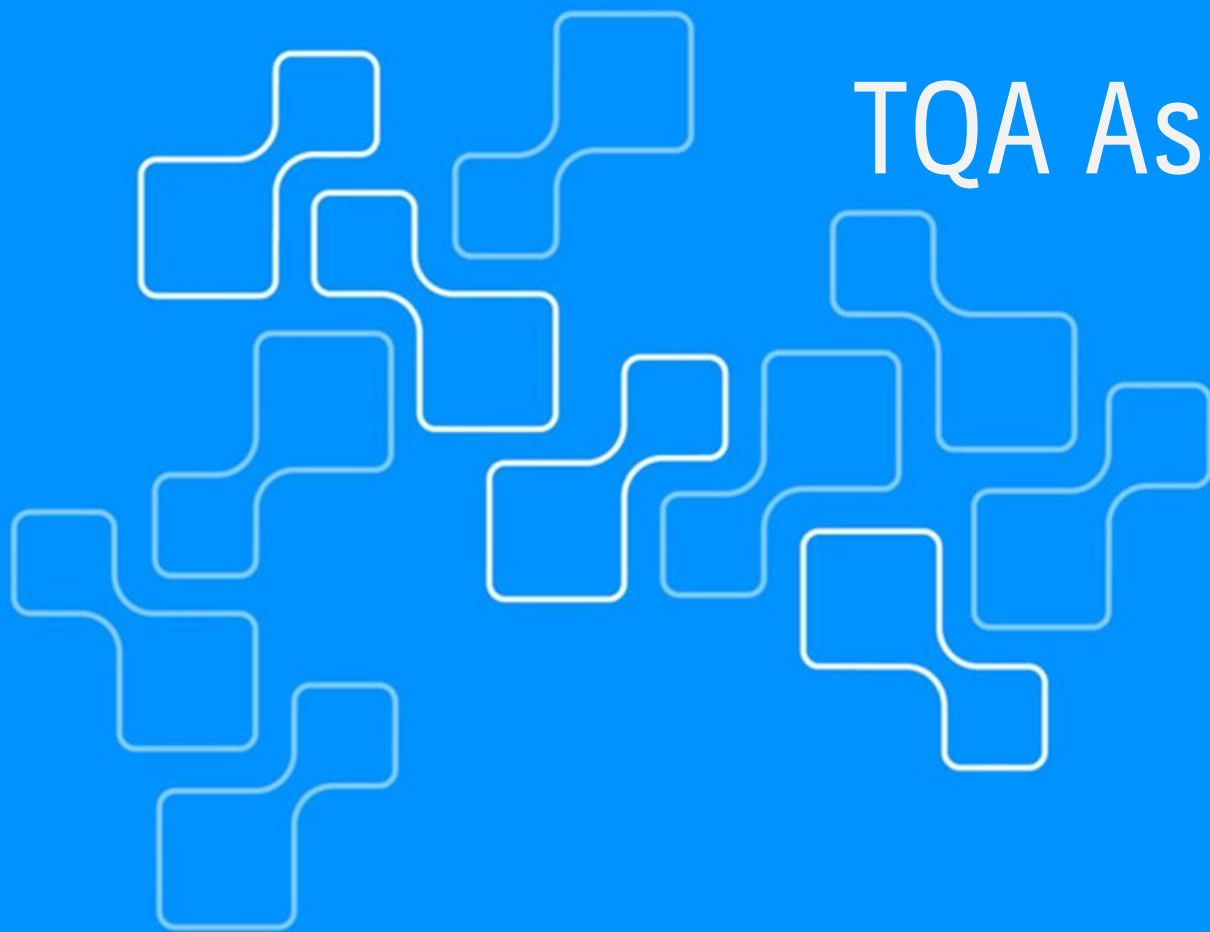




สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

# TQA Assessment process 2023



# กระบวนการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2566

## Content

- Assessor Role, Responsibility, Code of Conduct and Ethics
- TQA Assessment Process 2023
- Criteria Advisor 2023
- ระดับรางวัลใหม่ และระดับคะแนน

# Assessor Role, Responsibility and Ethics





- Complete assigned duties and contribute value in every stage of the assessment
- In addition to the application review responsibilities, serving as **Ambassadors** of the TQA Program.



## Code of ethical conduct จรรยาบรรณของผู้ตรวจประเมิน

**หมวดที่ 1** ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

**หมวดที่ 2** การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

**หมวดที่ 3** ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

# หมวดที่ 1 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ประพฤติตนอย่างมืออาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์ ถูกต้อง เป็นธรรม ให้เกียรติ และรับผิดชอบต่อสาธารณชน
- ตรวจสอบรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน (Application Report) ขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลที่ได้รับมอบหมาย ด้วยตนเอง อย่างเป็นเอกเทศ
- ไม่ติดต่อกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล หรือแสวงหาเอกสาร ข้อมูล คำชี้แจง เกี่ยวกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลเพิ่มเติม ไม่ว่าจะด้วยวิธีใด ๆ รวมถึงการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นผู้ติดต่อกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลในทุกขั้นตอนของการตรวจประเมิน

**Accountability – Independent – Not seek**

# หมวดที่ 1 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่ส่งรายงานป้อนกลับเกี่ยวกับ คะแนน หรือผลการประเมินโดยรวม ให้แก่ผู้สมัครขอรับรางวัลด้วยตนเอง ทั้งนี้ ไม่ว่าจะ เป็นในระหว่าง หรือหลังการตรวจประเมิน
- ส่งเสริมและธำรงไว้ซึ่งบรรยากาศในการทำงานแบบมืออาชีพ ด้วยการให้เกียรติต่อองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล และสมาชิกทุกคนในคณะผู้ตรวจประเมิน ในช่วงการตรวจประเมินขั้นที่ 2 (Consensus Review) และขั้นที่ 3 (Site Visit Review)

Firewall – Respect

# หมวดที่ 1 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรม ค่านิยม สภาพแวดล้อม และบรรยากาศการทำงานขององค์กรที่ได้รับการตรวจประเมิน ในระหว่างการตรวจประเมินขั้นที่ 3 (Site Visit Review)
- รักษา และธำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมในกระบวนการตรวจประเมิน รวมถึงรักษาความลับของข้อมูลในใบรับรองคุณสมบัติ ใบสมัคร และรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล

**Culture & Context – Fairness & Confidentiality**

## หมวดที่ 2 การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

เพื่อรักษาความลับของข้อมูลทั้งหมด ที่เกี่ยวกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล และการดำเนินงานขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล ที่ได้รับระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่แลกเปลี่ยน เปิดเผย หรือวิพากษ์วิจารณ์ ข้อมูลขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลกับผู้อื่น รวมทั้งผู้ตรวจประเมินท่านอื่น ยกเว้นผู้ตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมายให้อยู่ในคณะเดียวกัน คณะอนุกรรมการด้านเทคนิค และ คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้งนี้ ครอบคลุมถึงข้อมูลในเอกสารใบรับรองคุณสมบัติ ใบสมัคร และ รายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน และข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมในระหว่างการตรวจประเมินขั้นที่ 3 (Site Visit Review)

Sharing with others

## หมวดที่ 2 การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่เปิดเผยชื่อองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจประเมิน ในระหว่างหรือภายหลังกระบวนการตรวจประเมิน
- ไม่เปิดเผยต่อผู้ตรวจประเมินท่านอื่น ทั้งในระหว่างการฝึกอบรมผู้ตรวจประเมิน และการตรวจประเมินทุกขั้นตอน รวมถึงภายหลังการตรวจประเมิน ในกรณีที่ตนเองมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา ฝึกอบรม หรือจัดทำใบรับรองคุณสมบัติ ใบสมัคร และรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล

**Keep confidential name of applicant and our consultations**

## หมวดที่ 2 การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่จัดทำ หรือเก็บสำเนาข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล ผู้ตรวจประเมินทุกคนในคณะผู้ตรวจประเมินจะต้องส่งคืนเอกสารและข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลให้กับสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติทันทีที่เสร็จสิ้นกระบวนการตรวจประเมิน
- ไม่เก็บบันทึกใด ๆ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ สื่อใด ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล ผู้ตรวจประเมินทุกคนในคณะผู้ตรวจประเมินจะต้องทำลายข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ทั้งหมดเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจประเมิน เพื่อป้องกันการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์ใด ๆ

**Return all materials – Destroy all records**

## หมวดที่ 2 การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่วิพากษ์วิจารณ์องค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล โดยระบุถึงชื่อ หรือเอกลักษณ์ขององค์กรดังกล่าวทางโทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อใด ๆ
- ไม่นำข้อมูลขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลไปดัดแปลง หรือไปใช้หลังจากการตรวจประเมิน ยกเว้นเป็นข้อมูลที่องค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลเปิดเผยต่อสาธารณะด้วยตนเอง เช่น นำเสนอในการประชุม TQA Conference ประจำปี
- ปกป้องความลับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการตัดสิน หรือการตรวจประเมินองค์กรของผู้สมัครขอรับรางวัล ทั้งในปัจจุบัน และในอดีต
- ปกป้องข้อมูลอันเป็นความลับ และหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเกียรติภูมิ หรือกระบวนการตรวจประเมินของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต

**Not comment – Not use applicant’s information – Keep confidential of all parties present/ past reputation**

## หมวดที่ 3 ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่ติดต่อกองค์กรที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจประเมิน เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งการสร้างโอกาสเพื่อให้ได้รับการว่าจ้าง หรือเพื่อการเป็นที่ปรึกษา หรือวิทยากร สำหรับการฝึกอบรมภายในองค์กรนั้น และหากผู้ตรวจประเมินได้รับการติดต่อจากองค์กรดังกล่าว ผู้ตรวจประเมินจะต้องไม่ยอมรับการว่าจ้างจากองค์กรนั้น ๆ เป็นระยะเวลา 3 ปี หลังจากการตรวจประเมิน
- ไม่ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินให้แก่องค์กร หรือหน่วยงานที่เป็นคู่แข่ง หรือลูกค้า หรือผู้ส่งมอบโดยตรงขององค์กร หรือหน่วยงานย่อยภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน

**Keep distance 3 years to competitor, customer, supplier**

## หมวดที่ 3 ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- หลีกเลี่ยงการมีผลประโยชน์ทับซ้อน หรือการขัดแย้งในผลประโยชน์ หรือการมีสภาพที่อาจมีผลประโยชน์ ขัดแย้ง หรืออาจขัดแย้งต่อวัตถุประสงค์ของรางวัล การบริหารรางวัล และเกียรติภูมิของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- ไม่ใช่หน้าที่ของการเป็นผู้ตรวจประเมินเพื่อสนองประโยชน์ส่วนตัว หรือประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการประเมินองค์กร หรือหน่วยงานย่อยในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ (Self Assessment) ตลอดจนการประเมินองค์กรที่ตนให้ หรือคาดว่าจะให้ คำปรึกษา เป็น หรือคาดว่าจะ เป็น วิทยากรสำหรับการฝึกอบรมภายในองค์กรนั้น

Self interest

## หมวดที่ 3 ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่เจตนาสื่อสารข้อมูลเท็จ หรือข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้อง เทียบตรง ของกระบวนการพิจารณา และการตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- ไม่ใช่เอกลักษณ์ หรือตราสัญลักษณ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อประโยชน์ใด ๆ เว้นแต่จะได้รับการอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Wrong information – TQA logo

### New Assessors Camp

- Criteria 3 days
- Camp 6 days

## Your Efforts

### Calibration Course

- 3 days
- + another 1 day for Team Lead

### Kick Off

- 0.5 day
- + SBAI 0.5 day for new As.

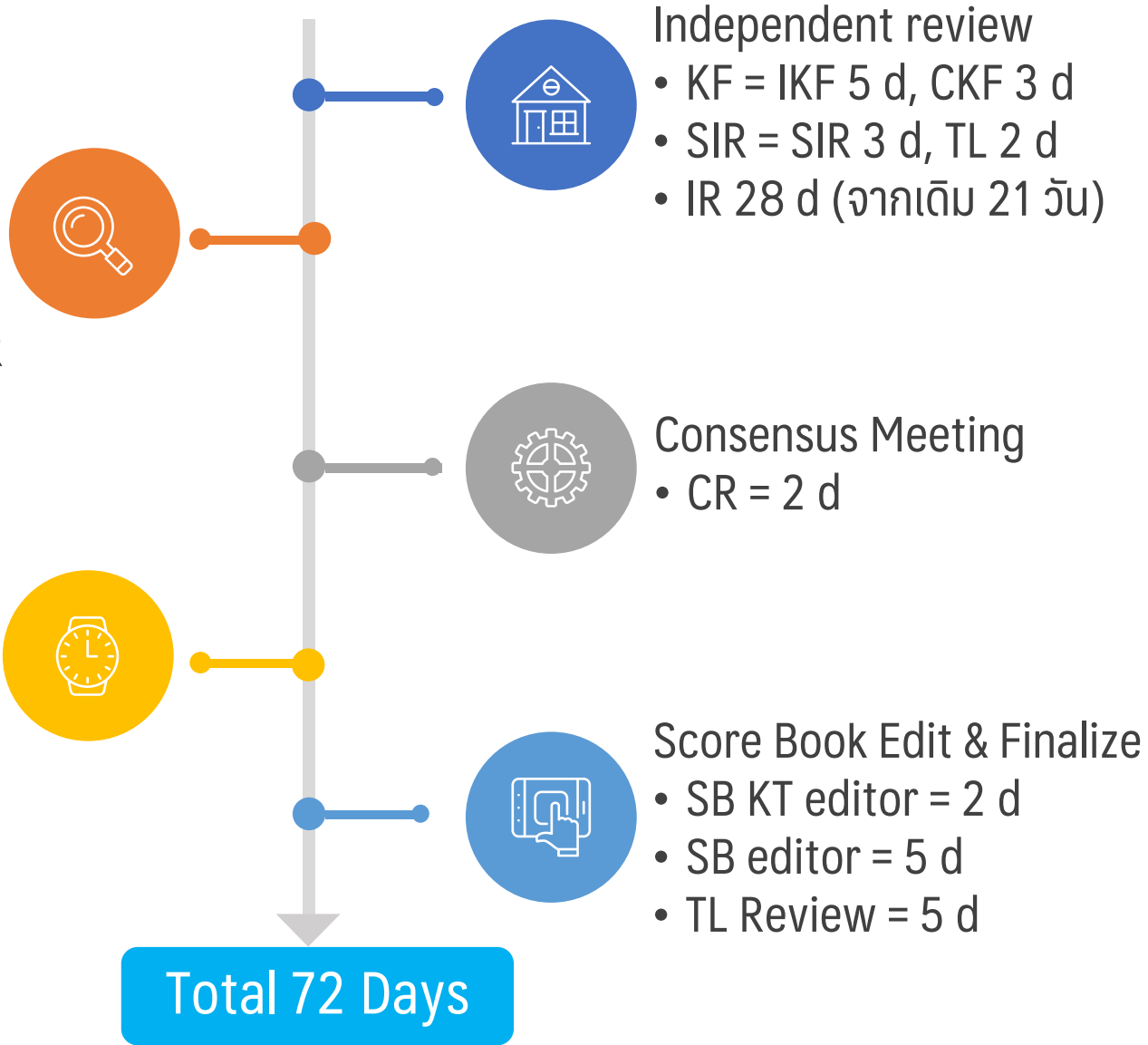
## Your Contributions

### IL & IB Work

- V1 = 5 d
- VB = 4 d
- V2 = 3 d
- V3 จนถึงวัน CR

### Site Visit

- Planning = 1 d
- Onsite = 1-3 d
- Closing = 1 d



# Your Pride



Insightful  
Feedback Report  
for the applicant  
advancing to the  
next level of  
maturity



Honorary Blazer,  
and pins to signify  
assessors'  
experience.



contribution to  
society through active  
participation in the  
country's pathway  
for enhancing  
competitiveness.



Certificates of Honor  
to Thailand Quality  
Award Assessors



Invitation to join  
in TQA Award  
Ceremony and  
TQA Winner  
Conference



# กระบวนการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

การตรวจประเมินขั้นที่ 1 Independent Review

การตรวจประเมินขั้นที่ 2 Consensus Review

การตรวจประเมินขั้นที่ 3 Site Visit Review

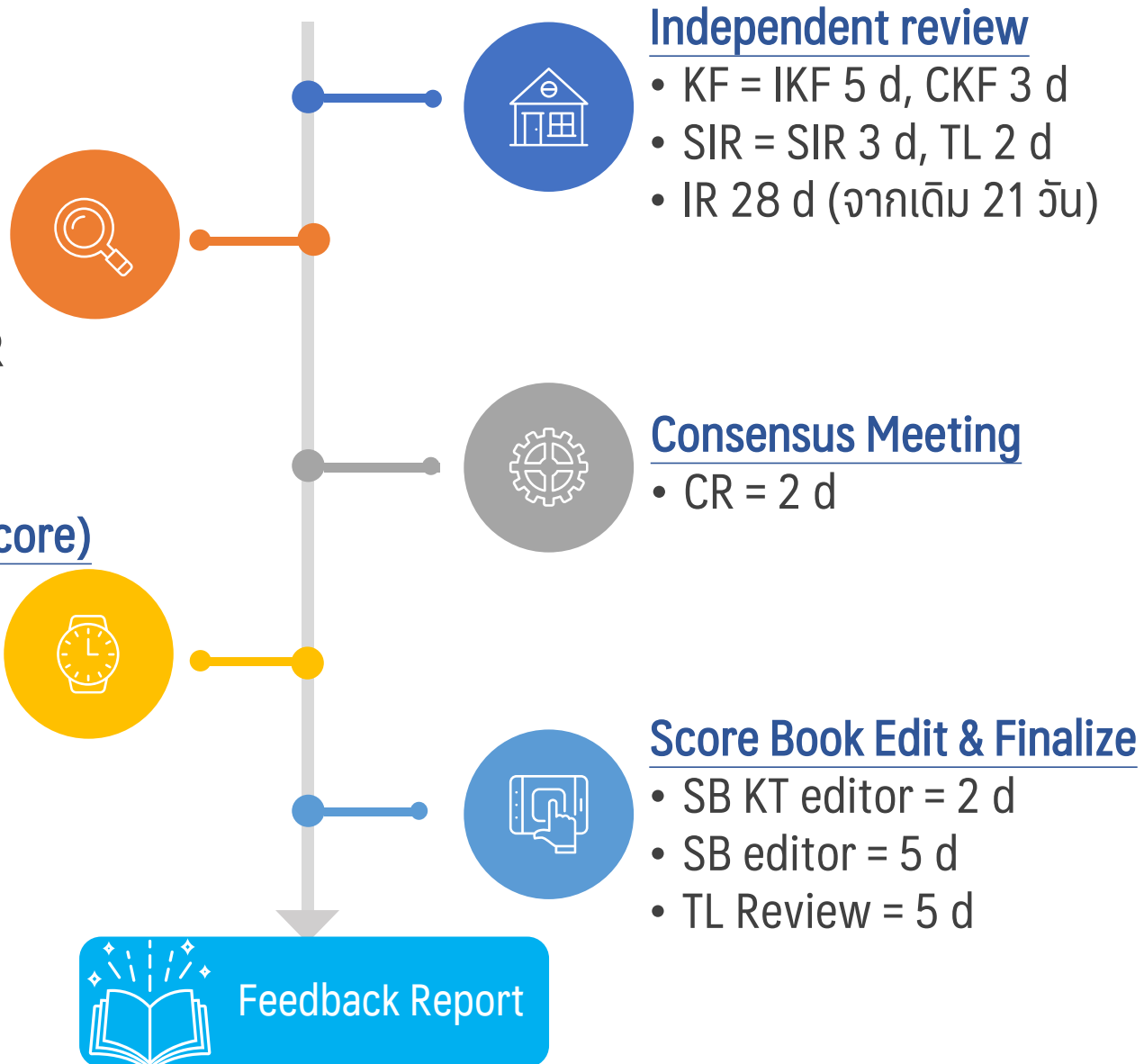
# Enhance the effectiveness of CR through Interactive Communications

## IL & IB Work

- V1 = 5 d
- VB = 4 d
- V2 = 3 d
- V3 จนถึงวัน CR

## Site Visit (330 score)

- Planning = 1 d
- Onsite = 1-3 d
- Closing = 1 d



CKF :Members comments on the completeness of CKF

SIR : Members refine their assessment process through Team Leader's feedback

V1, VB, V2 : Item Leader and Item Backup refine their comments and scores

V3 : Members review and voice their opinions, comments, concerns on V3 to enhance the effectiveness of CR.

## สิ่งที่เปลี่ยนแปลงในระบบ SBAI

1. เพื่อรองรับรูปแบบการเขียน comment แบบ FREP ระบบ SBAI จะเพิ่มช่องสำหรับเขียน comment ได้แก่
  - 1) Finding,
  - 2) Evidence,
  - 3) Potential Impact,
  - 4) Note ใช้ในกรณีที่ต้องการขียนข้อความ ที่ไม่ต้องการให้ปรากฏใน FBR (ได้แก่ ข้อความ หรือ note ที่เคยใส่ในช่อง Evidence เดิม)
2. เพิ่มช่อง Score rationale หลังจากให้ Score ในแต่ละ item
3. กรณีที่มีการระบุ A-BOM ใน Finding หรือ ADLI ใน Evident ให้ Scorebook editor ลบออก ก่อนถึงขั้นตอน Team lead review เพื่อไม่ให้ข้อความดังกล่าวปรากฏใน Feedback report
4. สำนักงานจะส่งไฟล์ Scorebook และ Expected results ให้ก่อนเริ่มเปิดระบบ หากผู้ตรวจประเมินต้องการใช้เป็นแบบฟอร์มสำหรับ IR หรือเก็บ Expected results ระหว่างการอ่านเล่ม

# ตัวอย่างหน้าสำหรับเขียน FREP ในระบบ SBAI

Icon	++/+	Item Ref	KFR	A D L I	Strength	Evidence
					--- No Data ---	

Has Strength  No Strength +

Item Ref. L2 :

Item Ref. L3 :

SKF:  2  3

Finding :

• ช่าง Comment เดิม

Evidence :

- ให้ใส่ evidence แบบ bullet
- เป็นรูปแบบที่จะปรากฏใน Feedback report

Potential Impact :

Font Size **B I U S I<sub>x</sub>** A- A+ [List Icons]

• เพิ่มเติม ช่อง Potential impact

Note :

Font Size **B I U S I<sub>x</sub>** A- A+ [List Icons]

• สำหรับ Note ข้อความที่ไม่ต้องการให้ปรากฏใน Feedback report

++  A  D  L  I

Save Reset

# ตัวอย่างหน้าสำหรับเขียน Score rationale

CKF CR Score Book

1.1 หน่วยงานหรือผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

Submit Cr Score Book Show Details

SKF Item ST Item OFI Item Score

Factor	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Approach	No Systematic Approach to item requirements is evident; information is anecdotal.	The beginning of a systematic approach to the basic requirements of the item is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the basic requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the overall requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the multiple requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, fully responsive to the multiple requirements of the item, is evident.
Deployment	Little or no deployment of any systematic approach is evident.	The approach is in the early stages of deployment in most areas or work units, inhibiting progress in achieving the basic requirements of the item.	The approach is deployed, although some areas or work units are in early stages of deployment.	The approach is well deployed, although deployment may vary in some areas or work units.	The approach is well deployed, with no significant gaps.	The approach is fully deployed without significant weaknesses or gaps in any areas or work units.
Learning	An improvement orientation is not evident; improvement is achieved through reacting to problems.	Early stages of a transition from reacting to problems to a general improvement orientation are evident.	The beginning of a systematic approach to evaluation and improvement of key processes is evident.	A fact-based, systematic evaluation and improvement process and some organizational learning including innovation, are in place for improving the efficiency and effectiveness of key processes.	Fact-based, systematic evaluation and improvement and organizational learning, including innovation, are key management tools; there is clear evidence of refinement as a result of organizational-level analysis and sharing.	Fact-based, systematic evaluation and improvement and organizational learning, through innovation are key organization-wide tools; refinement and innovation, backed by analysis and sharing, are evident throughout the organization.
Integration	No organizational alignment is evident; individual areas or work units operate independently.	The approach is aligned with other areas or work units largely through joint problem solving.	The approach is in the early stages of alignment with your basic organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other process items.	The approach is aligned with your overall organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other process items.	The approach is integrated with your current and future organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other process items.	The approach is well integrated with your current and future organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other process items.

Factor	V2	CR Score
Approach	80	0 %
Deployment	80	0 %
Learning	85	0 %
Integration	85	0 %
Item Score	85	0 %

Rational Scoring Band

Save Reset

Factor	V2	CR Score
Approach	60	0 %
Deployment	60	0 %
Learning	65	0 %
Integration	65	0 %
Item Score	65	0 %

Rational Scoring Band

Save Reset

## Feedback-ready comment (ขั้นตอนในการประมวลผล)

- คุณภาพของ Feedback-ready comment & pre-CR Scorebook ขึ้นกับการทำงานร่วมกันของ Item Lead & Item Backup
- IL & IB มีเวลาทำงานในช่วงนี้ 12 วัน (V1 = 5 d, VB = 4 d, V2 = 3)
- IL & IB จะต้องปรึกษาหารือกันอย่างเข้มข้น ผ่าน SBAI โดย ในขั้นตอน VB: Item Back up สามารถติดต่อกับ Item Lead ผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่ Direct message (DM) ใน SBAI และสามารถขอเบอร์เพื่อโทรพูดคุย โดยไม่มีการบันทึกเสียง ะมัดระวังที่จะไม่ให้เกิดการรับรู้โดยบุคคลที่ 3 และมีความรับผิดชอบทางจริยธรรมที่จะไม่ทำให้ข้อมูลของผู้สมัครรั่วไหลสู่บุคคลอื่นไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด ๆ

## Feedback-ready comment (V1)

1. สรุป strength ในทุก area to address (เน้น Finding) พร้อม A-BOM, D, L, I
2. พิจารณา scoring range ที่เหมาะสม
3. สรุป OFI ตาม scoring range
4. ทำตารางเปรียบเทียบ STR & OFI ตาม Area to Address
5. Prioritize STR & OFI และตัดสินใจเลือก around 6 comments
6. เขียน feedback -ready comment ใน comment ที่ได้รับเลือก เน้นคุณภาพการเขียน potential impact ที่เชื่อมโยงกับ KF กลุ่มที่เป็นความสำคัญต่อองค์กร (อาจทบทวนการเลือก KF ในขั้นตอนนี้อีกครั้ง)
7. บันทึก STR ที่ไม่ได้รับเลือกไว้โดยวงเล็บข้างหน้าว่า (Not Use) และไม่จำเป็นต้องเป็น feedback ready comment
8. พิจารณา score ว่าอยู่ช่วงใดของ range และเขียน rationale ของการให้ score

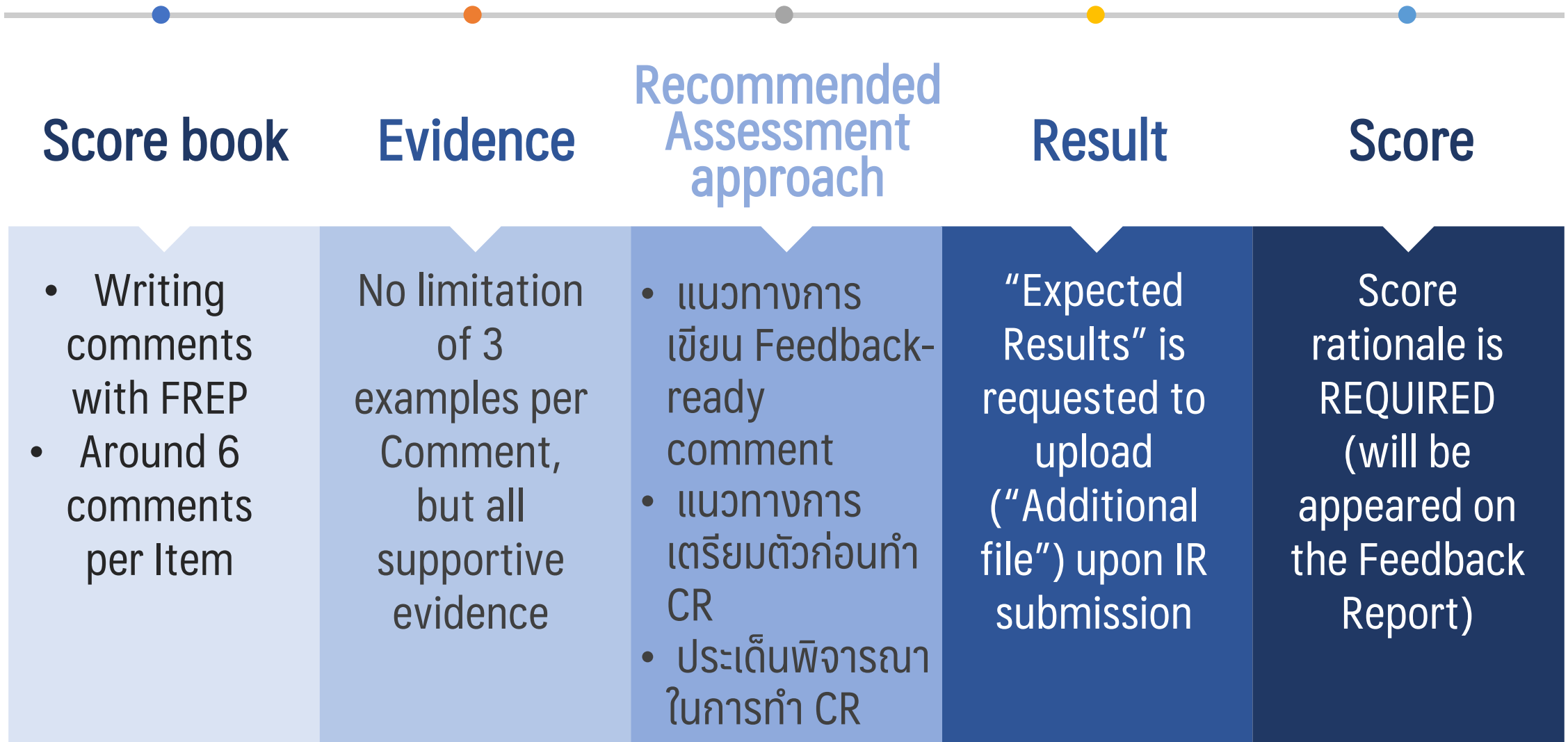
## แนวทางการเตรียมตัวก่อนทำ Consensus Review

1. IL ส่ง V2 ใน SBAI ให้ทันตามกำหนดเวลา และจัดทำตารางเปรียบเทียบ STR & OFI ตาม Area to Address โดยเน้น Findings ในตาราง (รวมทั้ง Comment Not Used) ส่งเป็น additional file
2. ผู้ตรวจประเมินแต่ละท่านศึกษา Pre-CR Scorebook (V3) และตารางเปรียบเทียบ STR & OFI ในหัวข้อที่ไม่ได้เป็น IL หรือ IB และเตรียมเขียน script ในประเด็นที่จะเสนอให้พิจารณาปรับปรุง (มีเวลาจนถึงวัน CR)
  - พิจารณาความขัดแย้งระหว่าง STR & OFI หรือประเด็นที่ไม่เห็นด้วย
  - พิจารณาลำดับความสำคัญในกลุ่มของ STR & OFI และ comment ที่จะไม่ใช้
  - พิจารณา Scoring Range, Score, Rationale
  - ทบทวนการเขียน OFI ให้สอดคล้องกับ score

## ประเด็นพิจารณาในการทำ Consensus Review

- ใช้ตารางเปรียบเทียบ STR & OFI ตาม Area to Address เป็นจุดเริ่มต้น
  1. พิจารณาความขัดแย้งระหว่าง STR & OFI หรือประเด็นที่ไม่เห็นด้วย
  2. พิจารณา scoring range ตาม STR ทั้งหมด
  3. พิจารณาลำดับความสำคัญของ STR & OFI และการเลือก comment ที่จะใช้
  4. พิจารณา potential impact ของ OFI

# 2023 Contribution on Scorebook



- **Web Page “Information”**

- ❑ Announcement by OTQA
- ❑ Agenda : CR date and Venue, Site Visit Date
- ❑ Schedule due date
- ❑ Announcement by Team Leader

- **Web Page “Scorebook Progress” of each team members**

- ❑ Yellow (Start) / Blue (Complete Item) / Green (Submit all)
- ❑ Red = Overdue of IR **!!!**

- Additional file : for uploading Table of Expected Results, and other files
- Public file : OTQA upload assessment related file (comment guideline, best practice guideline)
- Personal “Line” Reminder of schedule (Consensus, Site Visit on-Site)

# **Communication Channels**

- **SMS and Email**

- ❑ Submission from team members on KF, CKF, SIR, IR, V1, VB, V2, V3
- ❑ Warning 3 days before IR deadline
- ❑ Notification of Stage change

- **DM (Direct Message) :**

- ❑ Before IR : Teal Lead to Members, and Members to Team Lead
- ❑ After IR Stage Submission : Members to Member(s)

- V3 Forum (Stage V3) : Every members can voice their comments/concern on V3

## Criteria Advisor การตรวจประเมินปี 2566



1. ให้ความเห็น และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตีความเกณฑ์ ในระหว่างการตรวจประเมินขั้นที่ 2 Consensus Review และขั้นที่ 3 Site Visit Review
2. ให้คำแนะนำในการทำ Site Visit Strategy และแนวทางในการไป Site Visit



รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Thailand Quality Award: Global Excellence

(750 คะแนนขึ้นไป)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Thailand Quality Award

(650 คะแนนขึ้นไป)

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

Thailand Quality Class Plus: TQC+

(450 คะแนนขึ้นไป)

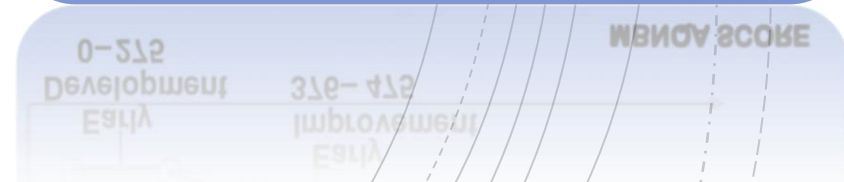
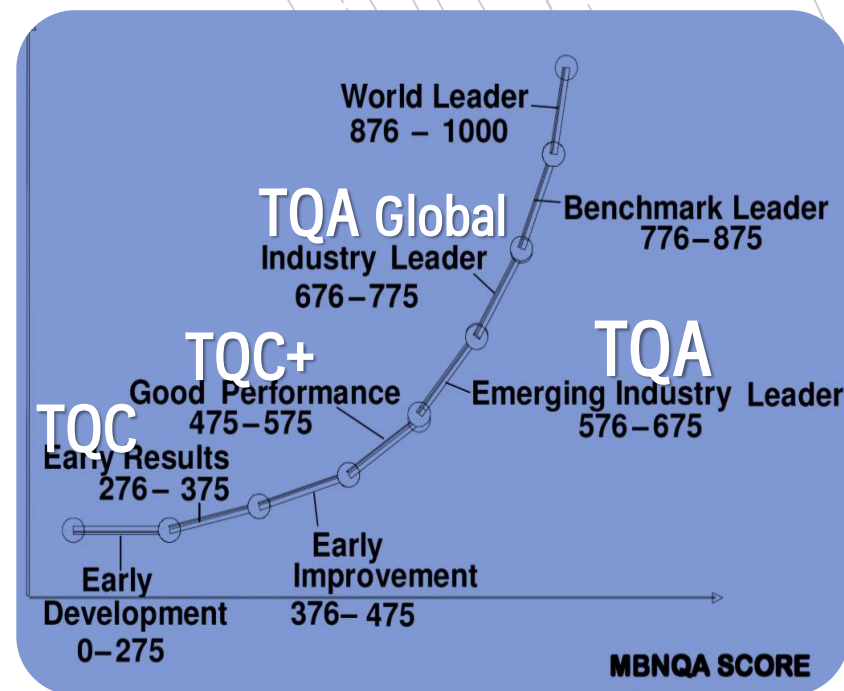
- TQC+: Customer
- TQC+: People
- TQC+: Operation
- TQC+: Innovation
- TQC+: Social Contribution

Thailand Quality Class : TQC

(350 คะแนนขึ้นไป)



## ระดับรางวัล ระดับคะแนน

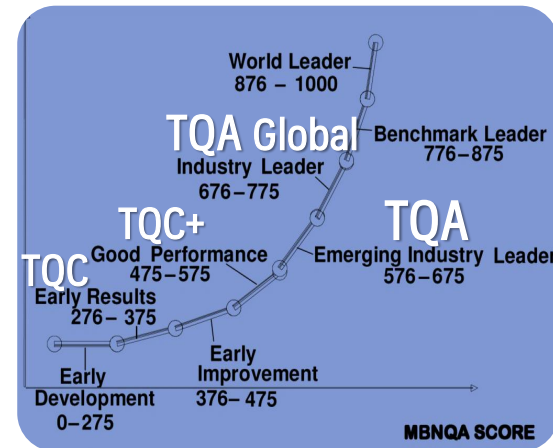


# ลักษณะองค์กร

## Thailand Quality Award: Global Excellence

(750 คะแนนขึ้นไป)

องค์กรมีระบบการทำงานที่เป็นระบบ มีความสอดคล้องกับเป้าหมายทิศทางขององค์กร และถ่ายทอดไปยังทุกหน่วยงานในองค์กรให้ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันได้อย่างยอดเยี่ยมและครบถ้วน มีการบูรณาการการบริหารจัดการในองค์กรอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยม มีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ระดับองค์กร และใช้นวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ มีการแบ่งปันวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best practices) บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี การดำเนินงานขององค์กรตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ เกือบทุกคำถามของเกณฑ์



- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศเป็นส่วนใหญ่ในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ
- มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร
- ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันและแนวโน้ม ส่วนใหญ่ดีกว่าคู่แข่ง และมีผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในระดับดีมากเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น
- มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่

# รางวัลรายหมวด TQC Plus Award



ประกอบด้วย 5 รางวัล ได้แก่

**TQC Plus Customer** (Category 3 & Result Item 7.2)

**TQC Plus People** (Category 5 & Result Item 7.3)

**TQC Plus Operation** (Category 6 & Result Item 7.1)

**TQC Plus Innovation** (Category 2 Item 6.1 & Result 7.1)

**TQC Plus Social Contribution** (Category 2, 6, Item 7.4 มี Societal contribution เป็นส่วนหนึ่งของ Strategy และ Operation )

เกณฑ์การพิจารณาอนุมัติรางวัล

- คะแนนรวม 450 คะแนนขึ้นไป
- คะแนนหมวด 1 อยู่ใน Band Score 50-65% ขึ้นไป
- คะแนนตามหมวดและหัวข้อ อยู่ใน Band Score 50-65% ขึ้นไป
- มี Best Practices ที่สะท้อนรางวัล