

การจัดการคุณภาพ

TQM

(Total Quality Management)

THAILAND
QUALITY
AWARD

658.562

ท17ก

2552

ฉ.1

รองศาสตราจารย์ ดร.ช่วงโชติ พันธุเวช

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(3)
สารบัญ	(5)
สารบัญภาพ	(11)
สารบัญตาราง	(16)
บทที่ 1 การจัดการองค์การสมัยใหม่	1
ความจำเป็นของคุณภาพ	1
วิวัฒนาการด้านการจัดการ	5
การปรับเปลี่ยนธรรมชาติขององค์กร	17
สรุป	19
คำถามท้ายบท	19
บทที่ 2 คุณภาพกับการจัดการคุณภาพ	21
ความหมายของคุณภาพ	21
คุณภาพตามแนวคิดปรมาจารย์ TQM	22
ความเป็นมาของการจัดการเชิงคุณภาพ	24
การจัดการคุณภาพยุคเริ่มต้น	30
การจัดการคุณภาพยุคที่สอง	37
การจัดการคุณภาพยุคที่สาม	39
แนวคิดในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	39
ระบบการจัดการคุณภาพ	41
สรุป	42
คำถามท้ายบท	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	45
ปรัชญาการจัดการคุณภาพเต็มมิ่ง	45
วงจรคุณภาพเต็มมิ่ง	49
อิทธิพลปรัชญาการจัดการคุณภาพเต็มมิ่ง	50
การบริหารคุณภาพโดยรวม	52
แม่แบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	55
แม่แบบจรรยาจติกวีเอ็มวีรพจน์	56
แม่แบบการจัดการคุณภาพองค์กร	59
สรุป	62
คำถามท้ายบท	63
บทที่ 4 การนำองค์กร	65
ภาวะผู้นำ	65
ภาวะผู้นำที่ดี	66
ภาวะผู้นำแบบ TQM	67
แนวคิดภาวะผู้นำ	69
ความเป็นผู้นำองค์กร	75
ความเป็นผู้นำที่มีคุณภาพ	79
ความเป็นผู้นำกับการจัดการ	81
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้นำ	82
สรุป	85
คำถามท้ายบท	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	87
- การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า	87
แนวคิดเกี่ยวกับการเอาใจใส่ลูกค้า	90
การสร้างเครือข่ายห่วงโซ่ลูกค้า	91
การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการบริหารลูกค้า	92
ลูกค้าเป็นผู้ให้นิยามคุณภาพ	93
ข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า	94
การกำหนดความต้องการของลูกค้าภายใน	98
การถ่ายทอดความต้องการสู่การปฏิบัติ	99
- กระบวนการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	101
คุณค่าที่ลูกค้ากำหนด	103
การวิเคราะห์คุณค่าของลูกค้า	103
การดูแลรักษาลูกค้า	104
สรุป	106
คำถามท้ายบท	106
บทที่ 6 การจัดการเชิงยุทธศาสตร์	107
ความหมายของยุทธศาสตร์	107
หลักการการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์	108
การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	110
การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์	115
กระบวนการสร้างวิสัยทัศน์	119
กำหนดแผนยุทธศาสตร์	121
การกำหนดยุทธศาสตร์	122
ขั้นตอนการบริหารนโยบาย	126
สรุป	129
คำถามท้ายบท	129

TQM (total quality management)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 7 การบริหารทรัพยากรมนุษย์	131
ความเป็นมาการจัดการทรัพยากรมนุษย์	131
ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์	132
ขอบข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์	133
พุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรมนุษย์	136
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	138
การพัฒนาและการฝึกอบรม	144
การให้การศึกษา	148
การปฐมนิเทศบุคลากร	148
การทดสอบความสามารถพนักงาน	149
การจัดระบบที่เลี้ยง	149
แรงงานสัมพันธ์และการสื่อสาร	150
การดูแลและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์	151
สรุป	152
คำถามท้ายบท	152
บทที่ 8 การบริหารกระบวนการเชิงคุณภาพ	153
ระบบและกระบวนการ	153
✓ องค์ประกอบกระบวนการ	154
การบริหารกระบวนการ	156
การบริหารกระบวนการตามแนวคิด TQM	157
องค์ประกอบการบริหารกระบวนการเชิงคุณภาพ	158
การบริหารกระบวนการแบบ TQM	159
สรุป	174
คำถามท้ายบท	174

| สารบัญ (ต่อ) |

	หน้า
บทที่ 9 การปรับปรุงคุณภาพ _____	175
แนวคิดการปรับปรุงคุณภาพ _____	175
การปรับปรุงแบบโตเซ็น _____	176
การปรับปรุงคุณภาพตามวงจรคุณภาพเดมมิง _____	179
การปรับปรุงคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน _____	182
การปรับปรุงคุณภาพด้วยกระบวนการแก้ปัญหา _____	187
กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ หรือ QCC _____	191
สรุป _____	194
คำถามท้ายบท _____	194
บทที่ 10 การจัดการคุณภาพซิกส์ ซิกมา _____	195
การบริหารคุณภาพ TQM กับ Six Sigma _____	196
ความเป็นมาของ Six Sigma _____	197
ความหมายของ Six Sigma _____	199
เป้าหมายการจัดการของ Six Sigma _____	199
สถิติกับการจัดการคุณภาพ Six Sigma _____	201
ความสำเร็จการจัดการ Six Sigma _____	203
แนวคิดการจัดการ Six Sigma _____	204
ปัจจัยแห่งความสำเร็จแบบ เนรโฟเกล _____	209
เป้าหมายของ Six Sigma _____	210
หลักการของ Six Sigma _____	211
การประยุกต์ใช้ Six Sigma _____	212
บทบาทผู้จัดการและพนักงาน _____	214
สรุป _____	216
คำถามท้ายบท _____	216

TQM (total quality management)

	หน้า
บทที่ 11 การเทียบเคียงเชิงสถิติคุณภาพ	217
ความเป็นมาของการเทียบเคียงเชิงสถิติ	217
ความหมายการเทียบเคียงเชิงสถิติ	218
ประโยชน์การเทียบเคียงคุณภาพ	220
ประเภทของการเทียบเคียงเชิงสถิติ	221
เทคนิคเทียบเคียงคุณภาพ	226
กระบวนการเทียบเคียงเชิงสถิติ	228
การบริหารการกระบวนการเทียบเคียงคุณภาพ	230
อุปสรรคการเทียบเคียงคุณภาพ	237
สรุป	238
คำถามท้ายบท	238
บรรณานุกรม	239

TQM (total quality management)