

THAILAND
QUALITY
AWARD

A prestigious award represents of excellence
in all aspects of organization management
and operating results.

Equivalent to the highest quality organization in the world



TQA: Performance Excellence Award

กรอบการประเมินคุณภาพระดับมาตรฐานโลก

THAILAND QUALITY AWARD

2563-2564

TQA



CRITERIA FOR
PERFORMANCE
EXCELLENCE
FRAMEWORK

LEADERSHIP
STRATEGY
CUSTOMERS
MEASUREMENT, ANALYSIS,
AND KNOWLEDGE MANAGEMENT
WORKFORCE
OPERATIONS
RESULTS

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ช่วยองค์กรอย่างไร

- ทำให้ผู้นำ ผู้จัดการ และบุคลากรทั้งหมดมองเห็นภาพเดียวกัน
- ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรเข้าใจและสามารถมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
- ทำความเข้าใจ และตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการขององค์กรมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทำงานอย่างไร

เจตจำนงของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ
การช่วยองค์กร ไม่ว่าขนาดใด หรืออยู่ในธุรกิจใด
ตอบคำถามที่ท้าทาย 3 ข้อ

- องค์กรดำเนินการได้ดีอย่างที่ต้องเป็น หรือไม่
- องค์กรรู้ได้อย่างไร
- องค์กรควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไร ด้วยวิธีการอย่างไร

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

11 Core Values



ค่านิยมและแนวคิดหลัก

- มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-focused excellence)
- การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing people)
- การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and agility)
- การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)
- การทำประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions)
- จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

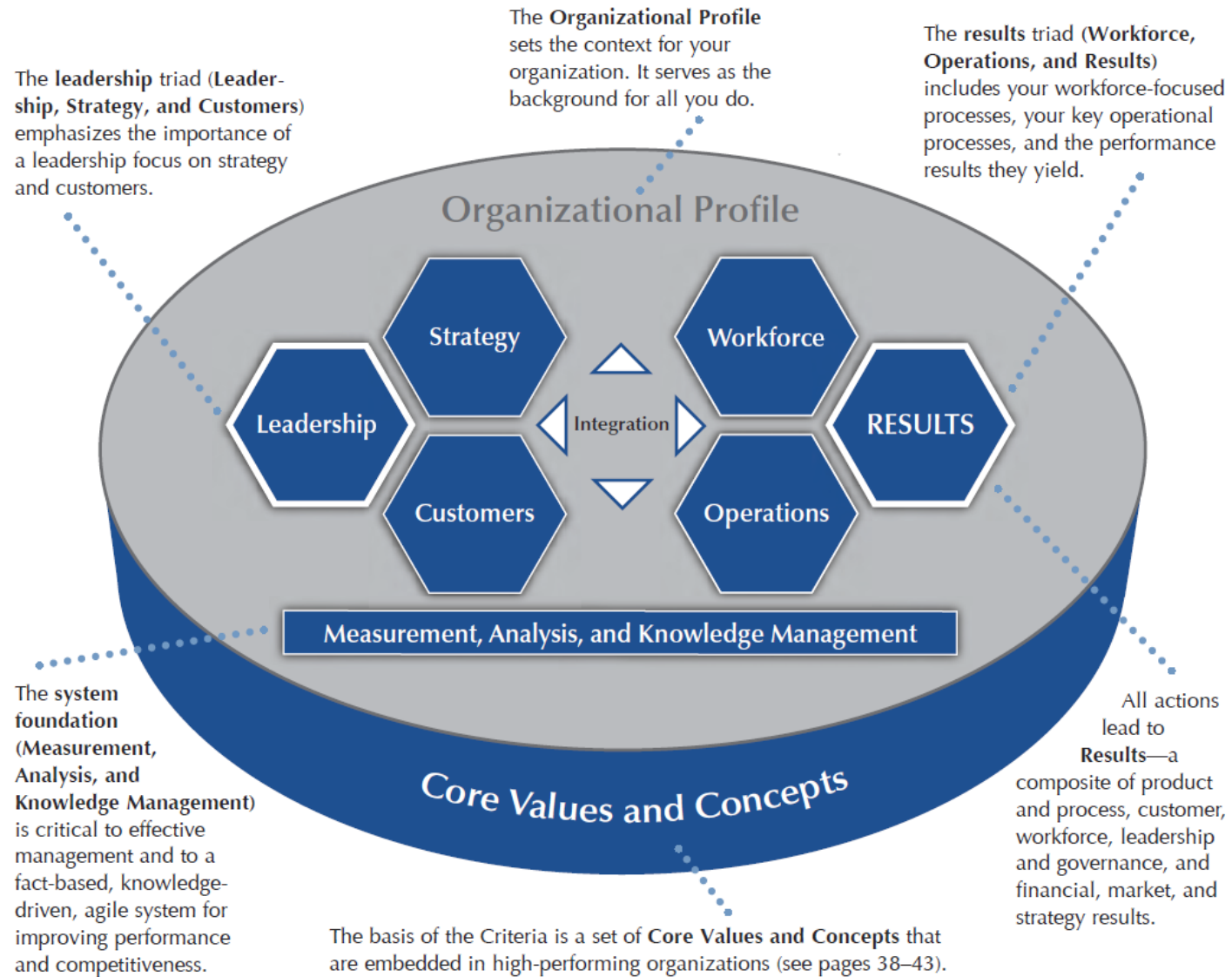
ค่านิยมและแนวคิดหลัก

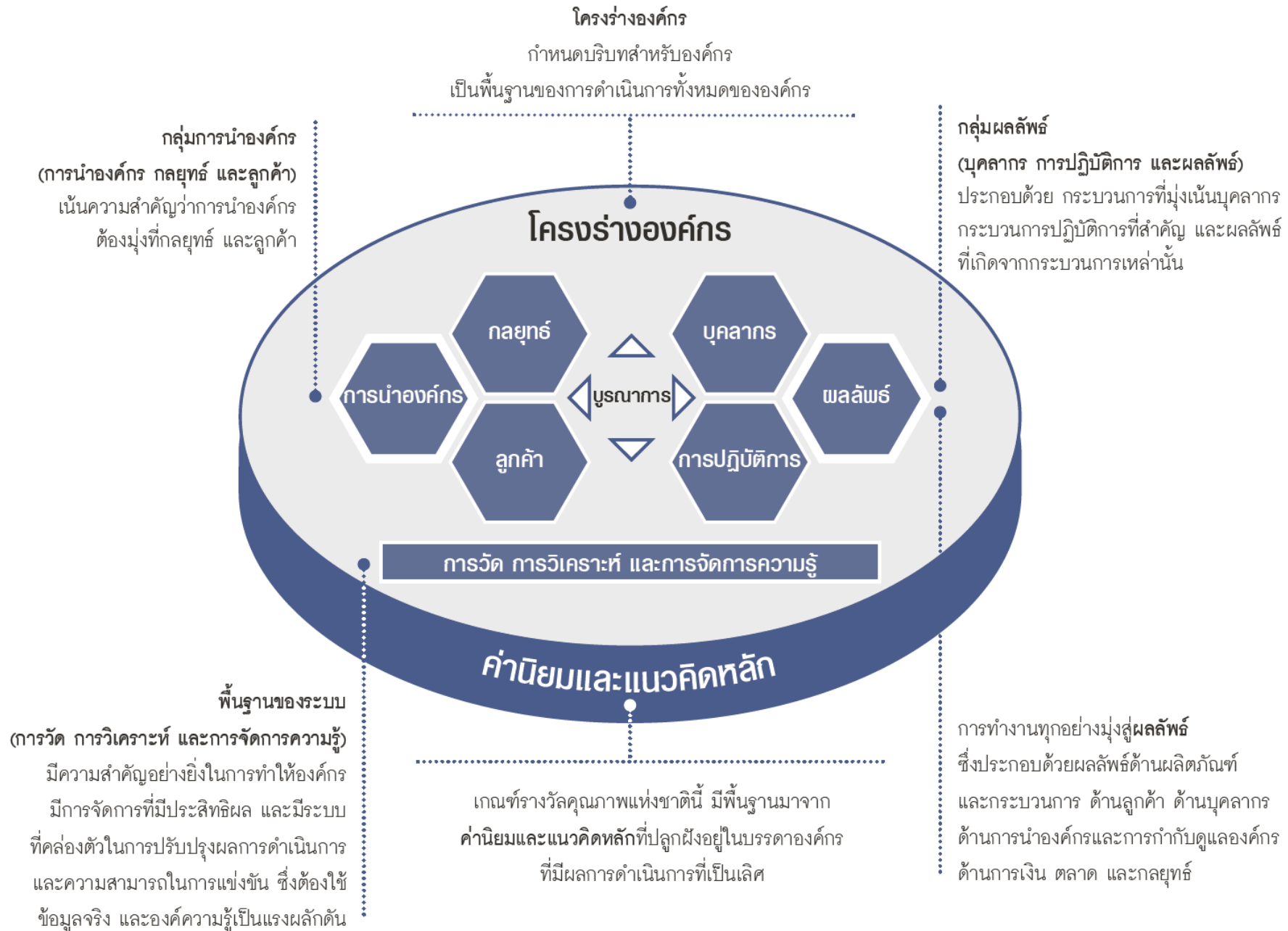
Good Performance

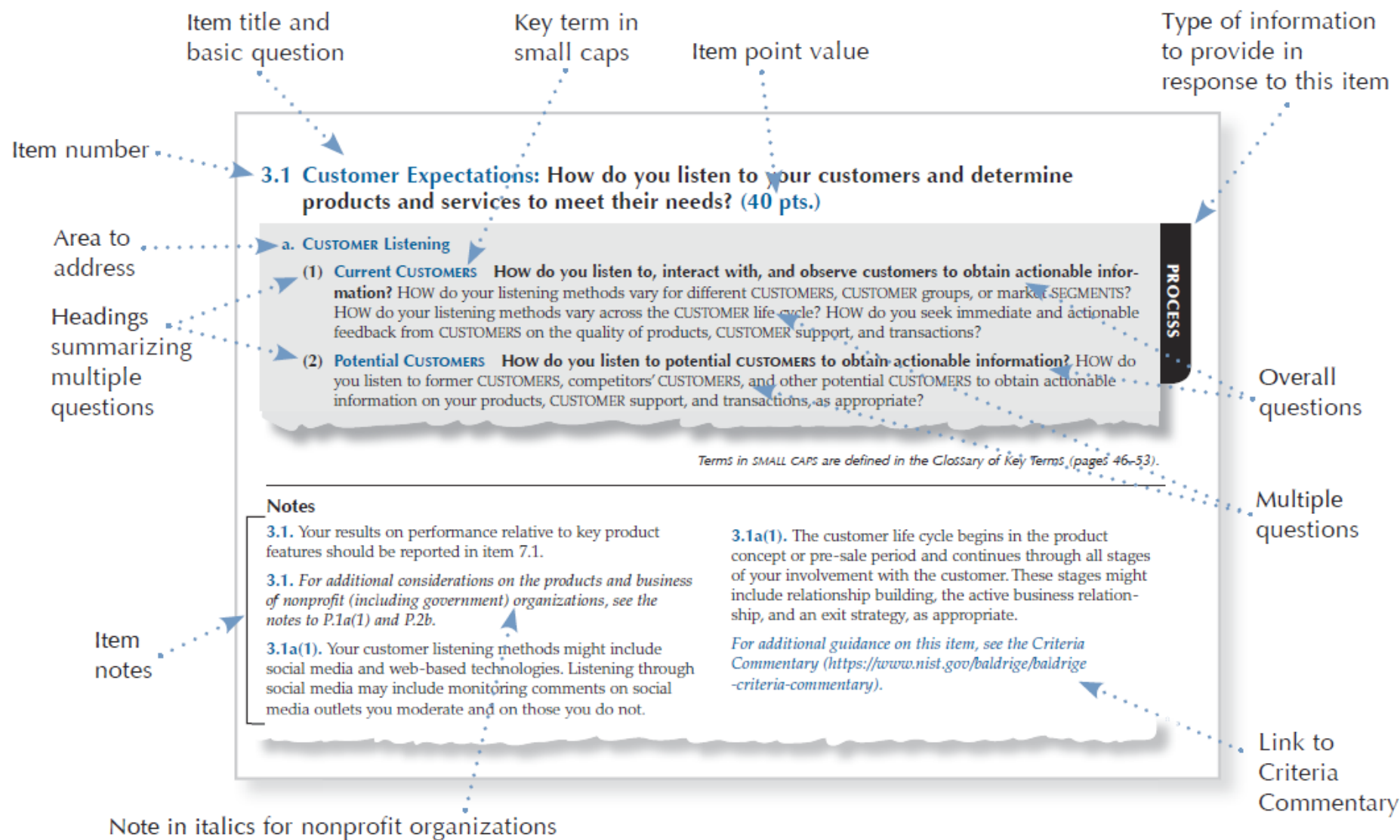
1. Directive Leadership
2. Product/Service-Driven
3. Meet Standards or “*status quo*”
4. Suppliers and Unions as Adversaries
5. Respond in Time Allotted
6. Focus on Next Quarter's Results
7. Employees Follow Procedures
8. Management by Intuition
9. Compliance with Regulation
10. Focus on \$ “*bottom-line*” Exclusively
11. Functional Perspective

Performance Excellence

1. Visionary Leadership
2. Customer-Focused Excellence
3. Organizational Learning & Agility
4. Valuing People
5. Managing for Innovation
6. Focus on Success
7. Ethics & Transparency
8. Management by Fact
9. Societal Responsibility
10. Delivering Value & Results
11. Systems Perspective







รูปแบบของหัวข้อ

หมายเลขหัวข้อ

หัวข้อ

คะแนนหัวข้อ

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

(Financial, Market, and Strategy RESULTS):

ผลลัพธ์
(75 คะแนน)

ประเภทของ
สารสนเทศที่
องค์กรต้อง
ตอบในหัวข้อนี้

คำถามพื้นฐาน

ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงทางการเงินและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร

ประเด็นพิจารณา

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market RESULTS)

(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน (Financial PERFORMANCE)

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงินเป็นอย่างไร. ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงินเป็นอย่างไร รวมถึงตัววัดโดยรวมเชิงประกอบ (aggregate MEASURES) ด้านผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน (financial viability) และผลการดำเนินการด้านงบประมาณ (budgetary PERFORMANCE) เป็นอย่างไร (*). ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามส่วนตลาดและกลุ่มลูกค้าอย่างไร (*).

สรุปหัวข้อ
ของคำถามย่อย

คำถามโดยรวม

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Marketplace PERFORMANCE)

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาดเป็นอย่างไร. ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดเป็นอย่างไร รวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางตลาดและส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่เป็นอย่างไร (*). ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามส่วนตลาดและกลุ่มลูกค้าอย่างไร (*).

คำถามย่อย