

## รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

11-IN-12-GE-OSM-A

Multicountry Observational Study Mission on SME Best Practices in Service Excellence

ระหว่างวันที่ 21–25 February 2011

Tokyo, Japan

จัดทำโดย นายสุวิทย์ เจนสวัสดิ์พงศ์

วิทยากรที่ปรึกษาอาวุโส ส่วนจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

วันที่ 21 มีนาคม 2511

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

- 1.1 11-IN-12-GE-OSM-A / Multicountry Observational Study Mission on SME Best Practices in Service Excellence
- 1.2 21-25 กุมภาพันธ์ 2554
- 1.3 โตเกียว ประเทศญี่ปุ่น
- 1.4 Mr. Muhammad Idham / Program Officer, Industry Department
- 1.5 2 ท่านประกอบด้วย 1.Mr.Matao Ishii(Shonan Institute of Management) 2.Mr.Satoru Mukaiyama(Secretariat of Service Productivity and Innovation for Growth Japan Productivity Center)
- 1.6 ผู้เข้าร่วมโครงการ 18 คนจาก 16 ประเทศ

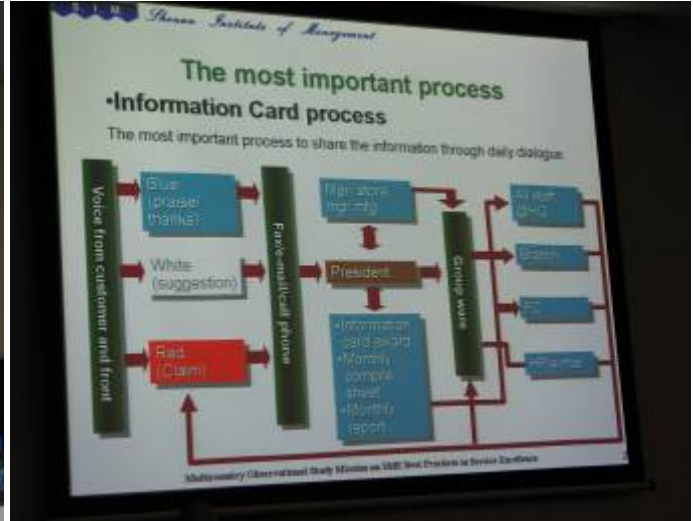
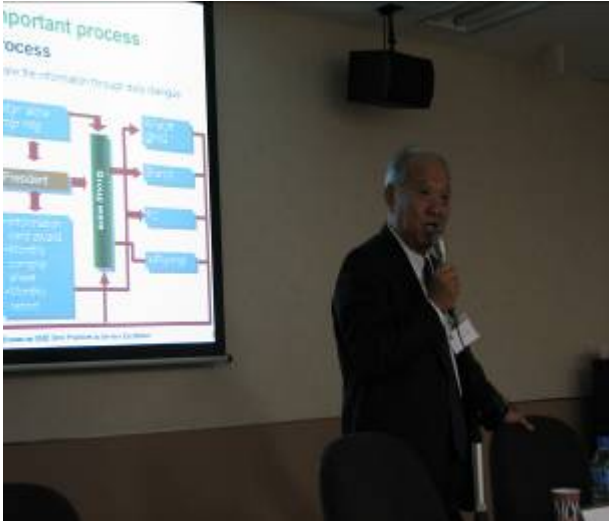
### ส่วนที่ 2 สรุปเนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

- 2.1 เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการที่สำคัญขององค์กรที่ได้รับรางวัล business excellence in customer satisfaction and service awards ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาใช้พื้นฐานตามเกณฑ์ของ Japan Quality Awards (JQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก MBNQA เช่นเดียวกับ Thailand Quality Award(TQA)

- 2.2 สรุปเนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการฟังบรรยาย

-วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 10.30 – 12.30 น. Mr. Matao Ishii , Representative, Shonan Institute of Management หัวข้อบรรยาย Overview of Business Excellence in Japanese Service Sector ได้บรรยายถึง พัฒนาการของ JQA ในประเทศญี่ปุ่นซึ่งมีพื้นฐานมาจาก MBNQA ของประเทศอเมริกาซึ่งเกิดจากอเมริกาสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันเมื่อเทียบกับประเทศญี่ปุ่นในช่วงปี 1977-1983 จึงได้ศึกษาสาเหตุและหาแนวทางแก้ไขและได้ออก Public Law 100-107 ในปี 1987 และกำหนดให้มี Malcolm Baldrige National Quality Award ในปี 1988 โดยกระทรวงพาณิชย์และมีการเผยแพร่และกระจายไปใช้ทั่วโลก โดย JQA เกิดขึ้นครั้งแรกในญี่ปุ่นในปี 1995 เพื่อเป็นแนวทางและกระตุ้นองค์กรในทุกภาคส่วนโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยได้อธิบายเกณฑ์โดยย่อและขั้นตอนการประเมินองค์กรที่สมัครเข้ารับรางวัล พร้อมทั้งได้มีการนำเสนอเส้นทางสู่ความสำเร็จของ sme ในการได้รับรางวัลในปี 2005 ขององค์กรที่เป็นภาคบริการคือ J-Art restaurant systems ซึ่งองค์กรนี้ได้จัดตั้งในปี 1996 เป็นร้านอาหารอิตาเลียน ซึ่งได้ใส่ใจและให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังและความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า

โดยได้นำสารสนเทศดังกล่าวมากำหนดและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้นำได้เอาใจใส่และเป็นตัวอย่างอันดี รวมทั้งสร้างบรรยากาศการมุ่งเน้นลูกค้าให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร มีการใช้ Information Card , Management Quality Check Sheet, New menu contest เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



-วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 13.30 – 15.30 น. Mr. Matao Ishii , Representative, Shonan Institute of Management ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการในการให้ตัวแทนแต่ละประเทศนำเสนอรายงานของแต่ละประเทศในหัวข้อตามที่กำหนดไว้คือ Country Paper Presentation: “Present status and challenges of service excellence in own country” โดยข้าพเจ้าได้นำเสนอใน 2 ประเด็นตามที่ APO กำหนดมีรายละเอียดโดยสรุปคือ

ก. The challenge that I were able to overcome ได้อธิบายและนำเสนอถึงการนำ Business Excellence Framework ตามแนวทาง TQA ไปประยุกต์โดยการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำ โดยอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึง concept และความเชื่อมโยงของเกณฑ์ในภาพรวม การบูรณาการระบบการบริหารจัดการต่างๆ เข้าด้วยกัน ความเชื่อมโยงและเกี่ยวเนื่องของแต่ละหมวดและลำดับของ work process ในมุมมองของการบริหารธุรกิจ

ข. The challenge that I am facing and trying to overcome ได้อธิบายและนำเสนอถึงความท้าทายที่ประสบอยู่เพื่อให้องค์กรการนำ BE ไปประยุกต์ใช้คือทำอย่างไรให้องค์กรเน้นการนำ TQA Framework ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้ผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยไม่มุ่งเน้นรางวัล รวมทั้งการประเมินองค์กรเพื่อหาจุดอ่อนในองค์กร และการหาแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของ KPI แต่ละตัวที่องค์กรกำหนดขึ้นมาโดยสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร

โดยรายละเอียดเป็นไปตามเอกสารแนบ 4.4 และ Country Paper ของแต่ละประเทศที่นำเสนอรายละเอียดตามเอกสารแนบที่ 4.6

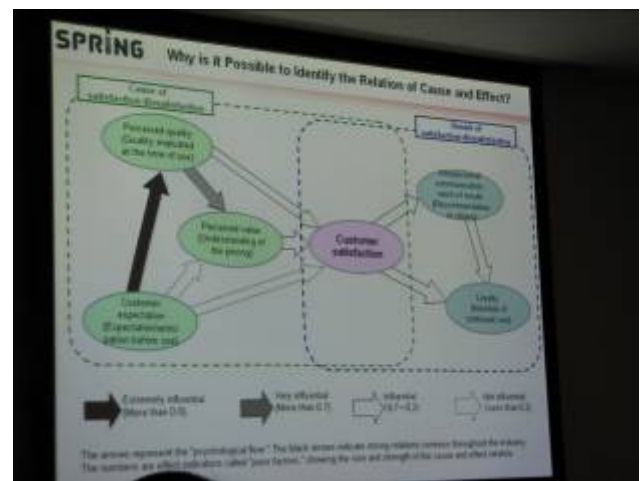
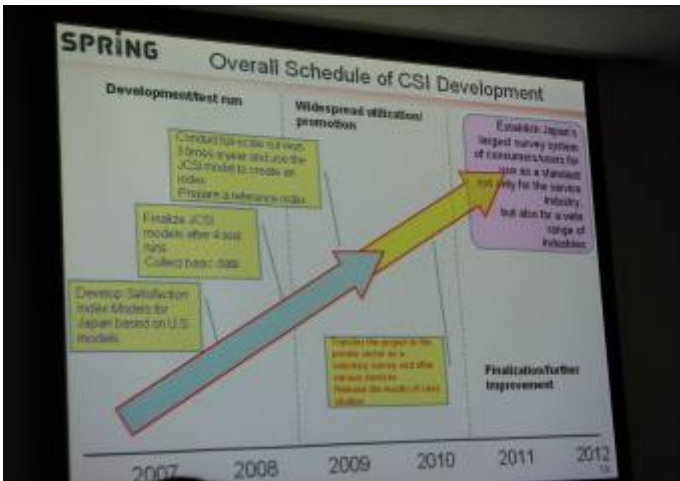
-วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 15.45 – 17.15 น. Mr. Satoru Mukaiyama, Secretariat of Service Productivity and Innovation for Growth Japan Productivity Center ได้บรรยายในหัวข้อ The Outline of JCSI and High Service 300 Award in Japan ซึ่งได้นำเสนอภาพรวมของธุรกิจภาคบริการของประเทศญี่ปุ่นคิดเป็น 70% ของการจ้างงานและ GDP เป้าหมายของการมี Service Productivity & Innovation for Growth (SPRING) และ High Service 300 Award in Japan เพื่อพัฒนาวิธีการในการนำเสนอคุณค่าระดับสูงให้กับลูกค้าในภาคบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่ง excellent service ขององค์กรภาคบริการในญี่ปุ่น โดย JCSI

เริ่มประเมินครั้งแรกในปี 2009 ใช้เวลาในการพัฒนา 2 ปี ตั้งแต่ปี 2007 การประเมินจะดำเนินการปีละ 3 ครั้ง(ครั้งแรกช่วงเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม ครั้งที่สองช่วงเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน และครั้งที่สามช่วงเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์) โดยครอบคลุมทุกกลุ่มการบริการในประเทศ โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนกระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม(METI) และดำเนินการโดย SPRING โดยประเมินใน 6 ด้านประกอบด้วย Customer Expectation, Perceived quality, Perceived value, Customer satisfaction, Word of mouth และ Loyalty เพื่อคำนวณเป็น JCSI รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินโครงการรายละเอียดตามเอกสารแนบ 4.2.2

ผลการสำรวจในปี 2009 JCSI : Results of the JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index) Survey for FY2009 รายละเอียดตามเอกสารแนบ 4.7 โดยสรุปของผลการสำรวจคือมีการสำรวจองค์กรจำนวน 291 องค์กร จาก 29 กลุ่มอุตสาหกรรม โดยสำรวจความเห็นของลูกค้าผู้รับบริการจำนวน 105,127 คน โดยสำรวจ 3 ครั้งรายละเอียดดังนี้

1. ครั้งที่ 1 สำรวจช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2009 มีองค์กรที่ถูกสำรวจ 64 บริษัท จาก 8 กลุ่มอุตสาหกรรม จำนวนผู้รับบริการที่ให้ข้อมูล 24,586 คน
2. ครั้งที่ 2 สำรวจช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2009 มีองค์กรที่ถูกสำรวจ 108 บริษัท จาก 9 กลุ่มอุตสาหกรรม(องค์กรและกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างจากการสำรวจครั้งที่ 1)
3. ครั้งที่ 3 สำรวจช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2510 มีองค์กรที่ถูกสำรวจ 119 บริษัท จาก 12 กลุ่มอุตสาหกรรม(องค์กรและกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างจากการสำรวจครั้งที่ 1 และ 2)

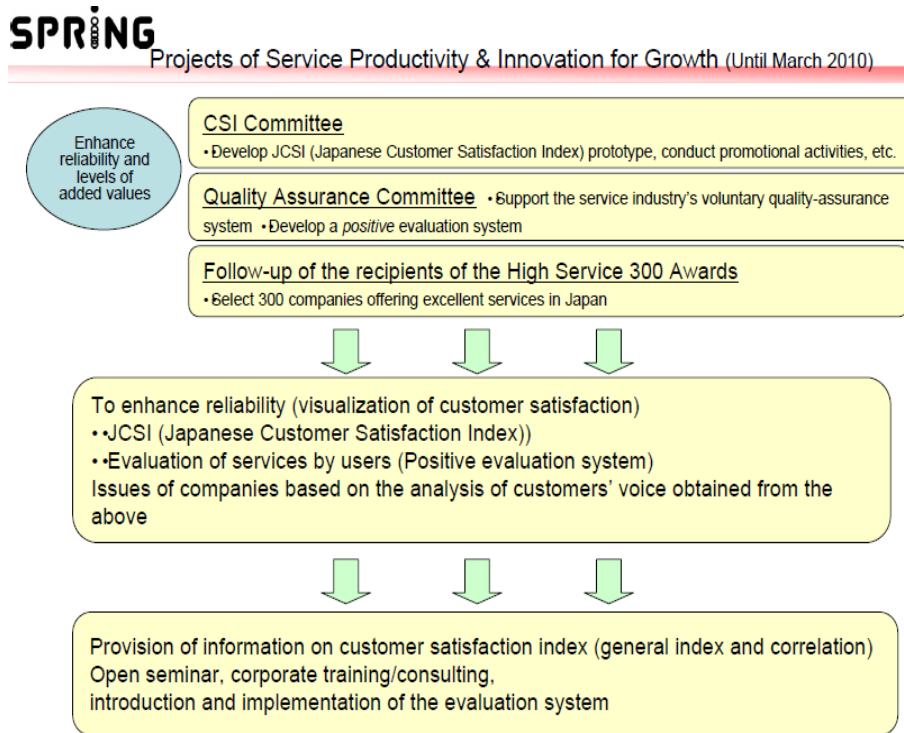
ภาพรวมของผลลัพธ์ JCSI ในปี 2009 องค์กรที่ได้ลำดับ 1 ในภาพรวมคือ Tokyo Disney Resort และเป็นลำดับ 1 ในกลุ่มอุตสาหกรรมด้าน Leisure event industry องค์กรที่ได้ลำดับ 2 ในภาพรวมคือ EC Current และเป็นลำดับ 1 ในกลุ่มอุตสาหกรรมด้าน Online and catalog retail industry และลำดับ 3 ในภาพรวมคือ Akindo Sushiro และเป็นลำดับ 1 ในกลุ่มอุตสาหกรรมด้าน Restaurant industry



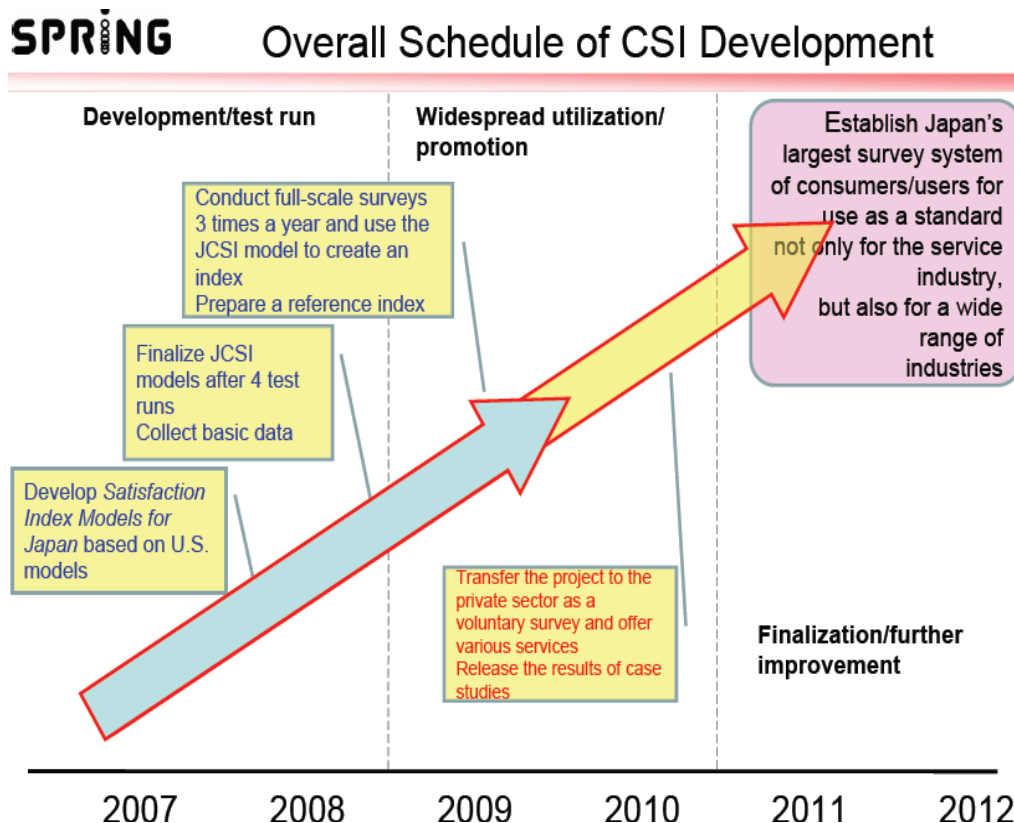
เป้าหมายของการสำรวจ JCSI เพื่อให้องค์กรด้านการบริการใช้ข้อมูลจากลำดับขององค์กรใน JCSI และกระตุ้นให้เกิดแต่ละองค์กรเพิ่มผลิตภาพของตนเองเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยศึกษาและเรียนรู้ business model จากองค์กรที่มีความโดดเด่นในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และเป็นการ benchmark องค์กรในอุตสาหกรรมเดียวเพื่อให้เกิดการตื่นตัวและปรับปรุงผลิตภาพอย่างต่อเนื่อง แผนงานในอนาคตของ JCSI คือการเผยแพร่ผลการประเมินต่อสาธารณะในช่องทางต่างๆ และจะเริ่มโครงการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อให้องค์กรต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และจะพยายามสร้าง Regular

Appraisal System จากการประเมินผลในมุมมองของลูกค้าและผู้รับบริการ รวมทั้ง SPRING จะพยายามสร้างระบบที่ให้ข้อมูลการสำรวจในรายละเอียดที่มากยิ่งขึ้น

โครงการของ SPRING เพื่อนำ JCSI มาใช้มีโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินการดังนี้



ภาพรวมของกำหนดการในการพัฒนา JCSI ในอนาคตเป็นดังนี้



-วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 14.00 – 14.20 น. Introduction of GEM-C เป็นการแนะนำถึง GEM-C ซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อ ตุลาคม ปี 2000 ประกอบด้วยองค์กรของ 6 ประเทศที่นำ BE ไปประยุกต์ใช้ประกอบด้วย

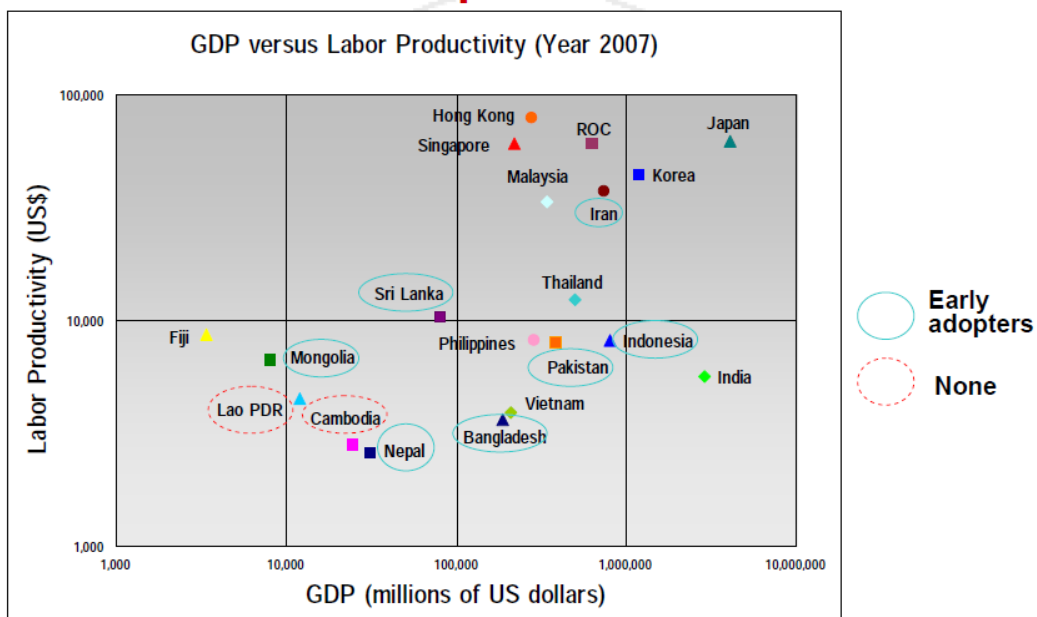
NIST(USA), EFQM(Europe), SPRING(Singapore) , SAI Global (Australia), SAFE(SouthAfrica) and JQA(Japan) โดยจัดประชุมครั้งแรกที่สหรัฐอเมริกาและจัดประชุมทุกปีโดยเวียนกันเป็นเจ้าภาพในแต่ละประเทศ ปัจจุบันประกอบด้วย

สมาชิก 9 ประเทศคือ อเมริกา สหภาพยุโรป สิงคโปร์ อินเดีย ออสเตรเลีย เม็กซิโก สเปน บราซิล และญี่ปุ่น โดยกิจกรรมในแต่ละปีเป็นการรับฟังบรรยายและเยี่ยมชม Winner ในแต่ละประเทศที่เป็นเจ้าภาพ เข้าร่วมพิธีมอบรางวัลแลกเปลี่ยนข่าวสารที่ update ของ BE Model ของแต่ละประเทศ บริหารจัดการกร GEM Website เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ อภิปรายและแลกเปลี่ยนหัวข้อต่างๆ ไปเช่น Analytical Studies on Applicants, Studies on Ways of Organizational Profiling, Share Examiners profiles, Courseware to train Examiners, Studies on each Model เป็นต้น รายละเอียดของการแนะนำ GEM-C เป็นไปตามเอกสารแนบ 4.2.5: Introduction of GEM-C

-วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 14.20 – 14.40 น. Introduction of APO เป็นการแนะนำองค์กร APO และกิจกรรม โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ 4.8: Introduction of APO

-วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 14.40 – 15.00 น. APO's COE(Center of Excellence) Project Mr.Sherman Loo; Acting Director, Research & Planning Department, APO ได้แนะนำโครงการ Center of Excellence ของ APO โดยได้อธิบายที่มาที่ไปของโครงการ COE ภายใต้ความรับผิดชอบของ Research & Planning Function กลยุทธ์ที่ 1 :Development of NPOs ได้มอบหมายให้ SPRING Singapore เป็นผู้รับผิดชอบ COE for Business Excellence(COE for BE) ในเดือนเมษายน 2009 เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้าน BE ของแต่ละประเทศซึ่งกันและกัน การกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน best practices ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องในหมู่ประเทศสมาชิก โดยได้ประเมินสถานะของการนำ BE มาประยุกต์ใช้ดังแสดงในกราฟ GDP versus Labor Productivity (Year 2007)

## Status of BE adoption – APO economies



### กลยุทธ์ของ COE for BE มี 5 ด้านคือ

- Sustain leadership of COE and enhance international visibility of BE efforts in the region
- ให้ประเทศสมาชิกมีความสามารถในการบริหารจัดการด้าน BE และการบริหารรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- พัฒนาความสามารถของ BE Assessor และที่ปรึกษาด้าน BE ในประเทศสมาชิก
- วิจัยถึงความจำเป็น แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม และ ผลของการตรวจประเมินของโครงการ BE
- กระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยน best practice และ profile ขององค์กรชั้นนำในแต่ละประเทศ

### ความสำเร็จของ COE for BE ที่ทำสำเร็จไปแล้วคือ

- ถ่ายทอดความรู้ไปยังประเทศสมาชิกโดยส่งผู้เชี่ยวชาญไปยังประเทศฟิลิปปินส์ บังคลาเทศ สิงคโปร์ ไทย และปากีสถาน
- ช่วยเหลือประเทศสมาชิกเช่น ปากีสถาน บังคลาเทศ ในการพัฒนาแผนการดำเนินการในการพัฒนา BE
- จัด workshop เพื่อพัฒนา BE Assessor manual และมีกอบรวม BE Assessors
- ศึกษาวิจัยผลกระทบของ BE และรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่มีต่อองค์กร
- จัดให้มี multi-country study missions
- จัดให้มีตัวแทนจากมองโกเลียเยี่ยมชม SPRING เพื่อศึกษาเรียนรู้ BE

### แผนดำเนินการในระยะกลางคือ

- พัฒนา self-help BE packages for SMEs
- จัดให้มี workshop และมีกอบรวมที่ปรึกษา
- จัดให้ NPOs มีทักษะความรู้ความสามารถด้าน BE
- ช่วยให้ประเทศสมาชิกพัฒนาและนำไปใช้ซึ่ง BE action plan ให้มากขึ้น

โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ 4.9 : APO's COE PROJECT

### 2.3 สรุปเนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานแต่ละแห่ง (ถ้ามี) พร้อมแนบภาพประกอบ

-Kyosaitchnos, Winner of High Service 300 Award in 2010 ได้เห็นถึงการมีขีดความสามารถพิเศษขององค์กรที่ยากต่อการเข้ามาของคู่แข่ง ซึ่งขีดความสามารถได้มาจากความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในงานที่องค์กรรับผิดชอบและการประสานผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่เกิดขึ้นซึ่งกรณีของบริษัทนี้คือคือลูกค้าและผู้ผลิตเครื่องและเครื่องใช้ประเภทต่างๆ โดยเฉพาะด้านการแพทย์ การสื่อสาร และเครื่องมือวัด เป็นต้น ซึ่งบริษัทนี้รับซ่อมบำรุงอุปกรณ์ประเภทต่างๆ ที่หมดอายุการรับประกันจากผู้ผลิตแล้วโดยได้รับความร่วมมือและเห็นชอบจากผู้ผลิต ซึ่งต้องการผลักงานบริการด้านนี้ออกไป นอกจากนี้ยังขยายขอบเขตงานบริการให้ครอบคลุมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ยังอยู่ในระยะรับประกันโดยเป็นคู่ความร่วมมือที่สำคัญของบริษัทที่ผลิตอุปกรณ์และเครื่องมือประเภทต่างๆ



-Moshi Moshi Hotline, Inc./ Candidate of High Service 300 Award in 2010 เป็นองค์กรที่เริ่มต้นธุรกิจด้วยการให้บริการที่เรียกว่า Call center service provider จากนั้นด้วยการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไปจึงได้ขยายการให้บริการเป็น BPR Consulting Services, Back office services, Face to face customer services, Data analysis, Web-based business activities ข้าพเจ้าได้เรียนรู้ถึงการดำเนินธุรกิจที่เอาใจใส่ถึงความต้องการของลูกค้า การรักษาความลับ การให้ได้ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ องค์กรนี้มีแนวทางที่ชัดเจนในการผลักดันไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการโดยแนวทางดังต่อไปนี้

- Optimization of operation and work process
- Reinforcing operation ability
- Human resource development
- Data utilization

-IBIZA/ Winner of Japan Quality Award in 1998 บริษัทนี้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าอย่างมาก มีการรับประกันคุณภาพของสินค้าตลอดอายุการใช้งาน และให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้ามีการเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายที่กำหนดไว้ชัดเจนและวัฒนธรรมองค์กรที่ว่า Customer First, Long Time Relationship with Customer, Eternal Quality Assurance ผู้นำองค์กรเป็นตัวอย่างอันดีและประพฤติตนเป็นต้นแบบตามนโยบายและค่านิยมที่องค์กรกำหนดไว้ ทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้ซึบซับและปฏิบัติตนอย่างดีเยี่ยมในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทุกคน



#### 2.4 สรุปเนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)

มี Group Discussion ร่วมกับ GEM-C ทำให้ทราบว่ามีการรวมกลุ่มกันของ NIST(USA), EFQM(Europe), SPRING(Singapore), SAI Global(Australis), SAFE(South Africa) และ JQA(Japan) โดยมีการประชุมร่วมกันทุกปี โดยสมาชิกปัจจุบันประกอบด้วย อเมริกา สหภาพยุโรป สิงคโปร์ อินเดีย ออสเตรเลีย เม็กซิโก สเปน บราซิลและญี่ปุ่น GEM-C มีการบรรยายและเยี่ยมชม Winner ในแต่ละประเทศที่เป็นเจ้าภาพ เข้าร่วมพิธีมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศเจ้าภาพ มีการเปลี่ยนข่าวสารที่ทันสมัยของ BE Model ของแต่ละประเทศ สร้าง GEM Website เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

### ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

3.1 ประโยชน์ต่อตนเอง ข้าพเจ้าได้รับความรู้และความเข้าใจในการนำเกณฑ์ JQA ไปประยุกต์ใช้สำหรับองค์กรในญี่ปุ่น ซึ่งทำให้เห็นมุมมอง วิธีการนำเสนอต่อองค์กร แนวทางการประเมินตนเองและการประเมินองค์กรด้วยแนวทางที่เหมาะสม ได้ฟังและรับทราบถึงแนวทางและประสบความสำเร็จขององค์กรที่ได้รับรางวัลในปี 2010 คือ Musahino Co.,Ltd. / Negishi Food Service Coporation/ Morinaga Milk Industry Co.,Ltd. / Mymy School / Fukui Co-op / Super Hotel Co.,Ltd. / Bankyo Pharmaceutical Co.,Ltd. ทำให้ได้มุมมองและพัฒนาแนวทางในการให้บริการด้านการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาแนะนำเป็นอย่างมาก จากความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถสร้างสรรค์แนวทางการให้บริการด้านการฝึกอบรมและปรึกษาแนะนำให้เกิดความเข้าใจและมีแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าของสถาบันเพิ่มผลผลิตในทุกภาคส่วน



3.2 ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด เนื่องจากข้าพเจ้ามีมุมมอง ประสบการณ์ และความรู้ความสามารถที่มากขึ้นทำให้คุณภาพการให้บริการต่อลูกค้าของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ลูกค้าสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น อันจะทำให้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติมีคุณภาพการให้บริการในมุมมองของลูกค้าที่สูงขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจที่สูงขึ้น มีการตอบรับจากลูกค้าและลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ผลการดำเนินงานของสถาบันฯ ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3.3 ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการในหัวข้อนั้นๆ เหมือนหัวข้อ 3.2

3.4 กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายใน 1 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

ได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาปรับใช้ในเอกสารประกอบการฝึกอบรม การยกตัวอย่าง และแนวทางในการนำ TQA มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ได้ใช้ประสบการณ์ที่ได้รับในการบรรยาย และฝึกอบรมให้กับลูกค้าที่ต้องไปให้บริการในช่วงเวลานี้เช่น การรถไฟแห่งประเทศไทย บ.ไมเนอร์ แดรี่ จก. และบ. ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จก. การไฟฟ้านครหลวง เป็นต้น ซึ่งจะทำให้องค์กรของลูกค้าสามารถรับความรู้และประสบการณ์ของข้าพเจ้าไปปรับปรุงระบบบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น และส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในอนาคต

3.5 กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

แลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้กับทีมที่ปรึกษาในส่วนตัวขององค์กรผู้ความเป็นเลิศและฝ่ายปรึกษาแนะนำด้านการจัดการองค์กร รวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ขั้นตอนการให้บริการใหม่ และการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและการให้คำปรึกษาแนะนำที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ส่วนที่ 4 เอกสารแนบ

4.1 Final Program for OSM on SE

4.2 เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)

4.2.1 Quality Journey Activity Overview in Japan by Mr.Matao Ishii

4.2.2 JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index) and High Service 300 Awards  
by Mr. Satoru Mukaiyama

4.2.3-4 Site visit – Kyosaiteranos

4.2.5 Introduction of GEM/C by Mr.Naoyuki Yanagimoto

4.2.6 Presentation of Musashino

4.2.7 Site visit Moshi Moshi Hotline

4.2.8 Presentation of Fukui Co-op

4.2.9 Presentation of Super Hotel

4.2.10 Presentation of Bankyo Pharmaceutical

4.2.11 Site visit IBIZA

4.3 ประวัติโดยสังเขปของวิทยากรบรรยาย (CV)

-Mr.Matao Ishii, Representative,Shonan Institute of Management

-Satoru Mukaiyama, Secretariat of Service Productivity and Innovation for Growth, Japan Productivity Center

4.4 รายงานก่อนการเดินทาง (Country Paper-Thailand)

รายละเอียดตามเอกสารแนบ 4.4

4.5 เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation)

ไม่มี

4.6 Country Paper ของแต่ละประเทศที่เข้าร่วมโครงการ

4.7 Result of the JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index) Survey for FY2009

- 
- หมายเหตุ
1. ตัวอักษรที่ใช้ คือ Cordia New และขนาดของตัวอักษร 14 pt.
  2. ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เนื้อหาต้องมีความยาวในแต่ละส่วนไม่ต่ำกว่า 10 บรรทัด
  3. รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ ต้องจัดทำเป็นรายบุคคล และมีกำหนดจัดส่งภายในระยะเวลา 1 เดือน หลังจากเดินทางกลับจากการเข้าร่วมโครงการ