

การฝึกอบรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ประจำปี 2568
TQA Training Program 2025

- *TQA Criteria*
- *TQA Internal Organization Assessment*
- *TQA Application Report Writing*
- *Insight Business Excellence Tools*
- *Learning and Sharing with Winner Organizations*

ติดต่อลงทะเบียนฝึกอบรม

ส่วนบริการฝึกอบรม ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
คุณธนศักดิ์, คุณพัชรวรรณ และคุณวิชชีระ
โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 451, 466, 467
E-mail: tqatraining@ftpi.or.th

ดาวน์โหลดรายละเอียดและเอกสารลงทะเบียน
www.tqa.or.th หรือ www.ftpi.or.th



การฝึกอบรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ประจำปี 2568

TQA Training Program 2025

หลักการและเหตุผล

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ นำไปสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพและยั่งยืน (High Performance Economy) ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารด้านบริหารจัดการ

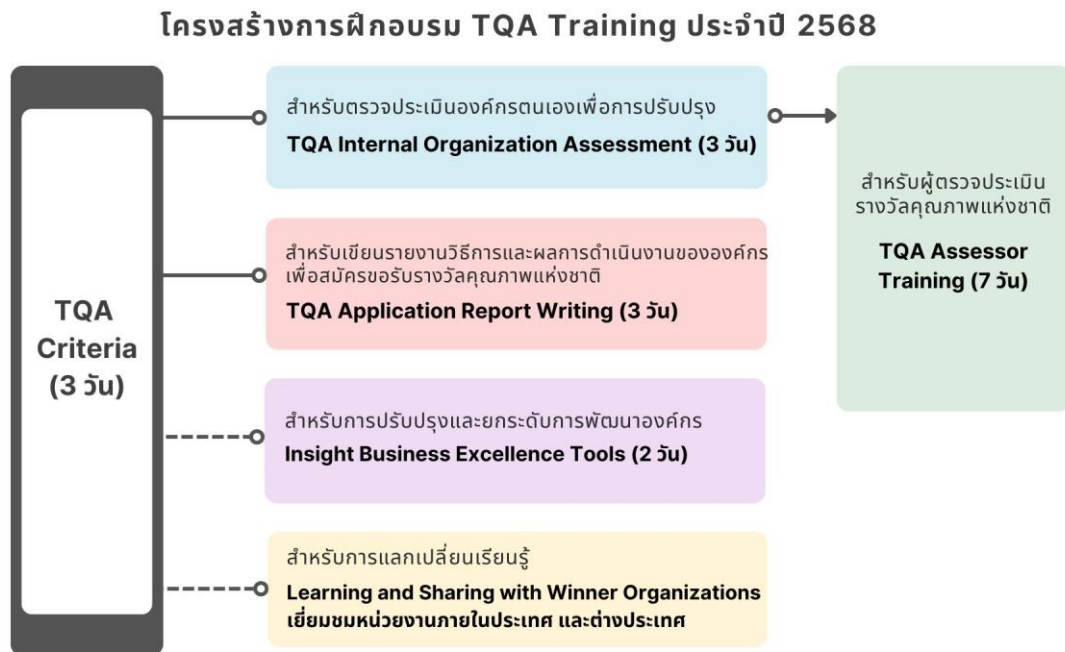
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Award : TQA เป็นรางวัลที่ถูกบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศเพื่อสร้างรากฐานการเติบโตของผลิตภัณฑ์ประชาชาติ นำไปสู่การขับเคลื่อนประเทศให้มีระบบเศรษฐกิจที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างยั่งยืน โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือ เผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไปพัฒนาศักยภาพระบบการบริหารจัดการในองค์กร

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

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้ที่สนใจอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กรต่างๆ รวมถึงนำไปปรับปรุงองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตลอดจนการสร้างผู้ตรวจประเมินภายในองค์กร



โปรดศึกษารายละเอียด วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หัวข้ออบรมแต่ละหลักสูตร และเงื่อนไข ประกอบการสมัคร

หลักสูตรและค่าธรรมเนียม

ชื่อหลักสูตร	สถานที่	จำนวนวัน	ค่าธรรมเนียม (ไม่รวม VAT)
1. TQA Criteria รุ่น 1 : 29-31 มกราคม 2568 รุ่น 2 : 5-7 กุมภาพันธ์ 2568 รุ่น 3 : 26-28 กุมภาพันธ์ 2568 รุ่น 4 : 5-7 มีนาคม 2568 รุ่น 5 : 26-28 มีนาคม 2568 (ขอนแก่น) รุ่น 6 : 2-4 เมษายน 2568 รุ่น 7 : 14-16 พฤษภาคม 2568 (เชียงใหม่) รุ่น 8 : 11-13 มิถุนายน 2568 รุ่น 9 : 16-18 กรกฎาคม 2568 (เปลี่ยนจากหาดใหญ่ เป็น กรุงเทพฯ) รุ่น 10 : 6-8 สิงหาคม 2568	โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอวานี ขอนแก่น โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมแคนทารี ฮิลล์ เชียงใหม่ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ	3	9,500
2. TQA Internal Organization Assessment รุ่น 1 : 19-21 กุมภาพันธ์ 2568 รุ่น 2 : 19-21 มีนาคม 2568 รุ่น 3 : 28-30 พฤษภาคม 2568 รุ่น 4 : 30 กรกฎาคม - 1 สิงหาคม 2568 รุ่น 5 : 17-19 กันยายน 2568 ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2568 หรือ ปี 2567 มาก่อน	โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ	3	9,500
3. TQA Application Report Writing รุ่น 1 : 12-14 มีนาคม 2568 รุ่น 2 : 4-6 มิถุนายน 2568 รุ่น 3 : 2-4 กรกฎาคม 2568 รุ่น 4 : 20-22 สิงหาคม 2568 ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2568 หรือ ปี 2567 มาก่อน	โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ โรงแรมอมารี กรุงเทพ	3	9,500
4. Insight Business Excellence Tools Strategy and Measurement, Analysis and Knowledge Management: 26-27 มิถุนายน 2568 Customers: 8-9 กรกฎาคม 2568 Workforce: 14-15 สิงหาคม 2568 Operations: 25-26 กันยายน 2568	โรงแรมจัสมิน ซิตี้ โรงแรมจัสมิน ซิตี้ โรงแรมจัสมิน ซิตี้ โรงแรมจัสมิน ซิตี้	2	8,500
5. Learning and Sharing with Winner Organizations ภายในประเทศ ครั้งที่ 1 : มิถุนายน 2568 ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2568 ครั้งที่ 3 : สิงหาคม 2568		1	5,000 ต่อครั้ง

หมายเหตุ : สถานที่จัดอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

รายละเอียดการสมัครและชำระค่าธรรมเนียม

1. ค่าธรรมเนียมดังกล่าวยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%
2. กรุณาชำระค่าธรรมเนียมภายใน 5 วันทำการหลังการสมัครและส่งหลักฐานการชำระเงินมาที่ tqatrainig@ftpi.or.th
3. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจดทะเบียนในนามมูลนิธิจึงได้รับยกเว้นภาษีหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% และสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200% ตาม พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
4. ค่าธรรมเนียมรวมอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวัน 1 มื้อ เอกสารประกอบการฝึกอบรม หนังสือ และกระเป๋าผ้า TQA / หรือเพิ่มเอกสาร
5. กรณียกเลิกการอบรม กรุณาแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 7 วันทำการ มิฉะนั้นสถาบัน ขอสงวนสิทธิ์เก็บค่าธรรมเนียม 50%
6. สถาบันมีสิทธิ์บอกเลิกการเข้ารับการฝึกอบรมทันทีเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วน และไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยที่สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติจะคืนเงินให้ในส่วนของขวัญที่บอกยกเลิกภายใน 30 วัน หลังจากวันบอกเลิกสิทธิ์ (ผู้สมัครจะต้องรับภาระค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม)

เงื่อนไขการได้รับใบรับรองการฝึกอบรม

ผู้ฝึกอบรมในทุกหลักสูตรต้องเข้าฝึกอบรมครบ 80%

****กรณีไม่ได้รับใบรับรองในหลักสูตร TQA Criteria จะไม่สามารถเข้าอบรมในหลักสูตรต่อเนื่องได้****

(สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติขอสงวนสิทธิ์ในการออกใบรับรอง กรณีไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการฝึกอบรม)

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงานพัฒนาองค์กร ที่มุ่งมั่นจะนำเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง และผู้สนใจศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์

- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยใช้ข้อคำถามโดยรวม (Overall Questions) เป็นหลักในการเรียนรู้เนื้อหาของเกณฑ์
- สร้างความเข้าใจในการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการ

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในภาพรวม เกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และสามารถใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

วิธีการฝึกอบรม บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม	ระยะเวลา 3 วัน/รุ่น จำนวน 10 รุ่น	อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม VAT 7%) 9,500 บาท
---	---	--

หัวข้อการฝึกอบรม

ครอบคลุมเนื้อหาเกณฑ์ทั้งหมด โดยเน้นการตีความทั้งในภาพรวม และข้อกำหนดในแต่ละหัวข้อ โดยใช้ข้อคำถามโดยรวม (Overall Questions) เป็นหลักในการเรียนรู้เนื้อหาของเกณฑ์ พร้อมตัวอย่างประกอบ เพื่อเตรียมความรู้สำหรับการเขียนรายงาน และการตรวจประเมินองค์กร

- จุดมุ่งหมายของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- ค่านิยมหลักและแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
 - โครงร่างองค์กร
 - การนำองค์กร
 - กลยุทธ์
 - ลูกค้า
 - การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
 - บุคลากร
 - การปฏิบัติการ
 - ผลลัพธ์
- แนวทางการประเมินระดับพัฒนาการขององค์กร (หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์)

กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร หรือผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายในองค์กร ที่มุ่งมั่นจะนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ทำการประเมินตนเองขององค์กร เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายในองค์กร ให้สามารถประเมินภาพรวม ค้นหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และระดับพัฒนาการของระบบบริหารองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และสามารถจัดลำดับความสำคัญของโอกาสพัฒนาที่พบและจัดทำรายงานที่มีคุณค่าต่อการวางแผน เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

มีผู้ตรวจประเมินภายในที่มีทักษะในการตรวจประเมิน สามารถประเมินระดับพัฒนาการของระบบบริหารองค์กร ที่ครอบคลุมการประเมินระบบ การนำไปสู่การปฏิบัติ การเรียนรู้ การบูรณาการ สามารถประเมินประเด็นจุดแข็งและโอกาสพัฒนาจากรายงานการประเมินตนเองขององค์กร และตรวจประเมินจริงภายในองค์กร ตลอดจนสามารถจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าแก่องค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้กับการตรวจประเมินองค์กรด้วยมาตรฐานต่างๆ ที่มีรากฐานจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เช่น SEPA, EdPEX, OBACQA, PMQA เป็นต้น

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม VAT 7%)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย	3 วัน/รุ่น จำนวน 5 รุ่น	9,500 บาท

หัวข้อการฝึกอบรม

เนื้อหาเน้นหนักการค้นหาประเด็นจุดแข็งและโอกาสพัฒนาขององค์กรและการประเมินระดับพัฒนาการของระบบบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

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

หมายเหตุ : ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2568 หรือ TQA Criteria ปี 2567 มาก่อน

กลุ่มเป้าหมาย

เน้นสำหรับองค์กรที่ต้องการจัดทำรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน เพื่อรับการประเมินจากผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์

สามารถวางแผนและจัดทำรายงาน วิธีการและผลการดำเนินงานขององค์กร (Application Report) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

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

วิธีการฝึกอบรม บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย	ระยะเวลา 3 วัน/รุ่น จำนวน 4 รุ่น	อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม VAT 7%) 9,500 บาท
---	--	--

หัวข้อการฝึกอบรม

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

หมายเหตุ: ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร TQA Criteria ปี 2568 หรือ TQA Criteria ปี 2567 มาก่อน

จากการวิเคราะห์องค์กรที่สมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ผ่านมา พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีคะแนนต่ำในสองหมวดสำคัญ คือ พบว่า หมวด 2 กลยุทธ์ และหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ซึ่งสะท้อนถึงความท้าทายในการเชื่อมโยงกลยุทธ์กับการปฏิบัติ และการใช้ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนองค์กร

ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความผันผวน ไม่แน่นอน ซับซ้อน และคลุมเครือ การพัฒนาความสามารถขององค์กรในสองหมวดนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรจำเป็นต้องมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่น สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และต้องมีระบบการวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่รวดเร็วและแม่นยำ การพัฒนาทั้งสองด้านนี้จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และความยั่งยืนขององค์กร ทั้งยังเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาสู่องค์กรที่เป็นเลิศ สามารถส่งมอบคุณค่าที่โดดเด่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร จากองค์กรที่สมัครขอรับรางวัล ซึ่งต้องการปรับปรุงพัฒนาหมวด 2 และหมวด 4 เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำแนวคิด แนวทาง รวมทั้งเครื่องมือการบริหารจัดการใน หมวด 2 กลยุทธ์ และหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม VAT 7%)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	26-27 มิถุนายน 2568	8,500 บาท

หัวข้อการฝึกอบรม

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

การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) เป็นกระบวนการสำคัญในกรอบการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เพราะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้นำระดับสูงจำเป็นต้องใช้ในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์องค์กร อย่างไรก็ตามหลายองค์กรยังประสบปัญหาในการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่ไม่ชัดเจน ขาดการมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมาย และไม่สามารถแปลงข้อมูลที่ได้รับให้นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ส่งผลให้ทิศทางการพัฒนาองค์กรอาจไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการประยุกต์ใช้เครื่องมือและวิธีการที่หลากหลาย เพื่อให้องค์กรสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณค่า และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างแท้จริง เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำระดับโลก

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงานจากองค์กรที่สมัครขอรับรางวัลหรือใช้กรอบแนวทางการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อาทิ TQA, EdPEX, SEPA, PMQA รวมถึงองค์กรที่ต้องการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) อย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์

เพื่อแนะนำองค์กรให้สามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 3 ลูกค้า โดยเฉพาะการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	ระยะเวลา 8-9 กรกฎาคม 2568	อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม VAT 7%) 8,500 บาท
--	-------------------------------------	--

หัวข้อการฝึกอบรม

- ปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรพบบ่อยในการดำเนินงานตามรายละเอียดของเกณฑ์หมวด 3
- Voice of Customer Management
- Customer Segmentation
- Customer Satisfaction Survey
- Customer Journey Mapping
- Complain Management
- แนวทางการเชื่อมโยงเกณฑ์หมวดที่ 3 กับหมวดอื่นๆ

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

ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมของบุคลากร และการสร้างความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยยกระดับการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร จากองค์กรที่สมัครขอรับรางวัล ต้องการแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหมวด 5 บุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 5 บุคลากร ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	ระยะเวลา 14-15 สิงหาคม 2568	อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม VAT 7%) 8,500 บาท
--	---------------------------------------	--

หัวข้อการฝึกอบรม

เนื้อหาเน้นการค้นหาประเด็นของการบริหารงานบุคลากรที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร ตั้งแต่การจัดการขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความผูกพัน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- ปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรพบบ่อยในการดำเนินงานตามรายละเอียดของเกณฑ์หมวด 5 บุคลากร
- เครื่องมือที่สำคัญในการบริหารขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันของบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ พร้อมแนวทางในการติดตามและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวทางการเชื่อมโยงเกณฑ์หมวด 5 บุคลากร กับหมวดอื่นๆ

Insight Business Excellence Tools: Operations

การพัฒนากระบวนการที่เป็นเลิศ (Operation Excellence) เปรียบเสมือนการต่อภาพ Jigsaw ที่ต้องเห็นภาพรวมก่อนลงมือทำ โดยระบบงาน (Work System) คือภาพใหญ่ และกระบวนการทำงาน (Work Process) คือชิ้นส่วนที่ต้องเชื่อมโยงกันเพื่อส่งมอบคุณค่าสู่ลูกค้า แต่องค์กรส่วนใหญ่มักประสบปัญหาการทำงานแบบแยกส่วน ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และไม่สามารถเชื่อมโยงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ากับการกำหนดตัวชี้วัด และการบริหารผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ

หลักสูตรนี้จึงมุ่งพัฒนาแนวคิดเชิงระบบ เพื่อสร้างระบบปฏิบัติการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์หมวด 6 ครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบระบบงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ การพัฒนากระบวนการที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารงานประจำวัน ไปจนถึงการสร้างวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร ที่ใช้กรอบแนวทางการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อาทิ TQA, EdPEX, SEPA, PMQA รวมถึงองค์กรที่ต้องการพัฒนาการจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้องค์กรสามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 6 ให้เกิดความเข้าใจ เพื่อให้เกิดระบบงาน และกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ พัฒนาการให้เกิดระบบปฏิบัติการที่เป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม VAT 7%)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	25-26 กันยายน 2568	8,500 บาท

หัวข้อการฝึกอบรม

- ปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรพบบ่อยในการดำเนินงานตามรายละเอียดของเกณฑ์หมวด 6
- Work System / Work Process
- Process Requirement and KPIs (Lead-Lag)
- Value Stream Mapping (Process Flow Chart)
- Process Improvement: LEAN Technic
- แนวทางการเชื่อมโยงเกณฑ์หมวดที่ 6 กับหมวดอื่นๆ

หมายเหตุ: ผู้เข้าอบรมควรนำ Laptop มาด้วย เพื่อฝึกปฏิบัติในห้องเรียน

Learning and Sharing with Winner Organizations

กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับองค์กร หรือผู้ที่ต้องการศึกษา แลกเปลี่ยน เห็นตัวอย่างหรือแนวทางการประยุกต์การบริหารจัดการตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์กรที่ได้รับรางวัล

วัตถุประสงค์

แลกเปลี่ยน เรียนรู้ตัวอย่างการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากองค์การที่ได้รับรางวัล ที่มีการดำเนินการเป็นตัวอย่างที่ดี

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

เห็นตัวอย่าง แนวทางการประยุกต์ใช้ค่านิยมองค์กร เกณฑ์หมวดต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับใช้กับองค์กรและเรียนรู้จากประสบการณ์จากองค์กรตัวอย่างที่แท้จริง รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงองค์กร

วิธีการ

ชี้ประเด็น สรุปประเด็นโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ การเข้าเยี่ยมชมหน่วยงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากองค์กรที่ได้รับรางวัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการถาม-ตอบ

ระยะเวลา

กำหนดวัน จะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง ริมจำนวนจำกัด (หากสนใจโปรดระบุในใบสมัครเพื่อ สำรองที่ล่วงหน้า)

ภายในประเทศ

กำหนดจัด 3 ครั้ง ครั้งละ 1 วัน

ครั้งที่ 1 มิถุนายน 2568

ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2568

ครั้งที่ 3 : กันยายน 2568

อัตราค่าลงทะเบียนต่อครั้ง 5,000 บาท (ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

หมายเหตุ: ขอสงวนสิทธิ์ในการงดรับสมัคร กรณีผู้สมัครเป็นคู่แข่งขององค์กรที่เข้าเยี่ยมชม ยกเว้นได้รับการพิจารณาจากองค์กรที่เข้าเยี่ยมชมแล้ว