รายงานการไปอบรมดูงาน ประชุม/ สัมมนา
ตามระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยการให้ทุนไปฝึกอบรม ดูงาน
และประชุมทางวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย

ไปอบรม TQA Internal Organization Assessment รุ่นที่ 4 มีกำหนดการระหว่างวันที่ 30 กรกฎาคม 2568 ถึงวันที่ 1 สิงหาคม 2568 รวมระยะในการอบรมครั้งนี้เป็นเวลา 3 วัน ในรูปแบบเผชิญหน้า หน่วยงานหรือองค์การที่จัดฝึกอบรม/ดูงาน/ประชุมทางวิชาการ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ที่โรงแรมอมารี กรุงเทพมหานคร

2. รายละเอียดเกี่ยวกับการไปฝึกอบรม ดูงาน ประชุม และสัมมนา

รายงานการฝึกอบรม

(1) หัวข้อเรื่อง และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ฝึกอบรมในหลักสูตร TQA Internal Organization Assessment ครอบคลุมเนื้อหาเกณฑ์ทั้งหมดที่ต้องใช้ในการประเมินสำหรับผู้ประเมิน โดยเน้นการตีความทั้งในภาพรวม และข้อกำหนดในแต่ละหัวข้อ โดยใช้ข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements) เป็นหลักในการเรียนรู้เนื้อหาของเกณฑ์ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ : โครงร่างองค์กร การนำองค์กร กลยุทธ์ ลูกค้า การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์

(2) ผู้เข้าร่วมอบรม กลุ่มเป้าหมาย : ผู้บริหาร คณะทำงานพัฒนาองค์กรที่มุ่งมั่นจะนำเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง และผู้สนใจ ศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำนวน 70 คนต่อรุ่น

(3) วิธีการฝึกอบรม ในรูปแบบเผชิญหน้า ที่โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท กรุงเทพมหานคร

(4) เข้าร่วมฝึกอบรมในฐานะ คณะทำงานประกันคุณภาพของสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ ที่มุ่งมั่นจะนำเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง และศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

(5) ผลการฝึกอบรม

สรุปเนื้อหาที่ได้จากการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตร TQA Internal Organization Assessment รายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ดังนี้

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ช่วยองค์กรอย่างไร

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ช่วยองค์กรตอบคำถามที่ท้าทาย 3 ข้อ ดังนี้

1) องค์กรดำเนินการได้ดีอย่างที่ต้องเป็นหรือไม่.

2) องค์กรรู้ได้อย่างไร.

3) องค์กรควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไร ด้วยวิธีการอย่างไร

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติช่วยให้องค์กรค้นพบและใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง และเตรียมพร้อมรับมือกับความท้าทายที่เผชิญ.

เกณฑ์ช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์กรดังนี้

• ทำความเข้าใจถึงประเด็นที่ต้องแข่งขันและประสบความสำเร็จในระยะยาวในสภาพแวดล้อมการดำเนินการขององค์กร.

• ทำให้ผู้นำ ผู้จัดการ และบุคลากรทั้งหมดมองเห็นภาพเดียวกัน.

• ทำให้มั่นใจว่าบุคุ ลากรขององค์กรเข้าใจและสามารถมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ค่วามสำเร็จ.

• ทำความเข้าใจ และตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า.

• ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการขององค์กรมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ค่วามสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีพื้นฐานมาจากค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ ซึ่งเป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังลึกอยู่ในหลายองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ดังนี้

• มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective).

• การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership).

• ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-focused excellence).

• การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing people).

• ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัว (Agility and resilience)

• การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational learning)

• การมุ่งเน้นความสำเร็จและการจัดการเพื่อนวัตกรรม (Focus on success and innovation)

• การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact).

• การตอบแทนสังคม (Societal contributions).

• จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency).

• การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results).

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ด้วยการตอบคำถามของเกณฑ์รางวัลคุณภาพ เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ องค์กรจะได้สำรวจตนเองถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง ครอบคลุม 7 หมวดที่สำคัญในการจัดการและการดำเนินการขององค์กร.

1. การนำองค์กร: องค์กรแบ่งปันวิสัยทัศน์และนำองค์กรอย่างไร. และองค์กรทำให้มั่นใจถึงการกำกับดูแลองค์กรที่ดีอย่างไร.

2. กลยุทธ์: องค์กรเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตอย่างไร.

3. ลูกค้า: องค์กรรับฟังลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันลูกค้าอย่างไร.

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: องค์กรใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพื่อการตัดสินใจอย่างไร.

5. บุคลากร: องค์กรสร้างความผูกพันและให้อำนาจการตัดสินใจบุคุ ลากรขององค์กรอย่างไร.

6. การปฏิบัติการ: องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่า การปฏิบัตการที่มอบคุณค่าแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล.

7. ผลลัพธ์: องค์กรดำเนินการได้ดีเพียงใด.

แนวทางการให้คะแนน

องค์กรสามารถประเมินระดับพัฒนาการของกระบวนการ (หมวด 1-6) ใน 4 มิติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติช่วยให้องค์กรตรวจประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ใน 4 มิติ

1. แนวทาง : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ. ความเป็นระบบ และประสิทธิผลของแนวทางที่สำคัญขององค์กรเป็นอย่างไร.

2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ : องค์กรนำแนวทางที่สำคัญไปใช้อย่างคงเส้นคงวาในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร.

3. การเรียนรู้ : องค์กรประเมินและปรับปรุงแนวทางที่สำคัญขององค์กรได้ดีเพียงไร. การปรับปรุงต่างๆ มีการแบ่งปันภายในองค์กรได้ดีเพียงไร. องค์ความรู้ใหม่ๆ ได้นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือไม่.

4. การบูรณาการ : แนวทางต่างๆ ขององค์กรสอดคล้องกับความจำเป็นขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร. กระบวนการและการปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรประสานสอดคล้องกันได้ดีเพียงใด เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ระดับองค์กรที่สำคัญ.

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติช่วยให้องค์กรประเมินผลลัพธ์ ใน 4 มิติ

1. ระดับ : ระดับผลการดำเนินการปัจจุบันตามตัววัดที่เหมาะสมเป็นอย่างไร.

2. แนวโน้ม : ผลลัพธ์มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น หรือเหมือนเดิม หรือแย่ลงกว่าเดิม.

3. การเปรียบเทียบ : ผลการดำเนินการขององค์กรเทียบกับองค์กรอื่นที่เหมาะสมเป็นอย่างไร เช่น เทียบกับคู่แข่ง หรือระดับเทียบเคียง หรือผู้นำในธุรกิจ.

4. การบูรณาการ : องค์กรติดตามดูผลลัพธ์ที่สำคัญกับองค์กรหรือไม่. องค์กรใช้ผลลัพธ์นั้นเพื่อการตัดสินใจหรือไม่.

บทบาทของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีบทบาทในการสร้างเสริมความสามารถในการแข่งขัน 3 ประการ

1) ช่วยปรับปรุงกระบวนการขีดความสามารถ และผลลัพธ์.

2) ช่วยกระตุ้นการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่าง ๆ ผ่านงาน TQA Winner Conference และการเยี่ยมชมกิจการองค์กรที่ได้รับรางวัล.

3) เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจและใช้ในการบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร ชี้นำความคิดในเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสในการเรียนรู้

ในประเทศไทยมีการใช้เกณฑร์างวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อช่วยให้องค์กรปรับปรุงขีดความสามารถในการแข่งขันและผลลัพธ์ผ่านระบบการพัฒนาและประเมินองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ ระบบการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA).

สิ่งที่ต้องประเมิน

"โครงร่างองค์กร(Organizational Profile)

เป็นการสรุปภาพรวมขององค์กรที่สำคัญ ซึ่งทำหน้าที่เป็นแผนที่เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจบริบทและลักษณะเฉพาะขององค์กรก่อนที่จะลงรายละเอียดในหมวดอื่นๆ

โครงร่างองค์กรมี 2 ส่วนหลักที่ต้องประเมิน:

1. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

ในส่วนนี้เป็นการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์กร โดยประกอบด้วย:

- **ลักษณะองค์กร:** ข้อมูลพื้นฐาน เช่น รูปแบบธุรกิจ ขนาดองค์กร ตลาดหลัก ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงห่วงโซ่คุณค่าที่สำคัญ
- **ความสัมพันธ์และสถานะการดำเนินการ:** อธิบายความสัมพันธ์ที่สำคัญกับลูกค้า ซัพพลายเออร์ และพันธมิตร รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลต่อองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี กฎหมาย หรือปัจจัยด้านสังคม

---

2. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการปรับปรุงระบบงาน (Organizational Relationships and Strategic Challenges)

ในส่วนนี้จะเน้นไปที่การประเมินความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญในอนาคต:

- **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์:** อธิบายความท้าทายหลักที่องค์กรต้องเผชิญในระยะยาว เช่น โอกาสในการเติบโต ความเสี่ยงด้านการแข่งขัน หรือปัจจัยที่ต้องปรับปรุงเพื่อรักษาความยั่งยืน
- **ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:** อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและนวัตกรรม รวมถึงวิธีการเรียนรู้และสร้างความรู้ในองค์กร

หมวด 1 "การนำองค์กร (Leadership)"

มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินบทบาทของผู้นำระดับสูงในการกำหนดทิศทางขององค์กร รวมถึงการสร้างระบบธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 2 หัวข้อย่อยดังนี้:

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

หัวข้อนี้จะประเมินว่าผู้นำระดับสูงขององค์กรกำหนดทิศทางและสร้างสภาพแวดล้อมที่นำไปสู่ความเป็นเลิศได้อย่างไร ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญดังนี้:

- **การกำหนดทิศทางและค่านิยม:** ผู้นำมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กรอย่างไร
- **การส่งเสริมความเป็นเลิศ:** ผู้นำส่งเสริมการเรียนรู้ นวัตกรรม และความคล่องตัวในองค์กรอย่างไร
- **การสร้างความผูกพันของบุคลากร:** ผู้นำสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ความสามัคคี และความผูกพันของพนักงานได้อย่างไร
- **การสื่อสาร:** ผู้นำสื่อสารทิศทางและค่านิยมขององค์กรไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

หัวข้อนี้จะประเมินว่าองค์กรมีระบบการกำกับดูแลที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร ซึ่งครอบคลุมประเด็นดังนี้:

- **การกำกับดูแลองค์กร:** องค์กรมีการกำกับดูแลและจัดการความเสี่ยงอย่างไร รวมถึงการสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- **การดำเนินการตามกฎหมายและข้อบังคับ:** องค์กรปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดหรือไม่
- **จริยธรรม:** องค์กรมีแนวทางในการสร้างและรักษาพฤติกรรมทางจริยธรรมอย่างไร
- **ความรับผิดชอบต่อสังคม:** องค์กรมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมอย่างไร

หมวด 2: การวางแผนกลยุทธ์ (Strategy)

หมวดนี้จะประเมินว่าองค์กรจัดทำและนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร โดยมี 2 หัวข้อย่อย คือ:

- **2.1 การจัดทำกลยุทธ์:** เน้นกระบวนการที่องค์กรใช้ในการกำหนดกลยุทธ์หลัก ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- **2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ:** ประเมินวิธีการที่องค์กรนำแผนกลยุทธ์ไปใช้จริง โดยการจัดสรรทรัพยากร การกำหนดตัวชี้วัด และการประเมินผล

หมวด 3: การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (Customer)

หมวดนี้ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี โดยแบ่งเป็น:

- **3.1 ความรู้เกี่ยวกับตลาดและลูกค้า:** พิจารณาว่าองค์กรเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าอย่างไร
- **3.2 ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า:** ประเมินวิธีการสร้างความผูกพันและจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

หมวดนี้เน้นที่การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อขับเคลื่อนการตัดสินใจและการปรับปรุง โดยมี 2 หัวข้อย่อย:

- **4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ:** ประเมินการใช้ข้อมูลเพื่อติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร
- **4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้:** พิจารณาการบริหารจัดการข้อมูล องค์ความรู้ และนวัตกรรม

หมวด 5: การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce)

หมวดนี้มุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมบุคลากร โดยแบ่งเป็น:

- **5.1 ความผูกพันของบุคลากร:** ประเมินวิธีการสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

- **5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร:** พิจารณาการบริหารจัดการบุคลากร การสร้างความปลอดภัย และสุขภาพ

หมวด 6: การปฏิบัติการ (Operations)

หมวดนี้เน้นที่กระบวนการทำงานหลักและการจัดการความยั่งยืนของธุรกิจ โดยมี 2 หัวข้อย่อย:

- **6.1 กระบวนการทำงาน:** ประเมินการออกแบบ การจัดการ และการปรับปรุงกระบวนการสำคัญขององค์กร
- **6.2 ความพร้อมด้านความยั่งยืนของธุรกิจ:** พิจารณาการเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน

หมวด 7: ผลลัพธ์ (Results)

หมวดนี้เป็นส่วนที่สรุปผลการดำเนินงานขององค์กรในทุกด้าน เช่น ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านบุคลากร และด้านการปฏิบัติการ โดยจะประเมินจากข้อมูลและตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและความเป็นเลิศขององค์กร

การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญของเกณฑ์สรุปได้ดังนี้

โครงร่างองค์กร

• คำถาม “อะไร” (What) บางคำถามถูกย้ายมายังโครงร่างองค์กร; ตัวอย่างเช่น แนวคิดเรื่องโอกาสเชิงกลยุทธ์ถูกย้ายมาเพราะสอดรับกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์, และโอกาสเชิงกลยุทธ์มีนัยยะสำคัญในเกณฑ์หลายหมวด. ในกรณีอื่น ๆ คำถาม “อะไร” (What) ยังคงไว้ในหมวดที่มีผลกระทบมากที่สุด .

• 1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ถูกปรับให้ง่ายขึ้นเพื่อความชัดเจน. นอกจากนี้, ข้อกำหนดด้านการศึกษาของบุคลากร ได้ถูกถอดออกจากคำถามของเกณฑ์เนื่องจากมีข้อมูลป้อนกลับว่าไม่ได้ใช้ข้อมูลนี้ในการตรวจประเมิน.

• เพื่อให้เข้าใจถึงรูปแบบธุรกิจ (business model) ขององค์กรได้ดีขึ้น จึงได้เพิ่มคำถาม 1ก(1; ร้อยละของรายได้รวม) และ 2ก(1; สิ่งที่สร้างความแตกต่าง).

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

• 1.1ก. พันธกิจ เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งซึ่งผู้นำระดับสูงต้องรับผิดชอบในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. ในทำนองเดียวกัน, 1.1ค.(1) ความปลอดภัยและความหลากหลาย
ถูกเพิ่มเป็นความรับผิดชอบของผู้นำระดับสูงในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ.

• ถามเกี่ยวกับบทบาทของคณะกรรมการ (board) ในการประเมินผลการดำเนินการขององค์กรถูกย้ายจาก 4.1 ข. ไปอยู่ 1.2ก.(3) เพื่อรวมกลุ่มคำถามเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับดูแลเข้าไว้ด้วยกัน.

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

• 2.1ก.(2) รายการข้อพิจารณากลยุทธ์ถูกปรับเปลี่ยนใหม่เพื่อเน้นองค์ประกอบและความเสี่ยงที่สำคัญ .

• คำว่า “ระบบงาน” ถูกถอดออกจากหัวเรื่องของประเด็นพิจารณา, ซึ่งตอนนี้ได้เปลี่ยนเป็นการดำเนินการโดยแหล่งภายนอกและสมรรถนะหลักขององค์กร (outsourcing and core competencies).

แนวคิดสำคัญของ “ระบบงาน” ยังคงปรากฏอยู่ในข้อ 2.1ก.(4) และ 5.1ก.(3), และใน ' หมายเหตุหลายแห่ง,รวมทั้งในอภิธานศัพท์.

หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

• แนวคิดที่เชื่อมโยงเรื่อง “เสียงของลูกค้า” ปรากฏในหลายหัวข้อ ได้แก่ 3.1, 3.2, และ 6.1 ใน การรับฟังลูกค้า, การระบุข้อกำหนดของลูกค้า, การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ ฯลฯ.

• 3.2ข. ประเด็นพิจารณาเรื่อง ความพึงพอใจ, ความไม่พึงพอใจ, และความผูกพันของลูกค้าได้ถูกปรับให้กระชับเพื่อความชัดเจน. แนวคิดเรื่องประสบการณ์ของลูกค้าได้ถูกอ้างอิงเพื่อครอบคลุม หัวข้อ 3.2 ทั้งหมด.

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis,and Knowledge Management)

• ความคล่องตัวในการวัดผล (measurement agility) ถูกย้ายไปอยู่ 4.1ก.(1) เพื่อให้สอดรับกับคำถามอื่นๆ, และผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการถูกรวมไว้ด้วยกันใน 4.1ข. การปรับแก้นี้ทำให้การคาดการณ์ผลการดำเนินการกลายเป็น “คำถามย่อย” (multiple question) จากเดิมที่เป็น “คำถามโดยรวม” (overall question) และสอดคล้องไปแนวทางเดียวกันกับแนวทางการให้คะแนน หมวดผลลัพธ์ (Results Scoring Guidelines) ซึ่งกล่าวถึงการคาดการณ์ผลการดำเนินการในช่วง คะแนน 70–85% และ 90–100%.

• จากข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้งาน, ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (cybersecurity) ถูกย้ายจากหมวด 6 ไปอยู่หมวด 4 เพื่อรวมไว้กับการจัดการสารสนเทศและองค์ความรู้. เนื้อหาเกณฑ์ยังคงสื่อว่าความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เป็นประเด็นสำคัญเชิงกลยุทธ์ที่ต้องดำเนินการทั่วทั้งองค์กร.

• หัวข้อ 4.2ค. การแสวงหาการสร้างนวัตกรรม (pursuit of innovation) แนวคิดนี้ถูกย้ายจากหมวด 6 เป็นหมวด 4 เพื่อพยายามลดความสับสนว่าจะตอบคำถามเรื่องการสร้างนวัตกรรม (innovation) ในเกณฑ์หมวดใด. หัวข้อ 4.2ค. ถูกเปลี่ยนชื่อใหม่เพื่อระบุถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมต่อองค์กรโดยรวม และความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างนวัตกรรมกับระบบการจัดการความรู้ขององค์กร.

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

• ความไม่พึงพอใจของบุคลากร ได้ถูกยกขึ้นเป็นประเด็นอย่างชัดเจนเพื่อค้นหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้เกิดการแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต.

• ประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนา (เดิม 5.2ค.(3)) ถูกผนวกอยู่ในปัจจัย “การเรียนรู้” (Learning) ในระบบการให้คะแนนของเกณฑ์ และใน 5.2ค.(2), และรายงานผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนาในหมวด 7.

• ค่าตอบแทน (compensation) ถูกยกขึ้นเป็นประเด็นอย่างชัดเจนในเรื่องสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร และรวมถึงการพิจารณาด้วยความเป็นธรรม.

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

• หัวข้อ 6.1 ประเด็นพิจารณา 6.1ก. และ 6.1ข. ได้ถูกปรับให้กระชับชัดเจนเพื่อมุ่งเน้นการออกแบบผลิตภัณฑ์และหรือ/บริการ และกระบวนการเป็นลำดับแรก, จากนั้นจึงเป็นการจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ..

• หัวข้อ 6.1 คำถาม 6.1ก.(2) และ 6.1ก.(4) ได้รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการลดผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม ทั้งจากผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ และการปฏิบัติการ .

• การจัดการเครือข่ายอุปทาน ถูกย้ายจากหัวข้อ 6.1 ไปอยู่ในหัวข้อ 6.2 ภายใต้ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ. หมายเหตุ 6.2ข. อธิบายว่าทำไมเกณฑ์จึงใช้คำว่า “เครือข่ายอุปทาน” แทน “ห่วงโซ่อุปทาน”, ทั้งนี้เพื่อสะท้อนถึงแนวทางที่มีความสามารถในการฟื้นตัวมากขึ้น ในการจัดการผู้ส่งมอบ.

• เพิ่มตัวอย่างและหมายเหตุเรื่องการลดความสูญเสีย (waste) ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการขององค์กร, ซึ่งสะท้อนถึงการมุ่งเน้นเรื่องระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (circular economy)

• 6.2ค.(2) เพิ่มประเด็นพิจารณาเรื่องแนวทางโดยรวมขขององค์กรในการบริหารความเสี่ยง.

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

• หัวข้อ 7.2 เพิ่มผลลัพธ์ด้านประสบการณ์ของลูกค้า.

• หัวข้อ 7.3 เพิ่มผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจและการรักษาบุคลากรไว้.

• หัวข้อ 7.4 เพิ่มผลลัพธ์ของการที่ผู้นำระดับสูงปลูกฝังวัฒนธรรมที่ให้คุณค่ากับความหลากหลายและส่งเสริมความเท่าเทียมและการมีสี่วนร่วม, การสร้างนวัตกรรม, และการประเมินโอกาสคุ้มเสี่ยง.

• หัวข้อ 7.5 เพิ่มผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดสำคัญของการมุ่งมั่นด้านการสร้างนวัตกรรม.

ระบบการให้คะแนน (Scoring System)

ค่าน้ำหนักคะแนนบางหัวข้อมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความสมดุล:

• หมวด 4 : ย้าย 5 คะแนน จากหัวข้อ 4.1 ไปยังหัวข้อ 4.2 เพื่อให้สัมพันธ์กับแนวคิดการแสวงหาการสร้างนวัตกรรม (pursuit of innovation) ที่ถูกย้ายมาจากหมวด 6.

• หมวด 6 : ย้าย 5 คะแนน จากหัวข้อ 6.1 ไปยังหัวข้อ 6.2 เนื่องจากหัวข้อ 6.2 มีจุดมุ่งเน้นสำคัญที่การจัดการเครือข่ายอุปทาน ที่ถูกย้ายมาจาก 6.1ค. และเพิ่มเรื่องการบริหารความเสี่ยง.

• หมวด 7 : ย้าย 10 คะแนน จากหัวข้อ 7.1 ไปเพิ่ม 5 คะแนนให้แก่หัวข้อ 7.2 เพื่อสะท้อนความสำคัญของผลลัพธ์ด้านลูกค้า และเพิ่ม 5 คะแนนในหัวข้อ 7.5 เพื่อมุ่งเน้นความสำคัญของผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและผลลัพธ์ด้านการสร้างนวัตกรรม.

ค่านิยม (Core Values)

• แนวคิด “ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า” ให้พิจารณาถึงการลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วย.

• แนวคิด “การให้ความสำคัญกับบุคลากร” ครอบคลุมถึงการปฏิบัติอย่างธรรมต่อลูกค้าและบุคลากรทั้งหมด.

• แนวคิด “การมุ่งเน้นความสำเร็จและการสร้างนวัตกรรม” ครอบคลุมถึงการมุ่งสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนและความเป็นผู้นำด้านผลการดำเนินการ ซึ่งอาจนำไปสู่การพลิกโฉมธุรกิจ (business transformation).

แนวทางการตอบหัวข้อในหมวดกระบวนการ (Responding to Process Items) (หมวด 1-6)

แม้ว่าเกณฑ์จะมุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญขององค์กร, แต่เฉพาะตัวผลลัพธ์เองมีคุณค่าทางด้านวินิจฉัยองค์กรน้อยมาก. ตัวอย่างเช่น, ถ้าองค์กรมีผลลัพธ์ไม่ดีหรือมีอัตราการปรับปรุงช้ากว่าคู่แข่งหรือองค์กรที่เทียบเคียงกันได้, องค์กรจำเป็นต้องเข้าใจถึงสาเหตุว่า “ทำไม” จึงเป็น เช่นนั้น และควรทำ “อะไร” เพื่อเร่งการปรับปรุงให้ดีขึ้น.

การตอบคำถามหัวข้อในหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) ช่วยให้องค์กร หรือผู้ที่ทบทวนการตอบคำถามขององค์กร สามารถวินิจฉัยกระบวนการที่สำคัญที่สุดขององค์กร

- กระบวนการที่ส่งผลต่อการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรได้มากที่สุด และนำไปสู่สัมฤทธิผลหรือผลลัพธ์ของการดำเนินการที่สำคัญที่มุ่งหวัง. การวินิจฉัยและคุณภาพของข้อมูลป้อนกลับขึ้นอยู่กับเนื้อหาและความสมบูรณ์ของรายงานวิธีการและผลการดำเนินการขององค์กร. ดังนั้น, องค์กรจึงควรตอบคำถามหัวข้อต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญ. แนวทางการจัดทำและทบทวนสารสนเทศมีดังต่อไปนี้.

1. เข้าใจความหมายของคำถาม “อย่างไร” (Understand the meaning of HOW) ในการตอบคำถามหัวข้อในหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) ที่มีคำถาม “อย่างไร”, องค์กรควรตอบคำถามดังกล่าวด้วยการนำเสนอสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญ ซึ่งแสดงถึงแนวทาง, การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ, การเรียนรู้, และการบูรณาการ (ADLI; ดูระบบการให้คะแนน หน้า 152).

คำตอบที่ขาดสารสนเทศดังกล่าว, หรือคำตอบที่เพียงแต่ยกตัวอย่างเท่านั้น จะถูกประเมินว่าเป็น “สารสนเทศน้อย/ไม่ชัดเจน/ไม่ตรงประเด็น” (anecdotal information).

แสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เป็นระบบ (Show that approaches are systematic). แนวทางที่เป็นระบบคือแนวทางนั้นสามารถทำซ้ำได้ และใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้. หรืออาจกล่าวได้ว่า, แนวทางมีความเป็นระบบเมื่อแนวทางนั้นมีการประเมิน, มีการปรับปรุง, มีการสร้างนวัตกรรม, และมีการแบ่งปันความรู้รวมอยู่ด้วย, ซึ่งจะส่งผลให้แนวทางนั้นมีระดับพัฒนาการสูงขึ้น.

แสดงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Show deployment). ในการตอบคำถามของเกณฑ์, ให้สรุปวิธีการนำแนวทางไปปฏิบัติในส่วนต่างๆ ขององค์กร และอธิบายความแปรปรวน (variations) ต่าง ๆ ที่อาจมีอยู่ในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ, ตามความเหมาะสม. ตัวอย่างเช่น, แนวทางใหม่หรือแนวทางที่ปรับปรุงใหม่อาจไม่ได้ถูกถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเต็มที่ทั่วทั้งองค์กร.

แสดงหลักฐานการเรียนรู้ (Show evidence of learning). ให้แสดงหลักฐานของวงจรการประเมินและการปรับปรุงกระบวนการ, รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและนวัตกรรม. แสดงให้เห็นว่ามีการแบ่งปันเรื่องการปรับปรุงกับหน่วยงานอื่น ๆ ขององค์กรที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร.

แสดงการบูรณาการ (Show integration). การบูรณาการ คือความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความกลมกลืนระหว่างกระบวนการ, แผนงาน, ตัววัด, การดำเนินการ, และผลลัพธ์. ความกลมกลืนนี้ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเพิ่มขึ้นอย่างมาก. การแสดงถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในการตอบคำถามหัวข้อในหมวดกระบวนการและตัววัดที่สอดคล้องกันของหัวข้อในหมวดผลลัพธ์ควรต้องช่วยในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร. การตอบคำถามขององค์กรควรต้องแสดงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการและลำดับความสำคัญตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและหัวข้อในหมวดกระบวนการ.

2. เข้าใจความหมายของคำถาม “อะไร” (Understand the meaning of what)

คำถาม “อะไร” กำหนดบริบทเพื่อให้องค์กรแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการกันในระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร. ตัวอย่างเช่น, เมื่อองค์กรกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แล้ว, แผนปฏิบัติการ, ตัววัดผลการดำเนินการบางตัว, และผลลัพธ์บางตัวใน หมวด 7 ควรต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้น.

แนวทางการตอบหัวข้อในหมวดผลลัพธ์ (Responding to Results Items) (หมวด 7)

1. มุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรที่สำคัญที่สุด (Focus on your Organization's most Critical Performance Results) การรายงานผลลัพธ์ต้องครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จขององค์กร, ตามที่แสดงไว้อย่างเด่นชัดในโครงร่างองค์กรและในหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)

2. รายงานข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงระดับ, แนวโน้ม, และการเปรียบเทียบ, และแสดงการบูรณการในผลลัพธ์ขององค์กร (Report Data that Demonstrate Levels, Trends, and Comparisons, and Show Integration in your results) รายงานระดับผลการดำเนินการ (Report Performance levels) ด้วยมาตรวัดที่มีความหมาย. อัตรา, เปอร์เซ็นต์, และอัตราส่วน เป็นตัววัดที่มีความหมายมากกว่าตัววัดอย่างง่าย เช่น ปริมาณ หรือจำนวนครั้ง.

แนวโน้ม (Trends) แสดงทิศทางของผลลัพธ์และอัตราการเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่สำคัญ . โดยทั่วไปต้องมีข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ชุดข้อมูลเพื่อให้เห็นการเริ่มต้นของแนวโน้มชัดเจน. แนวโน้มแสดงผลการดำเนินการในอดีตที่ผ่านมาและปัจจุบัน, ไม่รวมผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ (ในอนาคต). ให้บ่งชี้ว่าทิศทางใดหรือช่วงของผลการดำเนินการใดที่เป็นผลการรดำเนินการที่ "ดี". ช่วงเวลาระหว่างชุดข้อมูล (time intervals between data points) ควรต้องมีความหมายสำหรับตัววัด (ต่าง ๆ) ที่องค์กรรายงาน. สำหรับผลลัพธ์สำคัญ ๆ, องค์กรควรรายงานข้อมูลใหม่เท่าที่มีถึงแม้ว่าจะยังไม่เห็นแนวโน้ม.

นอกจากนี้ควรอธิบายแนวโน้มที่แสดงการเปลี่ยนแปลงทั้งในทางที่ดีหรือในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ.

รายงานการเปรียบเทียบ (Report comparisons) ให้แสดงผลลัพธ์ขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นหรือระดับเทียบเคียง, ที่เลือกมาอย่างเหมาะสมหรือที่เกี่ยวข้อง.

รายงานการบูรณาการ (Show integration) โดยแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดขององค์กร และจำแนกตามกลุ่มที่จัดไว้อย่างเหมาะสม, เช่น ตามกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ , ตลาดหรือสถานที่, บุคลากร กระบวนการ, และกลุ่มสายผลิตภัณฑ์ (ซึ่งโดยปกติระบุไว้แล้วในโครงร่างองค์กร).

แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ (Process Scoring Guidelines) (หมวด 1-6)

คะแนน	กระบวนการ
0% หรือ 5%	• ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามของหัวข้ออย่างชัดเจน. มีสารสนเทศน้อย /ไม่ชัดเจน /ไม่ตรงประเด็น. (A) • แทบไม่ปรากฏหลักฐานการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) • ไม่ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง (Improvement Orientation). มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา. (L) • ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร. แต่ละพื้นที่ หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ. (I)
10%, 15%, 20%, หรือ 25%	• ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A) • การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (D)

คะแนน	กระบวนการ
	• ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป. (L) • มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยสวนใหญ่เกิดจากการรวมกันแก้ปัญหา. (I)
30%, 35%, 40%, หรือ 45%	• ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่ หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) • ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ. (L) • เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กรตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
50%, 55%, 60%, หรือ 65%	• ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่ หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และแสดงตัวอย่างของการใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตัวอย่างนวัตกรรม หรือการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ. (L) • มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการโดยรวมขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	• ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ. (D) • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การประยุกต์ใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การจัดการนวัตกรรม และการแบ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อการปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร. (L) • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
90%, 95% หรือ 100%	• ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถวน. (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ. (D)

คะแนน	กระบวนการ
	• มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการพัฒนาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ นวัตกรรมที่สัมฤทธิ์ผล และการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญในระดับองค์กร เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล. (L) • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)

แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ (Results Scoring Guidelines) (หมวด 7)

คะแนน	กระบวนการ
0% หรือ 5%	• ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กร หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่รายงาน. (Le) • ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูล หรือแสดงแนวโน้มเชิงลบเป็นส่วนใหญ่. (T) • ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) • ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
10%, 15%, 20%, หรือ 25%	• มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่องที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี. (Le) • มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มเชิงลบ. (T) แทบไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) • มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
30%, 35%, 40%, หรือ 45%	• มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (Le) • มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี. (T) • เริ่มมีการแสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) • มีการรายงานผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
50%, 55%, 60%, หรือ 65%	• มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (Le) • แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) • ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องดีกว่าคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม.(C) • มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการที่สำคัญส่วนใหญ่. (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	• มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (Le) • มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) • มีแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันหลายเรื่องถึงส่วนใหญ่ ดีกว่าคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง และมีผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในระดับดีมาก. (C) • มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)

คะแนน	กระบวนการ
90%, 95% หรือ 100%	• มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (Le) • มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่องซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) • แสดงถึงความเป็นผู้นำทั้งในธุรกิจและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน. (C) • มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)

ภาพประกอบการอบรม

หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม

หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2568

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอรับรองว่า

ผศ.ดร.กาญจนา ศรีสวัสดิ์
IOA6804046

ได้ผ่านการฝึกอบรม
โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2568

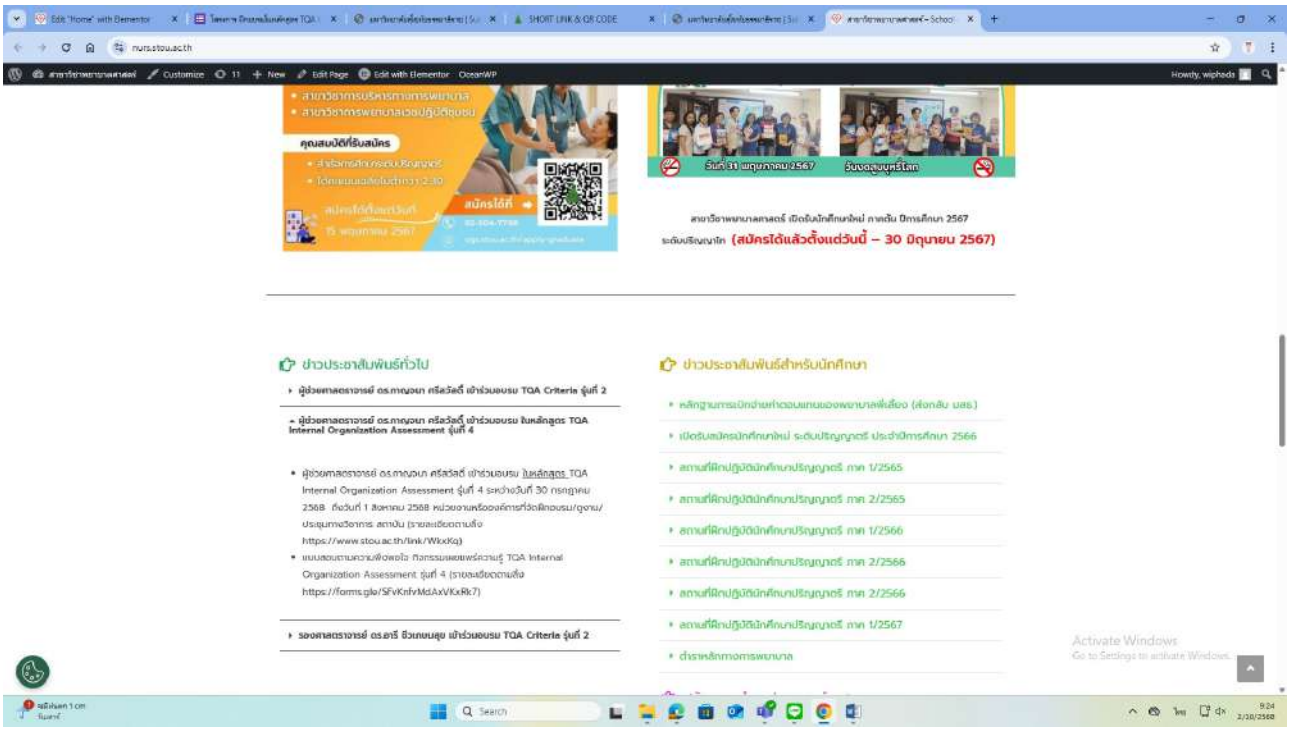
หลักสูตร TQA Internal Organization Assessment

วันที่ 30 กรกฎาคม – 1 สิงหาคม 2568

นางสาวอพาดา สุวรรณโรจน์
ผู้อำนวยการสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

THAILAND QUALITY AWARD

การเผยแพร่หน้าเวปไซต์สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์



แบบรายงานการนำเสนอกิจกรรมเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์
การขอรับทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล ประเภทบุคคล ประจำปีงบประมาณ 2568
หน่วยงาน พยาบาลศาสตร์
วันที่จัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ (ดำเนินการภายหลังเสร็จสิ้นโครงการ) 1 ตุลาคม 2568

---

1. ชื่อโครงการ ฝึกอบรมในหลักสูตร TQA Criteria
   วันที่จัดทำโครงการ 1 ตุลาคม 2568
   ผู้ขอรับทุน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ศรีสวัสดิ์
2. วิธีการเผยแพร่ความรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   - ☐ 2.1 การบรรยาย (โปรดแนบแบบลงลายมือชื่อ)
   - ☐ 2.2 การประชุม / สัมมนา (โปรดแนบแบบลงลายมือชื่อ)
   - ☐ 2.3 การฝึกอบรม (โปรดแนบแบบลงลายมือชื่อ)
   - ☐ 2.4 บทความ (โปรดแนบหลักฐาน)
   - ☑ 2.5 เว็บไซต์ (โปรดแนบหลักฐาน)
   - ☐ 2.6 อื่น ๆ .....
3. **หากหน่วยงานตอบข้อ 2.1-2.3 โปรดสรุประดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเผยแพร่ความรู้**และประสบการณ์ (5= มากที่สุด, 4= มาก, 3= ปานกลาง, 2= น้อย, 1=น้อยที่สุด)

การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้	ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม				
	5	4	3	2	1
1. วิธีการเผยแพร่ความรู้มีความเหมาะสม	ร้อยละ 80 (8 คน)	ร้อยละ 20 (2 คน)			
2. เนื้อหาที่ได้รับมีประโยชน์	ร้อยละ 90 (9 คน)	ร้อยละ 10 (1คน)			
3. ความรู้ที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวัง	ร้อยละ 80 (8 คน)	ร้อยละ 20 (2 คน)			
4. การนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ 90 (9 คน)	ร้อยละ 10 (1 คน)			
5. ความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลผ่านเวปไซต์ของสาขาวิชาฯ	ร้อยละ 80 (8 คน)	ร้อยละ 20 (2 คน)			

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ .....10..... คน (ที่ตอบแบบสอบถาม)

4. สรุปสิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมเผยแพร่ความรู้
   (1) ได้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการเป็นผู้ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
   (2) ได้แนวทางในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
5. ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย
   นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานเพื่อเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการเป็นผู้ประเมิน TQA