

สรุปการเข้ารับอบรม หลักสูตร TQA Application Report
ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2563 ณ โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ สีสลม กรุงเทพมหานคร
จัดโดย สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

1.ดร.อนุสรณ์ บรรเทิง

รองผู้อำนวยการฝ่ายจัดการทรัพยากรและพัฒนาสารสนเทศ

2. นางสาวนิษฐา จุมลี

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

1.รายงานผลการดำเนินงาน

เป็นรายงานที่แสดงถึงการดำเนินการที่สำคัญขององค์กรแบบสั้น กระชับ เพื่อตอบสนองจุดประสงค์และความจำเป็นขององค์กรโดยใช้คำถามของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติและหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแนวทางแสดงถึงการดำเนินการ ที่เป็นตัวอย่างที่ดี และผลลัพธ์ ที่เป็นผู้นำขององค์กร ช่วยให้ผู้ตรวจประเมินสามารถประเมินระดับพัฒนาการได้อย่างถูกต้องและระบุโอกาสปรับปรุงที่มีคุณค่าให้แก่องค์กร

คุณค่าที่ได้จากการเขียนรายงาน

- 1) ผู้บริหาร และบุคลากรเข้าใจบริบทเดียวกันทั้งองค์กร
- 2) ผู้บริหาร และบุคลากรมีมุมมองเชิงระบบ เข้าใจการบริหารองค์กรแบบภาพรวมเป็นภาพเดียวกัน
- 3) สามารถใช้สื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้ดำเนินการ ในทิศทางเดียวกัน
- 4) กระตุ้นให้เห็นโอกาสในการพัฒนาขององค์กร ทั้งในแง่กระบวนการ ผลลัพธ์ และการเชื่อมโยง บูรณาการเป็นหนึ่งเดียวเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร
- 5) เป็นสื่อกลางให้ผู้ตรวจประเมินภายนอกใช้พิจารณาเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนาให้กับองค์กร

รายงานที่ดีควรแสดงให้เห็นความสำเร็จขององค์กร

2.วางแผนการจัดทำรายงาน

โดยค้นหาจุดเด่นขององค์กรและกำหนด Theme ก่อน กำหนด Story Board ตั้งแต่งโครงร่างองค์กร หมวด 1-6 จนกระทั่งจบลงด้วยหมวด 7

เขียนโครงร่างองค์กรโดยใช้คำถามในส่วนโครงร่างองค์กร เขียนตอบเป็น bullet ก่อน คำถามย่อย ๆ พิจารณาตอบด้วยตาราง พิจารณาความเชื่อมโยงกับเนื้อหาในหมวด 1-6 และหมวด 7 ประกอบด้วยเสมอ ดูตัวอย่าง Best Practice ประกอบ สรุปเนื้อหาหลักก่อนเขียนพรรณนา และย้อนกลับมาปรับปรุงโครงร่างองค์กรก่อนอีกครั้งหลังจากเขียนรายงานเสร็จ ควรมีคนเขียนเป็นคน ๆ เดียวกันเพื่อร้อยเรียงเนื้อหาให้มีความสอดคล้องกันทั้งหมด

การเขียนบทพรรณนา

- 1) ตั้งชื่อรูป/ตารางเพื่อให้ง่ายต่อการอ้างอิง
- 2) ใส่ตัวเลขขั้นตอนในรูป

- 3) เขียนอธิบายตามตัวเลขในรูป แต่เนื้อหาอย่าซ้ำในรูป
- 4) อ้างอิงเกณฑ์เป็นระยะ ๆ กันหลงทางและลดโอกาสตอบไม่ครบถ้วน
- 5) เขียนกระบวนการเสร็จ ควรแสดงให้เห็นความมีประสิทธิภาพทุกครั้ง โดยระบุความสำเร็จ หรือผลลัพธ์
- 6) เขียนให้เห็นว่าได้นำลงสู่การปฏิบัติทุกครั้ง โดยมีการแสดงตัวละคร วงรอบในการทำ ระยะเวลาที่เริ่มต้น ส่วนที่ต้องนำไปปฏิบัติ ใช้ตารางช่วยในกรณีที่เนื้อหาเยอะ
- 7) เขียนให้เห็นการเรียนรู้ วงรอบ ผู้ทบทวน ข้อมูลที่ใช้อย่างเป็นระบบก่อนเสมอ แล้วค่อยเล่าการปรับปรุงที่ได้ทำไปและผลที่เกิดขึ้น
- 8) บูรณาการกับกลยุทธ์ ปัจจัยสำคัญของธุรกิจและความเชื่อมโยงกับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องเสมอ
- 9) เชื่อมโยงผลลัพธ์หมวด 7 ประกอบตามความเหมาะสม

การแสดงผลลัพธ์

- 1) วางโครงเรื่องก่อนว่าจะแสดงผลอย่างไร
- 2) กำหนดรูปแบบกราฟให้เป็นแนวทางเดียวกัน
- 3) แสดงผลลัพธ์เฉพาะตัววัดที่สำคัญ และส่วนที่สำคัญ
- 4) มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการแสดงผล
- 5) แสดงให้เห็นจุดแข็ง
 - a. เทียบเป้าหมาย
 - b. เทียบปีที่ผ่านมา
 - c. มีแนวโน้มดี
 - d. ดีกว่าค่าเทียบ
 - i. เทียบกันเองในกลุ่มองค์กรเดียวกัน
 - ii. เทียบกับค่าเฉลี่ยคู่แข่ง
 - iii. เทียบคู่แข่งที่ดีที่สุด
 - iv. เทียบกับ Best Practice
- 6) ไม่จำเป็นต้องอธิบายที่ละกราฟ อาจอธิบายเป็นกลุ่มของกราฟ
- 7) อธิบายความสำคัญของผลลัพธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต่อพันธกิจ ความท้าทาย ความต้องการลูกค้า พนักงาน ปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน
- 8) พรรณนาว่าทำไมถึงเลือกแสดง ส่วนนี้
- 9) พรรณนาจุดเด่นที่สำคัญของผลลัพธ์ เช่น ผลลัพธ์ที่โดดเด่น แนวโน้มที่โดดเด่น เชื่อมโยงกับกระบวนการปรับปรุงที่สำคัญในหมวด 1-6 เพื่อแสดงเหตุและผล
- 10) พรรณนาเหตุผลประกอบเพื่ออธิบายสถานการณ์ผิดปกติ
- 11) พรรณนาว่าทำไมจึงเลือกเปรียบเทียบค่าเปรียบเทียบนี้

3. โครงร่างองค์กร การจัดทำโครงร่างองค์กร ควร

- 1) ใช้คำถามในเกณฑ์ส่วนโครงร่างองค์กรเป็นแนวทางรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร

- 2) เขียนกระชับ ไม่เยิ่นเย้อ แต่ได้เนื้อหาครอบคลุมเรื่องราวสำคัญให้ครบถ้วน ความยาวไม่เกิน 10 หน้า (ภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 7 หน้า)
- 3) มีพื้นที่สำหรับอธิบายความเป็นมาขององค์กร และลักษณะธุรกิจ
- 4) เนื้อหาส่วนใหญ่ควรเป็นการพรรณนาความโดยมีตารางและรูปภาพประกอบ แต่ไม่ควรเกินร้อยละ 30 ของพื้นที่
- 5) เชื่อมโยงกับข้อมูลหรือเนื้อหาในกระบวนการหมวดที่ 1-6 และผลลัพธ์หมวดที่ 7 ตามความเหมาะสม
- 6) เล่าสาระสำคัญขององค์กร เล่าความสำเร็จที่โดดเด่น ให้คนนอกที่ไม่รู้จักเข้าใจเรื่องราวสำคัญอย่างลึกซึ้ง
- 7) เชื่อมโยงกลยุทธ์องค์กรที่ชัดเจน

4.การจัดทำรายงานกระบวนการ

คะแนนของคำตอบในแต่ละหัวข้อ จะขึ้นอยู่กับการประเมินใน 2 มิติ

- 1) กระบวนการ หมวด 1-6
- 2) ผลลัพธ์ หมวด 7

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อ ให้พิจารณาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของหัวข้อนั้นและแนวทางการให้คะแนน ดังนี้

- ปัจจัยธุรกิจที่สำคัญที่นำเสนอในโครงสร้างองค์กร
- ระดับความสมบูรณ์และความเหมาะสมของแนวทาง ความครอบคลุมของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และจุดแข็งของกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุง
- ระดับของผลการดำเนินการ และผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกัน หรือระดับเทียบเคียง

กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่องค์กรใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่าง ๆ ในหมวด 1-6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินกระบวนการ ประกอบด้วย แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D) การเรียน (Learning-L) และการบูรณาการ (Integration-I) (ADLI) รายงานป้อนกลับของรางวัลคุณภาพแห่งชาติสะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงในปัจจุบันเหล่านี้ คะแนนสำหรับหมวดกระบวนการเป็นการประเมินภาพรวมของผลการดำเนินการโดยรวม พิจารณปัจจัยกระบวนการ ดังนี้

แนวทาง (Approach-A) หมายถึง

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้ตอบข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ของเกณฑ์ และสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการต่าง ๆ ขององค์กรและ
- ระดับของการที่แนวทางนั้นนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ (ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- การใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อองค์กร
- การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา และ
- การนำแนวทางไปใช้ในทุกหน่วยงานที่เหมาะสม

การเรียนรู้ (Learning-L) หมายถึง

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของแนวทางผ่านการสร้างนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการ

อื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

การบูรณาการ (Integration-I) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

-แนวทางที่ใช้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และเกณฑ์หมวดกระบวนการ หมวด 1-6

-การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุง ที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ทั้งระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร และ

-แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์กร

ระบบการให้คะแนน ในการให้คะแนนหมวดกระบวนการ ให้คำนึงว่าแนวทาง การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ การเรียนรู้ และการบูรณาการมีความเชื่อมโยงกัน คำอธิบายแนวทางควรบ่งชี้เรื่องการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเสมอ โดยให้สอดคล้องกับคำถามของหัวข้อนั้นและองค์กรของตน เมื่อกระบวนการพัฒนาสมบูรณ์ขึ้นคำอธิบายควรแสดงถึงวงจรการเรียนรู้ (รวมถึงนวัตกรรม) รวมทั้งบูรณาการกับกระบวนการและหน่วยงานอื่น

ความสำคัญในการพิจารณาคะแนน และให้ข้อมูลย้อนกลับ คือ ความสำคัญของกระบวนการและผลลัพธ์ ต่อปัจจัยที่สำคัญ ที่แสดงไว้ในรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานองค์กรควรระบุเรื่องที่เห็นว่าสำคัญที่สุดไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อต่าง ๆ เช่น หัวข้อ 2.1,2.2, 3.2, 5.1,5.2 และ 6.1 โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความต้องการที่สำคัญของลูกค้า สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความต้องการของบุคลากร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และแผนปฏิบัติการ

ในการตอบหัวข้อในหมวดกระบวนการที่มีคำถาม “อย่างไร” ควรตอบด้วยการนำเสนอสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญที่แสดงถึง แนวทาง การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ การเรียนรู้ และการบูรณาการ ถ้าตอบขาดสารสนเทศดังกล่าว หรือแค่ยกตัวอย่าง จะถูกประเมินว่าเป็น “สารสนเทศน้อย/ไม่ชัดเจน/ไม่ตรงประเด็น

แสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เป็นระบบ คือ แนวทางนั้นสามารถเข้าถึงได้ และใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้หรือแนวทางเป็นระบบเมื่อแนวทางนั้นมีการประเมิน มีการปรับปรุง มีการสร้างนวัตกรรมการ และมีการแบ่งปันความรู้รวมอยู่ด้วย ซึ่งจะส่งผลให้แนวทางนั้นมีระดับความสมบูรณ์มากขึ้น

แสดงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ในการตอบเกณฑ์ ควรสรุปวิธีการนำแนวทางไปปฏิบัติในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร

แสดงหลักฐานการเรียนรู้ แสดงหลักฐานของวงจรการประเมินและการปรับปรุงกระบวนการ รวมทั้งโอกาสของการสร้างนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่ามีมีการแบ่งปันการปรับปรุงกระบวนการกับหน่วยงานอื่น ๆ ขององค์กรที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร

แสดงการบูรณาการ แสดงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความกลมกลืนระหว่างกระบวนการแผนงาน ตัววัด การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเพิ่มขึ้นอย่างมาก การแสดงถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในหมวดกระบวนการและการติดตามตัววัดที่สอดคล้องกันในหมวดผลลัพธ์ จะปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร การตอบเกณฑ์ให้แสดงถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

- 4 ประการคือ
- โครงร่างองค์กร ควรระบุให้ชัดเจนว่าอะไรบ้างที่สำคัญต่อองค์กร
 - หมวด 2 กลยุทธ์ รวมทั้งวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และสมรรถนะหลักขององค์กร ต้องแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดถึงประเด็นที่ใ้เน้นมากที่สุด และอธิบายว่าการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติบรรลุผลได้อย่างไร
 - การวิเคราะห์และการทบทวนในระดับองค์กร (หัวข้อ 4.1) ต้องแสดงถึงวิธีการที่องค์กรวิเคราะห์และทบทวนสารสนเทศเกี่ยวกับผลการดำเนินการเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญ
 - ในกลยุทธ์ (หมวด 2) และการปฏิบัติการ (หมวด 6) ต้องแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดถึงระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีความสำคัญต่อผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

การตอบคำถาม “อะไร” กำหนดบริบทเพื่อให้องค์กรแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันตลอดทั้งการบูรณาการกันของระบบการจัดการผลการดำเนินการ เช่น เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แล้ว แผนปฏิบัติการ ตัววัดผลการดำเนินการ และผลลัพธ์บางตัวที่รายงานไว้ในหมวด 7 ต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้ด้วย

หัวข้อในหมวด 1-6 มีคำถาม “อะไร” อยู่ 2 แบบ คือคำถามแบบที่ 1 เป็นการถามถึงสารสนเทศพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญและขั้นตอนการดำเนินการ และคำถามแบบที่ 2 เป็นการถามให้รายงานผล แผนวัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัววัดที่สำคัญขององค์กรว่า คือ “อะไร”

สิ่งที่ต้องเขียนในรายงาน

- แสดงรายละเอียดของวิธีการที่ใช้
 - แสดงให้เห็นความเป็นระบบของวิธีการที่ใช้
 - แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของวิธีการที่ใช้
 - แสดงให้เห็นว่าวิธีการที่ใช้ตอบสนองความจำเป็นขององค์กร
 - แสดงให้เห็นว่าวิธีการที่ใช้และวงจรการทบทวนที่เป็นระบบ
 - ความลึกของการนำไปสู่การปฏิบัติที่ทั่วถึงทั้งองค์กรตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ระดับของการทบทวนและปรับปรุงที่เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง
 - คำถาม What/อะไร ให้ระบุสิ่งนั้นให้ชัดเจนออกมาตรง ๆ เช่น แผนงาน ตัวชี้วัด เป้าหมายคืออะไร
- การเขียนรายงานในส่วนกระบวนการ ต้องแสดงให้เห็นว่า
- มีแนวทางอย่างเป็นระบบ

-มีการนำไปใช้อย่างทั่วถึง (เท่าที่ทำได้)

-ครอบคลุมทุกระดับ

-ครอบคลุมทุกกลุ่ม

-มีการวัดผลและนำผลกลับมาใช้ในการปรับปรุง

-มีการสอดคล้องกับกระบวนการอื่น ๆ ภายในองค์กรและตอบสนองความต้องการโดยรวมขององค์กรทั้ง

ปัจจุบันและอนาคต

-คำถาม what ตอบให้ครบถ้วน ชัดเจน (ตอบเป็นตารางจะชัดเจนที่สุด)

-ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นหลังจากการปรับปรุงกระบวนการ

ขั้นตอนการเขียนรายงานกระบวนการ

-ไม่จำเป็นต้องเขียนเป็นพรรณนาในตอนแรก

-เขียนเป็น Model/Flow/Figure ก่อน

-เขียนรายละเอียดการนำสู่การปฏิบัติในแต่ละกลุ่ม/พื้นที่เป็นตาราง

-เริ่มเขียนบทพรรณนาเป็น Bullet ตามคำถามในเกณฑ์

-ให้เจ้าของกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น

-ไม่จำเป็นต้องตอบทีละคำถามย่อย สามารถจัดกลุ่มคำถามได้ แต่เนื้อหาโดยรวมควรครอบคลุมทุกคำถาม

- คำนึงถึงเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วยเสมอ (ADLI)

-ปรับปรุงแก้ไขตามความจำเป็น

-ตรวจสอบความเชื่อมโยงของเนื้อหา

- ตรวจสอบ Cross Reference

-ตรวจสอบความคงเส้นคงวาของคำศัพท์และเนื้อหา

5. จัดทำรายงานผลลัพธ์

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กรที่บรรลุผลตามคำถามในหมวด 7 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ ระดับ (Level-L) แนวโน้ม (Trend-T) การเปรียบเทียบ (Comparison-C) และการบูรณาการ (Integration-I) (LeTCI) คะแนนของหมวดผลลัพธ์เป็นการประเมินภาพรวมของผลการดำเนินการโดยรวม ซึ่งพิจารณาปัจจัยผลลัพธ์ทั้ง 4 ดังนี้

ระดับ Level-L หมายถึง ผลการดำเนินการในปัจจุบันของตัววัดด้วยมาตรวัดที่เหมาะสม

แนวโน้ม Trend-T หมายถึง อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือความต่อเนื่องของผลการดำเนินการที่ดีในประเด็นที่สำคัญ (ความลาดชันของชุดข้อมูลเมื่อเวลาผ่านไป)

การเปรียบเทียบ Comparison-C หมายถึง ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่เหมาะสม เช่น คู่แข่ง หรือองค์กรที่คล้ายคลึงกัน หรือระดับเทียบเคียง

การบูรณาการ Integration-I หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัววัดผลลัพธ์ต่าง ๆ (มักมีการจำแนกประเภท) ที่ระบุผลการดำเนินการด้านลูกค้ารายสำคัญ ผลลัพธ์อื่น ๆ ตลาด กระบวนการ แผนปฏิบัติการ และเป้าประสงค์ระดับองค์กร ตามที่ปรากฏอยู่ในโครงสร้างองค์กรและในหมวดกระบวนการ

สิ่งที่ต้องคำนึงในการเขียนรายงานผลลัพธ์ขององค์กร

-แสดงผลลัพธ์ต่อเกณฑ์ครบถ้วนตรงตามเจตนาารมย์ของเกณฑ์

- ผลลัพธ์มีความสำคัญเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทขององค์กร

- เชื่อมโยงกับกระบวนการสำคัญขององค์กร

-แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีระดับที่ดี มีแนวโน้มที่ดี มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมกับองค์กร เป็นตัววัดที่สำคัญ มีการจำแนกกลุ่มที่เหมาะสม ครบถ้วนตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร และมีการแสดงค่าคาดการณ์

- สะท้อนความสำเร็จขององค์กร และระดับความเป็นผู้นำด้านผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรม วงการ คู่แข่ง และตลาด

สอดคล้องกับระดับความสำเร็จที่มุ่งหวังตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายความเป็นเลิศขององค์กร โดยแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบที่แปลผลได้ง่ายไม่สลับซับซ้อน

ที่มา : เอกสารประกอบการอบรม TQA Application Report ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2563

ณ โรงแรมฮอติเดย์ อินน์ สีสลม กรุงเทพมหานคร