



The Quality Center (Thailand) Co., Ltd.

8/121 ซ.นวมินทร์ 85 แยก 2-5 แขวงนวมินทร์ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10240

Tel : 089-695-2965 , 062-328-7955 www.thequality-center.com

การกำหนดดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) สำหรับ ISO 9001:2015 และ IATF 16949:2016

หลักการและเหตุผล

ข้อกำหนด 6.2.1 ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และมาตรฐานยานยนต์ IATF 16949:2016 กำหนดให้องค์กรกำหนดดัชนีชี้วัดกระบวนการ (Key Performance Indicator) ซึ่งต้องตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (Quality Objective & Target) ที่ S-M-A-R-T และสามารถวัดได้ เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกระบวนการต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งองค์กรต้องกำหนด Action Plan (6.2.2) เพื่อเป็นแนวทางให้เป้าหมายนั้นๆ สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

โดยในส่วนมาตรฐานยานยนต์ IATF 16949 ข้อกำหนด 5.1.1.2 ยังได้กำหนดให้มีการทบทวน **ประสิทธิภาพ** และ **ประสิทธิผล** ของกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support process) โดยฝ่ายบริหาร ซึ่ง**ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective)** ถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัด (Indicator) ของกระบวนการนั้นๆ รวมทั้งตัวชี้วัดที่มาจากข้อกำหนดของลูกค้า (CSR) และผลการทบทวนความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่องค์กรต้องพิจารณากำหนดเป็นวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ตามข้อกำหนด 6.2.2.1 ด้วย

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม :

ผู้บริหาร, ผู้จัดการฝ่าย, ผู้จัดการแผนก, หัวหน้าส่วนงาน, วิศวกร

รูปแบบการอบรมสัมมนา :

บรรยาย ยกตัวอย่างประกอบและกิจกรรมกลุ่ม โดยการกำหนดตัวชี้วัด KPI และ Action plan ให้เหมาะกับหน่วยงานนั้นๆ

หัวข้อในการอบรม

- 1) ตีความข้อกำหนด 5.1.1.2 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ Core process และ Support process
- 2) การกำหนดตัวชี้วัดหลักของวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality objective) ที่กระจายจาก Quality policy ตามข้อกำหนด 6.2.1
- 3) การใช้ Automotive Process Approach เพื่อกำหนดดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs)

Workshop 1 : วิเคราะห์กระบวนการโดยเทคนิค Process Approach

- 4) ลักษณะและการกำหนด KPIs โดยหลักการ S-M-A-R-T
- 5) ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายการทำงาน (KPI) ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กร

Workshop 2 : กำหนด KPIs และสูตรคำนวณโดยใช้หลักการ S-M-A-R-T และกำหนดความถี่ในการประเมิน

- 6) การกำหนดแผนดำเนินงาน (Action plan) เพื่อให้ KPI บรรลุผล ตามข้อกำหนด 6.2.2 (Action Plan)

Workshop 3 : จัดทำแผนดำเนินงาน (Action Plan) ให้สอดคล้องกับ KPIs ของ Wk 2

- 7) ตัวชี้วัดที่มาจากลูกค้าและผลการทบทวนความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามข้อกำหนด 6.2.2.1
- 8) การวัดและติดตามผล KPI ตามเป้าหมายที่กำหนด (ข้อกำหนด 9.1.1)
- 9) รูปแบบและตัวอย่างบันทึกการรายงานผล KPI ประจำเดือน/ประจำปี
- 10) แนวทางการวิเคราะห์และจัดทำแผนการแก้ไข (Correction plan) กรณี KPI ไม่บรรลุผล
- 11) ข้อควรระวังในการนำ KPIs ไปใช้
- 12) ถาม-ตอบ และทำแบบทดสอบ

การประเมินผลผู้เข้าอบรม :

1. เวลาที่เข้าอบรมต้องไม่น้อยกว่า 80%
2. ประเมินผลจากการทำกิจกรรมกลุ่ม
3. ประเมินผลจากข้อสอบภาคทฤษฎี
4. ทุกท่านที่ผ่านเกณฑ์จะได้รับเกียรติบัตร (Training Certificate)