



กระทรวงอุตสาหกรรม  
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  
สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
ขอเชิญเข้าร่วม

# TQA Training Program 2018

โปรแกรมอบรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศ  
ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2561

เปิดรับสมัครแล้ววันนี้เป็นต้นไปฝึกอบรม กุมภาพันธ์-กันยายน 2561

- *TQA Criteria*
- *TQA Internal Organization Assessment*
- *TQA Application Report Writing*
- *Boost up TQA Category through Business Excellence Tools*
- *Learning and Sharing with Winner Organizations*

## เปิดรับสมัครแล้ววันนี้เป็นต้นไป ฝึกอบรม กุมภาพันธ์ - กันยายน 2561

### ติดต่อลงทะเบียนฝึกอบรม

ส่วนบริการฝึกอบรม ฝ่ายฝึกอบรม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

คุณพัชรวรรณ และคุณพนิตนาฏ

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 466 , 467

E-mail: [patcharawan@ftpi.or.th](mailto:patcharawan@ftpi.or.th)

[panitnart@ftpi.or.th](mailto:panitnart@ftpi.or.th)

โทรศัพท์มือถือ 084-336-5252

โทรสาร 0-2619-8098

ดาวน์โหลดรายละเอียดและเอกสารลงทะเบียน

[www.tqa.or.th](http://www.tqa.or.th) หรือ [www.ftpi.or.th](http://www.ftpi.or.th)



# การฝึกอบรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ประจำปี 2561

TQA Training Program 2018

## หลักการและเหตุผล

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ นำไปสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพและยั่งยืน (High Performance Economy) ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารด้านบริหารจัดการ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Award : TQA เป็นรางวัลที่ถูกรับรองไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศเพื่อสร้างรากฐานการเติบโตของผลิตภัณฑ์ประชาชาติ นำไปสู่การขับเคลื่อนประเทศให้มีระบบเศรษฐกิจที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างยั่งยืน โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือ เผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาศักยภาพระบบการบริหารจัดการในองค์กร

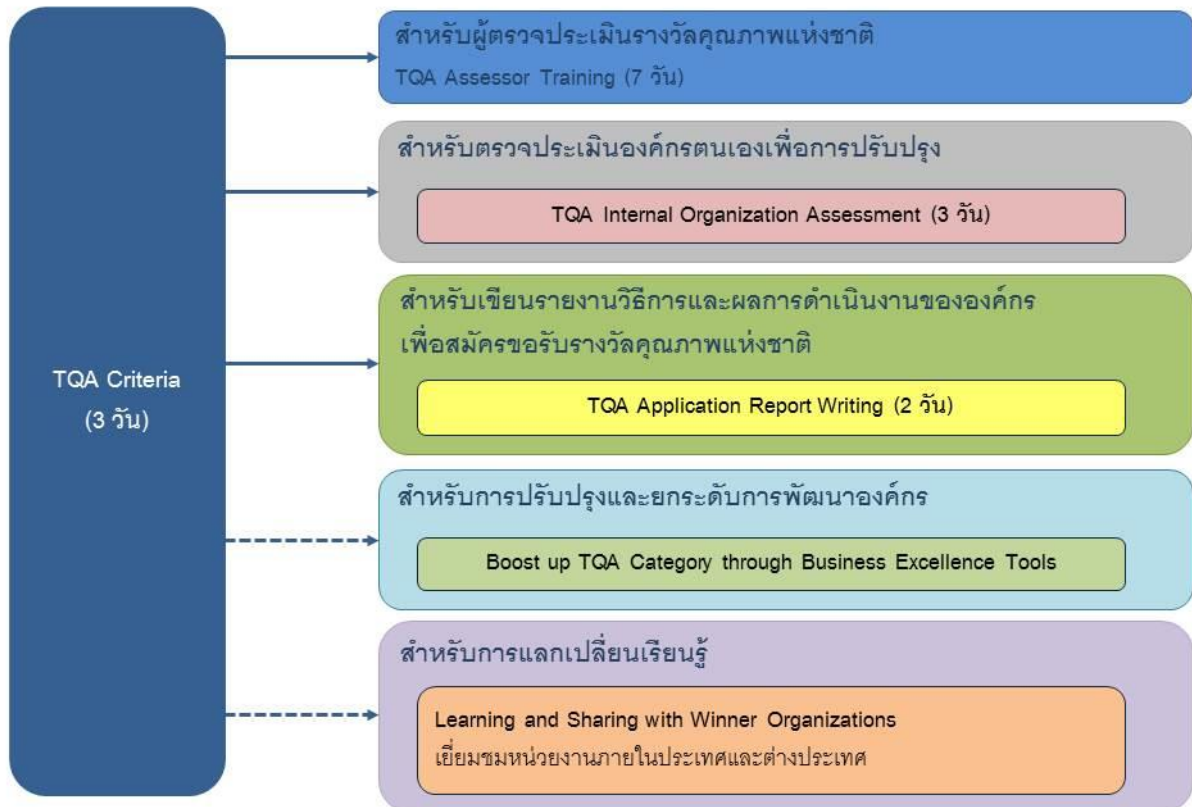
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศ กว่า 70 ประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์

เนื่องจากเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลมีความซับซ้อน การดำเนินการให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่จำเป็นอย่างหนึ่งที่จะต้องมีการฝึกอบรม เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ในระดับสูง ให้กับผู้สมัครหรือองค์กรต่างๆ และผู้ที่สนใจเป็นผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จึงกำหนดหลักสูตรเพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ พัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพของสากล

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้สนใจอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กรต่างๆ รวมถึงนำไปปรับปรุงองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตลอดจนการสร้างผู้ตรวจประเมินภายในองค์กร

### โครงสร้างการฝึกอบรม TQA Training ประจำปี 2561



โปรดศึกษารายละเอียด วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หัวข้ออบรมแต่ละหลักสูตร และเงื่อนไข ประกอบการสมัคร

## หลักสูตรและค่าธรรมเนียม

ชื่อหลักสูตร	สถานที่	รูปแบบ	จำนวน		ค่าธรรมเนียม	
			รุ่น	วัน	สมาชิก สถาบัน	บุคคล ทั่วไป
<b>1. TQA Criteria</b> รุ่น 1 : 7-9 กุมภาพันธ์ 2561 รุ่น 2 : 21-23 กุมภาพันธ์ 2561 รุ่น 3 : 7-9 มีนาคม 2561 รุ่น 4 : 14-16 มีนาคม 2561 รุ่น 5 : 21-23 มีนาคม 2561 (ขอนแก่น) รุ่น 6 : 18-20 เมษายน 2561 รุ่น 7 : 9-11 พฤษภาคม 2561 รุ่น 8 : 23-25 พฤษภาคม 2561 รุ่น 9 : 6-8 มิถุนายน 2561 รุ่น 10 : 11-13 กรกฎาคม 2561	รร.ดิเอมเมอรัลด์ รร.ดิเอมเมอรัลด์ รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.โฆษะ ขอนแก่น รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต	บรรยาย กรณีศึกษา กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	10	3	9,000	9,500
<b>2. TQA Internal Organization Assessment</b> รุ่น 1 : 24-26 เมษายน 2561 รุ่น 2 : 20-22 มิถุนายน 2561 รุ่น 3 : 15-17 สิงหาคม 2561 -ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2561 หรือ ปี 2560 มาก่อน	รร.เซ็นจูรี พาร์ค รร.เซ็นจูรี พาร์ค รร.เซ็นจูรี พาร์ค	บรรยาย ตัวอย่าง กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	3	3	9,000	9,500
<b>3. TQA Application Report Writing</b> รุ่น 1 : 29-30 มีนาคม 2561 รุ่น 2 : 30-31 พฤษภาคม 2561 รุ่น 3 : 23-24 กรกฎาคม 2561 -ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2561 หรือ ปี 2560 มาก่อน	รร.เซ็นจูรี พาร์ค รร.เซ็นจูรี พาร์ค รร.เซ็นจูรี พาร์ค	บรรยาย ตัวอย่าง กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	3	2	6,500	7,000
<b>4. Boost up Category through Business Excellence Tools</b> หมวด 1 : 16-17 พฤษภาคม 2561 หมวด 2 และ 4 : 27-28 มิถุนายน 2561 หมวด 3 : 18-19 กรกฎาคม 2561 หมวด 5 : 8-9 สิงหาคม 2561 หมวด 6 : 5-6 กันยายน 2561 -ควรผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria มาก่อน	รร.ดิเอมเมอรัลด์ รร.เซ็นจูรี พาร์ค รร.ดิเอมเมอรัลด์ รร.ดิเอมเมอรัลด์ รร.ดิเอมเมอรัลด์	บรรยาย ตัวอย่าง กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	5	2	8,000	8,500
<b>5. Learning and Sharing with Winner Organizations ภายในประเทศ</b> ครั้งที่ 1 : มิถุนายน 2561 ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2561 ครั้งที่ 3 : สิงหาคม 2561		เยี่ยมชม หน่วยงาน สรุประเด็น	3	1	5,000 ต่อครั้ง	5,500 ต่อครั้ง
<b>6. Learning and Sharing with Winner Organizations ต่างประเทศ</b> ครั้งที่ 1 : มีนาคม 2561 ครั้งที่ 2 : กันยายน 2561		เยี่ยมชม หน่วยงาน สรุประเด็น	2	3-5	N/A	N/A

หมายเหตุ : สถานที่จัดอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

## รายละเอียดการสมัครและชำระค่าธรรมเนียม

1. กรุณาชำระค่าธรรมเนียมภายใน 5 วัน หลัง Fax ใบสมัคร
2. ค่าธรรมเนียมดังกล่าวรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% อาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวัน 1 มื้อ เอกสารประกอบการฝึกอบรม หนังสือ และกระเป๋าผ้า TQA
3. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จัดทะเบียนในนามมูลนิธิ จึงได้รับยกเว้นภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3% และสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200% ตาม พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
4. กรณียกเลิกการอบรม กรุณาแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 7 วันทำการ มิฉะนั้นสถาบัน ขอสงวนสิทธิ์เก็บค่าธรรมเนียม 50%
5. สถาบันมีสิทธิ์บอกเลิกการเข้ารับการฝึกอบรมทันทีเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วน และไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยที่สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติจะคืนเงินให้ในส่วนของวันที่บอกยกเลิกภายใน 30 วัน หลังจากวันบอกเลิกสิทธิ์ (ผู้สมัครจะต้องชำระค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม)

## เงื่อนไขการได้รับใบรับรองการฝึกอบรม

ผู้ฝึกอบรมในทุกหลักสูตรต้องเข้าฝึกอบรมครบ 80%

**\*\*กรณีไม่ได้รับใบรับรองในหลักสูตร TQA Criteria จะไม่สามารถเข้าอบรมในหลักสูตรต่อเนื่องได้\*\***

(สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติขอสงวนสิทธิ์ในการออกใบรับรอง กรณีไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการฝึกอบรม)

**กลุ่มเป้าหมาย**

ผู้บริหาร คณะทำงานพัฒนาองค์กร ที่มุ่งมั่นจะนำเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง และผู้สนใจศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

**วัตถุประสงค์**

- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยใช้ข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements) เป็นหลักในการเรียนรู้เนื้อหาของเกณฑ์
- สร้างความเข้าใจในการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการ

**ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ**

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในภาพรวม เกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และสามารถนำประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม	3 วัน/รุ่น จำนวน 10 รุ่น	Mem 9,000 บาท Non-mem 9,500 บาท

**หัวข้อการฝึกอบรม**

ครอบคลุมเนื้อหาเกณฑ์ทั้งหมด โดยเน้นการตีความทั้งในภาพรวม และข้อกำหนดในแต่ละหัวข้อ โดยใช้ข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements) เป็นหลักในการเรียนรู้เนื้อหาของเกณฑ์ พร้อมตัวอย่างประกอบ เพื่อเตรียมความรู้สำหรับการเขียนรายงาน และการตรวจประเมินองค์กร

- จุดมุ่งหมายของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- ค่านิยมหลักและแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
  - โครงร่างองค์กร
  - การนำองค์กร
  - กลยุทธ์
  - ลูกค้า
  - การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
  - บุคลากร
  - การปฏิบัติการ
  - ผลลัพธ์
- แนวทางการประเมินระดับพัฒนาการขององค์กร (หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์)

## กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร หรือผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายในองค์กร ที่มุ่งมั่นจะนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ทำการประเมินตนเองขององค์กร เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

## วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายในองค์กร ให้สามารถประเมินภาพรวม ค้นหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และระดับพัฒนาการของระบบบริหารองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และสามารถจัดลำดับความสำคัญของโอกาสพัฒนาที่พบและจัดทำรายงานที่มีคุณค่าต่อการวางแผน เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

## ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

มีผู้ตรวจประเมินภายในที่มีทักษะในการตรวจประเมิน สามารถประเมินระดับพัฒนาการของระบบบริหารองค์กร ที่ครอบคลุมการประเมินระบบ การนำไปสู่การปฏิบัติ การเรียนรู้ การบูรณาการ สามารถประเมินประเด็นจุดแข็งและโอกาสพัฒนาจากรายงานการประเมินตนเองขององค์กร และตรวจประเมินจริงภายในองค์กร ตลอดจนสามารถจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าแก่องค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้กับการตรวจประเมินองค์กรด้วยมาตรฐานต่างๆที่มีรากฐานจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เช่น SEPA, EdPeX, OBACQA, PMQA เป็นต้น

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย	3 วัน/รุ่น จำนวน 3 รุ่น	Mem 9,000 บาท Non-mem 9,500 บาท

## หัวข้อการฝึกอบรม

เนื้อหาเน้นหนักการค้นหาประเด็นจุดแข็งและโอกาสพัฒนาขององค์กรและการประเมินระดับพัฒนาการของระบบบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- คุณค่าของการตรวจประเมินภายในองค์กร
- องค์ประกอบสำคัญของการตรวจประเมินองค์กร
- การประเมินระดับพัฒนาการของหมวดกระบวนการ
- การประเมินระดับพัฒนาการของหมวดผลลัพธ์ขององค์กร
- การจัดทำรายงานผลการประเมินองค์กร
- การจัดลำดับความสำคัญของผลการประเมิน
- การวางแผนในการปรับปรุงองค์กร

หมายเหตุ : ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2561 หรือ TQA Criteria ปี 2560 มาก่อน

### กลุ่มเป้าหมาย

เน้นสำหรับองค์กรที่ต้องการจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน เพื่อรับการประเมินจากผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

### วัตถุประสงค์

สามารถวางแผนและจัดทำรายงาน วิธีการและผลการดำเนินงานขององค์กร (Application Report) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

องค์กรทราบแนวทางจัดทำรายงานผลการดำเนินการขององค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งในแง่การสื่อสารภายในองค์กร การใช้ตรวจประเมินภายในองค์กร การตรวจประเมินจากองค์กรรับรองคุณภาพ ตลอดจนการส่งขอรับการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ รวมถึงการประยุกต์ใช้เขียนรายงานเพื่อการตรวจประเมินองค์กรด้วยมาตรฐานต่างๆที่มีรากฐานจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เช่น SEPA, EdPeX, OBACQA, PMQA เป็นต้น

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย	2 วัน/รุ่น จำนวน 3 รุ่น	Mem 6,500 บาท Non-mem 7,000 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

- ประโยชน์ของการจัดทำรายงาน
- องค์ประกอบของรายงานที่ดี
- การวางแผนการจัดทำรายงาน
- การเขียนโครงร่างองค์กร
- การเขียนรายงานหมวดการกระบวนการ
- การเขียนรายงานหมวดผลลัพธ์
- การจัดทำส่วนประกอบอื่น ๆ ของรายงานเพื่อความสมบูรณ์

หมายเหตุ: ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2561 หรือ TQA Criteria ปี 2560 มาก่อน



## Boost up TQA Category 1 through Business Excellence Tools

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีบทบาทสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต จากการชี้แนะ การกำกับ และการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากร พร้อมรักษาความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นบทบาทที่มีความสำคัญอย่างยิ่งแก่องค์กร

“ผู้บริหารระดับสูง” เราเชื่อว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถ ความเก่งและชาญฉลาด มองเห็นภาพรวม ในทางปฏิบัติมีจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถขับเคลื่อนองค์กรได้ตามที่คาดหวัง ซึ่งอาจมาจากหลากหลายสาเหตุ เช่น ไม่สามารถสื่อสารความคิดความคาดหวังไปสู่บุคลากร หรือสื่อสารได้แต่ไม่ชัดเจนถึงแนวทางปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายองค์กร หรือมีแนวทางที่ดีแต่ขาดระบบการติดตามที่มีประสิทธิภาพ หรือใช้วิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในอดีตกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

หลักสูตร Boost up TQA Category 1 by Business Excellence Tools มุ่งเน้นการพัฒนาผู้นำในมิติของการนำองค์กรแบบบูรณาการ เท่าทันสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อยกระดับองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงที่ต้องการพัฒนามุมมองการกำกับองค์กรแบบ Performance Excellence
- ผู้บริหารระดับกลาง ที่มีส่วนในการกำหนดทิศทางขององค์กรร่วมกับผู้นำ
- คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร ซึ่งต้องการปรับปรุงหมวด 1 เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

### วัตถุประสงค์

- เพื่อปรับมุมมองและสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของบริบทการนำองค์กรที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน
- เพื่อร่วมวิเคราะห์และสังเคราะห์แก่นแท้ของข้อกำหนดในการนำองค์กร รวมถึงความเชื่อมโยงสอดคล้องกับเกณฑ์หมวดอื่นสู่การปฏิบัติจริง และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร (ปรับปรุง OFIs) นำไปสู่การยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการในด้านการนำองค์กร

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม	16-17 พฤษภาคม 2561	Mem 8,000 บาท Non-mem 8,500 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

- Understanding Leadership Criteria in Practical
  - Transformation Leadership Perspective to Performance Excellence
  - ถอดรหัสเกณฑ์การนำองค์กร (LEADERSHIP)
- Driving Leadership through Other Categories
  - ความเชื่อมโยงเกณฑ์ “ข้อกำหนดเกณฑ์การนำองค์กร” กับ “โครงสร้างองค์กร”
  - การออกแบบ / กำหนด / ระบุ แนวทางปฏิบัติการนำองค์กรที่สอดคล้องกับเกณฑ์หัวข้อกระบวนการอื่นๆ
  - การประเมินประสิทธิผลของระบบการนำองค์กรด้วยผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง
  - สรุปบทเรียนเกี่ยวกับเกณฑ์การนำองค์กรต่อการดำเนินการสู่ความเป็นเลิศ
- Case Study

หมายเหตุ: ควรผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria มาก่อน

## Boost up TQA Category 2 and 4 through Business Excellence Tools

จากรายงานการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรที่สมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปี 2557 ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาตินั้น ผลจากการวิเคราะห์พบว่า หมวด 2 กลยุทธ์ และหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นสองหมวดที่องค์กรส่วนใหญ่ได้ระดับคะแนนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับหมวดอื่น สาเหตุหลักเนื่องจากแนวทางในการบริหารจัดการกลยุทธ์ขององค์กร และการวัด วิเคราะห์ ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น ยังขาดความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันจึงส่งผลกระทบต่อการบูรณาการกันของหมวดต่างๆ

ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางการจัดทำกลยุทธ์ รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันระหว่างหมวดต่างๆ เช่น ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างข้อมูลในการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการปรับปรุงการปฏิบัติการ ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างการวางแผนบุคลากรกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดในการสร้างแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างแผนปฏิบัติการและการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระบบงานขององค์กร

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร จากองค์กรที่สมัครขอรับรางวัล ซึ่งต้องการปรับปรุงพัฒนาหมวด 2 และหมวด 4 เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำแนวคิด แนวทาง รวมทั้งเครื่องมือการบริหารจัดการใน หมวด 2 กลยุทธ์ และหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรม	27-28 มิถุนายน 2561	Mem 8,000 บาท
กลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ		Non-mem 8,500 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

- ปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรพบบ่อยในการดำเนินงานตามรายละเอียดของเกณฑ์หมวด 2 และหมวด 4
- เครื่องมือและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ขององค์กร
- ความเชื่อมโยงเกณฑ์หมวด 2 และหมวด 4 กับหมวดอื่นๆ

หมายเหตุ: ควรผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria มาก่อน

## Boost up TQA Category 3 through Business Excellence Tools

ภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Business Excellence Framework) กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer: VOC) ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญ ก่อนที่ผู้นำระดับสูงจะกำหนดทิศทางองค์กร VMG (Vision, Mission, Goal) และวางแผนกลยุทธ์ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้นำจะ “ขาดไม่ได้” มิเช่นนั้นทิศทางที่องค์กรเดินไป อาจจะไม่ใช่ทิศทางที่ลูกค้าคาดหวัง หรือแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ อาจเป็นแผนที่องค์กรอยากทำ แต่ลูกค้าไม่อยากจะ

องค์กรจำนวนมากประสบปัญหา “การมองลูกค้าไม่ชัดเจน” การจำแนกกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) ไม่สะท้อนให้เห็นถึง “กลยุทธ์” ที่องค์กรเลือก ไม่มีการ Focus กลุ่มเป้าหมาย และไม่เข้าใจความต้องการ/คาดหวังที่แตกต่างของแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน ซึ่งหากเริ่มต้นกระบวนการแรกผิดพลาด จะทำให้กระบวนการที่ตามมาภายหลัง อาจหลงทางตามไปด้วย อีกปัญหาหนึ่งที่องค์กรมักเผชิญคือ การรับฟังเสียงของลูกค้า แต่กลับ “ไม่ได้ยิน” หรือเสียงที่ได้ยินกลับกลายเป็น “Noise” ไม่ใช่ “Voice” องค์กรไม่สามารถแปลง Data ให้เป็น Information เพื่อสังเคราะห์ให้เป็น Customer Knowledge ได้

หลักสูตรนี้ “ตั้งใจ” ที่จะนำเสนอระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าขององค์กร “ให้ได้ยิน” พร้อมนำไปใช้สร้างนวัตกรรมและปรับปรุงบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ/คาดหวัง ทั้งความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความคาดหวัง ซึ่งทำได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น การสังเกต, การสัมภาษณ์, แบบสอบถาม, การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งองค์กรที่เป็นเลิศมักใช้วิธีการในการรับฟังที่หลากหลายควบคู่กันไปให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร จากองค์กรที่สมัครขอรับรางวัลหรือใช้กรอบแนวทางการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อาทิ TQA, EdPEX, SEPA, PMQA รวมถึงองค์กรที่ต้องการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) อย่างเป็นทางการ

### วัตถุประสงค์

เพื่อแนะนำองค์กรให้สามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด โดยเฉพาะการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรม	18-19 กรกฎาคม 2561	Mem 8,000 บาท
กลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ		Non-mem 8,500 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

- ปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรพบบ่อยในการดำเนินงานตามรายละเอียดของเกณฑ์หมวด 3
- Voice of Customer Management
- Customer Segmentation
- Customer Satisfaction Survey
- Customer Journey Mapping
- Complain Management
- แนวทางการเชื่อมโยงเกณฑ์หมวดที่ 3 กับหมวดอื่นๆ

หมายเหตุ: ควรผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria มาก่อน

## Boost up TQA Category 5 through Business Excellence Tools

จากรายงานการวิเคราะห์หัตถ์คุณภาพขององค์กรที่สมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปี 2558 ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาตินั้น ผลจากการวิเคราะห์พบว่า หมวด 5 บุคลากร เป็นหมวดที่องค์กรส่วนใหญ่ มีประเด็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงและบูรณาการให้เข้ากับทุกหมวดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมของบุคลากร และการสร้างความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยยกระดับการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

### กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร จากองค์กรที่สมัครขอรับรางวัล ต้องการแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหมวด 5 บุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 5 บุคลากร ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	8-9 สิงหาคม 2561	Mem 8,000 บาท Non-mem 8,500 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

เนื้อหาเน้นการค้นหาประเด็นของการบริหารงานบุคลากรที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร ตั้งแต่การจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลัง สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความผูกพัน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- ปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรพบปะอยู่ในการดำเนินงานตามรายละเอียดของเกณฑ์หมวด 5 บุคลากร
- เครื่องมือที่สำคัญในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันของบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ พร้อมแนวทางในการติดตามและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวทางการเชื่อมโยงเกณฑ์หมวด 5 บุคลากร กับหมวดอื่นๆ

หมายเหตุ: ควรผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria มาก่อน

## Boost up TQA Category 6 through Business Excellence Tools

ในการต่อ Jigsaw การมองเห็นภาพโดยรวม (Holistic View) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ก่อนที่จะต่อภาพนั้นให้สมบูรณ์ เช่นเดียวกับระบบปฏิบัติการขององค์กร ระบบงาน (Work System) เปรียบเสมือนรูปภาพ และ Jigsaw แต่ละตัวเปรียบเสมือนกระบวนการทำงาน (Work Process) ที่เชื่อมโยง ร้อยเรียงกันเพื่อส่งต่อคุณค่าไปยังลูกค้าปลายทาง

ปัญหาขององค์กรจำนวนมากที่มีแต่กระบวนการทำงานหรือคู่มือการปฏิบัติงานเต็มไปหมด แต่เป็นกระบวนการที่ต่างคนต่างทำ เจ้าของกระบวนการไม่รู้ว่าการบวนการที่ตนรับผิดชอบกำลังจะไปต่อเป็นรูปภาพอะไร ให้ความสำคัญกับระบบคน (โครงสร้างองค์กร และการแบ่งฝ่าย/แผนก) แต่กลับไม่เคยเห็นภาพระบบงาน (Work System) สุดท้ายจึงเป็นองค์กรที่ “ต่างคนต่างทำ” ไม่มีระบบงานที่เกิดบูรณาการกัน

องค์กรบางแห่งประสบปัญหาเรื่องการนำเอาความต้องการ/คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาจัดทำเป็นข้อกำหนด (Requirement) และตัวชี้วัด เพื่อติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ไม่มีการวัดผลกระบวนการที่เป็นระบบ ขาดการบริหารงานประจำวัน (Daily Management) และเชื่อมโยงการวัดผลกระบวนการไปยังการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของบุคลากร รวมถึงขาดการประเมิน ทบทวน และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ขาดเทคนิคหรือแนวคิดที่จะนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดแนวคิดเชิงระบบในการพัฒนาองค์กรสู่การมีระบบปฏิบัติการที่เป็นเลิศ (Operation Excellence) ตั้งแต่การมีระบบงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ การมีกระบวนการทำงานที่ตอบสนองของความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปจนถึงการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมตามเกณฑ์หมวด 6

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร ที่ใช้กรอบแนวทางการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อาทิ TQA, EdPEX, SEPA, PMQA รวมถึงองค์กรที่ต้องการพัฒนาการจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 6 ให้เกิดความเข้าใจ เพื่อให้เกิดระบบงาน และกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ พัฒนาการให้เกิดระบบปฏิบัติการที่เป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรม	5-6 กันยายน 2561	Mem 8,000 บาท
กลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ		Non-mem 8,500 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

- ปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรพบบ่อยในการดำเนินงานตามรายละเอียดของเกณฑ์หมวด 6
- Work System
- Work Process
- Process Requirement and KPIs (Lead-Lag)
- Value Stream Mapping (Process Flow Chart)
- Process Improvement: LEAN Technic
- แนวทางการเชื่อมโยงเกณฑ์หมวดที่ 6 กับหมวดอื่นๆ

หมายเหตุ: ควรผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria มาก่อน

ผู้เข้าอบรมควรรนำ Laptop มาด้วย เพื่อฝึกปฏิบัติในห้องเรียน

## Learning and Sharing with Winner Organizations

### กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับองค์กร หรือผู้ที่ต้องการศึกษา แลกเปลี่ยน เห็นตัวอย่างหรือแนวทางการประยุกต์การบริหารจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์กรที่ได้รับรางวัล

### วัตถุประสงค์

แลกเปลี่ยน เรียนรู้ตัวอย่างการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์กรที่ได้รับรางวัล ที่มีการดำเนินการเป็นตัวอย่างที่ดี

### ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

เห็นตัวอย่าง แนวทางการประยุกต์ใช้ค่านิยมองค์กร เกณฑ์หมวดต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับใช้กับองค์กรและเรียนรู้จากประสบการณ์จากองค์กรตัวอย่างที่แท้จริง รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงองค์กร

### วิธีการ

ชี้ประเด็น สรุปประเด็นโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ การเข้าเยี่ยมชมหน่วยงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากองค์กรที่ได้รับรางวัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการถาม-ตอบ

### ระยะเวลา

กำหนดวัน จะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง รับจำนวนจำกัด (หากสนใจโปรดระบุในใบสมัครเพื่อ สำรองที่ล่วงหน้า)

ภายในประเทศ

กำหนดจัด 3 ครั้ง ครั้งละ 1 วัน

ครั้งที่ 1 : มิถุนายน 2561

ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2561

ครั้งที่ 3 : สิงหาคม 2561

อัตราค่าลงทะเบียนต่อครั้ง สมาชิก 5,000 บาท บุคคลทั่วไป 5,500 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

ต่างประเทศ

กำหนดจัด 2 ครั้ง ครั้งละ 3-5 วัน

ครั้งที่ 1 : มีนาคม 2561

ครั้งที่ 2 : กันยายน 2561

อัตราค่าลงทะเบียนต่อครั้ง จะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง

หมายเหตุ: ขอสงวนสิทธิ์ในการรับสมัคร กรณีผู้สมัครเป็นคู่แข่งขององค์กรที่เข้าเยี่ยมชม ยกเว้นได้รับการพิจารณาจากองค์กรที่เข้าเยี่ยมชมแล้ว