



คอร์สอบรมหลักสูตร

# ระบบการจัดการ และบริหารคุณภาพ

# TQM

[TOTAL QUALITY MANAGEMENT :TQM]

[www.hrodthai.com](http://www.hrodthai.com)

website



## หลักการและเหตุผล

สภาพการดำเนินธุรกิจที่แข่งขันในปัจจุบัน ผู้บริหารองค์กรต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์การ TQM เป็นหลักการบริหารที่มีความหมายบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์กร เพื่อแก้ปัญหา สร้างคุณค่าเพิ่ม การควบคุมต้นทุน การปรับโครงสร้างองค์กร และมีคุณประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมหาศาล TQM เป็นทางเลือกและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้ธุรกิจได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวไปข้างหน้า การบริหารเชิงคุณภาพโดยรวม เป็นการจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน โดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้เป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งในด้านการบริหารองค์การ การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารลูกค้า การบริหารบุคคลและการบริหารการเงิน เป็นต้น



## วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้และความเข้าใจต่อ TQM ที่มีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์กร
- 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำ TQM ไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแผน เพื่อนำสู่การปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านบริหารการเพิ่มผลผลิต และการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ



## คอร์สนี้เหมาะกับใคร?

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / เจ้าของกิจการ / พนักงาน / ผู้สนใจทั่วไป



## รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตร รับรองจากสถาบัน Toppro

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

## หัวข้อการบรรยาย

🕒 เวลา 08:30-09:00 น.

ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test)  
กล่าวเปิดการอบรม

🕒 เวลา 09:00-16:00 น.

01

แนวคิดเกี่ยวกับ TQM

02

ความสัมพันธ์ของ TQM กับ  
การบริหารจัดการองค์กรและประโยชน์  
ของ TQMต่อการพัฒนาธุรกิจ

03

องค์ประกอบและการสร้าง  
ระบบ TQM อย่างมีประสิทธิภาพ

04

เครื่องมือในการสร้างระบบ TQM

05

การนำ TQM ลงสู่นโยบายและแผน

06

ตัวอย่างการดำเนินกิจกรรม TQM  
ในองค์กรต่างๆ

07

การพัฒนาสู่ TQM แบบยั่งยืน



ประเมินผล / ทำแบบทดสอบหลังอบรม  
Post Test กล่าวปิดงานอบรม



## รูปแบบการฝึกอบรม



### การเรียนรู้แบบกลุ่ม

การแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างกัน  
ฝึกการทำงานเป็นทีมและการรับฟัง  
ความเห็นของเพื่อนร่วมงาน

### การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่

เป็นการสื่อสาร 2 ทาง  
(interactive mode) ระหว่าง  
วิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรม  
และระหว่างผู้อบรมด้วยกันเอง



### การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ

เน้นการทำกิจกรรมภาคปฏิบัติ กระตุ้น  
การฝึกความคิดและการทำ workshop  
โดยมีประเด็นสำคัญที่เชื่อมโยงกับ  
การปฏิบัติและการนำไปใช้



### หมายเหตุ

- พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม **ช่วงเช้า** เวลา 10.30 – 10.45 น.
- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 – 14.45 น.

# การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM

## TQM

### T

**TOTAL** ทั้งหมด  
ทุกคน/เบ็ดเสร็จ  
ทุกคนที่เกี่ยวข้อง  
ในองค์กร (อาจรวม  
ถึงลูกค้า และ  
ผู้ส่งมอบด้วย)

### Q

**QUALITY** คุณภาพ  
การทำได้ตรง  
ความต้องการ  
ของลูกค้าอย่างแท้จริง

### M

**MANAGEMENT** ฝ่ายบริหาร  
ผู้บริหารระดับสูง  
ยึดมั่นผูกพัน  
อย่างแท้จริง

### ความหมายของ TQM

คุณภาพ (QUALITY) การทำได้ตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

- ✓ ทำให้ลูกค้าพอใจ
- ✓ ทำให้ลูกค้าสุขใจ
- ✓ ทำให้มากกว่าที่ลูกค้าพอใจ เห็นความคาดหวังของลูกค้า

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานฝึกอบรมด้านวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

## TQM มี หลักการที่สำคัญ 3 ประการ



การมุ่งเน้น  
ที่คุณภาพ



การปรับปรุง  
กระบวนการ



ทุกคนในองค์กร  
มีส่วนร่วม

### วัตถุประสงค์ทั่วไปของ TQM

- ✓ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าภายใน/ภายนอก
- ✓ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมทุกด้าน
- ✓ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเจริญเติบโต  
อย่างไม่หยุดยั้ง ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง
- ✓ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน
- ✓ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
- ✓ เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานฝึกอบรมด้านวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

## วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของ TQM

คือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเอง  
ได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้า  
หรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน  
ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

### ผลที่ได้รับจาก TQM

ทำให้การดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้น โดย

- ✓ สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูงขึ้น
- ✓ ขอบเสียเป็นศูนย์
- ✓ กำจัดของเสีย
- ✓ ออกแบบผลิตภัณฑ์ได้น่าสนใจมากขึ้น
- ✓ บริการหรือส่งของได้เร็วขึ้น
- ✓ ลดต้นทุนด้านการผลิต
- ✓ พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม



WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานฝึกอบรมด้านวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

## ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success factor : KSF ของระบบ TQM)

1. ความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจัง จากผู้บริหารทุกระดับ
2. การให้การศึกษ และ การฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้
3. โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนวิธีคิด และวิธีทำงาน  
อย่างเป็นกระบวนการ
4. การติดต่อสื่อสารจะต้องทั่วถึงทั้ง แนวตั้งตามสายงาน  
และแนวนอนของการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
5. การให้รางวัล และการยอมรับกันงาน สมควรได้รับจากผลงาน  
ที่ปรากฏการส่งเสริม
6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสม
7. การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานฝึกอบรมด้านวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

## อย่างไรไม่ให้ TQM ล้มเหลว

- ✓ การให้ความรู้ด้านการบริหารคุณภาพอย่างทั่วถึง
- ✓ การตั้งเป้าหมายชัดเจน
- ✓ การเสริมทักษะใหม่ ๆ
- ✓ การวางแผนที่ดี
- ✓ การเผยแพร่ และให้การศึกษเกี่ยวกับกิจกรรมคุณภาพ
- ✓ การเพิ่มสีสันให้กับกิจกรรม
- ✓ การทบทวนแผนการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ
- ✓ การสรรหาคนเข้าร่วมในกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพ
- ✓ การสรรหาหัวข้อในการปรับปรุงคุณภาพ

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานฝึกอบรมด้านวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

## กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ



```

    graph TD
      A[ระบุผลผลิต] --> B[ระบุลูกค้า]
      B --> C[ระบุข้อกำหนด]
      C --> D[กำหนดคุณลักษณะ]
      D --> E[ระบุขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการ]
      E --> F[เลือกหาตัวชี้วัด]
      F --> G[พิจารณาความสามารถ]
      G --> H{OK?}
      H -- NO --> I[แก้ปัญหา]
      H -- YES --> J[ผลิตสินค้า]
      J --> K[ประเมินผลสัมฤทธิ์]
      K --> L{OK?}
      L -- NO --> M[ทำซ้ำเป็นรอบใหม่]
      L -- YES --> M
      M --> A
  
```

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานฝึกอบรมด้านวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

## บริษัทที่ไว้ใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)
- 2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- \*\* กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- \*\* ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130



ลงทะเบียนอบรมได้ที่  
[www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

สนใจคอร์สสัมมนาหรือสำรองที่นั่งได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)