

รายงานการไปฝึกอบรม
ตามระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ว่าด้วยการให้ทุนฝึกอบรม ดุงาน
และประชุมทางวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย

หลักสูตร TQA Internal Organization Assessment รุ่นที่ 5 ระหว่างวันที่ 18-20 กันยายน 2567 รวม
ระยะเวลาการประชุมทางวิชาการในครั้งนี้เป็นเวลา...3...วัน

2. รายละเอียดเกี่ยวกับการไปฝึกอบรม ดุงาน ประชุม และสัมมนา ควรรายงานให้มีรายละเอียดและเนื้อหา
มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยบรรยายสิ่งที่ได้สังเกต รู้ เห็น หรือได้รับถ่ายทอดมาให้ชัดเจนในหัวข้อต่าง ๆ เช่น

TQA Internal Organization Assessment

โดย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ณ โรงแรม อมารี วอเตอร์เกต จังหวัดกรุงเทพมหานคร

องค์กรมากมายใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพเพื่อปรับปรุงและให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ยั่งยืน องค์กรที่ได้รับ
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรต้นแบบระดับประเทศ องค์กรเหล่านี้ได้แลกเปลี่ยน
เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศกับองค์กรต่างๆ และเป็นแรงบันดาลใจให้องค์กรอื่นไปปรับปรุงการปฏิบัติการและ
ผลลัพธ์ของตนเอง ซึ่งส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยและสามารถแข่งขันกับองค์กรใน
ระดับนานาชาติได้

วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อสร้างผู้ตรวจประเมินภายในองค์กรให้สามารถประเมินภาพรวมค้นหาจุด
แข็งและโอกาสในการปรับปรุง และระดับพัฒนาการของระบบบริหารองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
How we add value through our assessment

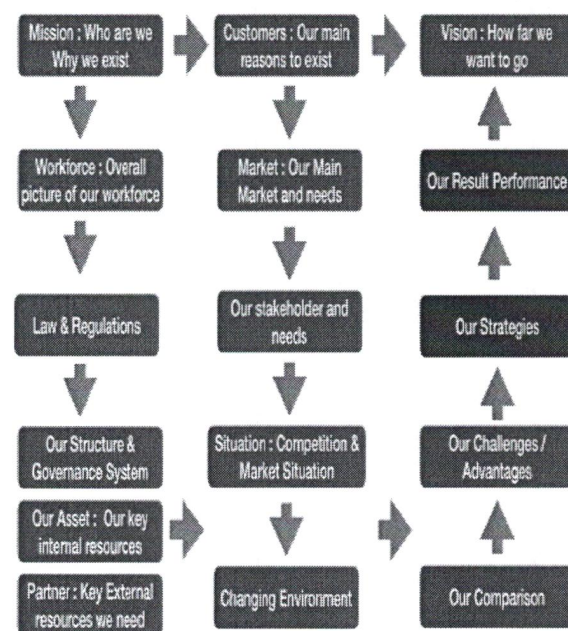
Goal based วิสัยทัศน์และเป้าหมายองค์กรคืออะไร การดำเนินการขององค์กรดีพอที่บรรลุไหม
ผลลัพธ์สะท้อนว่าบรรลุแล้วหรือยัง

Context based พันธกิจและบริบทองค์กร เป็นอย่างไร การดำเนินการขององค์กรเหมาะสมดีพอไหม
การปฏิบัติทั่วถึงไหมองค์กรเผชิญสถานการณ์อะไร กลยุทธ์ที่องค์กรใช้คืออะไร การดำเนินการขององค์กร
ตอบสนองได้ดีไหม

Value focused คุณค่าที่ลูกค้า บุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมชุมชนคาดหวังคืออะไร การ
ดำเนินการขององค์กรตอบสนองได้ดีไหม มีการสร้างคุณค่าที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลาหรือไม่

Performance focused ผลการดำเนินการสำคัญที่สะท้อน Premium Outcome เป็นเลิศแล้วหรือไม่ ผลลัพธ์สะท้อนการเป็นผู้มาแล้วหรือไม่ ประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญดีขึ้นอย่างต่อเนื่องไหม ผลลัพธ์สำคัญครบถ้วนไหม

Continuous learning องค์กรมีการพัฒนาประสิทธิภาพและขีดความสามารถขององค์กรอย่างต่อเนื่องไหมองค์กรมีการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องไหมองค์กรมีการเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรม และการใช้ Best Practice ในการยกระดับประสิทธิภาพและขีดความสามารถขององค์กรจนเป็นวิถีปกติไหม



ทิศทาง เป้าหมาย และสถานะแวดล้อม

และจากกรณีศึกษารางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของบริษัท Bio Rush Co.,Ltd. (BRC) สามารถระบุ Key Factor ได้ดังต่อไปนี้

ก (1) ผลผลิตภัณฑ์

1.ลักษณะองค์กร: เป็นบริษัทขนาดกลางที่มีการร่วมหุ้น (1) บริษัทเอกชนผู้ผลิตสารชีววัตถุ (2) บริษัทขนส่ง Carry Exp (3) บริษัทผู้ผลิตยา MedMade สัดส่วนถือหุ้น 60:20:20 ตามลำดับ จัดตั้งเมื่อปี 2550 ทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาท ให้บริการรับ-ส่งสารชีววัตถุและวัตถุประเภทอื่น ๆ ทั้งในประเทศและในเขตประเทศอาเซียน

2.ผลิตภัณฑ์: บริการรับ-ส่ง สารชีววัตถุ และวัสดุทั่วไปอื่น ๆ การบริการขนส่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ความยากง่ายในการดูแลรักษา ความระมัดระวังของการขนส่ง และลักษณะ ขนาดของพัสดุ หรือวัสดุ กลไกที่ใช้ ใน

การส่งมอบ คือ การขนส่งทางอากาศ สำหรับสินค้าที่เสื่อมสภาพ ได้ง่าย สินค้าเร่งด่วน สินค้าระหว่างประเทศ และการขนส่งทางบก

ก (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

3.วิสัยทัศน์: 1. ขนส่งและสื่อสารที่ก้าวไกล 2. องค์กรก้าวหน้ามั่นคง 3. ดำรงความเชื่อถือ

พันธกิจ: "Growing Customers Business through efficient Logistics and delivery Innovations"

ค่านิยม: FAST SPEED; Fair, Assure, Safety, Transparency, Sharing, People, Escalating, Environment, Deliver Innovation

4.สมรรถนะหลัก: CC1-การจัดกำหนดการและวางแผนงาน CC2-การส่งมอบตรงเวลา CC3-การคาดการณ์สถานการณ์และปรับแผนดำเนินการ CC4- การประสานภารกิจ CC5- การฉีกแนวธุรกิจ

ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

5.ลักษณะโดยรวมของบุคลากร: พนักงานประจำ 280 คน หญิง 28% ชาย 72% อายุงานเฉลี่ย 10 ปี การศึกษาปริญญาเอก 6 คน ปริญญาโท 20 คน ปริญญาตรี 110 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี 144 คน แบ่งบุคลากรเป็น 5 กลุ่ม คือ CEO & Manager 4 คน, Sales & Marketing 20 คน, Corporate Admin 56 คน, Operation 200 คน และ Outsource/Freelance 80 คน

6.ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร: CEO & Manager; 1. ความท้าทาย 2. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย 3. การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ 4. มีการสื่อสารที่ดี พร้อมข้อมูลที่ต้องเพียงพอต่อการตัดสินใจ 5. การทำงานที่เป็นทีม และได้รับการยอมรับจากทีม Sales & Marketing; 1. ความก้าวหน้า 2. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย 3. การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี 5. มีการสื่อสารที่ดี พร้อมข้อมูลที่ต้องเพียงพอต่อการตัดสินใจ 6. การทำงานที่เป็นทีม และได้รับการยอมรับจากทีม Corporate Admin & Operation; 1. ความก้าวหน้า 2. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย 3. สถานที่และสภาพแวดล้อมการทำงาน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะดวกสบาย ทันสมัย ปลอดภัย 4. การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ 5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี 6. มีการสื่อสารที่ดี พร้อมข้อมูลที่ต้องเพียงพอต่อการตัดสินใจ 7. การทำงานที่เป็นทีมและได้รับการยอมรับจากทีม Outsource/Freelance; 1. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย 2. สถานที่และสภาพแวดล้อมการทำงานพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะดวกสบาย ทันสมัย ปลอดภัย 3.ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี 4.มีการสื่อสารที่ดี พร้อมข้อมูลที่ต้องเพียงพอต่อการตัดสินใจ 5. การทำงานที่เป็นทีม และได้รับการยอมรับจากทีม

ก (4) สินทรัพย์

7.ทรัพย์สิน: อาคารสำนักงานใหญ่และโกดังสินค้า พื้นที่ 10 ไร่ ศูนย์กระจายสินค้าเป็นอาคารและโกดัง เก็บสินค้าขนาดเล็ก 7 แห่ง พร้อมห้องควบคุมอุณหภูมิ เครื่องมือ และอุปกรณ์: รถขนส่งขนาดเล็ก 20 คัน รถขนส่งที่ควบคุมอุณหภูมิได้พร้อมระบบ GPS รถ Forklift 10 คัน เครื่องปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ 20 เครื่อง เครื่อง Hand lift 17 ตัว Warehouse Robot 1 ตัว เทคโนโลยี: ระบบ IT ในการติดตาม วัด ประเมิน delivery processes; Main Server เชื่อมกับ Server ทุกศูนย์กระจายสินค้า และ software; Warehouse Management System, และ Tracking Management System

ก (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

8.กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: พรบ.คุ้มครองแรงงาน พศ. 2541 พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พศ. 2554 และ 2560 ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาว่าด้วยข้อกำหนดควบคุมชีววัตถุ พรบ. ขนส่งทางบก พรบ. การรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ Guidance on regulations for the Transport of Infections Substances (WHO) พรบ. ศุลกากร พรบ. กำหนดพิกัดอัตราศุลกากร มาตรฐาน; OSHA 18001, GMP, ISO 28000, ISO 9001, ISO 26001, ISO 10002, ISO 39001 การจัดการความปลอดภัยทางถนน มาตรฐาน PAS ISO 17712 มาตรฐานการรักษา ความปลอดภัยสากล C-TPAT (Custom Trade Partnership AntiTerrorism)

ข (1) โครงสร้างองค์กร

9.โครงสร้างการดำเนินงานแบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ Sales & Marketing, Corporate Admin, Operation การบริหารงาน แบ่งเป็น 4 ระดับ ระดับที่ 1 และ 2 เป็นระดับผู้บริหาร คือ ประธาน (CEO) และผู้จัดการฝ่าย 3 คน ระดับที่ 3 หัวหน้าแผนก และระดับที่ 4 ปฏิบัติการ กำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยตัวแทนจากผู้ถือหุ้น ทั้ง 3 บริษัทฯ ฝ่ายละ 1 คน และผู้ทรงคุณวุฒิรับเชิญ 4 คน ที่คัดเลือกโดยผู้ถือหุ้น

ข (2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

10.ลูกค้าและความคาดหวัง: แบ่งกลุ่มลูกค้าตามประเภทวัสดุ เป็น 2 กลุ่ม 1. ชีววัตถุเพื่อการแพทย์ และการเกษตร ได้แก่ บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่ใน BRC, รพ. คลินิก ทั้งในและต่างประเทศ, มหาวิทยาลัย, สถาบันวิจัย, บริษัทผลิตยา 2. วัสดุทั่วไปอื่น ๆ ได้แก่ บุคคลทั่วไป, บริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ ความคาดหวังของลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มคือ 1. ความรวดเร็วตรงเวลา 2. ต้นทุนหรือราคาที่เหมาะสม 3. รักษาวัสดุอยู่ในสภาพดีเมื่อส่งมอบปลายทาง ไม่เสื่อมคุณภาพ 4. จัดส่งได้ถูกต้อง ถูกสถานที่ 5. สามารถติดตามการขนส่งได้ตลอดเวลา 6. ให้บริการด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย 7. พนักงานให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญและเต็มใจให้บริการ

11.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความคาดหวัง: แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ถือหุ้น ชุมชนโดยรอบ และคู่ค้า ความคาดหวัง; ผู้ถือหุ้น 1. ผลตอบแทนจากการประกอบการที่มั่นคงและเติบโต 2. รายงานทางการเงิน ที่ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ ชุมชนโดยรอบ- 1. ส่งเสริมกิจกรรมของสังคมและชุมชน 2. ร่วมพัฒนาท้องถิ่น 3. พัฒนาและแบ่งปันทรัพยากรการจราจรโดยรอบองค์กร คู่ค้า- 1. ความเติบโตทางธุรกิจร่วมกัน 2. การสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน 3. ร่วมพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี

ข (3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

12.ผู้ส่งมอบ: ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี ผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ ผู้จำหน่ายและบริการห้องควบคุมอุณหภูมิ มีบทบาทในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ ออกแบบ ติดตั้ง บริการตรวจเช็ค และซ่อมบำรุง พัฒนาบรรจุภัณฑ์ และผลิตบรรจุภัณฑ์ พันธมิตร: บริษัทขนส่งท้องถิ่น ศูนย์กระจายสินค้าในต่างประเทศ และสายการบิน มีบทบาทร่วมให้บริการรับ-ส่งพัสดุ กลไกการสื่อสาร: โทรศัพท์ การประชุม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ก (1) ลำดับในการแข่งขัน

13.ลำดับในการแข่งขัน: เป็นผู้นำอันดับสองในการให้บริการรับ-ส่งวัสดุชีววัตถุในประเทศโดยมีคู่แข่งอันดับหนึ่ง คือ IMPEX logistics อันดับสามคือ DML express และ ในการบริการรับ-ส่งวัสดุทั่วไปอื่น ๆ เป็นอันดับสี่ รองจาก Merry express, SQ express, และ Alp Fast ตามลำดับ

ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

14.การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน: 1. การเติบโตของธุรกิจการให้บริการรับ-ส่งพัสดุภายในประเทศอย่างรวดเร็ว 2. พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งซื้อสินค้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สูงขึ้น 3. การเปลี่ยนแปลงช่องทางการจำหน่าย ที่มีการจำหน่ายสินค้า ผ่าน Social media และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้น 4. ประเทศไทย เปิดเสรีการค้าบริการสาขาโลจิสติกส์ ตามข้อตกลงในการรวมตัวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 5. การพัฒนา และบูรณาการเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคเชื่อมโยงเศรษฐกิจของอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (GMS)

ก (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

15.แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ: สมาคมผู้ประกอบการขนส่งและโลจิสติกส์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์โครงการขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ที่ยั่งยืนในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ กระทรวงพาณิชย์

ข บริบทเชิงกลยุทธ์

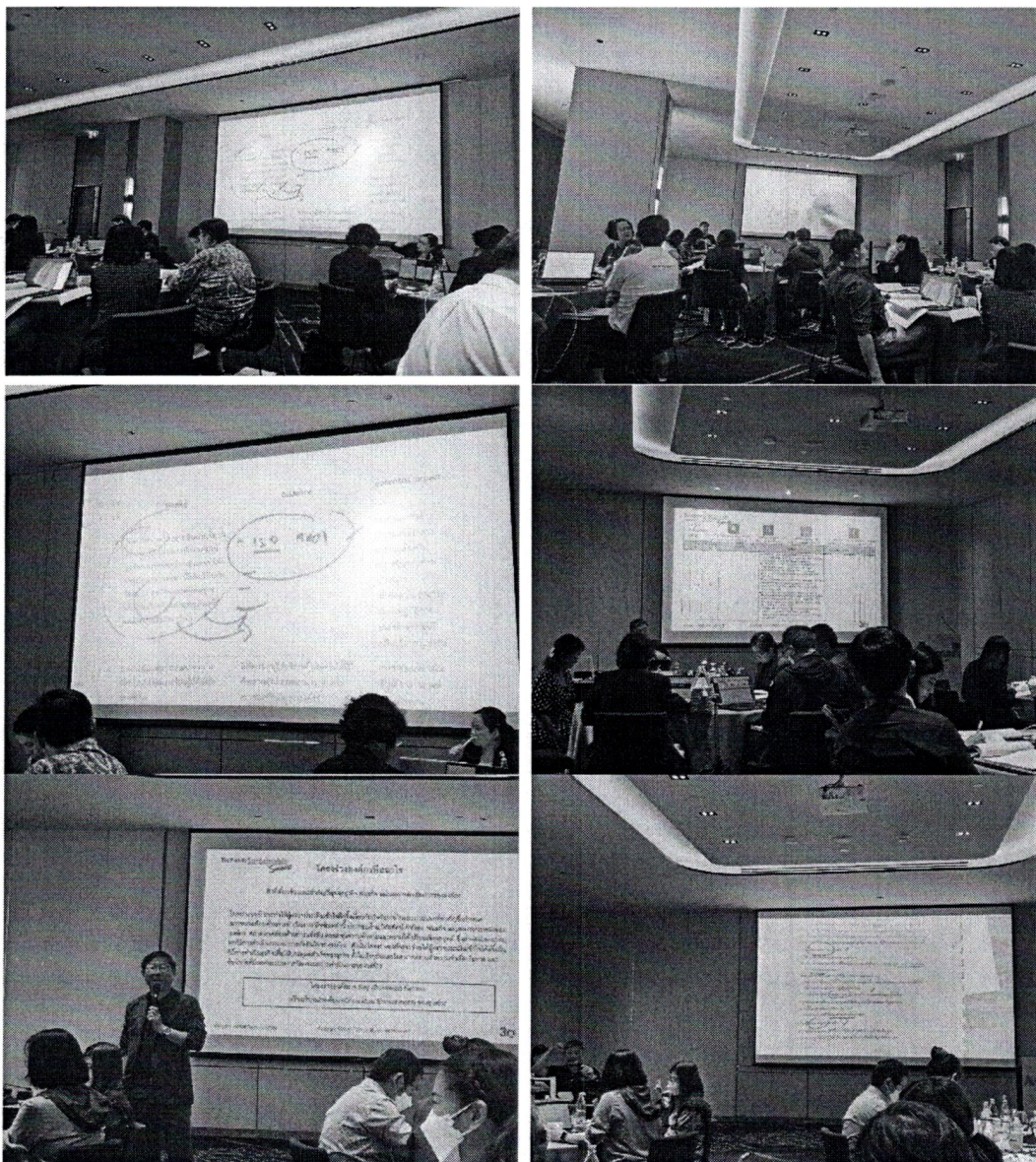
16.ความท้าทายเชิงกลยุทธ์: SC1- การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว SC2- การรวมตัวของ AEC ที่ส่งเสริมให้เกิดการลงทุนข้ามชาติง่ายขึ้น และสิทธิประโยชน์ทางภาษีของประเทศในกลุ่ม AEC SC3- การแข่งขันด้านต้นทุนต่ำ SC4- กฎระเบียบศุลกากร กฎหมาย และมาตรฐานที่ปรับเปลี่ยน SC5- ระบบสาธารณูปโภคด้านการขนส่งของไทย และการเชื่อมต่อกับประเทศอื่น SC6- การชนะใจลูกค้า และคู่ธุรกิจ SC7- การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศกระทบต่อแรงงาน

17.ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์: SA1- นวัตกรรมคลังสินค้าอัตโนมัติในการใช้หุ่นยนต์ จัดเรียงสินค้าบนพาเลท การเคลื่อนย้ายสินค้าขึ้น/ลง จากระบบรถบรรทุก SA2- เชี่ยวชาญในธุรกิจขนส่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นชีววัตถุ ด้วยการบรรจุ เก็บรักษา และจัดส่งด้วยต้นทุนต่ำ SA3- ความสามารถในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วด้านเทคโนโลยี ทั้งการสื่อสาร การประมวลผลข้อมูล ด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและบุคลากรที่เชี่ยวชาญ SA4- ความสามารถด้านนวัตกรรมผลิตแผ่น วัสดุหุ้มห่อสำหรับพัสดุประเภทควบคุมอุณหภูมิที่พัฒนาโดยตนเอง SA5- เชี่ยวชาญกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับสำหรับการจัดส่งพัสดุทั้งในประเทศและต่างประเทศ SA6- สามารถพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อ ส่งเสริมสนับสนุนชุมชนและสังคม

ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

18.ระบบปรับปรุงผลการดำเนินการ: PDCA, 7 QC tools, Six Sigma และ DMAIC สำหรับโครงการ หรือ กระบวนการที่มีความซับซ้อน

ประมวลภาพการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตร TQA Internal Organization Assessment





หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2567

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอรับรองว่า

ผศ.ดร.ปธานิน แสงอรุณ
IOA6705042

ได้ผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2567

หลักสูตร TQA Internal Organization Assessment

วันที่ 18-20 กันยายน 2567

นายสุวรรณชัย โสพะวัฒนกุล
กรรมการและเลขานุการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

THAILAND
QUALITY
AWARD