

สารบัญ

คำนำ	VII
บทนำ	IX
สารบัญรูป	XIX
บรรณานุกรม	XXIII
บทที่ 1 การดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ	1
1.1 คุณภาพกับเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจ	1
1.2 วิสัยทัศน์ที่มีคุณภาพ	9
1.3 คุณภาพของบริการสาธารณะ	15
บทที่ 2 การบริหารเชื่อมมุ่งกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	25
2.1 การบริหาร	25
2.2 เชื่อมมุ่ง	29
2.3 การบริหารเชื่อมมุ่ง	37
2.4 การบริหารเชื่อมมุ่งกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	53
2.5 ประเด็นปัญหาในการบริหารเชื่อมมุ่ง	59
2.6 หลักประกันความสำเร็จของการบริหารเชื่อมมุ่ง	67
บทที่ 3 กระบวนการบริหารเชื่อมมุ่ง	75
3.1 กระบวนการบริหารเชื่อมมุ่งโดยใช้ The 7 QM Tools	75
3.2 การกำหนดเชื่อมมุ่งประจำปี	87
3.3 การกระจายเชื่อมมุ่งไปสู่หน่วยปฏิบัติงานพื้นฐาน	99

3.4 กระดานเข็มมุ่ง-การบริหารแบบโปรงใส	115
3.5 กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่หน้างาน : “นิทานเรื่องคิวซี”	121
3.6 การตรวจวินิจฉัยโดยผู้บริหารระดับสูง	133
3.7 การประเมินความคืบหน้าของการบริหารเข็มมุ่ง	141

บทที่ 4 ว่าด้วย “หัวข้อควบคุม” 151

4.1 หัวข้อควบคุมคืออะไร	151
4.2 หัวข้อควบคุมในระบบบริหารเข็มมุ่ง	155
4.3 หัวข้อควบคุมในระบบบริหารกระบวนการ	159
4.4 ระบบของหัวข้อควบคุม	167
4.5 รายงานสรุปผลการปรับปรุงตามเข็มมุ่งประจำปี	171

บทที่ 5 การบริหารเข็มมุ่ง กับ การวางแผนยุทธศาสตร์ 177

5.1 ภาพรวมของกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์	181
5.2 แนวคิดพื้นฐานในการวางแผนยุทธศาสตร์แบบทีคิวเอ็ม	189
5.3 “สมุดปกแดง” แผนยุทธศาสตร์แบบทีคิวเอ็ม	197
5.4 การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ	225

บทที่ 6 กรณีศึกษาทีคิวเอ็ม 233

6.1 Tao Payoh Hospital	233
6.2 Motorola Asia Pacific Paging Subscriber Division	243
6.3 Komatsu Manufacturing Company	251
6.4 QFD กับการออกแบบรัฐธรรมนูญใหม่	259
6.5 รู้จักกับปรมาจารย์ทีคิวเอ็ม	269