

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์. แนวความคิด Balanced Scorecard สู่อการปฏิบัติ. 2545.
- นภดล ร่มโพธิ์. Balanced Scorecard กับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย, 2545.
- พสุ เดชะรินทร์. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย., 2544.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. ดัชนีวัดผลงาน Key Performance Indicators. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิทยาการจัดการแห่งเอเชีย, 2545.
- วรโชค ไชยวงศ์. การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้ระบบการบริหารแบบเข็มมุ่ง : กรณีศึกษา ภาค วิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย., 2544.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 7 New QC Tools. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2541.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. การเพิ่มผลผลิตสำหรับ SMEs. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. Hoshin Kanri and Strategic Planning. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : เทโรอินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง จำกัด, 2541.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. TQM Living Handbook : ภาคหก ระบบแห่งดัชนีวัดคุณภาพ (Key Quality Indicators). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : เทโรอินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง จำกัด, 2541.
- ศุภกิจ สุจิตจร. ความสำเร็จของการนำการกระจายนโยบาย (Policy Deployment) ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัทปูนซีเมนต์ไทยและเครือซีเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ภาษาอังกฤษ

Akao, Yoji . Hoshin Kanri : Policy Deployment for Successful TQM. USA : Productivity Press, 1993.

Andersen, V.H. & Lawrie, G. Improving Public Sector Governance Through Better Strategic Management, 2002.

Kano, Noriaki . Guide to TQM in Service Industries. Japan : Asian Productivity Organization, 1996.

Kaplan, Robert S. and Norton, David P. The Strategy-Focused Organization : How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment. Harvard Business School Press, 2001.

Olve, N.G. , Roy, Jan and Wetter, M. Performance Drivers A Practical Guide to Using the Balanced Scorecard. USA : John Wiley & Son , 1999.

Rohm, H. Improve public Sector Results With A Balanced Scorecard : Nine Steps To Success, 2002.

Trussel, J.M. and Bitner, L.N. A Framework for Developing Performance Measures in Nonprofit Organizations, 2001.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก.


ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการการปรับปรุงวิธีการโดยรวมของกระบวนการรับรอง

ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง
<p>1. รับคำขอจัดทำแฟ้ม</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ รับคำขอทางไปรษณีย์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ▪ ตรวจสอบคำขอ ▪ ติดตามเอกสารที่ขอ ▪ ข้าราชการธรรมเนียม ▪ จัดทำแฟ้ม ▪ นัดหมายวันตรวจประเมิน 	<p>1. รับคำขอจัดทำแฟ้ม</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้แทนขายติดตามการยื่นคำขอของลูกค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยรับเอกสารคำขอ ณ สถานที่ประกอบการลูกค้า ▪ ตรวจสอบ และขอเอกสารเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ▪ นำส่งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการตรวจ <ul style="list-style-type: none"> □ กรณีไม่สะดวกไปรับที่ Site ลูกค้า ให้รับคำขอทางไปรษณีย์ และวิธีการเดิมได้ ▪ ข้าราชการธรรมเนียม ▪ จัดทำแฟ้ม ▪ นัดหมายโดยผู้แทนขายช่วงเวลาเดียวกับการรับคำขอโดยผู้แทนขายควรประเมินสถานะความพร้อมของลูกค้าด้วย <p>2. การตรวจเยี่ยม / ติดตามลูกค้าภายหลังการยื่นคำขอ (เพิ่มเติมขึ้นมา)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ผู้แทนขาย 1 ชุด (ที่มีความรู้ด้านเทคนิคการตรวจประเมิน) ติดตามตรวจเยี่ยมลูกค้า เพื่อสอบถามความพร้อมของการจัดการระบบ และให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น ▪ การติดตามจะลำดับความสำคัญของลูกค้าที่เข้าเยี่ยม โดยประเมินจากลูกค้าที่มีแนวโน้มของความพร้อมมากที่สุด และช่วงเวลาที่นัดหมายกับลูกค้า สำหรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง

<p>2. วางแผนการตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ คัดเลือก Auditor ▪ ประมาณการเวลา ▪ ทำ Job Order เป็นเอกสาร <ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดทำแผน ▪ แจกแผน <p>3. เตรียมการก่อนการตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ประเมินเอกสาร และทำกำหนดการ (ทำที่ Office ขององค์กรนี้) ใช้ Document Checklist และ Matrix โดยศึกษาจากระบบเอกสารระบบเอกสารของลูกค้า ▪ แจกลูกค้า ▪ ทำ Checklist <p>4. ตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ตรวจประเมินเบื้องต้น (ระบบ QMS เฉพาะลูกค้าร้องขอ - ระบบ EMS, OH & S บังคับ -) ▪ ตรวจ ณ Site ลูกค้า ▪ สรุปผล และแจ้งลูกค้า 	<p>3. วางแผนการตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับปรุง / พัฒนา โปรแกรมที่ช่วยในการวางแผนโดยระบุป้อนข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการวางแผน ได้แก่ คุณสมบัติของ Auditor ที่ต้องการในแต่ละลูกค้า ประวัติ / ความรู้ความสามารถของ Auditor ข้อมูลที่จำเป็นในการประมาณเวลา (จำนวนพนักงาน จำนวน Site งาน) ▪ จัดทำ Job Order ในระบบคอมฯ โดยป้อนข้อมูลที่จำเป็นเข้าไป ระบบจะสร้าง Job Order ขึ้นมา ▪ นำ Job Order ที่ได้มาจัดแผน ▪ แจกแผน <p>4. เตรียมการก่อนการตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับเปลี่ยนวิธีการประเมินเอกสาร และจัดทำกำหนดการโดยดำเนินการในช่วงของการตรวจประเมินเบื้องต้น ▪ ประเมินร่วมกับลูกค้า ณ สถานที่ประกอบของลูกค้า ▪ จัดทำรายงานให้ลูกค้าทราบทันที ▪ ทำกำหนดการตรวจประเมินเพื่อรับรอง ▪ แจกลูกค้า ▪ ทำ Standard Checklist แยกตามธุรกิจลูกค้า และทบทวนเมื่อมีธุรกิจใหม่ๆ เข้ามา <p>5. ตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับเปลี่ยนวิธีการเหมือน EMS, OH & S คือ บังคับตรวจประเมินเบื้องต้น โดยนับ Manday ของ การตรวจประเมินเบื้องต้น เป็นส่วนหนึ่งของ Manday รวมทั้งหมดของการตรวจรับรอง ▪ ตรวจ ณ Site ลูกค้า ลดจำนวนวันที่ใช้ในการตรวจประเมินเบื้องต้น ไป
---	--

<p>5. จัดทำรายงานการตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ตรวจประเมินกลับมาทำรายงานที่ Office ▪ แจ้งผลการตรวจและเรียกชำระค่าใช้จ่าย <p>6. การพิจารณาให้การรับรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ประชุมทุกวันศุกร์สัปดาห์ที่ 2 และ 4 ของเดือน ▪ องค์ประกอบคณะกรรมการมี 1 ชุด ประมาณ 5 คนขึ้นไป จึงจะครบองค์ประชุม ▪ จัดทำรายงานเสนอเพื่อพิจารณา ▪ จัดทำเอกสารประกอบการประชุม <p>7. จัดทำใบรับรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดทำแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ หลังการประชุมพิจารณาให้การรับรอง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สรุปผล และแจ้งลูกค้า <p>6. จัดทำรายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ตรวจประเมินจัดทำรายงานทันทีที่ Site ลูกค้า ▪ ปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงาน ▪ จัดหาคอมฯ ให้เพียงพอ ▪ ใส่ Template รายงานเป็น File ให้ทีม Auditor ▪ แจ้งผลการประเมิน ▪ เรียกชำระค่าใช้จ่าย <p>7. การพิจารณาให้การรับรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับเปลี่ยนความถี่ให้ประชุมฯ สัปดาห์ ▪ กำหนดกรรมการ 2 ชุด ประมาณ 3-5 คน โดยแต่ละชุดจะมาร่วมประชุม สลับกันในแต่ละสัปดาห์ ▪ จัดทำรายงานเสนอเพื่อพิจารณา โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้มีเนื้อหาเฉพาะที่จำเป็น ▪ จัดทำเอกสารประกอบการประชุม <p>8. จัดทำใบรับรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดทำร่างใบรับรองล่วงหน้า โดยรับข้อมูลที่จำเป็นจากผู้ตรวจประเมิน ▪ จัดพิมพ์ขอข่ายใบรับรองทันทีในระหว่างการประชุมพิจารณาให้การรับรอง
---	--



ภาคผนวก ข

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักสูตรการพัฒนาผู้ตรวจประเมินภายในและวิทยากรภายในของหน่วยงานให้การรับรองระบบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ตรวจประเมินและวิทยากรให้สามารถเพิ่ม Value added ให้กับลูกค้า
2. เพื่อเพิ่ม Concept ทางด้าน Technical Management ให้ผู้ตรวจประเมินและวิทยากรในการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของฝ่ายการตลาดในด้านความสามารถของผู้ตรวจประเมินและวิทยากร
4. เพื่อลดการขอการเปลี่ยนตัว Auditor และวิทยากรตามที่ได้วางแผนไว้

วิธีการฝึกอบรม

บรรยายพร้อมเอกสารประกอบการฝึกอบรมและฝึกการปฏิบัติ

การประเมินผล

1. ทำข้อสอบวัดผลหลังจากอบรม
2. การเฝ้าวัดประสิทธิผลของการฝึกอบรม ตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้ในแต่ละหลักสูตร

ดัชนีตัวชี้วัด

1. สามารถจัดฝึกอบรมผู้ตรวจประเมินและวิทยากรภายในในเรื่องระบบการจัดการต่างๆ และเทคนิคที่ใช้ในการตรวจประเมินได้ตามแผนร้อยละ 90
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านการประเมินผลภาคปฏิบัติในแต่ละหลักสูตรมากกว่าร้อยละ 90
3. ผู้ตรวจประเมินและวิทยากรภายในได้รับการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคที่ใช้ในการตรวจประเมินอย่างน้อยปีละ 20 วัน

หลักสูตร/กลุ่มวิชาในการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ตรวจประเมินและวิทยากรภายใน

1. กลุ่มวิชาเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน
 - 1.1 5 ส
 - 1.2 7 Waste & 6 Big Losses
 - 1.3 7 QC and 7 New QC Tools
 - 1.4 Kaizen Concept (JIT, Kanban)
 - 1.5 Quality Function Deployment (QFD)
 - 1.6 Quality Circle (QCC) & Suggest System
 - 1.7 Total Production Maintenance (TPM)
 - 1.8 แนวทางในการเพิ่มผลผลิต
 - 1.9 Mistake Proofy and Error Proofy
 - 1.10 การประเมินช่วงเวลาที่เหมาะสมในการบำรุงรักษาเครื่องจักรด้วยวิศวกรรมนำเชื่อถือ
 - 1.11 Problem Solving
2. กลุ่มวิชาบริหารจัดการ
 - 2.1 Balance Score Card (BSC)
 - 2.2 Key Performance Indicators (KPIs)
 - 2.3 Quality Operating System (QOS)
 - 2.4 Six Sigma
 - 2.5 Customer Relationship Management
 - 2.6 Change Management / Conflict Management
 - 2.7 Human Resource Management
 - 2.8 การวางแผนการควบคุมการผลิต
 - 2.9 Innovation Process
 - 2.10 Strategic Management
3. กลุ่มวิชาการจัดการทรัพยากรและบริหารงานบุคคล
 - 3.1 Training Need Analysis
 - 3.2 Employee Motivation
 - 3.3 Plant Design

4. กลุ่มวิชาการระบบมาตรฐาน
 - 4.1 ISO 9000
 - 4.2 ISO 14001
 - 4.3 TIS 18001 and OHSAS 18001
 - 4.4 HACCP and GMP
 - 4.5 SA 8000 and TLR 8000
 - 4.6 QS 9000 and ISO / TS 16949
5. กลุ่มวิชาคุณภาพและการวิเคราะห์
 - 5.1 APQP, FMEA, MSA, PPAP
 - 5.2 Design of Experiment (DOE)
 - 5.3 Supplier Quality Development (SQP)
 - 5.4 Sampling Plan
 - 5.5 Final Acceptance (MIL-STD Lose)
 - 5.6 Cost of Quality
 - 5.7 SPC (Statistical Process Control)
 - 5.8 Benchmarking
6. กลุ่มวิชาสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
 - 6.1 การวิเคราะห์คุณภาพน้ำเสียและน้ำทิ้งของโรงงานอุตสาหกรรม
 - 6.2 เทคโนโลยีกับการประยุกต์ใช้ในภาคอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าในการผลิต
 - 6.3 กฎหมายสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
 - 6.4 ความปลอดภัยในการใช้สารเคมี
 - 6.5 Risk Assessment
7. กลุ่มวิชาเทคโนโลยีเครื่องมือวัดและการสอบเทียบ
 - 7.1 Measurement System Analysis (MSA)
 - 7.2 GR&R
 - 7.3 Uncertainty of Measurement
 - 7.4 เทคนิคการสอบเทียบ (เครื่องมือวัด / ความดัน / เครื่องชั่ง)
 - 7.5 ระบบการควบคุมเครื่องมือวัดตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000

8. กลุ่มวิชาด้านอาหาร

8.1 การตรวจประเมินโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร

8.2 การจัดการระบบคุณภาพ และในอุตสาหกรรมอาหาร

8.3 การตรวจสอบความถูกต้องของวิธีการทดสอบอาหาร

8.4 การวิเคราะห์ความเสี่ยงอันตรายอุตสาหกรรมอาหาร



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวจรีพร พิทักษ์ตระกูลศิริ เกิดเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2519 ที่ กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาเคมีอุตสาหกรรม จาก สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง เมื่อปี พ.ศ. 2539 หลังจากนั้นทำงาน ในตำแหน่งผู้ตรวจประเมิน ที่สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ แล้วจึงเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2544



คุุณย์วิทยทรัพย์ากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย