

## การบริหารคุณภาพในงานบริการ

### Quality Management in Service

#### 📌 หลักการและเหตุผล

ทุกสัมผัสแห่งการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า คุณภาพในการบริการเกิดจากการวางแผน การออกแบบ และการส่งมอบบริการในทุกขั้นตอน จนเกิดเป็นวงจรแห่งการบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น ประทับใจ เชื่อใจ และไว้วางใจในการบริการขององค์กร การบริการนั้น

เกิดจากความมุ่งมั่นของผู้บริหาร และพนักงานในการพัฒนาระบบการบริการให้กับลูกค้าผ่านทางระบบการจัดการ เทคโนโลยี และบุคลากรขององค์กร

#### 📌 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบ และตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างคุณภาพในงานบริการ และใช้คุณภาพเป็นปัจจัยในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดของกิจการในยุคโลกาภิวัตน์
- เพื่อทราบแนวทางการควบคุมคุณภาพ และการบริหารคุณภาพที่จะเป็นพื้นฐานสู่การศึกษาระบบ ISO 9000 เพื่อประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

#### 📌 เนื้อหา

1. ความสำคัญของคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์
2. ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ
3. ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการที่ดี
4. แนวทางการประกันคุณภาพในงานบริการ
5. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 กับงานบริการ
6. บทบาทที่เหมาะสมของบุคคลทุกระดับในองค์กรบริการ
7. หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ

#### 📌 รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

#### 📌 เหมาะสำหรับ

ทุกท่านที่สนใจโดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานด้านคุณภาพ หรือการควบคุมคุณภาพมาก่อน เพราะเป็นหลักสูตรพื้นฐานสำหรับหลักสูตรต่อเนื่องเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่อไป

#### 📌 ระยะเวลา

1 วัน