มีความหมายว่าอย่างไร

การตรวจติดตามคุณภาพ หมายถึง “กระบวนการซึ่งเป็นระบบ เป็นอิสระ และจัดทำ เป็นเอกสารเพื่อแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่าง ๆ ในระบบคุณภาพมีผลลัพธ์สอดคล้องกับแผนหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร”

2. การตรวจติดตาม (Audit) มีกี่ประเภท อะไรบ้าง

การตรวจติดตาม (Audit) มี 3 ประเภท

1. การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit หรือ First Party Audit)
2. การตรวจติดตามโดยลูกค้า (Second Party Audit)
3. การตรวจติดตามโดยบุคคลที่ 3 หรือหน่วยงานให้การรับรอง (Third Party Audit)

3. การตรวจติดตามภายใน (Internal of First Party Audit) หมายถึงอะไร

การตรวจติดตามภายใน (Internal of First Party Audit) หมายถึง การตรวจติดตามที่ผู้ตรวจ (Auditor) เป็นบุคลากรขององค์กรเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ฝ่ายบริหารทราบว่ากิจกรรมต่าง ๆ ในระบบคุณภาพที่จัดสร้างขึ้นมามีคุณภาพ ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้องตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000 และช่วยให้มีโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

4. หน้าที่ของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) มีอะไรบ้าง

หน้าที่ของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม มีดังนี้

1. เป็นผู้นำ และจัดการให้คณะผู้ตรวจติดตามทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดการกับข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการตรวจติดตาม
3. ตัดสินใจเกี่ยวกับข้อขัดแย้งต่าง ๆ ระหว่างการตรวจติดตาม
4. ควบคุมเวลาและการตรวจติดตามให้ครบตามแผนที่กำหนดไว้

5. ขั้นตอนการตรวจติดตามมีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง

ขั้นที่ 1 วางแผนการตรวจติดตาม

อบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

วางแผนการตรวจติดตามประจำปี

ขั้นที่ 2 เตรียมการตรวจติดตาม ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

คัดเลือกทีมผู้ตรวจติดตาม

ทบทวนเอกสารคุณภาพ

จัดทำ โปรแกรมการตรวจติดตาม (Audit Schedule)

จัดทำ Audit Checklist

ขั้นที่ 3 ดำเนินการตรวจติดตาม ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

ประชุมเปิดการตรวจติดตาม

ดำเนินการตรวจติดตาม

ขั้นที่ 4 รายงานผลการตรวจติดตาม ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

บันทึกผลการตรวจติดตาม

ตัดสินระดับความรุนแรงของ NC

ประชุมปิดการตรวจติดตาม

จัดทำ Audit Report

ขั้นที่ 5 การปฏิบัติการแก้ไข / การตรวจติดตามซ้ำ (Follow up)

เฉลยแบบทดสอบ

งานการตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใด ไม่ใช่ ประเภทของการตรวจติดตาม (Audit)
 - ก. การตรวจติดตามภายนอก (External Audit)
 - ข. การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)
 - ค. การตรวจติดตามโดยบุคคลที่ 3 หรือหน่วยงานให้การรับรอง (Third Party Audit)
 - ง. การตรวจติดตามโดยลูกค้า (Second Party Audit)
 - จ. การติดตามโดยบุคคลที่ 2 (Second Party Audit)
2. ข้อใดเป็นคุณสมบัติของผู้ที่จะตรวจติดตามระบบคุณภาพ
 - ก. สามารถเป็นผู้นำการประชุม
 - ข. มีทักษะในการพูด
 - ค. ต้องมีความสามารถในการตรวจติดตามภายใน
 - ง. ผ่านการอบรมเรื่องการตรวจประเมิน
 - จ. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. การอบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นขั้นตอนใดของการตรวจติดตาม

ก. ขั้นที่ 2	ข. ขั้นที่ 1
ค. ขั้นที่ 4	ง. ขั้นที่ 3
จ. ขั้นที่ 5	

4. ข้อใดคือวาระการประชุมปิดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Closing Meeting)
 - ก. แนะนำคณะผู้ตรวจติดตาม
 - ข. รายงานสิ่งที่ตรวจพบ
 - ค. อธิบายวิธีการตรวจติดตาม
 - ง. ทบทวนและยืนยันของเขตในการขอรับรองระบบคุณภาพ
 - จ. อธิบายวิธีการตรวจติดตาม
5. ข้อใดเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการขอรับการรับรองระบบคุณภาพ
 - ก. จัดทำบัญชีรายชื่อ
 - ข. จัดทำใบรับรอง
 - ค. ติดตามผล
 - ง. ตรวจประเมินใหม่ทั้งระบบเมื่อครบ 3 ปี
 - จ. ถูกทั้งข้อ ข. และ ง.
6. ในขั้นตอนปฏิบัติเพื่อขอรับรองคุณภาพ กิจกรรมการตรวจประเมินโรงงานคือข้อใด
 - ก. สัมภาษณ์บุคลากรทุกคน
 - ข. ตรวจสอบระบบเอกสารควบคุมแบบสุ่มบางเล่ม
 - ค. พิจารณาประสิทธิภาพผลของระบบ
 - ง. ตรวจสอบสถานที่ปฏิบัติงานบางจุด
 - จ. ตรวจสอบทุกกิจกรรมในการทำงานและเฝ้าดูการปฏิบัติงานนั้น ๆ
7. หลังจากองค์กรได้ผ่านการประเมินแล้ว มีการรับรองว่าระบบบริหารงานขององค์กรเป็นไปตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 องค์กรสามารถแสดงเครื่องหมายการรับรองได้ ยกเว้น ข้อใดที่ **แ ส ด ง** ไม่ได้
 - ก. เอกสารสิ่งตีพิมพ์
 - ข. แผ่นป้ายโฆษณา
 - ค. ผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์
 - ง. หัวจดหมาย
 - จ. แผ่นพับโฆษณา
8. การตรวจติดตามและตรวจประเมินใหม่ หรือการรับรองระบบคุณภาพ จะดำเนินการใหม่เมื่อครบปี
 - ก. 3 ปี
 - ข. 2 ปี
 - ค. 5 ปี
 - ง. 4 ปี
 - จ. 1 ปี
9. สำนักงานใหญ่ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานซึ่งมีเครือข่ายและศูนย์รวมข้อมูลของ ISO อยู่ประเทศไหน
 - ก. ประเทศไทย
 - ข. ประเทศเยอรมนี
 - ค. ประเทศสวิตเซอร์แลนด์
 - ง. ประเทศฝรั่งเศส
 - จ. สหรัฐอเมริกา

10. การปฏิบัติการแก้ไข/การตรวจติดตามซ้ำ (Follow up) เป็นขั้นตอนการตรวจติดตามชั้นใด
- | | |
|--------------|--------------|
| ก. ชั้นที่ 4 | ข. ชั้นที่ 5 |
| ค. ชั้นที่ 2 | ง. ชั้นที่ 3 |
| จ. ชั้นที่ 1 | |

	ใบงาน	หน่วยที่ 5
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ - ชม.
ชื่อเรื่อง/งานการตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

จัดทำและพัฒนาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพตามขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบ และมีเจตคติที่ดีในการดำเนินงาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร
3. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)
4. โครงสร้างและเอกสารระบบคุณภาพ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control)

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพได้
2. บอกขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
3. พิจารณาการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้

ด้านทักษะ

1. แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation) ได้
2. บอกรายละเอียดการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Documentation and Data Control) ได้
3. จำแนกประเภทของเอกสารได้

ด้านเจตคติ

1. มีพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและองค์กร
2. เข้าใจความหมาย หลักการ และวิธีการเอกสารระบบคุณภาพ

3. ผู้เรียนมีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารและสามารถแยกประเภทของเอกสารได้

5.เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

เครื่องมือ

1. แบบฟอร์มตรวจติดตาม (Checklist)
2. กล้องถ่ายภาพ มือถือ
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต

6.คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- 6.1 การปฏิบัติงานโดยนักเรียนศึกษาเอกสารอย่างครบถ้วนก่อนลงมือทำ
- 6.2 ระวังการคัดลอกคำตอบจากผู้อื่น
- 6.3 การปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 6.4 การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดอย่างสร้างสรรค์

7.ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

คำชี้แจง ให้นักเรียนศึกษาความหมาย กระบวนการ และประโยชน์ของการตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ

1. อ่านจากแหล่งความรู้ เช่น หนังสือเรียน
2. ครูสามารถจัดทำเอกสารประกอบการเรียนให้
3. ให้ผู้เรียนจดคำจำกัดความด้วยตนเอง

8.สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10.เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

- 10.1 คู่มือการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า / สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- 10.2 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) รศ.ดร.จิราพร วัฒนสิทธิ์
- 10.3 เว็บไซต์หลักขององค์กร ISO สำหรับค้นข้อมูลมาตรฐานสากล

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่.....6.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่...13.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและความเสี่ยง	ทฤษฎี ...3...ชม.
ชื่อเรื่อง/งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและงานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์/งานประเภทความเสี่ยงในองค์กร		ปฏิบัติ.....0...ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

กำหนดแนวทางการจัดการความขัดแย้งในองค์กรตามหลักการ และแนวทางการบริหารงานคุณภาพใน องค์กร

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงและความขัดแย้งในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัด
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
- ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- กิจกรรมใบงาน
- ใบความรู้

2.2 บุรณการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของความขัดแย้ง
2. ธรรมชาติของความขัดแย้ง
3. ประเภทของความขัดแย้ง
4. สาเหตุของความขัดแย้ง
5. กระบวนการของความขัดแย้ง
6. ผลดีและผลเสียของความขัดแย้ง
7. ยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้ง
8. วิธีลดความขัดแย้งภายในองค์กร
9. การบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายความหมายของความขัดแย้งได้
2. อธิบายธรรมชาติของความขัดแย้งได้
3. บอกผลของความขัดแย้งได้

ด้านทักษะ

1. รู้และเข้าใจสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ
2. สามารถประเมินผลของความขัดแย้งทั้งด้านดีและด้านเสีย
3. วิเคราะห์ความขัดแย้งและหาแนวทางจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. นำยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งไปใช้ได้

ด้านเจตคติ

1. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงาน
2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สามารถคาดการณ์ได้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล
4. สามารถวางแผน และมีความระมัดระวังในขั้นตอนปฏิบัติ อย่างมีคุณธรรม

ด้านการประยุกต์ใช้

1. มีความเข้าใจในการวิเคราะห์ความขัดแย้งในด้านดีและด้านเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.สาระการเรียนรู้

1. หมายของความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไป ด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ เป็นความรู้สึกหรือปฏิกิริยาของบุคคลหรือกลุ่มคน ที่มีความคิดเห็น ค่านิยม และ เป้าหมายไม่เป็นไปในทางเดียวกัน รวมทั้งการต่อสู้เพื่อทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด หรือการที่ฝ่ายหนึ่งรุกราน หรือขัดขวางการกระทำอีกฝ่ายเพื่อให้เป้าหมายของตน

บรรลุผล ความขัดแย้งอาจเกี่ยวกับความสามารถตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นเพราะอยากทำทั้งสองสิ่งในเวลาเดียวกัน

2. ธรรมชาติของความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ
- ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถจัดการได้

3. ประเภทของความขัดแย้ง

- 3.1 ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเอง
- 3.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- 3.3 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม
- 3.4 ความขัดแย้งระหว่างองค์การ

4. สาเหตุที่ทำให้มนุษย์ขัดแย้ง

4.1 ลักษณะสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นจากลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

- การขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติ
- การแสวงหาทางควบคุมกิจการงานหรืออำนาจของบุคคลอื่น
- การที่ไม่สามารถตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการในการทำงาน

4.2 สาเหตุที่ทำให้มนุษย์ขัดแย้งกัน อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ

- การมีความคิดเห็นไม่ตรงกันและไม่ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง
- การไม่เห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติของผู้อื่น
- ผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจและการเมือง

5. กระบวนการความขัดแย้ง

กระบวนการของความขัดแย้งจะเริ่มต้นจากสถานการณ์ของความขัดแย้ง ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคล พฤติกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อม

6. ผลดีและผลเสียของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งไม่เฉพาะแต่ให้ผลเสีย หรือสร้างความรู้สึกรังเกียจ หรือทำให้ถึงถึงภาพของความเคร่งเครียด การเผชิญหน้าที่มีการใช้คำพูดรุนแรงเท่านั้น ความขัดแย้ง ยังมีคุณมีข้อดีอย่างคาดไม่ถึง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลด้านไหน

7. ยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้ง

เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นทางที่ดีที่สุด คือ ไม่ควรเก็บหรือบ่มเพาะความขัดแย้งนั้นไว้ จะต้องหาวิธีลดความขัดแย้งโดยการเปลี่ยนพฤติกรรม เปลี่ยนสภาพแวดล้อม อาจจะหาแนวทางเรียนรู้ข้อมูลใหม่หรืออีกทางหนึ่ง คือ ต้องจำยอมต่อความขัดแย้ง เพื่อผลที่ตามมาจะได้เกิดผลกระทบหรือสูญเสียที่น้อยกว่า ซึ่งยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งมี 12 ยุทธวิธี

8. วิธีลดความขัดแย้งภายในองค์การ

วิธีจัดการกับความขัดแย้งสามารถทำได้หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือรูปแบบในการบริหารของนักบริหาร ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบของการบริหารความขัดแย้งได้หลายวิธี

9. การบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

การจัดการกับความขัดแย้งสามารถทำได้หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ หรือสไตล์ในการบริหารของนักบริหาร ซึ่งนักวิชาการได้ให้แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งไว้ 5 แนวทาง ดังนี้

- 9.1 การหลบหลีก (Avoiding)
- 9.2 การประนีประนอม (Compromise)
- 9.3 การแข่งขัน (Competition)
- 9.4 การยอมจำนน (Accommodation)
- 9.5 ร่วมมือ (Collaboration)

6. กิจกรรมการเรียนรู้หรือการเรียนรู้

ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการจัดการความขัดแย้งในองค์กร
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อการจัดการความขัดแย้งในองค์กร
7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้ (ต่อ)

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูทบทวน ให้ข้อมูลย้อนกลับในหัวข้อในเรื่องการจัดการองค์การ

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการจัดการความขัดแย้งในองค์กร
4. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ชั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อการจัดการความขัดแย้งในองค์กร
7. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
8. ครูแบ่งกลุ่มผู้เรียนให้ร่วมกันทำกิจกรรม
9. ครูให้ผู้เรียนทดสอบหลังเรียน

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนการสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)
2. แบบฝึกหัด
3. แบบทดสอบและแบบประเมินพฤติกรรม
4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet
- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
- นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบความรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม/แบบฝึกหัด

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัดใน	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม
3. แบบฝึกหัด
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 6
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 13
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและความเสี่ยง	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ - ชม.
ชื่อเรื่อง/งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและงานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์/งานประเภทความเสี่ยงในองค์กร		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

กำหนดแนวทางการจัดการความขัดแย้งในองค์กรตามหลักการ และแนวทางการบริหารงานคุณภาพใน องค์กร

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงและความขัดแย้งในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของความขัดแย้ง
2. ธรรมชาติของความขัดแย้ง
3. ประเภทของความขัดแย้ง
4. สาเหตุของความขัดแย้ง
5. กระบวนการของความขัดแย้ง
6. ผลดีและผลเสียของความขัดแย้ง
7. ยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้ง
8. วิธีลดความขัดแย้งภายในองค์กร
9. การบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายความหมายของความขัดแย้งได้
2. อธิบายธรรมชาติของความขัดแย้งได้
3. บอกผลของความขัดแย้งได้

ด้านทักษะ

1. รู้และเข้าใจสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ
2. สามารถประเมินผลของความขัดแย้งทั้งด้านดีและด้านเสีย
3. วิเคราะห์ความขัดแย้งและหาแนวทางจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. นำยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งไปใช้ได้

ด้านเจตคติ

1. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงาน
2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สามารถคาดการณ์ได้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล
4. สามารถวางแผน และมีความระมัดระวังในขั้นตอนปฏิบัติ อย่างมีคุณธรรม

ด้านการประยุกต์ใช้

1. มีความเข้าใจในการวิเคราะห์ความขัดแย้งในด้านดีและด้านเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. เนื้อหาสาระ

ความขัดแย้งสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทและมีสาเหตุที่แตกต่างกันไป โดยทั่วไปแล้วความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็นความขัดแย้งภายในบุคคล, ความขัดแย้งระหว่างบุคคล, และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม. สาเหตุของความขัดแย้งอาจเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ดี, การแจกจ่ายงานที่ไม่เหมาะสม, ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่, ทัศนคติที่แตกต่างกัน, ค่านิยมที่ไม่ตรงกัน, และการแข่งขัน.

ประเภทของความขัดแย้ง:

1. ความขัดแย้งภายในบุคคล (Intrapersonal Conflict):

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเดียว เช่น ความขัดแย้งระหว่างความต้องการสองอย่างที่ไม่สามารถเป็นไปพร้อมกัน.

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict):

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป ซึ่งอาจมีสาเหตุจากความแตกต่างของทัศนคติ, ค่านิยม, การรับรู้, บทบาทหน้าที่, หรือการแข่งขัน.

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict):

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มบุคคล, เช่น ความขัดแย้งระหว่างแผนกในองค์กร, ความขัดแย้งระหว่างประเทศ.

สาเหตุของความขัดแย้ง:

1. การสื่อสารที่ไม่ดี:

การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน, การกระจายข้อมูลที่ไม่ทั่วถึง, หรือการตีความข้อมูลที่ผิดพลาดอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดและความขัดแย้งได้.

2. การแจกจ่ายงานที่ไม่เหมาะสม:

การมอบหมายงานที่ไม่เท่าเทียม, ไม่ตรงกับความสามารถ, หรือไม่ชัดเจนในความคาดหวังอาจทำให้เกิดความไม่พอใจและนำไปสู่ความขัดแย้งได้.

3. ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่:

ความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอาจทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน, การขาดความรับผิดชอบ, และความขัดแย้ง.

4. ความแตกต่างของทัศนคติและค่านิยม:

ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเห็นหรือค่านิยมที่ไม่ตรงกันในเรื่องต่างๆ.

5. การแข่งขัน:

การแข่งขันเพื่อแย่งชิงทรัพยากร, อำนาจ, หรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง.

6. ความต้องการที่ไม่ตรงกัน:

ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการที่ไม่สอดคล้องกันและพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายของตนเองโดยไม่คำนึงถึงความต้องการของผู้อื่น.

7. การใช้อำนาจที่ไม่เป็นธรรม:

การใช้อำนาจเพื่อบังคับให้ผู้อื่นทำตามโดยไม่เป็นธรรมอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง.

การทำความเข้าใจประเภทและความสาเหตุของความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและกลุ่มได้.

6.แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัด

งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและ

งานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์/งานประเภทความเสี่ยงในองค์กร

1. ความขัดแย้งมีความหมายว่าอย่างไร
2. ความขัดแย้งขององค์กรหมายถึงอะไร
3. สาเหตุหรือที่มาของความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มคืออะไร
4. สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กรเกิดขึ้นได้อย่างไร
5. แนวคิดเดิมเกี่ยวกับความขัดแย้งคืออะไร
6. การลดความขัดแย้งภายในองค์กรมีวิธีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง
7. แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอมมีลักษณะอย่างไร
8. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเอง (Personal Conflicts) หรือที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล จำแนกเป็นกี่ลักษณะ อะไรบ้าง

แบบทดสอบ

งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและ
งานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์งาน/งานประเภทความเสี่ยงในองค์การ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดหมายถึงความขัดแย้ง

- ก. สภาพการณ์ที่บุคคล 2 ฝ่าย มีความคิดเห็นหรือความเชื่อที่ไม่ตรงกัน
- ข. การต่อสู้ดิ้นรน
- ค. พฤติกรรมที่สอดคล้องต้องกัน ระหว่างกลุ่มที่มีความสนใจต่างกัน
- ง. สภาพการณ์ที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่สามารถจะตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้
- จ. การต่อสู้ การทำสงคราม

2. ความขัดแย้งอาจเกิดจากบุคลิกภาพส่วนบุคคล คือข้อใด

- ก. ความไม่เข้าใจกัน
- ข. ก้าวร้าว
- ค. บรรยากาศของการไม่ไว้วางใจ
- ง. ความล้มเหลวของการสื่อความหมาย
- จ. ความอ่อนแอ

3. ข้อใดเป็นแนวคิดใหม่เรื่องความขัดแย้ง

- ก. เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น
- ข. เป็นความล้มเหลว
- ค. เป็นผลร้าย
- ง. มีทั้งคุณและโทษ
- จ. เป็นข้อดี

4. ความขัดแย้งแบบพอใจ-ไม่พอใจ (Approach-Avoidance Conflict) คือข้อใด

- ก. ทั้งรัก ทั้งแค้น
- ข. ไม่รู้ว่าจะเลือกสิ่งไหนดี
- ค. รักพี่เสียดายน้อง
- ง. หนีเสือปะจระเข้
- จ. อุ่นเปรี้ยว มะนาวหวาน

5. ข้อใดเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล

- ก. ความขัดแย้งตามแนวนอน
- ข. แบบพอใจทั้งคู่
- ค. ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ง. ความขัดแย้งตามแนวตั้ง
- จ. ความเข้ากันไม่ได้ทางการกระทำหรือความคิดของบุคคล

6. ความขัดแย้งที่มีลักษณะเป็น “ความขัดแย้งทางปัญญา” Cognitive Conflict ทำให้เกิดสิ่งใดขึ้นในองค์กร
- ก. เกิดนวัตกรรม
 - ข. ทำให้บุคคลในองค์กรอุทิศตนให้กับงานมากขึ้น
 - ค. การเปลี่ยนแปลง
 - ง. แนวทางการแก้ปัญหา
 - จ. ถูกทุกข้อ
7. ข้อใดไม่ใช่เป็นยุทธวิธีการแก้ไขความขัดแย้ง
- ก. หากเห็นฝ่ายหนึ่งกำลังไม่สบายใจขอให้รอไว้ระยะหนึ่ง
 - ข. ชิงข้างเอาจริงเอาจัง
 - ค. พูดในสิ่งที่คับข้องใจ
 - ง. ระบุความขัดแย้งให้ตรงจุด
 - จ. ก่อนที่จะตำหนิควรยกย่องชมเชยก่อน
8. ข้อใดเป็นการลดความขัดแย้งภายในองค์กร
- ก. มองหาคำตอบที่ทุกคนได้ในสิ่งที่ต้องการ
 - ข. ใช้ทักษะในการพูดให้มาก
 - ค. ให้หัวหน้าตัดสินใจ
 - ง. ตัดสินใจกันเอง
 - จ. ปล่อยให้เรื่องเงียบ
9. ข้อใดไม่ใช่แนวทางการแก้ไขปัญหความขัดแย้ง
- | | |
|-------------------|------------------|
| ก. การประนีประนอม | ข. การหลีกเลี่ยง |
| ค. การไม่ยอมจำนน | ง. การแข่งขัน |
| จ. ร่วมมือ | |
10. เมื่อสองฝ่ายที่ขัดแย้งกัน แล้วไม่ทำอะไรเลย อาจจะมัวแต่ต่อสู้เชิงกัน เกิดการเกี่ยงกันทำงาน หรือความขี้เกียจแก้ไขโดย
- | | |
|-------------------|---------------|
| ก. การหลีกเลี่ยง | ข. การร่วมมือ |
| ค. การประนีประนอม | ง. การแข่งขัน |
| จ. การยอมจำนน | |

7.เอกสารอ้างอิง

1. โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
อธิบายพฤติกรรมองค์การและการจัดการความขัดแย้งในองค์กรอย่างเป็นระบบ
2. วิเชียร ตีระอุดมศักดิ์. (2553). การบริหารความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
มุ่งเน้นเรื่องเทคนิคการบริหารความขัดแย้งและแนวทางการเจรจา
3. บุญทัน ดอกไธสง. (2552). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
มีบทที่พูดถึงลักษณะของความขัดแย้งในองค์การ และแนวทางการจัดการ

8.ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ)

เฉลยแบบฝึกหัด

งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและ
งานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์/งานประเภทความเสี่ยงในองค์การ

1. ความขัดแย้งมีความหมายว่าอย่างไร

ความหมายของความขัดแย้ง เป็นการต่อสู้ดิ้นรนระหว่างผู้ที่ไม่ลงรอยกัน (ทั้งบุคคลหรือกลุ่ม) ในด้านความต้องการ ความปรารถนา ความคิด และผลประโยชน์ ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มที่เผชิญหน้าไม่สามารถหาข้อยุติที่เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้

2. ความขัดแย้งขององค์การหมายถึงอะไร

ความหมายของความขัดแย้งขององค์การ คือ ความไม่เห็นพ้องต้องกันระหว่างสมาชิก หรือกลุ่มขององค์การสองกลุ่ม หรือมากกว่าเกิดขึ้นจากข้อเท็จจริงเกี่ยวกับว่า พวกเขาจะต้องมีส่วนร่วมในทรัพยากรที่จำกัด หรืองานต่าง ๆ หรือพวกเขามีความแตกต่างในด้านสถานภาพ เป้าหมาย ค่านิยม การรับรู้ ทัศนคติ ความเชื่อซึ่งแตกต่างกันและไม่เห็นพ้องต้องกัน ต่างก็พยายามแสดงทัศนะของพวกเขาให้เด่นกว่าบุคคลอื่น หรือความต้องการของเขาไม่ได้รับการตอบสนอง

3. สาเหตุหรือที่มาของความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มคืออะไร

สาเหตุหรือที่มาของความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มเกิดขึ้นได้ ดังนี้

- ความไม่เข้าใจกัน
- ความสัมพันธ์ที่เพิกเฉยและไม่เกื้อกูลกัน
- ความล้มเหลวของการสื่อความหมายอย่างเปิดเผยและชัดเจน
- บรรยากาศของการไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความกดดัน และการแข่งขัน
- การรับรู้ของบุคคลที่อยู่ในสภาวะการณ์ของความขัดแย้งที่มีผลต่อบุคคลอื่น ในสภาวะการณ์นั้น ซึ่งเป็นไปในทางส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้ง

ในทางส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้ง

- การแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลที่มีอยู่จำกัด ไม่ว่าจะเป็นสิ่งตอบแทนอื่นๆ สถานภาพ ความรับผิดชอบ และอำนาจ

4. สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กรเกิดขึ้นได้อย่างไร

สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร คือ

1. ความแตกต่างกันในการรับรู้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ทำให้เข้าใจต่างกัน
2. เป้าหมายหรือสิ่งที่ต้องการของคนในองค์กรแตกต่างกัน ทำให้เลือกวิธีปฏิบัติที่แตกต่าง
3. ค่านิยมของคนในองค์กรแตกต่างกัน ทำให้วิธีแห่งความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติแตกต่างกัน
4. โครงสร้างขององค์กรนำไปสู่ความขัดแย้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงสร้างแบบระบบราชการ
5. การเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคล โครงสร้าง หรือเป้าหมายขององค์กรจะนำไปสู่ความขัดแย้ง
6. พฤติกรรมส่วนบุคคล มีผลทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร

5. แนวคิดเดิมเกี่ยวกับความขัดแย้งคืออะไร

แนวคิดเดิม เกี่ยวกับความขัดแย้ง คือ เป็นผลร้ายทั้งในส่วนบุคคลและองค์กร เป็นความล้มเหลวของการบริหาร เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น และเป็นสัญญาณของความผิดพลาดบางอย่างขององค์กร คนส่วนมากจึงหลีกเลี่ยงและกลัวการมีความขัดแย้ง ดังนั้นจึงควร หลีกเลี่ยง หรือกำจัดให้หมดไป

6. การลดความขัดแย้งภายในองค์กรมีวิธีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง

ลดความขัดแย้งภายในองค์กรที่นิยมปฏิบัติ คือ

1. การประชุมผู้เกี่ยวข้อง
2. การตั้งทีมงานเพื่อแก้ไขปัญหา
3. การโอนย้ายงาน การทำงานแบบข้ามสายงาน
4. การเปิดรับข้อเสนอแนะ การสำรวจความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง
5. การออกเสียงข้างมาก
6. ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เราสามารถใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือ “สร้างโอกาส” ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรได้
7. ใช้ทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งก็คือ ทักษะในการฟัง
8. เปิดใจยอมรับฟังปัญหา “เข้าอกและเข้าใจ” ช่วยกันโจมตีปัญหามากกว่าโจมตีบุคคล
9. มองหาคำตอบที่ทุกคนได้ในสิ่งที่ต้องการ (Think Win – Win)

7. แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอมมีลักษณะอย่างไร

แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม (Compromise) ใช้เมื่อเกิดการเผชิญหน้ากัน ซึ่งทำได้โดย เริ่มนับหนึ่ง ให้ถึงร้อย รอให้สถานการณ์เย็นก่อน แล้วค่อยมาเจรจา ด้วยเหตุและผล ด้วยข้อมูล จริง ไม่ใช้อารมณ์ ความรู้สึก ข้อดีคือ ได้ฝึกฝนให้เป็นคนใจกว้าง และใจเย็น

8. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเอง (Personal Conflicts) หรือที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล จำแนกเป็นกี่ลักษณะ อะไรบ้าง

ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเอง (Personal Conflicts) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล จำแนกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความขัดแย้งแบบพอใจทั้งคู่ (Approach-Approach Conflict) เป็นความขัดแย้งเมื่อมีความต้องการของ 2 สิ่งในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่รู้ว่าจะเลือกสิ่งไหนดี เข้าทำนองรักพี่เสียดายน้องในคำพังเพยของไทย

2. ความขัดแย้งแบบไม่พอใจทั้งคู่ (Avoidance-Avoidance Conflict) เป็นความขัดแย้ง เมื่อไม่ต้องการทั้งสองอย่าง เข้าทำนองหนีเสือปะจระเข้

3. ความขัดแย้งแบบพอใจ-ไม่พอใจ (Approach-Avoidance Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นที่พอใจและไม่พอใจในขณะเดียวกัน เข้าทำนอง “ทั้งรัก ทั้งแค้น”

เฉลยแบบทดสอบ

งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและ งานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์/งานประเภทความเสี่ยงในองค์การ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดหมายถึงความขัดแย้ง

ก. สภาพการณ์ที่บุคคล 2 ฝ่าย มีความคิดเห็นหรือความเชื่อที่ไม่ตรงกัน

ข. การต่อสู้ดิ้นรน

ค. พฤติกรรมที่สอดคล้องต้องกัน ระหว่างกลุ่มที่มีความสนใจต่างกัน

ง. สภาพการณ์ที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่สามารถจะตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้

จ. การต่อสู้ การทำสงคราม

2. ความขัดแย้งอาจเกิดจากบุคลิกภาพส่วนบุคคล คือข้อใด

ก. ความไม่เข้าใจกัน

ข. ก้าวร้าว

ค. บรรยากาศของการไม่ไว้วางใจ

ง. ความล้มเหลวของการสื่อความหมาย

จ. ความอ่อนแอ

3. ข้อใดเป็นแนวคิดใหม่เรื่องความขัดแย้ง

ก. เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น

ข. เป็นความล้มเหลว

ค. เป็นผลร้าย

ง. มีทั้งคุณและโทษ

จ. เป็นข้อดี

4. ความขัดแย้งแบบพอใจ-ไม่พอใจ (Approach-Avoidance Conflict) คือข้อใด

ก. ทั้งรัก ทั้งแค้น

ข. ไม่รู้ว่าจะเลือกสิ่งไหนดี

ค. รักพี่เสียดายน้อง

ง. หนีเสือปะจระเข้

จ. อยู่นะเปรี้ยว มะนาวหวาน

5. ข้อใดเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล

ก. ความขัดแย้งตามแนวนอน

ข. แบบพอใจทั้งคู่

- จ. การยอมจำนน

	ใบงานที่ 1	หน่วยที่ 6
	รหัส 30001-1002 วิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 13
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดการความขัดแย้งในองค์การและความเสี่ยง	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ - ชม.
ชื่อเรื่อง/งานประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งและงานการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์/งานประเภทความเสี่ยงในองค์การ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

กำหนดแนวทางการจัดการความขัดแย้งในองค์กรตามหลักการ และแนวทางการบริหารงานคุณภาพใน องค์กร

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงและความขัดแย้งในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของความขัดแย้ง
2. ธรรมชาติของความขัดแย้ง
3. ประเภทของความขัดแย้ง
4. สาเหตุของความขัดแย้ง
5. กระบวนการของความขัดแย้ง
6. ผลดีและผลเสียของความขัดแย้ง
7. ยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้ง
8. วิธีลดความขัดแย้งภายในองค์กร
9. การบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. บอกความหมายความหมายของความขัดแย้งได้
2. อธิบายธรรมชาติของความขัดแย้งได้
3. บอกผลของความขัดแย้งได้

ด้านทักษะ

1. รู้และเข้าใจสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ
2. สามารถประเมินผลของความขัดแย้งทั้งด้านดีและด้านเสีย

3. วิเคราะห์ความขัดแย้งและหาแนวทางจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. นำยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งไปใช้ได้

ด้านเจตคติ

1. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงาน
2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สามารถคาดการณ์ได้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล
4. สามารถวางแผน และมีความระมัดระวังในขั้นตอนปฏิบัติ อย่างมีคุณธรรม

ด้านการประยุกต์ใช้

1. มีความเข้าใจในการวิเคราะห์ความขัดแย้งในด้านดีและด้านเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

- 5.1 ใบงาน / เอกสารประกอบ
- 5.2 ปากกา / กระดาษ / กระดานไวท์บอร์ด
- 5.3 สื่อวิดีโอ / คอมพิวเตอร์ / เครื่องฉาย

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- 6.1 การปฏิบัติงานโดยนักเรียนศึกษาเอกสารอย่างครบถ้วนก่อนลงมือทำ
- 6.2 ระวังการคัดลอกคำตอบจากผู้อื่น
- 6.3 การปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 6.4 การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดอย่างสร้างสรรค์

7.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ 1

เรื่อง: ประเภทของความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้ง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ศึกษาหัวข้อเกี่ยวกับ “ประเภทของความขัดแย้ง” และ “สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร” จากบทเรียน / เอกสารประกอบการสอน หรือจากการค้นคว้าด้วยตนเอง
ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10.เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

- 10.1 หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่.....6.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่....14.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและความเสี่ยง	ทฤษฎี ..3...ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรและงานการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรแบบยั่งยืน		ปฏิบัติ.....-....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

แสดงวิธีกำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงและความขัดแย้งในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน

2) วิธีการประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

- คะแนนจากแบบฝึกหัด
- คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
- ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
 - 4.1 กิจกรรมใบงาน
 - 4.2 ใบความรู้
- 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความหมายของความเสี่ยงในมุมมองขององค์กรทั่วไป
2. ประเภทของความเสี่ยง
3. สาเหตุแห่งความเสี่ยง
4. แนวคิดการบริหารความเสี่ยง
5. การจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management - ERM)
6. ประโยชน์ของการจัดการความเสี่ยงขององค์กร
7. กรอบการบริหารความเสี่ยง
8. หลักการบริหารความเสี่ยง
9. ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
10. แนวปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป
11. การบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

1. อธิบายความหมายของความเสี่ยงในมุมมองขององค์กรทั่วไปได้
2. บอกประเภทของความเสี่ยงได้
3. อธิบายสาเหตุแห่งความเสี่ยงได้
4. บอกแนวปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั่วไปได้
5. อธิบายข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรได้
6. บอกรายละเอียดการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืนได้

ด้านทักษะ

1. ประเมินความสำคัญสาเหตุแห่งความเสี่ยงได้
2. วิเคราะห์ประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืนได้

นำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของการจัดการความเสี่ยง มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานในด้านเจตคติ

1. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงาน
2. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. คาดการณ์ได้ในสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล
4. สามารถวางแผน และมีความระมัดระวังในขั้นตอนปฏิบัติ มีความตระหนักในคุณธรรม

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาวิเคราะห์ประสิทธิผลของความเสี่ยงได้

5.สาระการเรียนรู้

ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (ERM) มีหลายประการที่อาจขัดขวางการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพของระบบ ERM ได้อย่างเต็มที่ โดยข้อจำกัดเหล่านี้อาจมาจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงธรรมชาติของการบริหารความเสี่ยงเอง

ข้อจำกัดที่สำคัญของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (ERM) ได้แก่:

1. ความเข้าใจและการประยุกต์ใช้ที่ไม่เพียงพอ:

บุคลากรอาจไม่เข้าใจคำแนะนำในการบริหารความเสี่ยงอย่างถ่องแท้ หรืออาจตัดสินใจผิดพลาดได้ การขาดความใส่ใจ การไม่สนใจ หรือความเหนื่อยล้าของบุคลากร ก็อาจส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงได้เช่นกัน วัฒนธรรมองค์กรที่มีจุดอ่อนก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการบริหารความเสี่ยง

2. การมุ่งเน้นความเสี่ยงภายในมากเกินไป:

การบริหารความเสี่ยงแบบเดิมมักจะมุ่งเน้นไปที่ความเสี่ยงภายในองค์กร เช่น การดำเนินงานภายใน การให้ความสำคัญกับความเสี่ยงภายนอกน้อยเกินไป เช่น การติดตามการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่งและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

3. การขาดการเชื่อมโยงระหว่าง ERM และการวางแผนเชิงกลยุทธ์:

การบริหารความเสี่ยงอาจไม่ได้ถูกบูรณาการเข้ากับการวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างเพียงพอ กลยุทธ์ใหม่ๆ อาจนำไปสู่ความเสี่ยงใหม่ๆ ที่ระบบ ERM แบบเดิมไม่ได้คำนึงถึง

4. ข้อจำกัดของข้อมูลและการประเมิน:

การขาดข้อมูลที่เพียงพอ หรือการประเมินความเสี่ยงที่ไม่ถูกต้อง อาจทำให้การบริหารความเสี่ยงไม่แม่นยำ

การพึ่งพาข้อมูลในอดีตเพียงอย่างเดียว อาจไม่สามารถคาดการณ์ความเสี่ยงในอนาคตได้อย่างถูกต้อง

5. ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากร:

การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของระบบ ERM การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้าน ERM ก็เป็นอีกหนึ่งข้อจำกัด

6. ข้อจำกัดด้านวัฒนธรรมองค์กร:

วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ส่งเสริมการเปิดเผยความเสี่ยง หรือการไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง ก็อาจขัดขวางการดำเนินการของ ERM ได้

7. ความซับซ้อนของธุรกิจ:

องค์กรที่มีความซับซ้อนสูง อาจมีความเสี่ยงที่หลากหลายและยากต่อการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ก็อาจทำให้การบริหารความเสี่ยงเป็นเรื่องที่ท้าทาย การตระหนักถึงข้อจำกัดเหล่านี้ และการปรับปรุงระบบ ERM อย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. กิจกรรมการเรียนรู้หรือการสอนหรือการเรียนรู้ ขั้นตอนการสอนหรือกิจกรรมของครู

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นเตรียม

1. ครูขานชื่อผู้เรียน
2. ครูตรวจสอบความพร้อม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

3. ครูให้ผู้เรียนทดสอบก่อนเรียน
4. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องการจัดการความเสี่ยง
5. ผู้เรียนตอบคำถามที่ครูถาม

ขั้นเรียนรู้

6. ครูอธิบาย ถาม-ตอบในหัวข้อ ความหมายและความสำคัญของการจัดการความเสี่ยง
7. ครูให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด
8. ครูให้ผู้เรียนจับกลุ่มร่วมอภิปรายเนื้อหาบทเรียน
9. ครูและผู้เรียนร่วมกันเฉลยแบบฝึกหัดและแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม

ขั้นสรุป

10. ครูสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในบทเรียน

7. สื่อการเรียนรู้การสอน / แหล่งการเรียนรู้

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือหนังสือเรียน วิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ(Organization and Quality Administration)
 2. แบบฝึกหัด
 3. แบบทดสอบ
 4. แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet
- ในสถานศึกษา แหล่งสืบค้นข้อมูลห้องสมุดวิทยาลัย
 - นอกสถานศึกษา ศูนย์วิทยบริการ ห้อง Internet ห้องสมุดประชาชน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบงาน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการทำงานกลุ่ม

9. การวัดผลประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

งานที่มอบหมาย

ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบ

ผลงาน/ชิ้นงาน/ความสำเร็จของผู้เรียน

1. คะแนนจากแบบฝึกหัด
2. คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
3. ผลจากการปฏิบัติกิจกรรม

9.2 วิธีการประเมินผล

การวัดผลและประเมินผล

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)	การประเมินผล (นำผลเทียบกับเกณฑ์และแปลความหมาย)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)	(ไว้เปรียบเทียบกับคะแนนสอบหลังเรียน)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม	เกณฑ์ผ่าน 60%
3. แบบฝึกหัด	เกณฑ์ผ่าน 50%
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)	เกณฑ์ผ่าน 50%
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	เกณฑ์ผ่าน 60%

9.3 เครื่องมือประเมิน

การวัดผล (ใช้เครื่องมือ)
1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)
2. แบบสังเกตการทำงานกลุ่มและการนำเสนอผลงานกลุ่ม
3. แบบฝึกหัด
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
5. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาค่าส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้	หน่วยที่ 6
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงาน คุณภาพ	สอนครั้งที่ 14
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและ ความเสี่ยง	ทฤษฎี 1 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรและงานการ ปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรแบบยั่งยืน		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

แสดงวิธีกำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงและความขัดแย้งในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

12. ความหมายของความเสี่ยงในมุมมองขององค์กรทั่วไป
13. ประเภทของความเสี่ยง
14. สาเหตุแห่งความเสี่ยง
15. แนวคิดการบริหารความเสี่ยง
16. การจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management - ERM)
17. ประโยชน์ของการจัดการความเสี่ยงขององค์กร
18. กรอบการบริหารความเสี่ยง
19. หลักการบริหารความเสี่ยง
20. ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
21. แนวปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป
22. การบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

7. อธิบายความหมายของความเสี่ยงในมุมมองขององค์กรทั่วไปได้
8. บอกประเภทของความเสี่ยงได้
9. อธิบายสาเหตุแห่งความเสี่ยงได้
10. บอกแนวปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั่วไปได้

11. อธิบายข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรได้

12. บอกรายละเอียดการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืนได้

ด้านทักษะ

3. ประเมินความสำคัญสาเหตุแห่งความเสี่ยงได้

4. วิเคราะห์ประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืนได้

นำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของการจัดการความเสี่ยง มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานในด้านเจตคติ

5. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงาน

6. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

7. คาดการณ์ได้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล

8. สามารถวางแผน และมีความระมัดระวังในขั้นตอนปฏิบัติ มีความตระหนักในคุณธรรม

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาวิเคราะห์ประสิทธิผลของความเสี่ยงได้

5.เนื้อหาสาระ

ใบความรู้: ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ความหมายของการบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการในการระบุ ประเมิน และจัดการกับความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร เพื่อเพิ่มโอกาสในการบรรลุเป้าหมายและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

แม้จะมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดีแค่ไหน แต่ก็ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น:

1. การขาดข้อมูลที่เพียงพอ

การตัดสินใจด้านความเสี่ยงอาจไม่แม่นยำหากข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่เป็นปัจจุบัน

2. ทักษะของผู้บริหารและพนักงาน

หากผู้นำหรือพนักงานไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง องค์กรอาจละเลยต่อความเสี่ยงที่สำคัญ

3. ข้อจำกัดด้านทรัพยากร

บุคลากร งบประมาณ และเวลา อาจไม่เพียงพอในการวางแผนและดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเต็มรูปแบบ

4. ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ในอนาคต

บางความเสี่ยงไม่สามารถคาดการณ์หรือควบคุมได้ เช่น ภัยธรรมชาติหรือสถานการณ์เศรษฐกิจโลก

5. ความซับซ้อนของระบบองค์กร

องค์กรขนาดใหญ่หรือมีโครงสร้างซับซ้อนมักมีความเสี่ยงเชื่อมโยงกัน ซึ่งยากต่อการประเมินและจัดการ

6. การสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง

การบริหารความเสี่ยงต้องการการสื่อสารที่ดีทุกระดับ หากมีจุดใดจุดหนึ่งล้มเหลว อาจทำให้กระบวนการทั้งระบบสะดุด

7. การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายหรือข้อบังคับ

การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า อาจส่งผลต่อการจัดการความเสี่ยงที่วางไว้

แนวทางลดข้อจำกัด

- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง
- จัดอบรมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเรื่องความเสี่ยง
- ลงทุนในระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสำหรับการประเมินความเสี่ยง
- สื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

6.แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดท้ายบท

งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

จงตอบคำถามดังต่อไปนี้

คำชี้แจง: ให้นักศึกษาเขียนอธิบายหรือวิเคราะห์ตามคำถามต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

- 1.อธิบายความหมายของ “ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร” พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
- 2.จงวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นหากองค์กรไม่มีการแก้ไขข้อจำกัดในการบริหารความเสี่ยง
- 3.เสนอแนวทางอย่างน้อย 3 ประการในการลดหรือขจัดข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงในองค์กร
- 4.วิเคราะห์ความสำคัญของการมีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง

แบบทดสอบ

งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

คำสั่ง: จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด หรือเติมคำให้ถูกต้องในแต่ละข้อ

1: ข้อใดต่อไปนี้เป็นข้อจำกัดสำคัญในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

- A. การมีงบประมาณมากเกินไป
- B. การวางแผนระยะยาวอย่างรอบคอบ
- C. การขาดข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา
- D. การมีแผนฉุกเฉินหลายแผน

2: ข้อใด ไม่ใช่ ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยง

- A. ความต้านทานการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน
- B. การวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- C. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง
- D. การสื่อสารภายในองค์กรไม่เพียงพอ

3: ถ้าองค์กรไม่มีผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ความเสี่ยง จะส่งผลอย่างไร

- A. มีการวิเคราะห์ที่ถูกต้องมากขึ้น
- B. สามารถบริหารความเสี่ยงได้ดีกว่าเดิม
- C. ไม่สามารถประเมินความเสี่ยงได้แม่นยำ
- D. ค่าใช้จ่ายในการจัดการลดลง

4: ปัญหาใดที่เกิดจาก “วัฒนธรรมองค์กรไม่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง”

- A. พนักงานมีความกล้าคิดริเริ่ม
- B. พนักงานรายงานปัญหาและความเสี่ยงได้ทันที
- C. ความเสี่ยงถูกมองข้ามหรือไม่ได้รับความสำคัญ
- D. ผู้บริหารเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

5: การบริหารความเสี่ยงไม่สามารถครอบคลุมได้ทุกด้านเพราะเหตุใด

- A. องค์กรไม่จำเป็นต้องบริหารความเสี่ยง
- B. ความเสี่ยงมีจำนวนไม่มาก
- C. ความเสี่ยงบางอย่างอยู่นอกเหนือการควบคุม
- D. ความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อองค์กร

ตอนที่ 2: อัตนัย (ตอบสั้น) (5 คะแนน)

คำถาม 6: ยกตัวอย่างข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงในองค์กรอย่างน้อย 2 ข้อ พร้อมอธิบายสั้น ๆ

คำตอบ:

.....

คำถาม 7: หากคุณเป็นผู้จัดการฝ่ายบริหารความเสี่ยง คุณจะแก้ปัญหาเรื่อง “บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ” อย่างไร?

คำตอบ:

.....

7.เอกสารอ้างอิง

1. หนังสือเรียนวิชาการองค์การและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย
2. กาญจนา แสงสุริยะฉัตร. (2562). การบริหารความเสี่ยงในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
3. วราภรณ์ พรหมพจน์. (2564). การจัดการความเสี่ยงในองค์กรภาครัฐและเอกชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

8.ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ)

เฉลยแบบทดสอบ

งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

แบบฝึกหัด (อัตรณ์): งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

คำชี้แจง: ให้นักศึกษาเขียนอธิบายหรือวิเคราะห์ตามคำถามต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

ข้อที่ 1อธิบายความหมายของ “ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร” พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

เฉลย:

ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยง หมายถึง ปัจจัยหรืออุปสรรคที่ทำให้การบริหารความเสี่ยงในองค์กรไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การขาดข้อมูลที่เพียงพอ การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร หรือบุคลากรไม่มีความรู้ด้านความเสี่ยง ตัวอย่าง: พนักงานไม่กล้ารายงานความเสี่ยงเพราะกลัวถูกตำหนิ ทำให้องค์กรไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา

ข้อที่ 2จงวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นหากองค์กรไม่มีการแก้ไขข้อจำกัดในการบริหารความเสี่ยง

เฉลย:

หากองค์กรไม่แก้ไขข้อจำกัด เช่น ขาดการประสานงานหรือไม่มีงบประมาณ อาจทำให้ไม่สามารถประเมินหรือตอบสนองต่อความเสี่ยงได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ กำไร หรือความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่น หากไม่มีระบบเตือนภัยล่วงหน้า องค์กรอาจถูกโจมตีทางไซเบอร์โดยไม่รู้ตัว ข้อที่ 3เสนอแนวทางอย่างน้อย 3 ประการในการลดหรือขจัดข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

เฉลย:

1. จัดอบรมให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจในแนวคิดและวิธีการจัดการความเสี่ยง
2. สร้างระบบสื่อสารภายในองค์กรที่โปร่งใส และส่งเสริมให้พนักงานกล้ารายงานความเสี่ยง
3. สนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ระบบซอฟต์แวร์หรือเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อที่ 3

วิเคราะห์ความสำคัญของการมีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง

เฉลย:

วัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงจะทำให้ทุกคนมีความตระหนักและมีส่วนร่วมในการป้องกันและจัดการความเสี่ยง เช่น การกล้ารายงานปัญหา การร่วมมือระหว่างแผนก ส่งผลให้สามารถลดโอกาสหรือผลกระทบจากความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว

	ใบงานที่ 1	หน่วยที่ 6
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงาน คุณภาพ	สอนครั้งที่ 14
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและ ความเสี่ยง	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ ๐ ชม.
ชื่อเรื่อง/ งานที่เป็นข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรและงานการ ปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรแบบยั่งยืน		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

แสดงวิธีกำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานสถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน (ISO)

สมรรถนะย่อย

กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงและความขัดแย้งในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

3. สมรรถนะประจำหน่วย

23. ความหมายของความเสี่ยงในมุมมองขององค์กรทั่วไป
24. ประเภทของความเสี่ยง
25. สาเหตุแห่งความเสี่ยง
26. แนวคิดการบริหารความเสี่ยง
27. การจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management - ERM)
28. ประโยชน์ของการจัดการความเสี่ยงขององค์กร
29. กรอบการบริหารความเสี่ยง
30. หลักการบริหารความเสี่ยง
31. ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
32. แนวปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป
33. การบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และประยุกต์ใช้ฯ)

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

13. อธิบายความหมายของความเสี่ยงในมุมมองขององค์กรทั่วไปได้
14. บอกประเภทของความเสี่ยงได้
15. อธิบายสาเหตุแห่งความเสี่ยงได้
16. บอกแนวปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั่วไปได้
17. อธิบายข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรได้

18. บอกรายละเอียดการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืนได้

ด้านทักษะ

5. ประเมินความสำคัญสาเหตุแห่งความเสี่ยงได้

6. วิเคราะห์ประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืนได้

นำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของการจัดการความเสี่ยง มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานใน

ด้านเจตคติ

9. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงาน

10. มีความรอบคอบ มีเหตุผลรู้จักพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

11. คาดการณ์ได้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล

12. สามารถวางแผน และมีความระมัดระวังในขั้นตอนปฏิบัติ มีความตระหนักในคุณธรรม

ด้านการประยุกต์ใช้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาวิเคราะห์ประสิทธิผลของความเสี่ยงได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

5.1 แบบประเมินความเสี่ยง

5.2 กระดาษแบบฟอร์ม และปากกา ดินสอ

5.3 คอมพิวเตอร์ / โน้ตบุ๊ก

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบคอบ เพื่อความถูกต้องของข้อมูลความเสี่ยง"

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ให้นักเรียนสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และเอกสารประกอบการเรียนตามหัวข้อที่ครูกำหนดให้

2. ให้นักเรียนลงมือทำในสมุดโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์

3. เมื่อนักเรียนทำงานเสร็จตามหัวข้อที่กำหนดแล้วให้นำส่งครู

4. ครูให้คำชี้แนะในรายละเอียดที่ไม่ครบตามเนื้อหาในหัวข้อที่กำหนด

8. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด พร้อมอธิบายเพิ่มเติม

9. การประเมินผล

ผ่านเกณฑ์การประเมินผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. หนังสือเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ ศูนย์หนังสือเมืองไทย

2. กาญจนา แสงสุริยะฉัตร. (2562). การบริหารความเสี่ยงในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่.....-.....
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่....15.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ / สอบปลายภาค	ทฤษฎี3...ชม.
ชื่อเรื่อง/ สอบปลายภาค		ปฏิบัติ.....-....ชม.

ข้อสอบปลายภาค

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดเป็นลักษณะขององค์การ

- ก. แบ่งงาน จัดสรรหน้าที่
- ข. มีโครงสร้างมีการบังคับบัญชา
- ค. ทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่ต้องมีความสัมพันธ์

- ง. การรวมบุคคล
- จ. องค์การที่มุ่งหวังผลกำไร

2. ข้อใดไม่ใช่จุดอ่อนขององค์การแบบราชการตามแนวความคิดทฤษฎีดั้งเดิมของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber)

- ก. การแบ่งงานกันทำ
- ข. เน้นที่องค์การละเลยปัญหาของคน
- ค. สายการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน
- ง. ไม่เคร่งครัดในกฎเกณฑ์ระเบียบวินัย
- จ. การยึดถืองาน

3. ข้อใดเป็นลักษณะที่เน้นในการจัดองค์การแบบวิทยาศาสตร์(Scientific Management) ของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์(Frederic Taylor) แนวความคิดทฤษฎีดั้งเดิม

- ก. หาความสัมพันธ์ระหว่างงานและหัวหน้างาน
- ข. นำวิธีการศึกษาวิทยาศาสตร์มาวิเคราะห์และแก้ปัญหา
- ค. ศึกษาความต้องการในสังคมของกลุ่มคนงาน

ง. ศึกษาถึงแรงจูงใจ อารมณ์ และความต้องการ

จ. เชื่อว่าเงินตัวเดียวจะล่อใจให้คนทำงานได้ดีที่สุด

4. ทฤษฎีที่เน้นเรื่องมนุษยสัมพันธ์ กำหนดผลผลิตด้วยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญคือ

ข้อใด

- ก. ทฤษฎีเก่า
- ข. ทฤษฎีสมัยใหม่
- ค. ทฤษฎีดั้งเดิม
- ง. ทฤษฎีการจัดการทางวิทยาศาสตร์
- จ. ทฤษฎีทางสังคม

5. องค์การที่สมาชิกมีความรู้สึกสนิทสนมกันดีมีลักษณะเป็นครอบครัว เป็นองค์การประเภทใด

- ก. องค์การทุติยภูมิ(Secondary Organization)
- ข. องค์การแบบเป็นทางการ(Formal Organization)
- ค. องค์การแบบไม่เป็นทางการ(Informal Organization)

ง. องค์การเบื้องต้น(Primary Organization)

จ. องค์การที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ (Non-Profit Organization)

6. สำนักงานเป็นองค์การประเภทใด

- ก. องค์การที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ (Non-Profit Organization)

- จ. องค์การที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ (Non-Profit Organization)
6. สำนักงานเป็นองค์การประเภทใด
- ก. องค์การที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ (Non-Profit Organization)
- ข. องค์การที่แสวงหาผลประโยชน์ (Profit Organization)
- ค. องค์การแบบเป็นทางการ (Formal Organization)
- ง. องค์การแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization)
- จ. องค์การเบื้องต้น (Primary Organization)
7. ใน “หลักในการจัดองค์การที่ดี” OSCAR ของ Henri Fayol คือการนำเอาตัวอักษรตัวแรกของคำทั้ง 5 มาเรียงต่อกัน จะทำให้สะกดได้คำว่า OSCAR ข้อใดไม่ใช่คำทั้ง 5
- ก. หลักการโต้ตอบและการติดต่อ (Correspondence)
- ข. หลักวัตถุประสงค์ (Objective)
- ค. หลักความรู้ความสามารถเฉพาะอย่าง (Specialization)
- ง. หลักการประสานงาน (Coordination)
- จ. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)
8. ข้อใดไม่ใช่กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)
- ก. จัดวางความสัมพันธ์ (Establishment of Relationship)
- ข. ทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
- ค. แยกประเภทงานจัดกลุ่มงานและออกแบบงาน
- ง. จัดค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน
- จ. มอบหมาย (Delegation)
9. ข้อใด ไม่ใช่ประเภทการจัดโครงสร้างขององค์การ
- | | |
|-----------------------|-----------------|
| ก. คณะกรรมการบริหาร | ข. คณะที่ปรึกษา |
| ค. ทีมการทำงาน | ง. งานอนุกรม |
| จ. ตามหน้าที่การทำงาน | |
10. ข้อใดไม่ใช่หลักเกณฑ์พื้นฐานที่จะใช้สำหรับการจัดแผนงาน
- ก. ตามกระบวนการผลิต (Departmentation by Process)
- ข. ตามหรือลูกค้า (Departmentation by Customer)
- ค. ตามหน้าที่ (Departmentation by Function)
- ง. ตามความรับผิดชอบ (Responsibility)
- จ. ตามภูมิศาสตร์

11. ข้อใดคือขั้นตอนของการมอบหมายงานของผู้บริหารให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

ก. สร้างความรับผิดชอบให้เกิดขึ้น	ข. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
ค. กำหนดภารกิจหน้าที่	ง. จัดสรรบุคคล
จ. กระตุ้น จูงใจ ให้กำลังใจและสนับสนุน	
12. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของการมอบหมายงาน

ก. ผู้บริหารมีเวลาว่างมากขึ้น	ข. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ทีมงาน
ค. พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ	ง. เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน
จ. ถูกทุกข้อ	
13. ข้อใดไม่ใช่การมอบหมายงานที่ดี

ก. สร้างทัศนคติที่ดี	ข. ให้เวลาเต็มที่
ค. การประเมินความรู้ผู้รับมอบหมายงาน	ง. กำหนดความคาดหวังที่ต้องการ
จ. เตรียมการเพื่อสนับสนุน	
14. ข้อใดคือผลของการมอบหมายงาน

ก. ได้เวลา	ข. ได้คน
ค. ได้งาน	ง. ได้ลูกน้องเก่ง
จ. ได้ผลกำไร	
15. ข้อใดคือข้อดีการจัดแผนงานตามพื้นที่ภูมิศาสตร์

ก. ช่วยให้ประเภทสินค้าต่าง ๆ ได้รับความสนใจเต็มที่	ข. เหมาะสมกับองค์การที่มีขนาดใหญ่ขึ้น
ค. ช่วยให้เกิดผลดีจากการแบ่งงานกันทำตามความถนัด	ง. ช่วยให้มีการฝึกฝนและพัฒนาตัวผู้บริหารใหม่ ๆ
จ. ช่วยให้ผู้บริหารสูงสุดมอบหมายงานสะดวกขึ้น	
16. ข้อใดที่ไม่ใช่วิธีการปรับปรุงการจะไปสู่คุณภาพหรือสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้

ก. การเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่อง	ข. เพิ่มต้นทุน
ค. การปรับปรุงคุณภาพ	ง. การพัฒนาคุณภาพบุคลากร
จ. การลดต้นทุน	
- 17 ข้อใดไม่ใช่นิสัยแห่งคุณภาพใน 7 ประการ ของบุคคลที่มีคุณภาพ

ก. ประกันภายใน	ข. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ค. การศึกษาและฝึกอบรม	ง. การมุ่งที่กระบวนการ
จ. การทำงานเป็นทีม	

18. ข้อใดไม่ได้เป็นกลยุทธ์การบริหารเชิงคุณภาพที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม

- | | |
|--------------|------------------------------------|
| ก. วงจร PDCA | ข. ระบบการปรับรูป (Re-Engineering) |
| ค. 7สหรือ 7S | ง. ระบบ QQC |
| จ. JIT | |

19. ข้อใดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| ก. ครอบครัว | ข. การสร้างสัมพันธภาพ |
| ค. บรรยากาศในองค์กร | ง. สถานศึกษา |
| จ. การจูงใจ | |

20. พฤติกรรมองค์กร (Organizational behavior: OB) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| ก. โครงสร้าง (Structure) | ข. บุคคล (Individual) |
| ค. กลุ่ม (Group) | จ. พฤติกรรมการทำงาน |
| ง. การบริหารงาน. | |

21. การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะประกอบด้วยการ

วิเคราะห์พฤติกรรมใน 3 ระดับ ยกเว้น

- | |
|---|
| ก. ระดับกลุ่ม (Group level) |
| ข. บุคคล (Individual level) |
| ค. ระดับองค์การ (Organization system level) |
| ง. ระดับครอบครัว (Family Level) |
| จ. ไม่มีข้อถูก |

22. การเพิ่มผลผลิต (Productivity) จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดต้องอาศัยทรัพยากรสำคัญคือข้อใด

- | | |
|-------------------|-------------------|
| ก. งบประมาณ | ข. ทรัพยากรมนุษย์ |
| ค. มนุษย์สัมพันธ์ | ง. เทคโนโลยี |
| จ. เวลา | |

23. การที่บุคลากรในหน่วยงานขาดงานอาจมีสาเหตุมาจาก

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| ก. ความคิด | ข. มนุษย์สัมพันธ์ |
| ค. ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร | ง. ขาดเทคนิคการทำงาน |
| จ. การปรับตัว | |

24. ข้อใดไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| ก. การเพิ่มรายได้ | ข. งานที่มีลักษณะท้าทาย |
| ค. การทำงานเป็นทีม | ง. ค่าตอบแทน |
| จ. สวัสดิการ | |

25. ข้อใดคือผลดีของการศึกษาพฤติกรรมองค์กร

- | | |
|---------------------------|---|
| ก. องค์กรมีผลกำไร | ข. ลดต้นทุน |
| ค. เป็นพลเมืองดีขององค์กร | ง. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร |

จ. บริหารงานคล่องตัว

26. สิ่ง que แสดงให้เห็นที่เป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) ไม่ใช่ข้อใด

ก. เทคโนโลยี

ข. ความเชื่อถือศรัทธา

ค. ความคิด

ง. การศึกษา

จ. ตราสัญลักษณ์

27. ข้อใดเป็นความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

ก. เกิดความมีเหตุผล

ข. เกิดความขัดแย้ง

ค. เป็นได้ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์การ

ง. เกิดความพอประมาณ

จ. ไม่มีข้อถูก

28. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การ

ก. ลดความขัดแย้ง

ข. ช่วยในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอก

ค. ช่วยประสมประสานภายใน

ง. ช่วยทางเศรษฐกิจ

จ. เป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งขององค์การ

29. ข้อใดคือองค์ประกอบหลักของวัฒนธรรมองค์การที่เป็นสากล และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกธุรกิจ

ก. จุดประสงค์ในองค์การ

ข. สร้างสิ่งจูงใจระหว่างพนักงาน

ค. สนับสนุนองค์การทำความดี

ง. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับชุมชน

จ. ประวัติที่เก่าแก่

30. การมีโรงงานติดแม่น้ำเราก็ควรรับผิดชอบต่อสังคมโดยการไม่ปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำลำคลองที่อยู่ในละแวกชุมชน เกี่ยวข้องกับข้อใดที่สุด

ก. องค์ประกอบหลักของวัฒนธรรมองค์การ

ข. ค่านิยมเชิงลบ

ค. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ

ง. ความเชื่อส่วนบุคคลของพนักงาน

จ. ทัศนคติขององค์การ

เฉลยข้อสอบปลายภาค

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดเป็นลักษณะขององค์การ
 - ก. แบ่งงาน จัดสรรหน้าที่
 - ข. มีโครงสร้างมีการบังคับบัญชา
 - ค. ทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่ต้องมีความสัมพันธ์
 - ง. การรวมบุคคล
 - จ. องค์การที่มุ่งหวังผลกำไร
2. ข้อใดไม่ใช่จุดอ่อนขององค์การแบบราชการตามแนวความคิดทฤษฎีดั้งเดิมของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber)
 - ก. การแบ่งงานกันทำ
 - ข. เน้นที่องค์การละเลยปัญหาของคน
 - ค. สายการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน
 - ง. ไม่เคร่งครัดในกฎเกณฑ์ระเบียบวินัย
 - จ. การยึดถืองาน
3. ข้อใดเป็นลักษณะที่เน้นในการจัดองค์การแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederic Taylor) แนวความคิดทฤษฎีดั้งเดิม
 - ก. หาความสัมพันธ์ระหว่างงานและหัวหน้างาน
 - ข. นำวิธีการศึกษาวิทยาศาสตร์มาวิเคราะห์และแก้ปัญหา
 - ค. ศึกษาความต้องการในสังคมของกลุ่มคนงาน
 - ง. ศึกษาถึงแรงจูงใจ อารมณ์ และความต้องการ
 - จ. เชื่อว่าเงินตัวเดียวจะล่อใจให้คนทำงานได้ดีที่สุด
4. ทฤษฎีที่เน้นเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ กำหนดผลผลิตด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญคือ ข้อใด
 - ก. ทฤษฎีเก่า
 - ข. ทฤษฎีสสมัยใหม่
 - ค. ทฤษฎีดั้งเดิม
 - ง. ทฤษฎีการจัดการทางวิทยาศาสตร์
 - จ. ทฤษฎีทางสังคม
5. องค์การที่สมาชิกมีความรู้สึกร่วมกันดี มีลักษณะเป็นครอบครัว เป็นองค์การประเภทใด
 - ก. องค์การทุติยภูมิ (Secondary Organization)
 - ข. องค์การแบบเป็นทางการ (Formal Organization)
 - ค. องค์การแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization)
 - ง. องค์การเบื้องต้น (Primary Organization)
 - จ. องค์การที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ (Non-Profit Organization)
6. สำนักงานเป็นองค์การประเภทใด
 - ก. องค์การที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ (Non-Profit Organization)
 - ข. องค์การที่แสวงหาผลประโยชน์ (Profit Organization)
 - ค. องค์การแบบเป็นทางการ (Formal Organization)

- ง. องค์การแบบไม่เป็นทางการ(Informal Organization)
 จ. องค์การเบื้องต้น (Primary Organization)
7. ใน “หลักในการจัดองค์การที่ดี” OSCAR ของ Henri Fayol คือการนำเอาตัวอักษรตัวแรกของคำทั้ง 5 มาเรียงต่อกัน จะทำให้สะกดได้คำว่า OSCAR ข้อใดไม่ใช่คำทั้ง 5
- ก. หลักการโต้ตอบและการติดต่อ (Correspondence)
 ข. หลักวัตถุประสงค์ (Objective)
 ค. หลักความรู้ความสามารถเฉพาะอย่าง (Specialization)
 ง. หลักการประสานงาน (Coordination)
 จ. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)
8. ข้อใดไม่ใช่กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)
- ก. จัดวางความสัมพันธ์ (Establishment of Relationship)
 ข. ทำคำบรรยายลักษณะงาน(Job Description)
 ค. แยกประเภทงาน จัดกลุ่มงาน และออกแบบงาน
 ง. จัดค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน
 จ. มอบหมาย (Delegation)
9. ข้อใด ไม่ใช่ประเภทการจัดโครงสร้างขององค์การ
- | | |
|---------------------|-----------------|
| ก. คณะกรรมการบริหาร | ข. คณะที่ปรึกษา |
| ค. ทีมการทำงาน | ง. งานอนุกรม |
| จ. ตามหน้าที่การงาน | |
10. ข้อใด ไม่ใช่หลักเกณฑ์พื้นฐานที่จะใช้สำหรับการจัดแผนงาน
- ก. ตามกระบวนการผลิต (Departmentation by Process)
 ข. ตามหรือลูกค้า (Departmentation by Customer)
 ค. ตามหน้าที่ (Departmentation by Function)
 ง. ตามความรับผิดชอบ (Responsibility)
 จ. ตามภูมิศาสตร์
11. ข้อใดคือขั้นตอนของการมอบหมายงานของผู้บริหารให้ผู้ใต้บังคับบัญชา
- | | |
|--|---------------------------------|
| ก. สร้างความรับผิดชอบให้เกิดขึ้น | ข. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน |
| ค. กำหนดภารกิจหน้าที่ | ง. จัดสรรบุคคล |
| จ. กระตุ้น จูงใจ ให้กำลังใจและสนับสนุน | |
12. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของการมอบหมายงาน
- ก. ผู้บริหารมีเวลาว่างมากขึ้น
 ข. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ทีมงาน
 ค. พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ
 ง. เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

- จ. ถูกทุกข้อ
13. ข้อใดไม่ใช่การมอบหมายงานที่ดี
- ก. สร้างทัศนคติที่ดี
- ข. ใช้เวลาเต็มที่
- ค. การประเมินความรู้ผู้รับมอบหมายงาน
- ง. กำหนดความคาดหวังที่ต้องการ
- จ. เตรียมการเพื่อสนับสนุน
14. ข้อใดคือผลของการมอบหมายงาน
- ก. ได้เวลา
- ข. ได้คน
- ค. ได้งาน
- ง. ได้ลูกน้องเก่ง
- จ. ได้ผลกำไร
15. ข้อใดคือข้อดีการจัดแผนงานตามพื้นที่ภูมิศาสตร์
- ก. ช่วยให้ประเภหสินค้าต่าง ๆ ได้รับความสนใจเต็มที่
- ข. เหมาะสมกับองค์การที่มีขนาดใหญ่ขึ้น
- ค. ช่วยให้เกิดผลดีจากการแบ่งงานกันทำตามความถนัด
- ง. ช่วยให้มีการฝึกฝนและพัฒนาตัวผู้บริหารใหม่ ๆ
- จ. ช่วยให้ผู้บริหารสูงสุดมอบหมายงานสะดวกขึ้น
16. ข้อใดที่ไม่ใช่วิธีการปรับปรุงการจะไปสู่คุณภาพหรือสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้
- ก. การเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่อง
- ข. เพิ่มต้นทุน
- ค. การปรับปรุงคุณภาพ
- ง. การพัฒนาคุณภาพบุคลากร
- จ. การลดต้นทุน
17. ข้อใดไม่ใช่ปัจจัยแห่งคุณภาพใน 7 ประการ ของบุคคลที่มีคุณภาพ
- ก. ประกันภายใน
- ข. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ค. การศึกษาและฝึกอบรม
- ง. การมุ่งที่กระบวนการ
- จ. การทำงานเป็นทีม
18. ข้อใดไม่ได้เป็นกลยุทธ์การบริหารเชิงคุณภาพที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม
- ก. วงจรPDCA
- ข. ระบบการปรับรูป (Re-Engineering)
- ค. 7สหรือ7S
- ง. ระบบ QQC
- จ. JIT
19. ข้อใดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล
- ก. ครอบครัว
- ข. การสร้างสัมพันธภาพ
- ค. บรรยากาศในองค์การ
- ง. สถานศึกษา
- จ. การจูงใจ
20. พฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior: OB) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ
- ก. โครงสร้าง(Structure)
- ข. บุคคล (Individual)
- ค. กลุ่ม(Group)
- ง. พฤติกรรมการทำงาน

ง. การบริหารงาน

21. การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะประกอบด้วยการวิเคราะห์พฤติกรรมใน 3 ระดับ ยกเว้น

- ก. ระดับกลุ่ม (Group level)
- ข. บุคคล (Individual level)
- ค. ระดับองค์การ (Organization system level)
- ง. ระดับครอบครัว (Family Level)
- จ. ไม่มีข้อถูก

22. การเพิ่มผลผลิต (Productivity) จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดต้องอาศัยทรัพยากรสำคัญคือข้อใด

- ก. งบประมาณ
- ข. ทรัพยากรมนุษย์
- ค. มนุษย์สัมพันธ์
- ง. เทคโนโลยี
- จ. เวลา

23. การที่บุคลากรในหน่วยงานขาดงานอาจมีสาเหตุมาจาก

- ก. ความคิด
- ข. มนุษย์สัมพันธ์
- ค. ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร
- ง. ขาดเทคนิคการทำงาน
- จ. การปรับตัว

24. ข้อใดไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

- ก. การเพิ่มรายได้
- ข. งานที่มีลักษณะท้าทาย
- ค. การทำงานเป็นทีม
- ง. ค่าตอบแทน
- จ. สวัสดิการ

25. ข้อใดคือผลดีของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ

- ก. องค์การมีผลกำไร
- ข. ลดต้นทุน
- ค. เป็นพลเมืองดีขององค์การ
- ง. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร
- จ. บริหารงานคล่องตัว

26. สิ่งที่แสดงให้เห็นที่เป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) ไม่ใช่ข้อใด

- ก. เทคโนโลยี
- ข. ความเชื่อถือศรัทธา
- ค. ความคิด
- ง. การศึกษา
- จ. ตราสัญลักษณ์

27. ข้อใดเป็นความสำคัญของวัฒนธรรมต่อองค์การ

- ก. เกิดความมีเหตุผล
- ข. เกิดความขัดแย้ง
- ค. เป็นได้ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์การ
- ง. เกิดความพอประมาณ
- จ. ไม่มีข้อถูก

28. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การ

- ก. ลดความขัดแย้ง
- ข. ช่วยในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอก
- ค. ช่วยประสมประสานภายใน
- ง. ช่วยทางเศรษฐกิจ
- จ. เป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งขององค์การ

29. ข้อใดคือองค์ประกอบหลักของวัฒนธรรมองค์การที่เป็นสากล และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกธุรกิจ

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| ก. จุดประสงค์ในองค์การ | ข. สร้างสิ่งจูงใจระหว่างพนักงาน |
| ค. สนับสนุนองค์การทำความดี | ง. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับชุมชน |
| จ. ประวัติที่เก่าแก่ | |

30. การมีโรงงานติดแม่น้ำ เราก็คควรรับผิดชอบต่อสังคมโดยการไม่ปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำลำคลองที่อยู่ใน
ในละแวกชุมชน เกี่ยวข้องกับข้อใดที่สุด

- ก. องค์ประกอบหลักของวัฒนธรรมองค์การ
- ข. ค่านิยมเชิงลบ
- ค. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ
- ง. ความเชื่อส่วนบุคคลของพนักงาน
- จ. ทัศนคติขององค์การ
