Management Innovation
นวัตกรรมการจัดการ

College of Innovation and Management
Suan Sunandha Rajabhat University

Dr.Chalermpol Tapsai

- Ph.d. Information Technology :
  KMUTNB, Thailand.
- -Ing. Computer Engineering :
  Fern University, Germany.

E–Mail: chalermpol.ta@ssru.ac.th

Website: **http://www.elcim.ssru.ac.th/chalermpol_ta/**

Innovation & Management

- Innovation Management

  การจัดการนวัตกรรม

- Innovative Management

  การจัดการอย่างมีนวัตกรรม

- Management Innovation

  นวัตกรรมการจัดการ

- Innovation Management

  การจัดการนวัตกรรม

  กระบวนการจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ

  >> Create + Develop + Apply

- Innovative Management

  การจัดการอย่างมีนวัตกรรม

- Management Innovation

  นวัตกรรมการจัดการ

- Innovation Management

  การจัดการนวัตกรรม

  กระบวนการจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ

  >> Create + Develop + Apply

- Innovative Management

  การจัดการอย่างมีนวัตกรรม

  การจัดการเรื่องต่าง ๆ ด้วยกระบวนการ/เครื่องมือที่มีนวัตกรรม

- Management Innovation

  นวัตกรรมการจัดการ

- **Innovation Management**

  การจัดการนวัตกรรม

  กระบวนการจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ

  >> Create + Develop + Apply

- **Innovative Management**

  การจัดการอย่างมีนวัตกรรม

  การจัดการเรื่องต่าง ๆ ด้วยกระบวนการ/เครื่องมือที่มีนวัตกรรม

- **Management Innovation**

  นวัตกรรมการจัดการ

  นวัตกรรมต่าง ๆ ในด้านการจัดการ

Types of Management Innovation

- ด้านการดำเนินงาน
- ด้านการจัดการทุนมนุษย์
- ด้านการจัดการการเงิน

Management Innovation ด้านการดำเนินงาน

- TQM(Total Quality Management)
- Six Sigma
- Balance Scorecard
- Benchmarking

Management Innovation ด้านการดำเนินงาน

- TQM(Total Quality Management)
- Six Sigma
- Balance Scorecard
- Benchmarking

Quality

- ระดับที่บ่งบอกว่าผลิตภัณฑ์นั้นสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ (Gilmore Harold)
- ระดับที่บ่งบอกความเป็นเลิศในราคาที่ยอมรับได้ (Robert A. Broth)
- ความเหมาะสมในการใช้งาน (quality is fitness for use) และเป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้า (Juran, 1951)
- คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า (Crosby, 1979)

TQM (Total Quality Management)

- กระบวนการในการบ่งชี้และบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร จูรัน (Juran, 1986)
- กระบวนการในการวางแผน ดำเนินงาน และควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ โดยคุณภาพต้องเริ่มต้นจากฝ่ายบริหาร ระดับสูงต้องตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของคุณภาพ นำคุณภาพมาใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ขององค์การ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2545)

กระบวนการหรือเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพของสินค้า ปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์/พึงพอใจมากที่สุด ผ่านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาสมาชิกทุกคนในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

TQM components

- Customer Oriented
- Continuous Improvement
- Employees Involvement

Why TQM?

- สร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า
- ลดค่าใช้จ่าย
- สร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร
- เพิ่มรายได้

Total Quality Management Principles

1. Focus on Customer มุ่งเน้นที่ลูกค้า
2. Employee Involvement พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม
3. Process Centered การบริหารที่มีกระบวนการเป็นศูนย์กลาง
4. Integrated Systems บูรณาการระบบ
5. Strategic and Systematic Approach การวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ
6. Decision Making Base on Fact ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง
7. Communication การสื่อสารภายในองค์กร
8. Continuous Improvement การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Focus on Customer

- ค้นหา วิเคราะห์ ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- จัดวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- สื่อสารกับลูกค้า สอบถามความพึงพอใจและผลลัพธ์หลังใช้เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์
- จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
- หาจุดสมดุลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และคู่ค้า

Employee Involvement

- สื่อสารอย่างชัดเจนถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานแต่ละคน
- สร้างการยอมรับความเป็นเจ้าของและมอบความรับผิดชอบให้ทุกคน ให้โอกาสในการแก้ไขเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น
- ส่งเสริมให้พนักงานประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล และสามารถปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น
- รับทราบความสำเร็จ เพื่อสร้างความมั่นใจให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย
- จัดการอบรมให้เพียงพอและตรวจสอบให้แน่ใจ ว่าทรัพยากรบุคคลถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมให้คนในองค์กรแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และก้าวไปสู่บทบาทอื่นอย่างต่อเนื่อง
- สร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานสามารถพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาได้อย่างเปิดเผย

Process Centered

- สร้างแผนปฏิบัติการที่เป็นภาพ หรือสร้าง Value stream mapping สำหรับการกำหนดกระบวนการ กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้รู้ว่าใครทำอะไร ในช่วงเวลาใดบ้าง
- สร้างแผนปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนสามารถเห็นกิจกรรมเฉพาะที่ต้องทำให้เสร็จ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
- วิเคราะห์และวัดผลกิจกรรมปัจจุบัน เพื่อดูว่าจะปรับปรุงส่วนใดได้บ้าง หรือขั้นตอนใดสร้างปัญหาที่เป็นคอขวด
- ประเมินผลกระทบของกระบวนการและกิจกรรมของคุณที่อาจจะมีผลต่อลูกค้า ซัพพลายเออร์ และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

Integrated Systems

- ใช้ผังงานหรือเครื่องมือช่วยแสดงผล เพื่อให้พนักงานเข้าใจว่าหน้าที่ของตนมีความเกี่ยวเนื่องต่อแผนกอื่นของบริษัทอย่างไร และจะบูรณาการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างไร
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นคุณภาพ
- ใช้การวิเคราะห์ตามกระบวนการเพื่อดูว่าสามารถปรับปรุงส่วนใดได้บ้าง

Strategic and Systematic Approach

- กลยุทธ์ : แนวคิดที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ที่มุ่งเน้นไปที่ภาพใหญ่
- ระบบ : การคิดเชิงระบบจะเน้นที่ “การดำเนินการ”

Decision Making Base on Fact

- ใช้วิธีการที่ถูกต้องในการรวบรวมข้อมูล
- จัดเรียงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย
- วิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าเชื่อถือได้และมีความถูกต้อง
- ตัดสินใจตามข้อเท็จจริงที่เรียนรู้จากข้อมูล ประสบการณ์ และสัญชาติญาณ

Communication

- มีความสมบูรณ์(Completeness): เกณฑ์แรกของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลคือความสมบูรณ์ของข้อความหรือบริบทของการสื่อสาร
- มีความกระชับ (Conciseness) : หัวข้อของการสื่อสารควรสั้นกระชับ ได้ใจความ คำที่ใช้ควรเหมาะสม
- มีวิจารณญาณ (Consideration) : ในขณะสื่อสารผู้ส่งสารควรคำนึงถึงภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสารและปรับเปลี่ยนภาษาที่ใช้ตาม
- ความเป็นรูปธรรม (Concreteness) : การสื่อสารที่เป็นรูปธรรมหมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงชัดเจน (ไม่มีความคลุมเครือ) เป็นที่น่าเชื่อถือ
- มีมารยาท (Courtesy) : แนวทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสารควรเคารพและให้เกียรติผู้รับสาร ระมัดระวังถ้อยคำไม่ให้ทำร้ายหรือทำให้ผู้รับสารรู้สึกระคายเคืองใจ
- ความชัดเจน (Clarity) : ต้องรักษาความชัดเจนในการสื่อสาร
- ความถูกต้อง (Correctness) : การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรมีความถูกต้องในเนื้อหา และการใช้ภาษา

Continuous Improvement

- Kaizen คือ ทุกเรื่องที่ควรรู้เกี่ยวกับ ไคเซ็น การใช้งาน หลักการ และประโยชน์
- PDCA คือ ทุกเรื่องควรรู้ในการใช้งาน Deming Cycle เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิต

แนวทางนำ TQM ไปปฏิบัติ

1. ตรวจสอบองค์กรและกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ
2. สื่อสารกับพนักงานทุกคน
3. พัฒนากระบวนการ
4. พัฒนาข้อผิดพลาดด้วยข้อมูล