

# TQM สำหรับผู้บริหาร

## TQM for Executive and Manager

โดย อ.มงคล พ็ชรดำรงกุล

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการแข่งขันของภาคธุรกิจมีความเข้มข้นเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีกลยุทธ์การดำเนินงาน กระบวนการจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพทุกขั้นตอน ผ่านการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์และบริการ ตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็ว คล่องตัวต่อการปรับเปลี่ยน อยู่บนพื้นฐานของต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม และการบริหารสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายหลักที่จะทำให้คือการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และก้าวต่อไปได้อย่างยั่งยืน

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) ได้พิสูจน์แล้วว่าเป็นปรัชญาการดำเนินงานร่วมสมัยและเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดวิธีหนึ่ง ซึ่งมีกลไกสำคัญที่ปลูกฝังแนวคิดและวิธีการทำงาน ให้ขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายขององค์กรผ่านกับช่องทางการบริหารทางๆ ที่เหมาะสมสำหรับทุกระดับการปฏิบัติงาน จนอาจกล่าวได้ว่า องค์กรใดก็ตามที่มี TQM เป็นส่วนหนึ่งของวิถีการทำงาน พนักงานจะสามารถพัฒนาขีดความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องตามสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ

การเริ่มต้นขับเคลื่อนการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) ให้ประสบผลสำเร็จ ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่ง คือ ผู้บริหารที่ต้องมีความเข้าใจ และเห็นประโยชน์ของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีความเป็นผู้นำ มี Commitment ร่วมกัน เพื่อนำการบริหารแบบ TQM ขับเคลื่อนองค์กรอย่างต่อเนื่องไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการทำงานอย่างมีคุณภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และการประยุกต์ใช้เครื่องมือ เทคนิค และวิธีการต่างๆ ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนางาน ของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเชื่อมโยงของช่องทางการบริหารแบบต่างๆ ทั้ง Policy Management, Daily Management, Cross Functional Management และ Bottom up Activity
5. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการส่งเสริมการนำ TQM ไปใช้ในงานในการพัฒนาองค์กร
6. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้นำองค์ความรู้ แนวความคิดจากการฝึกอบรม ไปพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการทำงานอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ระยะเวลา	เนื้อหา / รายละเอียด
วันที่ 1	แนวคิด ความหมาย และความสำคัญของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
	ตัวแบบการบริหารคุณภาพด้วย TQM House
	การสร้างแนวคิดในการบริหารคุณภาพ
	การนำเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ มาใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
	ช่องทางการบริหาร และความเชื่อมโยงของการบริหารคุณภาพในแต่ละระดับ
	การบูรณาการปรัชญาการบริหารแบบ TQM กับเครื่องมือการดำเนินงานอื่นๆ
	แนวทางการส่งเสริมและพัฒนา TQM ในองค์กร
วันที่ 2	ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
	- ระบบการบริหารนโยบาย (Policy Management)
	- ระบบการบริหารงานประจำวัน (Daily Management)
	- ระบบการบริหารข้ามสายงาน (Cross Functional Management)
	- ระบบการบริหารกิจกรรมพื้นฐาน (Bottom up Activities) เช่น QCC, Kaizen, 5ส ฯลฯ
	การวินิจฉัยและประเมินสมรรถนะของระบบการบริหารคุณภาพ
บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม TQM	

ระยะเวลาอบรม : 2 วัน (09:00 – 16:00 น.)

เหมาะสำหรับ :

1. ผู้บริหารระดับสูงสุด / ผู้บริหารระดับสูง
2. ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / ผู้รับผิดชอบในการส่งเสริมการใช้ TQM