



## Course outline

### TQM วิธีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

#### (Total Quality Management)

(หลักสูตร 6 ชั่วโมง)

โดย

อาจารย์ไมตรี บุญจันทร์

MBA. (Industrial Management)

### หลักการ/แนวความคิด

TQM (Total Quality Management) ถือเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในทุก ๆ ด้านปัจจุบันผู้บริหารระดับสูงขององค์กรหลายแห่งมีความประสงค์ที่จะนำ TQM มาประยุกต์ใช้ซึ่งผู้บริหารเหล่านี้ หลายคน ได้ศึกษาปรัชญาและแนวคิดพื้นฐานของ TQM ไปบ้างแล้วแต่ยังไม่สามารถมองภาพในเชิงปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงเป็นการแนะนำให้ผู้บริหารหัวหน้างาน และพนักงานในองค์กร ได้ทราบโดยสังเขปว่าการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัตินั้นควรจะมีกิจกรรมอะไรบ้างที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปรัชญาและแนวคิดพื้นฐานของ TQM

### วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความเข้าใจต่อต้นทุนการผลิต และสร้างผลกำไรให้กับบริษัท
- เพื่อสร้างแนวคิดในการดำเนินกิจกรรม TQM อย่างเป็นระบบ
- เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการป้องกัน การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาคุณภาพ อย่างเป็นมีรูปแบบ
- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาหน่วยงาน และบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในการเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเชื่อมั่นและกล้าถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญในการทำงานเป็นกลุ่ม
- เพื่อสร้างกลุ่มคุณภาพ ให้เกิดขึ้นจากบุคคลากรภายในหลังการฝึกอบรม
- เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม การยอมรับในความเห็นที่แตกต่าง เกิดความสามัคคี

- เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้เข้ารับการอบรม

## หัวข้อการอบรม

- องค์ประกอบของธุรกิจ ต้นทุน กำไร และรายได้
- การลดต้นทุนการผลิต จากการทำงานประจำวัน
- การมองปัญหาของแต่ละบุคคล
- ความเป็นมาและความหมายของระบบคุณภาพ TQM
- กิจกรรมคุณภาพที่ช่วยส่งเสริมการทำ TQM
- ข้อดีของการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ
- เรียนรู้การใช้เครื่องมือ QC 7 Tools ในการวิเคราะห์รากเหง้าปัญหา
- แนวคิดของการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
- ขั้นตอนการจัดทำกลุ่มคุณภาพ QCC (Small group activity)

**Workshop1** การฝึกคาดการณ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้ ก่อนการแก้ไข

**Workshop2** การฝึกเขียนลำดับขั้นการทำงานและการวิเคราะห์จากงานตัวอย่าง เพื่อปรับปรุงการทำงาน

**Workshop3** การรวมตัวเพื่อสร้างกลุ่มคุณภาพ (ตั้งชื่อกลุ่ม / คัดเลือกหัวหน้า, เลขานำสมาชิก / คัดเลือกหัวข้อปัญหา / การวางแผน / การตั้งเป้าหมาย)

**Workshop4** ระดมสมอง Brainstorming (ให้ผู้เข้าอบรมผลิตสินค้าตัวอย่าง เพื่อช่วยกันวิเคราะห์ปัญหา)

- PDCA ที่อยู่ในขั้นตอนการทำกิจกรรมกลุ่ม QCC
- ธรรมชาติของกระบวนการผลิตและหลักการในการแก้ไขปัญหาคุณภาพ
- ตัวอย่างกิจกรรม QCC

**Workshop5** การนำเสนอผลงาน QCC ของผู้เข้าอบรม

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถามตอบ

## กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
9.00- 9.30 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างสมาธิและการยอมรับซึ่งกันและกัน - กิจกรรม ดาที่มองไม่เห็นกับมือที่ฉันไม่ถนัด - กิจกรรม ใช้มือข้างไม่ถนัดเขียนและวาดรูป	ทำกิจกรรมให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับวิทยากร

9.30- 10.00 น.	การมองปัญหาของแต่ละบุคคล	สร้างการใช้ความคิดและการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดรูปภาพแต่ละรูปและตั้งคำถาม กับภาพที่เปิดเป็นภาพเชิงซ้อนที่สามารถมองได้เป็นหลายรูปแบบ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการใช้ความคิดในการสังเกต จดจำ และวิเคราะห์  รูปภาพให้แก่อีก 6 ภาพ	วิทยากรเปิดรูปภาพและตั้งคำถามให้ข้อคิดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้
10.00-10.30	ความเป็นมาและความหมายของ TQM	กล่าวถึงหัวข้อกิจกรรมที่ทำมาก่อนหน้านี้ และนำเข้าสู่การอบรม TQM โดยยกตัวอย่างการวิเคราะห์ปัญหาแบบไม่มีหลักการ และการวิเคราะห์ปัญหาแบบ TQM	วิทยากรบรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฉายสไลด์เรียนรู้ประกอบ
10.30- 10.40 น.	พักเบรก		
10.40- 11.20 น.	เครื่องมือในการทำ TQM	ข้อดีของการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ - เรียนรู้การใช้เครื่องมือ QC 7 Tools ในการวิเคราะห์รากเหง้าปัญหา - แนวคิดของการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง PDCA - ขั้นตอนการจัดทำกลุ่มคุณภาพ QCC (Small group activity)	วิทยากรบรรยายและเปลี่ยนเรียนรู้
11.20- 12.00 น.	กิจกรรมการตัดกระดาษแบบต่างๆ	<b>Workshop1</b> การฝึกคาดการณ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้ก่อนการแก้ไข	วิทยากรบรรยายและให้ผู้เข้ารับการอบรมรวมกลุ่มกัน เพื่อทำกิจกรรม
12.00- 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00-13.10	กิจกรรมกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรม	ให้แต่ละกลุ่มนั่งรวมกันหลังได้รวมตัวก่อนพักเที่ยง โดยวิทยากรถามชื่อกลุ่มและใครเป็นหัวหน้ากลุ่ม เลขากลุ่ม และจำนวนสมาชิก	วิทยากรใช้คำถามแต่ละกลุ่ม

13.10 –13.40น.	เทคนิคการดำเนินกิจกรรม QCC	การรวมตัวเพื่อสร้างกลุ่มคุณภาพ (ตั้งชื่อกลุ่ม / แนะนำสมาชิก / คัดเลือกหัวข้อปัญหา / การวางแผน / การตั้งเป้าหมาย) โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมรวมสมาชิกให้ได้อย่างน้อย 5 – 7 คน และเขียนลงในใบลงทะเบียนกลุ่ม QCC ที่วิทยากรแจกให้	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ
13.40 –14.30น.	เขียนลำดับขั้นการทำงานโดยใช้สัญลักษณ์	<b>Workshop2</b> ระดมสมอง Brainstorming การฝึกเขียนลำดับขั้นการทำงานและการวิเคราะห์จากงานตัวอย่าง เพื่อปรับปรุงการทำงาน	
14.30 –15.00น.	การระดมสมอง	<b>Workshop3</b> เทคนิคเสริมสร้างการทำกิจกรรมกลุ่ม QCC : หลักการทำงานเป็นทีม เทคนิคการสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เทคนิคการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการเสนอผลงาน	วิทยากรบรรยาย Work Shop แลกเปลี่ยนเรียนรู้
14.45-15.00 น.	พักเบรก		
15.00- 16.00 น.	การทำกิจกรรม QCC	<b>Workshop4</b> ระดมสมอง Brainstorming (ให้ผู้เข้าอบรมผลิตสินค้าตัวอย่าง เพื่อช่วยกันวิเคราะห์ปัญหา) ธรรมชาติของกระบวนการผลิตและหลักการในการแก้ไขปัญหาคุณภาพ - ตัวอย่างกิจกรรม QCC <b>Workshop5</b> การนำเสนอผลงาน QCC ของผู้เข้าอบรม -แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถามตอบ	วิทยากรบรรยาย Work Shop แลกเปลี่ยนเรียนรู้

## กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน พนักงาน และผู้สนใจทั่วไป

## รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 40 %
2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 40%
3. กรณีศึกษา และคุณภาพย่นตร์ 10 %

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจหลักการทำกิจกรรม TQM อย่างถูกต้อง
2. ผู้เข้าอบรมสามารถนำหลักการของ TQM ไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. ผู้เข้าอบรมมีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ผู้เข้าอบรมมีสำนึกการรักษาคำมั่นมากขึ้น

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน.

