



หลักสูตร การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM)

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันของโลกการค้าเสรี องค์กรจะอยู่รอดและเติบโตอย่างต่อเนื่องได้ ก็ต่อเมื่อองค์กรนั้นมีความสามารถในการทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ดังนั้นองค์กรต้องพิจารณาคุณลักษณะทั้งหมดของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งวิธีการต่างๆ ในการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า การได้ลูกค้าใหม่ และการขยายธุรกิจ การที่องค์กรจะมีผลการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวนี้ องค์กรต้องมีการดำเนินการระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความเป็นเลิศ

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) มีหลากหลายแนวคิดทั้งส่วนที่มาจากแนวทางของญี่ปุ่น และแนวทางของทางตะวันตก แต่ไม่ว่าจะเป็นแนวทางของใคร สิ่งที่มีแก่นและยึดถือปรัชญาในการบริหาร คือ การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการ โดยที่บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และความสำคัญของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
2. สามารถนำเทคนิค และเครื่องมือของ TQM ไปวางแผนดำเนินกิจกรรมได้
3. สามารถนำแนวคิดของ TQM ไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินการขององค์กร

หัวข้อฝึกอบรม

1. แนวคิดและหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) โดยใช้กรอบการดำเนินการของ ดร.คานโอ (Kano's House Model)
2. ขั้นตอนการดำเนินการวางระบบ TQM

วิธีการฝึกอบรม

การบรรยายโดยวิทยากรที่ปรึกษาสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติที่มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาแนะนำและอบรมในด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM)

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

คณะผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางขององค์กร หรือผู้เกี่ยวข้องในการบริหารคุณภาพขององค์กร

จำนวนผู้เข้าอบรม 30 คน

กำหนดการอบรม

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 12:00	■ ความหมายและวัตถุประสงค์ของระบบTQM ■ ระบบTQM ตามแนวทาง Kano Model ○ เสาหลักที่1 แนวคิดของระบบ TQM (Concept) การคิดเชิงระบบ การจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง การป้องกัน การเกิดขึ้นซ้ำ PDCA ○ เสาหลักที่ 2 ระบบบริหารของTQM (Vehicle) การบริหารนโยบาย การบริหารข้ามสายงาน และการบริหารงานประจำวัน
13:00 – 16:00	○ Workshop “ กำหนดหัวข้อปรับปรุงตามหลักการของTQM” ○ เสาหลักที่3 เครื่องมือและเทคนิค (Tool and Technique) ■ ขั้นตอนการดำเนินการระบบ TQM ■ ปัจจัยสู่ความสำเร็จของระบบTQM



หลักสูตร การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM)

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

พักทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม เวลา 10.30 – 10.45 น. และ 14.30 – 14.45 น.

หมายเหตุ : หัวข้อการฝึกอบรมสามารถปรับเปลี่ยนให้ตรงตามที่ถูกคำความต้องการ

อุปกรณ์ประกอบการอบรม

รายการ

1. เครื่อง LCD PROJECTOR 1 เครื่อง
2. กระดานไวท์บอร์ด หรือ FLIP CHART และปากกาเคมี

ราคาค่าบริการ

- วันจันทร์ – ศุกร์ ราคาวันละ 30,000 บาท
- วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ราคาวันละ 37,500 บาท

หมายเหตุ :

- ราคานี้ไม่รวมค่าเดินทาง ค่าที่พัก(ถ้ามี) และยังไม่รวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม VAT 7 %
- สถาบันได้รับยกเว้นการหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- สถาบันจัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรมตามจำนวนผู้เข้าร่วมที่ระบุในเอกสารเสนองาน

*** ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถลดหย่อนภาษีเงินได้

ตามประกาศ พ.ร.บ. ส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน ***