

หลักสูตร TQM วิธีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management)

□ หลักการและเหตุผล

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพหรือที่เรียกว่า มีจิตสำนึกคุณภาพ เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพจึงไม่ใช่สิ่งที่รอได้อีกต่อไป และเมื่อมีจิตสำนึกคุณภาพเกิดขึ้นแล้ว องค์กรยังจะสามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมถึงต้นทุนในการผลิตและการทำงานที่ลดลงอีกด้วย

TQM (Total Quality Management) ถือเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในทุกๆ หลักสูตรนี้จึงเป็นคำตอบที่ดีของการสร้าง “ความเข้าใจในการปรัชญาของ TQM” อย่างเป็นระบบและเห็นสิ่งที่ควรทำในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมนี้ไปพร้อมๆ กับฝ่ายบริหารกิจกรรม ซึ่งจะเป็ดั่งแนวคิดที่ว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นการรวบรวมเทคนิควิธีการที่ใช้ในการทำกิจกรรมเสริมที่ช่วยแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการรวมถึงหัวหน้างาน และ ฝึกรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยกันระดมสมองในการแก้ไขปัญหาคคุณภาพได้เป็นอย่างดีอีกด้วย ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงเป็นการแนะนำให้ผู้ปฏิบัติงาน และพนักงานในองค์กร ได้ทราบโดยสังเขปว่าการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัตินั้นควรจะต้องเข้าใจกิจกรรมอะไรบ้างที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปรัชญาและแนวคิดพื้นฐานของ TQM

□ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือกิจกรรมที่ถูกต้อง
2. เพื่อสร้างแนวคิดในการดำเนินกิจกรรม TQM อย่างเป็นระบบ
3. เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการป้องกัน การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาคุณภาพ อย่างเป็นมีรูปแบบ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาหน่วยงาน และบริษัทอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเชื่อมั่นและกล้าถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญในการทำงานเป็นกลุ่ม
6. เพื่อสร้างกลุ่มคุณภาพ ให้เกิดขึ้นจากบุคคลากรภายในหลังการฝึกอบรม
7. เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม การยอมรับในความเห็นที่แตกต่าง เกิดความสามัคคี
8. เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้เข้ารับการอบรม

หลักสูตร : TQM วิธีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management)

□ เนื้อหาหลักสูตร

1. ระบบการผลิต การแข่งขัน ขององค์กรในปัจจุบัน
2. คุณภาพในการทำงาน สำคัญอย่างไร?
3. Quality Mindset ในการทำ TQM
 - Fixed mindset vs Growth mindset
 - **Work Shop** ” จิตสำนึกคุณภาพ ”
4. ระบบ TQM ตามแนวทาง Kano Model
 - แนวคิด ระบบ และเครื่องมือ
5. การบริหารงานด้วยระบบ TQM
 - การบริหารนโยบาย การบริหารข้ามสายงาน และการบริหารงานประจำวัน
 - **Work Shop** “การกำหนดหัวข้อควบคุม และจุดตรวจสอบ ในงานบริหารประจำวัน (Daily Management)
6. การปรับปรุงงานด้วยระบบ TQM
 - การปรับปรุงงานด้วย Project Team (Cross Functional Team)
 - **Work Shop** ”การปรับปรุงงานด้วยขั้นตอน QC Story แบบ Problem Solving/ แบบ Theme Achievement”
7. เทคนิคการทำ DSP (Draw, See, Think)
 - Draw การวาดภาพในอุดมคติ
 - See รับรู้สภาพความเป็นจริง
 - Think พิจารณาว่าสิ่งใดที่ควรทำ
 - Plan การนำไปวางแผนปฏิบัติ และต่อยอดด้วย DCA
8. ปัจจัยและตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบTQM
 - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถามตอบ

□ **กลุ่มเป้าหมาย :** คณะทำงาน TQM หัวหน้างาน พนักงาน และผู้สนใจทั่วไป

□ **ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)**

□ รูปแบบการฝึกอบรม

◎ การบรรยาย	40%
◎ เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม	50%
◎ กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์	10%

*****ค่าอบรมสัมมนาสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีตอนสิ้นปีได้ 200% ตามประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 437 *****