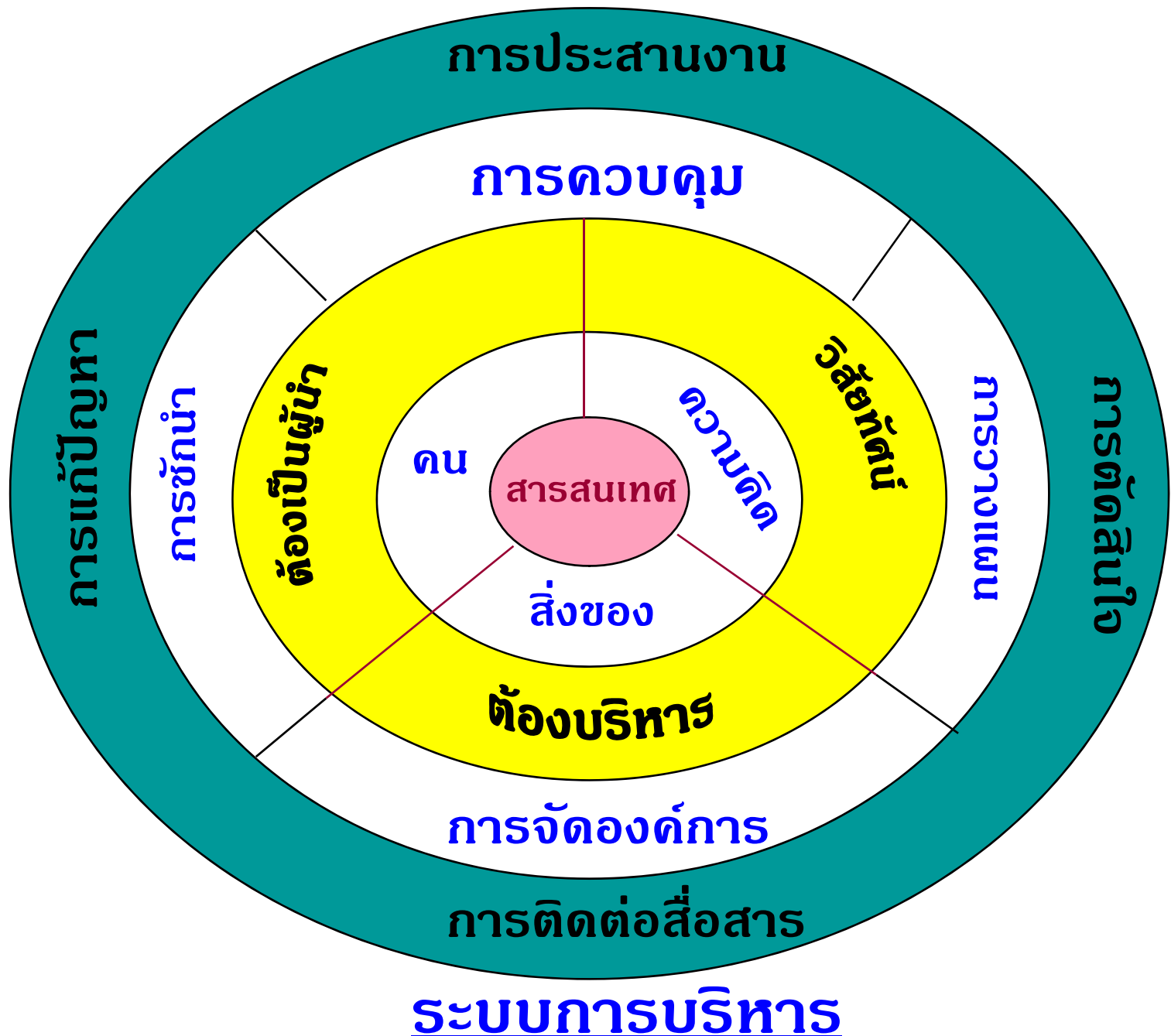


# การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการสหกรณ์

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชิน ปลีหะจินดา

ภาควิชาสหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



## หน้าที่การจัดการ

POSDCORB

POSDC

POLC

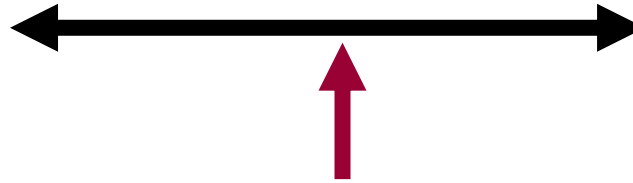
- Planning(การวางแผน)

- Organizing(การจัด

องค์การ)

- Leading(การนำ)

- Controlling(การควบคุม)



## Management Tools

(Management Techniques)

- TQM

- Strategic Plan

- BSC

- Benchmarking

- KPIs

- PDCA

- CSR

- CRM

- HRM

- KM

- Kaizen

- Six Sigma

- Good Governance

- CFSAWS:ss

etc

## หน้าที่ธุรกิจ

- Production

- Marketing

- Financing

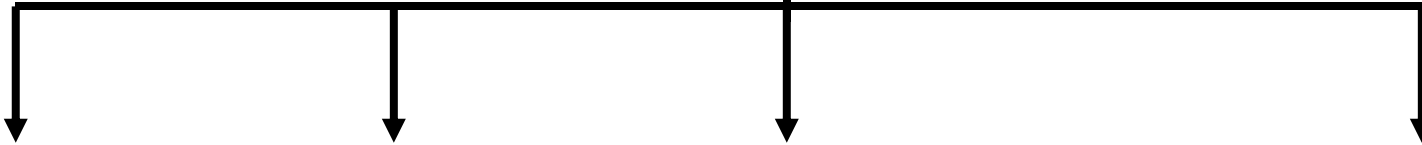
- Personnel

- Information

**TQM**



**MBNQA**



**TQA**

**PMQA**

**CQA**

**ระบบประกันคุณภาพ  
การศึกษา**

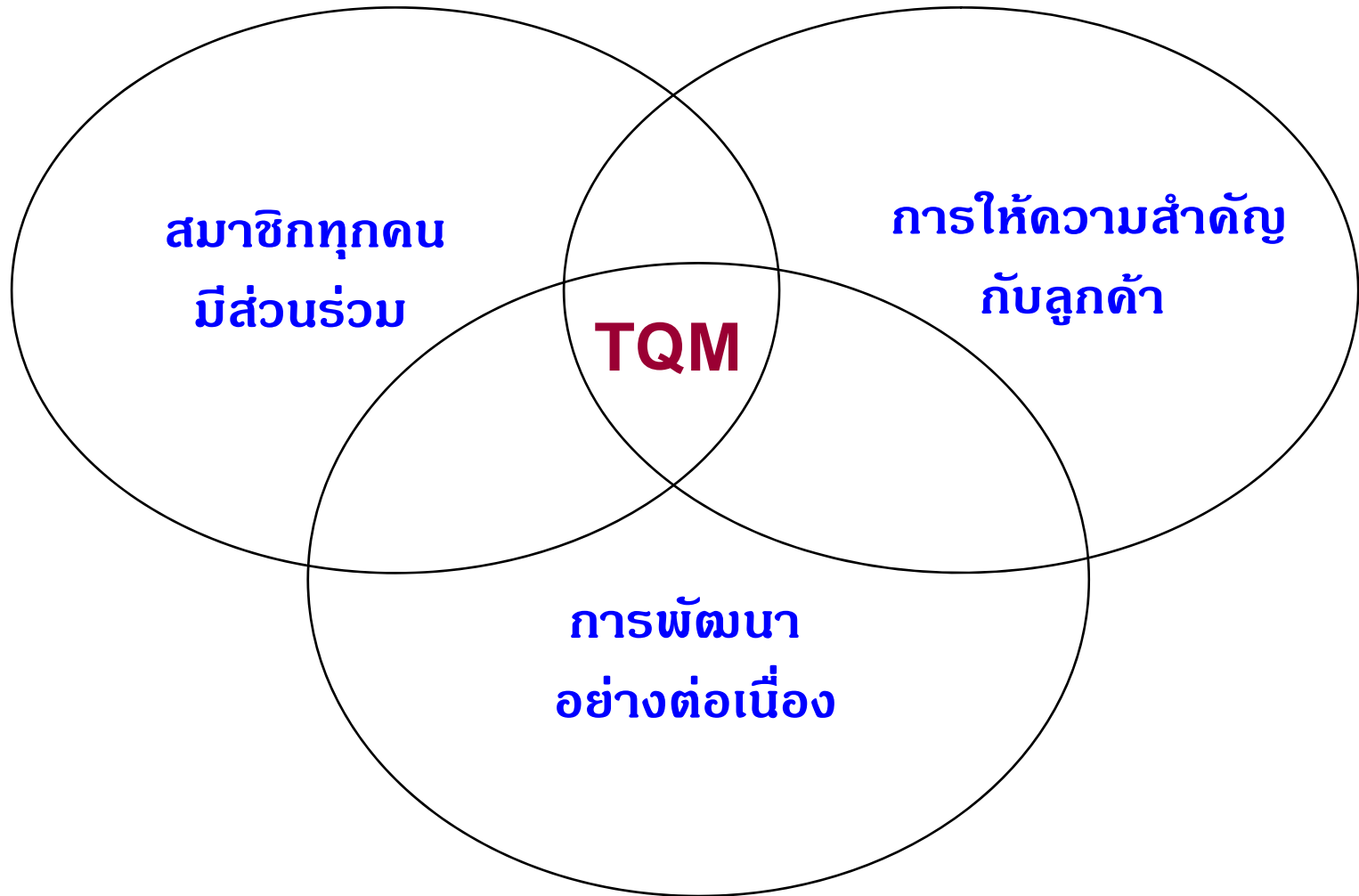
# TQM : Total Quality Management

การบริหารคุณภาพโดยรวม  
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร  
การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

# หลักการสำคัญของ TQM

1. การมุ่งเน้นคุณภาพ
2. การปรับปรุงกระบวนการ
3. การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร
4. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ

# ความสัมพันธ์ของ TQM





ปรัชญา TQM

“Quality First”



# วัตถุประสงค์หลักของ TQM

- ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
- ทำให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรทุกคนดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- องค์กรมีการพัฒนา มีกำไร อยู่รอด เติบโต

# หลักการบริหารคุณภาพ TQM

1. การมุ่งเน้นลูกค้า
2. ความเป็นผู้นำ
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร
4. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ
5. ความเป็นระบบในการบริหาร
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

# หลักการบริหารคุณภาพ TQM

7. การตัดสินใจโดยข้อมูลจริง

8. ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนผลประโยชน์ที่เท่าเทียม

9. มีการประเมินศักยภาพของตนเอง

10. มีมุมมองเรื่องคุณภาพว่าเป็นกระบวนการระยะยาว

11. ปลุกฝังแนวคิดเรื่องคุณภาพลงในทุกกระบวนการ

# ความบกพร่องในการนำ TQM มาใช้

1. ทำตามคนอื่น แต่ขาดความเข้าใจและความมุ่งมั่น
2. การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย ๆ
3. ความใจร้อนในผลสำเร็จของนักบริหาร
4. ใช้เครื่องมือ/เทคนิคการจัดการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน
5. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

# **MBNQA**

## **Malcolm Baldrige National Quality Award**



**การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ  
สหกรณ์ (CQA)**

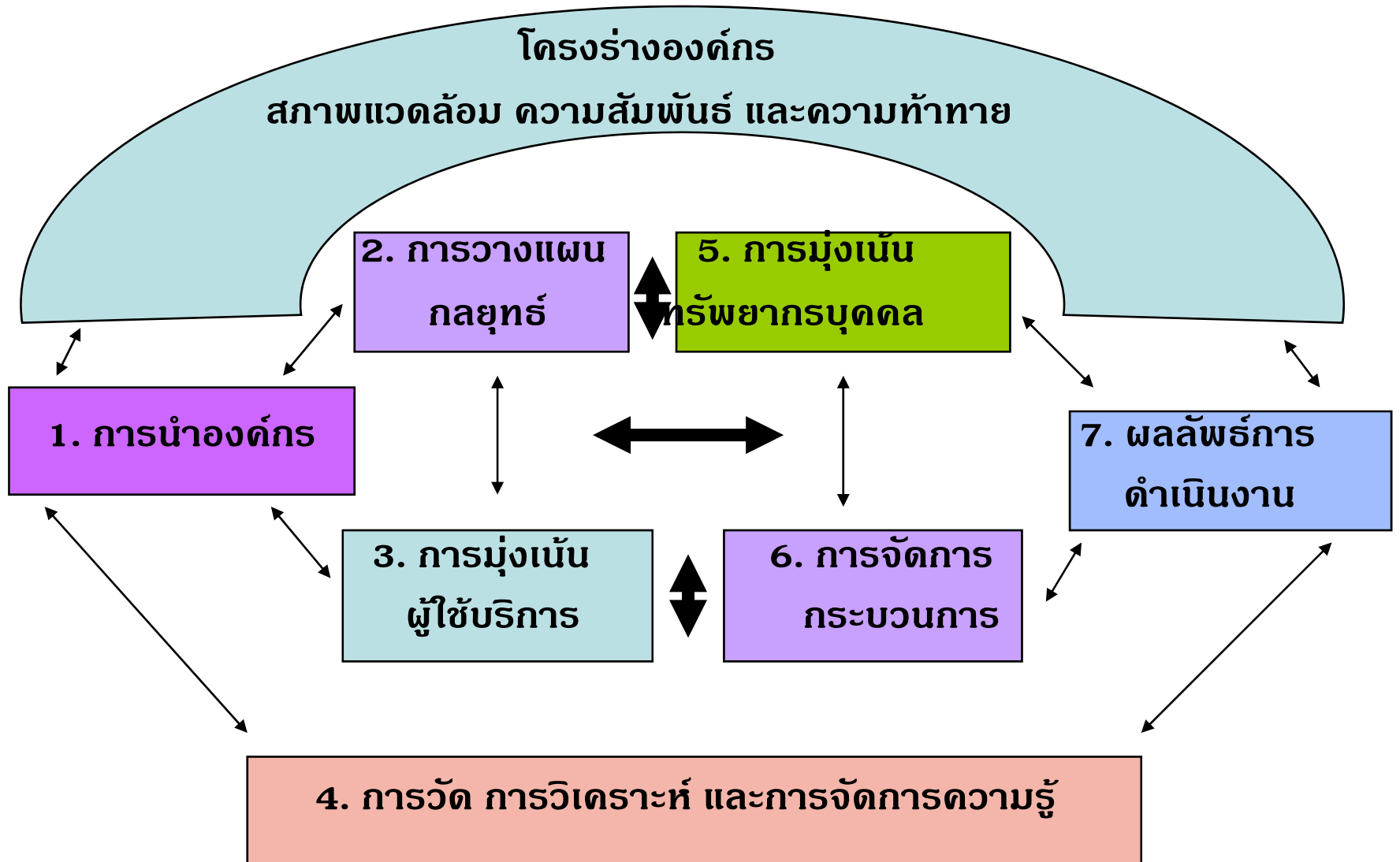
# หลักเกณฑ์ในการตรวจประเมินการบริหารจัดการสหกรณ์

การตรวจประเมิน



การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์

# มุมมองเชิงระบบ



# องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการสหกรณ์

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

ส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพที่ใช้ประเมินการดำเนินงานของ  
องค์กร



# ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

## อธิบายลักษณะสำคัญและภาพรวมองค์กร

- ข้อมูลสภาพทั่วไปขององค์กร
- สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน
- สภาพการแข่งขัน
- จุดแข็ง จุดอ่อน
- แนวทางและวิธีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

## ส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพที่ใช้ประเมินการดำเนินงาน

### 1. ส่วนที่เป็นกระบวนการปฏิบัติการ

- กลุ่มการนำองค์กร
- กลุ่มพื้นฐานของระบบ
- กลุ่มปฏิบัติการ

### 2. ส่วนที่เป็นผลลัพธ์

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับลูกค้า/ผู้ใช้บริการ
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

# หมวด 1 การนำองค์กร

## 1. การนำองค์กรโดยผู้บริหารของสหกรณ์

- เป็นผู้นำในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร
- เป็นผู้นำในการสร้างบรรยากาศให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สร้างขวัญกำลังใจ
- การทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

(ตัวชี้วัด)

## 2. ธรรมาภิบาลและการเอื้ออาทรต่อชุมชนและสังคม

- การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
- การส่งเสริมและสนับสนุนชุมชน สังคม

(ตัวชี้วัด)

# หมวด 1 การนำองค์กร

- การนำองค์กรโดยผู้บริหารสหกรณ์
- ธรรมาภิบาลและความเอื้ออาทรต่อชุมชนและสังคม



ภาวะผู้นำ  
ธรรมาภิบาล  
CSR

# หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

## 1. การจัดทำแผนกลยุทธ์

- กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์

(ตัวชี้วัด)

## 2. การนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ
- การติดตาม และประเมินผล

(ตัวชี้วัด)

## หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

- การจัดทำแผนกลยุทธ์
- การนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ



กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

Balanced Scorecard

Benchmarking

KPIs

# หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้ใช้บริการ

## 1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

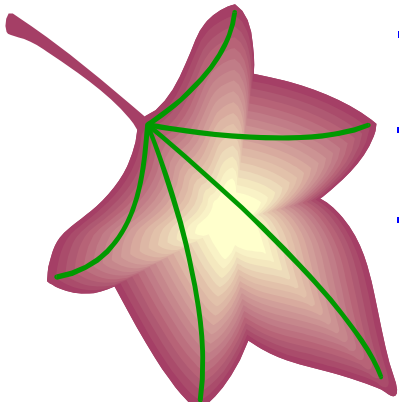
- การสำรวจข้อมูลพื้นฐานและความต้องการของผู้ใช้บริการ
- การกำหนดตลาดเป้าหมายและกลยุทธ์การตลาด
- การแสวงหาตลาดใหม่

(ตัวชี้วัด)

## 2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
- การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจ

(ตัวชี้วัด)



## หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ

- ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
- ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



STP + Marketing Mix

CRM

MIS

การประเมินความพึงพอใจ



# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้

## 1. การวัด การวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงผลการ ดำเนินงาน

- การใช้ข้อมูล เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน
- การวัดผลการดำเนินงาน และการเตือนภัย
- การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(ตัวชี้วัด)

## 2. การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยี สารสนเทศ

(ตัวชี้วัด)

# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- การวัด การวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสหกรณ์
- การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ



**Financial Analysis**

**MIS**

**KM**

# หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

## 1. การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

- การเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร
- การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ
- การประเมินความผูกพันของบุคลากร (ตัวชี้วัด)

## 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของบุคลากร

- ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- การกำหนด JD JS การสรรหา การแต่งตั้ง
- บรรยากาศการทำงาน (ตัวชี้วัด)

## 3. การสร้างความผูกพันของสมาชิกต่อสหกรณ์

- การเพิ่มคุณค่าและการพัฒนาสมาชิก
- การประเมินความผูกพันของสมาชิก (ตัวชี้วัด)

## หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร
- การสร้างความผูกพันของสมาชิกต่อสหกรณ์



HRM

CRM

# หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

## 1. การออกแบบระบบงาน

- การกำหนดความสามารถหลัก
- การออกแบบกระบวนการทำงาน

(ตัวชี้วัด)



## 2. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

- การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การกำหนดตัวชี้วัด

(ตัวชี้วัด)

## หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

- การออกแบบระบบงาน
- การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

ทำงาน



PDCA

Management Process

KPIs

## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

1. ด้านการนำองค์กร
2. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
3. ด้านการมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ
4. ด้านการเงิน
5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
6. ด้านการจัดการกระบวนการ

# สวัสดี

