

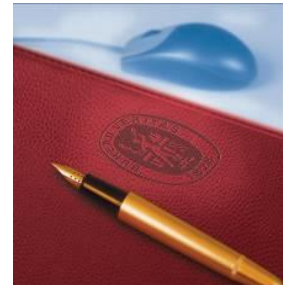
## Total Quality Management (TQM)

### วิธีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

**DATE & TIME:** To be advised (9:00AM- 4:30PM)

**LANGUAGE:** Thai

Maximum participants: 30 Persons



### Total Quality Management

TQM หมายถึง "Total Quality Management" ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่เน้นคุณภาพรวมทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการทางธุรกิจทั้งหมด เป้าหมายหลักของ TQM คือการพัฒนาและรักษาคุณภาพในทุกระดับขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ลดข้อบกพร่อง และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการต่าง ๆ

การบริหารจัดการคุณภาพโดย TQM มีหลักการและเครื่องมือหลากหลายเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจและมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ

### วัตถุประสงค์การอบรม

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการและแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
- เพื่อเรียนรู้บทบาทของ TQM ในการพัฒนาองค์กรและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีม
- เพื่อเรียนรู้เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการบริหารและควบคุมคุณภาพ
- เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพ
- เพื่อพัฒนาทักษะในการวัด ประเมินผล และติดตามคุณภาพของงานและกระบวนการ
- เพื่อส่งเสริมแนวคิดการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพภายในองค์กร
- เพื่อให้สามารถนำแนวทาง TQM ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### กลุ่มผู้เข้าอบรม

- ผู้บริหารและผู้จัดการทุกระดับ หัวหน้างานและผู้ควบคุมงาน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายคุณภาพ / QA / QC บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพในองค์กร
- ผู้ที่สนใจด้านการบริหารคุณภาพและการพัฒนาองค์กรด้วยแนวคิด TQM

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

- **ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพและ TQM** อธิบายความหมายของคุณภาพในทางทฤษฎีและการปฏิบัติ และเน้นถึงความสำคัญของ TQM ในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและการเติบโตทางธุรกิจ
- **หลักการของ TQM อธิบายหลักการต่าง ๆ ของ TQM** เช่น การตั้งเป้าหมายคุณภาพ การรับผิดชอบร่วมกัน การตรวจสอบกระบวนการ และการปรับปรุงต่อเนื่อง
- **วัตถุประสงค์ของ TQM อธิบายวัตถุประสงค์ของ TQM** ที่เน้นไปที่การปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดข้อบกพร่อง ลดความสูญเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพ

- **ขั้นตอนของ TQM** อธิบายขั้นตอนและกระบวนการของ TQM ที่ใช้ในการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล
- **เครื่องมือและเทคนิค TQM** นำเสนอเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดการคุณภาพ เช่น แผนภาพ กระบวนการ การวิเคราะห์หลักประกันคุณภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูล
- **การวัดและการประเมินคุณภาพ** อธิบายเกี่ยวกับวิธีการวัดและประเมินคุณภาพ รวมถึงวิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ผล
- **การสร้างและส่งมอบค่า** นำเสนอหลักการเกี่ยวกับการสร้างค่าและส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- **การบริหารจัดการแผน** อธิบายเกี่ยวกับการวางแผนที่เน้นการตั้งเป้าหมาย การประเมินความเสี่ยง และการปรับแผนในกระบวนการ TQM
- **การสนับสนุนองค์กร** อธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหารและการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการดำเนินงาน TQM

## TQM วิธีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management)

### Training Agenda

8.30-9.00	Registration
09:00-10:15	องค์ประกอบของธุรกิจ ดัน ทุน กำไรและรายได้ <ul style="list-style-type: none"><li>• การลดต้นทุนการผลิต จากการทำงานประจำวัน</li><li>• การมองปัญหาของแต่ละบุคคล</li><li>• ความเป็นมาและความหมายของระบบคุณภาพ TQM</li></ul>
10:30-10:45	Coffee Break
10:45-12:00	กิจกรรมคุณภาพที่ช่วยส่งเสริมการทำ TQM <ul style="list-style-type: none"><li>• หลักการและวิธีการประเมิน CFP ตามแนวทางของประเทศไทย</li><li>• เรียนรู้การใช้เครื่องมือ QC 7 Tools ในการวิเคราะห์รากเหง้าปัญหา</li><li>• แนวคิดของการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง</li><li>• ขั้นตอนการจัดทำกลุ่มคุณภาพ QCC (Small group activity)</li></ul>
12:00-13:00	Lunch Break
13:00-14:30	<b>Workshop1:</b> การฝึกคาดการณ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้ก่อนการแก้ไข <b>Workshop2:</b> การฝึกเขียนลำดับขั้นการทำงานและการวิเคราะห์จากงานตัวอย่าง เพื่อปรับปรุงการทำงาน <b>Workshop3:</b> การรวมตัวเพื่อสร้างกลุ่มคุณภาพ (ตั้งชื่อกลุ่ม / คัดเลือกหัวหน้า , เลขาแนะนำสมาชิก / คัดเลือกหัวข้อปัญหา / การวางแผน / การตั้งเป้าหมาย)
14:30-14:45	Coffee Break
14:45-16:00	<b>Workshop4</b> ระดมสมอง Brainstorming (ให้ผู้เข้าอบรมผลิตสินค้าตัวอย่าง เพื่อช่วยกันวิเคราะห์ปัญหา) <ul style="list-style-type: none"><li>○ PDCA ที่อยู่ในขั้นตอนการทำกิจกรรมกลุ่ม QCC</li><li>○ ธรรมชาติของกระบวนการผลิตและหลักการในการแก้ไขปัญหาคุณภาพ</li><li>○ ตัวอย่างกิจกรรม QCC</li></ul> <b>Workshop5:</b> การนำเสนอผลงาน QCC ของผู้เข้าอบรม
16:00-16:30	Question & Answer