

Quality Management Series

TQM

กลยุทธ์การสร้าง องค์การคุณภาพ

658.4013
ณ 113 ก
2546



การพัฒนา TQM ในองค์การ
ยุคใหม่ ถือเป็นหัวใจสู่ความ
สำเร็จ สำหรับการแก้ไขปัญหา
และการเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน



EXPERNET
Network of Experts
for Training and
Development

ดร. ณัฐพันธ์ เชจรนนท์ และคณะ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
บทที่ 1 ธุรกิจ การแข่งขัน และคุณภาพ	7
☐ ธุรกิจ การดำเนินงาน และความได้เปรียบในการแข่งขัน	8
☐ ผลผลิตภาพกับความได้เปรียบในการแข่งขัน	11
☐ คุณภาพ : ทางเลือกและอาวุธเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ	14
☐ คุณภาพ คือ การสร้างความพอใจให้ลูกค้า	15
บทที่ 2 คุณภาพคืออะไร	20
☐ ระดับของแนวคิดด้านคุณภาพ	22
☐ คุณสมบัติของสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ	27
☐ ความสำคัญของคุณภาพ	32
☐ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	35
บทที่ 3 การจัดการคุณภาพ	42
☐ การจัดการคุณภาพ	43
☐ ต้นทุนของคุณภาพ	46
☐ การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และการวางแผนคุณภาพ	51
☐ การควบคุมคุณภาพ	52
บทที่ 4 TQM	57
☐ ความหมายของ TQM	58
☐ TQM กับการบริหารคุณภาพแบบเดิม	64

	หน้า
☐ วัตถุประสงค์ของ TQM	66
☐ ประโยชน์ของ TQM	67
บทที่ 5 Deming กับ TQM	70
☐ รู้จักกับ Deming คนธรรมดาที่เปลี่ยนโลก	71
☐ หลักการของ Deming	72
☐ วงล้อ Deming	76
☐ โรคภัยของธุรกิจ	80
บทที่ 6 การสร้างองค์การ TQM	86
☐ TQM กับองค์การคุณภาพ	87
☐ การนำ TQM ไปปฏิบัติ	88
☐ ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประยุกต์ TQM	93
☐ สาเหตุที่การประยุกต์ TQM ล้มเหลว	97
บรรณานุกรม	105
ประวัติผู้เขียน	108