

โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ปี พ.ศ. 2550

Module 3

ระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM / TQA / PMQA)





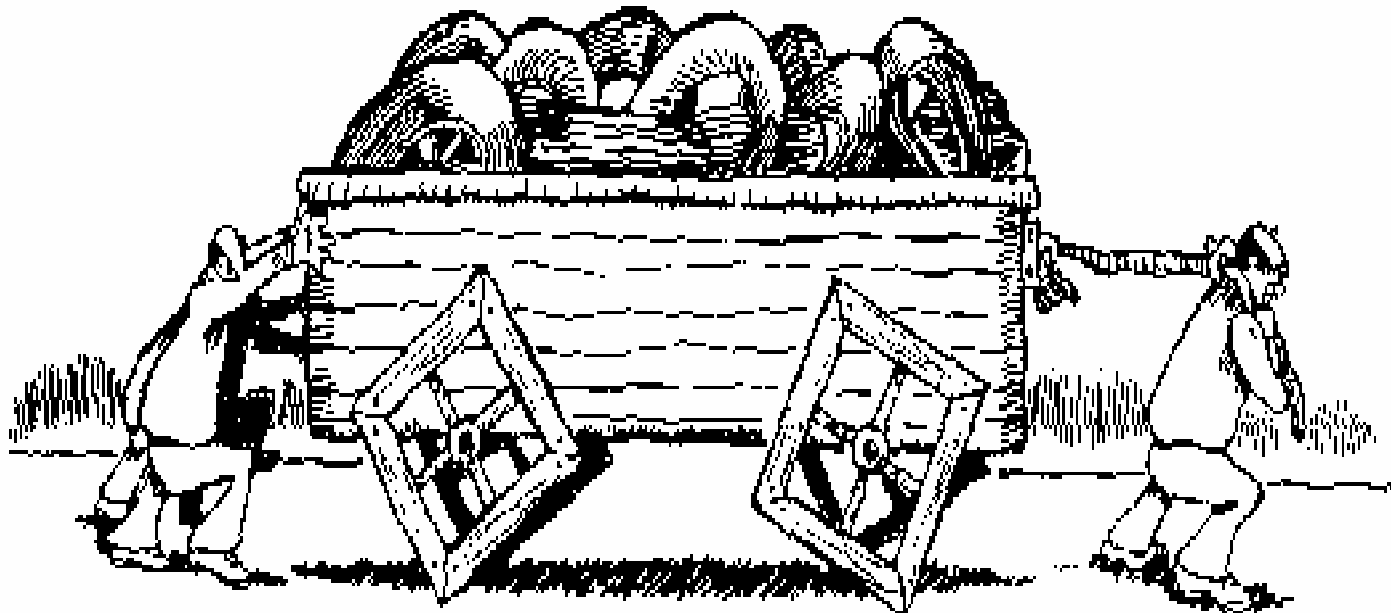
Module 3

ระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM/ TQA/ PMQA)

- 3.1 องค์กรกับการจัดการ
- 3.2 หลักการจัดการเชิงกลยุทธ์
- 3.3 ประเภทองค์ความรู้ในการจัดการ
- 3.4 กรอบแนวคิด TQM / TQA / PMQA

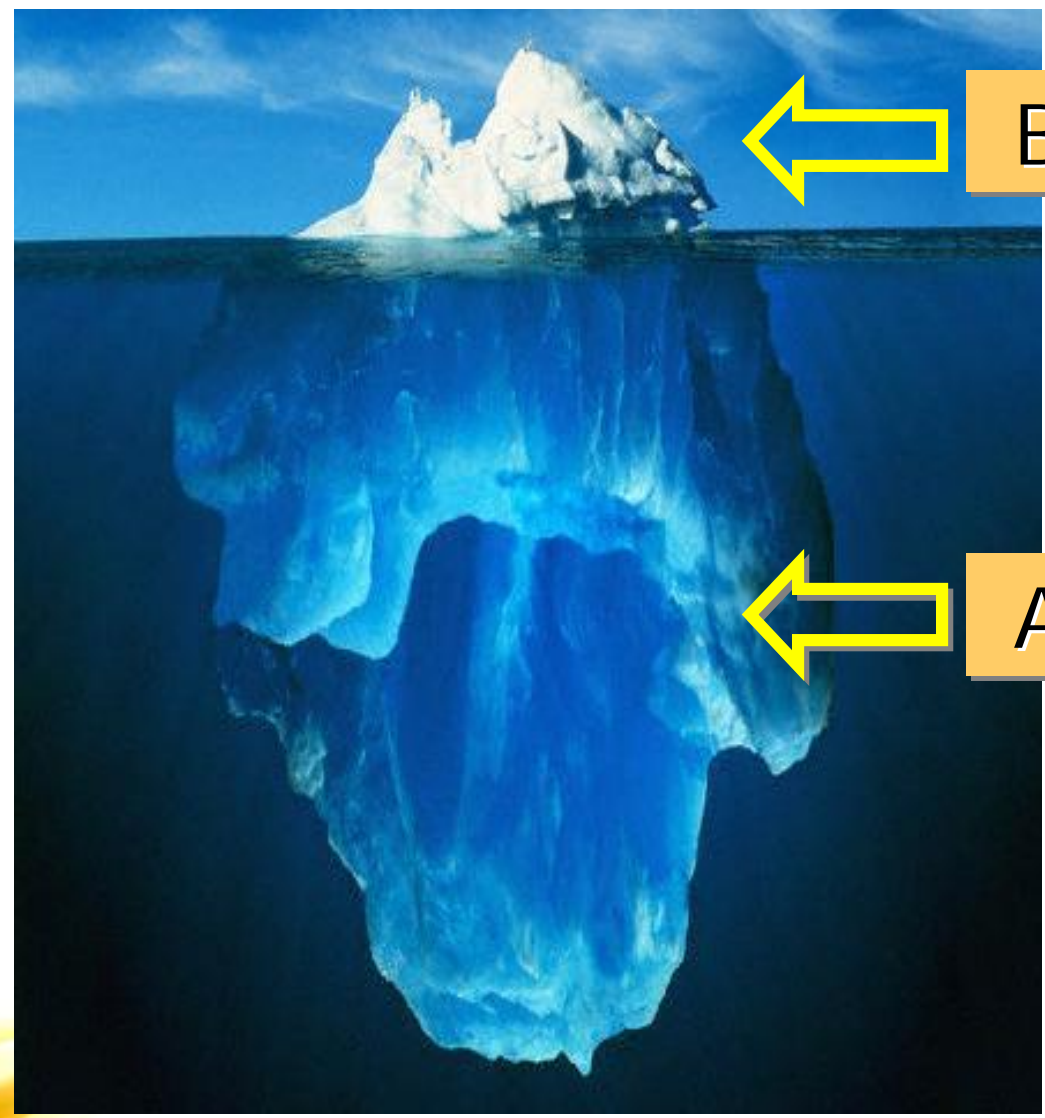


Square wheels



ความรู้เรื่ององค์กร

PMQA
Organization



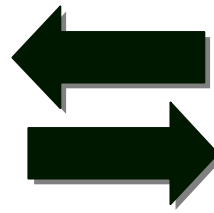
ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ





ปัจจัยภายนอก



ปัจจัยภายใน

การบริหารจัดการ
ให้องค์กร
อยู่รอดยั่งยืน

Strategic
Management
การจัดการ
เชิงกลยุทธ์

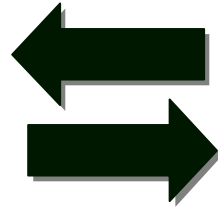


PEST

TQM / PMQA

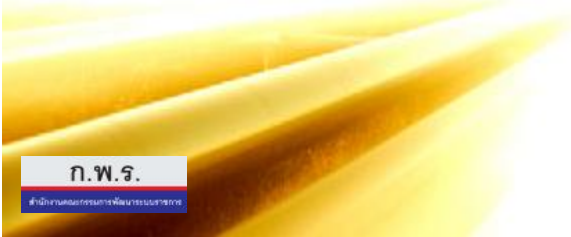
ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายใน



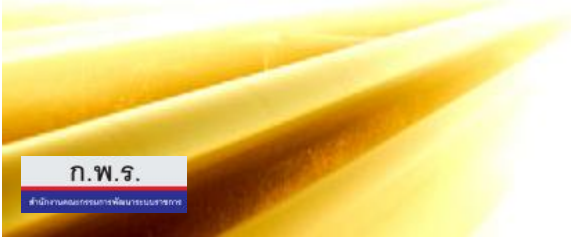
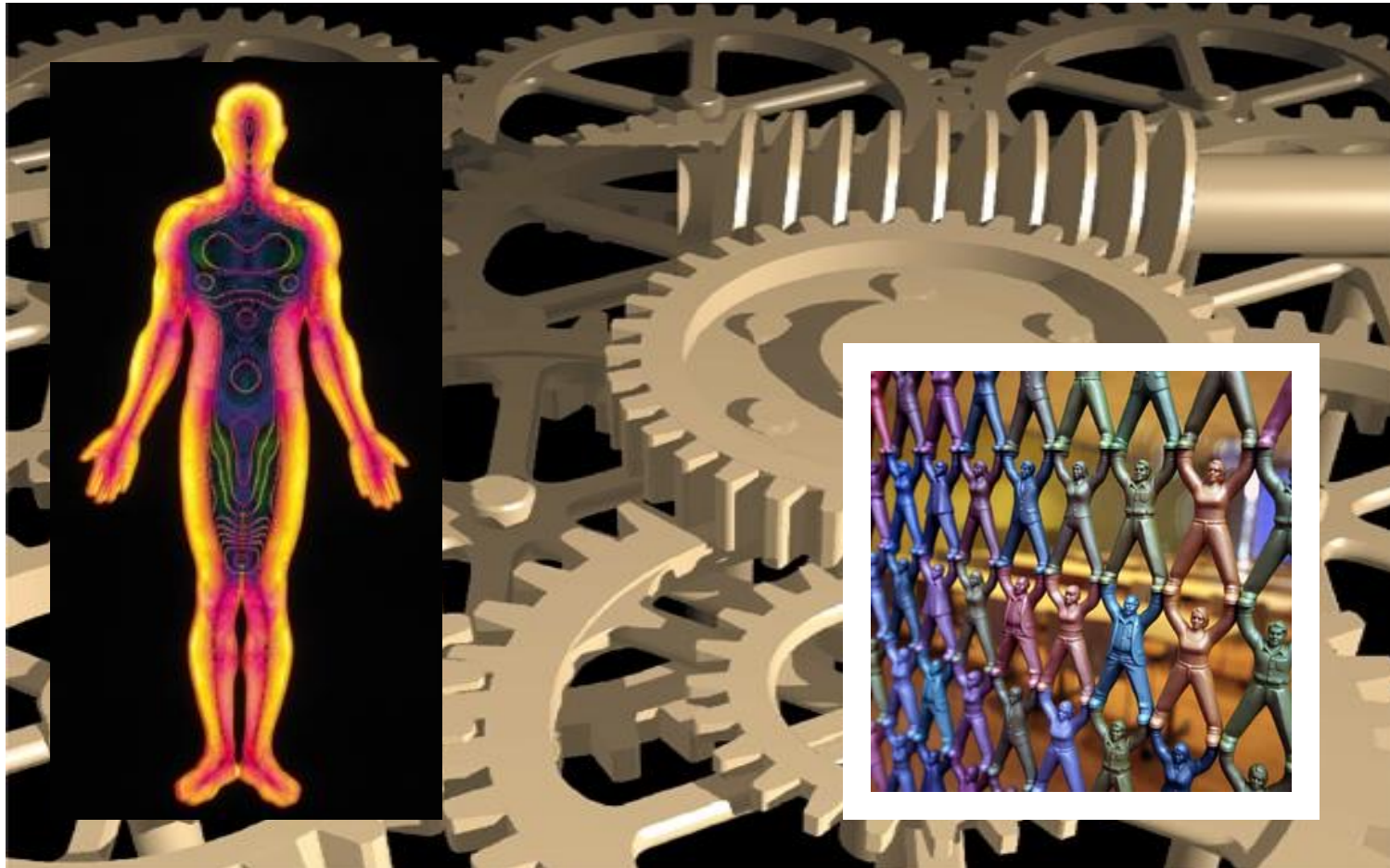
วิเคราะห์
ติดตาม
คาดการณ์
การเปลี่ยนแปลง

จัดระบบบริหาร
ให้เกิด
ความเป็นทีม



ORGANS / ORGANIZATION

PMQA
Organization

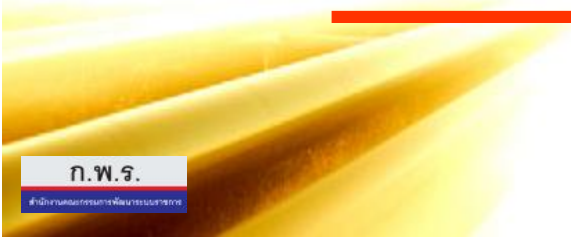
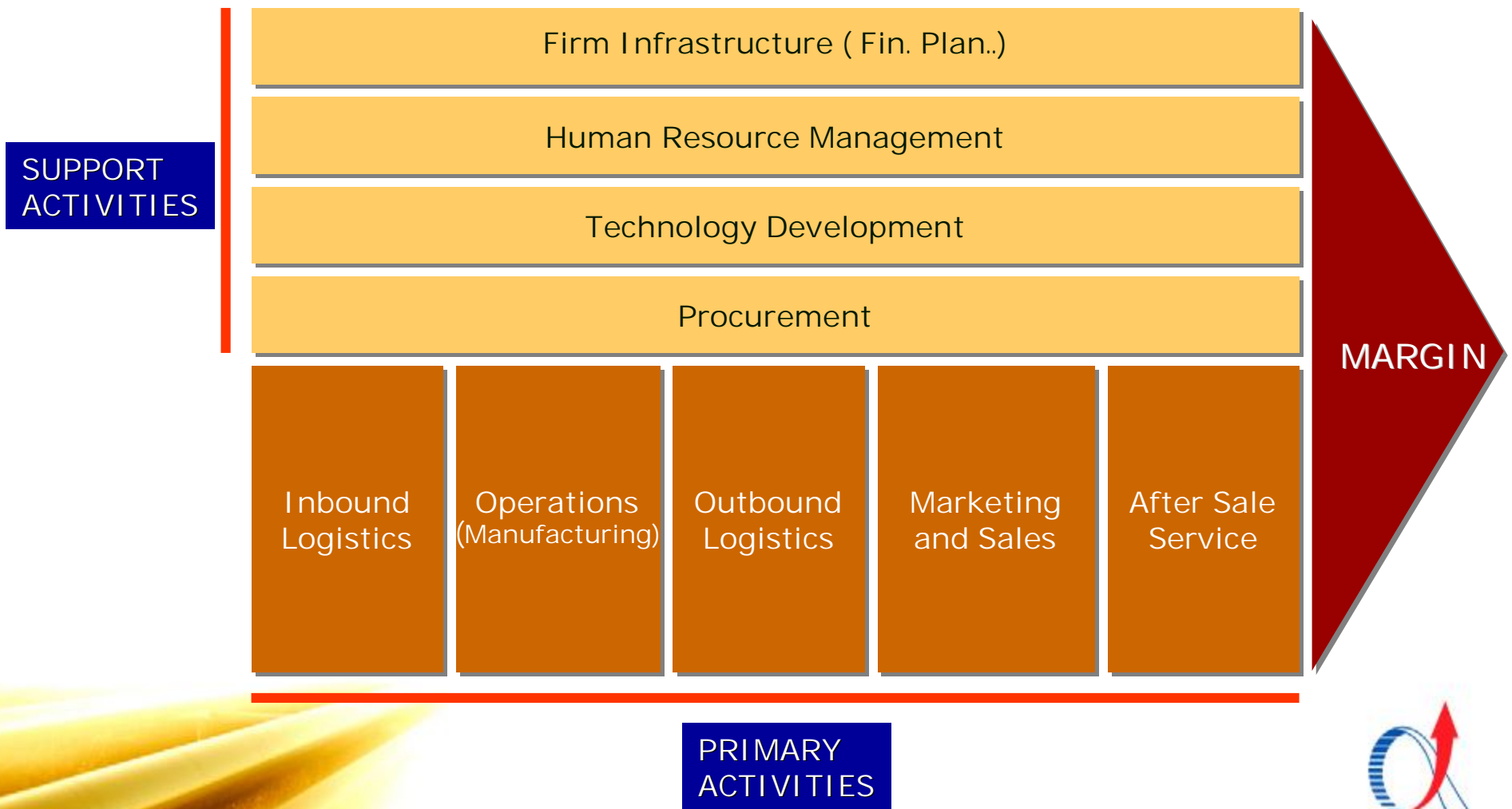


ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



Value Chain : Michael E. Porter



Fusion Management

PMQA
Organization



Quality Of Management

7S MBNQA TQA
PMQA TQM

Management
Frameworks

หลักธรรมะต่างๆ

5S BM BSC KM SS TPM
7QC SPC

Management &
Improvement
Tools



ISO HA HACCP
HPH

Quality
Systems &
Standards

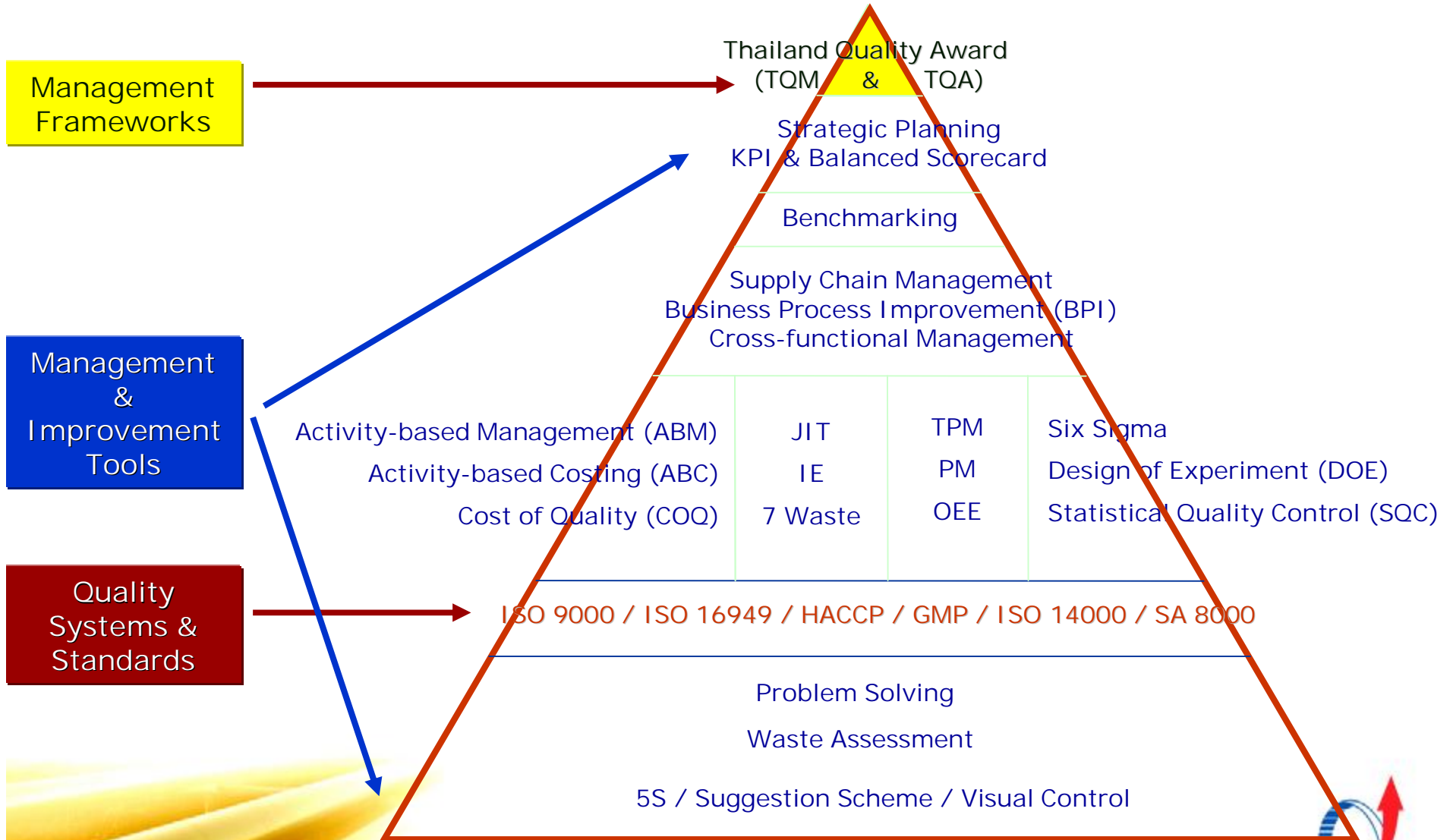
Management Of Quality

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

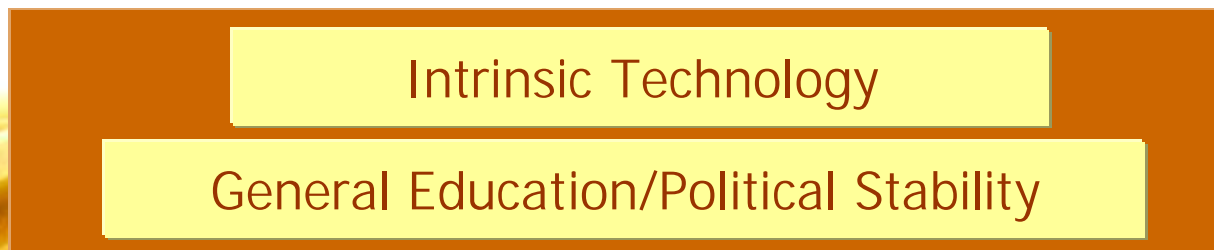


TQM : Tools & Techniques & Standard





Dr. Kano's house





1 TQM : Concept

- | | |
|------------------------------------|--|
| • บริหารด้วยข้อมูลจริง | • สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า |
| • แก้ปัญหาที่สาเหตุ เน้นการป้องกัน | • มีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม |
| • ใช้กรรมวิธีทางสถิติ | • ให้การศึกษาพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา |
| • แก้ไขเรื่องที่สำคัญก่อน | • ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ |
| • บริหารด้วยวงจร P D C A | • ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน |
| • ความพึงพอใจของพนักงาน | • กระบวนการถัดไปคือลูกค้า |
| | • สร้างระบบมาตรฐานที่มี
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง |



2 TQM : The Vehicles

- ระบบบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์
- ระบบบริหารกระบวนการประจำวัน
- ระบบบริหารโครงการแบบक्रमสายงาน
- ระบบบริการแบบกิจกรรมกลุ่มย่อย
- ระบบการตรวจวินิจฉัยโดยผู้บริหารระดับสูง

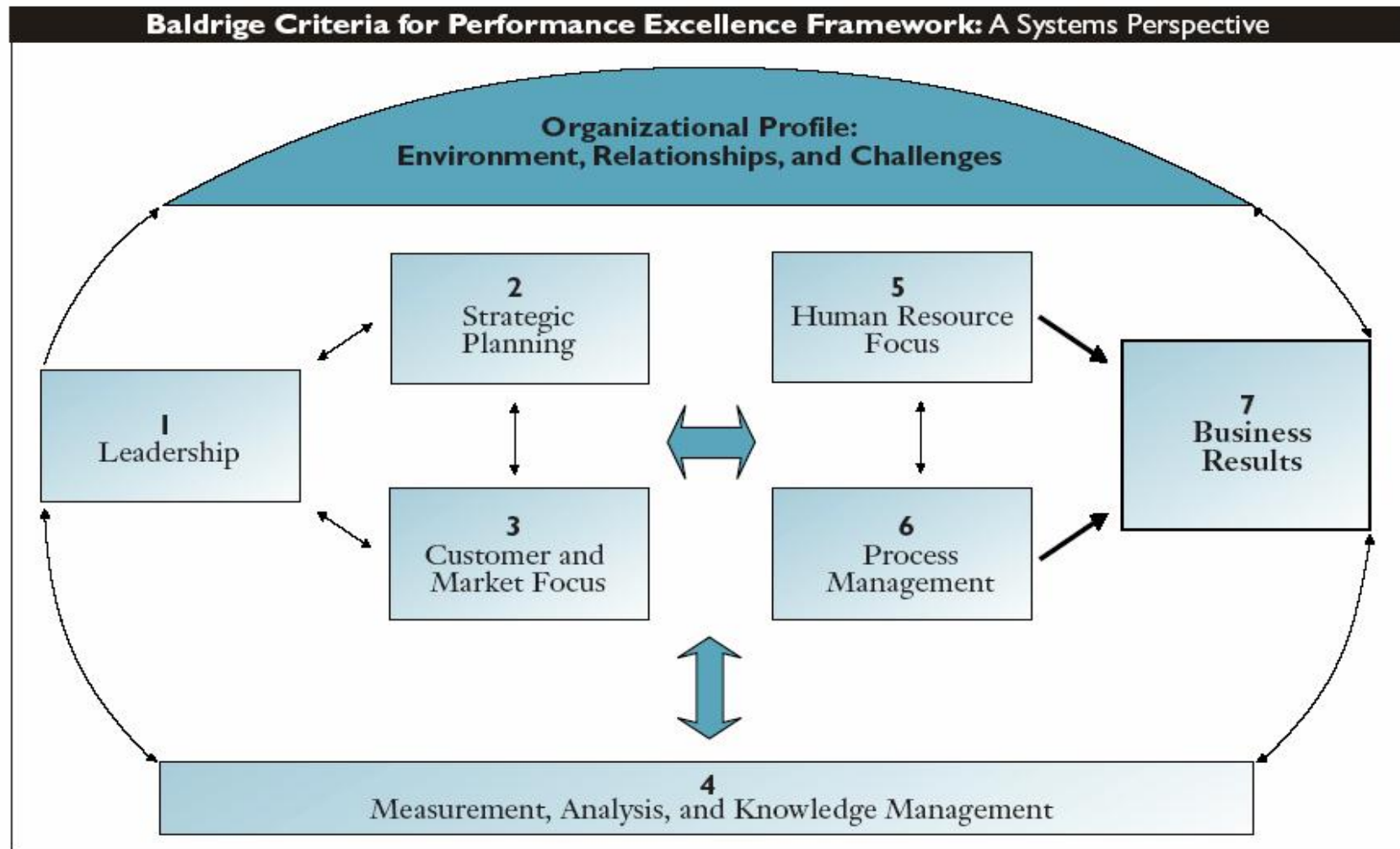


3 TQM : The Techniques & Tools

- SS 5S Keizen
- SPC QCC 7QC tools
- TPM DOE Problem Solving
- COQ FMEA
- POKA-YOKE Visual Control

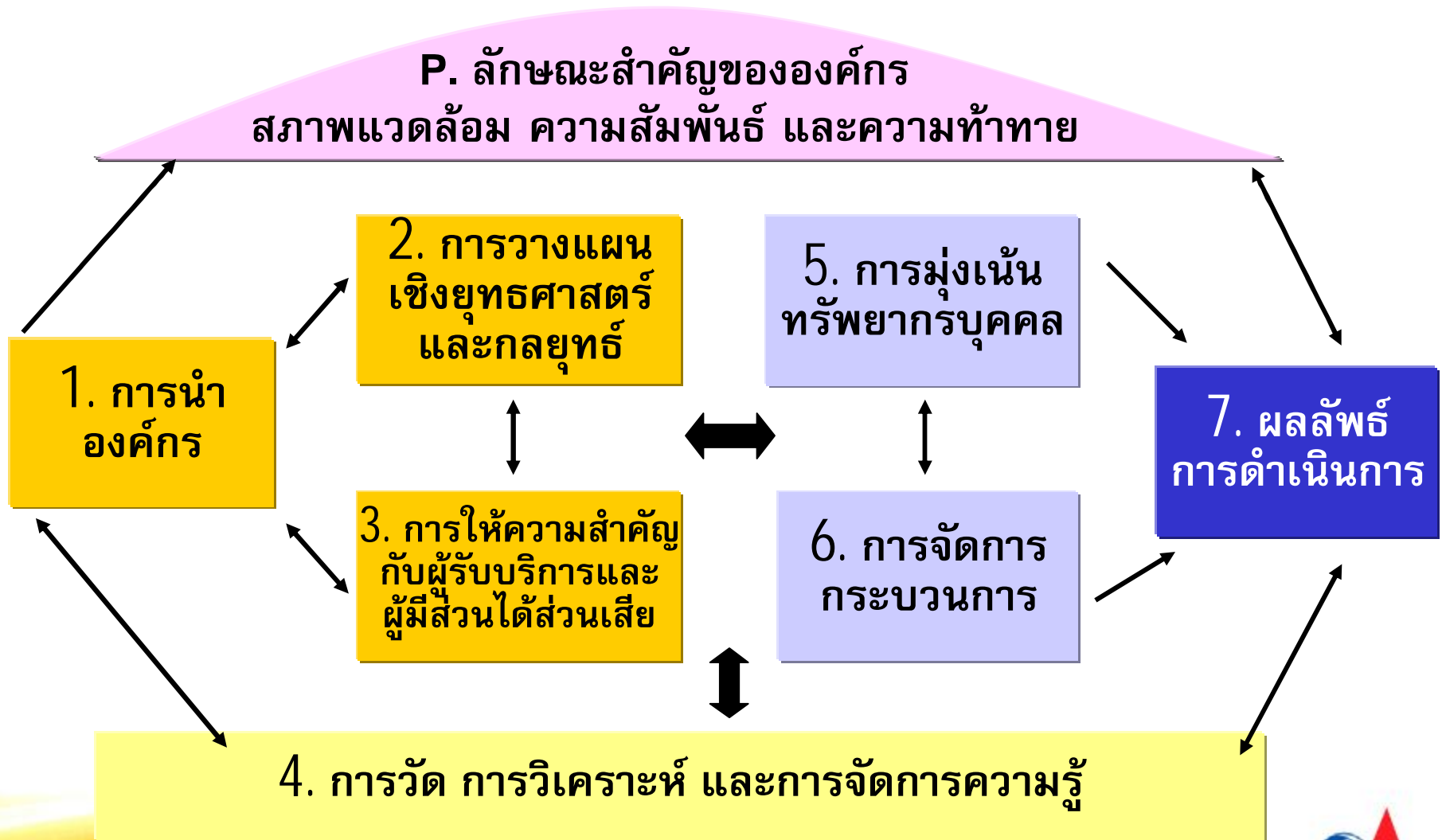


Baldrige Model (MBNQA/TQA)





PMQA Model





ปัจจัยภายนอก

- เศรษฐกิจ
- สังคม
- การเมือง
- ธรรมชาติ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยภายใน

