

กระทรวงอุตสาหกรรม  
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  
สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
ขอเชิญเข้าอบรม



โปรแกรมอบรม  
การบริหาร  
สู่ความเป็นเลิศ

# TQA

ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ประจำปี 2564

## Training Program 2021

เปิดรับสมัครแล้ววันนี้เป็นต้นไป ฝึกอบรม กุมภาพันธ์ – กันยายน 2564

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

### ติดต่อลงทะเบียนฝึกอบรม

ส่วนบริการฝึกอบรม ฝ่ายฝึกอบรม  
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  
คุณพัชรวรรณ และคุณพนิตนาฏ  
โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 466 , 467  
E-mail: phatcharawan@ftpi.or.th  
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 2564  
TQA Training Program 2021

**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 ทั้งภาคการผลิตและการบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาศักยภาพระบบการบริหารจัดการในองค์กร

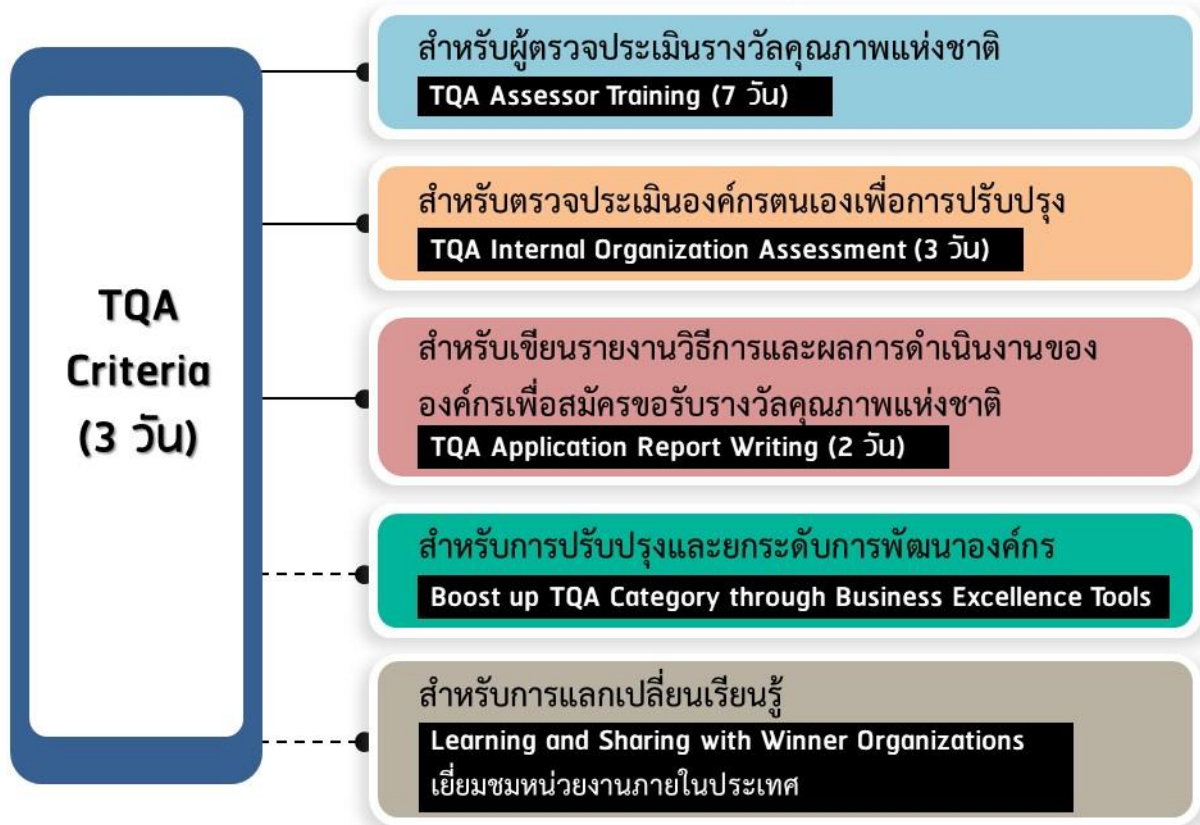
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศ กว่า 70 ประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์

เนื่องจากเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลมีความซับซ้อน การดำเนินการให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีการฝึกอบรม เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ในระดับสูง ให้กับผู้สมัครหรือองค์กรต่างๆ และผู้ที่สนใจเป็นผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จึงกำหนดหลักสูตรเพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ พัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพของสากล

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้สนใจอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กรต่างๆ รวมถึงนำไปปรับปรุงองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตลอดจนการสร้างผู้ตรวจประเมินภายในองค์กร

## โครงสร้างการฝึกอบรม TQA Training ประจำปี 2564



โปรดศึกษารายละเอียด วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หัวข้ออบรมแต่ละหลักสูตร และเงื่อนไข ประกอบการสมัคร

## หลักสูตรและค่าธรรมเนียม

ชื่อหลักสูตร	สถานที่	รูปแบบ	จำนวน		ค่าธรรมเนียม	
			รุ่น	วัน	สมาชิก สถาบัน	บุคคล ทั่วไป
<b>1. TQA Criteria</b> รุ่น 3 : 3-5 มีนาคม 2564 รุ่น 4 : 10-12 มีนาคม 2564 รุ่น 5 : 24-26 มีนาคม 2564 รุ่น 6 : 4-6 สิงหาคม 2564 (หาดใหญ่) รุ่น 7 : 12-14 พฤษภาคม 2564 รุ่น 8 : 20-22 กันยายน 2564 (ขอนแก่น) รุ่น 9 : 23-25 มิถุนายน 2564 รุ่น 10 : 7-9 กรกฎาคม 2564 รุ่น 11 : 21-23 กรกฎาคม 2564 รุ่น 12 : 28-30 กันยายน 2564	อบรมผ่าน ZOOM รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.เซ็นทารา (หาดใหญ่) อบรมผ่าน ZOOM รร.พูลแมน (ขอนแก่น) อบรมผ่าน ZOOM อบรมผ่าน ZOOM อบรมผ่าน ZOOM รร.อมารี วอเตอร์เกต	บรรยาย กรณีศึกษา กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	12	3	7,000 (Online)	7,500 (Online)
<b>2. TQA Internal Organization Assessment</b> รุ่น 1 : 27-29 ตุลาคม 2564 รุ่น 2 : 30 มิถุนายน - 2 กรกฎาคม 2564 (ยกเลิก) รุ่น 3 : 25-27 สิงหาคม 2564 ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2564 หรือ ปี 2563 มาก่อน	รร.อมารี วอเตอร์เกต 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 : 31 มีนาคม - 1 เมษายน 2564 รุ่น 2 : 5-6 ตุลาคม 2564 รุ่น 3 : 26-27 สิงหาคม 2564 ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2564 หรือ ปี 2563 มาก่อน	รร.อมารี วอเตอร์เกต รร.อมารี วอเตอร์เกต อบรมผ่าน ZOOM	บรรยาย ตัวอย่าง กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	3	2	5,300 (Online)	5,800 (Online)
<b>4. Boost up Category through Business Excellence Tools</b> หมวด 2 และ 4 : 27-28 พฤษภาคม 2564 หมวด 3 : 15-16 กรกฎาคม 2564 หมวด 5 : 10-11 สิงหาคม 2564 หมวด 6 : 9-10 กันยายน 2564	อบรมผ่าน ZOOM อบรมผ่าน ZOOM อบรมผ่าน ZOOM รร.อมารี วอเตอร์เกต	บรรยาย ตัวอย่าง กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย	4	2	6,500 (Online)	7,000 (Online)
<b>5. Learning and Sharing with Winner Organizations ภายในประเทศ</b> ครั้งที่ 1 : กันยายน 2564 ครั้งที่ 2 : กันยายน 2564 ครั้งที่ 3 : สิงหาคม 2564		เยี่ยมชม หน่วยงาน สรุประเด็น	3	1	5,000 ต่อครั้ง	5,500 ต่อครั้ง

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 มิฉะนั้น สถาบัน 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 12 รุ่น	<b>Classroom</b>
		Mem 9,000 บาท
		Non-mem 9,500 บาท
		<b>Online ผ่าน Zoom</b>
		Mem 7,000 บาท
		Non-mem 7,500 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 2564 หรือ TQA Criteria ปี 2563 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
- การเขียนโครงร่างองค์กร
- การเขียนรายงานหมวดการกระบวนการ
- การเขียนรายงานหมวดผลลัพธ์
- การจัดทำส่วนประกอบอื่น ๆ ของรายงานเพื่อความสมบูรณ์

หมายเหตุ: ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2564 หรือ TQA Criteria ปี 2563 มาก่อน



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

ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์ 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)
<b>** Online ผ่าน Zoom</b> บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	27-28 พฤษภาคม 2564	Mem 6,500 บาท Non-mem 7,000 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 อาจจะไม่ใช้ทิศทางที่ลูกค้าคาดหวัง 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	15-16 กรกฎาคม 2564	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> 10-11 สิงหาคม 2564	<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) และเชื่อมโยงการวัดผลกระบวนการไปกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (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 / กิจกรรม กลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	9-10 กันยายน 2564	Mem 8,000 บาท Non-mem 8,500 บาท

### หัวข้อการฝึกอบรม

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

## Learning and Sharing with Winner Organizations

### กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับองค์กร หรือผู้ที่ต้องการศึกษา แลกเปลี่ยน เห็นตัวอย่างหรือแนวทางการประยุกต์การบริหารจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์กรที่ได้รับรางวัล

### วัตถุประสงค์

แลกเปลี่ยน เรียนรู้ตัวอย่างการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์กรที่ได้รับรางวัล ที่มีการดำเนินการเป็นตัวอย่างที่ดี

### ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

เห็นตัวอย่าง แนวทางการประยุกต์ใช้ค่านิยมองค์กร เกณฑ์หมวดต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับใช้กับองค์กรและเรียนรู้จากประสบการณ์จากองค์กรตัวอย่างที่ทำจริง รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงองค์กร

### วิธีการ

ชี้ประเด็น สรุปประเด็นโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ การเข้าเยี่ยมชมหน่วยงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากองค์กรที่ได้รางวัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการถาม-ตอบ

### ระยะเวลา

กำหนดวัน จะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง รับจำนวนจำกัด (หากสนใจโปรดระบุในใบสมัครเพื่อ สำรองที่ล่วงหน้า)

ภายในประเทศ

กำหนดจัด 3 ครั้ง ครั้งละ 1 วัน

ครั้งที่ 1 มิถุนายน 2564

ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2564

ครั้งที่ 3 : สิงหาคม 2564

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

หมายเหตุ: ขอสงวนสิทธิ์ในการงดรับสมัคร กรณีผู้สมัครเป็นคู่แข่งขององค์กรที่เข้าเยี่ยมชม ยกเว้นได้รับการพิจารณาจากองค์กรที่เข้าเยี่ยมชมแล้ว