

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

Total Quality Management: TQM

หลักการและเหตุผล

ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันของโลกการค้าเสรี องค์กรจะมีความมั่นคง เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องได้ก็ต่อเมื่อ องค์กรมีความสามารถในการทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการของตนมีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เพราะลูกค้าเป็นผู้ที่ตัดสินว่าคุณภาพและผลการดำเนินงานขององค์กรดีหรือไม่ ดังนั้นองค์กรต้องพิจารณาคุณลักษณะทั้งหมดของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งวิธีการต่างๆ ในการเข้าถึงลูกค้า ซึ่งจะช่วยสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ ความพึงพอใจของลูกค้า ความนิยมของลูกค้า การได้รับการแนะนำบอกต่อโดยลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และการขยายธุรกิจ การที่องค์กรจะมีผลการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวนี้ได้ต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความเป็นเลิศ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) มีหลากหลายแนวคิดทั้งส่วนที่มาจากแนวทางของญี่ปุ่น และแนวทางของทางตะวันตก แต่ไม่ว่าเป็นแนวทางของใครสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจ และยึดถือปรัชญาในการบริหาร คือ การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการ ด้วยการให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้จัดการ วิศวกร ผู้มีหน้าที่ส่งเสริม TQM ภายในองค์กร มีแนวคิด และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ TQM และการบริหารกิจกรรม เพื่อผลักดันให้เกิด TQM อย่างยั่งยืน

เนื้อหา

1. แนวคิดและหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM)
2. การบริหารกิจกรรม TQM

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

เหมาะสำหรับ

คณะผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางขององค์กร หรือผู้เกี่ยวข้องในการบริหารคุณภาพขององค์กร

ระยะเวลา

1 วัน