

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

13-IN-09-GE-WSP-A

Workshop on Expanding Business Excellence in The Asia-Pacific

ระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม ถึง 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556

ประเทศสิงคโปร์

จัดทำโดย เชษฐพงษ์ สีนธารา

วิทยาการที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

วันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2557

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

- 1.1 รหัสและชื่อโครงการ 13-IN-09-GE-WSP-A
Workshop on Expanding Business Excellence in The Asia-Pacific
- 1.2 ระยะเวลา ระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม ถึง 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556
- 1.3 สถานที่จัด ประเทศสิงคโปร์
- 1.4 ชื่อเจ้าหน้าที่เอพีโอประจำโครงการ
- 1.5 จำนวนและรายชื่อวิทยากรบรรยาย
- 1.6 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ

ส่วนที่ 2 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

2.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ

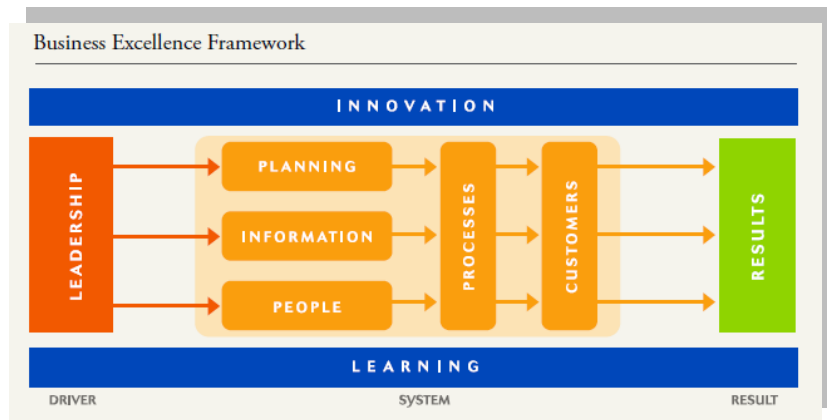
เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในด้าน Business Excellence Framework โดยในโครงการมีทั้งด้านภาคทฤษฎีคือ การฟังการบรรยาย และการทัศนศึกษาดูงานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการนำ Business Excellence Framework ไปใช้ ซึ่งองค์กรเหล่านั้นได้รับรางวัล Singapore Quality Award และการร่วมทัศนศึกษางาน Business Excellence Global Conference

2.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการฟังบรรยาย พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย (จำแนกตามหัวข้อและระบุชื่อวิทยากรบรรยาย)

วิทยากร Mr. Sunil Sahadevan จาก SPRING

วิทยากรกล่าวถึงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสิงคโปร์ (Singapore Quality Award) ซึ่งมีแนวทางเดียวกับ MBNQA ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยในประเทศสิงคโปร์จะเรียกการนำเกณฑ์ SQA ไปใช้ว่า Business Excellence หรือ BE ซึ่งในภาครัฐของสิงคโปร์จะมีความเข้มข้นในการนำไปประยุกต์ใช้อย่างยิ่ง ซึ่งถือเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ในการที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานภาครัฐนำเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้ อย่างไรก็ตามรัฐบาลสนับสนุน

ให้ภาคเอกชน นำเกณฑ์ดังกล่าวไปใช้ด้วย โดยมีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการจ้างที่ปรึกษาบางส่วนเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ต้องการพัฒนาองค์กร



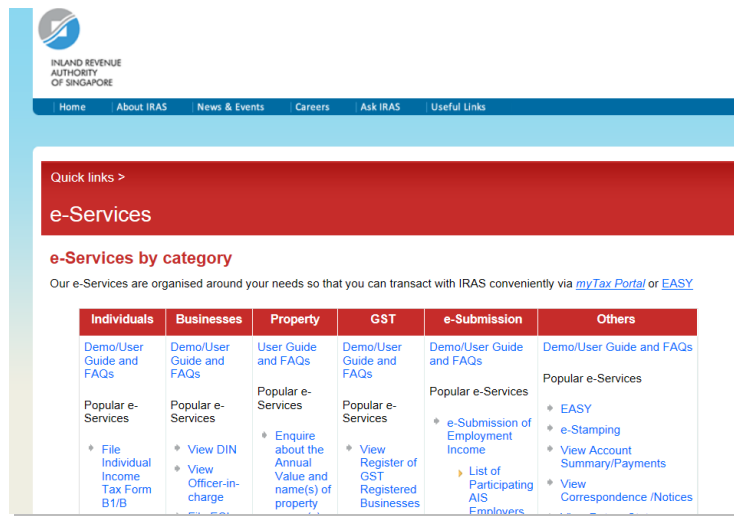
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสิงคโปร์ จะมีระดับที่เรียกว่า Singapore Quality Class โดยมี I-Class คือ ด้านนวัตกรรม (Innovation) , P-Class คือด้านการบริหารบุคลากร (People) , S-Class คือด้านการบริการ (Service) วิทยากรได้กล่าวถึงการให้ความสำคัญเชิงนโยบายของรัฐบาลสิงคโปร์ ในการพัฒนาปรับปรุงประเทศ และภาคส่วนต่างๆ ด้วยแนวคิดผลิตภาพ (Productivity) และการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ (BE Framework) การพัฒนาประเทศสิงคโปร์เพื่อให้เป็นศูนย์กลางของภูมิภาค การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อประโยชน์สูงสุด ภายใต้สภาวะการแข่งขันของโลกในยุคปัจจุบัน ซึ่งทำให้ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีศักยภาพในการแข่งขันในระดับแนวหน้าของประเทศในโลก ภายใต้การขับเคลื่อนด้วยบุคลากรประชาชนที่มีคุณภาพของสิงคโปร์ ดังนั้นแนวทาง BE Framework จึงเป็นที่แพร่หลายในประเทศสิงคโปร์ รวมถึงวิธีการในการหาข้อมูลเปรียบเทียบ (Benchmarking) เป็นที่แพร่หลายเช่นกัน โดยในประเทศสิงคโปร์ วิทยากรได้กล่าวว่าการเปรียบเทียบจะเทียบกับข้อมูลของออสเตรเลียและนิวซีแลนด์เป็นเบื้องต้น จากนั้นจะสหราชอาณาจักร เยอรมัน หรือสหรัฐอเมริกา ซึ่งรัฐบาลสิงคโปร์ต้องการผลักดันให้องค์กรต่างๆ ในประเทศมีความเป็นสากลและมีความสามารถในการแข่งขันที่สูง

Business Excellence Certification and Awards		
Holistic level		
STANDARD	CERTIFICATION	AWARDS
Business Excellence	Singapore Quality Class	Singapore Quality Award and Singapore Quality Award with Special Commendation
Niche level		
STANDARD	CERTIFICATION	AWARDS
BE Niche (People)	People Developer	People Excellence Award
BE Niche (Innovation)	Singapore Innovation Class	Innovation Excellence Award
BE Niche (Service)	Singapore Service Class	Service Excellence Award

หน่วยงานภาครัฐของสิงคโปร์มีการพัฒนาปรับปรุงตามแนวทาง BE Framework โดยวิทยากรได้ยกตัวอย่าง เช่น Ministry of Man Power , การประปาสิงคโปร์ , หอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์, โรงเรียนและสถานศึกษา เป็นต้น

วิทยากร Mr. Ernest Lee จาก IRAS (Inland Revenue Authority of Singapore)

IRAS เป็นหน่วยงานมีหน้าที่ในการเก็บภาษีจากประชาชน โดย IRAS มีการนำแนวทาง BE มาใช้เป็นระยะเวลายาวนานและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการชำระภาษี ผ่านทาง website ในรูปแบบ e-service

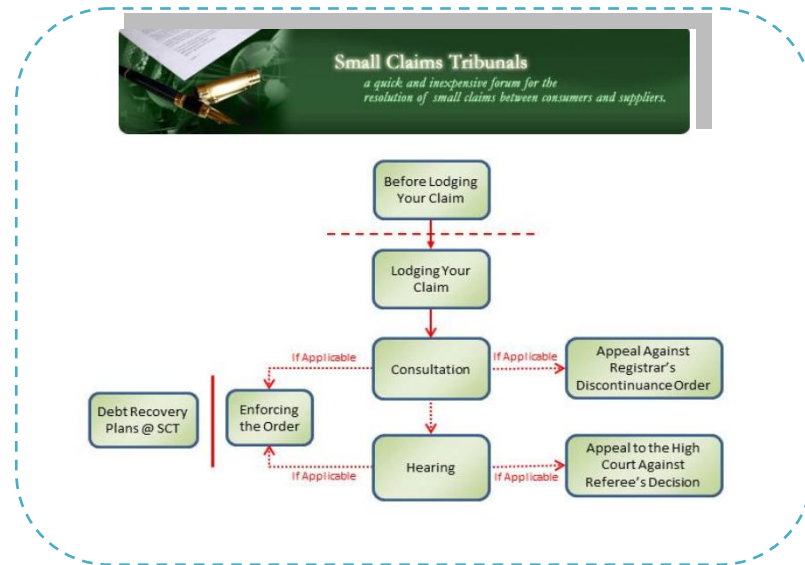


แต่สิ่งที่แสดงถึงสมรรถนะอันเต็มเปี่ยมของ IRAS คือ การแสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ประชาชน ที่ความพึงพอใจ 97% ซึ่งเป็นตัวเลขความพึงพอใจที่สูงมาก วิทยากรได้อธิบายถึงแนวทางในการทำให้ประชาชนสิงคโปร์มีความพึงพอใจในการเสียภาษีเพื่อพัฒนาประเทศ โดย IRAS ได้ทุ่มเทเป็นเวลานานนับปีในการสร้างทัศนคติแก่ประชาชนตั้งแต่ยังเป็นเยาวชนถึงความสำคัญของการเสียภาษีเพื่อพัฒนาชาติ โดยมีโครงการ ที่ชื่อว่า Our Tax Our Nation คือ ภาษีของเราประชาชนสิงคโปร์จะช่วยพัฒนาประเทศชาติของเรา ซึ่งมีการทำกิจกรรมเพื่อปลูกฝังทัศนคติดังกล่าวตั้งแต่วัยอนุบาลศึกษาอยู่ในโรงเรียนและมีการดำเนินกิจกรรมรณรงค์อย่างต่อเนื่องจนบุคคลเหล่านั้น จบการศึกษาเป็นผู้มีรายได้ และเสียภาษี จึงทำให้ประชาชนชาวสิงคโปร์มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีและเห็นความสำคัญต่อการเสียภาษีเพื่อพัฒนาประเทศ ซึ่งถือว่าเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จในการทำ customer engagement

วิทยากร : Mr Phang Tsang Wing จาก the Subordinate Courts

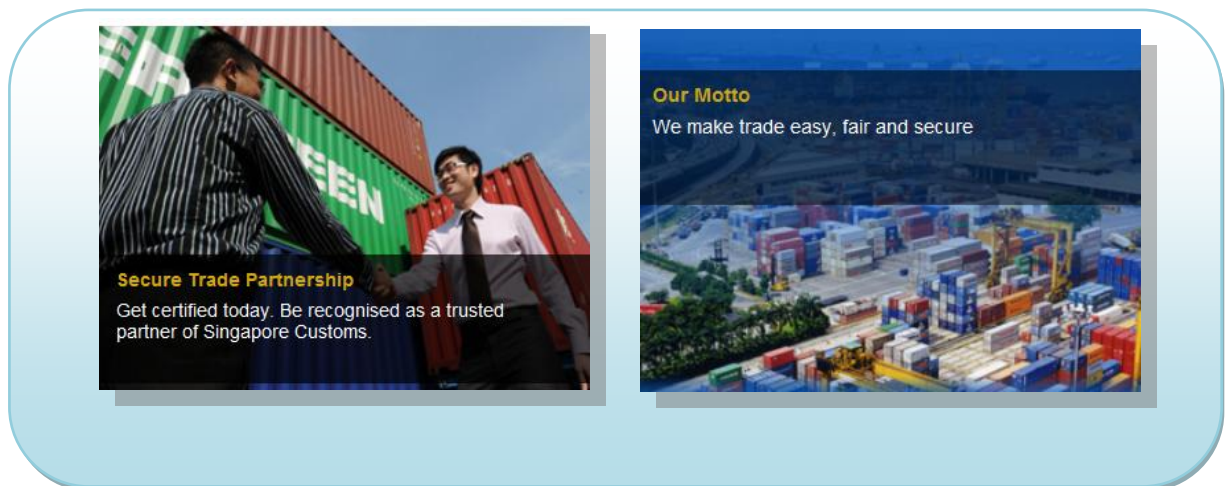
วิทยากรมาจากหน่วยงานศาลของสิงคโปร์ โดยทางศาลได้มีการนำ Business Excellence Framework มาใช้ในองค์กร โดยเน้นการพัฒนากระบวนการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว โดยความท้าทายของศาลคือ การมีคดีความมากมายที่ค้างการพิจารณาของศาลอยู่ ทำอย่างไรจะให้มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว การปรับปรุงเริ่มด้วยการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ของแต่ละคดี คดีที่ไม่ใช่เป็นคดีที่สำคัญสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ปรับปรุงขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป โดยใช้แนวทางลีน (Lean) งานด้านเอกสารการสื่อสาร

ทางศาลมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทำให้เวลาต่อคดีในศาลลดลงอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการปรับปรุง ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มขึ้น



วิทยากร Miss Angie Teo จาก Singapore Customs

วิทยากรจากกรมศุลกากรของสิงคโปร์ ซึ่งได้อธิบายถึงการนำแนวทาง Business Excellence Framework ไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านศุลกากรของสิงคโปร์ เนื่องจากสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีศักยภาพด้านการขนส่งสินค้าทางทะเล คือเป็นหนึ่งในท่าเรือขนาดใหญ่ของโลกและเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางเรือของภูมิภาคนี้ ดังนั้นกรมศุลกากรของสิงคโปร์และการท่าเรือของสิงคโปร์จะต้องมีการปฏิบัติงานประสานงานกันด้วยความรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ ในการดำเนินการด้านศุลกากร ทาง Singapore customs มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยโดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานเอกสารและการจัดระบบการบริหารร่วมกับการบริหารท่าเรือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเนื่องจากประเทศสิงคโปร์มีพื้นที่จำกัด การบริหารการขนส่งในพื้นที่อันจำกัดด้วยความรวดเร็วจึงเป็นหัวใจสำคัญของประเทศสิงคโปร์



- 2.3 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกรณีศึกษาของประเทศสมาชิก (Country Paper) (ถ้ามี) พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นเชิงเปรียบเทียบกับบริบทประเทศไทยและ/หรือประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย (จำแนกตามรายชื่อประเทศ)

การนำเสนอกรณีศึกษาของประเทศสมาชิก

เป็นการนำเสนอที่มีข้อน่าสนใจ สรุปประเด็นสำคัญดังนี้

ประเทศสิงคโปร์ เป็นประเทศที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อ Business Excellence Framework โดยรัฐบาลของสิงคโปร์ให้ความสำคัญและให้ภาครัฐดำเนินการอย่างจริงจังจนเป็นนโยบาย และมีการส่งเสริมให้ภาคเอกชนดำเนินการพัฒนาตามแนวทาง BE ด้วย

ประเทศมาเลเซีย เป็นประเทศที่ให้ความสำคัญต่อแนวทาง Business Excellence Framework เช่นเดียวกัน โดยมีการดำเนินการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน พยายามสร้างให้เกิด Quality Environment

ประเทศเวียดนาม รัฐบาลมีการส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงตามแนวทาง BE โดยมีรางวัลคุณภาพแห่งชาติเวียดนาม โดยมีการมอบรางวัลเพื่อการรับรางวัลเป็นจำนวนมาก แต่ความเป็นระบบของแนวทางการประเมินรางวัลยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นการพัฒนา

ประเทศศรีลังกา รัฐบาลให้การสนับสนุนแนวทาง BE อย่างจริงจังโดยมีการประเมินองค์กรตามแนวทาง Business Excellence Framework โดยมีการรณรงค์และมีแรงจูงใจต่างๆ จากทางรัฐบาลเพื่อให้ผู้ประกอบการมีความสนใจในการสมัครรับรางวัลตามแนวทาง Business Excellence Framework ซึ่งในศรีลังกา มีองค์กรผู้ประกอบการที่สนใจจำนวนหลายพันรายต่อปี แนวทางการประเมินรางวัลยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นการพัฒนา

- 2.4 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานแต่ละแห่ง (ถ้ามี) พร้อมแนบภาพประกอบ

การศึกษาพิธีมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสิงคโปร์ BE Award Ceremony ณ Marina Bay Sands



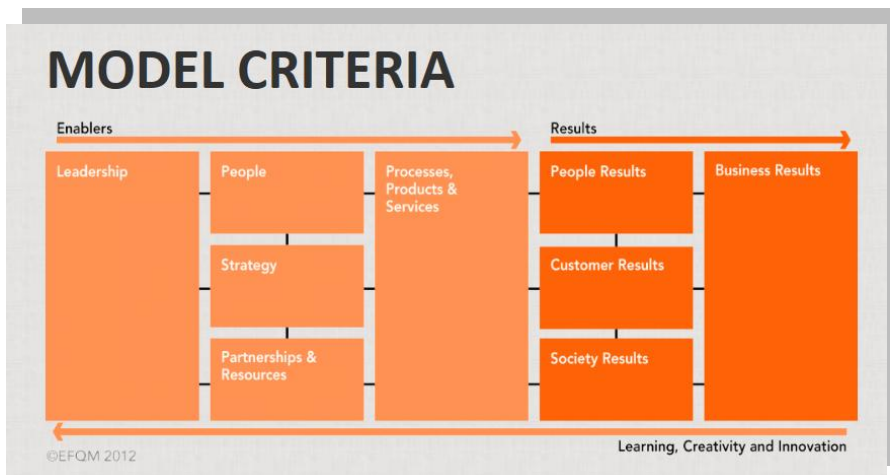
ในวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ได้มีโอกาสไปร่วมงานพิธีมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสิงคโปร์ ซึ่งท่านรองนายกรัฐมนตรีสิงคโปร์ให้เกียรติมาเป็นประธานในงานดังกล่าว ซึ่งได้มีการเชิญแขกผู้มีเกียรติระดับชาติของสิงคโปร์มาเป็นจำนวนมาก ทั้งนักการเมืองที่ดูแลด้านเศรษฐกิจ องค์กรที่เคยได้รับรางวัล มีการเชิญสื่อมวลชนมาทำข่าวอย่างเป็นทางการ โดยองค์กรที่ได้รับรางวัล Singapore Quality Award ประจำปี ค.ศ. 2013 ประกอบด้วย

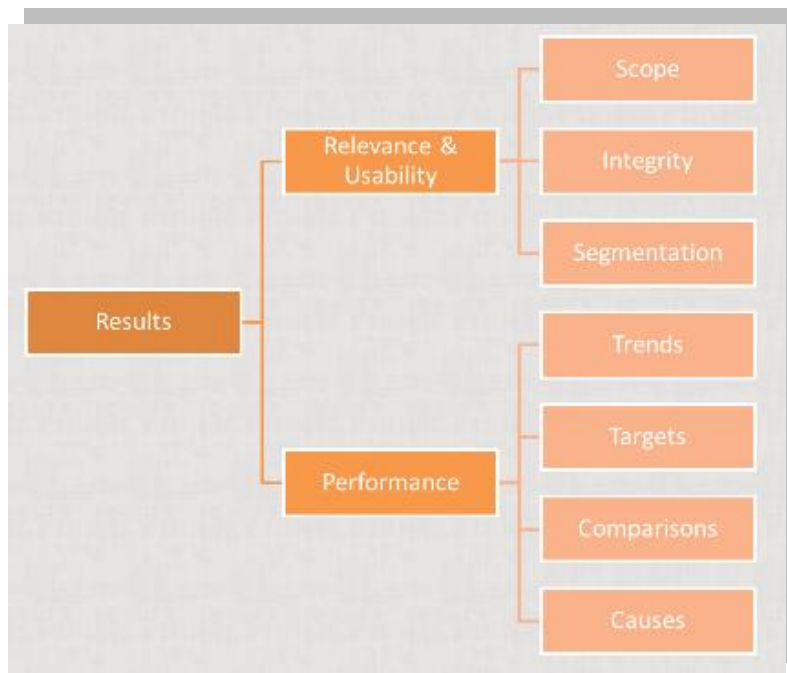
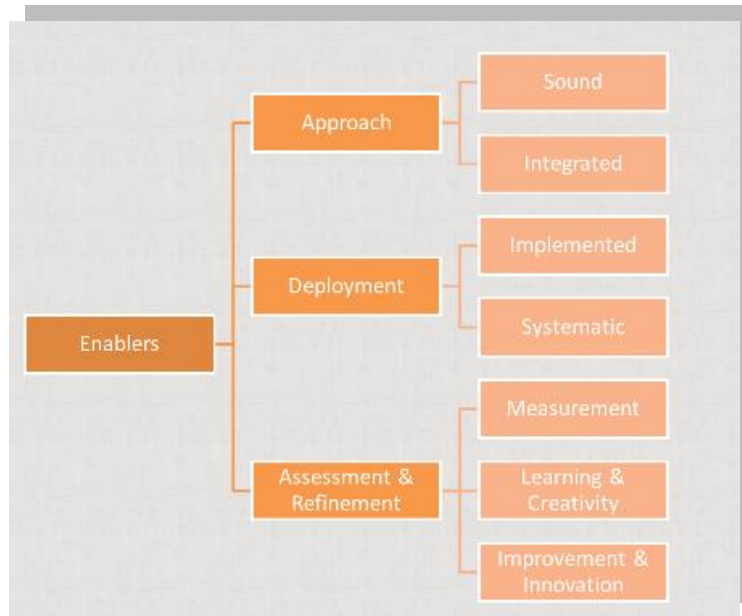
- Building and Construction Authority
- Tiong Seng Contractors Pte Ltd
- Principal, Nanyang Girls' High School
- Minister for National Security and Minister for Home Affairs
- Silicon Manufacturing Company Pte Ltd
- Qian Hu Corporation Ltd
- Biosensors Interventional Technologies Pte Ltd

การเข้าร่วมกิจกรรม Business Excellence Global Conference ณ Marina Bay Sands

การประชุม Global Business Excellence ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ห้องประชุม Conference มีการจัดประชุมในหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับ Business Excellence Framework และห้องประชุม เรื่อง Benchmarking

ห้องประชุม Global Business Excellence Conference หัวข้อที่ข้าพเจ้าเข้าร่วมคือ แนวทางการพัฒนาด้าน BE ของ EFQM ซึ่งมีการกล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาตาม Model ของ EFQM ซึ่งมีแนวทางใกล้เคียงกับ BE ของสิงคโปร์ ซึ่งเป็นแนวทางที่เป็นที่แพร่หลายในยุโรปและในตะวันออกกลางโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรต ซึ่งกำลังให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพประสิทธิภาพของประเทศ





ห้องประชุม เรื่อง Benchmarking มีการนำเสนอ Benchmarking ตัวอย่างขององค์กรต่างๆ ของประเทศต่างๆ ที่น่าสนใจ คือ ธนาคารยูโอบี ของประเทศสิงคโปร์ นำเสนอการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไม่ใช้เอกสารกระดาษ (Paperless) E-Banking มีการพัฒนาถึงขั้นที่ไม่ต้องใช้สมุดบัญชี การบันทึกข้อมูลจะบันทึกลงในระบบสารสนเทศ (IT) โดยมีการลงชื่อของลูกค้าใช้ Digital Signature สำหรับลายเซ็นลูกค้า และสามารถทำรายการผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone E-Banking) ซึ่งถือเป็นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สมบูรณ์แบบสำหรับธุรกรรมทางการเงิน เป็นมิติใหม่ในการบริการลูกค้า



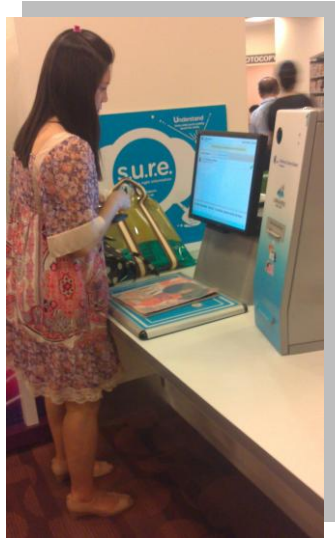
การทัศนศึกษา หอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ (National Library Board)

การทัศนศึกษาเยี่ยมชมหอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ หอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์มีปรัชญาองค์กรในการมุ่งเน้นเพื่อส่งเสริมความรู้ให้ประชาชนในประเทศ โดยมีการแสวงหาหนังสือดีๆ เพื่อให้ประชาชนได้อ่านบทความและหนังสือดีๆ รวมถึงการมีเทคโนโลยีอันทันสมัยในการค้นหา ยืมหนังสือ ผ่านระบบสารสนเทศ รวมถึงการจัดหาหนังสือต่างๆในรูปแบบ E-Book การจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความสนใจ ส่งเสริมการอ่านแก่เยาวชนของสิงคโปร์



การสร้างพันธมิตรทางความรู้โดยการสร้างเครือข่ายในการบริการยืม คีน หนังสือ และการบริการความรู้ความร่วมมือกับชุมชน อาสาสมัคร ผู้ขับเคลื่อนในการส่งคืนหนังสือฟรี

การใช้เทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification) ในการยืม คืน หนังสือ



ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

3.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อตนเอง ได้รับประสบการณ์และความรู้ ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ Business Excellence ได้ที่ต้นศึกษาองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ ด้วยแนวทาง SQA (Singapore Quality Award) มีการพัฒนาโดยมุ่งเน้นลูกค้าประชาชน เนื่องจากองค์กรในประเทศสิงคโปร์ที่มีการนำ Business Excellence Framework ส่วนใหญ่เป็นของภาครัฐ (Public Sector) มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Process Improvement) รวมถึงการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ และได้ร่วมในพิธีมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสิงคโปร์ ซึ่งถือเป็นเกียรติอย่างยิ่ง

3.2 ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

ความรู้และประสบการณ์ที่ได้ข้าพเจ้าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบทบาทวิทยากรที่ปรึกษา ในการบรรยายในหลักสูตรฝึกอบรมที่รับผิดชอบและนำมาเป็นตัวอย่างในการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรต่างๆ เป็นตัวอย่างที่ดียิ่งในแนวทางการพัฒนาปรับปรุงของภาครัฐและเอกชน สามารถนำแนวทางกระบวนการมาเปรียบเทียบและยกตัวอย่างกับองค์กรในประเทศไทย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ส่วนที่ 4 เอกสารแนบ

- 4.1 กำหนดการฉบับล่าสุด (Program)
- 4.2 เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)
- 4.3 ประวัติโดยสังเขปของวิทยากรบรรยาย (CV)
- 4.4 รายงานก่อนการเดินทาง (Country Paper-Thailand)
- 4.5 เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation)

- หมายเหตุ
1. ตัวอักษรและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ คือ Cordia New 14 pt.
 2. รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ ต้องจัดทำเป็นรายบุคคล และมีกำหนดจัดส่งภายในระยะเวลา 1 เดือน หลังจากเดินทางกลับจากการเข้าร่วมโครงการ
 3. การจัดส่งรายงาน สามารถดำเนินการด้วยวิธีต่อไปนี้
 - ก. ในกรณีเอกสารแนบเป็นซอฟต์แวร์ให้บันทึกไฟล์รายงานและเอกสารแนบทั้งหมดลงแผ่นซีดีและจัดส่งมาทางไปรษณีย์ หรือ
 - ข. ในกรณีเอกสารแนบเป็นกระดาษให้ส่งไฟล์รายงานทางอีเมล (liaison@ftpi.or.th) และส่งสำเนาเอกสารแนบทั้งหมดมาทางไปรษณีย์
 4. การเผยแพร่ สามารถติดตามการเผยแพร่รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอหรือรายงานที่จัดทำโดยผู้เข้าร่วมโครงการเอพีไอในโครงการอื่นๆ ได้ที่ <http://www.ftpi.or.th/โครงการระหว่างประเทศ/บทความจากผู้เข้าร่วมโครงการ/tabid/106/language/th-TH/Default.aspx>