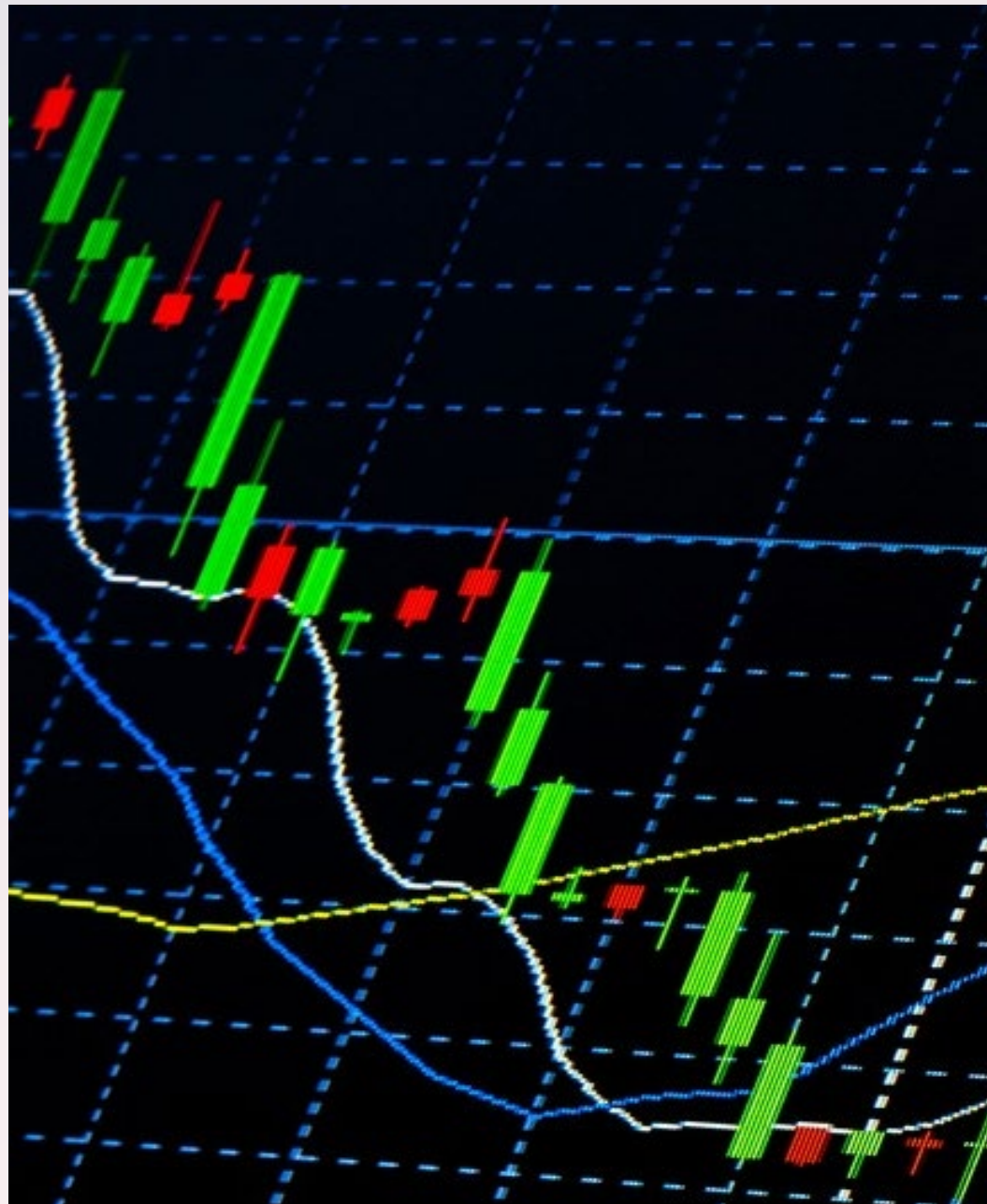


bsi.

● เหตุผลที่ทำ ISO แล้วสมรรถนะองค์กร  
ดิ่งลง

BSI Thailand  
Sep 19, 2022



## ● หัวข้อการสัมมนา



ผลลัพธ์ที่คาดหวังของระบบบริหารคุณภาพ

ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะองค์กร

แนวทางในการปรับปรุงสมรรถนะองค์กร

## ● ระบบการจัดการ

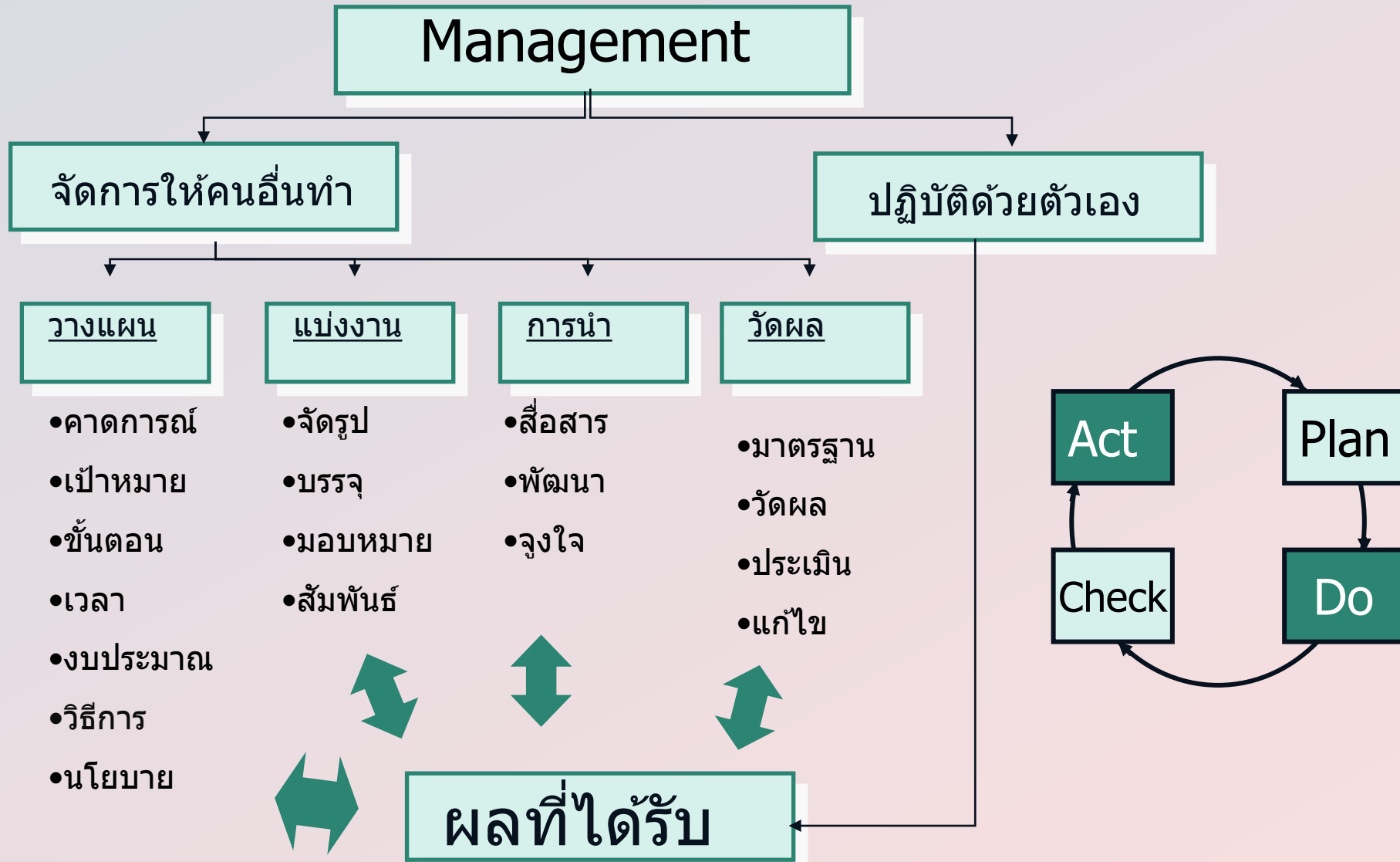
### สัญชาตญาณ :

- ทำไปแก้ปัญหาไป
- เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา
- ไร้จุดหมาย
- ทำแบบไม่คิด
- แก้ปัญหารายวัน
- คิดผิดทำถูก
- คิดถูกแต่ทำผิด(อีกแล้ว)

### การจัดการ :

- วางแผนก่อนลงมือทำ
- คิดและทำ
- คิดถูกทำถูก
- ใช้เหตุใช้ผล
- มั่นคงแน่นอน
- จุดหมายเด่นชัด
- วางแผน ลงมือทำ ปรับปรุง  
แผน

# ISO 9001 ระบบ-บริหาร-คุณภาพ



## ● ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

บรรลุข้อกำหนดลูกค้า

สอดคล้องกับข้อกำหนดลูกค้าและข้อกำหนด  
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เพิ่มความพึงพอใจลูกค้า

ปรับปรุง



## ● ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อและแนวทางในการปรับปรุงสมรรถนะ



การเป็นผู้นำ



วัตถุประสงค์และแผนในการบรรลุ



ความตระหนัก



การเฝ้าติดตาม การวัดการ วิเคราะห์และการ  
ประเมินผล



การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร



การปรับปรุง



## ประเด็น : ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

มีภาระ  
รับผิดชอบต่อ  
ประสิทธิผล

สนับสนุนให้  
ผู้บริหารที่มี  
บทบาทหน้าที่  
ที่เกี่ยวข้อง

นโยบายคุณภาพ  
และวัตถุประสงค์  
สอดคล้อง กับ  
ทิศทางกลยุทธ์  
และ บริบท

การจัดการ  
เชิง  
กระบวนการ  
และความคิด  
เชิงความ  
เสี่ยง

การบูรณาการ  
ข้อกำหนดของ  
ระบบเข้ากับ  
กระบวนการ

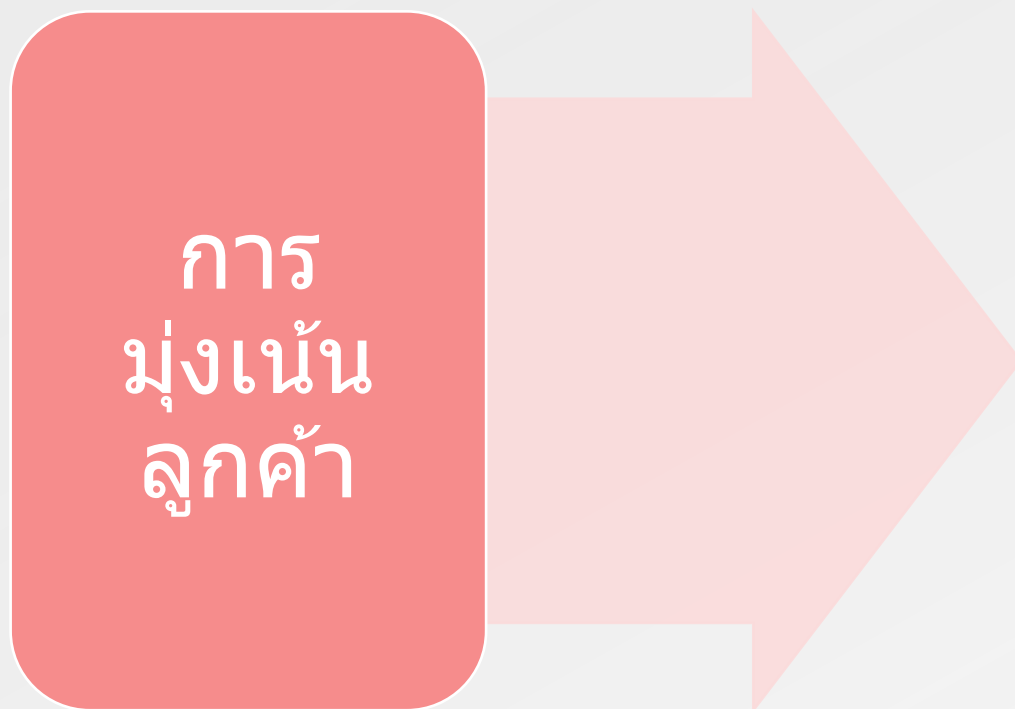
บุคลากรเข้า  
มามีส่วนช่วย

ทรัพยากรที่  
จำเป็น

บรรลุ  
ผลสัมฤทธิ์  
ตามที่  
คาดหวังไว้

สื่อสาร

# ประเด็น : ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น





## ● แนวทางการดำเนินการ

ความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง

การทำให้ระบบเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ

ผู้จัดการเป็นผู้นำในพื้นที่

พนักงานมีส่วนร่วมในระบบ

มุ่งเน้นที่ลูกค้า



● ประเด็น : วัตถุประสงค์และแผนในการบรรลุ



# ประเด็น : วัตถุประสงค์และแผนในการบรรลุ



งบประมาณ : 2,000 บาท		เริ่มดำเนินงาน : 15/ 03/06		เวลาแล้วเสร็จ : 15/ 09/06											
แผนการดำเนินงานและระยะเวลา															
กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	%	เดือน												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. เปลี่ยนวัสดุคุณภาพที่เหมาะสม	จัดซื้อ	60	5												
2. จัดทำ WI การตั้งแม่พิมพ์ชนิด PET	ผลิต/QC	100	15												
3. ทบทวนแผนการบำรุงรักษาแม่พิมพ์	ซ่อมบำรุง	10	30												
4. จัดทำตารางแนะนำเกณฑ์ความร้อน	QC	0			1	30									
5. ทดลองและประเมินผล	ผลิต	0						1							31

สถิติ	Target	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ผลการปฏิบัติประจำเดือน	1%	2.50	2.00										
ผลการปฏิบัติเฉลี่ยสะสม		2.50	2.25										

ผู้นำเสนอ : \_\_\_\_\_ QMR ( / / ) ผู้อนุมัติ : \_\_\_\_\_ กรรมการผู้จัดการ ( / / )

หมายเหตุ :

- ประเด็น : วัตถุประสงค์และแผนในการบรรลุ

# SMART

<b>S</b> pecific	ต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ
<b>M</b> easurable	สามารถวัดได้
<b>A</b> chievable	สามารถบรรลุผลได้
<b>R</b> ealistic	อยู่ในโลกของความเป็นจริง
<b>T</b> ime Frame	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ



## ● เกณฑ์ในการทดสอบคุณภาพตัวชี้วัด



1. ความพร้อมของข้อมูล (Data Availability)

2. ความถูกต้องของข้อมูล (Data Accuracy)

3. ความทันสมัยของข้อมูล (Timeliness of Data)

4. ต้นทุนในการจัดหาข้อมูล (Cost of Data Collection)

5. ความชัดเจนของตัวชี้วัด (Clarity of KPI)

6. ตัวชี้วัดนั้นสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงหรือไม่ (Validity of KPI)

7. ตัวชี้วัดนั้นสามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น หรือกับผลการดำเนินงานในอดีตได้ (Comparability of KPI)

8. ตัวชี้วัดนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดอื่นในเชิงเหตุและผล (Relationships with other KPIs)

- แนวทาง : ความตระหนักของพนักงาน

จัดระเบียบสังคม.....

สร้างระบบ สร้างระเบียบ สร้างบ้านแปลงเมือง

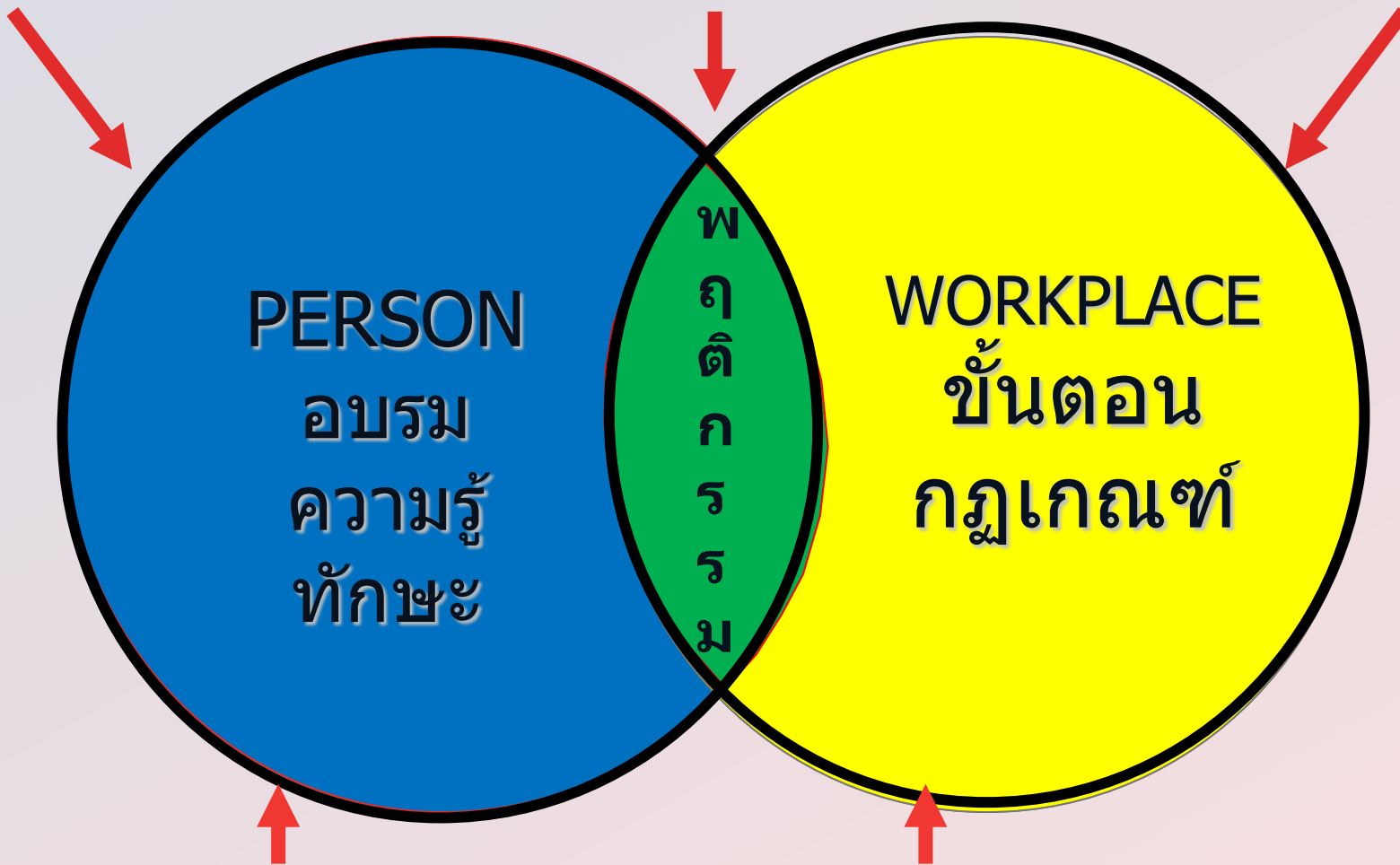


● แล้วเราควรทำอย่างไรดี ...

การมีส่วนร่วม

เฝ้าติดตาม

วัฒนธรรมขององค์กร



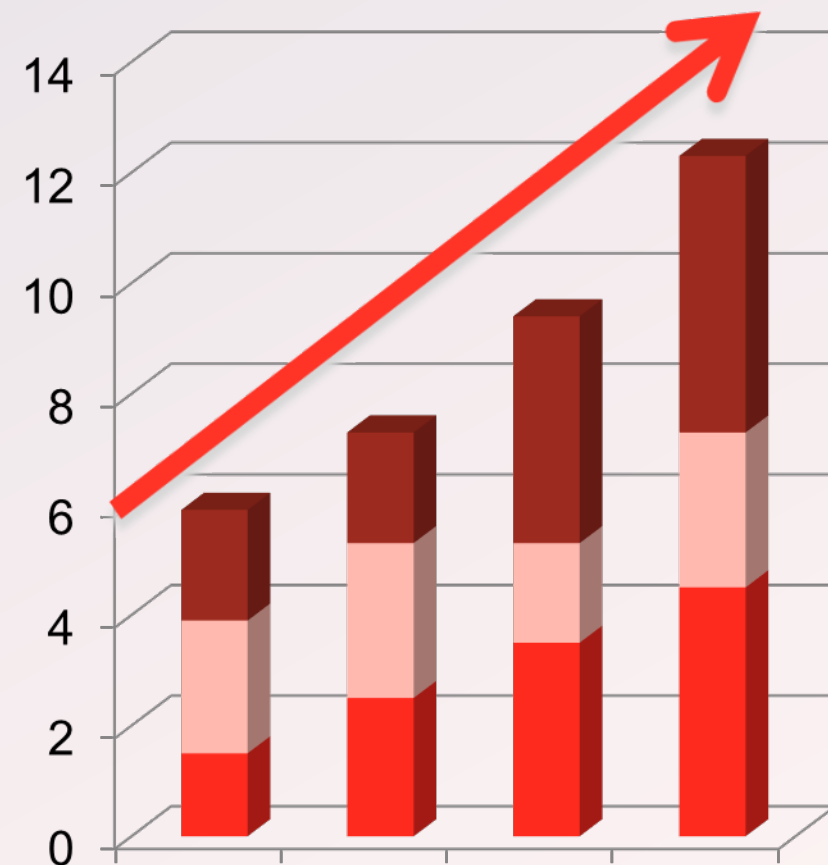
ระบบที่เป็นข้อกำหนด กฎระเบียบ

- ประเด็น : การประเมินสมรรถนะ

การเฝ้าติดตาม การวัดการ  
วิเคราะห์และการประเมินผล

การตรวจประเมินภายใน

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร





● แนวทาง : การเฝ้าติดตาม การวัดการ วิเคราะห์และการประเมินผล



ความสอดคล้องของ  
ผลิตภัณฑ์และ  
บริการ

ความพึงพอใจลูกค้า

สมรรถนะและ  
ประสิทธิผลของ  
ระบบ

แผนได้มีการนำไป  
ปฏิบัติอย่างมี  
ประสิทธิผล

กิจกรรมที่ได้กระทำ  
ต่อความเสี่ยงและ  
โอกาส

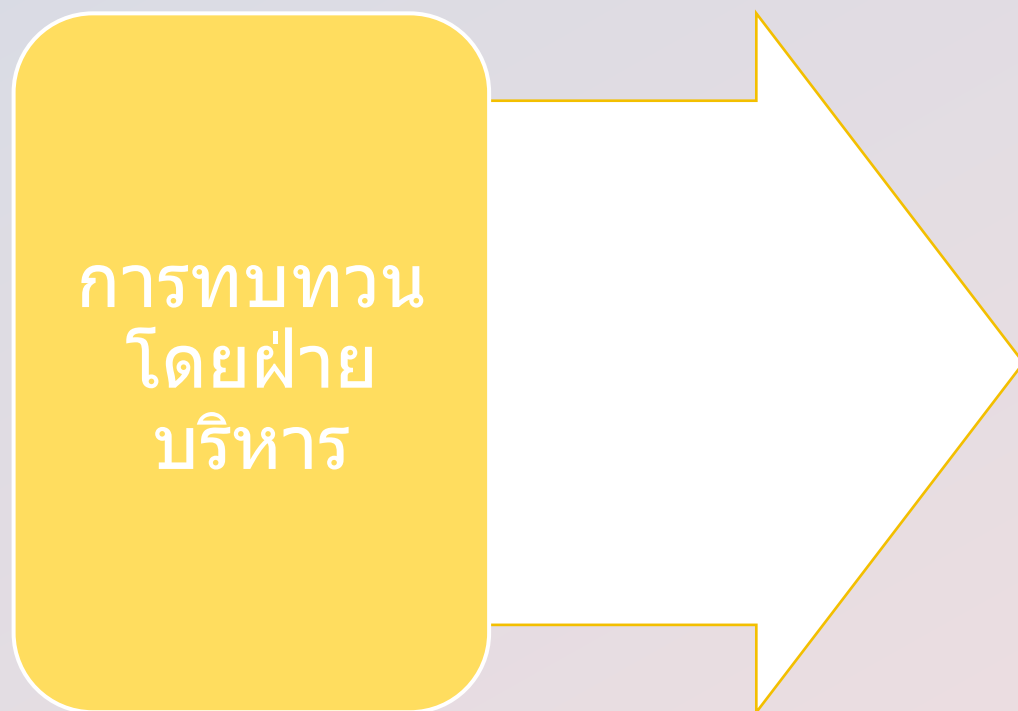
สมรรถนะของการส่ง  
มอบ

ความจำเป็นสำหรับ  
การปรับปรุงระบบ

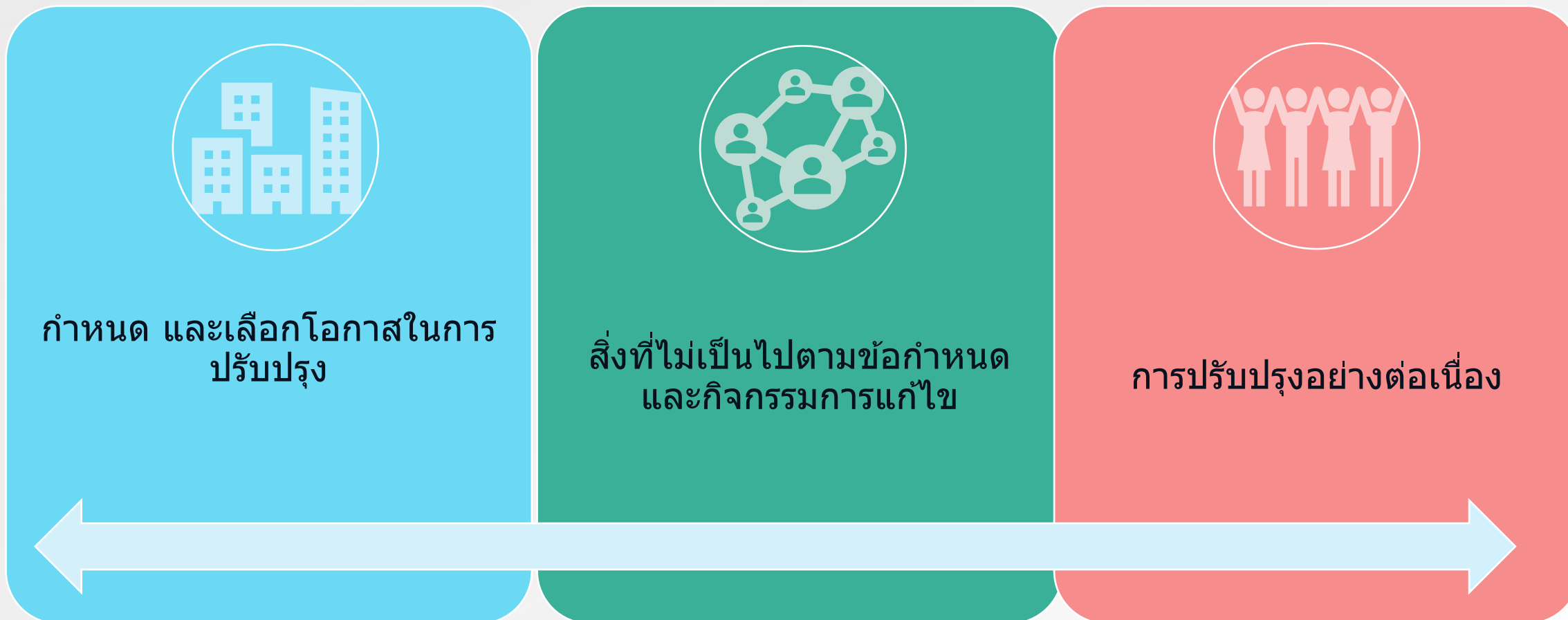
● แนวทาง : การตรวจประเมินภายใน



## ● แนวทาง : การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

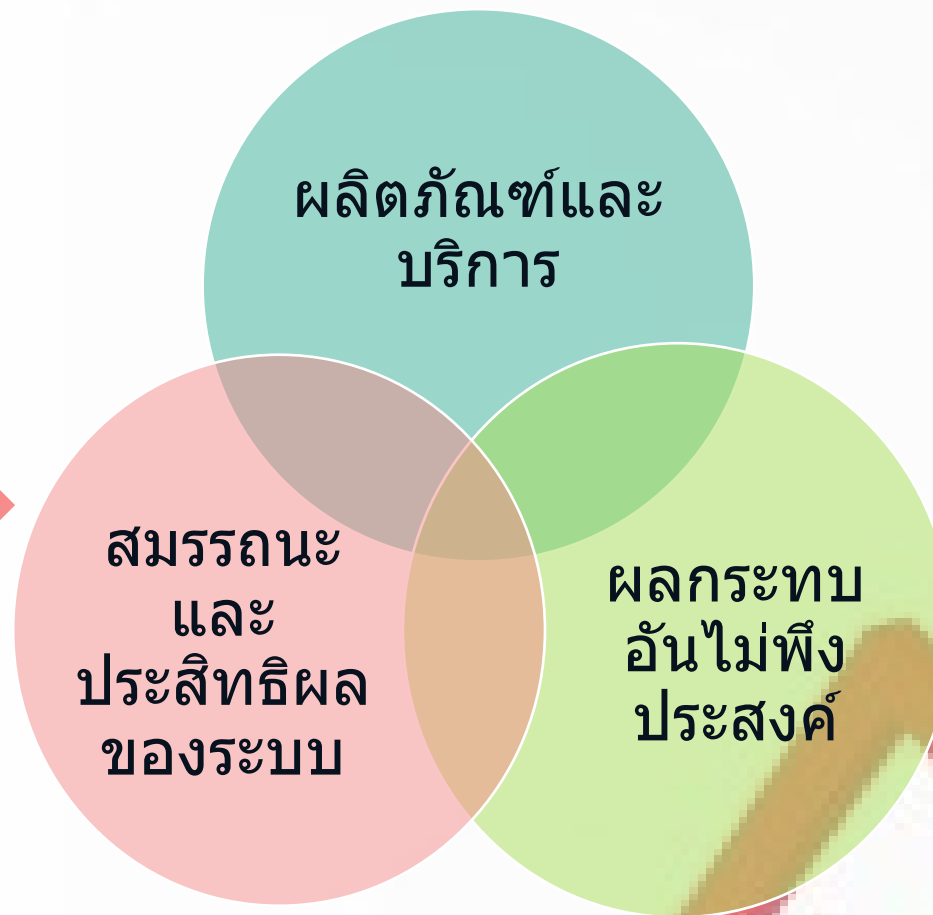


# ประเด็น : การปรับปรุง



● แนวทาง : การปรับปรุง

กำหนดและเลือกโอกาส  
ในการปรับปรุง



## ● แนวทาง : สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกิจกรรมการแก้ไข

23



แก้ไขเบื้องต้น



หาสาเหตุ



แก้ไขเพื่อป้องกันเกิดซ้ำ



ทวนสอบประสิทธิภาพ

## แนวทาง : สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกิจกรรมการแก้ไข

correction

การแก้ไข

- action to eliminate a detected nonconformity  
การดำเนินการเพื่อขจัดความไม่สอดคล้องที่ตรวจพบ

corrective action

การดำเนินการแก้ไข

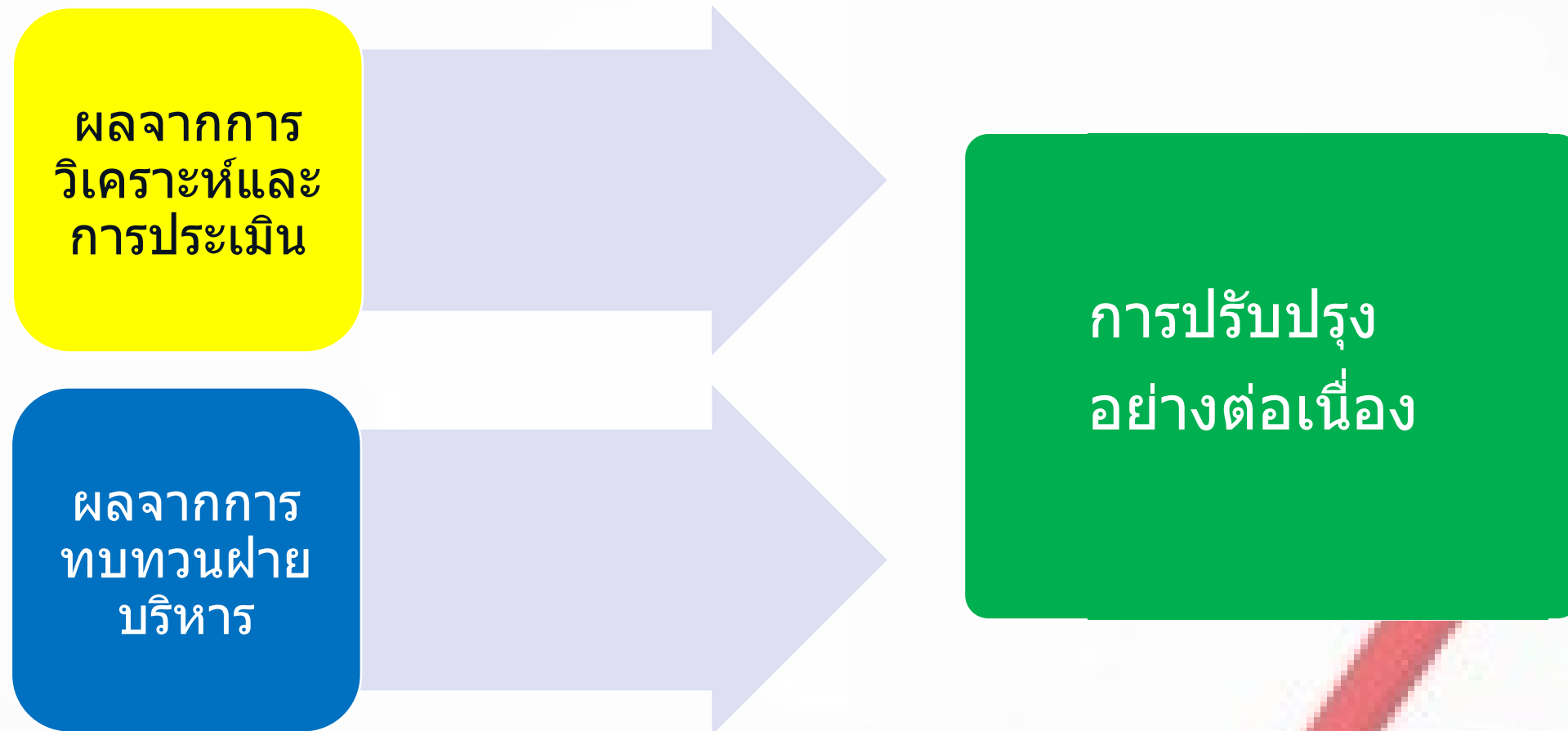
- action to eliminate the cause of a nonconformity and to prevent recurrence การดำเนินการเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องและเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

preventive action

การดำเนินการป้องกัน

- action to eliminate the cause of a potential nonconformity or other undesirable potential situation การดำเนินการเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องที่โอกาสเกิด หรืออื่น ๆ ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์

● แนวทาง : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง





## ● สรุป

การเป็นผู้นำ

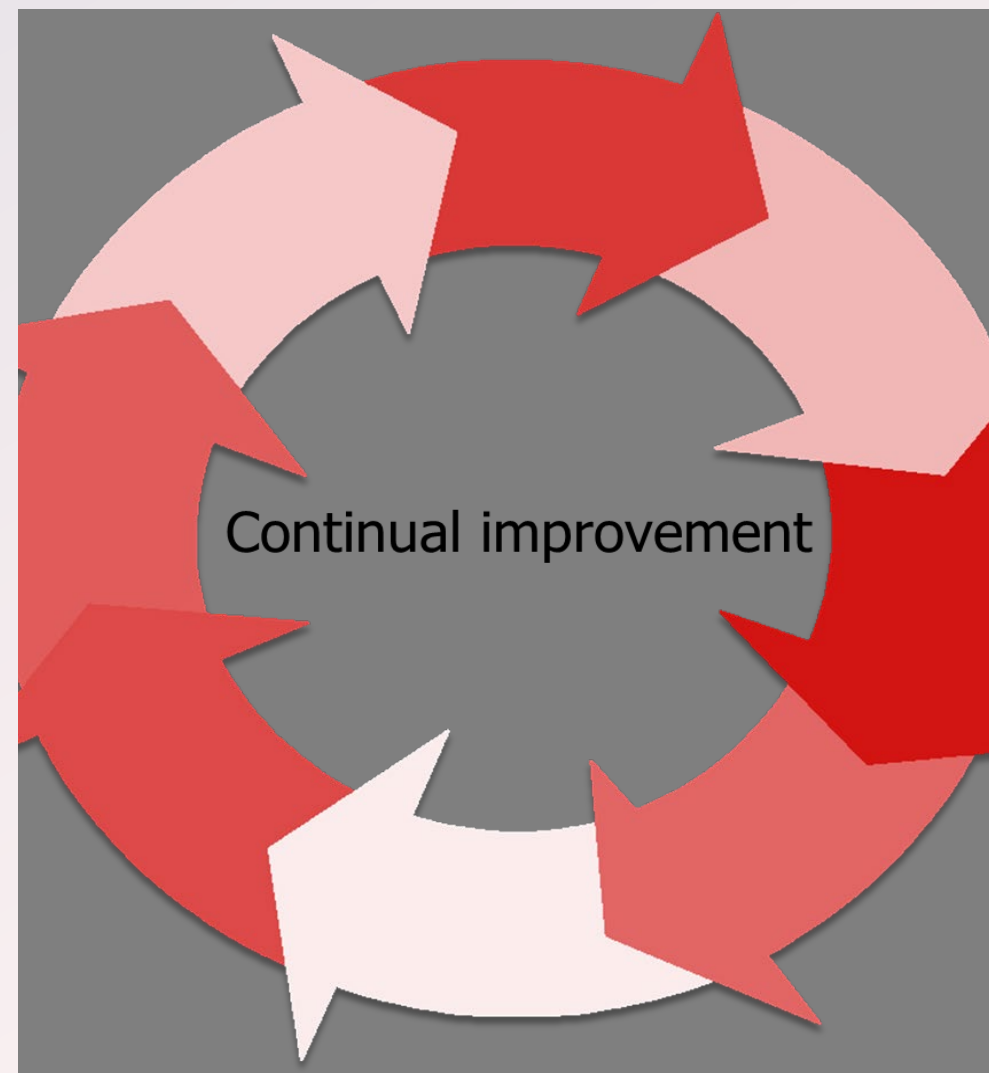
วัตถุประสงค์และ  
แผนในการบรรลุ

ความตระหนัก

การเฝ้าติดตาม  
การวัดการ  
วิเคราะห์และการ  
ประเมินผล

การทบทวนโดย  
ฝ่ายบริหาร

การปรับปรุง



# Thank you



## Further Information & Support

Address: BSI Group (Thailand) Co., Ltd.  
127/29 Panjathani Tower, 24<sup>th</sup> Fl. Nonsee  
Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok  
10120

Tel: 02 294 4889-92

Fax: 02 294 4467

Email: [infothai@bsigroup.com](mailto:infothai@bsigroup.com)

Website: [www.bsigroup.com/en-th](http://www.bsigroup.com/en-th)