

แผนส่งมอบ บริการปรึกษาแนะนำ TQM ขั้นพื้นฐาน ปีที่ 1 (37 วัน/12 เดือน)

ลำดับ	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	สาระสำคัญ	เอกสารประกอบ	ระดับผู้เรียน	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	วัน	วคป.	ผู้สอน
0	FO-00	Identification of the Organizational Profile	ประมวลความเห็นของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับ ลักษณะสำคัญขององค์กร ตามเกณฑ์ BNQA วิธีดำเนินการสัมมนา ผู้บริหารระดับสูง นำเสนอข้อมูลตามประเด็นที่กำหนด ที่ปรึกษาแนะนำจุดที่ควรแก้ไขให้ถูกต้องตามนิยามของ BNQA	BNQA ฉบับล่าสุด เฉพาะส่วนของ Organizational Profile	1,2,3	บทสรุปลักษณะสำคัญขององค์กรที่ถูกต้องตามเกณฑ์ BNQA	2		SCN หรือ PCK
1	FO-01	TQM for Top Management	ภาพรวม องค์ประกอบ ค่านิยม โลกทัศน์ของทีคิวเอ็ม เครื่องมือคุณภาพ ระบบการส่งเสริมทีคิวเอ็ม แนวทางที่ดีที่สุดในการนำทีคิวเอ็มมาประยุกต์ใช้ Workshop กำหนด HOQ, Value, Vision, Direction, Performance Expectation	ตำรา TVM#1, 2 เอกสาร FO-01 (PPT)	1,2,3	โลกทัศน์ใหม่ของผู้บริหาร ค่านิยมใหม่ของพนักงาน HOQ, Value, Vision, KVI	2		VPL
2	FO-02	Hoshin Deployment Workshop	Workshop การกำหนดเข็มมุ่งเพื่อเพิ่มความสามารถแข่งขันของธุรกิจ และการกระจายเข็มมุ่งประจำปี ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพงานของทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร ด้วยวิธีลัดโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า "TSNM" ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย ดร.วีรพงษ์	เอกสาร FO-02 (PDF)	1,2,3	เข็มมุ่งของบริษัท, หัวข้อและแผนปรับปรุงของทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร, (TSNM, HDM)	2		VPL
3	FO-02	สรุปผลการกระจายเข็มมุ่ง	ตรวจสอบความถูกต้องของ การกระจายเข็มมุ่งไปสู่หน่วยปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร	TSNM, HDM ที่ผู้บริหารระดับสูงจัดทำมานำเสนอ	1,2,3	Approved TSNM, HDM	1		VPL
4	FO-03	The QC Story & The 7 QC Tools	8 ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ, การใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล 7 อย่าง, ศึกษาจากตัวอย่าง และ ฝึกปฏิบัติกับงานของผู้เรียน ฝึกปฏิบัติ การปรับปรุงงานแบบ QC Story	ตำราภาคเจ็ด เอกสาร FO-03 (PDF)	3,4	QC Story, กระดานปรับปรุงคุณภาพงาน, การปรับปรุงงานของทั่วทั้งองค์กร	2		PCK
5	FO-05	ตรวจวินิจฉัย QC Story (OJT)	ฝึกฝนให้เจ้าของกระบวนการมีแนวคิด-ทักษะ-หลักการในการปรับปรุงคุณภาพงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิผล, ฝึกฝนผู้บริหารระดับสูงให้เข้าใจวิธีการและแนวคิดในการตรวจวินิจฉัยการปรับปรุงงานของลูกน้อง เพื่อให้สามารถชี้แนะการปรับปรุงงานแบบ QC Story แก่ลูกน้องได้	Diagnosis of QC Story.XLS Top Diagnosis Guideline.PDF 5 Files	1,2,3,4	การเรียนรู้ TQM ของผู้บริหาร และพนักงาน, ผลการปรับปรุงงานของทั่วทั้งองค์กร	9		VPL
6	FO-06	Cross-Functional (Business Process) Management	ฝึกปฏิบัติ กำหนดปัจจัยตัดสินใจข้อที่สำคัญของลูกค้า, คุณลักษณะด้านคุณภาพหรือดัชนีวัดคุณภาพของธุรกิจ, ออกแบบกระบวนการธุรกิจ, กำหนดกระบวนการปฏิบัติงาน และ ดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร ให้สัมพันธ์สอดคล้องกับดัชนีวัดคุณภาพของ	ตำรา TQM#5 ตอนที่ ๑ บทที่ 2 และ บทที่ 3 Figure 3 New.XLS	1,2,3	HOQ, QDM, QBP	2		SPS
7	FO-06A	ตรวจวินิจฉัยกระบวนการธุรกิจ และการกระจายดัชนีวัดคุณภาพ	นำเสนอให้คำชี้แนะ ผลการออกแบบ กระบวนการธุรกิจ และ การกำหนดดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรให้สอดคล้องกัน และ กำหนด กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญของ	ตำรา TQM#5 ตอนที่ ๑ บทที่ 6	1,2,3	HOQ, QDM, QBP ที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	1		SPS
8	FO-07	Daily (Work Procedure) Management	ฝึกปฏิบัติ กำหนดหน้าทำงาน ลักษณะหรือดัชนีวัดคุณภาพหรือคุณภาพของงานของทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กรให้สนองตอบความต้องการของกระบวนการถัดไป, กำหนดเครื่องมือและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพงาน, กำหนดหัวข้อคุณภาพที่จะต้องปรับปรุง, ออกแบบกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงาน แผนคุณภาพและแบบฟอร์มทำงาน ให้ก่อเกิดประสิทธิผลส่งต่อการเพิ่มคุณค่า/คุณภาพของงาน	ตำรา TQM#5 ตอนที่ ๑ บทที่ 4 Figure 4 New.XLS	3,4	กระบวนการและวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (QWA, QPM, QWP, QWI, QWF, SQA)	2		SPS
9	FO-10	Problem Solving	จัดตั้งระบบ การค้นพบสภาพสิ่งผิดปกติ, การแก้ไขอย่างทันควัน, การวิเคราะห์หาสาเหตุและป้องกันการเกิดซ้ำ, และ การรายงาน อย่างเป็นระบบ, ฝึกปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ, ตรวจสอบชี้แนะให้ได้ผลงานที่นำไปใช้ได้จริง	เอกสารของ อ.สมชาย	3,4	มีระบบการแก้ไขปัญหาที่หน้างานอย่างทันควัน	4		SCN
10	FO-07A	ตรวจวินิจฉัยคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน	บรรยาย หลักการตรวจวินิจฉัยคุณภาพของกระบวนการ, ประเด็นตรวจวินิจฉัย, ข้อพึงระวังและสิ่งที่ไม่ควรในการตรวจวินิจฉัย นำเสนอ ผลการออกแบบกระบวนการและวิธีปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงสุดหรือที่เป็นเลิศ	การออกแบบและปรับปรุงกระบวนการ.xls Diagnosis Principle & Concept.xls	1,2,3,4	ผลการปรับปรุงงานที่ยั่งยืนของทั่วทั้งองค์กร, ผู้บริหารสามารถชี้แนะการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานได้	9		VPL
11	FO-99	ประเมินความคืบหน้าการนำ TQM Foundation มาใช้ในปีแรก	ทบทวนเรื่องที่ได้ทำมา, ประเมินความคืบหน้าและประสิทธิผลของการนำ TQM มาใช้ (Q, C, D), แผนการสร้างควมยั่งยืนของระบบ HM, QC Story, XFM, DM, หัวข้อ TQM ขั้นสูง, แผน TQM ขั้นต่อไป	เช็คลิสต์ 4 ชุด ประเมิน TQM ปีแรก.XLS TQM Advanced Topics.PPT	1,2,3	Q-C-D, การเรียนรู้ของพนักงาน, การเปลี่ยนค่านิยมและโลกทัศน์การบริหาร, ความพึงพอใจของบริษัท	1		VPL

หมายเหตุ 1.ระดับผู้เรียน นับจากระดับสูงสุด 1=MD/CEO, 2=ผจ.ฝ่าย, 3=ผจ.แผนก/หน.ส่วน, 4=หัวหน้างาน, 5=ผู้ปฏิบัติงาน รวม 37
 2.จำนวนวัน ในตาราง คัดจากฐานองค์กรขนาดกลางที่มีพนักงาน 200-400 คน, องค์กรขนาดใหญ่ควรเพิ่มวันอีกเล็กน้อยตามจำนวนรุ่นของผู้เรียนระดับหัวหน้างาน+ผจ.แผนก
 3.เพื่อประสิทธิผลสูงสุด บริษัทควรประกาศ "วัน TQM" เป็นวาระประจำเดือน เช่น ทุกวันพุธที่ 1 และ 3 ของเดือน เพื่อให้ผู้บริหารพร้อมเพรียงและหลีกเลี่ยงนัดอื่น