



The Quality Center (Thailand) Co., Ltd.

119/368 หมู่ที่ 6 แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10240

Tel : 084-050-3461, 086-313-9038 www.thequality-center.com

การกำหนดดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) สำหรับ ISO 9001:2008 และ ISO/TS 16949:2009

Key Performance Indicator for ISO 9001:2008 and ISO/TS 16949:2009 (1 Day)

หลักการและเหตุผล

ข้อกำหนด 5.4.1 ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 และมาตรฐานยานยนต์ ISO/TS 16949:2009 กำหนดให้องค์กรกำหนดดัชนีชี้วัดกระบวนการ (Key Performance Indicator) ซึ่งต้องตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (Quality Objective & Target) ที่ S-M-A-R-T และสามารถวัดได้ เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกระบวนการต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งองค์กรต้องกำหนด Action Plan (5.4.2) เพื่อเป็นแนวทางให้เป้าหมายนั้นๆ สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานได้เข้าใจถึงหลักการกำหนดเป้าหมายโดยเทคนิคการมองเป็นกระบวนการ (Process Approach) ซึ่งเป็นเทคนิคที่สำคัญในการกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม รวมทั้งแนวทางการกำหนดแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) และการติดตามผล และการใช้ เทคนิคระดมสมองและ Why-Why เพื่อวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขกรณี KPIs ไม่บรรลุตามเป้าหมาย โดยหลักสูตรนี้เน้นทฤษฎีสลับกิจกรรมกลุ่ม (Workshop) โดยอ้างอิงจากลักษณะผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตขององค์กร รวมทั้งข้อกำหนดของลูกค้า (CSR)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- 1) เข้าใจถึงความหมายและความสำคัญของดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs)
- 2) สามารถกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร
- 3) สามารถถ่ายทอดดัชนีชี้วัดผลงานจากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานได้
- 4) สามารถประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดเพื่อระบบติดตามและประเมินผลภายในองค์กร

หัวข้อในการอบรม

- 1) หลักคิดที่สำคัญและความหมายของ KPIs ตามข้อกำหนด 5.4.1
- 2) หลักการ Process Approach เพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงาน (KPIs)
Workshop 1 : วิเคราะห์กระบวนการโดยเทคนิค Process Approach
- 3) ลักษณะและหลักการกำหนด KPIs ที่ดี
- 4) ประโยชน์และการนำ KPIs ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร
- 5) ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายการทำงาน (KPI) ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กร

Workshop 2 : กำหนด KPIs โดยใช้หลักการ S-M-A-R-T

- 6) เทคนิคการกำหนดแผนการดำเนินงาน (Action Plan)
Workshop 3 : จัดทำแผนดำเนินงาน (Action Plan) ให้สอดคล้องกับ KPIs ของ Wk 2
- 7) การวัด และติดตามผล KPI ตามเป้าหมายที่กำหนด (ข้อกำหนด 8.2.3)
- 8) รูปแบบและตัวอย่างบันทึกการรายงานผล KPI
- 9) การวิเคราะห์ผลและปฏิบัติการแก้ไขโดยเทคนิค Why-Why Analysis เมื่อเป้าหมายไม่บรรลุผล

Workshop 4 : วิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขโดย Why-Why Analysis จาก Wk 2

- 10) ข้อควรระวังในการนำ KPIs ไปใช้
- 11) ทถาม-ตอบ และทำแบบทดสอบ (Post Test)

การประเมินผลผู้เข้าอบรม : ทดสอบทางภาคทฤษฎี (Post Test)