

TQA Training Program 2022

โปรแกรมอบรม การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ประจำปี 2565

THAILAND
QUALITY
AWARD

- 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

คุณธนศักดิ์, คุณพัชรวรรณ และคุณพนิตนาฏ

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 451, 466, 467

E-mail: tqatraining@ftpi.or.th

โทรศัพท์มือถือ 084-336-5252

โทรสาร 0-2619-8098

ดาวน์โหลดรายละเอียดและเอกสาร

ลงทะเบียน www.tqa.or.th

หรือ www.ftpi.or.th



การฝึกอบรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ประจำปี 2565
TQA Training Program 2022

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

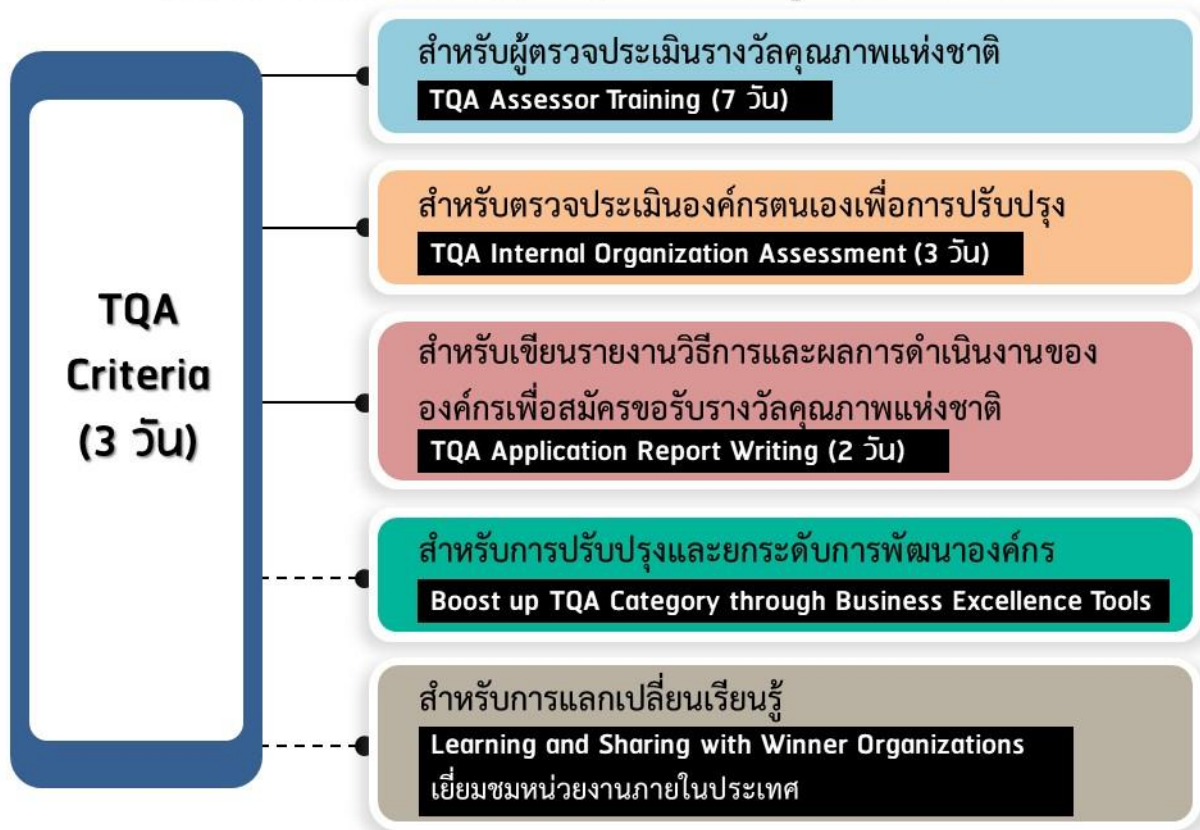
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศ กว่า 70 ประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้สนใจอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กรต่างๆ รวมถึงนำไปปรับปรุงองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตลอดจนการสร้างผู้ตรวจประเมินภายในองค์กร

โครงสร้างการฝึกอบรม TQA Training ประจำปี 2565



โปรดศึกษารายละเอียด วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หัวข้ออบรมแต่ละหลักสูตร และเงื่อนไข ประกอบการสมัคร

รายละเอียดการสมัครและชำระค่าธรรมเนียม

1. ผู้สมัครเข้าอบรมจะต้องแสดงเอกสารได้รับการฉีดวัคซีนครบเกณฑ์ และ/หรือ มีเอกสารแสดงผลการตรวจหาเชื้อโควิด-19 โดยวิธี RT-CPR ก่อนการอบรม 7 วัน
2. สมาชิกสถาบันลด 5% จากราคาก่อน Vat 7%
3. ค่าธรรมเนียมดังกล่าวยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%
4. กรุณาชำระค่าธรรมเนียมภายใน 5 วันทำการหลังการสมัครและส่งหลักฐานการชำระเงินมาที่ tqatrainig@ftpi.or.th
5. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจดทะเบียนในนามมูลนิธิจึงได้รับยกเว้นภาษีหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% และสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200% ตาม พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
6. ค่าธรรมเนียมรวมอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวัน 1 มื้อ เอกสารประกอบการฝึกอบรม หนังสือ และกระเป๋าผ้า TQA
7. กรณียกเลิกการอบรม กรุณาแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 7 วันทำการ มิฉะนั้นสถาบัน ขอสงวนสิทธิ์เก็บค่าธรรมเนียม 50%
8. 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
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา /
กิจกรรมกลุ่ม

ระยะเวลา
3 วัน/รุ่น จำนวน 15 รุ่น

อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม Vat 7%)
9,500 บาท
8,000 บาท (Online)

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 เพื่อให้้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้กับการตรวจประเมินองค์กรด้วยมาตรฐานต่างๆ ที่มีรากฐานจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เช่น SEPA, EdPEX, OBACQA, PMQA เป็นต้น

| | | |
|---|--|--|
| วิธีการฝึกอบรม บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย | ระยะเวลา 3 วัน/รุ่น จำนวน 3 รุ่น | อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม Vat 7%) 9,500 บาท |
|---|--|--|

หัวข้อการฝึกอบรม

เนื้อหาเน้นหนักการค้นหาประเด็นจุดแข็งและโอกาสพัฒนาขององค์กรและการประเมินระดับพัฒนาการของระบบบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- คุณค่าของการตรวจประเมินภายในองค์กร
- องค์ประกอบสำคัญของการตรวจประเมินองค์กร
- การประเมินระดับพัฒนาการของหมวดกระบวนการ
- การประเมินระดับพัฒนาการของหมวดผลลัพธ์ขององค์กร
- การจัดทำรายงานผลการประเมินองค์กร
- การจัดลำดับความสำคัญของผลการประเมิน
- การวางแผนในการปรับปรุงองค์กร

หมายเหตุ : ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2565 หรือ TQA Criteria ปี 2564 มาก่อน

กลุ่มเป้าหมาย

เน้นสำหรับองค์กรที่ต้องการจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน เพื่อรับการประเมินจากผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์

สามารถวางแผนและจัดทำรายงาน วิธีการและผลการดำเนินงานขององค์กร (Application Report) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

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

| | | |
|---|--|--|
| วิธีการฝึกอบรม บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย | ระยะเวลา 2 วัน/รุ่น จำนวน 3 รุ่น | อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม Vat 7%) 7,000 บาท |
|---|--|--|

หัวข้อการฝึกอบรม

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

หมายเหตุ: ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2565 หรือ TQA Criteria ปี 2564 มาก่อน

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

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 บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ | ระยะเวลา 1-2 มิถุนายน 2565 | อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม Vat 7%) 8,500 บาท |
|---|--------------------------------------|--|

หัวข้อการฝึกอบรม

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

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 (ยังไม่รวม Vat 7%) |
|--|--------------------|--------------------------------------|
| บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ | 26-27 กรกฎาคม 2565 | 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

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

ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมของบุคลากร และการสร้างความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล เพื่อช่วยยกระดับการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร จากองค์กรที่สมัครขอรับรางวัล ต้องการแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหมวด 5 บุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 5 บุคลากร ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

| วิธีการฝึกอบรม | ระยะเวลา | อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม Vat 7%) |
|--|-----------------------------|--------------------------------------|
| บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรม กลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ | 31 สิงหาคม - 1 กันยายน 2565 | 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 (ยังไม่รวม Vat 7%) |
|--|--------------------|--------------------------------------|
| บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรม กลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ | 22-23 กันยายน 2565 | 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: ผู้เข้าอบรมควรมี 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 2565

ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2565

ครั้งที่ 3 : สิงหาคม 2565

อัตราค่าลงทะเบียนต่อครั้ง 5,500 บาท (ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

หมายเหตุ: ขอสงวนสิทธิ์ในการรับสมัคร กรณีผู้สมัครเป็นคู่แข่งขององค์กรที่เข้าเยี่ยมชม ยกเว้นได้รับการพิจารณาจากองค์กรที่เข้าเยี่ยมชมแล้ว