

## Quality Objective & Key Performance Indicators

### วัตถุประสงค์คุณภาพและดัชนีชี้วัดความสามารถของกระบวนการ

(จำนวนวันอบรม 1 วัน)

#### รายละเอียดหลักสูตร:

เป้าหมายในการวัดผลงานนับเป็นเทคนิคการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่มีความจำเป็นในการนำมาใช้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อการวางแผนการปฏิบัติและการติดตามผลที่มีประสิทธิผลสำหรับองค์กรตามข้อกำหนดข้อ 5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ ตามระบบมาตรฐาน ISO9001:2008 เพื่อการสร้างความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมายการทำงานในองค์กร รวมทั้งสามารถใช้สื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยการมองเป็นกระบวนการ (Process Approach) เป็นหลักการที่สำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพที่เหมาะสมและนำมาในการวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการต่างๆภายในองค์กร

ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงถูกออกแบบขึ้นโดยมุ่งเน้นการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กรและการกำหนดเป้าหมายการทำงานโดยใช้ การมองอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach) และกำหนดเป้าหมายการทำงานเพื่อวัดผลงานในแต่ละกระบวนการตลอดจนเทคนิคในการวางแผนและการติดตามผล

ซึ่งหลักสูตรนี้ได้เน้นการบรรยายจากประสบการณ์ของวิทยากรถึงทฤษฎีและเทคนิคสลับกับการทำกิจกรรมภาคปฏิบัติ (Work Shop) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิผล

#### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร:

เมื่อจบหลักสูตรนี้แล้ว ผู้เข้ารับการอบรมจะสามารถ:

- เข้าใจหลักการของการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมายการทำงานโดยหลักการมุ่งเน้นการมองอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach)
- สามารถใช้หลักการของ Process Approach มากำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมาย รวมทั้งการกำหนดแผนและติดตามผลเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน
- เข้าใจและสามารถติดตามผลและปฏิบัติการแก้ไข เมื่อเป้าหมายการทำงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

#### คุณสมบัติผู้เข้าอบรม :

หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการฝ่ายบุคคล ฝ่ายประกันคุณภาพ ฝ่ายผลิต ฝ่ายซ่อมบำรุงหรือผู้ที่สนใจ

## NY Training Center Co.,Ltd.

### เนื้อหาหลักสูตร :

- แนะนำหลักสูตร
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมายการทำงานและหลักการของ Process Approach
- ขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์ (Quality Objective) และเป้าหมายการทำงาน (Key Performance Indicators)
  - การกำหนดเป้าหมายการทำงานโดยใช้หลักการ S-M-A-R-T
  - วิธีการกำหนดแบบบนลงล่าง
  - วิธีการกำหนดแบบล่างขึ้นบน
- การกำหนดแผนการดำเนินการ (Action Plan)
- การวัดค่าและติดตามผลตามเป้าหมายที่กำหนด
- รูปแบบต่างๆในการติดตามผลตามเป้าหมายการทำงาน
- Record กับการติดตามผล
- การวิเคราะห์ผลและกระบวนการแก้ไขเมื่อเป้าหมายไม่บรรลุผล
- รูปแบบที่ถูกต้องใน การปฏิบัติการแก้ไข เมื่อเป้าหมายไม่บรรลุผล
- การระดมสมองเพื่อหาแนวทางการแก้ไข
- กิจกรรมกลุ่ม
- การประเมินผลการอบรม
- ถาม-ตอบ/ สรุปผลการอบรม

### กำหนดการฝึกอบรม :

ลงทะเบียนเวลา 8:30 น. เริ่มอบรมเวลา 9:00 น. จนถึง 16:30 น. โดยประมาณ  
เวลาพักคือ 10:30-10.45 ,12:00-13.00 และ 14:30-14.45 น.

**ติดต่อ** คุณณาภากร (หน้อย) โทร 0-2991-6292, 02-991-6294-5 , 09-8272-8195

แฟกซ์ 0-2991-6289, อีเมลล์ [service@ny-consult.com](mailto:service@ny-consult.com)