

คู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

โครงการยกระดับมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ยางและไม้ยางพารา สู่มาตรฐานสากล



คู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม(สศอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมตระหนักถึงความสำคัญของ อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยางและไม้ยางพารา ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ สร้างรายได้จากการส่งออกให้กับประเทศเป็นอันดับต้นๆ อีกทั้งยังเป็นวัตถุดิบหรือส่วนประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมแปรรูปอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ยางรถยนต์ เครื่องมือแพทย์ และเฟอร์นิเจอร์

อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยางและไม้ยางพาราของไทยยังมีเทคโนโลยีการผลิตที่ล้าหลังตามมาตรฐานในการทดสอบผลิตภัณฑ์ ทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐานสากล อีกทั้งในปัจจุบันประเทศที่มีอำนาจต่อรองสูง ได้ใช้มาตรการที่ไม่ใช่ภาษีต่างๆ เป็นเงื่อนไขในการกีดกันทางการค้า เช่น กำหนดเงื่อนไขอัตราขั้นต่ำของสินค้า มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขอนามัย ผู้ประกอบกิจการจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพสินค้า ยกกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และการผลิตให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ทั้งนี้ต้องสนับสนุนให้มีการเร่งกำหนดมาตรฐาน และทดสอบผลิตภัณฑ์ และยกระดับมาตรฐานการผลิตและผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ยางและไม้ยางพาราของไทยสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมได้ดำเนินการตามโครงการยกระดับผลิตภัณฑ์ยางและไม้ยางพาราสู่มาตรฐานสินค้าสับประมาณ พ.ศ. 2556 เพื่อส่งเสริมการจัดทำมาตรฐานผลิตภัณฑ์ยางและไม้ยางพาราโดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล และยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยรวมขององค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ การบริการลูกค้า และผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

คู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

การนำแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเลิศตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้รับการเผยแพร่ไปยังภาคอุตสาหกรรม ภาคการบริการ ภาครัฐ และภาคการศึกษาในประเทศไทย และเป็นเกณฑ์ที่ประยุกต์มาจาก National Quality Award ของประเทศสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการยอมรับและเผยแพร่ไปทั่วโลก เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยางและไม้ยางพาราที่ขยายขอบเขตกว้างกว่าการจำกัดเฉพาะการปรับปรุงกระบวนการผลิต

การจัดทำคู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการให้ตนเองก้าวสู่ความเป็นเลิศเพื่อใช้วิเคราะห์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร และเมื่อองค์กรมีความพร้อมยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อเป็นเครื่องหมายการยกย่ององค์กรที่ประสบความสำเร็จ เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรอื่น

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
ชั้น 12-15 อาคารयाकुล์ท
เลขที่ 1025 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2619-5500
www.ftpi.or.th

เคาน์เตอร์เซอร์วิสได้นำแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มายึดถือเรียนรู้ปรับปรุงตลอดมาจนถึงปัจจุบัน เราพบว่าองค์กรมีการพัฒนาขึ้นอย่างโดดเด่นในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านธุรกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร และความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้พนักงานเรามั่นใจและภาคภูมิใจในสิ่งที่ทำ ว่าไม่เพียงแค่ได้สร้างคุณค่าต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถส่งผลไปถึงสังคมไทยด้วย เพราะเราเป็นผู้ให้บริการที่เข้าถึงประชาชนทุกชุมชนทั่วประเทศให้ได้รับบริการที่ดีและครบถ้วน ซึ่งเราหวังว่าจะได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปสู่ TQA ต่อไป

บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
Thailand Quality Class ปี 2555

“เปรียบเทียบว่าเราเป็นนักมวย ที่แม้จะซ้อมมาโดยตลอด แต่ถ้าไม่ได้ขึ้นชก ก็คงไม่รู้ว่าตัวเองมีฝีมือมีพัฒนาการแค่ไหน ซึ่ง TQA จะช่วยบอกว่า ที่เราทำใช้หรือไม่ สิ่งที่ทำดีคืออะไร สิ่งที่ไม่ดีคืออะไร TQA ทำให้องค์กรรู้จักจุดอ่อน จุดแข็งตัวเอง และนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา”

หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
Thailand Quality Class ปี 2555

CPF-มหาชัย มีความรู้สึกยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับรางวัล “การบริหารสู่ความเป็นเลิศ หรือ TQC” เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ต้องขอยกย่องทางสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติและผู้ตรวจประเมิน ที่ได้เสียสละทั้งเวลาและทุ่มเท ความรู้และความสามารถในการประเมินองค์กรและจัดทำรายงานป้อนกลับตามกรอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จากการนำเกณฑ์ TQA มาใช้อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ส่งผลให้เรามีความเชื่อมั่นในกรอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศ TQA ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพื่อให้ CPF-มหาชัย ก้าวไปสู่การเป็น “ผู้นำการผลิตอาหารสัตว์น้ำใน ASEAN ปี 2558”

โรงงานผลิตอาหารสัตว์น้ำ (มหาชัย)
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
Thailand Quality Class ปี 2555

สารบัญ

	หน้า
❖ ความเป็นมาของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	1
❖ เจตนารมณ์ ของ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ”	1
❖ ประเภทและจำนวนรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	2
❖ ประโยชน์ต่อองค์กร	2
❖ รางวัลการบริหารจัดการที่ใกล้เคียงกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	3
❖ การสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	4
คุณสมบัติขององค์กรที่สมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	4
ผู้มีสิทธิ์สมัครขอรับรางวัล	5
วิธีการสมัคร	7
สถานที่ติดต่อในการสมัครขอรับรางวัล	10
❖ ข้อกำหนดสำหรับการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน	10
❖ ข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน	14

❖ ความเป็นมาของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)

ลงนามบันทึกความร่วมมือระหว่าง สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2539 และได้รับเงินอุดหนุนจากกระทรวงอุตสาหกรรมจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2543 เริ่มกระบวนการรับสมัคร ตรวจสอบ และ มอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติครั้งแรกในปี 2545 โดยมีคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติแต่งตั้งโดยนายกรัฐมนตรีเป็นผู้กำหนดนโยบาย และ สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (ชื่อในขณะนั้น) ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีหน้าที่ในการ ส่งเสริมการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พัฒนาผู้ตรวจประเมิน และ ดำเนินการตามกระบวนการพิจารณารางวัล

❖ เจตนารมณ์ ของ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ”

1. เพื่อสนับสนุนการนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน
2. เพื่อประกาศเกียรติคุณให้แก่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก
3. เพื่อกระตุ้นให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
4. เพื่อแสดงให้เห็นนานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ

❖ ประเภทและจำนวนรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไม่แบ่งประเภทและไม่จำกัดจำนวนรางวัลองค์กรที่ได้รับรางวัลจะต้องมีคะแนนจากการประเมินโดยคณะผู้ตรวจประเมินเพื่อเข้ารับการพิจารณารางวัลโดยคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติโดยมีระดับรางวัล คือ

- รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) สำหรับองค์กรที่มีคะแนนผลการตรวจประเมินสูงกว่า 650 คะแนน
- รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC) สำหรับองค์กรที่มีคะแนนไม่ถึงเกณฑ์ข้างต้น แต่สูงกว่า 350 คะแนน

❖ ประโยชน์ต่อองค์กร

องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาด ที่นำเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินคุณภาพระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของตน จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน เริ่มจากการประเมินตนเอง ผู้บริหารจะทราบถึงสภาพที่แท้จริงว่าระบบการบริหารจัดการของตนยังขาดตกบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเมื่อองค์กรปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีความพร้อม และตัดสินใจสมัครรับรางวัล องค์กรจะได้รับการตรวจประเมินด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมินโดยเฉพาะ และไม่ว่าองค์กรจะผ่านเกณฑ์รับรางวัลหรือไม่ก็ตาม องค์กรจะได้รับรายงานป้อนกลับซึ่งระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง ซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

องค์กรที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และมีสิทธิ์ใช้ตราสัญลักษณ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งสื่อถึงความเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการในการโฆษณา

คู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ประชาสัมพันธองค์กร รวมทั้งมีโอกาสดส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จและเปิดโอกาสให้มี

การเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการเพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

❖ รางวัลการบริหารจัดการที่ใกล้เคียงกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติได้เผยแพร่ทั้งกว้างขวางตลอดระยะเวลากว่าสิบปี และยังเป็นหนึ่งในเกณฑ์ที่กำหนดเกณฑ์ตัดสินรางวัลต่างๆ ในส่วนของรางวัลประเภทที่ให้กับผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมได้แก่

รางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น อุตสาหกรรมยอดเยี่ยมการเพิ่มผลผลิต

กระทรวงอุตสาหกรรม ขอเชิญผู้ประกอบการสมัครเข้ารับการคัดเลือกรางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น และรางวัลอุตสาหกรรมยอดเยี่ยม ซึ่งรางวัลดังกล่าวถือเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศและความภาคภูมิใจสูงสุดในความมุ่งมั่น ตั้งใจ และพัฒนาธุรกิจของตนเองไปสู่ระดับสากล ดังนั้น เพื่อเป็นการประกาศเกียรติคุณผู้ประกอบการที่มีความวิริยะ อุตสาหะ ในการสร้างสรรคงานที่มีคุณภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแบบอย่างอันดีแก่กิจการอุตสาหกรรมอื่นๆ ตลอดจนเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้ประกอบการ

ที่มา ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดงานรางวัลอุตสาหกรรม
สำนักพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการมาตรฐาน
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
<http://www.tisi.go.th/pmaward56/>

รางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ และภารกิจ ในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ของประเทศ ได้จัดกิจกรรมการประกวดรางวัลเพื่อผู้ประกอบการ SMEs ขึ้น โดยใช้ชื่อว่ารางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ หรือ SMEs National Awards เพื่อมอบรางวัลให้กับกลุ่มธุรกิจ SMEs ที่มีศักยภาพ และมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้ SMEs เกิดแรงจูงใจในการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน

การจัดประกวดรางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ หรือ SMEs National Awards ได้เริ่มดำเนินการครั้งแรกในปี 2549 โดยได้รับความร่วมมือจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในการนำแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) มาปรับใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาตัดสิน ซึ่งการจัดประกวดในแต่ละปีประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีธุรกิจ SMEs ให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก

ที่มา สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

<http://www.smesnationalawards.com/>

❖ การสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

คุณสมบัติขององค์กรที่สามารถสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาด ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย มีสิทธิ์สมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ หากมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ดำเนินกิจการหรือก่อตั้งขึ้นโดยถูกต้องตามกฎหมายไม่น้อยกว่า 3 ปีก่อนวันส่งใบรับรองคุณสมบัติ
2. การดำเนินกิจการครอบคลุมทุกส่วนงานภายในองค์กรและครบตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 หมวด

3. มีการดำเนินกิจการส่วนใหญ่ที่สามารถจะถูกประเมินได้ภายในประเทศไทย

4. กรณีองค์กรมีการบริหารงานครบทั้ง 7 หมวด แต่รายละเอียดของงานบางส่วนขึ้นตรงกับองค์กรแม่ ถ้าคะแนนถึงเกณฑ์การตรวจประเมินขั้นที่ 3 (Site Visit Review) องค์กรควรเตรียมพร้อม เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สามารถตรวจประเมินองค์กรแม่ในบริษัทที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครด้วย

5. กรณีที่มีการควบรวมกิจการระหว่างองค์กรในเครือแล้วเปลี่ยนชื่อองค์กรใหม่นั้น องค์กรดังกล่าวต้องมีการควบรวมกิจการ และเปลี่ยนชื่อองค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี ก่อนวันส่งใบรับรองคุณสมบัติ

6. กรณีที่องค์กรควบรวมกิจการ / โอน / และเปลี่ยนชื่อใหม่ ในระหว่างทศวรรษรับรางวัล ตั้งแต่ยื่นใบรับรองคุณสมบัติ จนกระทั่งเสร็จสิ้นพิธีมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะถือว่าไม่มีคุณสมบัติในการตรวจประเมินและไม่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ใบรับรองคุณสมบัติและใบสมัคร ทำให้ไม่สามารถรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award: TQA / รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC) ได้

ผู้มีสิทธิ์ขอรับรางวัล (Eligibility)

องค์กรทุกประเภท ทุกขนาด ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ที่มีคุณสมบัติครบถ้วน เป็นองค์กรที่มีสิทธิ์สมัครขอรับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่แสวงหาผลกำไร (Profit Organization) หมายถึง องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมโดยมุ่งเน้นการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เช่น บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วน เป็นต้น หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร (Non-Profit Organization) หมายถึง องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นหลัก รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ เช่น สมาคม มูลนิธิ สถาบัน สหภาพ หอการค้า องค์กรศาสนา องค์กรต่างประเทศ ที่ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานและประชาชนในประเทศไทย องค์กรต่างๆ เหล่านี้สามารถจำแนกตามลักษณะได้เป็น 2 ประเภท คือ

คู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

1. องค์กรเดียว หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงาน **หนึ่ง** เป็นการจัดตั้งนิติบุคคลเป็นบริษัทเดียว ไม่มีองค์กรในเครือช่าย สามารถบริหารและจัดการระบบได้อย่างอิสระครอบคลุมเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด โดยไม่ต้องรับ หรือให้นโยบายกับองค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ทั้งสิ้น มีความเป็นเอกเทศในการดำเนินการของตนและสามารถถูกตรวจประเมินภายในต้นร่างคุณภาพแห่งชาติครบทั้ง 7 หมวด

2. องค์กรในเครือ หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งมีองค์กรแม่เป็นผู้กำกับดูแล ถือหุ้นส่วน หรือเป็นองค์กรที่ต้องให้นโยบายและกำกับดูแล องค์กรย่อย หรือหน่วยงานในการกำกับ องค์กรแม่และองค์กรลูกถือเป็นองค์กรที่มีสิทธิ์ **ในเครือ** รับรางวัล โดยมีคุณสมบัติดังที่ระบุไว้เบื้องต้น ในข้อ 1- 6

2.1 องค์กรแม่ หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่มีอำนาจสูงสุด ที่มี องค์กรหรือหน่วยงานเครือช่ายย่อย ในการกำกับดูแล โดยองค์กรแม่เป็นผู้กำหนดนโยบาย แนวทาง กรอบการบริหารจัดการ การสรรหาบุคลากรและการวางแผนกลยุทธ์ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติต่างๆ สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานเครือช่ายต่อไป

2.2 องค์กรลูก หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งมีองค์กรแม่เป็นผู้กำกับดูแล ถือหุ้น หรือควบคุมด้านนโยบาย แนวทาง กรอบการบริหารจัดการ บุคลากร และการวางแผนกลยุทธ์ เป็นต้น เพื่อนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องตามที่ องค์กรแม่กำหนด

2.3 องค์กรภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานซึ่งมีหน่วยงานระดับสูงสุด (องค์กรแม่) เป็นผู้กำกับดูแล (**องค์กรนี้** หมายถึง หน่วยงานระดับกระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน มูลนิธิ มหาวิทยาลัย เป็นต้น ทำหน้าที่ควบคุมนโยบาย วางแผน การสรรหาบุคลากร หรือการจัดสรรงบประมาณในการทำงาน

หมายเหตุ: องค์กรในเครือเดียวกับองค์กรแม่ไม่มีสิทธิ์สมัครรับรางวัลในปีเดียวกัน

วิธีการสมัคร

การสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน โดยองค์กรผู้สมัครต้องดำเนินการ**ขั้นต้น** ตามเวลาที่หนด จึงจะถือว่าสมัครสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียด แต่ละขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้สมัครส่งใบรับรองคุณสมบัติ เพื่อให้สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติตรวจสอบคุณสมบัติ (ไม่เสียค่าใช้จ่าย) โดยแนบเอกสารดังนี้

1. สำเนาหนังสือรับรอง การจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จากสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทไม่เกินเดือน) พร้อมผู้บริหารสูงสุด ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้า
2. กรณีเป็นองค์กรภาครัฐ ขอให้แนบสำเนา พรบ. หรือหนังสือรับรองการจัดตั้งอื่นๆ เพื่อยืนยันตัวตนองค์กรของผู้สมัคร โดยผู้บริหารสูงสุด ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้า
3. ผังการบริหารงานซึ่งมีชื่อหัวหน้าของแต่ละส่วนงานที่ปรากฏในผัง
4. ผู้สมัครที่เป็นองค์กรในเครือให้แนบผังการบริหารงานที่แสดงความสัมพันธ์กับองค์กรแม่และกับองค์กรในเครือเดียวกันด้วย
5. ใบอนุญาตจัดตั้งสถาบันศึกษา/สถาบันการศึกษา โดยผู้บริหารสูงสุดลงนามรับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้า
6. แผนที่ตั้งขององค์กร ขนาดไม่เกิน A4

ขั้นตอนที่ 2 ผู้สมัครส่งใบสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผู้สมัครที่ได้เอกสารตอบรับการรับรองคุณสมบัติจากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติเท่านั้นที่มีสิทธิ์ส่งใบสมัคร พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมการสมัครตามอัตราที่กำหนด องค์กรที่ไม่ได้ส่งใบรับรองคุณสมบัติในขั้นตอนที่ 1 ไม่สามารถส่งใบสมัครขั้นตอนนี้

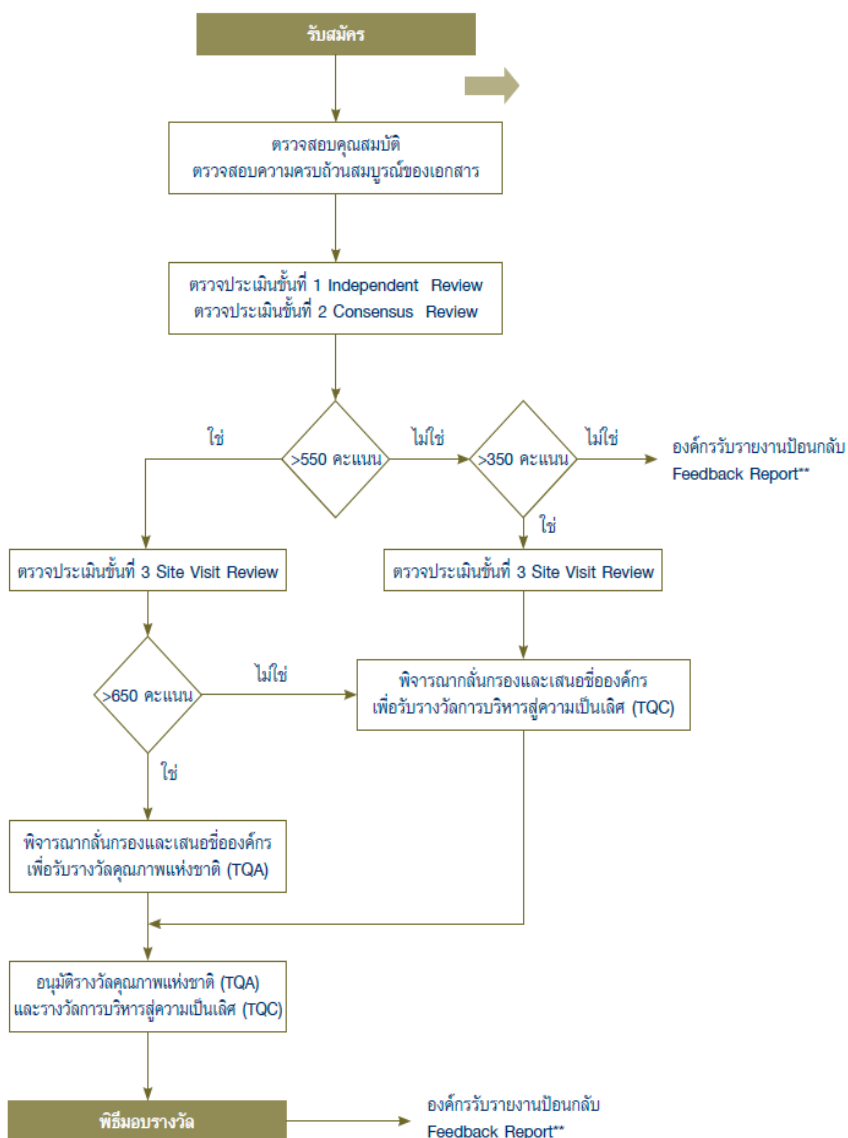
ขั้นตอนที่ 3 ผู้สมัครส่งรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ผู้สมัครที่ได้รับเอกสารตอบรับใบสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติจากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติเท่านั้นที่มีสิทธิ์ส่งรายงานวิธีการและผลการ

คู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ดำเนินงาน โดยสามารถอ่านรายละเอียดวิธีการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ได้จากข้อกำหนดสำหรับการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานภายหลังจากผู้สมัครจัดส่งเอกสารครบทั้ง 3 ขั้นตอน สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติจะดำเนินการกระบวนการตรวจประเมินต่อไป
วางแผนภาพต่อไปนี้

คู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

กระบวนการตรวจประเมิน



สถานที่ติดต่อในการสมัครขอรับรางวัล

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ชั้น 15 อาคารयाकुท์ เลขที่ 1025 ถนนพหลโยธิน

แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 630-634

สายตรง 0-2619-8086 โทรสาร 0-2619-8085

หรือดูรายละเอียดได้ที่ www.tqa.or.th

❖ ข้อกำหนดสำหรับการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน

ผู้สมัครต้องจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ตามรูปแบบที่กำหนดดังนี้

ส่วนประกอบของรายงาน

1. ปกหน้า: ใช้กระดาษเปล่าสีขาวเท่านั้น ห้ามใช้แผ่นใสหรือปกสีอื่นๆ ความหนาของกระดาษอย่างน้อย 180 แกรม จัดทำเป็นปกหน้า **ไม่ต้อง** ระบุชื่อองค์กร สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายองค์กร ลวดลาย หรือรูปผลิตภัณฑ์ของผู้สมัคร เพื่อช่วยให้รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานของผู้สมัครเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ปกใน: ใช้กระดาษความหนาของกระดาษอย่างน้อย 180 แกรม แสดงรายละเอียดและแสดงความเป็นเจ้าของ ให้สำนักงานทราบ โดยระบุสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายองค์กร ชื่อองค์กร สถานที่ทำงานหลัก ห้ามพิมพ์ ลวดลายหรือรูปภาพเต็มหน้าเอกสาร เว้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านละ 2.5 ซม.

3. ผังโครงสร้างองค์กร: เพื่อเป็นการแสดงข้อมูลเบื้องต้นขององค์กรผู้สมัครที่เป็นปัจจุบัน ห้ามใส่เครื่องหมายองค์กรหรือสัญลักษณ์

ผังโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย

- ผังโครงสร้างองค์กร จำนวน 1 หน้า

- ผังการบริหารงานระหว่างองค์กรแม่กับองค์กรผู้สมัคร กรณีที่เป็นองค์กรในเครือ (องค์กรแม่ – องค์กรลูก) เพื่อประโยชน์ขององค์กรท่านในการตรวจประเมิน **จำนวนไม่เกิน 2 หน้า**

4. คำอธิบายศัพท์ คำย่อ หรือคำศัพท์เฉพาะขององค์กรผู้สมัคร (ถ้ามี): ควรทำเฉพาะคำศัพท์ที่ใช้ในองค์กรเท่านั้น ไม่ได้หมายถึงคำศัพท์ที่ใช้ทั่วไป ตัวอย่างเช่น SWOT เป็นคำที่ใช้ทั่วไป หมายถึง Strengths Weaknesses Opportunities Threats เป็นต้น **โดยความยาวไม่เกิน 5 หน้า** จำนวนบรรทัดให้เป็นไปตามข้อกำหนด

5. สารบัญ: ควรระบุหัวเรื่องให้ชัดเจน โดยสามารถแบ่งออกเป็น สารบัญ สารบัญตาราง และสารบัญรูปภาพ **รวมแล้วไม่เกิน 5 หน้า** กรณีที่มีสารบัญตาราง และสารบัญรูปภาพขอให้ผู้สมัครระบุเลขที่ของตารางและรูปภาพให้ชัดเจน

6. อธิบายโครงสร้างองค์กร (Organization Profile): ฉบับภาษาไทย ความยาวไม่เกิน 10 หน้า และฉบับภาษาอังกฤษความยาวไม่เกิน 7 หน้า ในการเขียนรายงานส่วนนี้ให้ศึกษา โครงสร้างองค์กรในหนังสือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

7. อธิบายวิธีการและผลการดำเนินงาน: ตามเกณฑ์สำหรับการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้ง 7 หมวด สำหรับภาษาไทยความยาวไม่เกิน 90 หน้า และสำหรับภาษาอังกฤษ ความยาวไม่เกิน 63 หน้า โดยใส่หมายเลขและหัวข้อของเกณฑ์ ให้หมายเลขกำกับรูปภาพ แผนผัง กราฟ และตาราง รวมทั้งใส่เลขหน้า ในการเขียนรายงานส่วนนี้ให้ศึกษาจากหนังสือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในปีที่สมัคร

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน	จำนวนหน้า
ฉบับภาษาไทย	100 หน้า
• โครงร่างองค์กร	10 หน้า
• รายงาน	90 หน้า
English	70 Page
• Organization Profile	7 Pages
• Report (Category 1 – 7)	63 Pages

8. ปกหลัง: ใช้กระดาษเปล่าสีขาวเท่านั้น ความหนาของกระดาษอย่างน้อย 180 แกรม จัดทำเป็นปกหลัง โดยไม่ต้องระบุชื่อองค์กร สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายองค์กร ลวดลาย หรือรูปผลิตภัณฑ์ของผู้สมัคร เพื่อช่วยให้งานรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานของผู้สมัครเป็นมาตรฐานเดียวกัน

9. การค้นหน้า และการจัดหมวดหมู่ ผู้สมัครสามารถทำได้ (ไม่บังคับ) โดยใช้กระดาษเปล่าที่มีสีในการค้นหน้า ไม่ระบุข้อความอื่นๆ นอกจากระบุ หมวดที่ 1-7 เท่านั้น เพื่อความเป็นหมวดหมู่ภายในรายงาน และสะดวกในการเปิดอ่านของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

10. การระบุเลขหน้า ให้เริ่มระบุหน้าที่ 1 ที่หน้าแรกของโครงร่างองค์กร นับเรียงไปจนถึงเนื้อหาส่วนที่เป็นวิธีการและผลการดำเนินงานในหน้าสุดท้ายไม่เกิน 100 หน้า (สำหรับภาษาไทย) และไม่เกิน 70 หน้า (สำหรับภาษาอังกฤษ)

11. ส่วนบน (Header) และส่วนท้าย (Footer) ของหน้ากระดาษ ผู้สมัครไม่ต้องแสดงสัญลักษณ์หรือไม่ต้องระบุชื่อองค์กรในส่วนบน (Header) และส่วนท้าย (Footer) ของหน้ากระดาษทุกหน้า โดยขอให้ระบุเพียงเลขหน้าเท่านั้น

หมายเหตุ :

1. ห้ามแสดงข้อความ รูปภาพ แผนผัง ประกอบรายงานวิธีการ และผลการดำเนินงาน นอกเหนือจากส่วนประกอบของรายงานข้อ 1 ถึง 11 ไม่อนุญาตให้มีภาคผนวก

2. การแสดงรายละเอียด รูปภาพ แผนผัง ประกอบรายงานวิธีการ และผลการดำเนินงานต่างๆ ต้องใช้พื้นที่ในข้อ 6 ถึง 7 ตามจำนวนหน้าที่กำหนดเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม องค์กรผู้สนใจสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ควรศึกษารายละเอียดการจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานจากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เนื่องจากอาจมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในแต่ละปี

❖ ข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน (Application Report)

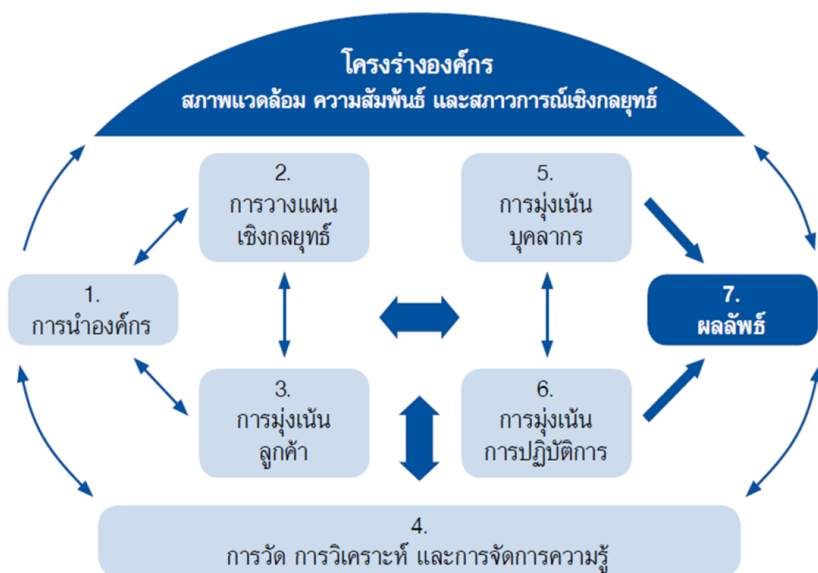
1. ศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสำหรับปีสมัคร

องค์กรควรมีการศึกษาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติและติดตามการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์เนื่องจากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ให้สอดคล้องกับ National Quality Award ของสหรัฐอเมริกา จึงมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ทุก 2 ปี ผู้ที่สมัครจึงควรศึกษาเกณฑ์ที่ประกาศใช้ในปีที่ประสงค์ขอสมัครเข้ารับรางวัล

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วย หมวดหลักดังนี้

- โครงสร้างองค์กร มี 2 หัวข้อ
- หมวดกระบวนการ ประกอบด้วย หมวดที่ 1-6 มี 12 หัวข้อ
- หมวดผลลัพธ์ ประกอบด้วย หมวดที่ 7 มี 5 หัวข้อ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



2. วางแผนการจัดทำรายงาน

2.1 การจัดตั้งคณะทำงาน

ผู้สมัครควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงาน โดยอาจจัดตั้งในรูปแบบคณะกรรมการและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เนื่องจากการเขียนรายงานวิธีการและการดำเนินงานจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลที่อยู่ในหน่วยงานองค์กร จึงเป็นเรื่องยากที่การเขียนรายงานจะเป็นความรับผิดชอบเฉพาะผู้ใดผู้หนึ่งเท่านั้น

คณะทำงาน อาจประกอบด้วย

- **คณะกรรมการ (Steering Committee)** อาจประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร และผู้บริหารอาวุโส มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการจัดทำรายงาน การให้ข้อมูลด้านการบริหาร จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นแก่คณะทำงาน เช่น เวลา อุปกรณ์ ข้อมูล เครื่องมือต่างๆ ทบทวนและรับรองรายงานก่อนส่งสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- **ผู้จัดการโครงการ (Project Manager)** จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อให้ทันกับกำหนดส่งรายงาน รวบรวม/ทบทวน/บูรณาการข้อมูลที่ได้รับจากทีมงาน บริหารโครงการให้เป็นไปตามแผนและทรัพยากรที่ได้รับ ประสานงานกับคณะกรรมการและตั้งทีมงาน
- **ทีมงาน (Team Member)** รวบรวมข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมาย เขียนรายงานในส่วนที่รับผิดชอบ ประสานงานกับผู้จัดการโครงการ ปรับปรุงรายงาน และจัดพิมพ์รายงานเป็นรูปเล่มตามข้อกำหนด

2.2 ขั้นตอนการจัดทำรายงาน ประกอบด้วยขั้นตอนหลักที่สำคัญได้แก่

2.2.1 วางแผนงานโครงการ

เพื่อกำหนดกิจกรรมหลักทั้งหมดในการจัดทำรายงาน การกำหนดกรอบเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนวางแผนงานนี้ ควรสอดคล้องกับระยะเวลาของการจัดส่งรายงานที่สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติกำหนด รวมทั้งการกำหนดวิธีการจัดส่งรายงานซึ่งใช้ระยะเวลาในการจัดส่งที่แตกต่างกัน

2.2.2 รวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนนี้ มักเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลามากที่สุด โดยเฉพาะองค์กรที่เพิ่งจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินการเป็นครั้งแรก ข้อควรพิจารณาในขั้นตอนนี้ คือ

- แหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร แหล่งข้อมูลภายในองค์กร อาจประกอบด้วย เอกสาร คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานผลการปฏิบัติงาน ฐานข้อมูล ผู้รับผิดชอบงานหลัก ผู้บริหาร แหล่งข้อมูลภายนอกองค์กร อาจประกอบด้วย ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ชุมชน ศูนย์ข้อมูลทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ วารสาร สมาคม ชมรมต่างๆ

- วิธีจัดเก็บข้อมูล ควรพิจารณาวิธีการที่เหมาะสมในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ข้างต้น วิธีที่ใช้บ่อย ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่เก็บข้อมูลโดยตรง เช่น เอกสาร ฐานข้อมูล รายงานผลการสำรวจการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และอาจรวมทั้งการสำรวจสถานที่ปฏิบัติงาน

- การประเมินความสำคัญและความเกี่ยวข้องของข้อมูล หลังจากรวบรวมข้อมูลตามแผนงานที่กำหนดแล้ว คณะทำงานควรพิจารณาว่าข้อมูลใดมีความสำคัญ และเกี่ยวข้องกับระบบงานหรือข้อมูลเรื่องอื่นๆ อีก

หรือไม่ มีความสอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพในหมวดใด เพื่อเป็นการกลั่นกรองข้อมูลเนื่องจากบ่อยครั้งที่องค์กรมีข้อมูลจำนวนมากเกินจำนวนหน้าที่กำหนด หรืออาจมีข้อมูลที่จำเป็นเพียงพอ

2.2.3 จัดทำร่างรายงาน

เพื่อประเมินเบื้องต้นว่าข้อมูลมีครบถ้วนเพียงพอหรือไม่ และควรจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมอีกหรือไม่หรือได้จัดทำร่างรายงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์การจัดทำรายงานตามที่กำหนด เบื้องต้นอาจไม่ต้องเคร่งครัดกับจำนวนหน้าเท่าสมบูรณ์และความครบถ้วนของข้อมูล การเขียนที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจองค์กรได้ง่าย และแสดงถึงจุดแข็ง และการเป็นแบบอย่างที่ดี (Good Practices)

2.2.4 ทบทวนร่างรายงาน

ให้มีความสอดคล้องกับหมวดอื่นๆ ทั้งหมด ในขั้นตอนนี้ คณะทำงานควรมีการตกลงการใช้ถ้อยคำที่ตรงกัน โดยเฉพาะเมื่อมีการอ้างถึงข้ามหมวดหรือหัวข้อในเรื่องเดียวกัน คณะทำงานอาจกำหนดการใช้คำย่อ การจัดทำอภิธานศัพท์ การกำหนดรูปแบบของรายงาน เช่น การใช้สัญลักษณ์ การใช้สีของหมวดผลลัพธ์ เป็นต้น

2.2.5 ปรับปรุงรายงาน และจัดทำรูปเล่ม

3. การเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน

3.1 แนวทางการเขียนรายงาน หมวดโครงสร้างองค์กร

ในหมวดนี้ คำถามเป็น “What” หรือ คำถาม “อะไร” ซึ่งให้ผู้สมัครให้ข้อมูลทุกคำถามย่อย คำถามในหมวดนี้ ถือเป็นคำถามสำคัญซึ่งองค์กรต้องตอบตามบริบทขององค์กร โดยจำนวนหน้าที่กำหนด คือ ไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 อย่างไรก็ตาม กรณีที่ผู้สมัครไม่มีข้อมูลในการตอบคำถามบางเรื่อง อาจเป็นจุดตั้งต้นของการจัดทำแผนปรับปรุงเพื่อให้ได้ข้อมูลดังกล่าวก่อนดำเนินการพัฒนาองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

3.2 แนวทางการเขียนรายงาน หมวดกระบวนการ (Process)

ในหมวดนี้ คำถามเป็น “HOW (อย่างไร)” เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการตอบคำถาม ผู้สมัครจำเป็นต้องอธิบายวิธีการหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคำถามนั้น เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ ตัววัด การนำไปปฏิบัติ และปัจจัยด้านการประเมินผล การปรับปรุง และการเรียนรู้ นอกจากนี้ ในหมวดกระบวนการยังมีคำถาม “What (อะไร /อย่างไรในบางคำถาม)” แสดงว่าต้องการคำตอบทั้ง 2 ลักษณะ วิธีการเขียน สามารถใช้ได้หลายรูปแบบ เช่น การบรรยายหรือพรรณนา การบรรยายผสมผสานกับการใช้แผนภาพ ตาราง รูปภาพ และอื่นๆ เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติสามารถเข้าใจได้ง่าย (ดูตัวอย่างการเขียนในหัวข้อ – ตัวอย่างการเขียนหมวดกระบวนการ (Process)) คำตอบที่ขาดข้อมูลดังกล่าว หรือแค่เพียงยกตัวอย่างจะถูกประเมินว่า ข้อมูลหรือสารสนเทศน้อย และไม่ชัดเจน (Anecdotal Information)

ตัวอย่างการเขียนหมวดกระบวนการ (Process)

ตัวอย่างการเขียนแบบพรรณนา

3.1 ก (1) อิมแพกซ์ดำเนินการรับฟังลูกค้า (Voice of Customer) โดยฝ่ายขายสอบถามความสะดวกในการติดต่อจากลูกค้ารายสำคัญเป็นประจำทุกปี และส่งข้อมูลช่องทางที่ลูกค้าสะดวกในการติดต่อกับอิมแพกซ์ จากนั้นฝ่ายขายส่งข้อมูลให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำช่องทางรับฟังลูกค้า และนำเสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติ ปัจจุบันอิมแพกซ์มีช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อแจ้งความต้องการสั่งซื้อสินค้า ให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งสอบถามข้อมูลต่างๆ ผ่านช่องทางหลักคือ โทรศัพท์เว็บไซต์ พนักงานขาย อีเมลบริษัท เป็นต้นรับข้อมูลที่ได้จากช่องทางดังกล่าว ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะบันทึกข้อมูลการรับฟังลูกค้า และสรุปผลส่งให้ฝ่ายขาย และผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี จากการสอบถามลูกค้าถึงความสะดวกในการติดต่อ พบว่าลูกค้าบางกลุ่มมีความสนใจในช่องทางติดต่อเกี่ยวกับองค์กร ผลิตภัณฑ์ และอื่นๆ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อิมแพกซ์จึงจัดทำ Facebook เพื่อเป็นช่องทางที่เพิ่มขึ้นตามความคิดเห็นของลูกค้าในปี 2555 และเริ่มมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าด้านการติดต่อสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร

คู่มือการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



รูปขั้นตอนการจัดทำช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า

3.1ก(1) อิมแพกซ์ดำเนินการรับฟังลูกค้า (Voice of Customer) โดยฝ่ายขาย และฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำช่องทางการรับฟังลูกค้า ปัจจุบันอิมแพกซ์มีช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อแจ้งความต้องการ สั่งซื้อสินค้า ให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งสอบถามข้อมูล ผ่านช่องทางหลัก คือ โทรศัพท์ เว็บไซต์ พนักงานขาย อีเมลบริษัท เป็นต้น ดังรูป จากการสอบถามลูกค้าถึงความสะดวกในการติดต่อ พบว่าลูกค้าบางกลุ่มมีความสนใจในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ผลิตภัณฑ์ และอื่นๆ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อิมแพกซ์จึงจัดทำ Facebook เพื่อเป็นช่องทางที่เพิ่มขึ้นตามความคิดเห็นของลูกค้าในปี 2555 และเริ่มมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าด้านการติดต่อสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร

ตัวอย่างการเขียนพรรณนาประกอบตาราง

3.1 ก (1) อิมแพกซ์ดำเนินการรับฟังลูกค้า (Voice of Customer) โดยฝ่ายขายสอบถามความสะดวกในการติดต่อจากลูกค้ารายสำคัญเป็นประจำทุกปี และส่งข้อมูลช่องทางที่ลูกค้ามีความสะดวกในการติดต่อกับอิมแพกซ์ จากนั้นฝ่ายขายส่งข้อมูลให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และนำเสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติ ปัจจุบันอิมแพกซ์มีช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อแจ้งต้องการสั่งซื้อสินค้าขอเสนอแนะ รวมทั้งสอบถามข้อมูลทางช่องทางหลัก ดังตารางที่ ข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางดังกล่าวลูกค้าสัมพันธ์จะบันทึกข้อมูลการรับฟังลูกค้า และสรุปผลส่งให้ฝ่ายขาย และผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและจัดทำแผนกลยุทธ์ซึ่งถือเป็นพฤศจิกายนของทุกปี จากการสอบถามลูกค้าถึงความสะดวกในการติดต่อ พบว่าลูกค้าบางกลุ่มมีความสนใจในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ผลิตภัณฑ์ และอื่นๆ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อิมแพกซ์จึงจัดทำ Facebook เพื่อเป็นช่องทางที่เพิ่มขึ้นตามความคิดเห็นของลูกค้าในปี 2555 และเริ่มมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าด้านการติดต่อสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร

กลุ่มลูกค้า	โทรศัพท์/สายด่วน	อีเมล	เว็บไซต์	กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์
ผู้รับผิดชอบช่องทาง	Call Center	ฝ่ายขาย	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
บริษัทเอกชนในประเทศ	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา	ปีละ 2 ครั้ง
ผู้แทนจำหน่าย	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา	ปีละ 1 ครั้ง
ลูกค้าต่างประเทศ	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา	
ลูกค้าทั่วไป	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา	

3.3 แนวทางการเขียนรายงาน หมวผลลัพท์ (หมวด 7)

ในหมวดนี้ แม้ว่าคำถามจะเป็นคำถาม “What” แต่ภาษาไทยใช้คำว่า “อย่างไร” ในที่นี้เนื่องจากเป็นการปรับถ้อยคำเพื่อให้ได้ความหมายตามสำนวนของไทย แต่ประเด็นหลัก คือ การรายงานผลลัพท์ที่สำคัญในเรื่อง

ต่างๆ ซึ่งมักใช้การบรรยายประกอบการแสดงภาพกราฟฟิคต่างๆ หรือ ตารางรายงานผลลัพธ์คุณลักษณะที่สำคัญของการเขียนรายงานในหมวดนี้ ผู้สมัครควรพิจารณา ดังนี้

3.3.1 การรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญ

ผู้สมัครอาจพิจารณาในการดำเนินการเป็นจำนวนในกรณีนี้ควรแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญเป็นหลัก ได้แก่ ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับองค์กร และตัวชี้วัดที่ถูกถามอยู่ในเกณฑ์หมวดต่างๆ คือ หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการกระบวนการ และหมวดอื่นๆ เช่น หมวดที่ 4 หมวดที่ 5 และ หมวดที่ 6

3.3.2 นำเสนอให้กระชับ เข้าใจง่าย

เช่นการใช้กราฟ/ตาราง การระบุเรื่องกราฟ/ตาราง ให้ชัดเจน ในกรณีที่เทียบเคียงผลลัพธ์กับองค์กรอื่นควรปรับข้อมูลให้เป็นฐานเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

3.3.3 เชื่อมโยงผลลัพธ์และอธิบายผลลัพธ์

ควรนำเสนอผลลัพธ์คู่กับคำอธิบายเพื่ออธิบาย แนวโน้มที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญไม่ว่าด้านบวกหรือลบ การอธิบาย จะช่วยให้ผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจได้ชัดเจนว่า ผลลัพธ์นั้นมีแนวโน้มที่ดีหรือไม่ เกิดจากสาเหตุใดและแสดงถึงความสามารถขององค์กรในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีเพียงใด

3.3.4 ลักษณะสำคัญของผลลัพธ์ ประกอบด้วย

- การรายงานผลลัพธ์เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (Level) เช่น เป้าหมายของแผนงาน มาตรฐานของกระบวนการ
- การรายงานผลลัพธ์ทุกปีที่มีการวัดด้วยผลลัพธ์ตัวนั้น หรือการรายงานแนวโน้ม (Trend) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติจะประเมินว่าองค์กรที่มีความสามารถสูงจะมีผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 ปี

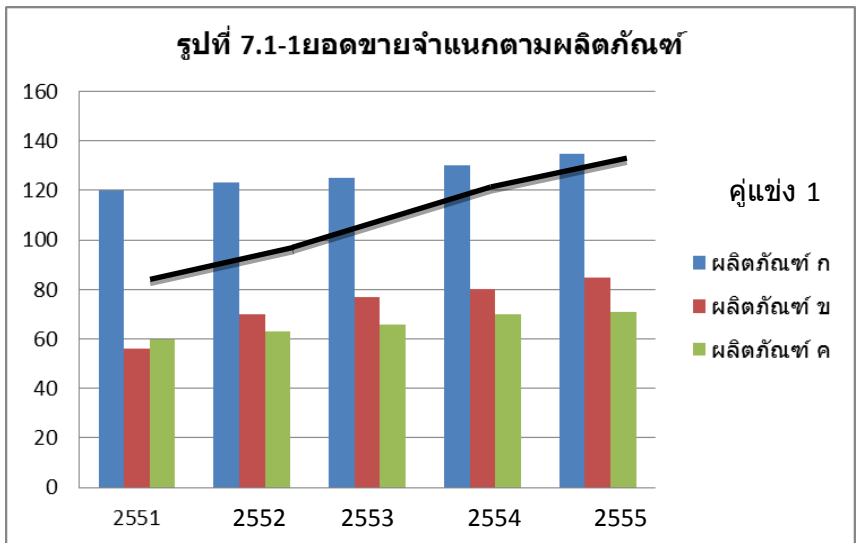
หรือ 3 รอบการดำเนินงาน กรณีที่มีผลลัพธ์น้อยกว่า 3 ปีจึงอาจแสดงถึงการมีผลลัพธ์ที่ดีในขั้นเริ่มต้นหรือระยะแรก

- แสดงผลลัพธ์เปรียบเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมหรือคู่แข่ง (Comparison) ตามที่ผู้สมัครระบุว่ามีคู่แข่ง คู่เปรียบเทียบกับโครงสร้างองค์กร ซึ่งอาจแสดงได้ทั้งผลลัพธ์ของผู้สมัครในแต่ละเรื่องเทียบกับคู่แข่งรายสำคัญ เทียบกับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม หรือเปรียบเทียบกับคู่แข่งเฉพาะราย

- การรายงานผลลัพธ์จำแนกตามกลุ่มที่ชัดเจน (Integration) ไม่ควรแสดงค่าเฉลี่ยของกลุ่มเพียงอย่างเดียว ในที่นี้หมายถึงการรายงานผลลัพธ์จำแนกตามกลุ่มที่ผู้สมัครระบุไว้ในโครงร่างองค์กรเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการจัดการกับกลุ่มย่อยๆ ในแต่ละด้าน เช่น ผลลัพธ์จำแนกตามผลิตภัณฑ์หลัก ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า กลุ่มบุคลากร เป็นต้น

(ดูตัวอย่างการเขียนในหัวข้อ – ตัวอย่างการเขียนหมวดผลลัพธ์)

ตัวอย่างการเขียนหมวดผลลัพธ์ (Result)



7.1 ก ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ทุกกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีตั้งแต่ปี 2551 โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ ค ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่จากการสำรวจและวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน และมีผลลัพธ์ทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่สูงกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญ เนื่องจากการปรับปรุงการให้บริการที่มีความรวดเร็วตามที่ลูกค้าคาดหวัง

คำถามสำหรับการสมัครรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

1) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย มีที่มาหรือแหล่งกำเนิดมาอย่างไร ใครเป็นผู้ก่อตั้ง และมีอำนาจในการตัดสินกระบวนการทั้งหมด

ตอบ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เริ่มต้นจากความร่วมมือของ 2 หน่วยงาน คือ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ในปี 2539 ทั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย ปัจจุบันสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นหน่วยงานบริหารรางวัล โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

2) หากต้องการเริ่มต้นสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ต้องเตรียมการอย่างไร และใช้เวลานานเท่าไรกว่าจะได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ตอบ อย่างแรกที่ต้องทำคือศึกษาเนื้อหาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติให้เข้าใจ เตรียมคนให้พร้อม เตรียมใจให้ดี ที่สำคัญ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรต้องเอาจริงเอาจัง ไม่ใช่ให้การสนับสนุนแค่งบประมาณเท่านั้น การปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุง ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ในชั่วข้ามคืน

3) ทำไมถึงต้องสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เนื่องจากรางวัลอื่นๆ ก็มีมากมาย

ตอบ องค์กรที่สมัครขอรับรางวัล ไม่ว่าจะได้รับรางวัลหรือไม่ ทุกองค์กรจะได้รายงานป้อนกลับ หรือที่เรียกว่า Feedback Report ในรายงานป้อนกลับจะระบุถึงจุดแข็ง และที่สำคัญ จุดที่องค์กรต้องปรับปรุง ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้นได้

4) ทำไมรางวัลคุณภาพแห่งชาติถึงเทียบเท่ากับรางวัลระดับมาตรฐานโลก

ตอบ เพราะรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตรวจประเมินเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award ซึ่งเป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติกว่า 70 ประเทศทั่วโลก

5) หากได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แล้วองค์กรจะได้รับอะไรบ้าง

ตอบ อย่างแรกและสำคัญที่สุด คือเกียรติประวัติที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศเทียบชั้นมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ

6) หากองค์กรได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) แล้ว ในปีถัดไปไม่สามารถสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ ใช้หรือไม่ อย่างไร

ตอบ องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ TQA ในปีนี้ ไม่สามารถยื่นขอรับรางวัลได้อีกเป็นเวลา 5 ปี แต่สามารถยื่นขอรับการประเมินและรับรายงานป้อนกลับได้ โดยใช้ช่องทางการสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

7) รางวัลคุณภาพแห่งชาติเหมาะสำหรับองค์กรขนาดกลาง – ขนาดใหญ่เท่านั้นใช้หรือไม่ องค์กรขนาดเล็กไม่เหมาะที่จะทำ TQA ใช้หรือไม่

ตอบ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในทุกขนาดขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก กลาง หรือ ใหญ่ และไม่ว่าก็ตัวจะเป็นภาคส่วนไหน เช่น ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ภาคธุรกิจบริการ ภาคการศึกษา ภาคการสาธารณสุข องค์กรปกครองท้องถิ่น

8) เนื่องจากองค์กรเป็นองค์กรในเครือข่าย (องค์กรลูก) หากการดำเนินการบางหมวด องค์กรแม่เป็นผู้ดำเนินการ เช่น การสรรหาทรัพยากรบุคคล ถ้าเป็นเช่นนั้นองค์กรสามารถสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้หรือไม่

ตอบ องค์กรที่มีลักษณะเป็นองค์กรเครือข่าย จะสมัครขอรับรางวัลได้ต้องมีความเป็นเอกเทศเพียงพอในการดำเนินกิจการของตน หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ต้องสามารถถูกตรวจประเมินภายใต้เกณฑ์รางวัลคุณภาพทั้ง 7 หมวด

9) ปัจจุบันมีเกณฑ์รางวัลต่างๆ มากมาย อยากทราบว่า TQA PMQA หรือ SEPA ฯลฯ มีความแตกต่างกันอย่างไร

ตอบ เกณฑ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น TQA PMQA หรือ SEPA ต่างก็พัฒนามาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ Malcolm Baldrige National Quality Award ด้วยกันทั้งสิ้น เนื้อหาส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน แต่อาจจะมีข้อแตกต่างในรายละเอียด ไม่ว่าจะเป็นเกณฑ์รางวัลไหน ก็มีวัตถุประสงค์เพื่อในการพัฒนาด้วยกันทั้งสิ้น

10) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ รางวัลภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติใช่หรือไม่

ตอบ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากนายกรัฐมนตรี

11) หากต้องการยื่นสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีที่ปรึกษา สำหรับแนะนำและให้ความรู้ องค์กรผู้สมัคร ด้วยหรือไม่ อย่างไร

ตอบ เพื่อความโปร่งใส สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไม่มีนโยบายในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่องค์กรผู้สมัครที่ต้องการขอรับรางวัล อย่างไรก็ตาม เพื่อความเข้าใจในเนื้อหาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานจึงได้มอบหมายให้ฝ่ายฝึกอบรม สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จัดอบรมหลักสูตรต่างๆ ในรูปแบบ TQA Training Program (ฝึกอบรมในภาพใหญ่และภาพรวมหลากหลายองค์กร) ที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์

12) ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ ใคร

ตอบ ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารจัดการองค์กร มีความเข้าใจเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทำหน้าที่วิเคราะห์และให้ความเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรในมุมมองจากความสำเร็จของสาขาวิชาชีพ ผ่านกระบวนการตรวจประเมินภายใต้กรอบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยไม่มีผลประโยชน์และค่าตอบแทนใดๆ

13) จรรยาบรรณของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Assessor Code of Conduct) ประกอบด้วยจรรยาบรรณด้านใดหรือหมวดใด

ตอบ จรรยาบรรณของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Assessor Code of Conduct) ถือเป็นมาตรฐานหรือข้อปฏิบัติที่ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติทุกท่านได้ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการตรวจประเมินองค์กรต่างๆ ที่สมัครเพื่อเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วยจรรยาบรรณ 3 หมวด ได้แก่หมวดที่ 1: ความเป็นมืออาชีพ หมวดที่ 2: การเก็บรักษาความลับ หมวดที่ 3: ผลประโยชน์ทับซ้อน

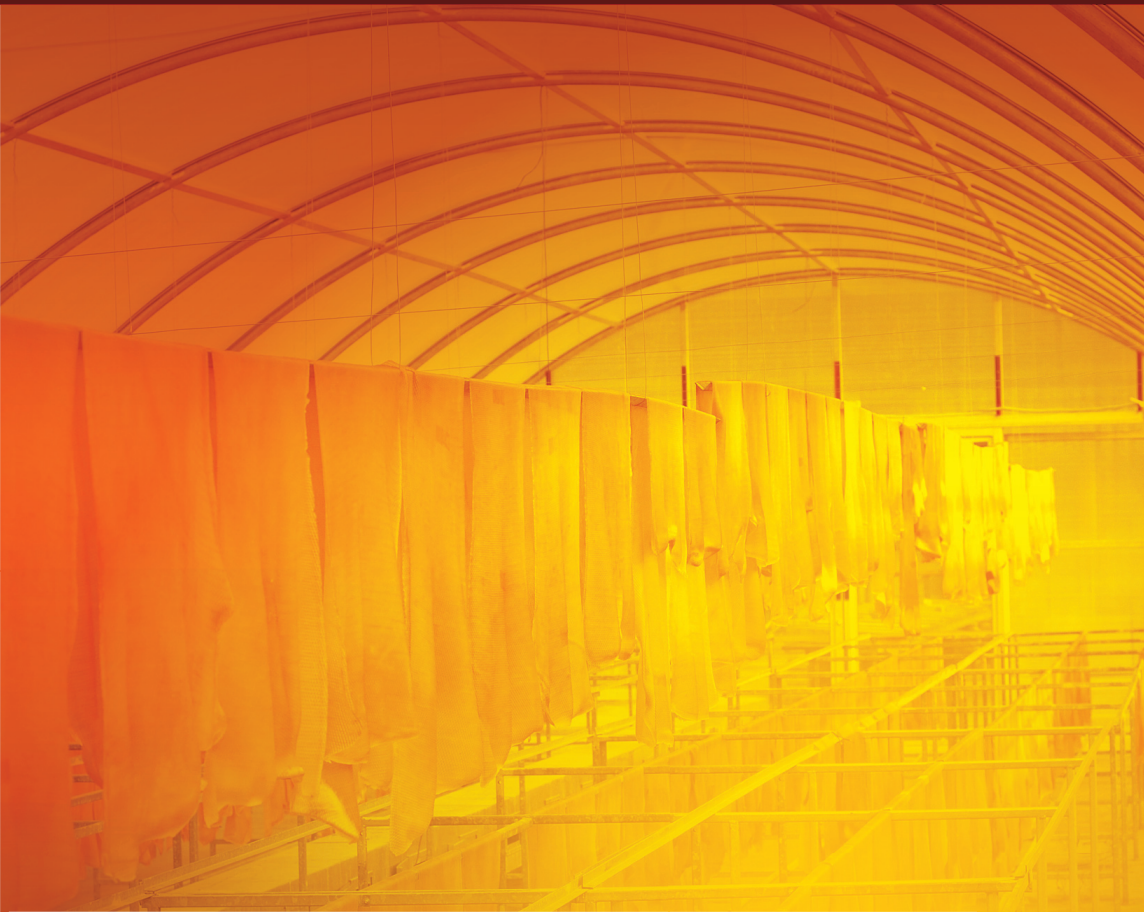
14) ข้อมูลขององค์กรผู้สมัครจะเก็บเป็นความลับไปนานเท่าไร

ตอบ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการรับสมัครองค์กรที่จะขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามกระบวนการตรวจประเมินภายใต้นโยบายของคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยการยึดมั่นในหลักปฏิบัติที่ดี โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล ในฐานะหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง จึงไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่บุคคลอื่นได้ ทุกปีเมื่อกระบวนการตรวจประเมินสิ้นสุดลง สำนักงานจะนำเอกสารที่เป็นความลับไปทำลาย โดยวิธีการกวนและย่อยเป็นเยื่อกระดาษในทันที โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานควบคุมดูแลจนเอกสารทั้งหมดถูกย่อยทำลายจนเปลี่ยนสภาพไป

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติต้องรักษาจรรยาบรรณ เช่นเดียวกับผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลที่มั่นคงใดๆ ให้ผู้อื่นรับรู้ได้ เพราะอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

15) สามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสมัครรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้จากแหล่งใดบ้าง

ตอบ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีที่ตั้งอยู่ที่ 15 อาคารยาคุลท์ 1025 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์: 0-2619-5500 ต่อ 630-634 สายตรง 0-2619-8086 โทรสาร: 0-2619-8085 www.tqa.or.th



- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

75/6 ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

<http://www.oie.go.th>



- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ชั้น 12 -15 อาคารयाकुลา 1025 ถนนพหลโยธิน

แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

<http://www.ftpi.or.th>

โทรศัพท์ 02 - 6195500 โทรสาร 02 - 6198100