

**รายงานการไปฝึกอบรม ดูงาน ประชุม / สัมมนา
ตามระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ว่าด้วยการให้ทุนฝึกอบรม ดูงาน
และประชุมทางวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย**

ไปอบรม หลักสูตร TQA Criteria เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศ จัดโดย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ณ โรงแรมอมารี กรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 6 – 8
สิงหาคม 2568 รวมระยะเวลา 3 วัน

2. รายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตร

หัวข้อเรื่อง และวัตถุประสงค์ของการอบรม

หลักสูตร TQA Criteria หรือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กร
พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการประเมินตนเองและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
การใช้เกณฑ์ TQA ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และวางแผนการพัฒนาได้
อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่เป็นเลิศและยั่งยืน

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Awards: TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ คือ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรของประเทศไทยที่ใช้มาตรฐานเดียวกับ
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือที่เรียกว่า “The Malcolm Baldrige National
Quality Award : MBNQA” ซึ่งเป็นต้นแบบเกณฑ์การประเมินองค์กรที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามี
มาตรฐานและเป็นเลิศทางด้านการบริหารจัดการระดับโลก โดยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย
สหรัฐอเมริกา (MBNQA) ได้ถูกนำไปปรับและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหลายประเทศทั่วโลก
เช่น สหภาพยุโรป ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ เป็นต้น สำหรับประเทศไทย เกณฑ์ MBNQA ได้ถูกนำไป
ปรับและประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์การประเมิน องค์กรที่เหมาะสมกับบริบทภาครัฐและภาคเอกชนของไทย
โดยมีชื่อเรียกที่หลากหลาย เช่น (1) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector
Management Quality Award: PMQA) (2) เกณฑ์การ ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise
Performance Appraisal: SEPA) (3) มาตรฐานโรงพยาบาลและการบริการสุขภาพ (Hospital
Accreditation: HA) (4) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for
Performance Excellence: EdPEX) (5) รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
(Office of Basic Education Commission Quality Award: OBECQA) และ (6) รางวัลสุดยอด SME
แห่งชาติ (SME National Awards) เป็นต้น วัตถุประสงค์ของการอบรม สรุปได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

2. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการผ่านการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
3. เพื่อให้องค์กรจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อปรับปรุงหลักการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
5. เพื่อเพิ่มทักษะด้านการบริหารจัดการสมัยใหม่ให้กับบุคลากรในทุกระดับ

ผู้เข้าร่วมประชุม/สัมมนา การฝึกอบรมทั้ง 3 วัน เป็นการบรรยายเกณฑ์ TQA แบบเชิงลึก และทำกิจกรรมกลุ่ม/ฝึกปฏิบัติ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.นนทวัฒน์ สุขผล คุณพาลินท์ วุฒิชิตวานิช และคุณรัชฎา อสิสนธิสกุล ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ส่วนใหญ่มาจากสถาบันการศึกษา ราชการ และโรงพยาบาล ประมาณ 70 คน

การฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria มีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

TQA Criteria หรือ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้องค์กรต่างๆ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน การประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA องค์กรจะต้องตอบคำถามตามเกณฑ์ TQA ที่กำหนด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ (1) โครงร่างองค์กร (2) ระบบการบริหารจัดการองค์กรตามหมวด 1 - 6 และ (3) ผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กรตามหมวด 7 โดยเกณฑ์นี้ครอบคลุมหมวดหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization profile)

- องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะให้ข้อมูล “โครงร่างองค์กร” เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการตรวจประเมิน โดยเกณฑ์คำถามในส่วนนี้ของโครงร่างองค์กรจะถูกถามในลักษณะ “อะไร (what)” เพื่อให้ได้คำตอบที่เฉพาะเจาะจงและชัดเจน มีทั้งหมด 13 ข้อคำถามย่อย แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ลักษณะเฉพาะที่สำคัญขององค์กร (Organization description) เช่น พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม องค์กร โครงสร้างองค์กร บุคลากร เป็นต้น และ (2) สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร (Organization Situation) เช่น ตำแหน่งในการแข่งขันขององค์กร แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ บริบทเชิงกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร เป็นต้น

- การตอบคำถามในส่วนนี้ขององค์กรจะไม่ถูกนำไปประเมินผลคะแนน แต่อย่างไรก็ดี คำตอบส่วนนี้จะป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจใน “บริบทขององค์กร” เพื่อนำไปใช้ประกอบการประเมินองค์กรในแต่ละหมวด โดยการตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวดจะต้องสัมพันธ์กับบริบทที่ได้อธิบายไว้ในโครงร่างองค์กรเสมอ

ส่วนที่ 2 ระบบบริหารจัดการองค์กรตามหมวด 1 - 6

- องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวดจำนวน 6 หมวดมีคะแนนเต็ม 600 คะแนน โดยเกณฑ์คำถามในส่วนนี้ขององค์กรจะถูกถามในลักษณะ “องค์กรมีวิธีการอย่างไร (how)” มีรายละเอียดเกณฑ์คำถามในแต่ละหมวด ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) มีคะแนนเต็ม 110 คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผู้นำระดับสูง เช่น บทบาทของผู้นำ การวางแผนเป็นแบบอย่างที่ดี การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม และการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อนวัตกรรม มีค่าคะแนน 60 คะแนน

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Responsibilities) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระบบการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำ และวิธีการที่องค์กรทำให้มั่นใจว่าทุกคนในองค์กรได้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งตอบแทนสังคมและสนับสนุนชุมชน/สังคม มีค่าคะแนน 50 คะแนน

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) มีคะแนนเต็ม 95 คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อองค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ รวมถึงข้อคำถามในเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน ระบบนิเวศองค์กร และจุดบอดขององค์กร มีค่าคะแนน 45 คะแนน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ รวมทั้งวิธีการที่องค์กรประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการ รวมถึงการคาดการณ์สภาพแวดล้อมในอนาคตขององค์กร มีค่าคะแนน 50 คะแนน

หมวด 3 ผู้รับบริการ (Customer) มีคะแนนเต็ม 95 คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectation) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการที่องค์กรใช้ในการรับฟังผู้รับบริการ รวมทั้งการกำหนดกลุ่มและส่วนของผู้รับบริการที่ชัดเจน (segment) ตลอดจนเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดและปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองผู้รับบริการและสังคม มีค่าคะแนน 45 คะแนน

3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและการสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรรวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากองค์กร นอกจากนี้ ยังถามถึงการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร และวิธีการใช้ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการที่องค์กรรวบรวมมาปรับปรุงการบริการอย่างไร มีค่าคะแนน 50 คะแนน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ และการทบทวน เพื่อสนับสนุนการวางแผนและการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรโดยเน้นระบบการ

จัดการแบบบูรณาการที่ชี้แนะองค์กรให้บรรลุผลลัพธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร มีค่าคะแนน 50 คะแนน

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการสร้างและจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ และแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศขององค์กร นอกจากนี้ ยังถามถึงแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการแสวงหาการสร้างนวัตกรรมขององค์กรมีค่าคะแนน 50 คะแนน

หมวด 5 บุคลากร มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่องความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรขององค์กร วิธีการที่องค์กรตอบสนองความต้องการด้านบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล รวมทั้งวิธีการที่ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าบรรยากาศของสถานที่ทำงานเกื้อหนุนต่อการทำงาน มีค่าคะแนน 45 คะแนน

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระบบขององค์กรในเรื่องการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความสามารถ และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ รวมถึงเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนการรักษาบุคลากรไว้และการส่งเสริมระดับความผูกพันของบุคลากรทั้งในด้านของความรู้สึกและการทำงานเพื่อองค์กร มีค่าคะแนน 55 คะแนน

หมวด 6 การปฏิบัติการ มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการออกแบบการจัดการ และการปรับปรุงงาน/บริการที่สำคัญขององค์กร รวมทั้งกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนขององค์กร มีค่าคะแนน 50 คะแนน

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรทำ/สร้างความมั่นใจในเรื่องประสิทธิผลของการปฏิบัติการ วิธีการควบคุมประสิทธิภาพด้านต้นทุน และทรัพยากร รวมถึงประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง มีค่าคะแนน 50 คะแนน

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรตามหมวด 7

องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะตอบคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรตามเกณฑ์ในหมวด 7 มีคะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยเกณฑ์คำถามในส่วนนี้องค์กรจะถูกถามในลักษณะ “ผลลัพธ์การดำเนินการ คืออะไร (what)” มีรายละเอียด ดังนี้

หมวด 7 ผลลัพธ์ของการดำเนินการ มีคะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 5 ข้อย่อย ดังนี้

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ และกระบวนการคืออะไร มีคะแนนเต็ม 110 คะแนน

7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการคืออะไร มีคะแนนเต็ม 75 คะแนน

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรคืออะไร มีคะแนนเต็ม 70 คะแนน

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กรคืออะไร มีคะแนนเต็ม 65 คะแนน

7.5 ผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์และงบประมาณ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านกลยุทธ์และงบประมาณ และผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติคืออะไร มีคะแนนเต็ม 80 คะแนน

ประโยชน์ของการใช้ TQA Criteria:

1. พัฒนานำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
2. TQA Criteria ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินตนเองและระบุจุดที่ควรปรับปรุง เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในด้านต่างๆ
3. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
4. การนำเกณฑ์ TQA ไปประยุกต์ใช้จะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล
5. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์
6. เกณฑ์ TQA ช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานอย่างเป็นระบบ การวัดผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
7. สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร
8. การนำเกณฑ์ TQA ไปใช้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

ประโยชน์ที่ได้รับ (ระบุประโยชน์ที่ผู้รับทุนได้รับ และประโยชน์ที่มหาวิทยาลัยได้รับ โดยจำแนกเป็นข้อๆ)

1. เกณฑ์ TQA ได้ถูกพัฒนาและจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของค่านิยมและแนวคิดหลักจากองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและประสบความสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก ดังนั้น การที่ มสธ. ได้นำเกณฑ์ TQA (เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ, Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) มาใช้ในการตรวจประเมินจะทำให้้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนความเชื่อและพฤติกรรม การดำเนินงานขององค์กรไปในทิศทางที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง จนทำให้สามารถยกระดับและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงได้ต่อไป

2. "โครงสร้างองค์กร" เป็นส่วนที่ไม่มีคะแนนการประเมินแต่เป็นส่วนที่สำคัญที่สุด เนื่องจากจะเป็นส่วนที่จะทำให้ผู้ตรวจประเมินเข้าใจบริบทองค์กรโดยละเอียดเพื่อนำไปใช้ประกอบการประเมินในหมวดที่ 1 - 6 ต่อไป ดังนั้น การจัดทำรายงานจะต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำโครงสร้างองค์กรเป็นพิเศษ โดยต้องให้ข้อมูลลักษณะสำคัญขององค์กรอย่างครบถ้วนและรอบด้านที่สุด

3. การตอบคำถามตามเกณฑ์ TQA เกือบทั้งหมดจะเป็นการถามว่า "องค์กรมีวิธีการอะไร/อย่างไร"

เว้นแต่หมวด 1 การนำองค์กร ข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง จะเป็นการถามถึง “ผู้นำองค์กรว่ามีวิธีการ อะไร/อย่างไร” นอกจากนี้ ผู้นำองค์กรในความหมายของเกณฑ์ TQA ไม่ได้หมายถึงผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น แต่หมายถึงทีมผู้บริหารทั้งหมดภายในองค์กรที่มีอำนาจตัดสินใจ

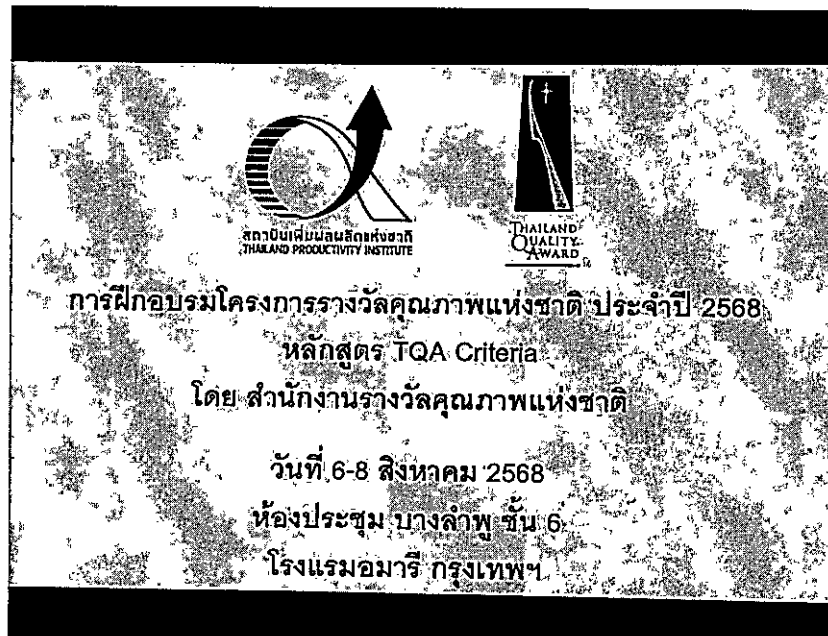
4.ในการประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์ TQA ผู้ตรวจประเมินฯ จะประเมินจากบริบทขององค์กรเป็นหลัก โดยไม่มีเงื่อนไขในรูปแบบหรือประเภทขององค์กร ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรด้วยเกณฑ์ TQA จึงไม่มีข้อจำกัดแต่อย่างใด นอกจากนี้ แนวทางการตรวจประเมินองค์กรของสถาบันฯ จะเป็นการให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมขององค์กร โดยไม่ใช่การตำหนิให้รู้สึกลดทอนความเชื่อมั่นในการทำงาน อีกทั้งข้อมูลทั้งหมดที่นำมาใช้ในการประเมินองค์กรจะเป็นความลับและไม่มีการเผยแพร่สู่สาธารณะชน

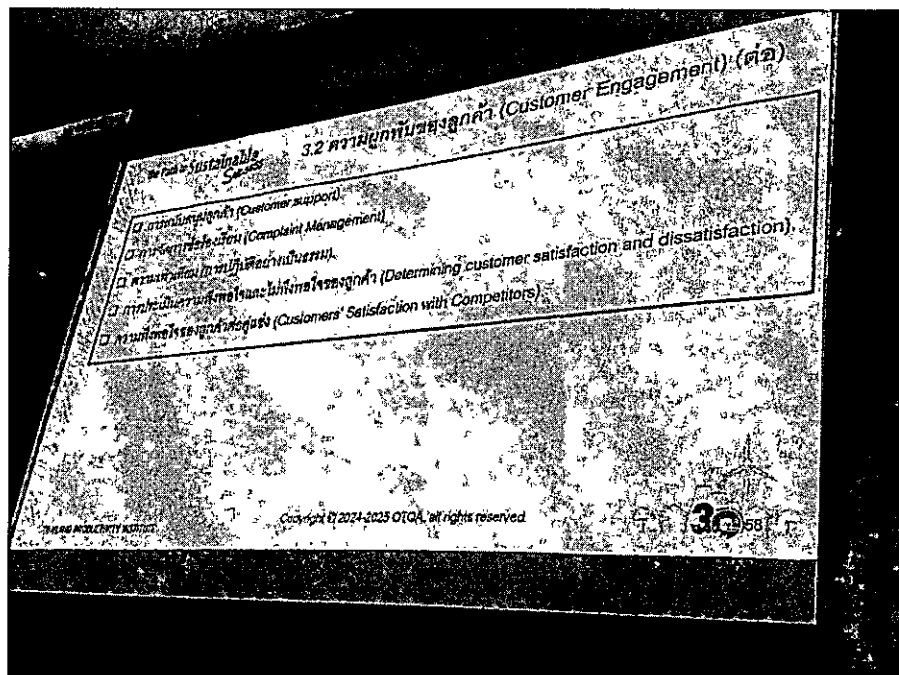
ข้อเสนอแนะ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยถ้าเป็นข้อเสนอของผู้เขียนรายงานให้ระบุไว้ด้วย)

1.องค์กรที่เป็นเลิศด้านการบริหารในมุมมองของเกณฑ์ TQA คือ องค์กรที่มีค่านิยมการทำงานเกี่ยวกับการประเมินกระบวนการที่ทำอยู่ตลอดเวลาว่าตอบพันธกิจขององค์กรมากน้อยเพียงใด รวมถึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่อย่างไร จากนั้นพยายามหาแนวทางการปรับปรุงและ/หรือสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการที่ทำอยู่เสมอ โดยนวัตกรรมที่สร้างขึ้นไม่จำเป็นต้องเป็นระบบเทคโนโลยีหรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเสมอไป แต่เป็นเพียงวิธีการที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรและแก้ไขปัญหาที่องค์กรเผชิญได้จริง

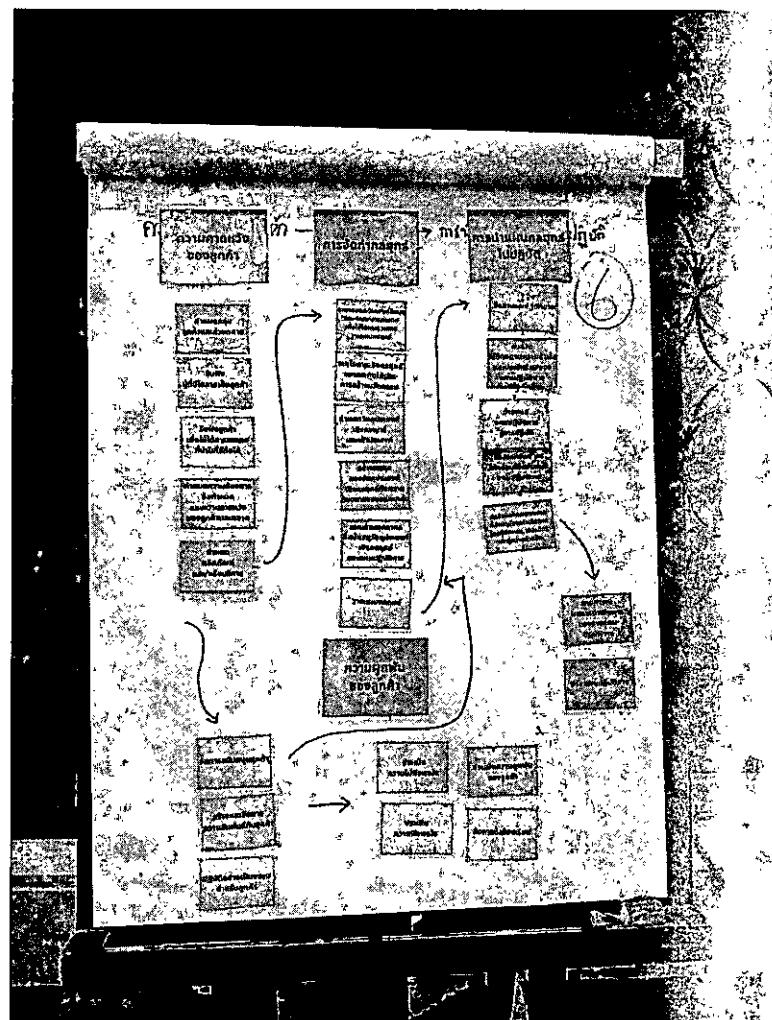
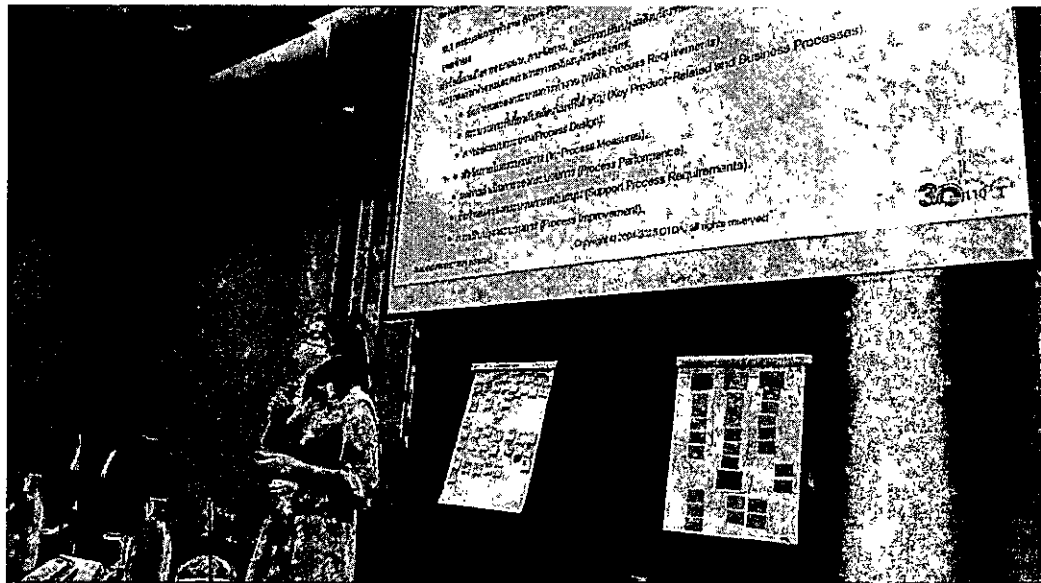
2.การตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวดจะมีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยทุกข้อคำถามต้องการคำตอบที่แตกต่างกันและมีเพียงคำตอบเดียว ดังนั้น หากมีข้อคำถามใดที่ตอบด้วยคำตอบเดียวกัน อาจแสดงถึง การตอบคำถามที่ยังตรงตามวัตถุประสงค์ของเกณฑ์และทำงานที่ยังไม่เป็นระบบขององค์กร

ภาคผนวก ก
ภาพบรรยากาศการอบรม

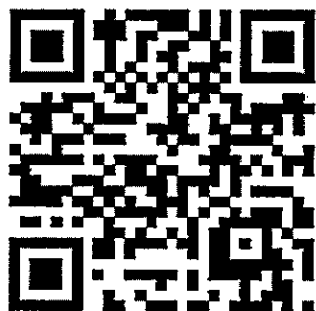




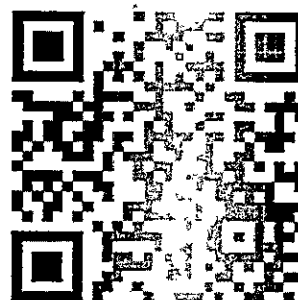




ภาคผนวก ข
เอกสารประกอบการอบรม



เอกสารประกอบฝึกอบรม
หลักสูตร TQA Criteria



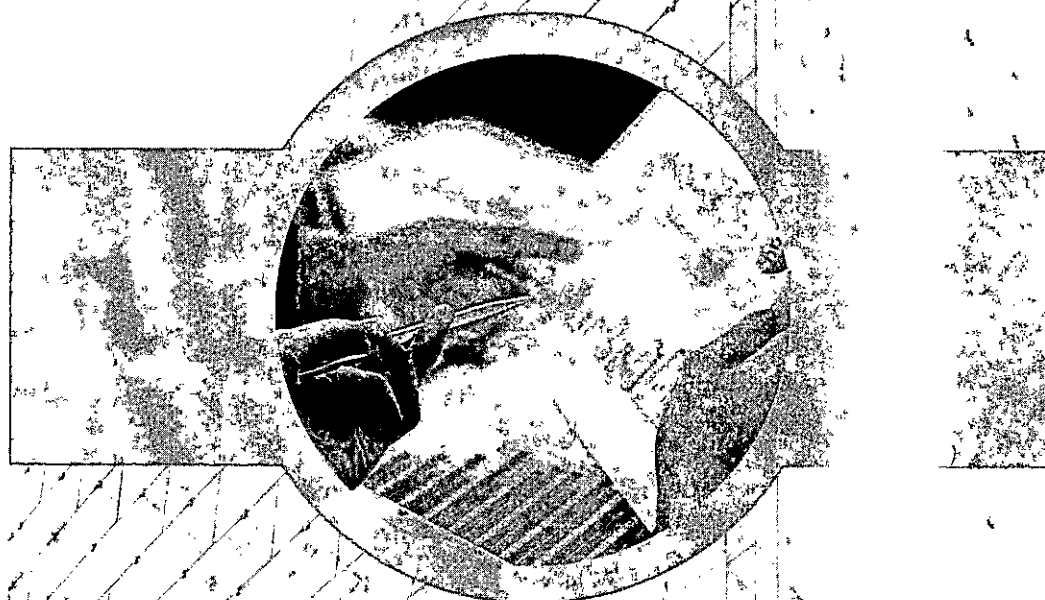
หนังสือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ปี ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘

ภาคผนวก ค
การเผยแพร่ความรู้

TQA CRITERIA

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ระหว่างวันที่ 6 - 8 สิงหาคม 2025 ณ โรงแรมอมารี
ประตูน้ำ กรุงเทพมหานคร



รศ.ดร.กุลริดา บรรจงศิริ

ผศ.ดร.อนัญญา ประดิษฐ์ปรีชา

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มสธ.

สรุปผลการอบรม

วัตถุประสงค์การอบรม

“หลักสูตร TQA
CRITERIA หรือ
เกณฑ์รางวัล
คุณภาพแห่งชาติ”

THAILAND
QUALITY
AWARD

เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กร
พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการ
ประเมินตนเองและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การใช้เกณฑ์
TQA ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุด
แข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และวางแผนการ
พัฒนาได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุ
ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศและยั่งยืน

TQA CRITERIA เป็น กรอบการบริหารจัดการองค์กรที่ได้รับ
การยอมรับในระดับสากล โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้องค์กร
ต่างๆ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน การประเมินองค์กร
ตามเกณฑ์ TQA องค์กรจะต้องตอบคำถามตามเกณฑ์ TQA ที่
กำหนด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่

- (1) โครงสร้างองค์กร
- (2) ระบบการบริหารจัดการองค์กรตามหมวด 1 - 6 และ
- (3) ผลลัพธ์การดำเนินงาน (หมวด 7)

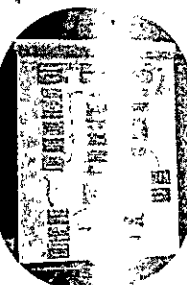
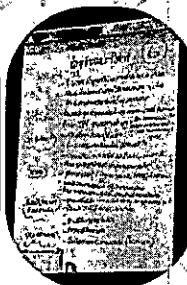
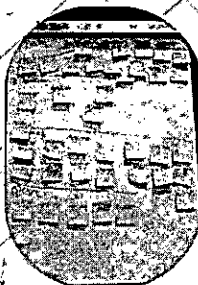
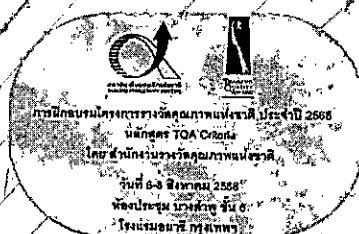
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มสธ.

สรุปภาพรวมแนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA CRITERIA

แนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA CRITERIA		
ลักษณะของคำถาม	โครงสร้างเกณฑ์สำหรับตอบคำถาม (แบ่งเป็น 3 ส่วน)	ค่าคะแนน TQA (1,000 คะแนน)
คำถามแบบ What	ส่วนที่ 1 โครงสร้างองค์กร 1.1 ลักษณะองค์กร 1.2 สภาวะการณ์ขององค์กร	ข้อมูลพื้นฐาน (ไม่มีค่าคะแนน)
คำถามแบบ How (เน้นการอธิบายกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรตามหมวด 1-6 เป็นอย่างไร)	ส่วนที่ 2 ระบบบริหารจัดการ หมวดที่ 1 การนำองค์กร 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 1.2 การกำกับดูแลและการตอบสนองสังคม หมวดที่ 2 กลยุทธ์ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หมวดที่ 3 ผู้รับบริการ 3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ 3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 บุคลากร 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร 5.2 ความผูกพันของบุคลากร หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ 6.1 กระบวนการทำงาน 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	คะแนนเต็ม 600 (110) 60 50 (95) 45 50 (95) 45 50 (100) 50 50 (100) 45 55 (100) 50 50
คำถามแบบ What (เน้นการอธิบายอะไรคือ ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ขององค์กรตามหมวด 7)	ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ของการดำเนินการ หมวด 7 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	คะแนนเต็ม 400 110 75 70 65 80

ประโยชน์ของการใช้ TQA CRITERIA

- 1.พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
- 2.TQA CRITERIA ช่วยให้้องค์กรสามารถประเมินตนเองและระ จุด
ที่ควรปรับปรุง เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในด้านต่างๆ
- 3.เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- 4.การนำเกณฑ์ TQA ไปประยุกต์ใช้จะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการ
การแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล
- 5.สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์
- 6.เกณฑ์ TQA ช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานอย่างเป็น
ระบบ การวัดผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7.สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร
- 8.การนำเกณฑ์ TQA ไปใช้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้
อย่างยั่งยืนในระยะยาว



สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มสธ.

ภาคผนวก ง
ใบรับรองการอบรมหลักสูตร TQA

เลขที่ใบรับรอง



หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2568

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอรับรองว่า

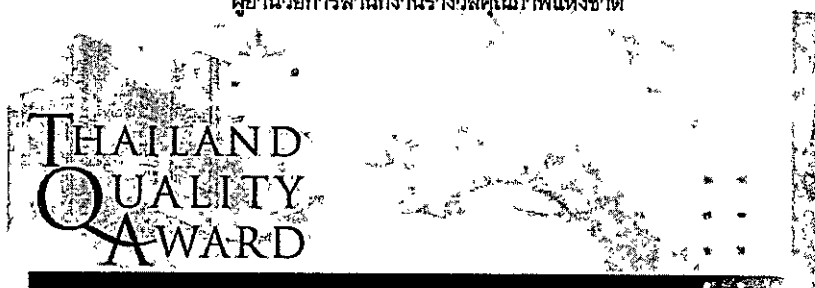
รศ.ดร.กุลธิดา บรรจงศิริ
C6810043.

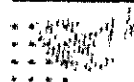
ได้ผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2568

หลักสูตร TQA Criteria

วันที่ 6-8 สิงหาคม 2568

นางสาวอพาตา สุวรรณโรจน์
ผู้อำนวยการสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ





หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2568

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอรับรองว่า

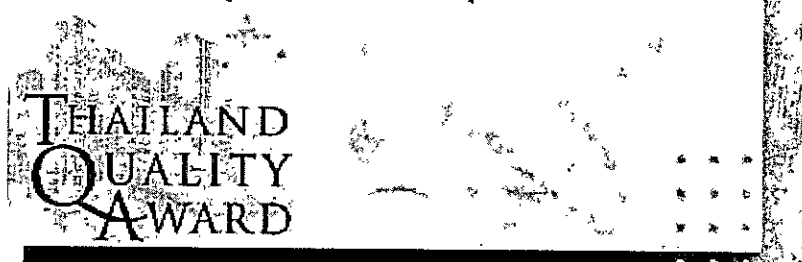
ผศ.ดร.อัมภญา ประดิษฐ์ปรีชา
C6810044

ได้ผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2568

หลักสูตร TOA Criteria

วันที่ 6-8 สิงหาคม 2568.

นางสาวอชภาดา สุวรรณโรจน์
ผู้อำนวยการสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



TQA CRITERIA

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

**ระหว่างวันที่ 6 - 8 สิงหาคม 2025 ณ โรงแรมอมารี
ประตูน้ำ กรุงเทพมหานคร**



รศ.ดร.กุลริดา บรรจงศิริ

ผศ.ดร.อนัญญา ประดิษฐ์ปรีชา

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มสธ.

สรุปผลการอบรม

วัตถุประสงค์การอบรม

“หลักสูตร **TQA**
CRITERIA หรือ
เกณฑ์รางวัล
คุณภาพแห่งชาติ”

THAILAND
QUALITY
AWARD

เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กร
พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการ
ประเมินตนเองและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การใช้เกณฑ์
TQA ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุด
แข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และวางแผนการ
พัฒนาได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุ
ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศและยั่งยืน

TQA CRITERIA เป็น กรอบการบริหารจัดการองค์กรที่ได้รับ
การยอมรับในระดับสากล โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้องค์กร
ต่างๆ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน การประเมินองค์กร
ตามเกณฑ์ **TQA** องค์กรจะต้องตอบคำถามตามเกณฑ์ **TQA** ที่
กำหนด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่

- (1) โครงร่างองค์กร
- (2) ระบบการบริหารจัดการองค์กรตามหมวด 1- 6 และ
- (3) ผลลัพธ์การดำเนินงาน (หมวด 7)

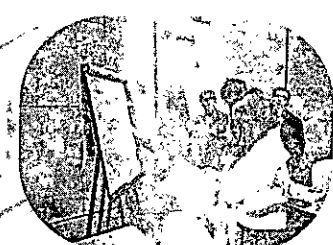
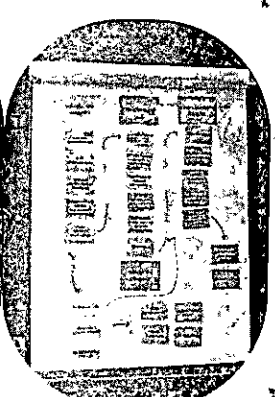
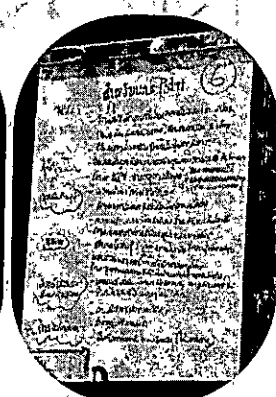
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มสธ.

สรุปภาพรวมแนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA CRITERIA

แนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA CRITERIA		
ลักษณะของคำถาม	โครงสร้างเกณฑ์สำหรับตอบคำถาม (แบ่งเป็น 3 ส่วน)	ค่าคะแนน TQA (1,000 คะแนน)
คำถามแบบ What	ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร 1.1 ลักษณะองค์กร 1.2 สภาวะการณ์ขององค์กร	ข้อมูลพื้นฐาน (ไม่มีค่าคะแนน)
คำถามแบบ How (เน้นการอธิบายกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรตามหมวด 1-6 เป็นอย่างไร)	ส่วนที่ 2 ระบบบริหารจัดการ หมวดที่ 1 การนำองค์กร 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 1.2 การกำกับดูแลและการตอบสนองสังคม หมวดที่ 2 กลยุทธ์ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หมวดที่ 3 ผู้รับบริการ 3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ 3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 บุคลากร 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร 5.2 ความผูกพันของบุคลากร หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ 6.1 กระบวนการทำงาน 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	คะแนนเต็ม 600 (110) 60 50 (95) 45 50 (95) 45 50 (100) 50 50 (100) 45 55 (100) 50 50
คำถามแบบ What (เน้นการอธิบายอะไรคือ ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ขององค์กรตามหมวด 7)	ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ของการดำเนินการ หมวด 7 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	คะแนนเต็ม 400 110 75 70 65 80

ประโยชน์ของการใช้ TQA CRITERIA

- 1.พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
- 2.TQA CRITERIA ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินตนเองและระบุจุดที่ควรปรับปรุง เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในด้านต่างๆ
- 3.เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- 4.การนำเกณฑ์ TQA ไปประยุกต์ใช้จะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล
- 5.สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์
- 6.เกณฑ์ TQA ช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานอย่างเป็นระบบ การวัดผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7.สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร
- 8.การนำเกณฑ์ TQA ไปใช้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว



สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มสธ.