

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	vii
แบบฟอร์มข้อมูลป้อนกลับ	viii
บทนำ	ix
สารบัญรูปและตาราง	xiii
บรรณานุกรม	xvi
บทที่ 1 “คุณภาพ” ยุทธศาสตร์เพื่อการแข่งขัน	1
บทที่ 2 เรื่องเล่าที่คิวิเอ็ม	14
2.1 The JATCO’s TQM	16
2.2 The YHP’s Tale	21
2.3 The SCI’s Story	29
2.4 The TPA’s Story	43
2.5 The SCG’s Home	66
บทที่ 3 “คุณภาพ” คืออะไร?	73
3.1 ระหว่าง “มาตรฐาน” กับ “คุณภาพ”	74
3.2 นิยามของ “คุณภาพ”	81
3.3 การบริหารคุณภาพ 2 แนวทาง	87
3.4 การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น	91
บทที่ 4 “ทีคิวิเอ็ม” คืออะไร?	95
4.1 แม่แบบทีคิวิเอ็ม	96
4.2 นิยามของทีคิวิเอ็ม	117
4.3 วิถีธรรมแห่งทีคิวิเอ็ม	127

บทที่ 5 แนวคิดแบบทีคิวเอ็ม	145
5.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า	147
5.2 มีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม	154
5.3 ให้การศึกษาและพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา	159
5.4 ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ	165
5.5 ให้ความสำคัญแก่กระบวนการ	169
5.6 กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา	179
5.7 บริหารด้วยข้อมูลจริง ของจริง ในสถานที่จริง	186
5.8 แก้ปัญหาที่สาเหตุ เน้นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ	192
5.9 ใช้กรรมวิธีทางสถิติ	199
5.10 เรื่องสำคัญมีน้อยเรื่องจิปจายมีเยอะ	205
5.11 ดำเนินการบริหารแบบ P-D-C-A	211
5.12 สร้างระบบมาตรฐานที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	221
บทที่ 6 เริ่มต้นทีคิวเอ็มอย่างไร?	227
6.1 ขั้นตอนติดตั้งทีคิวเอ็มในองค์กร	229
6.2 คุณสมบัติของวิสัยทัศน์องค์กรแบบทีคิวเอ็ม	245
6.3 สร้างวิสัยทัศน์องค์กรแบบทีคิวเอ็ม	263
6.4 จัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรแบบทีคิวเอ็ม	271

คำนำ

ความหวังที่จะเห็นคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นของประชาชน
ไทย โดยผ่านการพัฒนาอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนของ
ภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจบริการ เป็นกำลังใจที่ทุ่มเท
ให้แก่การแต่งตำราเล่มนี้

↔ ผู้เขียน อยากได้รับเสียงสะท้อนจากผู้อ่าน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของตำรา
ชุด TQM LIVING HANDBOOK ที่จะจัดพิมพ์ครั้งต่อไปหรือที่จะเขียนเล่มต่อไป ดังนั้น จึง
ขอความกรุณาจากท่านผู้อ่านผู้มีใจฝักใฝ่ในการปรับปรุงคุณภาพ โปรดถ่ายสำเนาแบบฟอร์มใน
หน้าถัดไปเพื่อกรอกความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในระหว่างอ่านตำราเล่มนี้ แล้วส่งกลับมายัง

ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล

บริษัท บีฟัวร์แอนด์ทีควีเอ็มคอนซัลแทนท์ จำกัด

12 ซอยแม่เนี่ยว ถนนประชาสงเคราะห์ แขวงดินแดง เขตดินแดง กทม.10320.

..... ด้วยความขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง ♥

♥ เพื่อความสะดวกของท่าน โปรดถ่ายสำเนาลงกระดาษขนาด A4 (ขยาย 115%) ♥

ชื่อ/สกุล อายุ เพศ ชาย / หญิง
ตำแหน่ง บริษัท
ที่ติดต่อ (บ้าน / บริษัท)

1. ได้อ่านหนังสือ TQM LIVING HANDBOOK : An Executive Summary เมื่อ/...../.....

2. คิดว่าหนังสือเล่มนี้อ่านเข้าใจได้ (ง่าย / พอควร / ยาก) เพราะ

3. คิดว่าเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้มีประโยชน์ (มาก / ปานกลาง / น้อย) เพราะ

4. ได้ความรู้ใหม่จากการอ่านหนังสือเล่มนี้ (มาก / ปานกลาง / น้อย) ในเรื่อง

5. ตั้งใจว่าจะนำความรู้ในหนังสือเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ได้ (มาก / ปานกลาง / น้อย) โดยเฉพาะ
ในด้าน

6. อยากได้ความรู้เกี่ยวกับทีกิวเอ็มใน เรื่อง/ด้าน/โดยวิธี

7. คำแนะนำอื่นๆ หรือ คำถาม

8. ได้รับหนังสือเล่มนี้โดยวิธี (สั่งซื้อทางไปรษณีย์จาก /
เอกสารประกอบการสัมมนาที่ / ซื้อจากร้านขายหนังสือชื่อ
..... / ได้รับมาจากคนรู้จัก / อื่นๆ))