

## “TQM (Total Quality Management) ระบบบริหารคุณภาพแบบครบวงจร”

### เนื้อหาหลักสูตร

TQM เป็นระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมโดยไม่มีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในองค์กรได้รับการยกเว้นว่าไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพของการทำงาน ดังนั้น การบริหารคุณภาพแบบองค์รวมจึงครอบคลุมคุณภาพหรือความต้องการในทุกแง่มุม (aspects) ของการทำงานในองค์กร รวมถึงความต้องการในด้านต่างๆของสิ่งที่เราต้องซื้อเข้ามา และความต้องการในด้านต่างๆของลูกค้าหรือผู้บริโภค และการที่องค์กรจะบอกว่ามีระบบการบริหารที่เป็นไปตามหลักการบริหารของ TQM ได้นั้น องค์กรจะต้องมีหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือเป็นที่รับรู้ในหมู่ของผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงานทุกคน ผู้ส่งมอบ ลูกค้า ผู้บริโภค สังคม และคู่แข่ง

TQM จึงเป็นรูปแบบการบริหาร (Management Model) รูปแบบหนึ่งในหลายๆรูปแบบงาน ทั้งนี้พนักงานทุกระดับต้องมีแนวคิดต่างๆเช่น การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ การยึดว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของเรา การใช้วงจรการบริหาร P-D-C-A คุณภาพสร้างได้ที่กระบวนการ การใช้ข้อมูลข้อเท็จจริง การจัดลำดับความสำคัญ การบริหารกระบวนการ การกำหนดมาตรฐาน และการป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ **รวมถึงการบริหารความเสี่ยง** ที่จะทำให้อุบัติภัยของท่านรอดพ้นจากผลกระทบต่างๆ ซึ่งจะเพิ่มความเข้มแข็งและการอยู่รอดได้ในอนาคต โดยทั้งใช้เครื่องมือช่วยต่างๆเช่น QC 7 Tools , วิถีทางสถิติ ตลอดจนเครื่องมือต่างๆที่จะหยิบมาใช้เมื่อมีความจำเป็นและเหมาะสม

### จุดประสงค์ :

1. เพื่อเป็นพื้นฐานและสร้างความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงต่างๆด้วย TQM เพื่อให้ สามารถนำหลักแนวคิดนี้ไปใช้ปฏิบัติในองค์กรได้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดริเริ่มการปรับปรุงงานในหน้าที่ความรับผิดชอบและจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

### ลักษณะการอบรม :

1. การบรรยายสื่อสาร 2 ทาง และมีตัวอย่างประกอบ โดยเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยน และแสดงความคิดเห็น
2. กิจกรรมกลุ่มเพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้
3. ประเมินผล หลังการอบรม

ระยะเวลาอบรม : 1 วัน (9.00-16.00 น.)

ผู้เข้าร่วมอบรม : หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ

### เนื้อหาหลักสูตร :

- คุณภาพคืออะไร เราจะจัดการคุณภาพอย่างไร
- TQM คืออะไร
- ทำไมต้องทำ TQM
  - แนวทางการนำ TQM มาใช้ในองค์กร
  - ตัวอย่างเครื่องมือแห่งคุณภาพQC
  - QC 7 Tool

- Kaizen
- กระบวนการต่อไปคือลูกค้า
- หลักการ 3 GEN (ของจริง, สถานที่จริง, ของเท็จจริง) Ect
  - การวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือต่างๆ
  - การสร้างระบบบริหารความเสี่ยง
  - การประยุกต์ใช้ในการทำงาน
  -

**หมายเหตุ :** เวลา และเนื้อหาการอบรม สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม