

สรุปเนื้อหาการเข้ารับการอบรม

TQA Criteria

1-3 มีนาคม 2560

ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ

จัดโดย สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

กระทรวงอุตสาหกรรม

- วิทยากร
1. คุณกิตติพัทธ์ จิรวังวงศ์
 2. คุณณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์

สรุปโดย น.ส.น้องนุช ประสมคำ

งานความร่วมมือระหว่างประเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA)

The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)

เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติสหรัฐอเมริกา

นอกจากนี้ ยังมีหลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์

เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และไทย

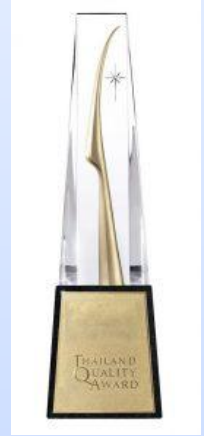
คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน

หน่วยงานหรือองค์กรที่ผ่านเกณฑ์ด้วยคะแนน **651 ขึ้นไป** จะได้รับรางวัล **TQA**

หน่วยงานหรือองค์กรที่ผ่านเกณฑ์ด้วยคะแนน **351 ขึ้นไป** จะได้รับรางวัล **TQC**

องค์กรต่างๆ นำไปขยายผลเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

- ระบบการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital accreditation – HA)
- ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal – SEPA)
- ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award – PMQA)
- เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX)

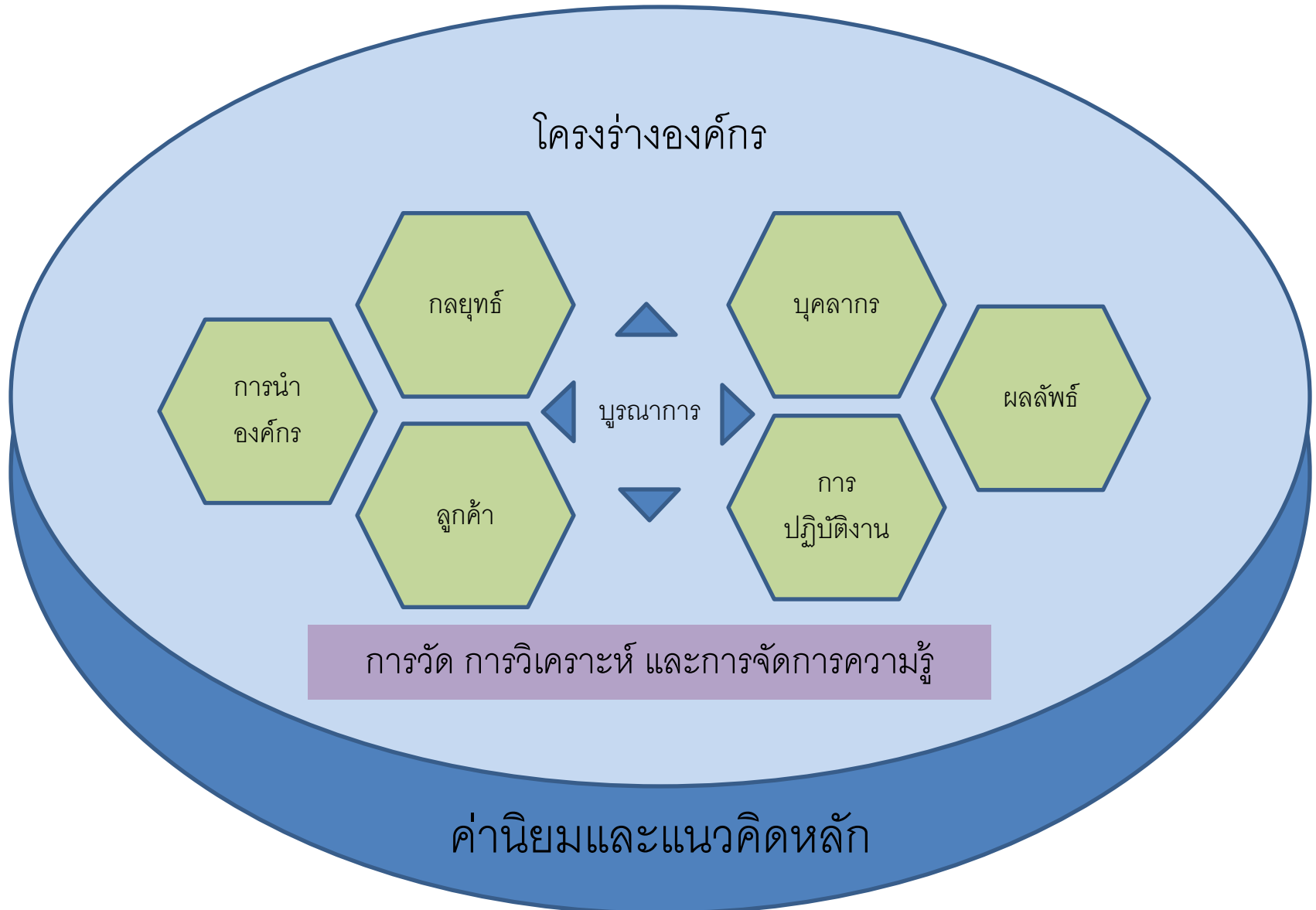


ค่านิยมหลักและแนวคิด

(Core Values and Concepts)

- มุมมองในเชิงระบบ (Systems Perspective)
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership)
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Excellence)
- การเรียนรู้ระดับองค์กร และความคล่องตัว (Organizational Learning and Agility)
- การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing People)
- การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on Success)
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation)
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)
- ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal Responsibility)
- จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency)
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results)

TQA Framework



หัวข้อเกณฑ์ TQA

โครงสร้างองค์กร	1. ลักษณะองค์กร	2. สภาพการณ์ขององค์กร
หมวดและหัวข้อต่างๆ		
หมวด 1 การนำองค์กร	1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	2.1 การจัดทำกลยุทธ์	2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	3.1 เสียงของลูกค้า	3.2 ความผูกพันของลูกค้า
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผล การดำเนินการขององค์กร	4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	5.2 ความผูกพันของบุคลากร
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	6.1 การบวนการทำงาน	6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ
หมวด 7 ผลลัพธ์	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

Organizational Profile

Organization Description

- Environment
- Relationship

Organization Situation

- Competitive
- Strategic Context
- Performance Improvement System

Organization

1. Leadership

Senior Leadership

1. Vision, Values and Mission
2. Communication and Organization Performance

Governance and Societal Responsibilities

1. Organizational Governance
2. Legal and Ethical Behavior
3. Societal Responsibilities

2. Strategy

Strategy Development



Strategy

Strategy Implementation

2. Strategy

Vision / Mission / Value

Strategy Development

Strategy Deployment

HR
Master Plan

IT
Master Plan

Work System
Work Process

2. Strategy



2. Strategy



3. Customer

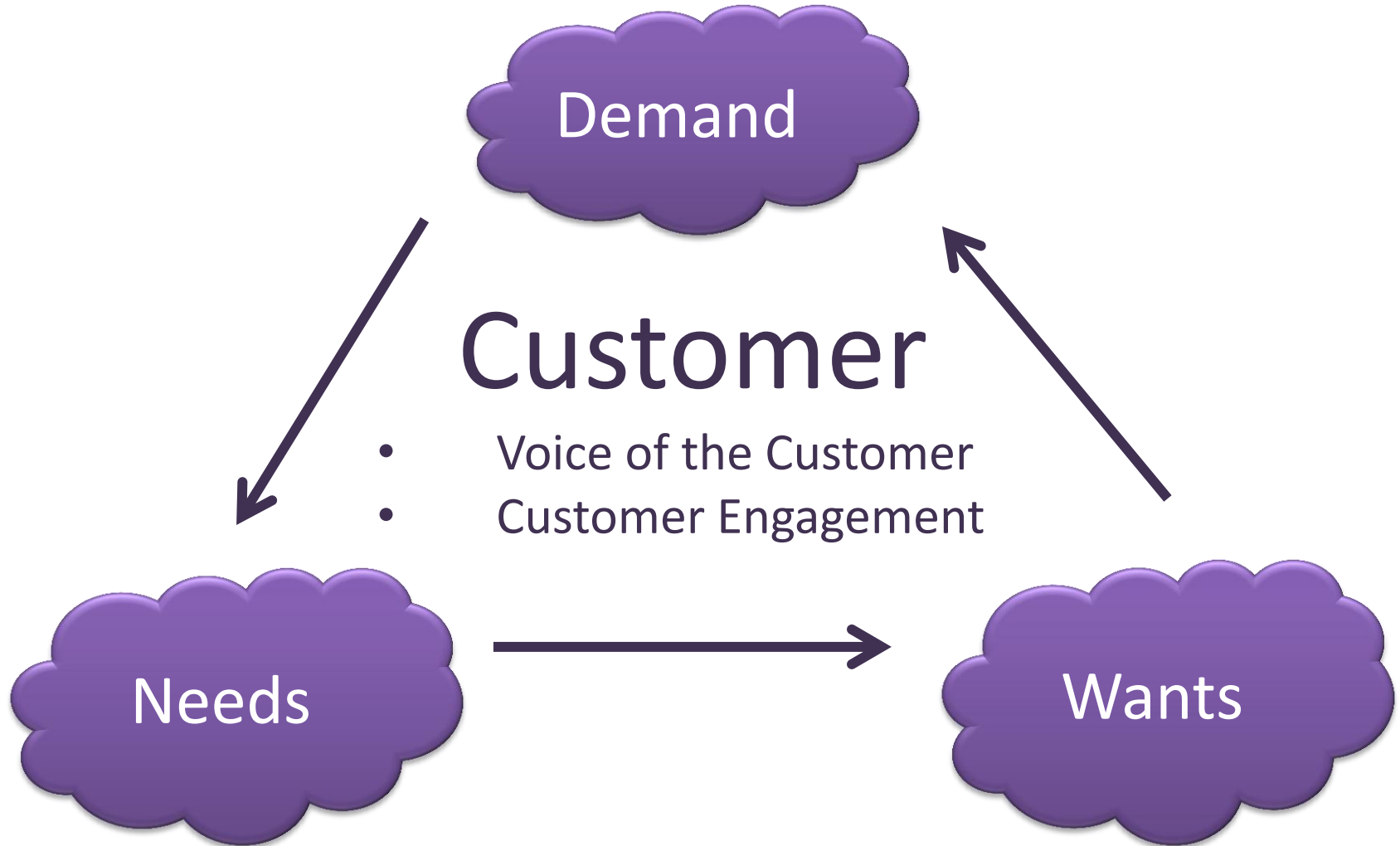
Voice of
the Customer

1. Customer Listening
2. Determination of Customer Satisfaction and Engagement

Customer
Engagement

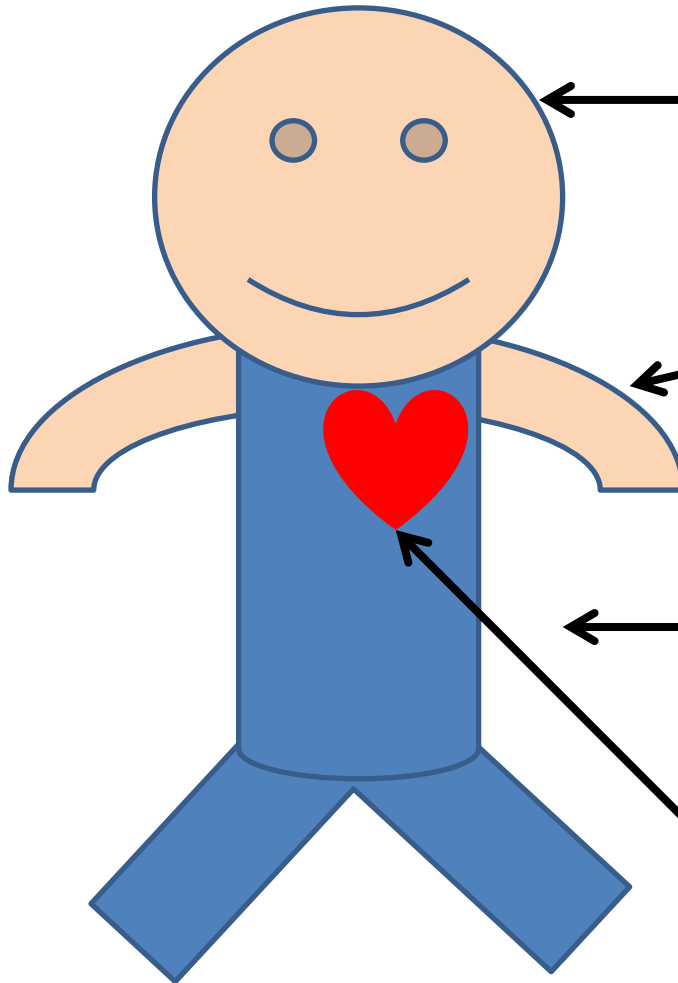
1. Product Offerings and Customer Support
2. Customer Relationships

3. Customer



3. Customer

4 H



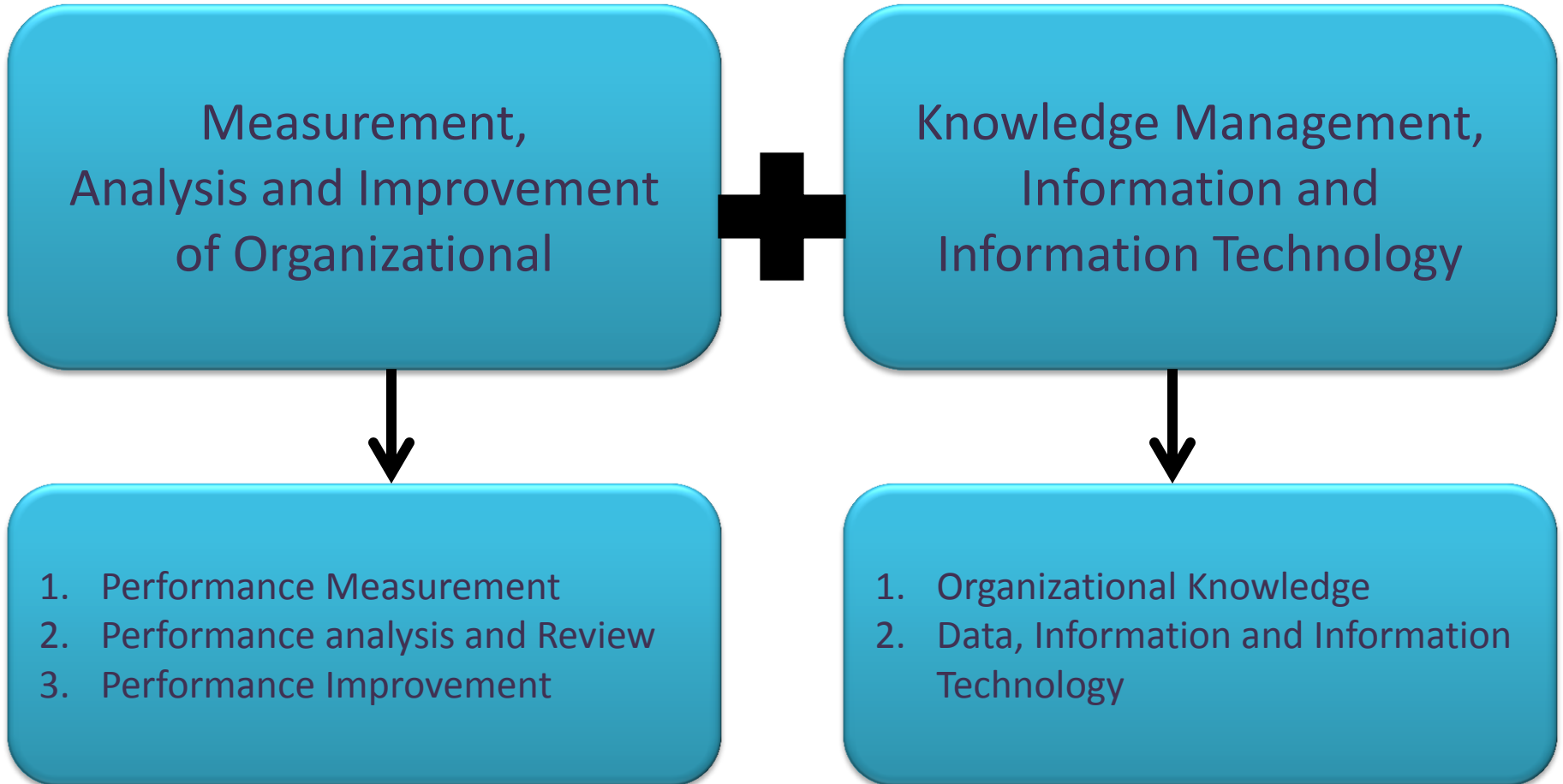
Head

Hand

Health

Heart

4. Measurement, Analysis and Knowledge Management



5. Workforce



Workforce
Environment

1. Workforce Capability and Capacity
2. Workforce Climate



Workforce
Engagement

1. Workforce Engagement and Performance
2. Workforce and Leader Development

6. Operations

Work Processes

1. Product and Process Design
2. Process Management
3. Innovation Management

Operational Effective

1. Process Efficiency and Effectiveness
2. Supply-Chain Management
3. Safety and Emergency Preparedness

7. Results

1. Product and Process Results

2. Customer-Focused Results

3. Workforce-Focused Results

4. Leadership and Governance
Results

5. Financial and Market Results



Result

WORKSHOP

- องค์กรของท่านเป็นอย่างไร
- องค์กรตั้งเพื่อ
- เป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จ คือ
- ลูกค้าของท่านคือใคร จำแนกเป็นกี่ประเภท
- ใช้ข้อมูลอะไรในการจำแนก
- ท่านมีวิธีในการสร้างความผูกพันของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างไร
- องค์กรอยู่ในระดับที่...
- เรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคตอันใกล้
- เครื่องมือ/ระบบในการปรับปรุงองค์กร
- ปัจจัยที่ทำให้แผนกลยุทธ์ของท่านบรรลุเป้าหมาย
- ภายใต้อุปสรรคขององค์กร ใช้ Supplier อะไรบ้างที่มีความสำคัญ

“การปรับปรุงองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
คือ การพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ”

ผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติม
สามารถขอดูได้จากเอกสารประกอบการอบรมได้ที่
งานความร่วมมือระหว่างประเทศ

THAILAND
QUALITY
AWARD

หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2560

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอรับรองว่า

คุณน้องนุช ประสมคำ

C6003014

ได้ผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2560

หลักสูตร TQA Criteria รุ่น 3

วันที่ 1-3 มีนาคม 2560



นายสมชาติ น้อยศิริสุข

ผู้อำนวยการสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



ข้อเสนอแนะ

การสร้างความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์ TQA โดยเฉพาะ EdPEX เพื่อพัฒนาคุณภาพ ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน และเน้นย้ำในส่วนของ บทบาทและหน้าที่ของตนที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์นั้น จะช่วยให้องค์กร พัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน และ บรรลุถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร

“1 of 3 in ASEAN”

ขอขอบคุณผู้บริหาร

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ที่ให้โอกาสได้เข้าร่วมการอบรมในครั้งนี้