

โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ปี พ.ศ. 2550

## Module 3

# ระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM / TQA / PMQA)





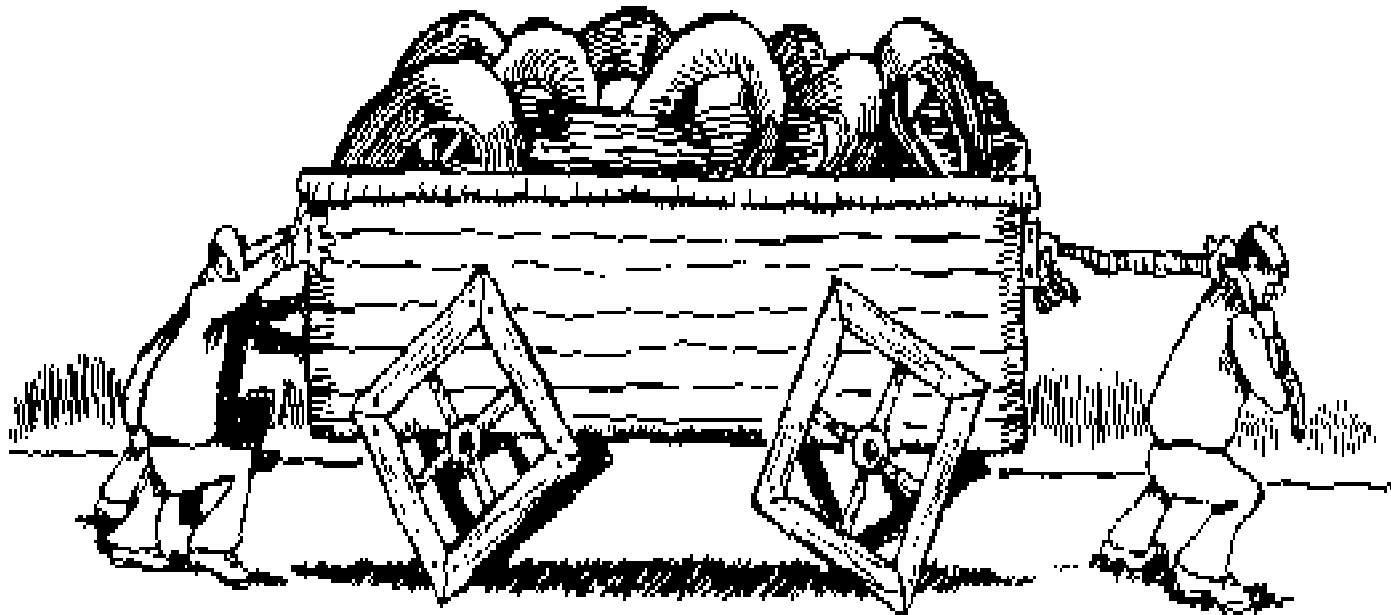
## Module 3

### ระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM/ TQA/ PMQA)

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

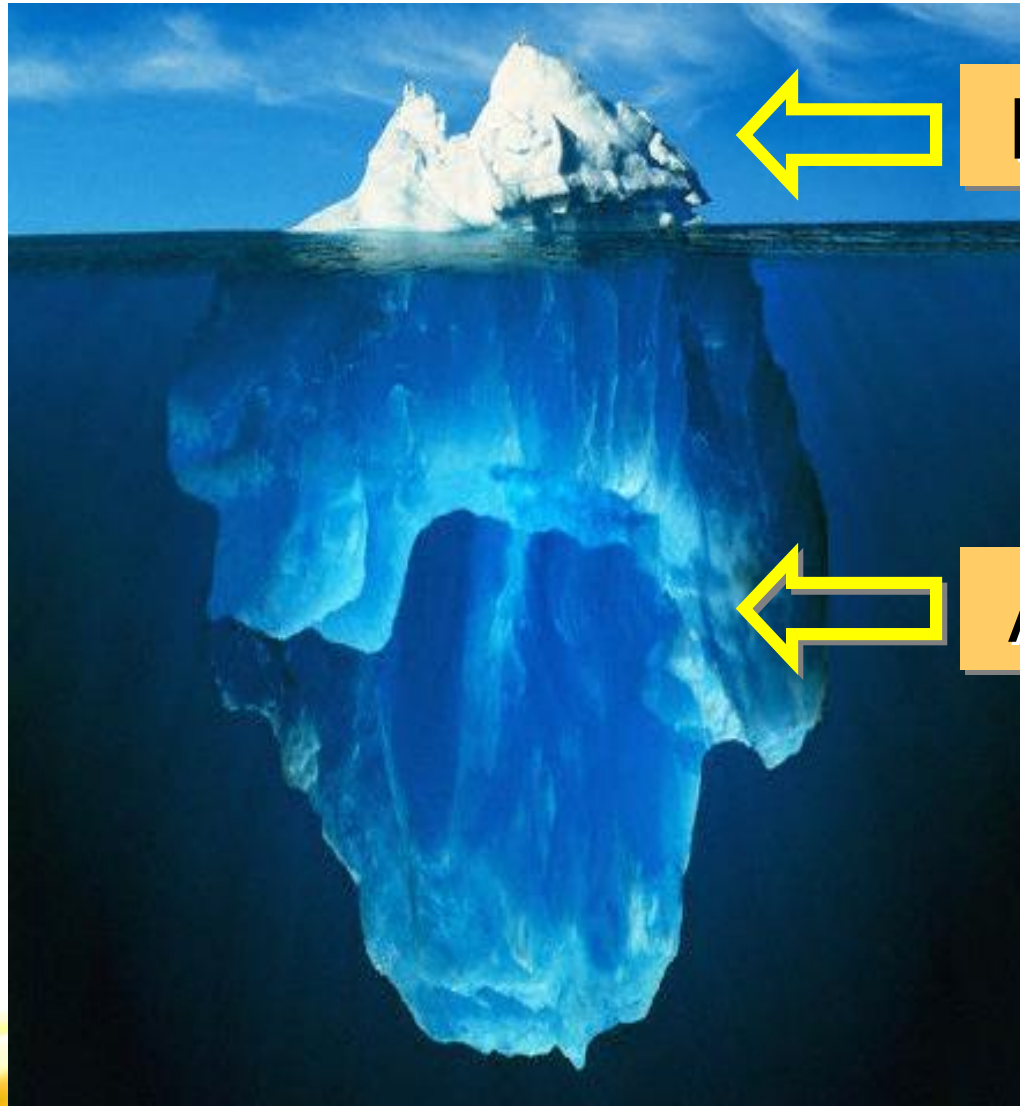


# Square wheels



# ความรู้เรื่ององค์กร

PMQA  
Organization



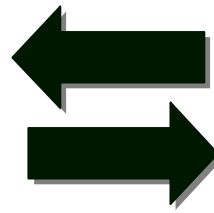
ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ





ปัจจัยภายนอก



ปัจจัยภายใน

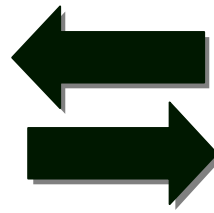
การบริหารจัดการ  
ให้องค์กร  
อยู่รอดยั่งยืน

Strategic  
Management  
การจัดการ  
เชิงกลยุทธ์



## PEST

**ปัจจัยภายนอก**



## TQM / PMQA

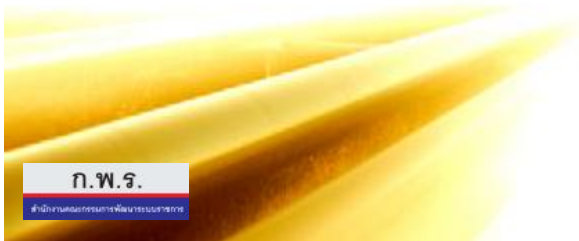
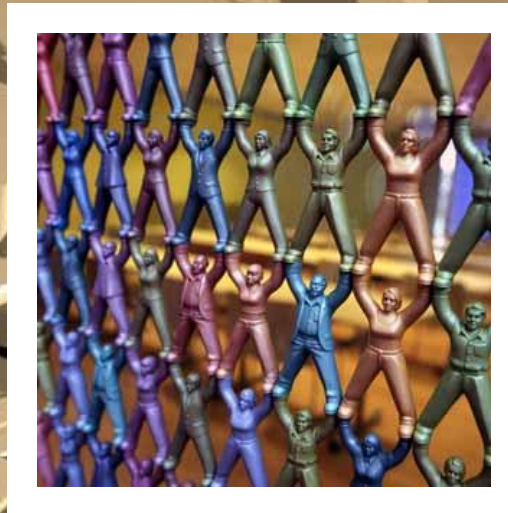
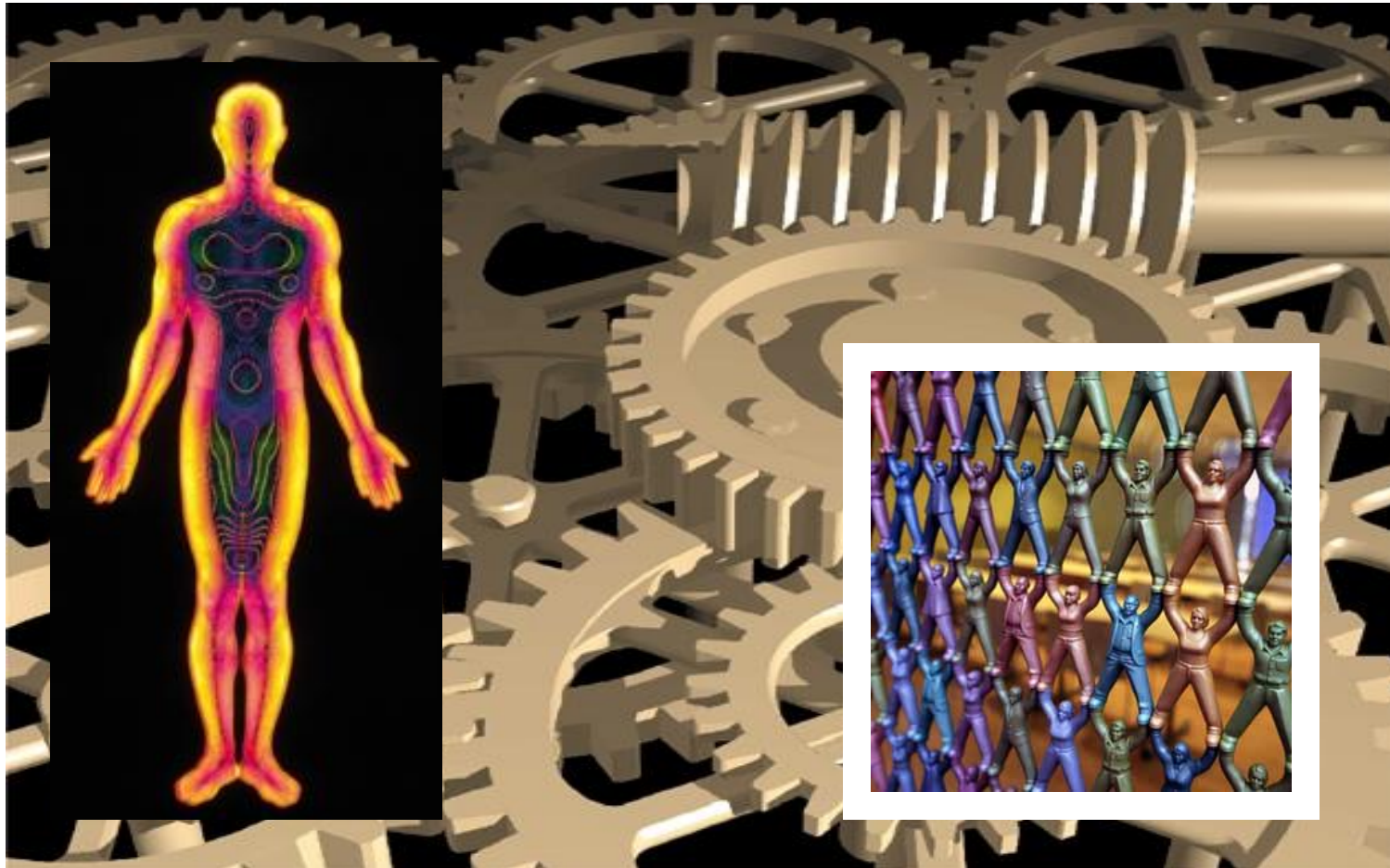
**ปัจจัยภายใน**

วิเคราะห์  
ติดตาม  
คาดการณ์  
การเปลี่ยนแปลง

จัดระบบบริหาร  
ให้เกิด  
ความเป็นทีม

# ORGANS / ORGANIZATION

PMQA  
Organization



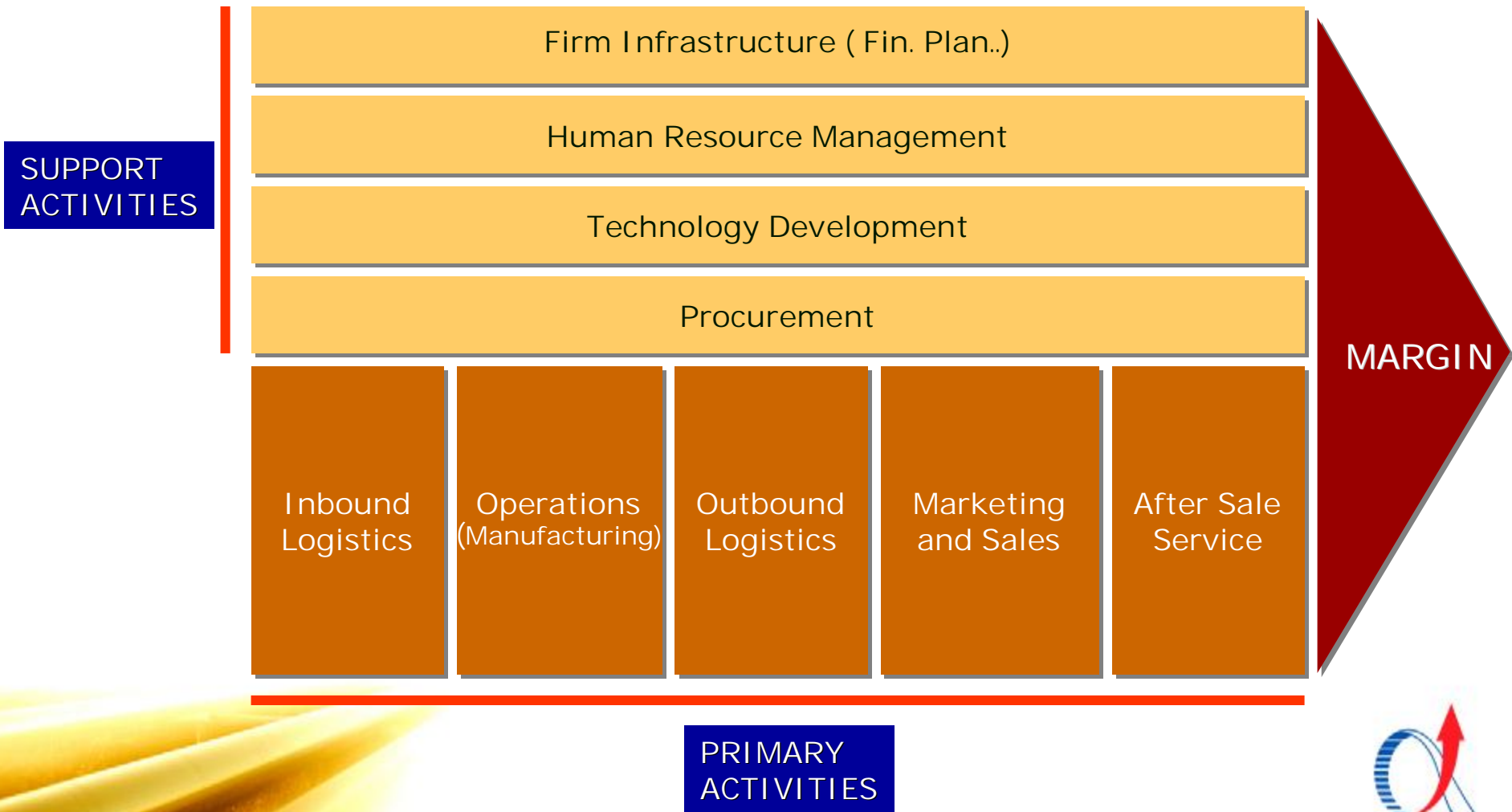
ก.พ.ร.

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

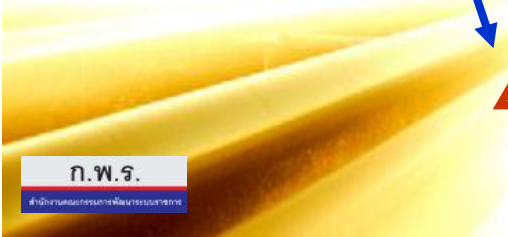
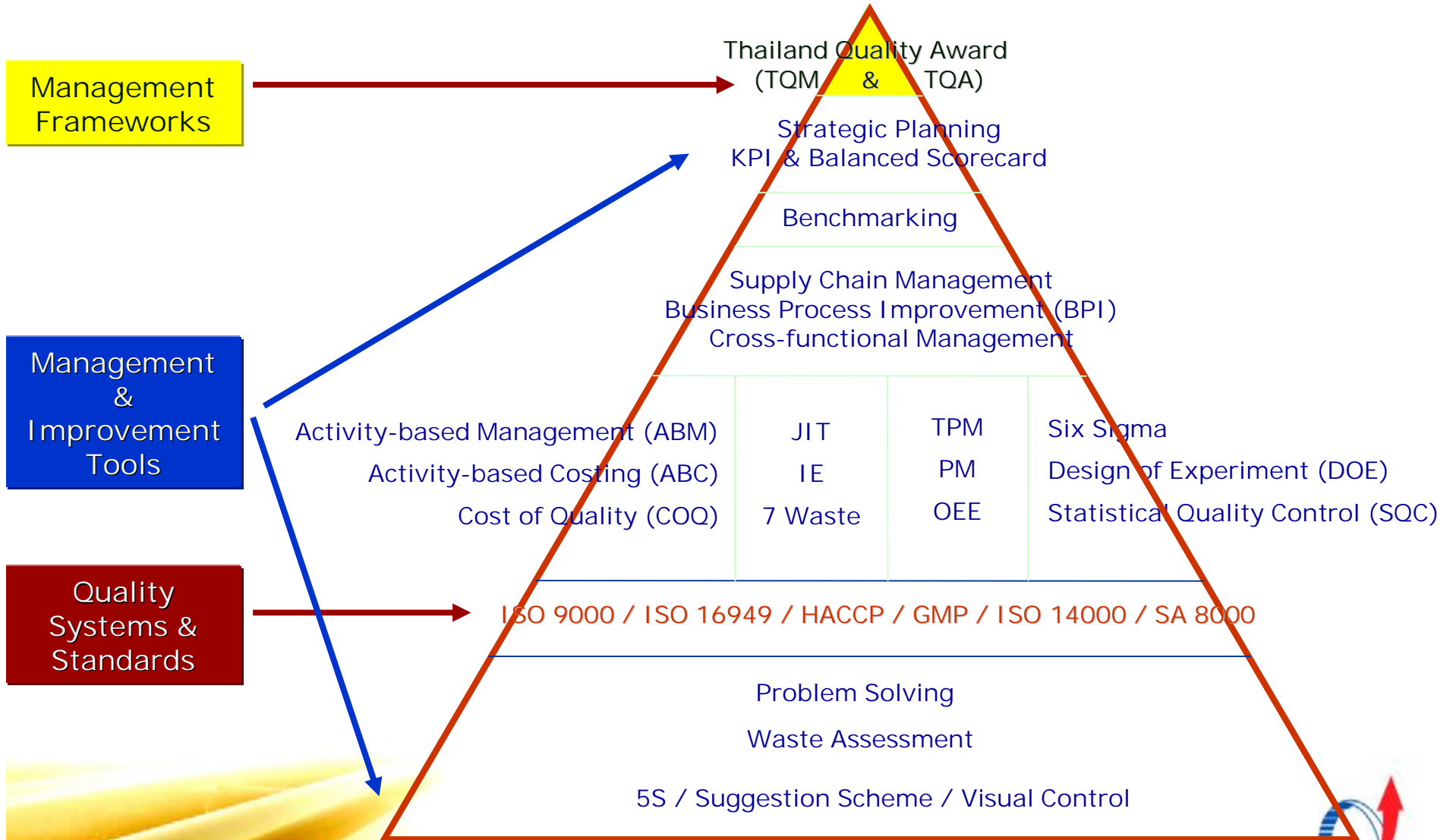
*Management Of Quality*

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ

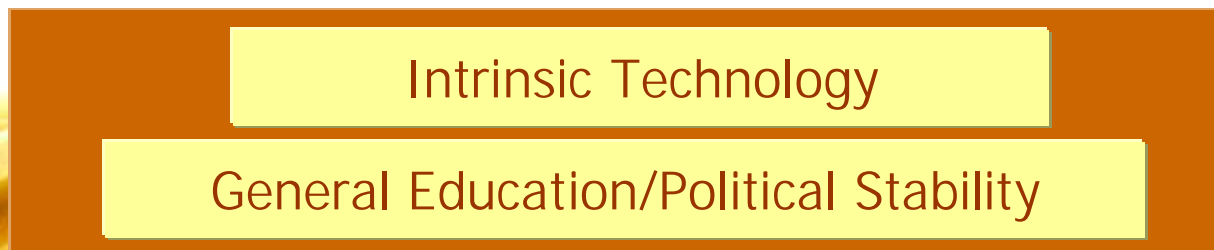


# TQM : Tools & Techniques & Standard





# Dr. Kano's house





## 1 TQM : Concept

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



## 2 TQM : The Vehicles

- ระบบบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์
- ระบบบริหารกระบวนการประจำวัน
- ระบบบริหารโครงการแบบक्रमสายงาน
- ระบบบริการแบบกิจกรรมกลุ่มย่อย
- ระบบการตรวจวินิจฉัยโดยผู้บริหารระดับสูง

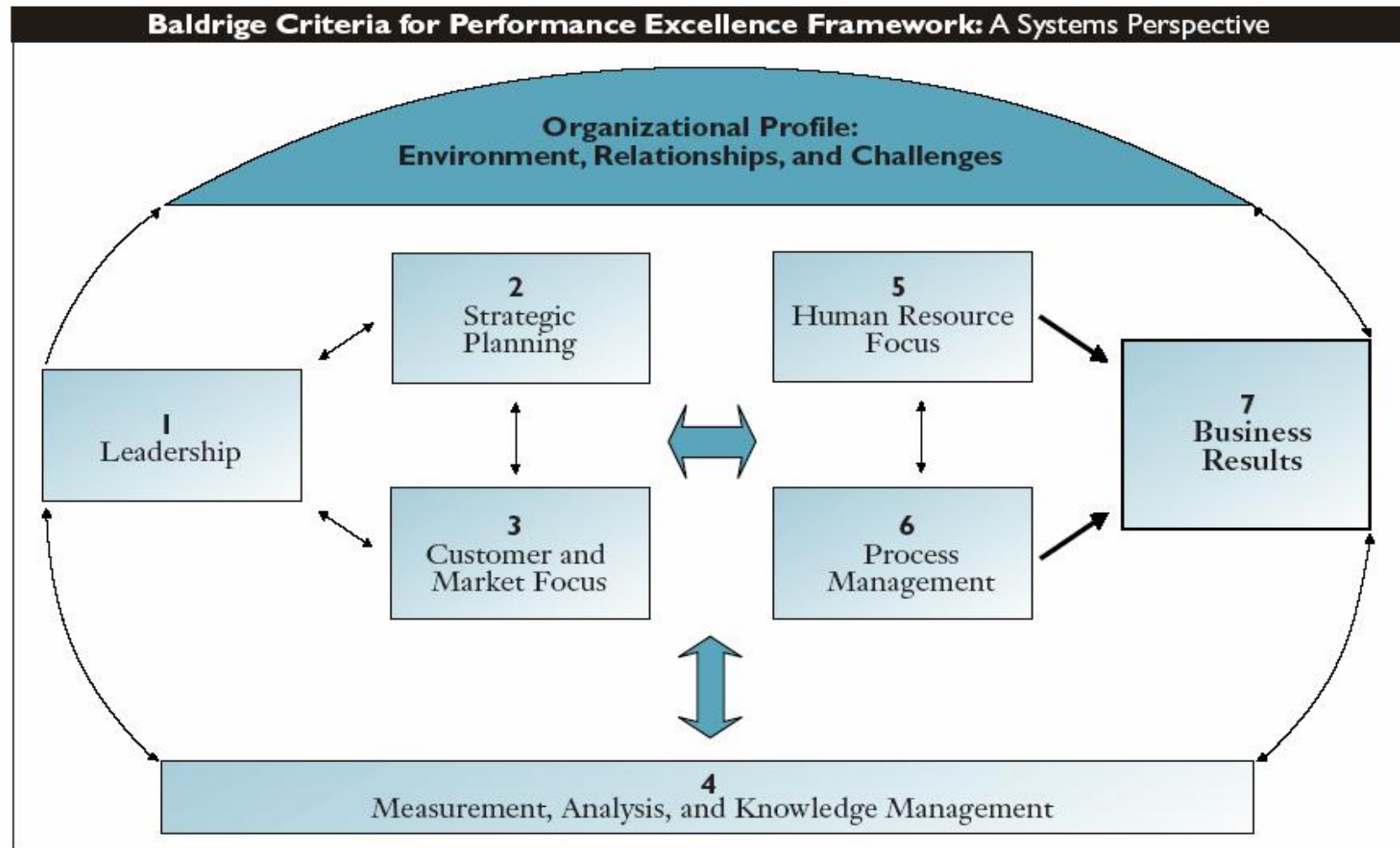


### 3 TQM : The Techniques & Tools

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



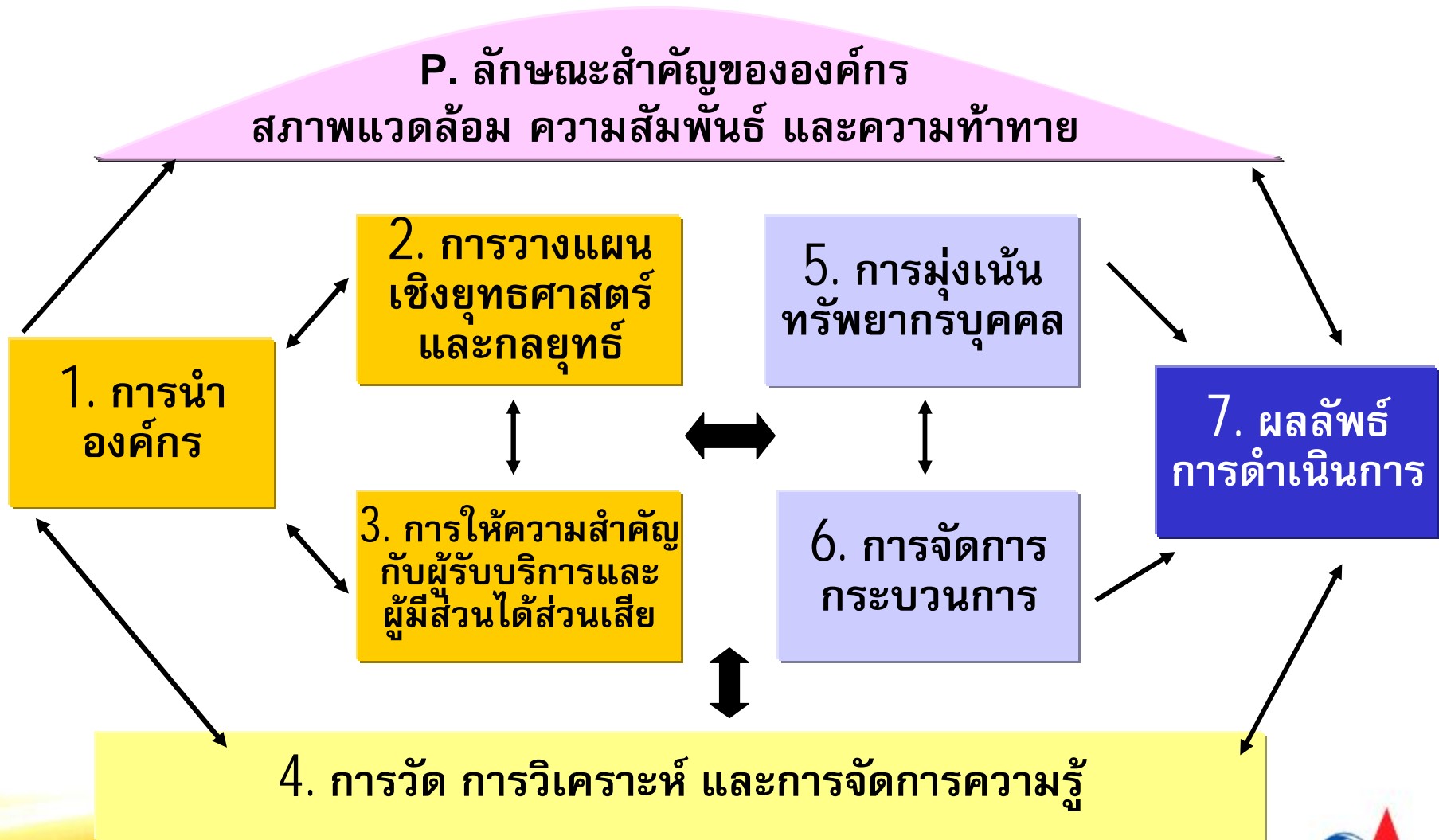
# Baldrige Model (MBNQA/TQA)







# PMQA Model





## ปัจจัยภายนอก

- เศรษฐกิจ
- สังคม
- การเมือง
- ธรรมชาติ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ปัจจัยภายใน

