



## การฝึกอบรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2563

### TQA Training Program 2020

- *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 2563

#### *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

#### *ดาวน์โหลดรายละเอียดและเอกสาร*

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

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



# การฝึกอบรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2563

## TQA Training Program 2020

### หลักการและเหตุผล

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

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

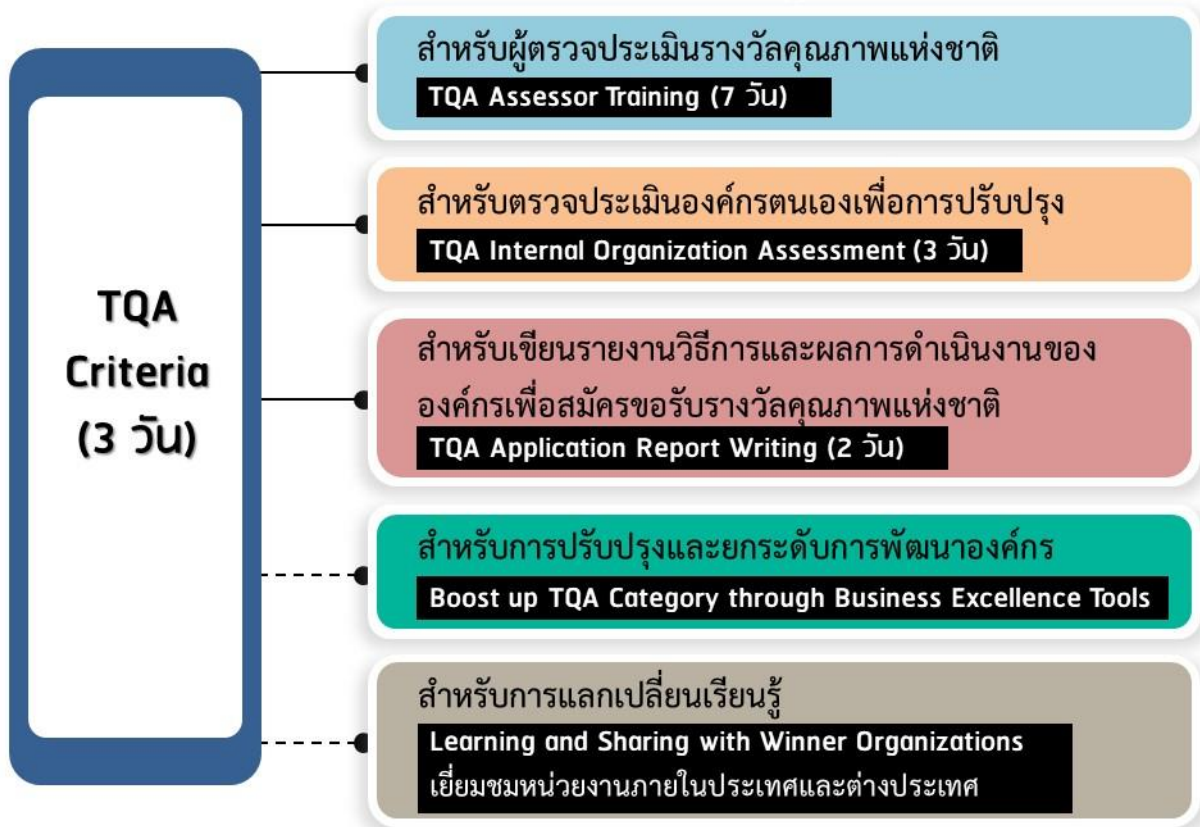
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศ กว่า 70 ประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์

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

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้สนใจอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กรต่างๆ รวมถึงนำไปปรับปรุงองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตลอดจนการสร้างผู้ตรวจประเมินภายในองค์กร

## โครงสร้างการฝึกอบรม TQA Training ประจำปี 2563



โปรดศึกษารายละเอียด วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หัวข้ออบรมแต่ละหลักสูตร และเงื่อนไข ประกอบการสมัคร

## หลักสูตรและค่าธรรมเนียม

ชื่อหลักสูตร	สถานที่	รูปแบบ	จำนวน		ค่าธรรมเนียม	
			รุ่น	วัน	สมาชิกสถาบัน	บุคคลทั่วไป
<b>1. TQA Criteria</b> รุ่น 1 : 12-14 กุมภาพันธ์ 2563 รุ่น 2 : 26-28 กุมภาพันธ์ 2563 รุ่น 3 : 11-13 มีนาคม 2563 รุ่น 4 : 18-20 มีนาคม 2563 รุ่น 5 : 25-27 มีนาคม 2563 (เชียงใหม่) รุ่น 6 : 22-24 เมษายน 2563 รุ่น 7 : 13-15 พฤษภาคม 2563 รุ่น 8 : 10-12 มิถุนายน 2563 (ชลบุรี) รุ่น 9 : 8-10 กรกฎาคม 2563 รุ่น 10 : 22-24 กรกฎาคม 2563 รุ่น 11 : 5-7 สิงหาคม 2563	รร.ไอบิส สไตล์ (รัชดา) รร.ไอบิส สไตล์ (รัชดา) รร.ไอบิส สไตล์ (รัชดา) รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.วินทรี ซิตี้ รีสอร์ท รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.เคปรานา 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 : 28-30 เมษายน 2563 รุ่น 2 : 24-26 มิถุนายน 2563 รุ่น 3 : 19-21 สิงหาคม 2563 ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2563 หรือ ปี 2562 มาก่อน	รร.ไอบิส สไตล์ (รัชดา) รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต	บรรยาย ตัวอย่าง กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	3	3	9,000	9,500
<b>3. TQA Application Report Writing</b> รุ่น 1 : 1-2 เมษายน 2563 รุ่น 2 : 4-5 มิถุนายน 2563 รุ่น 3 : 30-31 กรกฎาคม 2563 ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2563 หรือ ปี 2562 มาก่อน	รร.ไอบิส สไตล์ (รัชดา) รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต	บรรยาย ตัวอย่าง กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	3	2	6,500	7,000
<b>4. Boost up Category through Business Excellence Tools</b> หมวด 2 และ 4 : 18-19 มิถุนายน 2563 หมวด 3 : 16-17 กรกฎาคม 2563 หมวด 5 : 3-4 กันยายน 2563 หมวด 6 : 23-24 กันยายน 2563	รร.โนโวเทล แพลตตินัม รร.โนโวเทล แพลตตินัม รร.โนโวเทล แพลตตินัม รร.โนโวเทล แพลตตินัม	บรรยาย ตัวอย่าง กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	5	2	8,000	8,500
<b>5. Learning and Sharing with Winner Organizations ภายในประเทศ</b> ครั้งที่ 1 : มิถุนายน 2563 ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2563 ครั้งที่ 3 : สิงหาคม 2563		เยี่ยมชม หน่วยงาน สรุประเด็น	3	1	5,000 ต่อครั้ง	5,500 ต่อครั้ง
<b>6. Learning and Sharing with Winner Organizations ต่างประเทศ</b> ครั้งที่ 1 : มีนาคม 2563 ครั้งที่ 2 : กันยายน 2563		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 (ผู้สมัครจะต้องรับภาระค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม)

## เงื่อนไขการได้รับใบรับรองการฝึกอบรม

ผู้ฝึกอบรมในทุกหลักสูตรต้องเข้าฝึกอบรมครบ 80%

**\*\*กรณีไม่ได้รับใบรับรองในหลักสูตร TOA Criteria จะไม่สามารถเข้าอบรมในหลักสูตรต่อเนื่องได้\*\***  
(สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติขอสงวนสิทธิ์ในการออกใบรับรอง กรณีไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการฝึกอบรม)

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงานพัฒนาองค์กร ที่มุ่งมั่นจะนำเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง และผู้สนใจศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

### วัตถุประสงค์

- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยใช้ข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements) เป็นหลักในการเรียนรู้เนื้อหาของเกณฑ์
- สร้างความเข้าใจในการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการ

### ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในภาพรวม เกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และสามารถใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม	3 วัน/รุ่น จำนวน 11 รุ่น	Mem 9,000 บาท Non-mem 9,500 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

ครอบคลุมเนื้อหาเกณฑ์ทั้งหมด โดยเน้นการตีความทั้งในภาพรวม และข้อกำหนดในแต่ละหัวข้อ โดยใช้ข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements) เป็นหลักในการเรียนรู้เนื้อหาของเกณฑ์ พร้อมตัวอย่างประกอบเพื่อเตรียมความรู้สำหรับการเขียนรายงาน 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 ทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้กับการตรวจประเมินองค์กรด้วยมาตรฐานต่างๆ ที่มีรากฐานจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 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 2563 หรือ TQA Criteria ปี 2562 มาก่อน



## กลุ่มเป้าหมาย

เน้นสำหรับองค์กรที่ต้องการจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน เพื่อรับการประเมินจากผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

## วัตถุประสงค์

สามารถวางแผนและจัดทำรายงาน วิธีการและผลการดำเนินงานขององค์กร (Application Report) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

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

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

## หัวข้อการฝึกอบรม

- ประโยชน์ของการจัดทำรายงาน
- องค์ประกอบของรายงานที่ดี
- การวางแผนการจัดทำรายงาน
- การเขียนโครงสร้างองค์กร
- การเขียนรายงานหมวดการกระบวนกร
- การเขียนรายงานหมวดผลลัพธ์
- การจัดทำส่วนประกอบอื่น ๆ ของรายงานเพื่อความสมบูรณ์

หมายเหตุ: ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2563 หรือ TQA Criteria ปี 2562 มาก่อน



จากรายงานการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรที่สมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปี 2557 ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาตินั้น ผลจากการวิเคราะห์พบว่า หมวด 2 กลยุทธ์ และหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นสองหมวดที่องค์กรส่วนใหญ่ได้ระดับคะแนนค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับหมวดอื่น 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 และ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	18-19 มิถุนายน 2563	Mem 8,000 บาท Non-mem 8,500 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

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

## 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 แต่ลูกค้าไม่ยอมทำได้

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 ไปจนถึงความคาดหวังซึ่งทำได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น การสังเกต, การสัมภาษณ์, แบบสอบถาม, การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งองค์กรที่เป็นเลิศ มักใช้วิธีการในการรับฟังที่หลากหลายควบคู่กันไปให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม

### กลุ่มเป้าหมาย

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

### วัตถุประสงค์

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

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	16-17 กรกฎาคม 2563	Mem 8,000 บาท 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

## Boost up TQA Category 5 through Business Excellence Tools

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

ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมของบุคลากร และการสร้างความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล เพื่อช่วยยกระดับการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

### กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร จากองค์กรที่สมัครรับรางวัล ต้องการแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหมวด 5 บุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 5 บุคลากร ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

<b>วิธีการฝึกอบรม</b> บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรม กลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	<b>ระยะเวลา</b> 3-4 กันยายน 2563	<b>อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)</b> Mem 8,000 บาท Non-mem 8,500 บาท
---	-------------------------------------	--

### หัวข้อการฝึกอบรม

เนื้อหาเน้นการค้นหาประเด็นของการบริหารงานบุคลากรที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร ตั้งแต่การจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลัง สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความผูกพัน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

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

## 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 เจ้าของกระบวนการไม่รู้ว่ากระบวนการที่ตนรับผิดชอบกำลังจะไปต่อเป็นรูปภาพอะไร 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 การมีกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปจนถึงการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมตามเกณฑ์หมวด 6

### กลุ่มเป้าหมาย

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

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 6 ให้เกิดความเข้าใจ เพื่อให้เกิดระบบงาน และกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ พัฒนาองค์กรให้เกิดระบบปฏิบัติการที่เป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (รวม Vat 7% แล้ว)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	23-24 กันยายน 2563	Mem 8,000 บาท 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: ผู้เข้าอบรมควรนำ Laptop มาด้วย เพื่อฝึกปฏิบัติในห้องเรียน

### กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับองค์กร หรือผู้ที่ต้องการศึกษา แลกเปลี่ยน เห็นตัวอย่างหรือแนวทางการประยุกต์การบริหารจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์กรที่ได้รับรางวัล

### วัตถุประสงค์

แลกเปลี่ยน เรียนรู้ตัวอย่างการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์กรที่ได้รับรางวัล ที่มีการดำเนินการเป็นตัวอย่างที่ดี

### ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

เห็นตัวอย่าง แนวทางการประยุกต์ใช้ค่านิยมองค์กร เกณฑ์หมวดต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับใช้กับองค์กรและเรียนรู้จากประสบการณ์จากองค์กรตัวอย่างที่แท้จริง รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงองค์กร

### วิธีการ

ชี้ประเด็น สรุประเด็นโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ การเข้าเยี่ยมชมหน่วยงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากองค์กรที่ได้รับรางวัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการถาม-ตอบ

### ระยะเวลา

กำหนดวัน จะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง รับจำนวนจำกัด (หากสนใจโปรดระบุในใบสมัครเพื่อ สำรองที่ล่วงหน้า)

### ภายในประเทศ

กำหนดจัด 3 ครั้ง ครั้งละ 1 วัน

ครั้งที่ 1 : มิถุนายน 2563

ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2563

ครั้งที่ 3 : สิงหาคม 2563

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

### ต่างประเทศ

กำหนดจัด 2 ครั้ง ครั้งละ 3-5 วัน

ครั้งที่ 1 : มีนาคม 2563

ครั้งที่ 2 : กันยายน 2563

อัตราค่าลงทะเบียนต่อครั้ง จะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง

หมายเหตุ: ขอสงวนสิทธิ์ในการงดรับสมัคร กรณีผู้สมัครเป็นคู่แข่งขององค์กรที่เข้าเยี่ยมชม ยกเว้นได้รับการพิจารณาจากองค์กรที่เข้าเยี่ยมชมแล้ว