



รหัสวิชา : LE-02A

หมวดวิชา : Leadership

ปรับปรุงเนื้อหาล่าสุด 24 กันยายน 2550

# Road Map for Management Excellence

## การตรวจวินิจฉัยและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของระบบบริหารสู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนากระบวนการธุรกิจขององค์กรหนึ่งๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

อย่างก้าวกระโดด อย่างต่อเนื่อง และอย่างไม่รู้จบ

จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

ผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของคณะผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักคือ

- 1) ศึกษาค้นหาและเลือกแม่แบบของระบบบริหารธุรกิจที่เป็นเลิศ
- 2) ตรวจวินิจฉัยหาโอกาสในการปรับปรุงวิธีปฏิบัติในปัจจุบันโดยเทียบกับเกณฑ์การบริหารที่เป็นเลิศ
- 3) จัดทำแผนพัฒนาระบบบริหารเพื่อลดช่องว่างดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับองค์กรนั้น
- และ 4) นำแผนไปปฏิบัติ

กระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าว เป็นการก้าวกระโดดจาก "ความไม่รู้" ไปสู่ "การรู้อย่างชัด"

ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องยากสำหรับผู้เริ่มต้นนำกระบวนการนี้มาใช้ ควรได้รับการชี้แนะจากผู้จริง

มีประสบการณ์จริง จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ซึ่งท่านจะได้คำตอบจากการสัมมนาในครั้งนี้

### วิชานี้ออกแบบโดยเฉพาะสำหรับ

- 1) เจ้าของกิจการ
- 2) ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร (CEO, MD, GM)

### วัตถุประสงค์

- ผู้ร่วมสัมมนา
- 1) เขาใจ สารสำคัญของระบบบริหารที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
  - 2) ฝึกปฏิบัติ การตรวจวินิจฉัยเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงวิธีปฏิบัติปัจจุบันในการบริหารธุรกิจของตน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การบริหารที่เป็นเลิศ
  - 3) ฝึกปฏิบัติ การจัดทำแผนที่เส้นทางพัฒนาคุณภาพของระบบบริหารสู่ความเป็นเลิศอย่างมีประสิทธิภาพ

### จำนวนวันสัมมนา

2 วัน

### วิทยากร

ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล  
 กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทีคิวเอ็ม เบสท์ จำกัด

### เอกสารประกอบ

- 1) สำเนาแผ่นใส (OHP Hand-Out)
- 2) ตำรา TQM LIVING HANDBOOK ภาคสาม : คู่มือตรวจวินิจฉัยคุณภาพของระบบบริหาร ราคา 500 บาท
- 3) เกณฑ์ตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ราคาประมาณ 200 บาท

### หัวข้อสัมมนา

- 1) แม่แบบระบบบริหารที่เป็นเลิศของสำนักต่างๆ
  - 1.1 เกณฑ์ตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Awards)
  - 1.2 The Deming Prize
  - 1.3 Kano's TQM Model
  - 1.4 Kume & JSA Model
- 2) กระบวนการพัฒนาคุณภาพของระบบบริหาร
  - 2.1 TQM Foundation
  - 2.2 TQM Best-Practices Challenge
  - 2.3 เกณฑ์ตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
  - 2.4 การวิเคราะห์หาโอกาสในการปรับปรุงและการกำหนดระดับคะแนน
  - 2.5 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของระบบบริหาร
- 3) ฝึกปฏิบัติ : ตรวจวินิจฉัยคุณภาพของระบบบริหาร
  - 3.1 Leadership
  - 3.2 Strategic Planning & Hoshin Kanri
  - 3.3 Customer & Market Focus
  - 3.4 Information Analysis & Knowledge Management
  - 3.5 Human Resources Focus
  - 3.6 Process Management
  - 3.7 Business Results
- 4) ฝึกปฏิบัติ : จัดทำแผนการประยุกต์ทีคิวเอ็ม
- 5) นำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากร