

## แผนส่งมอบ บริการปรึกษาแนะนำ TQM ขั้นพื้นฐาน ปีที่ 2 (31 วัน/12 เดือน)

| ลำดับ | รหัสวิชา       | ชื่อวิชา   | สาระสำคัญ   | เอกสารประกอบ  | ระดับผู้เรียน                     | หัวข้อความคม (ผลที่จะได้)   | วัน | วตป. | ผู้สอน     |
|-------|----------------|--|---|---|-----------------------------------|---|-----|------|------------|
| 1     | FO-98          | จัดทำคู่มือ TQM Foundation   | <b>นำเสนอและวินิจฉัย</b> คู่มือบริหารเข้มมุ่ง, คู่มือส่งเสริมและตรวจวินิจฉัย QC Story, คู่มือบริหารกระบวนการ, คู่มือส่งเสริมและตรวจวินิจฉัยการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน   | ผู้ประสานงาน TQM เตรียมเอกสารประกอบการนำเสนอ                  | 1,2,3                             | ความสมบูรณ์ในการสถาปนาระบบ TQM ขั้นพื้นฐาน  | 2   |      | VPL        |
| 2     | BP-11A         | Organizational Leadership (Advanced Hoshin Kanri)                  | <b>ปฏิบัติการ</b> ทบทวน HOQ ให้ครอบคลุมผู้มีผลประโยชน์รวมทุกกลุ่ม, กำหนด KVI ให้ครอบคลุมทั้ง 6 หัวข้อให้หมวด 7 ของ BNQA, แต่งตั้งทีม XFM รับผิดชอบ KQI แต่ละด้าน, กำหนดเข้มมุ่งกระจายเข้มมุ่งของปีต่อไป   | BNQA ฉบับล่าสุด เฉพาะส่วนของหมวด 7 Business Results           | 1,2,3                             | Vision+Mission+KVI ครบถ้วนตามหมวด 7 ของ BNQA แผนเข้มมุ่งของปีต่อไป                        | 3   |      | VPL        |
| 3     | BP-11B         | Organizational Leadership (Communication & Performance Management) | <b>จัดตั้งระบบการนำองค์กร</b> หน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง, ของผู้บริหารระดับกลาง, ของหัวหน้างาน, และ ของผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ TQM<br>ช่องทางการสื่อสาร (ระบบการประชุมและการตัดสินใจ)   | TQM Handbook ของ JSA เล่ม 1,2,3                               | 1,2,3                             | ระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ   | 3   |      | SCN & SPS  |
| 4     | FO-08          | KAIZEN for Top Management  | Kaizen คืออะไร, ตัวอย่างรายงานไคเซ็น, แนวทางการบริหารไคเซ็นให้ถูกทาง, ออกแบบกระบวนการบริหารการปรับปรุงงานแบบไคเซ็น, ระบบการส่งเสริมและบริหารการปรับปรุงงานแบบไคเซ็น   | ตำรา Kaizen 3 เล่ม ตำรา Kaizen ของ Bunji ดย.QWP, QWF, QWI     | 1,2,3                             | ความเข้าใจของผู้บริหาร กระบวนการบริหารกิจกรรมไคเซ็นที่ถูกแนวทาง                           | 2   |      | VPL        |
| 5     | FO-08A         | KAIZEN in Practices  | ฝึกฝนพัฒนาพลังความคิดสร้างสรรค์ ด้วยเทคนิคของ ออสบอร์น, ทริช, นากายามา, ตัวอย่างกระบวนการและรายงานผลไคเซ็น, ฝึกปฏิบัติการไคเซ็นและการเขียนรายงาน, การตรวจให้คำแนะนำการไคเซ็นและเขียนรายงาน  | ตำรา Kaizen 3 เล่ม  | 3,4,5                             | ความสามารถคิดสร้างสรรค์สูงขึ้น, รายงานผลไคเซ็น ของผู้ร่วมสัมมนา                           | 3   |      | VPL        |
| 6     | FO-12          | Decision Programming or Trouble Shooting                           | ระดมสมองหัวหน้างาน เพื่อระบุลักษณะปัญหาประเภทต่างๆที่เกิดขึ้นที่หน้างาน และ กำหนดโปรแกรมทางเลือกในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างเหล่านั้น ที่เหมาะสมที่สุด และ จัดทำผัง, ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ผลงานที่นำไปใช้ได้จริง                                       | ดย. TGSG, RX  | 3,4                               | ระบบการตัดสินใจและผังทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่หน้างาน                                    | 3   |      | VPL        |
| 7     | PM-03          | QA System for Manufacturing (1/2) (APQP, Quality Table)            | จัดทำตารางกระจาย Quality Characteristics of Product ไปเป็น Quality Control Item of Sub Processes เพื่อตั้งระบบประกันคุณภาพที่สมบูรณ์และระบบการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว  | ดย. SK, TGSG, APD, CWT  | 1,2,3                             | Advanced Product Quality Plan, Quality Table, QC Process Chart                            | 1   |      | VPL        |
|       | PM-03          | ติดตามงานและแนะนำแก้ไข   | ตรวจความถูกต้องของการนำไปประยุกต์ใช้  | การบ้าน/รายงาน  | 1,2,3                             | การวางแผนคุณภาพล่วงหน้า   | 2   |      | VPL        |
| 8     | FO-11 or PM-04 | QA System for Manufacturing (2/2) (Working Standards)              | การตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่หน้างาน เพื่อสะสมและพัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพงานประจำวันด้วยตนเอง และใช้แก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าด้วยตนเอง                       | ดย. SK, TGSG  | 3,4                               | มาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต                                      | 1   |      | VPL        |
|       | PM-04          | ติดตามงานและแนะนำแก้ไข   | ตรวจความถูกต้องของเนื้อหา   |   | 3,4                               | ระบบการป้องกันปัญหา   | 3   |      | VPL        |
| 9     | TQA-11         | ประมวลข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะสำคัญขององค์กร (Organizational Profile) | ๑) อธิบายความหมายของแต่ละหัวข้อใน Organizational Profile<br>๒) มอบการบ้าน-แบ่งงาน รวบรวมข้อมูล<br>๓) นำเสนอเพื่อตรวจทานและปรับปรุงให้ถูกต้อง (2 วัน)  | เกณฑ์ตัดสินรางวัล BNQA หรือ TQA หรือ PMQA ฉบับล่าสุด          | ผู้บริหารระดับสูงที่ทีมงานโครงการ | การประมวลลักษณะสำคัญขององค์กร ทิศทางและโอกาสการปรับปรุงเชิงกลยุทธ์ขององค์กร               | 3   |      | VPL or SCN |
| 10    | FO-04          | The QM Story (Task Achieving QC Story) & The 7 New QC Tools        | QM Story ต่างจาก QC Story อย่างไร, แปรขั้นตอนของ QM Story, เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย 7 อย่าง, ตัวอย่างการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน, ฝึกปฏิบัติกับงานของผู้เรียน, ตรวจความถูกต้องของการนำไปประยุกต์ใช้, การประยุกต์ใช้ในการบริหารสำหรับผู้จัดการ | ตำราภาคเจ็ด เอกสารเพิ่มเติม กรณีตัวอย่าง SK, RX               | 1,2,3                             | ทักษะการระดมสมองทีมงานและจัดทำกลยุทธ์การตลาด/ขาย กลยุทธ์การปรับปรุงงาน                    | 4   |      | VPL        |
| 11    | FO-99          | ประเมินความสมบูรณ์ของการติดตั้งระบบ TQM Foundation ในรอบ 2 ปี      | ทบทวนเรื่องที่ได้ทำมา, ประเมินความคืบหน้าและประสิทธิผลของการนำ TQM มาใช้ (Q, C, D), แผนการสร้างควมยั่งยืนของระบบ HM, QC Story, XFM, DM, หัวข้อ TQM ชั้นสูง, แผน TQM ชั้นต่อไป   | เช็คลิสต์ 3 ชุด ประเมิน TQM ปีแรก.XLS TQM Advanced Topics.PPT | 1,2,3                             | Q-C-D, การเรียนรู้ของพนักงาน, การเปลี่ยนค่านิยมและโลกทัศน์การบริหาร, ความพึงพอใจของบริษัท | 1   |      | VPL        |

**หมายเหตุ**

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

รวม 31