



## การบริหารจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management – TQM)

TQM เป็นรูปแบบการบริหาร (Management Model) รูปแบบหนึ่งโดยมีปรัชญาว่า “หากองค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ให้ลูกค้าที่พึงพอใจได้แล้ว ลูกค้าก็จะกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการ” แต่แนวคิดนี้จะเป็นจริงได้ ต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกระดับในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน ดร.โนริอากิ คาโน ได้สร้างโมเดลจากการบริหารออกมาเป็นรูปบ้าน เพื่อสรุปแนวคิดการบริหาร โดยอาศัยช่องทางการบริหารนโยบายผ่านผู้บริหารระดับสูงสู่พนักงานหน้างาน ทั้งนี้พนักงานทุกระดับต้องมีแนวคิดต่างๆ เช่น การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ การยึดว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของเรา การใช้วงจรการบริหาร P-D-C-A คุณภาพสร้างได้ที่กระบวนการ การใช้ข้อมูลข้อเท็จจริง การจิตสำนึกความสำคัญ การบริหารกระบวนการ การกำหนดมาตรฐาน และการป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ อีกทั้งใช้เครื่องมือช่วยต่างๆ เช่น QC 7 Tools , New QC 7 Tools, วิธีทางสถิติ ตลอดจนเครื่องมือต่างๆที่จะหยิบมาใช้เมื่อมีความจำเป็นและเหมาะสม

### หัวข้อเรียนรู้ :

- + ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการนำ TQM มาใช้ในองค์กร
- + แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
- + องค์ประกอบของคุณภาพ
- + Attractive Quality VS Must-be Quality
- + House of Quality (*CONCEPTS - Technique - PROMOTIONAL VEHICLES*)
- + การบริหารนโยบาย (Policy Management)
- + การบริหารงานประจำวัน(Daily Management)
- + การบริหารงานตามภาระหน้าที่(Cross-Functional Management)
- + กิจกรรมพื้นฐาน (Bottom Up Activities)
- + Problem Solving หัวใจสำคัญของ TQM
- + แนวทางประยุกต์ใช้ TQM ในองค์กร
- + 10 ขั้นตอนในการ Implement TQM
- + บทบาทของแต่ละคนในการส่งเสริมTQM

### รูปแบบการเรียนรู้ :

- + บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture)
- + ฝึกปฏิบัติตามโจทย์ พร้อมคำแนะนำจากวิทยากร
- + เรียนรู้จากกรณีศึกษา พร้อมคำแนะนำในการนำไปปรับใช้
- + อภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับวิทยากร

**ระยะเวลา : 1 วัน ตามที่องค์กรกำหนด**

### กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือหัวหน้างานจากทุกสายงาน
- + เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

**หมายเหตุ :** เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C\_orawong