



Proceeding of  
The 12<sup>nd</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

---

12-14 ตุลาคม 2554

ศูนย์การประชุมสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ

จัดโดย

มูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย

ร่วมจัดโดย

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย

สมาคมมาตรฐานและคุณภาพแห่งประเทศไทย

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ฮีซีเอ็นเพ้นท์ จำกัด (มหาชน)

สนับสนุนโดย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

บริษัท ทีคิวเอ็ม เมสท์ จำกัด

**THAILAND QUALITY CONFERENCE**  
&  
The **12<sup>th</sup>** Symposium on  
**TQM-Best Practices**  
**in Thailand**  
**12-14 October 2011, Bangkok THAILAND**

Proceeding of  
The 12<sup>nd</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

---

12-14 ตุลาคม 2554

ศูนย์การประชุมสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ

เจ้าของ

มูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย

73/1 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

e-mail [ftqm@ftqm.or.th](mailto:ftqm@ftqm.or.th)

website [www.ftqm.or.th](http://www.ftqm.or.th)

พิมพ์ครั้งที่ 1 ตุลาคม 2554

จำนวนพิมพ์ 500 เล่ม

## สารบัญ

---

### คำนำ

### กำหนดการประชุม

### บทความที่น่าสนใจ

1. การออกแบบใหม่กระบวนการจัดซื้อวัตถุดิบหลักตามหลักการของ TQM  
บริษัท โชติวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด 1
2. โครงการพัฒนาทักษะ TQM : Operation Excellence (OE)  
บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) 25
3. การพัฒนาสูตรการคำนวณค่าความแข็งแรงกล่องกระดาษลูกฟูก (BCT)  
บริษัท เอสซีจี เปเปอร์ จำกัด (มหาชน) 41
4. การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง กรณีศึกษาการลดเวลาการติดตั้งเครื่องจักร (Set up Time)  
(เมื่อเปลี่ยนสายการผลิต และลดความสูญเสียวัตถุดิบช่วงเริ่มการผลิต)  
บริษัท พีอีพี (ไทยแลนด์) จำกัด 55
5. สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
บริษัท ชัยบูรณ์ บราเดอร์ส จำกัด 79
6. การวางแผนการเข้าพบเพื่อการเสนอขายอย่างเป็นระบบ  
บริษัท ชัยบูรณ์ บราเดอร์ส จำกัด 103

7.	การป้องกันการเกิดปัญหาคราบดำ (Sulfur Staining) บนประตูห้องน้ำพีวีซี บริษัท นวพลาสติกอุตสาหกรรม จำกัด	121
8.	ปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งจากระบบบำบัดน้ำเสียโดยการประยุกต์ใช้หลักการทางสถิติ บริษัท สยามมิตซูย พีทีเอ จำกัด	143
9.	การประยุกต์ใช้หลักทางสถิติ เพื่อเพิ่ม Impact Strentgh ของผลิตภัณฑ์ Smart Board (SB) บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด	163
10.	การลดของ Self Power Consumption ของ Waste Heat Generator Plant โรงงานเขาวง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด	177
11.	นวัตกรรมสร้างความสุขและความสำเร็จ บริษัท แพนเอเชียอุตสาหกรรม จำกัด	193
12.	การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนที่ตรงตามความต้องการของสถาน ประกอบการ โรงเรียนปัญญาวิวัฒน์ เทคโนโลยี	215
13.	การพัฒนากลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการทำงาน อย่างมีอาชีพ ด้วยระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย Thai Foundation Quality System (TFQS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย	237
14.	การสร้างโอกาสทางการศึกษาและการประกอบอาชีพสู่ชุมชนแบบองค์รวมด้านธุรกิจค้าปลีก โรงเรียนปัญญาวิวัฒน์ เทคโนโลยี	255

#### ภาคผนวก

รายชื่อที่ปรึกษาและคณะกรรมการมูลนิธิฯ

รายชื่อที่ปรึกษาและคณะกรรมการจัดงาน

## คำนำ

จากการจัดการประชุมวิชาการ Symposium on TQM-Best Practices in Thailand ตั้งแต่ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2543 จวบจนปัจจุบันเป็นครั้งที่ 12 แล้วนั้นได้ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน และเผยแพร่แนวคิด เทคนิค วิธีการ ประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรคตลอดจนแนวทางการแก้ไข เพื่อให้ได้ปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ในการบริหารจัดการองค์กร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ใน วงกว้างแก่นักวิชาการ นักปฏิบัติ และผู้ใช้ประโยชน์จากทีคิวเอ็ม นับได้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมมาโดยตลอด

ในการจัดประชุมดังกล่าวดำเนินการโดยมูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย ซึ่งก่อตั้ง มาเป็นเวลา 5 ปี ตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2546 โดยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดการประชุมฯ ตั้งแต่ครั้งที่ 5 จนถึงปัจจุบัน คือครั้งที่ 12 ในครั้งนี้ การดำเนินการประชุมครั้งที่ 1-4 เป็นการดำเนินการ จัดการโดย กองทุนส่งเสริมทีคิวเอ็มแห่งประเทศไทย ทั้งนี้กรรมการส่วนใหญ่ของมูลนิธิมาจากคณะ กรรมการกองทุน และมีประสบการณ์ทำงานและจัดงานร่วมกันมาตลอด 12 ปี

ในโอกาสนี้ ขอขอบคุณหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีผู้สนับสนุนหลัก ได้แก่ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย สมาคมมาตรฐานและคุณภาพแห่งประเทศไทย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท อีซีเอ็นพี จำกัด (มหาชน) และร่วมให้การสนับสนุนจากหลายๆ หน่วยงาน ได้แก่

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

บริษัท ไพรม์เอเชีย จำกัด

สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ชัยบุญธรรม บราเดอร์ส จำกัด

บริษัท สยามคาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด

บริษัท ทีคิวเอ็ม เบสท์ จำกัด

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สถาบันยานยนต์

บริษัท เทคโนโลยีมีเดีย จำกัด

บริษัท ไตรีคท์ ออกาไนซิง ซัพพลาย จำกัด

บริษัท อีซีเอ็น พันท์ จำกัด (มหาชน)

สมาคมมาตรฐานและคุณภาพแห่งประเทศไทย

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

TAL Apparel Limited

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

บริษัท เซอร์เคิลเซรามิกส์ จำกัด

โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี

หน่วยงานดังกล่าวได้ให้ความอนุเคราะห์โดยอนุญาตให้บุคลากร มาเป็นกรรมการ จัดการประชุมตามรายชื่อในตอนท้ายของหนังสือเล่มนี้ โดยกรรมการจัดการประชุมทุกท่านได้ให้ความสำคัญ เสียสละ และร่วมแรงร่วมใจในการจัดการประชุมให้ประสบผลสำเร็จ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ในนามของคณะกรรมการจัดการประชุม ขอขอบคุณวิทยากรที่ให้เกียรติมาร่วม บรรยาย และผู้นำเสนอบทความทุกท่าน ตลอดจนบริษัท องค์กรต่างๆ ที่ได้ส่งบทความอันมีค่า ของท่านตีพิมพ์ในหนังสือฉบับนี้

สุดท้ายนี้ การประชุม THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 12<sup>nd</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากไม่ได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดการประชุมในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทุกท่าน กล่าวคือ ทุกท่านได้รับความรู้ ความเข้าใจทั้งทางทฤษฎี และปฏิบัติของทีคิวเอ็ม และสามารถประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดการปรับปรุงในด้านการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศต่อไป

นายพัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์

ประธานคณะกรรมการจัดการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 12<sup>nd</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

# กำหนดการประชุม\* The 12<sup>nd</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

12-14 ตุลาคม 2554 ศูนย์การประชุมสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ

วัน	เวลา	ห้อง Convention Hall		
13-ต.ค.-54	08.00-09.00	ลงทะเบียน รับเอกสาร		
	09.00-09.15	กล่าวรายงานวัตถุประสงค์การจัดงาน โดยคุณพัฒนชัย กลุสิริสวัสดิ์ ประธานคณะกรรมการจัดงาน		
	09.15-10.00	บรรยายพิเศษ เรื่อง การจัดการคุณภาพ หรือ คุณภาพของการจัดการ? โดย อ.ชูชาติ วีระเศรณี ที่ปรึกษา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)		
	10.00-10.30	พักรับประทานอาหารว่าง		
		ห้อง Convention Hall	ห้อง Meeting Room 1	ห้อง Meeting Room 3
	10.30-11.15	การออกแบบใหม่กระบวนการจัดซื้อวัตถุดิบหลักตามหลักการของ TQM บริษัท โชติวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด	e-Starting Business กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	กลุ่ม FLAIR เรื่อง กระดาษตัดหัวเครื่องบิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
	11.15-12.00	โครงการพัฒนาทักษะ TQM : Operational Excellence (OE) บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	การดูแลผู้รับโอกาส : โครงการอิมห้อง อุ๋นใจ ไกล่โรงเรียน เทศบาลนครขอนแก่น	กลุ่ม เค-ซี-โก-มู เรื่อง ลดเวลาการทำงานของเครื่องอัดตะกอนดิน บริษัท ระยองโอเลฟินส์ จำกัด
	12.00-13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน		
	13.00-13.45	การพัฒนาสูตรการคำนวณค่าความแข็งแรงกล่องกระดาษลูกฟูก (BCT) บริษัท กลุ่มสยามบรรจุภัณฑ์ จำกัด	การพัฒนาการดูแลผู้ป่วยผ่านเครือข่ายความร่วมมือโรงพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	กลุ่ม Gadget Team เรื่อง ลดการสูญเสียทองแดงที่ Process Acid Clean บริษัท แม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
	13.45-14.30	การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง กรณีศึกษาการลดเวลาการติดตั้งเครื่องจักร (Set up Time) (เมื่อเปลี่ยนสายการผลิต และลดความสูญเสียวัตถุดิบช่วงเริ่มการผลิต) บริษัท พีบีไอพี ไทยแลนด์ จำกัด	การบริหารจัดการชลประทานแบบมีส่วนร่วม โดยคณะกรรมการภาคประชาชน และองค์กรผู้ใช้น้ำ ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี กรมชลประทาน	กลุ่ม ไส้ใส เรื่อง มองเห็นเรือใบ บริษัท นวพลาสติกอุตสาหกรรม (สระบุรี) จำกัด
	14.30-15.00	พักรับประทานอาหารว่าง		
	15.00-15.45	สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บริษัท ชัยบุรณ์ บราเดอร์ส จำกัด	กลุ่ม "Safety Point" เรื่อง "การเพิ่มประสิทธิภาพการเผ่าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาลด้วยสื่อวีดีทัศน์" โรงพยาบาลกลาง	กลุ่ม A2-Art เรื่อง ซุปเปอร์คลีนเนอร์ บริษัท ผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด
	15.45-16.30	การวางแผนการเข้าพบเพื่อการเสนอขายอย่างเป็นระบบ บริษัท ชัยบุรณ์ บราเดอร์ส จำกัด		กลุ่ม สั้นเร็ว โดยไร่พลังงาน เรื่อง สั้นเร็ว โดยไร่พลังงาน บริษัท บางกอกแคน แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

วัน	เวลา	ห้อง Convention Hall		
14-ต.ค.-54	08.00-09.00	ลงทะเบียน รับเอกสาร		
	09.00-09.15	กล่าวรายงานวัตถุประสงค์การจัดงาน โดยคุณพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์ ประธานคณะกรรมการจัดงาน		
	09.15-10.00	ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “หลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว” โดยท่านองคมนตรี นายแพทย์เกษม วัฒนชัย มอบเกียรติบัตรแก่คณะผู้จัดงาน		
	10.00-10.30	พักรับประทานอาหารว่าง		
		ห้อง Convention Hall	ห้อง Meeting Room 1	ห้อง Meeting Room 3
	10.30-11.15	การป้องกันการเกิดปัญหาคราบดำ (Sulfur Staining) บนประตูห้องน้ำพีวีซี บริษัท นวพลาสติกอุตสาหกรรม จำกัด	สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน สำนักงานสรรพากรภาค 7	นวัตกรรมสร้างความสุขและความสำเร็จ บริษัท แพนเอเชียอุตสาหกรรม จำกัด
	11.15-12.00	ปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งจากระบบบำบัดน้ำเสียโดยการประยุกต์ใช้หลักการทางสถิติ บริษัท สยามมิตซูย พีทีเอ จำกัด	การจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ ของธนาคารโลก (Doing Business) สำนักงาน ก.พ.ร.	การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี
	12.00-13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน		
	13.00-13.45	การประยุกต์ใช้หลักทางสถิติ เพื่อเพิ่ม Impact Strenthg ของผลิตภัณฑ์ Smart Board (SB) บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด	กลุ่ม “Season Change” เรื่อง “ลดปริมาณการใช้ Caustic ของ 41T001 ที่ 41P010 ขณะทำการ Run Sour Crude” บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)	การพัฒนากลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการทำงาน อย่างมีอาชีพ 237 ด้วยระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย Thai Foundation Quality System (TFQS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
	13.45-14.30	การลด Self-Power Consumption ของ Waste Heat Generator Plant โรงงานเขาวง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด	กลุ่ม “New Generation” เรื่อง “ลดเปอร์เซ็นต์ Reject Sticker Ezygo จากเครื่องติดสติ๊กเกอร์ บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด	สร้างโอกาสทางการศึกษาและการประกอบอาชีพแบบ องค์กรร่วมด้านธุรกิจค้าปลีกสู่ชุมชน โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี
	14.30-15.00	พักรับประทานอาหารว่าง		
		ห้อง Convention Hall		
	15.00-16.30	Panel Discussion : TQM สร้างองค์กรให้ยั่งยืนได้อย่างไร โดย คุณสมชาย นิราพาพงษ์พร กรรมการผู้จัดการ บริษัท สยามคาสไอออนเวิร์คส์ จำกัด คุณชลธร ดารงศักดิ์ ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมคุณภาพงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) คุณจรรยาพนธ์ รุจิราโสภณ ผู้จัดการทั่วไป งานวางแผนกลยุทธ์ บริษัท ส.ขอนแก่นฟู๊ดส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินรายการโดย คุณพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ชัยบูรณ์บราเดอร์ จำกัด		
	16.30	ปิดการประชุม		



**THAILAND QUALITY CONFERENCE**  
**& The 12<sup>th</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand**  
**12-14 October 2011, Bangkok THAILAND**

การจัดการประชุม Symposium on TQM-Best Practices in Thailand จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนมุมมองและประสบการณ์ของ ผู้ประยุกต์ใช้ TQM ในประเทศไทยแล้วเกิดผลสำเร็จ เพื่อแสวงหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด นำมาขยายผลให้เป็น ที่รับรู้และเรียนรู้กันอย่างกว้างขวาง โดยจัดขึ้นครั้งแรก ในเดือนมีนาคม 2543 และจัดต่อเนื่อง มาทุกปีเป็นเวลา 11 ปี

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในองค์กรที่ได้นำระบบบริหารที่คิวเอ็ม มาประยุกต์ ใช้ในประเทศไทย ได้นำเสนอ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเกี่ยวกับ แนวคิด เทคนิค วิธีการ ประสิทธิภาพ อุปสรรค ปัญหา ตลอดจนแนวทาง วิธีการ แก้ไขในการ นำที่คิวเอ็มมาประยุกต์ใช้เพื่อแสวงหา "แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (The Best Practices)" ในแต่ละสาขาของการบริหาร
2. เพื่อสร้างความเป็นปึกแผ่นและความมีประสิทธิผลในการส่งเสริมที่คิวเอ็มให้แพร่หลายอย่างรวดเร็วในประเทศไทย และก่อให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานของรัฐ สมาคม สถาบัน และบริษัทที่ปรึกษา ฯลฯ ที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมที่คิวเอ็มอยู่ในประเทศไทย
3. เพื่อก่อให้เกิดการสะสม และถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้ที่ประสบความสำเร็จในการนำที่คิวเอ็มมาประยุกต์ ใช้ให้เป็นที่รับรู้และ เรียนรู้กันอย่างกว้างขวางทั้งในแวดวงธุรกิจ และ วิชาการ ด้านอุตสาหกรรม การผลิต การบริการ การศึกษา และการบริหารของภาคเอกชน และภาครัฐบาล

**สาขาในการนำเสนอความ**

**1. การนำองค์กร**

การกำหนดทิศทางและผลการดำเนินการขององค์กรที่คาดหวังไว้ การสร้างค่านิยมคุณภาพ ในองค์กร การสร้าง องค์กรให้เป็นองค์กรที่มีความยั่งยืน การพัฒนาผู้นำที่มีคุณภาพ การสร้าง องค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีจริยธรรม ความ รับผิดชอบต่อชุมชนและสาธารณะ ฯลฯ

**2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย**

กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดแผนกลยุทธ์ การจัดทำทิศทางและเป้าหมายหลักประจำปี วิธีการถ่ายทอด เพื่อนำไปปฏิบัติ ที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร การทบทวนและตรวจวินิจฉัยโดยผู้บริหารระดับสูง

**3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด**

ความรู้เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและตลาด เทคนิคและวิธีการหา ความต้องการและการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขัน การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การ รักษาลูกค้า ฯลฯ

#### 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การจัดการสารสนเทศ การจัดการความรู้ การใช้เทคนิคทางสถิติ การใช้เครื่องมือคุณภาพ การวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยี

#### 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล

การออกแบบระบบงานที่มีคุณภาพสูง เทคนิคและระบบการจูงใจพนักงาน การส่งเสริมกิจกรรม การมีส่วนร่วม ปรับปรุงคุณภาพ (5ส QCC KYT ฯลฯ) ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การยกระดับ คุณภาพชีวิตของพนักงาน การประเมิน ผลการปฏิบัติงาน การประเมินความพึงพอใจ

#### 6. การจัดการกระบวนการ

กระบวนการสร้างคุณค่า กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน การจัดการสมรรถนะ ของผู้ส่งมอบ การจัดการระบบมาตรฐาน เทคนิคการจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน การจัดการ การปฏิบัติงานประจำวัน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เทคนิค การแก้ปัญหาและป้องกันมิให้เกิดซ้ำ Reengineering, Benchmarking, SPC, SQC, QFD, FMEA, DOE ฯลฯ

#### 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆ เข้ากับการบริหารจัดการ

บทเรียนจากการประยุกต์มาตรฐานระบบ ISO 9000, ISO 14000, มอก. 18000, SA 8000 ฯลฯ ตัวอย่างเช่น การประยุกต์รวมหลายระบบเข้าเป็นหนึ่งเดียว การใช้เป็นเครื่องมือในการ ปรับปรุงการบริหารจัดการ

### รูปแบบการประชุม

#### ส่วนที่ 1 การประชุมทางวิชาการ 2 Session ประกอบด้วย

1. Pre-Conference Session จำนวน 1 วัน
2. Conference Session จำนวน 2 วัน โดยเป็นการนำเสนอบทความ 7 สาขา  
การนำเสนอบทความ : นำเสนอ 30 นาที  
สรุปข้อคิดเห็นโดยผู้เชี่ยวชาญ 10 นาที  
ตอบคำถาม 5 นาที

#### ส่วนที่ 2 การจัดนิทรรศการโดยองค์กรต่าง ๆ

### แนวทางการ Comment

1. กล่าวชมในจุดที่เป็นแบบอย่างที่ดีเท่านั้น
2. รักษาเวลาภายใน 10 นาที
3. หากมีคำถามจากผู้ฟัง ห้ามตอบแทน ให้ผู้นำเสนอเป็นผู้ตอบ อาจจะช่วยเสริมได้บ้าง
4. ห้ามถามผู้นำเสนอ

## วิธีการสาวแบบให้องตามอุดมการณ์และหลักการของ TQM ดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
4. การเห็นคุณค่าของพนักงานและคู่ค้า
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. มีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม
10. ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ
11. ให้ความสำคัญแก่กระบวนการทำงาน
12. กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา
13. บริหารด้วยข้อมูลจริงในสถานที่จริง
14. แก้ปัญหาที่สาเหตุเน้นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
15. ใช้กรรมวิธีทางสถิติ
16. จัดลำดับความสำคัญ
17. ดำเนินการแบบ PDCA
18. สร้างระบบมาตรฐานที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง