



Thailand Quality Award

Change

Criteria

เปลี่ยน สู่ทิศทางใหม่ แห่งอนาคต

ความสามารถในการแข่งขันของประเทศเป็นเป้าหมายสำคัญ
ในการพัฒนาประเทศของทุกประเทศทั่วโลก ซึ่งล้วนขึ้นอยู่กับ
ความสามารถของภาคการผลิตและบริการ

ผลิตภาพ หรือ Productivity จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่
การพัฒนาศักยภาพการแข่งขันซึ่งต้องเกิดจากผลิตภาพของ
ภาคส่วนต่างๆ ในประเทศ ครอบคลุมทั้งภาคการผลิตและ
การบริการ ภาครัฐ และภาคประชาชน

“รางวัลคุณภาพแห่งชาติ” ถือเป็นอีกหนึ่งเส้นทางที่จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ ช่วยบริหารจัดการผลผลิต และยกระดับผลิตภาพให้กับเศรษฐกิจไทย หรือที่เรียกว่าการเพิ่ม Productivity และเป็นเครื่องมือที่พร้อมจะช่วยปรับทิศทางการบริหารจัดการ ลดขั้นตอนการทำงานที่เยิ่นเย้อ ส่งผลให้องค์กรเกิดสมรรถนะสูงทั้งด้านทักษะการผลิต การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และนวัตกรรม สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับโลกซึ่งมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Baldrige National Quality Award (BNQA) จึงจะมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินไปตามการอ้างอิงจากรางวัลดังกล่าว

“

สาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไม่ได้มีแค่ปรับเปลี่ยนตามรางวัล BNQA เท่านั้น แต่ยังเป็นการรองรับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก หรือ Global Change เมื่อปัจจัยขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จในระยะยาวเปลี่ยนแปลงไป กรอบการบริหารจัดการ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เท่าทันด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นภาพสะท้อนถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขององค์กรที่ทัดเทียมระดับมาตรฐานโลก

”

2 ประเด็นหลักที่ทวีความสำคัญมากขึ้นต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว และเป็นประเด็นที่มีการเปลี่ยนแปลง คือ *การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ หรือ Cybersecurity และ การจัดการความเสี่ยง หรือ Enterprise Risk Management (ERM)*

สำหรับประเด็น *การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ หรือ Cybersecurity* เป็นการพิจารณาข้อมูลที่มีความอ่อนไหว หรือข้อมูลที่มีความเป็นส่วนตัวของบุคลากร ซึ่งองค์กรจะต้องดูแลให้มีความปลอดภัย โดยสอดแทรกอยู่ในหมวดต่างๆ ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ยกตัวอย่างเช่น หมวดการปฏิบัติการ (Operations) มีการถามถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) ว่ามีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ รวมทั้งวิธีการที่องค์กรสร้างความมั่นใจถึงความเชื่อถือได้ และยังพิจารณาถึงความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ระหว่างการปฏิบัติงานปกติ และเป็นส่วนหนึ่งของความต่อเนื่องของธุรกิจระหว่างภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีความเชื่อมโยงกับหมวดผลลัพธ์ (Results) โดยพิจารณาผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results) ถามถึงผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับกระบวนการด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ตลอดจนระบบการรักษาความปลอดภัย ซึ่งไม่เพียงแต่จะคำนึงถึงความสำคัญของกระบวนการเท่านั้น แต่รวมถึงให้ความสำคัญในการติดตามผลลัพธ์การดำเนินการเหล่านี้ เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

ส่วนอีกหนึ่งประเด็นอย่าง *การจัดการความเสี่ยง หรือ Enterprise Risk Management (ERM)* ก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะในทุกวินาทีบนโลกนี้เกิดประเด็นใหม่ๆ ขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งทุกองค์กรจำเป็นต้องรู้ว่าอะไรคือความเสี่ยงขององค์กร และแสวงหาวิธีที่จะรองรับความเสี่ยงเหล่านั้น ในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติฉบับเดิม จะเน้นการกล่าวถึงการจัดการความเสี่ยงในระดับการปฏิบัติการ แต่ตอนนี้จำเป็นต้องยกระดับขึ้นมากล่าวถึงในระดับกลยุทธ์

“ความเสี่ยง” นั้นเกิดขึ้นได้ในทุกกระบวนการในการดำเนินการ ตั้งแต่การปรับปรุงองค์กรไปจนถึงการสร้างนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น หากองค์กรต้องการใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริการ และสร้างความผูกพันกับลูกค้า โดยใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ก็ย่อมมีความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัยระบบเหล่านี้เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

สำหรับหมวด *การปฏิบัติการ (Operations)* ในหัวข้อกระบวนการทำงาน (Work Processes) มีการถามถึงกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร เพราะตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการเหล่านี้ *และยังถามถึงการพิจารณาความเสี่ยงในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการด้วย* นอกจากนี้ ยังรวมการจัดการห่วงโซ่อุปทานไว้ในหัวข้อนี้ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ส่วนในหมวด *ผลลัพธ์ (Results)* ในหัวข้อผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) จะเป็นการถามถึงผลลัพธ์ในการจัดการความเสี่ยง และการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (Intelligent Risks) ด้วยมองเห็นว่าความเสี่ยงเป็นสิ่งที่ต้องมีอยู่ในสิ่งที่องค์กรดำเนินการ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร

สำหรับการปรับเปลี่ยนเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในหมวดอื่นๆ จะเป็นการปรับเปลี่ยนรายละเอียดของเกณฑ์ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างสำคัญดังเช่น ในหมวด **การนำองค์กร (Leadership)** ได้รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงความจริงใจและเต็มใจของผู้นำระดับสูงในการแข่งขัน ข้อมูลความผิดพลาด และโอกาสในการปรับปรุงพัฒนา ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีคุณค่าในการสร้างความเชื่อมั่นในตัวผู้นำ และยังถามถึงการกระทำของคณะผู้นำในการขึ้นและทำให้องค์กรยั่งยืนด้วยเช่นกัน

สำหรับ**หมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)** ในหัวข้อการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance) มีการปรับเปลี่ยนเพื่อมุ่งเน้นความชัดเจน ตลอดจนข้อกำหนดหลายเรื่องถูกตัดทิ้งหรือรวมกันเพื่อลดความซ้ำซ้อน ส่วนในหัวข้อการจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management) ในหมวดเดียวกัน มีการจัดเรียงใหม่เพื่อมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ และเรื่ององค์ความรู้ขององค์กร รวมทั้งการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

นอกจากนี้ในหมวดบุคลากร (Workforce) ยังได้เน้นความตระหนักว่าวัฒนธรรมขององค์กรเป็นปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร รวมถึงถามวิธีการที่องค์กรสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรใหม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กรอีกด้วย

การปรับเปลี่ยนเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติดังกล่าวข้างต้นเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์แห่งอนาคตได้อย่างทันท่วงที เป็นเพียงตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงเพื่อบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร ชี้นำความคิดในเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสสำหรับอนาคตระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถขอรับเอกสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ที่ www.tqa.or.th/booking