



รหัสวิชา : **FO-06**

หมวดวิชา : **TQM Foundation**

ปรับปรุงเนื้อหาล่าสุด **24 กันยายน 2550**

# CROSS FUNCTIONAL MANAGEMENT

## (การบริหารกระบวนการธุรกิจแบบคร่อมสายงาน)

ผลการดำเนินงานที่ดีตลอดจนสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ  
ย่อมเกิดจากกระบวนการทำงานทั้งระบบที่ได้รับการออกแบบมาอย่างดี  
แต่จะมีเทคนิคและแนวทางในการบริหารอย่างไร จึงจะก่อให้เกิดกระบวนการทำงานทั้งระบบที่มีคุณภาพขั้นได้เล่า?  
**วิชานี้ นำเสนอ "การปฏิบัติที่เป็นเยี่ยม (The Best-Practices)"**  
สำหรับการบริหารกระบวนการธุรกิจแบบคร่อมสายงาน อันเป็นเคล็ดลับสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารแบบญี่ปุ่น  
โดย **ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล**  
ผู้มีประสบการณ์อันยาวนานในการเป็นที่ปรึกษาทีคิวเอ็มประจำให้แก่บริษัทชั้นนำในประเทศไทยหลายแห่ง  
และได้คิดค้นดัดแปลงและพัฒนากระบวนการบริหารแบบคร่อมสายงานที่เหมาะสมกับคนไทย และปฏิบัติได้จริง  
ซึ่งได้นำไปใช้จนประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดผลดีมาแล้วในหลายสิบบริษัท

### วิชานี้ออกแบบโดยเฉพาะสำหรับ

- 1) เจ้าของกิจการ
- 2) ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
- 3) ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่าย/แผนก

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ร่วมสัมมนาเข้าใจ

- 1) วิธีการกำหนด ปัจจัยตัดสินใจซื้อของลูกค้า ดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า และการกำหนดผลการดำเนินงานที่คาดหวังโดยเปรียบเทียบคู่แข่ง
- 2) วิธีการออกแบบ กระบวนการธุรกิจแบบคร่อมสายงาน เพื่อสนองตอบการบรรลุผลการดำเนินงานที่คาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) วิธีการวิเคราะห์ เพื่อถ่ายทอดความต้องการของลูกค้า และเป้าหมายที่จะเพิ่มความสามารถแข่งขันของธุรกิจไปสู่เป้าหมายในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร ได้อย่างสอดคล้องกลมกลืนกันและอย่างเป็นรูปธรรม
- 4) แนวทางการปรับปรุงความสามารถของกระบวนการธุรกิจ

### จำนวนวันสัมมนา

1 วัน

### วิทยากร

คุณสุพจน์ สุวรรณพิมลกุล  
กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอส.เค. โพลีเมอร์ จำกัด

### เอกสารประกอบ

- 1) ตำรา TQM Living Handbook ภาคที่ 1 การบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ตอนที่ 1 ราคา 600 บาท
- 2) ตำรา TQM Living Handbook ภาคที่ 2 การบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ตอนที่ 2 ราคา 700 บาท

### หัวข้อสัมมนา

- 1) การบริหารกระบวนการ กับ ทีคิวเอ็ม
  - 1.1 แนวคิดและความหมาย
  - 1.2 พรหมแดนที่ ISO9000:2000 ยังไปไม่ถึง
- 2) ภาพรวมของการบริหารกระบวนการแบบคร่อมสายงาน
  - 2.1 องค์ประกอบของการบริหารกระบวนการแบบคร่อมสายงาน
  - 2.2 ขั้นตอนสู่การสถาปนาระบบบริหารกระบวนการแบบคร่อมสายงาน
- 3) การบริหารกระบวนการธุรกิจแบบคร่อมสายงาน
  - 3.1 ปัจจัยตัดสินใจซื้อของลูกค้าและเปรียบเทียบความสามารถแข่งขัน (HOQ)
  - 3.2 ดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการธุรกิจ (KQI)
  - 3.3 ตารางกระจายดัชนีวัดคุณภาพ (QDM)
  - 3.4 ผังกระบวนการธุรกิจที่มีคุณภาพ (QBP+KQI+kQI)
- 4) ผังปฏิบัติ
  - 4.1 บริษัท ผลไม้ไทยขายตรงส่งออก จำกัด
  - 4.2 บริษัท สมุนไพรไทย จำกัด
- 5) แนวทางการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการธุรกิจ
  - 5.1 QC Story, Kaizen, 5-S
  - 5.2 Cross Functional Management
  - 5.3 Benchmarking
  - 5.4 Reengineering
- 6) การบริหารกระบวนการคร่อมสายงาน กับ การออกแบบระบบงาน
  - 6.1 การออกแบบระบบงาน ภายใต้ระบบบริหารแบบคร่อมสายงาน
  - 6.2 การวิเคราะห์งานและการหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร