

สรุปการเข้าร่วมอบรมเรื่อง “TQA Criteria” ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘ จำนวน ๓ วัน รุ่นที่ 8 ระหว่างวันที่ 11-13 มิถุนายน 2568 จัดโดย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ณ โรงแรมอมารี กรุงเทพฯ

1. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม ประชุม ดูงาน ปฏิบัติการวิจัยในประเทศ

สาระสำคัญของเกณฑ์ TQA

ค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 11 ประการ

- การเรียนรู้ระดับองค์กร เช่น การจัดการบริหารความรู้ขององค์กร (Knowledge management)
- มุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม เช่น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic objective) หรือ แผนงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic initiative) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง เช่น การใช้ข้อมูลที่เป็นจริง หรือ ข้อมูลเชิงสถิติ
- สร้างประโยชน์ให้สังคม
- จริยธรรมและความโปร่งใส
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์
- มุมมองเชิงระบบ โดยการทำงานในองค์กรต้องมีการเชื่อมโยง บูรณาการแต่ละฝ่ายให้ทำงาน ร่วมกัน (Cross function)
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ โดยผู้บริหารระดับสูงจะเป็น Role model ในการบริหารองค์กร อย่างมีวิสัยทัศน์ มีการสร้างแรงบันดาลใจ
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า เข้าใจลูกค้า มี Customer support การจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการบริการลูกค้า หรือสร้างผลิตภัณฑ์ให้เกินความคาดหวัง
- การให้ความสำคัญกับบุคลากร ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กร
- ความคล่องตัวและความสามารถในการปรับตัว

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

- โครงสร้างองค์กรแสดงกรอบการบริหารจัดการเพื่อทำความเข้าใจองค์กร
- โครงสร้างองค์กรจะทำให้องค์กรเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับปัจจัยภายในและภายนอกที่สำคัญซึ่ง กำหนดสภาพแวดล้อมด้านการดำเนินงาน
- ดังนั้น โครงสร้างองค์กรจะช่วยให้เข้าใจได้ดีขึ้นในวิธีการดำเนินธุรกิจ : ข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จของธุรกิจขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต รวมทั้งความจำเป็น โอกาส และข้อจำกัดที่มีผลต่อระบบการบริหารจัดการองค์กร

สถานการณ์ขององค์กร (Organizational situation)

- สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร คืออะไร เช่น สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน โดยพิจารณา ตำแหน่งของการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

- ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคามเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement system)

- รายงานระบบโดยรวมในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ระบุเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการนี้

การวัดความสำเร็จขององค์กรที่เป็นเลิศ หมวด 7 ผลลัพธ์

หมวด 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ องค์กรต้องรับฟังเสียงจากลูกค้า ว่าอยากได้อะไร เช่น Green University ลด Carbon footprint หรือองค์กรต้องได้รับการรับรอง

หมวด 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า พิจารณาประเมิน Perception ความพึงพอใจของนักศึกษา เช่น อาจารย์สอนตรงเวลา, มีความเอื้ออาทรหรือไม่, หลักสูตรมีนักศึกษาเข้าเรียนเต็ม

หมวด 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

หมวด 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

หมวด 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

แนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ขั้นตอนการพัฒนาระบวนการ (Steps toward mature process)

1. ตั้งรับปัญหา
2. แนวทางเริ่มเป็นระบบ
3. แนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน
4. แนวทางที่มีบูรณาการ

การสร้างนวัตกรรม ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ แต่อาจเกิดจาก 1. โอกาสเชิงกลยุทธ์ 2.

กระบวนการ เช่น เคยทำ 10 ขั้นตอน ลดลงเหลือ 9 ขั้นตอน โดยบางขั้นตอนไม่ต้องทำ

กระบวนการและผลลัพธ์บางรายการมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด ดังแสดงในตารางนี้

หัวข้อหมวดกระบวนการ	หัวข้อหมวดผลลัพธ์
หัวข้อ 1.1 และ 1.2	หัวข้อ 7.4
หัวข้อ 2.1 และ 2.2	หัวข้อ 7.5
หัวข้อ 3.1 และ 3.2	หัวข้อ 7.2
หัวข้อ 4.1 และ 4.2	หัวข้อ 7.1 และ 7.5
หัวข้อ 5.1 และ 5.2	หัวข้อ 7.3
หัวข้อ 6.1 และ 6.2	หัวข้อ 7.1

รายละเอียดในส่วนเกณฑ์ TQA แสดงในเอกสารแนบ 1

2. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการเข้าร่วมอบรมเรื่อง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA Criteria) ดิฉันได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามกรอบการประเมินมาตรฐานสากล ซึ่งมีความสอดคล้องกับเกณฑ์ EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence) ที่ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานภายในสถาบันการศึกษา ความรู้ที่ได้รับสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานได้หลายด้าน โดยเริ่มจากการทบทวนโครงสร้างองค์กร (Organization Profile) เพื่อให้เข้าใจบริบท พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งจะช่วยทำให้การเขียนรายงาน SAR มีความเชื่อมโยงและชัดเจนมากขึ้น

นอกจากนี้ แนวทางการประเมินตามหลัก ADLI (Approach, Deployment, Learning, Integration) ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้เห็นความครอบคลุมและการบูรณาการของระบบงานในแต่ละหมวดของ EdPEX ขณะเดียวกัน หลัก LeTCI (Levels, Trends, Comparisons, Integration) ช่วยเสริมให้การรายงานผลลัพธ์ในหมวด 7 มีความครบถ้วน โดยสะท้อนแนวโน้มการพัฒนา การเปรียบเทียบกับเกณฑ์ภายนอก และความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรอย่างเป็นระบบ

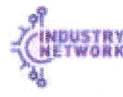
นอกจากนั้น ค่านิยมหลักของเกณฑ์ TQA ทั้ง 11 ประการ โดยเฉพาะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า การบริหารโดยใช้ข้อมูลจริง การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ตลอดจนการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ระดับองค์กร ได้ถูกนำมาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานยังได้นำแนวคิดการวัดผลและการจัดทำ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators) มาประยุกต์ใช้ในการติดตามผลด้านต่าง ๆ เช่น ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ลูกค้า กระบวนการ และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวทาง EdPEX อย่างแท้จริง

จากการอบรมครั้งนี้ หน่วยงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาเชิงระบบและการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการตัดสินใจ จึงมีแนวทางที่จะจัดตั้ง ทีมพัฒนา TQA/EdPEX ภายในหน่วยงาน เพื่อผลักดันให้เกิดการบูรณาการเกณฑ์คุณภาพในทุกกระบวนการ อีกทั้งจะพัฒนา Dashboard การติดตามตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสะท้อนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Learning Forum / AAR) ระหว่างบุคลากร เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยคาดหวังว่าการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดทำรายงาน SAR EdPEX ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และสะท้อนความเชื่อมโยงของกระบวนการกับผลลัพธ์อย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

3. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรม ประชุม ดูงาน ปฏิบัติการวิจัย ดังกล่าว เช่น เนื้อหา ความคุ้มค่า วิทยากร การจัดทำหลักสูตร เป็นต้น

หลักสูตรการอบรมเรื่อง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Criteria) เป็นหลักสูตรที่มีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยเฉพาะในภาคการศึกษาที่สามารถนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำรายงาน SAR EdPEX ได้อย่างเป็นรูปธรรม เนื้อหา มีความชัดเจน ครอบคลุมตั้งแต่พื้นฐานของเกณฑ์ TQA ไปจนถึงแนวทางการประเมินผลด้วยเครื่องมือ ADLI และ LeTCI ซึ่งช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพอย่างเป็นลำดับ วิทยากรมีความรู้ลึกซึ้ง

ถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมยกตัวอย่างจากองค์กระต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ ทำให้เห็นแนวทางการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง การเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรมีความเหมาะสมทั้งด้านระยะเวลา กิจกรรมฝึกปฏิบัติ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เข้าร่วม ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและแรงบันดาลใจในการนำเกณฑ์ไปพัฒนางานในหน่วยงานต่อไป ถือเป็นการอบรมที่มีความคุ้มค่าและส่งผลเชิงบวกต่อการยกระดับคุณภาพองค์กร



หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2568

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอรับรองว่า

อ.ศุภิสรา เกาะสุวรรณ
C6808044

ได้ผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2568

หลักสูตร TQA Criteria

วันที่ 11 - 13 มิถุนายน 2568

นางสาวอพาตา สุวรรณโรจน์
ผู้อำนวยการสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

THAILAND
QUALITY
AWARD