

การบริหารอย่างมีคุณภาพทั้งองค์กร (TQM : Total Quality Management)



โดย อ.มงคล พ็ชรดำรงกุล

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการแข่งขันของภาคธุรกิจมีความเข้มข้นเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีกลยุทธ์การดำเนินงาน กระบวนการจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพทุกขั้นตอน ผ่านการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์และบริการ ตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็ว คล่องตัวต่อการปรับเปลี่ยน อยู่บนพื้นฐานของต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม และการบริหารสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายหลักที่จะทำให้ถือการสร้าง ความประทับใจให้ลูกค้า และก้าวต่อไปได้อย่างยั่งยืน

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

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

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดและเทคนิคในการทำงานอย่างมีคุณภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการเชื่อมโยงการบริหารแบบต่างๆ ทั้ง Policy Management, Daily Management, Cross Functional Management และ Bottom up Activity
3. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการส่งเสริมการนำ TQM ไปใช้ในงานในการพัฒนาองค์กร
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้นำองค์ความรู้ แนวความคิดจากการฝึกอบรม ไปพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการทำงานอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

หัวข้อการอบรม / สัมมนา

1. แนวคิด ความหมาย และความสำคัญของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
2. ตัวแบบการบริหารคุณภาพด้วย TQM House

3. แนวคิดในการบริหารคุณภาพ
4. การนำเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ มาใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
5. ช่องทางการบริหารอย่างมีคุณภาพ และความเชื่อมโยงของการบริหารคุณภาพในแต่ละระดับ
 - ระบบการบริหารนโยบาย (Policy Management)
 - ระบบการบริหารงานประจำวัน (Daily Management)
 - ระบบการบริหารข้ามสายงาน (Cross Functional Management)
 - ระบบการบริหารกิจกรรมพื้นฐาน (Bottom up Activities) เช่น QCC, Kaizen, 5ส ฯลฯ
6. การบูรณาการปรัชญาการบริหารแบบ TQM กับเครื่องมือการดำเนินงานอื่นๆ
7. แนวทางการส่งเสริมและพัฒนา TQM ในองค์กร

ระยะเวลาอบรม : 1 วัน (09:00 – 16:00 น.)

แนวทางและวิธีการพัฒนาการเรียนรู้ :

- การบรรยายทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว
- การนำเสนอกรณีตัวอย่าง
- การอภิปรายแบบมีส่วนร่วมหรือ Workshop เพื่อการประยุกต์และพัฒนาให้เหมาะสมกับกิจการ

เหมาะสำหรับ :

- ผู้บริหารระดับสูงสุด / ผู้บริหารระดับสูง
- ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / ผู้รับผิดชอบในการส่งเสริมการใช้ TQM