

# *Modern Management Innovation*

นวัตกรรมการจัดการสมัยใหม่





Assistant Professor Dr. Suppara Charoenpoom

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ศุภรา เจริญภูมิ

Email : [suppara.ch@ssru.ac.th](mailto:suppara.ch@ssru.ac.th)



Dr. Chalernpol Tapsai PhD, -Ing.

ดร.เฉลิมพล ทัพชัย

Email : [chalernpol.ta@ssru.ac.th](mailto:chalernpol.ta@ssru.ac.th)

# Modern Management Innovation : MMI 5401

## นวัตกรรมการจัดการสมัยใหม่

สัปดาห์ที่	วัน เดือน ปี	อาจารย์ผู้สอน
1	19 ธันวาคม 64	ผศ.ดร.ศุภรา เจริญภูมิ
2	26 ธันวาคม 64	ผศ.ดร.ศุภรา เจริญภูมิ
3	9 มกราคม 65	ผศ.ดร.ศุภรา เจริญภูมิ
4	16 มกราคม 65	ผศ.ดร.ศุภรา เจริญภูมิ
5	23 มกราคม 65	อาจารย์ดร. เฉลิมพล ทัพซ่าย
6	30 มกราคม 65	อาจารย์ดร. เฉลิมพล ทัพซ่าย
7	6 กุมภาพันธ์ 65	อาจารย์ดร. เฉลิมพล ทัพซ่าย
8	13 กุมภาพันธ์ 65	อาจารย์ดร. เฉลิมพล ทัพซ่าย

# *Modern Management Innovation : MMI 5401*

---

## *Course Description*

The philosophy and principles of management; concepts of management innovation; the importance of management innovation for organizations; characteristics of digital age organizations; modern management tools; total quality management; Thailand Quality Award; business model innovation for commercial benefits, and organizational innovation; and case studies of innovative organizations.

**ปรัชญา และหลักการจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการ ความสำคัญของนวัตกรรมต่อองค์การ คุณลักษณะขององค์การ ในยุคดิจิทัล เครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ การจัดการคุณภาพทั่วทั้ง องค์การ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ นวัตกรรมรูปแบบการทำธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และนวัตกรรมองค์การ ศึกษาวิเคราะห์ กรณีศึกษาองค์การแห่งนวัตกรรม**

# Modern Management Innovation

---

**[www.weforum.org/](http://www.weforum.org/)**

**[www.nia.go.th](http://www.nia.go.th)**

**[www.mhesi.go.th](http://www.mhesi.go.th)**



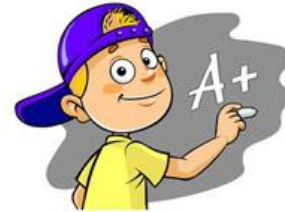
**Journal & article of innovation management.**

**Journal & article of innovation and entrepreneurship.**

**Research and innovation.**

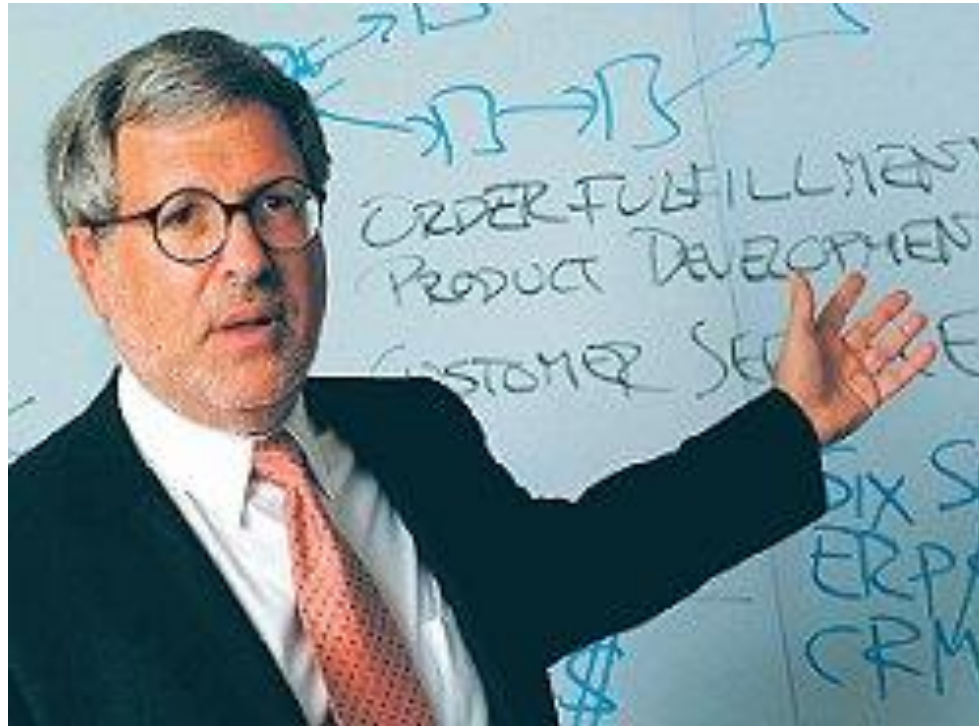
# Modern Management Innovation

Lecturer	Percentage (%)
1. Assistant Professor Dr. Suppara Charoenpoom	50
2. Dr. Chalernpol Tapsai	50
Total	100



Percentage	Grade	
86-100	4.00	A
82-85	3.75	A-
78-81	3.50	B+
74-77	3.00	B
70-73	2.75	B-
66-69	2.50	C+

Percentage	Grade	
62-65	2.00	C
58-61	1.75	C-
54-57	1.50	D+
50-53	1.00	D
46-49	0.75	D-
0-45	0.00	F



*Michael Hammer*

*“ The world is changing very fast  
and unpredictable”*

A black and white close-up portrait of Peter Drucker. He is looking slightly to the right of the camera with a thoughtful expression. He is holding a pair of dark-rimmed glasses in his right hand, with the frames resting near his chin. The background is a dark, neutral color.

If you want  
something  
new, you have  
to stop doing  
something old.

PETER DRUCKER

*“ If we don't change, we perish ”*



# Our Mission:

## To make the world more open and connected



# Jack Welch:

One of America's Greatest CEOs

*"Control your own destiny or someone else will."*  
— Jack Welch



*"Change before you are forced to change"*

"Starting and growing a business is as much about the innovation, drive, and determination of the people behind it as the product they sell."

**Elon Musk**



***What is Innovation ?***

# WHAT IS INNOVATION?

- Invention
- Technology
- Innovation
- Creating new or improved products, processes and services
- Knowledge and learning
- Uncertainty

# Why Innovation is Essential for Business Success ?

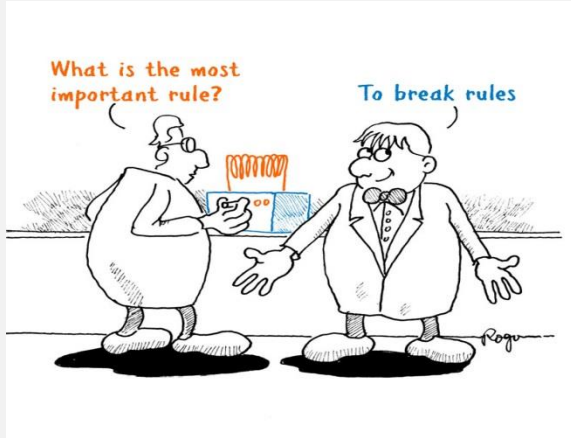
- ◆ Innovation grows the business.
- ◆ Innovation helps the business stay ahead of the competition.
- ◆ Innovation helps the business take advantage of new technologies.

# Key Concepts in Innovation Management

The aim of innovation...

- Depends on the type of firm
- Goal is mostly to survive, to grow, to make profit
- **R&D** departments generally strive for the best ***technical*** solution...
- ... but what matters for ***innovation*** is how it influences survival chances, profit and growth opportunities!

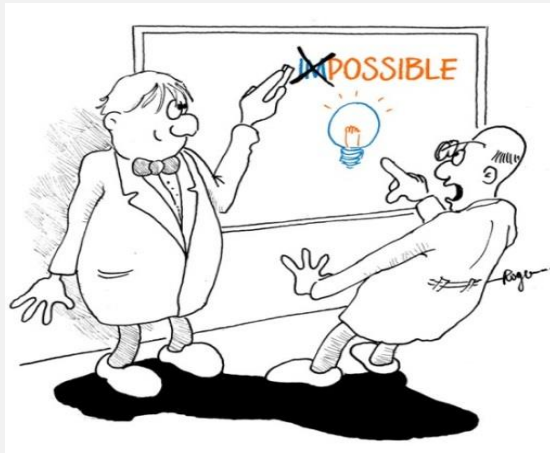
# The Right Mindset for Innovation



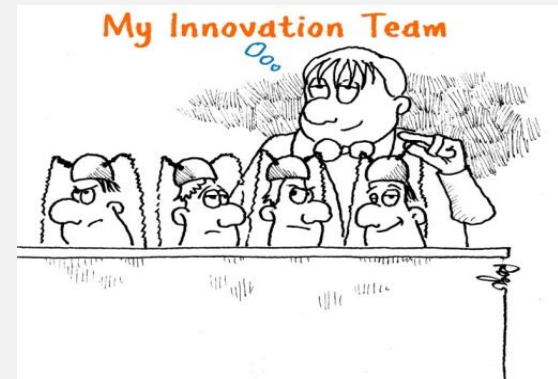
Break the rules!



Collect ideas everywhere!



Believe in the impossible!



Cooperate an innovation team of individuals with different perspectives and thinking styles!



# New Management Tools



**TOTAL QUALITY MANAGEMENT**



THAILAND  
QUALITY  
AWARD



**Out of The Book #013**  
Balanced Scorecard



# TQM Components



**Total Quality Management : TQM** หรือการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ คือ การบริหารคุณภาพโดยรวม เป็นแนวทางการจัดการไปสู่ความสำเร็จระยะยาว ด้วยการให้ความสำคัญกับลูกค้า รับฟังความต้องการความพึงพอใจของลูกค้า (**Customer Oriented**) การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (**Continuous Improvement**) โดยสมาชิกทุกคนในองค์การมีส่วนร่วม (**Employees Involvement**) ในการปรับปรุงกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ

# Why TQM ?

- ◆ **สร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า** : จากการที่ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีเกินความคาดหวัง
- ◆ **ลดค่าใช้จ่าย** : การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น ช่วยลดกิจกรรมที่สูญเปล่าออกจากระบบ
- ◆ **สร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร** : การใช้ **TQM** ช่วยในการมีส่วนร่วมและปรับปรุงคุณภาพของพนักงาน
- ◆ **เพิ่มรายได้** : รายได้จะเพิ่มขึ้นจากปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึงรายได้เพิ่มขึ้นจากการลดค่าใช้จ่ายลง



# TQM Principles





1

## หลักการในการมุ่งเน้นที่ลูกค้า :

- สื่อสารอย่างชัดเจนถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานแต่ละคน ซึ่งมีผลต่อความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์
- เน้นที่แต่ละทีมหรือแต่ละบุคคล ยอมรับความเป็นเจ้าของและมอบความรับผิดชอบให้ทุกคน พร้อมให้โอกาสในการแก้ไขเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น
- สร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานสามารถพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาได้อย่างเปิดเผย และสามารถนำเสนอวิธีการแก้ไขได้เช่นกัน



2

- คำนึงว่า ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- จัดวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
- สื่อสารกับลูกค้า สอบถามความพึงพอใจและผลลัพธ์หลังใช้ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์
- จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
- หาจุดสมดุลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และคู่ค้า (ซัพพลายเออร์และนักลงทุน)



- สร้างแผนปฏิบัติการที่เป็นภาพ สำหรับการกำหนดกระบวนการ กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้รู้ว่าใครทำอะไร ในช่วงเวลาใดบ้าง
- สร้างแผนปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนสามารถเห็นกิจกรรมเฉพาะที่ต้องทำให้เสร็จ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
- วิเคราะห์และวัดผลกิจกรรมปัจจุบัน เพื่อดูว่าจะปรับปรุงส่วนใดได้บ้าง หรือขั้นตอนใดสร้างปัญหา
- ประเมินผลกระทบของกระบวนการและกิจกรรมที่อาจมีผลต่อลูกค้า ชัพพลายเออร์ และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

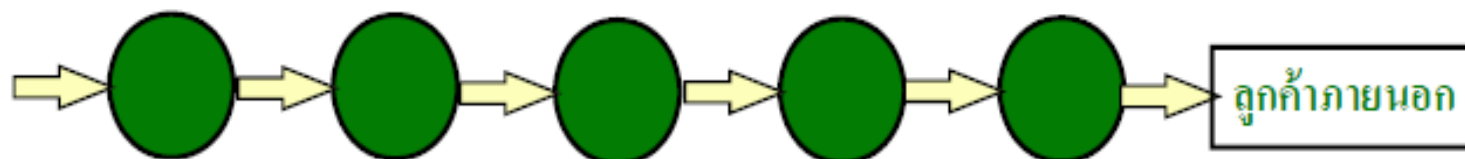


- ใช้ผังงานหรือเครื่องมือช่วยแสดงผล เพื่อให้พนักงานเข้าใจว่าหน้าที่ของตนมีความเกี่ยวข้องกับต่อแผนกอื่นของบริษัทอย่างไร และจะบูรณาการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างไร
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นคุณภาพ
- ใช้การวิเคราะห์ตามกระบวนการเพื่อดูว่าสามารถปรับปรุงส่วนใดได้บ้าง

งานไหนที่ไม่มีลูกค้า ไม่ถือว่าเป็นงาน

กระบวนการถัด ๆ ไปคือลูกค้าของเรา

เราก็คือใคร ? มีหน้าที่อะไร ?  
เราทำงานเพื่อใคร ?



เราเป็นผู้ส่งมอบภายใน

มีหน้าที่ ....

- หาความต้องการของผู้ผลิต
- ทำให้ผู้ผลิตพึงพอใจ

เราเป็นผู้ผลิตผลงาน

มีหน้าที่ ....

- หาความต้องการของกระบวนการ ถัดไป
- ทำให้เขาได้รับความพึงพอใจ
- หาว่าใครเป็นผู้ส่งมอบงานให้เรา
- บอกเขาว่าเราต้องการอย่างไร

เราเป็นลูกค้าภายใน

มีหน้าที่ ....

- หาว่าใครเป็นผู้ผลิต
- บอกเขาว่าเราต้องการอย่างไร



ระบบเป็นเครื่องมือสำหรับองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ภายในระบบขนาดใหญ่ ยังมีระบบย่อยที่มีวัตถุประสงค์ของตนเองอยู่ภายใน ซึ่งจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยรวมของ องค์การ ในการจัดการองค์การให้เป็นระบบ ต้องเข้าใจและเห็นภาพว่า แต่ละหน้าที่ กระบวนการ ทำงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างไร ประสิทธิภาพของแต่ละฟังก์ชันมีส่วนช่วยภายในองค์การ อย่างไรบ้าง และมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไรภายในองค์การ



การตัดสินใจภายในองค์การต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงเท่านั้น ไม่อยู่บนความคิดเห็น (อารมณ์และผลประโยชน์ส่วนตัว)

- ใช้วิธีการที่ถูกต้องในการรวบรวมข้อมูล
- จัดเรียงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย
- วิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าเชื่อถือได้และมีความถูกต้อง
- ตัดสินใจตามข้อเท็จจริงที่เรียนรู้จากข้อมูล ประสบการณ์ และสัญชาตญาณ





กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่ง que เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



**Kaizen**  
改善

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นขั้นตอนของการพยายาม **ปรับปรุงทุกกระบวนการ** ในองค์กร โดยมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริม สร้างกิจกรรมที่สร้างมูลค่าสูงสุดให้กับลูกค้า ในขณะที่กำจัดกิจกรรมที่สูญเปล่าไปให้มากที่สุด

# Principles of TQM

The key principles of TQM are as following:



## Management Commitment

- Plan (drive, direct)
- Do (deploy, support, participate)
- Check (review)
- Act (recognize, communicate, revise)

## Employee Empowerment

- Training
- Suggestion scheme
- Measurement and recognition
- Excellence teams

# Principles of TQM



## Fact Based Decision Making

- SPC (statistical process control)
- The 7 statistical tools
- TOPS (team-oriented problem solving)

## Continuous Improvement

- Systematic measurement
- Excellence teams
- Cross-functional process management
- Attain, maintain, improve standards

# แนวทางการนำ TQM ไปปฏิบัติ

1. ตรวจสอบองค์การและกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ
2. สื่อสารกับพนักงานทุกคน
3. พัฒนาระบบการ
4. พัฒนาข้อผิดพลาดด้วยข้อมูล

Total quality management

# Total quality management implementation in the healthcare industry: Findings from Libya

Mine HALIS<sup>1\*</sup>, Mohammed R. TWATI<sup>2</sup>, Muhsin HALIS<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Kocaeli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences. Turkey

<sup>2</sup> Kastamonu University, Faculty of Economics and Administrative Sciences. Turkey

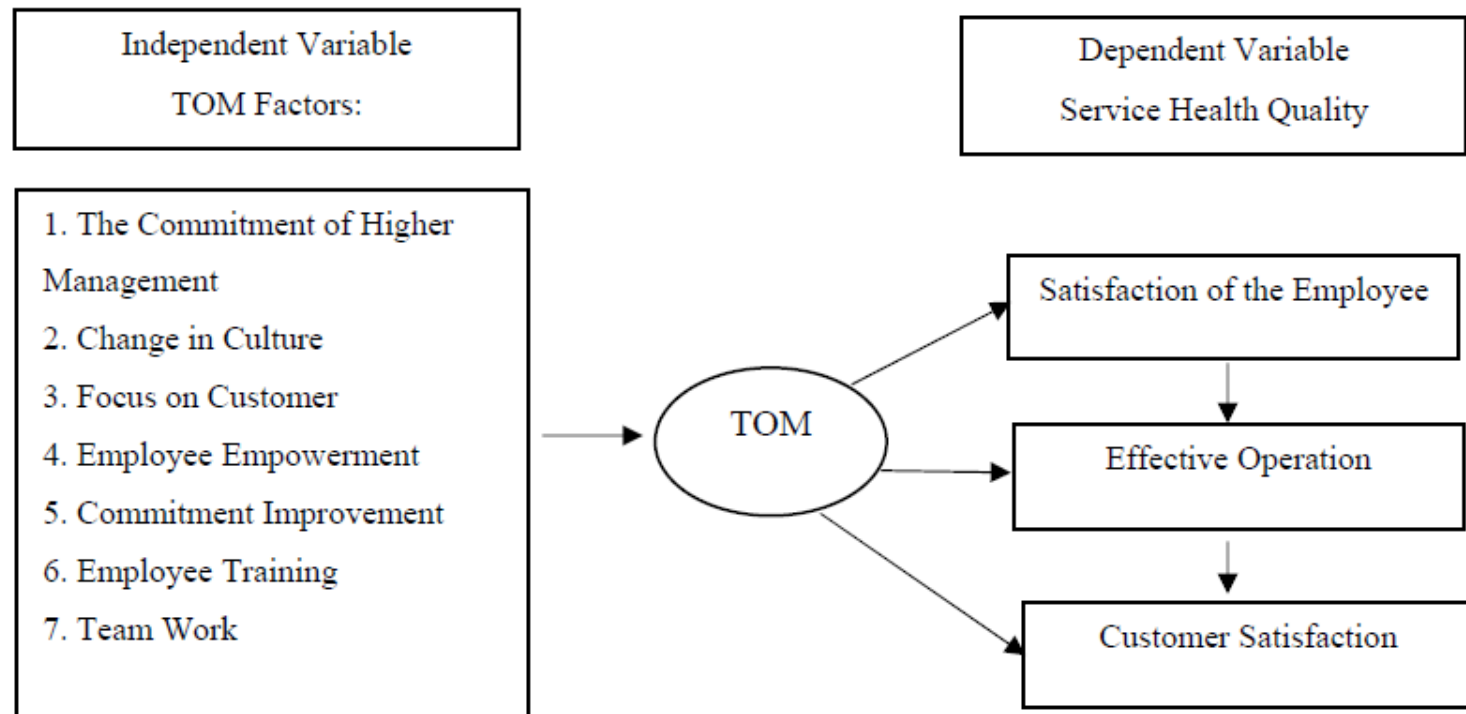


Figure 1. Theoretic model of research: source – researcher

