

PPM2211 การจัดการองค์การคุณภาพ

อาจารย์ ดร.ภูติศ นอขุนทด

วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความหมายองค์การ

Chester
I.Barnard

ระบบที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่านั้น ร่วมแรงร่วมใจกัน
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

พะยอม วงศ์สารศรี

องค์การคือระบบที่บุคคลตั้งแต่สองคนร่วมแรงร่วมใจกัน
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Max
Weber

องค์การ คือ หน่วยสังคมหรือหน่วยงานมีกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกัน
ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

ธงชัย สันติวงษ์

องค์การ คือ รูปแบบของการทำงานของมนุษย์ที่มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม
ที่มีการประสานงานกันตลอดเวลา ตลอดจนถึงต้องมีการกำหนดทิศทาง มีการจัด
ระเบียบวิธีทำงานและติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอด้วย

ประเภทขององค์การ(TYPES OF ORGANIZATION)

การจำแนกองค์การ โดยยึดโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 แบบ

องค์การแบบเป็นทางการ (formal organization)

เป็นองค์การที่มีการจัดโครงสร้างอย่างเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน การจัดตั้งมีกฎหมายรองรับ บางแห่งเรียกว่า องค์การรูปนัย ได้แก่ บริษัท มลุนิธิ หน่วยราชการ กรม โรงพยาบาล โรงเรียน

องค์การแบบไม่เป็นทางการ (informal organization)

เป็นองค์การที่รวมกันหรือจัดตั้งขึ้นด้วยความพึงพอใจและความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ไม่มีการจัดระเบียบโครงสร้างภายใน มีการรวมตัวกันอย่างง่าย ๆ และเลิกล้มได้ง่าย องค์การแบบนี้เรียกว่ารูปนัย หรือ องค์การนอกแบบ

ความหมายของคำว่า “คุณภาพ”

Oxford
Dictionary

มาตรฐานของบางสิ่งที่วัดเปรียบเทียบกับสิ่งอื่นที่อยู่ในประเภทเดียวกัน หรืออีกความหมายหนึ่ง หมายถึง ระดับความเป็นเลิศของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Verma and
Boyer

ความสามารถของสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องหรือสามารถตอบสนองเกินความคาดหวังของลูกค้า

ความหมายของคำว่า “คุณภาพ”

คุณภาพ หมายถึง 1) สิ่งที่ดีกว่า (superiority) 2) สิ่งที่ดีเลิศ (excellence) 3) การผลิตหรือการให้บริการที่ไม่มีข้อบกพร่อง เป็นต้น





สวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏ อันดับ

1

SRU

TOP OF 16  ของประเทศ



จัดอันดับโดย
Webometrics ประเทศสเปน
July 2023

RANKING WEB
OF UNIVERSITIES



10 อันดับ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่มีจำนวนนักศึกษามากที่สุด

จาก อว.



การศึกษาของ Tamimi and Sedastianelli ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้จัดการ 86 แห่งในประเทศ
สหรัฐอเมริกา (แถบตะวันออก) ได้ให้ความหมาย



การผลิตและการให้บริการที่ดี สมบูรณ์แบบ ปราศจากตำหนิ

การผลิตและการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ

การผลิตและการให้บริการที่ขจัดความสูญเสย สิ้นเปลือง



การผลิตและการให้บริการที่เน้นความเร็วในการส่งมอบ

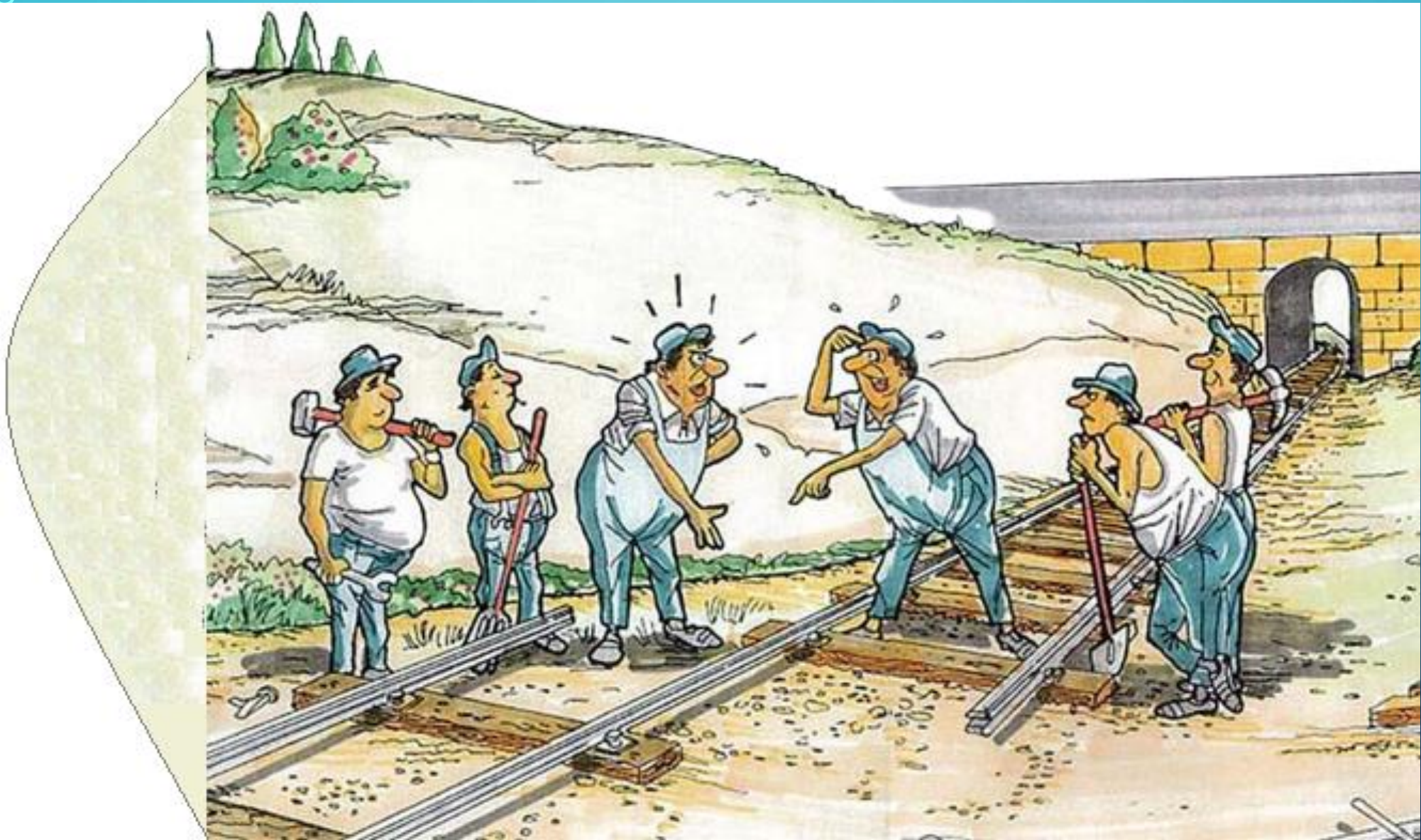
การผลิตและการให้บริการที่เป็นตามนโยบาย และระเบียบปฏิบัติ

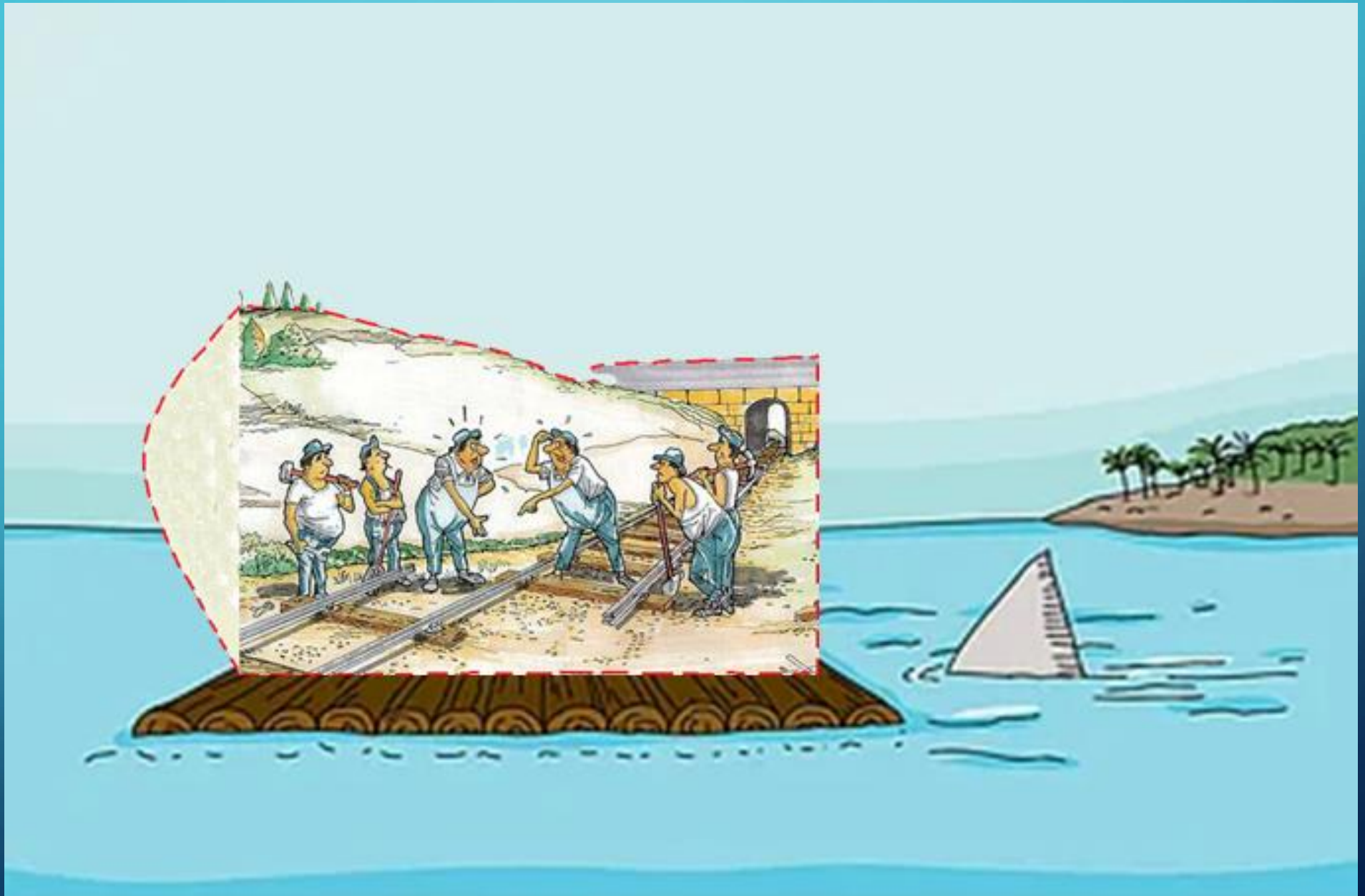
ผลิตภัณฑ์ที่ดีและมีรรถประโยชน์

ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความถูกต้องตั้งแต่แรก

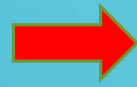
การผลิตและการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ลูกค้าทั้งหมดและสร้างความพึงพอใจ





The American
National Standards
Institute (ANS) และ
The American
Society for Quality
(ASQ)



ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีลักษณะโดยรวมทั้งหมดที่ทำให้
ลูกค้าได้ตอบสนองความต้องการของตน

ทั้งนี้ลูกค้ารับรู้คุณภาพในบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างบริการที่
คาดหวังกับบริการที่รับรู้
เนื่องจากคุณภาพมีหลายมิติ คุณภาพในโรงงานผลิตมีมิติที่
แตกต่างจากคุณภาพในภาคบริการ