

เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ ของภาครัฐและภาคเอกชน

นำเสนอโดย นางสาวศาริตา ธนเศรษฐ์ รหัสนักศึกษา 136407001



เทคนิคการจัดการแนวใหม่แบ่งได้ 5 เทคนิค ดังนี้

- 1.การจัดการคุณภาพโดยรวม (**TQM**)
- การบริหารอย่างสมดุล (**BSC**)
- การเปรียบเทียบ(**Benchmarking**)
- การบริหารซิกซ์ ซิกม่า
- การจัดการความรู้ (**KM**)

เทคนิคการจัดการแบบ TQM

- **TQM** คือ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม หรือ **Total Quality Management** ที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารโดยยึดคุณภาพ (**Quality**) เป็นจุดศูนย์กลางในการบริหารจัดการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าจากการใช้สินค้าหรือบริการ เพื่อที่ธุรกิจจะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าในระยะยาว

8 หลักการของเทคนิคการจัดการแบบ TQM

1. **Customer Focus** คือ การมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า
2. **Employee Involvement** คือ การที่พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กร
3. **Process Centered** คือ การบริหารที่มีกระบวนการเป็นศูนย์กลาง
4. **Integrated System** คือ การบูรณาการของแต่ละฝ่ายในองค์กร
5. **Strategic and Systematic Approach** คือ การวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ
6. **Communication** คือ การสื่อสารภายในองค์กร
7. **Continuous Improvement** คือ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
8. **Fact-based decision** คือ การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

กรณีศึกษา การใช้ TQM ของ บริษัท ชัยวัฒนาแทนเนอร์ กรุ๊ป จำกัด(มหาชน)

รูปแบบของ TQM ที่นำมาประยุกต์ใช้ Model ของ ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล

มีองค์ประกอบหลักอยู่ 7 ประการ ได้แก่

1. ระบบความเป็นผู้นำ
2. มุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด
3. กลยุทธ์การวางแผน
4. ระบบบริหารคุณภาพ
5. เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ
6. การบริหารทรัพยากรมนุษย์
7. การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

การจัดการองค์ความรู้ (KM) ของ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

- การจัดการความรู้ หรือ **KM** ซึ่งที่ย่อมาจากคำว่า “**Knowledge Management**” คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

เป้าหมายการนำ **KM** มาใช้ในองค์กร ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

- ขับเคลื่อนภารกิจของกรม
- เพิ่มประสิทธิภาพงาน
- พัฒนาคุณภาพคน
- สร้างองค์ความรู้ที่นำไปใช้ได้จริง

สรุป

- **Total Quality Management** คือ หนึ่งกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพของสินค้า ปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจมากที่สุด ผ่านการพัฒนาของทุกคนในองค์กรอย่างต่อเนื่อง **TQM** กำหนดให้ทุกคนเป็นคนรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองและทำงานเป็นทีม เพราะองค์กรก็คือความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กรนั่นเอง
- **การจัดการความรู้ในองค์กร(KM = Knowledge Management)** คือ การรวบรวม องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคน ในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็น ผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด
- **ข้อเสนอแนะ** กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

**จบการนำเสนอ
ขอบคุณค่ะ**