

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบดัชนีวัดผลการดำเนินงานของฝ่ายรับรองระบบ ภายใต้มุมมองของการประเมินองค์กรแบบดุลยภาพ 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และนำมาใช้กำหนดแผนงานวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของฝ่ายรับรองระบบให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ตามแนวทางการบริหารแบบเข็มมุ่ง (Hoshin Kanri)

ภายหลังการพัฒนาตัวชี้วัดของฝ่ายรับรองระบบมีการกระจายวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการในระดับส่วน/แผนก โดยใช้ตารางเมทริกซ์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใช้แผนผังต้นไม้ในการกระจายมาตรการไปสู่วิธีการ จากนั้นนำแผนปฏิบัติการที่ได้ไปดำเนินการปรับปรุง โดยคัดเลือกแผนเฉพาะวัตถุประสงค์ในมุมมองของกระบวนการภายใน เป็นแผนงานที่มีระยะเวลาต่ำกว่า 3 เดือน และอยู่ในช่วงเวลาของการศึกษาวิทยานิพนธ์

จากผลการพัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของฝ่ายรับรองระบบ สรุปได้ว่าจำนวนตัวชี้วัดลดลงจากเดิม 20 รายการ เป็น 13 รายการ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการรับรอง โดยลดเวลาเฉลี่ยในกระบวนการรับรองจาก 5.5 เดือน เป็น 2.5 เดือน และสามารถลดขั้นตอนในกระบวนการรับรองลงได้จาก 25 ขั้นตอน เป็น 19 ขั้นตอน ซึ่งทางองค์กรกรณีศึกษาสามารถนำแนวทางของการแปรกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติไปประยุกต์ใช้กับวัตถุประสงค์ในรายการอื่นๆ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรต่อไป

The purpose of this research are, firstly to develop a system for Balanced Performance Indicators (PIs) of the certification department in four perspectives according to the Balanced Scorecard principle : financial perspective, customer perspective, internal process perspective, and learning and growth perspective. Secondly, the purpose is to determine the action plan for certification process improvement to conform with the organization objective and targets based on Hoshin Kanri approach.

After the development of a system for Balanced Performance Indicators, will deploy the strategy into action in all level of the certification department by Matrix Diagram and tree diagram were applied for determine the method in each strategy. The implementation was be covered the action plan which the time frame not exceed 3 months and between the research duration.

The results demonstrates that the developed system for Balanced Performance Indicators shows a decrease of number of PIs from 20 items to 13 items. Otherwise it could the certification process improvement plan was be selected to implement by decreasing the average time in the overall certification process from 5.5 months to 2.5 months and process flow from 25 items to 19 items. In conclusion, the firm can use this strategic deployment approach to implement with other strategies in order to develop and improve overall efficiency of the organization.