

หลักสูตร “การปลูกจิตสำนึกด้านคุณภาพ” (Quality Awareness)

หลักการและแนวความคิด

คุณภาพในที่นี้เกี่ยวข้องข้องกับการจัดการกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือการบริการ โดยไม่คำนึงถึงขนาดองค์กร เทคโนโลยี ความซับซ้อนของกระบวนการผลิตและบริการ ฯลฯ การสร้างจิตสำนึกการบริหารคุณภาพเป็นการมุ่งเน้นงานปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าอบรม

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างคุณภาพในงานผลิตและบริการ โดยใช้คุณภาพเป็นปัจจัยในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดที่สำคัญคือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
2. ทราบวิวัฒนาการของการบริหารคุณภาพ เพื่อเป็นพื้นฐานสู่การศึกษาระบบ ISO 9001:2015 และประยุกต์ใช้ในการผลิตและบริการต่อไป

เนื้อหาของการฝึกอบรม

- ความสำคัญของคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์
- ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกับความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคุณภาพ
- วิวัฒนาการของการบริหารคุณภาพ
- ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
- บทบาทที่เหมาะสมของบุคลากรทุกระดับในองค์กร
- หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ
- การประยุกต์คุณภาพในงานบริการและผลิต
- ตัวอย่างกิจกรรมการสร้างแรงจูงใจในการสร้างจิตสำนึกการบริหารคุณภาพ

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน (เวลา 9.00 – 16.00 น.)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประกอบด้วย

เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาทั้งองค์กร จำนวน 20 คน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- สามารถประยุกต์กระบวนการรับรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการฝึกอบรม และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน
- นำแนวความคิด ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างจิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงาน
- การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หน่วยงาน และ หัวหน้างาน
- วิธีการแก้ไขปัญหาคุณภาพ ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ