|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ใบความรู้** | |
| วิชาองค์การและการจัดการสมัยใหม่ รหัสวิชา 30001-1002 | สัปดาห์ที่ 15 |
| สาขาการบัญชี ระดับชั้น ปวส.1 | |
| บทที่ 11 แนวคิดการบริหารสมัยใหม่ | |
| อ.ผู้สอน อรทัย พิมพ์ทอง | |

**แนวคิดการบริหารสมัยใหม่**

ในการบริหารงานคุณภาพเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรโดยเน้นในเรื่องภาวะผู้นำ นโยบาย กลยุทธ์ บุคคลกร ความร่วมมือ ทรัพยากรและกระบวนการต่างๆ หลักการบริหารงานคุณภาพคือ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์พื้นฐานและมีเนื้อหาครอบคลุม ความเชื่อเพื่อการกระทำและการปฏิบัติงานในองค์กรโดยมีจุดมุ่งหมายปรับปรุงประสิทธิภาพการท างานอย่างต่อเนื่องในระยะยาวโดยมุ่งเน้นไปยังลูกค้าในเวลาเดียวกันก็สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถือผลประโยชน์อื่นๆทั้งหมด ในปัจจุบันการดำเนินการทางธุรกิจมีการแข่งขันกันที่หลากหลาย ทั้งการแข่งขันกับผู้ประกอบการในประเทศและผู้ประกอบการในต่างประเทศองค์กรที่สามารถสู้กับคู่แข่งได้จะต้องมีการดำเนินการที่มีคุณภาพที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเท่านั้น นอกจากนั้นยังต้องมีการดำเนินการในการด้านผลิตสินค้าหรือการบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานด้านคุณภาพของนานาประเทศด้วยซึ่งคุณภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำคัญของคุณภาพเพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่บ่งบอกคุณลักษณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจและสอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกรณี

**ความหมายของคุณภาพ**

คุณภาพ (Quality) คือ เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับการจัดการและการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญและตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการดีผลลัพธ์ที่ออกมาจะดีตามไปด้วยถือได้ว่าเป็นการตอบสนองผู้ใช้และผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในผลผลิต (จิรวรรณ ดีประเสริฐ และ นาธาร นุชนุ่ม,2556 : 105)

ดังนั้น สรุปได้ว่าคุณภาพหมายถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ทุกองค์การจะต้องปรับปรุงในด้านความพึงพอใจของลูกค้า วิธีการปฏิบัติงาน การลดค่าใช้จ่าย การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากลูกค้า

**วัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ**

วัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ (Objective of Quality Management Systems)มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ดำรงรักษาระบบบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลIOS 9000

2. เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จและดำรงรักษาระดับของคุณภาพซึ่งทำให้ชื่อเสียงของบริษัทดีขึ้นในสายตาของลูกค้า

3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าตลอดเวลาด้วยผลิตภัณฑ์และบริการ

4. เพื่อพัฒนาและดำรงรักษาระบบขององค์กรซึ่งจัดเตรียมการประกันและการตรวจสอบคุณภาพในทุกๆ ฟื้นที่ขององค์กรและเกิดผลดีต่อกระบวนการผลิต กระบวนการเหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและนำไปสู่ความพึงพอใจต่อลูกค้า

**ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ**

ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ (Benefits of Quality Management System) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**1. ผลสัมฤทธ์ิของขอบเขตโครงการ** ระบบนี้อำนวยความสะดวกทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นใจในผลสำเร็จของความน่าเชื่อถือโดยเกี่ยวกับเทคนิคอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ในทุกกิจกรรมของโครงการมีการบูรณาการและสอดคล้องต่อความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ความพยายามเหล่านี้เริ่มด้วยการระบุความต้องการของลูกค้าและความหวังของลูกค้า

**2. ความพึงพอใจของลูกค้า** การจัดการระบบบริหารคุณภาพต้องแน่ใจว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยลูกค้าสามารถพบกับความต้องการเหล่านั้นได้และสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้า เมื่อลูกค้าบรรลุความพึงพอใจก็คือการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้สินค้าติดตลาดและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

**3. ผลิตภัณฑ์ที่เสมอต้นเสมอปลาย** การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในการผลิตสามารถช่วยให้บรรลุความเสมอต้นเสมอปลายในกิจกรรมหลายกิจกรรมของโครงการ และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดยการปรับปรุงการใช้ทรัพยากรและการใช้เวลา

**4. การดำเนินการตามแนวที่ปฏิบัติที่ดีและการปรับปรุง กระบวนการ** ข้อบังคับของคุณภาพถึงความพยายามโดยตรงต่อการพัฒนากระบวนการที่ใช้ในการดำรงรักษาความมั่นคง และลดค่าใช้จ่าย เอให้มั่นใจในการผลิตที่อยู่ในตารางการผลิต ระบบผลิตภัณฑ์ กระบวนการต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยดำเนินการปฏิบัติที่ดีที่สุด เช่น เทคนิคการผลิตสมัยใหม่ใช้ซอฟต์แวร์ในการบริหารโครงการและใช้เทคนิคการควบคุมคุณภาพอย่างเหมาะสม

**5. การเพิ่มในการผลิต** การปรับปรุงการผลิตให้ได้รับผลสำเร็จเนื่องมาจากการใช้เทคนิคการประเมินอย่างเหมาะสมและการฝึกอบรมที่ดีให้กับพนักงาน การควบคุมกระบวนการอย่างเข้มงวดคือ การมุ่งตรงต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และทำให้งานด้านการผลิตเหลือเศษจากการผลิตน้อยลง

**6. งานที่ทำซ้ำน้อยลง** คุณภาพจะถูกวัดอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติการแก้ไขอย่างทันทีทันใดเมื่อปรากฏข้อบกพร่อง เนื่องจากเป็นความพยายามโดยตรงต่อสินค้าที่มีคุณภาพ หรือการท างานซ้ำเนื่องมาจากการเรียกรอง การประกันจะลดลงการลดลงนี้จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้าและเพิ่มขึ้นในธุรกิจ

**7. การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด** ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพอื่นๆ รวมทั้งจัดการความเสี่ยงหรือค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสมของโครงการและระบุเป้าหมายของการพัฒนา ผลนี้สามารถช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ชื่อเสียงและขีดความสามารถเพื่อตอบสนองโอกาสในอุตสาหกรรม

**8. ปรับปรุง การส่อสารภายใน** ระบบบริหารคุณภาพมุ่งเน้นที่เกี่ยวกับการจัดการในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า

**9. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า** โดยเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถขององค์กรเพื่อการส่งมอบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

**10. ตอบสนองความต้องการขององค์กร** โดยตอบสนองทั้งภายในและภายนอกองค์กรและมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับการใช้ที่มีประสิทธิภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ วัสดุ ทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีและข้อมูล ระบบบริหารคุณภาพจะบรรลุผลสำเร็จของสัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ด้วยการกำหนดระบบบริหารคุณภาพไว้ในนโยบายและกลยุทธ์ ระบบบริหารคุณภาพควรมีความสอดคล้องและความพึงพอใจในรูปแบบของวิธีการ วัสดุ และอุปกรณ์ เป็นต้น ตลอดจนมีการโต้ตอบกับทุกกิจกรรมขององค์กร โดยเริ่มต้นด้วยการระบุความต้องการของลูกค้าและลงท้ายด้วยความพึงพอใจของทุกๆพื้นที่ในการติดต่อทางธุรกิจ