

## แนะนำหนังสือ

# สุดยอด 50 เครื่องมือบริหารจัดการองค์กร: ก็ได้ผลจริงในทุกยุคสมัย Essential Management Tools for Performance Excellence

ดร.ปณัฏพร เรืองเชิงชุม (Dr.Panutporn Ruangchoengchum)\*



ผู้แต่ง: สุทธิ ปิงสุทริวงศ์

ปีที่พิมพ์: 2556

สถานที่พิมพ์: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม  
กรุงเทพฯ

จำนวนหน้า: 215 หน้า

ประเภทหนังสือ: การบริหารจัดการองค์กร, เครื่องมือบริหารจัดการ

เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN): 978-616-265-092-5

“เครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการ เป็นมรดกทางปัญญาของ  
นักคิดและนักปฏิบัติ นับแต่อดีตถึงปัจจุบัน”

สุทธิ ปิงสุทริวงศ์

เครื่องมือบริหารจัดการ เป็นเทคนิคและวิธีการหรือกระบวนการที่  
ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย หนังสือ  
สุดยอด 50 เครื่องมือบริหารจัดการองค์กร ที่ได้ผลจริงในทุกยุคสมัยเล่มนี้  
แม้จะเป็นหนังสือที่มีจำนวนหน้าไม่หนามาก แต่มีเนื้อหาที่ครอบคลุมถึงเครื่องมือ  
และเทคนิคการบริหารจัดการ (Management Tools and Techniques) ที่ช่วยให้  
ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติในทุกยุคทุกสมัย โดยเฉพาะการสร้าง  
กระบวนการที่เป็นระบบ (Systematic Approach)

จุดเด่นที่น่าสนใจสำหรับเนื้อหาภายในหนังสือเล่มนี้ จึงเป็นเนื้อหาที่เน้น  
ถึงเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการที่ช่วยพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

---

\* อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภายในองค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ผู้แต่งจึงได้ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เป็นแนวทางในการรวบรวมเครื่องมือ โดยพิจารณาจากข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements) ของเกณฑ์ TQA เป็นสำคัญ ซึ่งมีอยู่ 6 หมวด ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้า 4) การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากรและ 6) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ โดยในแต่ละหมวด ผู้แต่งได้คัดเลือกเครื่องมือและเทคนิควิธีการ รวม 50 เครื่องมือ ที่เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างกระบวนการที่เป็นระบบตามเกณฑ์ TQA

โครงสร้างเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ ผู้แต่งได้แบ่งเนื้อหาโดยแยกเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการทั้ง 50 เครื่องมือตามแต่ละหมวดตามเกณฑ์ TQA เพื่อให้เห็นภาพรวมของการนำเครื่องมือไปใช้ในแต่ละหมวด โดยอธิบายไว้ในบทที่ 1 ถึงบทที่ 6 ขณะที่เครื่องมือในลักษณะระบบการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร เช่น TQM, Lean, Six Sigma และ ISO9000 ผู้แต่งได้แยกเนื้อหาออกมาต่างหาก โดยอธิบายไว้ในบทที่ 7 เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและเห็นภาพรวมของการใช้เครื่องมือที่ช่วยพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยรวมตามรายละเอียดเนื้อหาทั้ง 7 บท ดังนี้

**บทที่ 1 การนำองค์กร** ครอบคลุมถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และค่านิยม (Values) ขององค์กร รวมถึงการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management) การพัฒนาองค์กร (Organization Development) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)

**บทที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์** ครอบคลุมถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ตลอดจนเครื่องมือที่ช่วยให้การตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์ของผู้บริหารมีความยืดหยุ่นและมองสถานการณ์อย่างกว้างขวางและรอบด้านมากขึ้น (Scenario Planning) รวมถึงการวัดผลการดำเนินการขององค์กรตามมุมมองของ Balanced Scorecard (มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านองค์กรและการเรียนรู้) รวมถึงเครื่องมือในการวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) กระบวนการในการออกแบบรูปแบบธุรกิจ (Business Model) กระบวนการในการ

บริหารจัดการความเสี่ยง (Enterprise Risk Management) และเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารจัดการและการวางแผน (Seven Management and Planning Tools)

**บทที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า** ครอบคลุมถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) การวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Measurement) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Customer Relationship Management) การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) และการถ่ายทอดความต้องการลูกค้าไปเป็นเป้าหมายในการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Quality Function Deployment)

**บทที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้** ครอบคลุมถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการปรับปรุงองค์กรอย่างก้าวกระโดดด้วยการเทียบเคียงกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศจากภายนอก (Benchmarking) รวมถึงกระบวนการความรู้ (Knowledge Management) และเครื่องมือทางสถิติที่ช่วยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัววัด (Regression Analysis) เพื่อทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

**บทที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร** ครอบคลุมถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) รวมถึงการรวบรวมความคิดเห็นของบุคลากร (Employee Engagement Survey) และการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรตามรูปแบบ Kirk-Patrick Model

**บทที่ 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ** ครอบคลุมถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการทางสถิติในการวัดและวิเคราะห์ตัวแปรของกระบวนการ (Statistical Process Control) การบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ดำเนินการทั่วทั้งองค์กร (Total Productive Maintenance) แนวทางระบุข้อบกพร่องและวิเคราะห์ผลกระทบและความเสียหายที่เกิดจากข้อบกพร่อง (Failure Mode and Effect Analysis) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) การป้องกันข้อผิดพลาดโดยการใช้อุปกรณ์อัตโนมัติ (Poka-Yoke) และเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพในกระบวนการทำงาน (Seven Quality Control Tools)

**บทที่ 7 ระบบการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร** ครอบคลุมถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) โดยเฉพาะการมุ่งเน้นกำจัดความสูญเสีย (Waste) ในกระบวนการทำงานตามแนวทาง

Lean รวมถึงการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กรเพื่อลดความผันแปร (Variation) ของกระบวนการและลดของเสียเป็นศูนย์ (Zero Defects) ตามรูปแบบของ Six Sigma ตลอดจนการค้นหาลำโพงจำกัดที่ทำให้ระบบไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย (Theory of Constraints) รวมทั้งการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Performance Excellence Framework) และการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์ TQA (TQA Self Assessment) และระบบบริหารคุณภาพภายในองค์กรตามรูปแบบ ISO 9000

เครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นจุดเด่นที่น่าสนใจซึ่งผู้แต่งได้รวบรวมความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการที่เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างกระบวนการบริหารจัดการที่เป็นระบบตามเกณฑ์ TQA โดยบรรยายให้เห็นภาพของวิธีการใช้ในแต่ละเครื่องมือ รวมถึงประวัติความเป็นมาและประโยชน์ของการนำเครื่องมือไปประยุกต์ใช้งาน พร้อมยกตัวอย่างวิธีการของแต่ละเครื่องมือพอสังเขป

อย่างไรก็ตาม การบรรลุผลสำเร็จของการนำเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการต่างๆ ไปประยุกต์อย่างเข้าใจและได้ผลจริงในทางปฏิบัติ ผู้อ่านอาจจะต้องทำความเข้าใจถึงแนวคิดที่แท้จริงของแต่ละเครื่องมือเสียก่อนที่จะนำไปประยุกต์และปรับใช้ เครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการใดๆ ก็ตาม ดังนั้น ในตอนท้ายของแต่ละเครื่องมือของหนังสือเล่มนี้ ผู้แต่งจึงได้แนะนำ “แหล่งข้อมูลสำหรับศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม” เพื่อให้ผู้อ่านได้ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มขึ้นจนเกิดความเข้าใจในแนวคิดของแต่ละเครื่องมืออย่างถ่องแท้

โดยสรุปแล้ว หนังสือเล่มนี้ จึงเหมาะสำหรับนักศึกษาที่ต้องการศึกษานักวิชาการและผู้สนใจทั่วไปค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการและแนวทางการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเข้าใจความเชื่อมโยงเชิงระบบในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์ TQA นอกจากนี้ หนังสือเล่มนี้ยังเหมาะสำหรับนักบริหารธุรกิจที่ต้องการประเมินองค์กรด้วยข้อมูลจริง เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยสามารถนำเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการไปประยุกต์ใช้สู่การปฏิบัติได้จริง ส่งผลต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารจัดการองค์กรที่เข้มแข็งและเกิดการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป