

แผนบันได 3 ชั้น จาก Total Quality Management สู่ Thailand Quality Award

No.	รหัส	หัวข้อวิชา	สาระสำคัญ	ผู้สอน	วัน	ผู้เข้าร่วม
บันไดขั้นที่ 1 TQM Foundation (วางรากฐาน ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ TQM และ การนำมาใช้จริงในเรื่อง Process)						
0.0	TQA-00	Executive Summary on TQM & TQA	๑) TQM Model (เน้นแนวคิด, โลกทัศน์, และ เครื่องมือ, และ การบริหารกระบวนการ) ๒) ความสัมพันธ์ระหว่าง TQM กับ TQA (แนวคิดด้วย กระบวนการและตัวอย่างประกอบ) ๔) วิธีการบริหารให้สอดคล้องกับเกณฑ์ TQA ๕) คู่มือบริหารตามเกณฑ์ TQA	VPL	1	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ
0.1	TQA-01	Introduction to TQM Best Program from TQM to TQA	1) Understand the Characteristics of Criteria & Scoring System 2) Importance of Organizational Profile 3) Relationship between TQM & TQA 4) The 3 Step Plan for shortcut & successful TQA (TQM Best's Approach) 5) Review the objectives & expectation of the company's management 6) Collect information of the company: Organizational Profile, Quality Business Process, Procedures	VPL	1	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ
0.2	TQA-02 (FO-01)	Identify the KQI/KPI for Item 7.1 to 7.6 and Analyse information	Workshop ๑) Identify Value & select KQI/KPI, Performance Expectation of the organization (Conform to Category#7 Business Results) ๒) Collect information and analysis tools concerning KQI/KPI in item#7.1 to 7.6 ๓) Presentation for revision & approval from senior executives	VPL	2	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ
1.1	TQA-11	Clarify/Verify and write the Organizational Profile	๑) อธิบายความหมายของแต่ละหัวข้อในหมวด Organizational Profile (1 วัน) ๒) อธิบายความหมายของเกณฑ์ในทั้ง 7 หมวด (1 วัน) ๓) มอบหมายบ้าน รวบรวมข้อมูลและเขียน Organizational Profile (0 วัน) ๔) ตรวจสอบและปรับปรุงให้ถูกต้อง (1 วัน)	VPL	3	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ
1.2	TQA-12 (FO-06)	Cross-Functional Process Management	Workshop ๑) ออกแบบระบบกระบวนการธุรกิจ และ กำหนดกระบวนการปฏิบัติงานของทั่วทั้งองค์กร โดยคำนึงถึง กระบวนการใน TQA ๒) กำหนดดัชนีวัดคุณภาพของ กระบวนการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรให้สอดคล้องกัน และ สนองตอบต่อ Value+KQI ขององค์กร (หมวด 7 ต่อจากวิชา TQA-02) อย่างมีประสิทธิภาพ	SPS	2	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ
1.3	TQA-13 (FO-07)	Daily (Operational Process) Management	๑) กำหนดหน้าทำงาน คุณค่าหรือคุณภาพและดัชนีวัดคุณภาพของงาน ของหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร ๒) ออกแบบกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงาน และ แบบฟอร์มทำงาน ให้ก่อเกิดประสิทธิผลสูงต่อการเพิ่มคุณค่า/คุณภาพของงาน ๓) กำหนดเครื่องมือและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพงาน, กำหนดหัวข้อที่จะนำมาปรับปรุง	SPS	4	ทีมงานโครงการ เจ้าของกระบวนการ (รุ่นละ 2 วัน x 2 รุ่น)
บันไดขั้นที่ 2 การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติที่เกี่ยวกับ TQA ให้เป็น Best-Practices เพื่อเตรียมความพร้อมในการสมัคร						
จัดทีมผู้บริหารเพื่อการส่งเสริม TQA			แบ่งทีมผู้บริหารออกเป็น 7 กลุ่ม (ตาม Category) แบ่งเป็นทีมย่อย 12 หรือ 18 ทีม (ตาม Item)			
2.1	TQA-21	การเทียบเคียง Processes ของบริษัทกับประเด็นพิจารณาใน Processes/Items ของ TQA	๑) ทบทวนผังกระบวนการธุรกิจของหน่วยงาน (QBP), จัดทำบัญชีรายชื่อกระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมด (QWP) ๒) ตรวจสอบการเขียนผัง QBP เทียบเคียงกระบวนการของ TQA 2.1 จัด QWP ที่มีอยู่เข้าหมวดหมู่/หัวข้อของ TQA 2.2 เขียนความเชื่อมโยงระหว่าง QWP ต่างๆ 2.3 หา QWP ที่จะต้องเขียนเพิ่ม ๓) Workshop เทียบเคียง QWP ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาใน TQA ๔) ระบุจุดแข็ง/โอกาสในการปรับปรุงเรียงตามประเด็นพิจารณา	VPL	2	ทีมงานโครงการ
2.2	TQA-22 (PM-01)	ออกแบบ Processes ที่เกี่ยวกับ TQA ให้เป็น Best-Practices และ จัดทำ "คู่มือบริหาร" ตามเกณฑ์ TQA	๑) หลักการ ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการตามแบบ TQM ๒) การออกแบบและปรับปรุงกระบวนการโดยนำประเด็นใน TQA มาเป็นแนวทาง ๓) Workshop ออกแบบใหม่ กระบวนการปฏิบัติงาน (QWP) ที่เกี่ยวข้องกับ TQA ให้เป็น Best-Practices ๔) "คู่มือบริหารตามเกณฑ์ TQA" เป็นอย่างไร ดูตัวอย่าง กฟผ. ๕) Workshop จัดทำ "คู่มือบริหาร" ๖) นำเสนอ "คู่มือบริหาร" (กระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานของทุก Processes) และ ตรวจสอบวิจัยและให้คำชี้แนะ	VPL	6	ทีมงานโครงการ เจ้าของกระบวนการ

แผนบันได 3 ชั้น จาก Total Quality Management สู่ Thailand Quality Award

No.	รหัส	หัวข้อวิชา	สาระสำคัญ	ผู้สอน	วัน	ผู้เข้าร่วม
2.3	TQA-23 (FO-07A)	การตรวจวินิจฉัยและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง Processes ให้เป็น Best Practices	๑) หลักการตรวจวินิจฉัยเพื่อปรับปรุงกระบวนการและวิธีปฏิบัติตามแบบ TQM ๒) การตรวจวินิจฉัยตามเกณฑ์ TQA ๓) ระบบการให้คะแนนแบบ ADLI คืออะไร ๔) Workshop แนะนำ "วิธีปฏิบัติที่เป็น Best-Practices" สำหรับแต่ละโอกาสในการปรับปรุงและแนะนำไปปฏิบัติ	VPL	8	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ เจ้าของกระบวนการ (แผนกละ 1/2 วัน x 16 แผนก)
<i>การนำไปปฏิบัติและปรับปรุงระบบงาน เพื่อเตรียมพร้อมขอสมัครรับรางวัล TQA</i>			๑) นำ "คู่มือบริหาร" ไปฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปฏิบัติสอดคล้องกับ TQA ๒) แนวทาง/กระบวนการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพงานตาม QWP ของหน่วยงานต่างๆ ๓) Knowledge Sharing & Benchmarking			
บันไดขั้นที่ 3 การเขียนรายงานเพื่อสมัครรับรางวัล TQA อย่างถูกวิธี						
3.1	TQA-31	เจาะลึก Thailand Quality Award	สอนแบบเจาะลึกและฝึกฝนให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกณฑ์ได้ดียิ่งขึ้นด้วย Workshop ๑) อธิบายความหมายของเกณฑ์ตัดสินรางวัล ทุกหมวด ทุกหัวข้อ ทุกประเด็นพิจารณา, พร้อมตัวอย่างประกอบ ๒) ระบบการให้คะแนน, และกระบวนการพิจารณาตัดสินรางวัล	PCK SCN	2	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ
3.2	TQA-32	วิธีการเขียนรายงานเพื่อสมัครรับรางวัล	๑) แนวทางการเขียนรายงาน ๒) วิธีการเขียน Organizational Profile ให้ตรงตามเกณฑ์ฉบับล่าสุด ๓) วิธีการเขียนรายงานของแต่ละ หมวด (Category), หัวข้อ (Items), ประเด็นพิจารณา (Area to Address) <i>จัดทำรายงานด้วยตนเอง (ประมาณ 3 เดือน)</i>	PCK SCN	3	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ
3.3	TQA-33	ตรวจรายงานและชี้แนะจุดอ่อนให้แก้ไข	๑) ตรวจรายงานที่ทีมงานของบริษัทจัดทำขึ้น (ที่ปรึกษาตรวจและเตรียมคำแนะนำด้วยตนเองที่บ้าน (8 วัน)) ๒) ให้คำแนะนำแก่ทีมงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขรายงานให้สมบูรณ์ (4 วัน)	PCK SCN	12	ผู้บริหารระดับสูง ทีมงานโครงการ

ระยะเวลาดำเนินการรวม 3 STEPs ประมาณ 12-24 เดือน **46** วัน

ทีมที่ปรึกษาผู้ร่วมออกแบบและพัฒนาแผนนี้

ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (VPL)	อ.สมชาย นิราพาพงศ์พร (SCN)
อ.สุพจน์ สุวรรณพิมลกุล (SPS)	อ.พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์ (PCK)

อัตราค่าบริการ (โดยประมาณ)*

	จำนวนวัน	ค่าบริการ(บาท)
๑) บันไดขั้นที่ 1 ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (VPL) และ อ.สุพจน์ สุวรรณพิมลกุล (SPS), จำนวน 10 วัน@22,500 บาท/วัน	13	292,500
๒) บันไดขั้นที่ 2 ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, จำนวน 16 วัน@22,500 บาท/วัน	16	360,000
๓) บันไดขั้นที่ 3 อ.สมชาย นิราพาพงศ์พร และ อ.พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์ (สอนพร้อมกัน 2 คน), จำนวน 17 วัน@45,000 บาท/วัน	17	765,000
รวม	46	1,417,500

หมายเหตุ*

- * โปรดดูอัตราค่าบริการต่อวัน ล่าสุดที่ <http://www.tqmbest.com/product&service/rate.php>
- ** การทำสัญญาดำเนินโครงการสามารถแบ่งเป็น 3 ช่วงได้ คือ บันไดขั้นที่ 1, 2 และ 3
- *** ค่าบริการจ่ายตามจำนวนวันที่ไปสอนจริงในแต่ละงวดเดือน ซึ่งอาจมีการปรับลด-เพิ่มตามขนาดขององค์กรและความจำเป็นในแต่ละกรณี

**ทบทวนความต้องการของผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของโครงการ
สำหรับ ให้ผู้บริหารระดับสูงของผู้รับบริการตัดสินใจ**

วัตถุประสงค์ (เพื่อให้องค์กรผู้รับบริการปรึกษาแนะนำ ได้รับ ...)	สาระสำคัญของแผนให้คำปรึกษาแนะนำ	บันไดขั้นที่ (หัวหน้าวิชา)
๑) ความรู้-ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวคิดและเครื่องมือของ TQM (อันเป็นรากฐานของ TQA) และ นำมาใช้ในการปรับปรุง Process	๑) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ TQM และ ความสัมพันธ์กับ TQA ๒) เรียนรู้จักเครื่องมือสำหรับออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ๓) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ Organizational Profile	บันไดขั้นที่ 1 สร้างเครื่องมือ สะสมคำตอบ (ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล)
๒) ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานทั้งระบบขององค์กรให้เป็น Best-Practices และ ครอบคลุมทุกประเด็นพิจารณาของ TQA	๑) เจ้าของกระบวนการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการของตนเอง ๒) ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำจุดที่ควรปรับปรุงเพื่อให้เป็น Best-Practices และ ครอบคลุมทุกประเด็นพิจารณาของ TQA	บันไดขั้นที่ 2 ค้นหาคำตอบใส่ PROCESS ของบริษัท (ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล)
๓) เขียนรายงาน-ตรวจ-ชี้แนะจุดอ่อนให้แก้ไขเพื่อสมัครรับรางวัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๑) อธิบายความหมายของเกณฑ์ตัดสินรางวัล ทุกหมวด ทุกหัวข้อ ทุกประเด็นพิจารณา, พร้อมตัวอย่างประกอบ ๒) อธิบายระบบการให้คะแนน, และกระบวนการพิจารณาตัดสินรางวัล ๓) เขียนรายงานของแต่ละหัวข้อ ๔) ตรวจรายงานที่ทีมงานของบริษัทจัดทำขึ้น (ที่ปรึกษาตรวจและเตรียมคำแนะนำด้วยตนเองที่บ้าน) ๕) ให้คำแนะนำแก่ทีมงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขรายงานให้สมบูรณ์	บันไดขั้นที่ 3 เขียนรายงาน สำหรับยื่นสมัครรับรางวัล (อ.สมชาย นิราพาธพงศ์พร) (อ.พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์)
๔) ฝึก "ผู้ตรวจประเมิน" ภายในองค์กร	(กำลังพัฒนาโดย อ.สมชาย นิราพาธพงศ์พร และ อ.พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์)	บันไดขั้นที่ 4 (อ.สมชาย นิราพาธพงศ์พร) (อ.พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์)

หมายเหตุ	หมายเหตุ	หมายเหตุ
ในแผนบันได 3 ขั้นที่อยู่ในแผนงาน "Plan" ไม่รวมวัตถุประสงค์ข้อ ๔) ข้างต้น	โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมของแผนให้คำปรึกษาแนะนำในแผนงาน "Plan"	โปรดดูจำนวนวันในแต่ละขั้นในแผนงาน "Plan"

ความต้องการของ (องค์กรผู้รับบริการ) บริษัท คือ (โปรดกรอกลำดับสำคัญ 1, 2, 3, ..)

- วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑)
- วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒)
- วัตถุประสงค์ข้อที่ ๓)
- วัตถุประสงค์ข้อที่ ๔)

บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการนำ TQM มาเป็นแนวทางสู่ TQA ตามแนวทางของ TQM Best

No.	TQA Challengers	Performance	Consulting Program
1	กลุ่มบริษัท ชัยบูรณ์โอบราเดอร์ส จำกัด (CBG)	ได้รับรางวัล TQC ประจำปี 2548 ได้รับรางวัล Kano Prize-Silver Medal ประจำปี 2552	TQM Foundation, 2543-2544
2	บริษัท ซีพีค่าปลีกและการตลาด จำกัด (CPRAM)	ได้รับรางวัล TQC ประจำปี 2548	TQM Foundation, 2544-2547
3	โรงแยกก๊าซธรรมชาติ ปตท. (PTT)	ได้รับรางวัล TQA ประจำปี 2550	TQM Foundation 6 Months, 2542
4	โรงพยาบาลศิริรินทร์ (SKR)	ยื่นสมัครรับรางวัลในปี 2551	TQM Foundation:2550 (XFM & Daily Management) TQM to TQA:2551
		ยื่นสมัครรับรางวัลในปี 2552	TQM Foundation:2552 (Hoshin Kanri & QC Story) TQM to TQA:2552
		จะยื่นสมัครรับรางวัลในปี 2553	TQM Foundation:2552 (KAIZEN) TQM to TQA:2552
5	บริษัท ผลิตไฟฟ้าขนอม จำกัด (EGCO)	ยื่นสมัครรับรางวัลในปี 2552	TQM Foundation:2551-2552, TQM to TQA:2552
6	โรงไฟฟ้าแม่เมาะ (EGAT)	ยื่นสมัครรับรางวัลในปี 2552	TQM Foundation:2548-2549, TQM to TQA:2550-2552
7	กรมธุรกิจพลังงาน (DOEB)	รับการประเมินจาก กพร.ประจำปี 2552 หมวด 1 และ 2 PMQA:ระดับคะแนน 4.9/5.0	TQM Foundation:2552 (XFM & Daily Management)
		จะรับการประเมินจาก กพร.ประจำปี 2552 หมวด 3 และ 6	TQM Foundation:2553 (Top Management Diagnosis of Daily Management)
8	บริษัท โชติวัฒน์อุตสาหกรรมจำกัด (CMC)	จะยื่นสมัครรับรางวัลในปี 2554	TQM Foundation:2553-2554, TQM to TQA:2554
9	PIGEON INDUSTRIES (THAILAND) Co.,Ltd.	จะยื่นสมัครรับรางวัลในปี 2554	TQM Foundation:2553-2554, TQM to TQA:2554

แนะนำทีมวิทยากรของ TQM Best ในโครงการ TQM to TQA

อ.สมชาย นีราพาพงษ์พร



- 2539~2543 ริเริ่มนำ TQM มาใช้ในบริษัทสยามคาสท์ไอ้ออนเวอร์คจำกัด ภายใต้โครงการ Japan-Asean TQM Project
- 2539~2540 กรรมการในคณะกรรมการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติในประเทศไทย (TQA)
- 2541~2543 ผู้นำในการแปล TQM Handbook for Japan-Asean TQM Project (21 เล่ม)
- 2545~2550 ประธานเทคนิคและผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
- 2545~ปัจจุบัน ริเริ่มก่อตั้งและประธานมูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย

อ.พัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์



- 2535-ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ กลุ่มบริษัท ชัยบูรณ์ บราเดอร์ส ได้รับรางวัล Thailand Quality Class (TQC)
- 2546-2551 ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
- 2547-2549 อนุกรรมการด้านเทคนิครางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- 2550-2552 อนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (PMQA)
- 2549-2550 ประธานกลั่นกรองบทความ Symposium on TQM Best-Practices in Thailand
- 2551-2552 ประธานกรรมการจัดงาน Symposium on TQM Best-Practices in Thailand

ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล



- 2538~ปัจจุบัน เป็นที่ปรึกษา TQM ให้หลายบริษัท (ในปี 2552 = 10 บริษัท)
- 2539~ปัจจุบัน เขียนตำราเกี่ยวกับ TQM รวม 16 เล่ม
- 2539~2540 เลขานุการและกรรมการในคณะกรรมการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติในประเทศไทย (TQA)
- 2545~ปัจจุบัน ริเริ่มก่อตั้งและกรรมการมูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ เดินให้ถูกทาง-ถูกวิธี

เลือกจุดหมายปลายทางให้ถูก

มีหลายโมเดล

- JSA (ตำรา 21-23 เล่ม)
- KUME Hitoshi
- KANO Noriaki
- Six Sigma, Lean, Toyota Production System, etc.
- BNQA/TQA/ISO9000, etc.

เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือผสมผสาน

เลือกเส้นทางเดินให้ดี

มีหลายเส้นทาง

- Conventional (Bottom-Up)
- Modern (Horizontal, Process Wide)
- TQM Best (Top-Down)

เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

เลือกวิธีเดินทาง (พาหนะ) ที่เหมาะ

มีหลายที่ปรึกษา (พาหนะทาง)

- ผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ (ญี่ปุ่น, ยุโรป, อเมริกา, ฯลฯ)
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- TQM Best

เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

ขยับเดินและแนวแน่ในเส้นทาง

ภาวะผู้นำแบบ TQM

- อิทธิบาท 4 ของผู้นำ
- อริยสัจ 4 ของผู้นำ
- สังคหวัตถุ 4 ของผู้นำ

ดูใน Slides

ปลายทางอยู่ห่างไกลเท่ากัน : ระยะเวลาที่ใช้ ขึ้นอยู่กับ การเลือกเส้นทางและอัตราเร็วในการเดินทาง
 แท้จริงแล้ว จุดหมายปลายทางของแต่ละโมเดล อยู่ใกล้-ไกลไม่เท่ากัน
 อย่าถามว่า จะใช้เวลาสักเท่าไร เพราะคำตอบจะไม่มี ความหมาย
 ขึ้นอยู่กับว่า ปลายทางนั้นไกลแค่ไหน และ เราจะเดินไปเร็วแค่ไหน



แผนที่เส้นทางสู่ความเป็นเลิศในการบริหารธุรกิจตามแนวทางของ TQM Best

(C) **ดร.วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล**

