

สรุปการเข้าร่วมอบรมเรื่อง “TQA Internal Organization Assessment” รุ่นที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๓๐ กรกฎาคม - ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๓ วัน จัดโดย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ณ โรงแรมอมารี กรุงเทพฯ

1. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม ประชุม ดูงาน ปฏิบัติการวิจัยในประเทศ

สาระสำคัญของการอบรม

- เนื้อหาหลักมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทาง Thailand Quality Award (TQA) ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับโลกในการบริหารจัดการองค์กร
- หัวใจของเกณฑ์ TQA เน้นการทำความเข้าใจว่าเกณฑ์นี้ไม่ใช่แค่รายการตรวจสอบตาม Checklist แต่เป็น Framework ที่ช่วยเชื่อมโยงทุกส่วนขององค์กรเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความยั่งยืน และเป็นการเรียนรู้ระบบบริหารจัดการองค์กรที่เป็นสากล โดยมององค์กรในเชิงระบบ เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืน
- หลักการประเมินกระบวนการ ดำเนินการตาม ADLI (Process Assessment – ADLI) โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - A (Approach): แนวทางที่เป็นระบบ มีประสิทธิผล และทำซ้ำได้
 - D (Deployment): การนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
 - L (Learning): การประเมินและปรับปรุงแนวทางด้วยนวัตกรรมและการแบ่งปันความรู้
 - I (Integration): การทำงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน
- หลักการประเมินผลลัพธ์ ดำเนินการตาม LeTCI (Results Assessment - LeTCI): การวิเคราะห์ผลลัพธ์ให้เห็น Levels (ระดับ), Trends (แนวโน้ม), Comparisons (การเทียบเคียง), และ Integration (ความตอบโต้ของตัววัด)
- ผู้ประเมินควรมีทักษะการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis): ความสามารถในการค้นหา "จุดแข็ง (Strengths)" และ "โอกาสในการปรับปรุง (OFI)" โดยเทียบกับข้อกำหนดของเกณฑ์
- ผู้ประเมินควรมีทักษะการเขียนรายงานการตรวจประเมิน (Writing Findings): การเขียนข้อเสนอแนะที่ชัดเจน มีหลักฐานสนับสนุน (Evidence) และระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น (Potential Impact) เพื่อให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาต่อไปได้
- ผู้ประเมินควรมีการเพิ่มคุณค่าผ่านการประเมิน โดยพิจารณาตามประเด็นดังนี้
 1. **Goal based** โดยต้องพิจารณาว่าวิสัยทัศน์และเป้าหมายองค์กรคืออะไร การดำเนินการขององค์กรดีพอที่บรรลุไหม และผลลัพธ์สะท้อนว่าบรรลุแล้วหรือยัง
 2. **Context based** ต้องพิจารณาพันธกิจและบริบทองค์กรว่าเป็นอย่างไร กระบวนการขององค์กรทำให้ดำเนินการตามพันธกิจ และส่งเสริมให้องค์กรเป็นเลิศแล้วหรือยัง ผู้ประเมินต้องมีความเข้าใจองค์กร
 3. **Value focused** คุณค่าที่ลูกค้า บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคม ชุมชนคาดหวังคืออะไร การดำเนินการขององค์กรตอบสนองได้ดีไหม และมีการสร้างคุณค่าที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลาหรือไม่

4. **Performance focused** ผลการดำเนินการสำคัญที่สะท้อน Premium outcome เป็นเลิศแล้วหรือไม่ ผลลัพธ์สะท้อนการเป็นผู้นำแล้วหรือไม่ ประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญดีขึ้นอย่างต่อเนื่องใหม่ ผลลัพธ์สำคัญครบถ้วนใหม่
5. **Continuous learning** องค์กรมีการพัฒนาประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กรอย่างต่อเนื่องใหม่ องค์กรมีการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องใหม่ องค์กรมีการเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรม และการใช้ Best practice ในการยกระดับประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กรจนเป็นวิถีปกติใหม่
 - ในการประเมินกระบวนการ มีจุดประสงค์การเรียนรู้ ดังนี้ 1. ศึกษาเกณฑ์ข้อที่จะประเมิน 2. ระบุบริบทแวดล้อมที่สำคัญ (Key factors) 3. ค้นหาหลักฐาน (Evidences) 4. วิเคราะห์เชื่อมโยงกับบริบทแวดล้อม 5. วิเคราะห์เชื่อมโยงกับเกณฑ์การให้คะแนน 6. สรุปสิ่งตรวจพบ (Findings) 7. เขียน Potential impact 8. ให้คะแนน (Score)
 - ผู้ประเมินควรวิเคราะห์หลักฐานเทียบกับเกณฑ์ และบริบทแวดล้อม สรุปเป็นสิ่งที่ตรวจพบ โดยอาจยกตัวอย่างเพื่อเพิ่มคุณค่าของการให้ feedback แก่องค์กรได้
 - ในส่วนรายละเอียดอื่นๆ ดังเอกสารประกอบการอบรม เอกสารแนบ 1

2. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการเข้าร่วมอบรมเรื่อง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA Criteria) หลักสูตร TQA Internal Organization Assessment ดิฉันสามารถนำแนวทางการประเมินตามเกณฑ์ TQA มาประเมินองค์กร โดยใช้แนวคิด Self-Assessment และ Gap Analysis เป็นเครื่องมือ ทบทวนกระบวนการทำงาน (Work process) ในทุกงาน และใช้กรอบ ADLI ตรวจสอบว่างานที่ดำเนินการอยู่มีแนวทางที่ชัดเจนหรือไม่ มีการนำไปใช้ครอบคลุมเพียงใด มีการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือยัง มีการเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรในระดับใด ผลลัพธ์ที่ได้คือหน่วยงานสามารถมองเห็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้ และส่วนใดเป็นช่องว่างที่ต้องเร่งพัฒนา

ดิฉันได้รับความรู้จากการเข้าร่วมอบรมในหลักสูตร ซึ่งจะเห็นแนวทางการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น หน่วยงานสามารถนำแนวคิด Approach (A) ไปใช้ในการจัดทำกระบวนการของแต่ละงานให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน วัดผลได้ และสอดคล้องกับบริบทการทำงานจริง พร้อมทั้งใช้หลัก Learning (L) กำหนดกรอบการทบทวนผลการดำเนินงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้การทำงานลดการพึ่งพาบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และสามารถถ่ายทอดงานได้อย่างต่อเนื่องแม้มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร นอกจากนั้นดิฉันสามารถนำแนวคิด Data-Driven Management มาปรับใช้กับการบริหารงานประจำ โดยใช้หลัก LeTCI ในการพิจารณาผลลัพธ์ ไม่เพียงดูว่าผลงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่ แต่พิจารณาแนวโน้มของผลการดำเนินงานในระยะยาว การเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือหน่วยงานอื่น และความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์กร ทำให้การรายงานและการตัดสินใจของผู้บริหารมีความแม่นยำและมองไปข้างหน้าได้มากขึ้น

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

การเข้าร่วมอบรมหลักสูตร หลักสูตร TQA Internal Organization Assessment ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการประเมินและการขอรับรางวัล TQA หลักสูตรดังกล่าวไม่เพียงมุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้เชิงทฤษฎีเท่านั้น แต่ยังเน้นการทำความเข้าใจแนวคิด กระบวนการ และวิธีการประเมินในมุมมองของผู้ประเมิน (assessor) อย่างเป็นระบบ เช่น แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมให้ทำ Workshop ซึ่งช่วยให้ผู้เข้าร่วมมีความเข้าใจเกณฑ์ TQA อย่างชัดเจน ทั้งในมิติของหมวดต่าง ๆ ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Results) รวมถึงแนวคิด ADLI และ LeTCI ซึ่งเป็นหัวใจของการประเมิน การอบรมทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถตีความเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง ลดความคลาดเคลื่อนในการจัดทำรายงานหรือการนำเสนอข้อมูล และสามารถสะท้อนศักยภาพขององค์กรได้ตรงตามเจตนารมณ์ของเกณฑ์ นอกจากนี้หลักสูตรได้สร้างความเข้าใจในแนวทางการประเมินตามเกณฑ์ TQA อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการเรียนรู้จากกรณีศึกษา การอภิปราย และการทำ Workshop ผู้เข้าร่วมสามารถเห็นตัวอย่างของการนำเกณฑ์ไปใช้จริง ทั้งในด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ การบริหารกระบวนการ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดการความรู้ ซึ่งช่วยให้สามารถนำทฤษฎีที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรของตนเองได้อย่างเหมาะสม สิ่งสำคัญคือ หลักสูตรช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการเตรียมความพร้อมสู่การขอรับรางวัล TQA อย่างเป็นระบบ การอบรมช่วยให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจความคาดหวังของเกณฑ์ในแต่ละระดับการพัฒนาองค์กร สามารถประเมินตนเอง (self-assessment) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบุดูแลแข็ง โอกาสในการพัฒนา และวางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการยกระดับผลการดำเนินงานและเพิ่มโอกาสในการได้รับรางวัล TQA