



## Course Outline

### หลักสูตร Total Quality Management

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ.บุญเลิศ คณาชนสาร

#### หลักการและเหตุผล :

หัวใจหลักที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในโลกธุรกิจได้ คือ การพัฒนากระบวนการทำงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- Time (เวลา)
- Quality (คุณภาพ)
- Cost (ต้นทุน)

การพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Process Improvement) แก่นสำคัญอยู่บนพื้นฐานการทำงานแบบ TQM อันเป็นจิตวิญญาณที่เป็นรากฐานสำคัญในวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการทำงาน (Operational Excellence) โดย TQM Concept ประกอบด้วย

- TQM Concept#1 : PDCA
- TQM Concept#2 : Customer Focused
- TQM Concept#3 : Fact Based
- TQM Concept#4 : Dispersion
- TQM Concept#5 : Process Oriented

ในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นนอกเหนือจากการทำงานแบบ TQM แล้ว ยังต้องอาศัยเครื่องมือในการบริหารประสิทธิผลการทำงานในภาพรวม Total Productivity Management รวมไปถึงการทำกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพงานด้วยแนวคิด Problem Solving

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในมิติของคุณภาพงานในด้าน Time, Quality และ Cost
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานแบบ TQM
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเครื่องมือในการบริหารประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม Total Productivity Management
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพงานด้วยแนวคิด Problem Solving

**คุณสมบัติผู้เข้าอบรม :** พนักงานกลุ่มเป้าหมาย จำนวนไม่เกิน 40 คนต่อรุ่น

## วิธีการฝึกอบรม :

1. Training and Group Coaching ที่เน้นการใช้คำถามจูงใจเพื่อให้ผู้เรียนมองเห็น ขอมรับ และอยากเปลี่ยนด้วยตนเอง
2. Activity Based Learning ในการนำเกม และกิจกรรม เข้ามาเชื่อมโยงกับเนื้อหาการเรียนรู้ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น
3. Problem Based Learning ในช่วงการทำ Workshop เพื่อให้ผู้เรียนเชื่อมโยงสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติจริง

## เนื้อหาการฝึกอบรม :

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มิติของคุณภาพงานในด้าน Time, Quality และ Cost</li> <li>- แนวคิดการบริหารงาน Total Quality Management (TQM)</li> </ul>	T&GC ABL PBL
10:30 - 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
10:45 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TQM Concept#1 : PDCA</li> <li>- TQM Concept#2 : Customer Focused</li> <li>- TQM Concept#3 : Fact Based</li> <li>- TQM Concept#4 : Dispersion</li> <li>- TQM Concept#5 : Process Oriented</li> </ul>	T&GC ABL PBL
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องมือในการบริหารประสิทธิผลการทำงานในภาพรวม Total Productivity Management</li> </ul>	T&GC ABL PBL
14:30 - 14:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
14:45 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมปรับปรุงคุณภาพงานด้วยแนวคิด Problem Solving</li> </ul>	T&GC ABL PBL