



ข้อกำหนดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

■ การจัดการกระบวนการ

- องค์กรต้องประสงค์จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการตอบสนองลูกค้า
- องค์กรเน้นที่ลูกค้า และกระบวนการที่ให้บริการลูกค้า
- โครงสร้างองค์กรสะท้อนความคิด เรื่อง Process
- เจ้าพนักงานต้องรับผิดชอบต่อกระบวนการ

■ การวิเคราะห์องค์กร

- ต้องมีการประเมินสุขภาพขององค์กรอย่างเป็นทางการ
- สุขภาพขององค์กรนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ



ความเป็นผู้นำ

- ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ที่ทรงพลัง
- ต้องมีแรงขับเคลื่อนให้ไปสู่ความเป็นเลิศ
- มีภารกิจที่ชัดเจน
- มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
- มีวิธีการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์



การปรับปรุงกระบวนการ

- เป็นเรื่องจำเป็นสำหรับองค์กร
- ต้องเริ่มให้ถูกต้อง
- **Process Inventory**
- **Measurement**
- **Analysis**



Process Inventory

- จำแนกกระบวนการหลักทั้งหมด แล้วจัดทำเป็นเอกสาร
- จำแนกกระบวนการย่อยทั้งหมด แล้วจัดทำเป็นเอกสาร



การวัดผล

- **Outcome** ต้องวัดระดับ Performance ของกระบวนการและผลลัพธ์ทั้งหมด ว่าตรงกับที่ลูกค้าคาดหวังและลูกค้าพอใจ
- **Output** ถ่ายทอดความต้องการของลูกค้าออกมาในลักษณะที่จะวัดความพอใจได้
- **Process** รู้ว่ากระบวนการต้องใช้ทรัพยากรอะไร และเปรียบเทียบกับค่าทางทฤษฎีได้