

4. ประเภทการบริหารงานคุณภาพ

ติดต่อได้ที่ : สำนักพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการมาตรฐาน



สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

นายวีระศักดิ์ เฟื่องหลัง

นางสาววิชชา พิชัยณรงค์

นางสาวสุปราณี กรงนิตย์

โทรศัพท์ 0 2202 3440

โทรสาร 0 2354 3133

เกณฑ์การคัดเลือกรางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น ประจำปี พ.ศ.2558

ประเภทการบริหารงานคุณภาพ

คุณสมบัติของผู้สมัคร

1. เป็นโรงงานตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 และมีใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน เลขทะเบียนโรงงาน หรือ สถานประกอบการตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2510 ที่มีประธานบัตร หรือใบอนุญาตแต่งแร่ หรือ ใบอนุญาตประกอบโลหกรรม โดยไม่จำกัดประเภทและขนาดวิสาหกิจ
2. ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงาน ตามมาตรฐาน มอก./ISO9001 หรือ ระบบการบริหารงาน คุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ ตามมาตรฐาน ISO/TS 16949 หรือ ระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับเครื่องมือแพทย์ ตามมาตรฐาน มอก./ISO 13485 หรือ ระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร ตามมาตรฐาน มอก./ISO 22000
3. ต้องไม่เคยได้รับรางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น ประเภทการบริหารงานคุณภาพ หรือเคยได้รับรางวัลมาแล้วเกินกว่า 3 ปี
4. ต้องไม่กระทำผิดกฎหมายใดๆ ของประเทศ และไม่เคยถูกร้องเรียน หรือเคยถูกร้องเรียน โดยเรื่องร้องเรียนมีมูลเหตุจากโรงงาน แต่ยุติแล้วเป็นเวลา 3 ปี ขึ้นไป
5. ต้องไม่เกิดอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิต ในระยะ 3 ปี ย้อนหลัง

เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก แบ่งออกเป็น 5 หมวด คะแนนรวม 1,000 คะแนน มีรายละเอียดดังนี้		
หมวด 1	นโยบายและกลยุทธ์	200 คะแนน
หมวด 2	การบริหารทรัพยากร	200 คะแนน
หมวด 3	การบริหารกระบวนการ	200 คะแนน
หมวด 4	การเฝ้าติดตาม การวัดผล การวิเคราะห์ และการทบทวน	200 คะแนน
หมวด 5	การปรับปรุง นวัตกรรม และการเรียนรู้	200 คะแนน
คะแนนรวม		1,000 คะแนน

หมวดที่ 1 นโยบายและกลยุทธ์ (200 คะแนน)

1.1 การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ (50 คะแนน)

- 1) นโยบายและกลยุทธ์ขององค์กรได้กำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน
- 2) การเฝ้าระวังสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับองค์กรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- 3) กระบวนการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ ได้มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สินค้า/การบริการ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่างๆ
- 4) มีกระบวนการในการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์

1.2 การดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์ (100 คะแนน)

- 1) มีกระบวนการและแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์
- 2) มีกระบวนการในการเฝ้าติดตาม วัดผล วิเคราะห์ ทบทวน และรายงานผลการดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์
- 3) มีการพิจารณาถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์กร ระบบ และกระบวนการต่างๆ

1.3 การสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์ (50 คะแนน)

- 1) การสื่อสารนโยบาย และกลยุทธ์ ดำเนินการได้อย่างทันต่อเวลา และต่อเนื่อง

- 2) กระบวนการสื่อสารมีกลไกในการรับข้อมูลย้อนกลับ (feedback) มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ และมีความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว
- 3) มีการสื่อสารที่เกิดประสิทธิผลในทุกกระดับ มีรายละเอียดของเนื้อหาและการใช้ภาษาที่มีความเหมาะสม

หมวดที่ 2 การบริหารทรัพยากร (200 คะแนน)

2.1 ด้านการเงิน (20 คะแนน)

- 1) มีการพิจารณาทรัพยากรด้านการเงินที่ต้องการ และการได้มาซึ่งทรัพยากรด้านการเงินที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานในปัจจุบันและในอนาคต
- 2) มีกระบวนการในการเฝ้าติดตาม ควบคุม และรายงานถึงประสิทธิผลของการจัดสรรและประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรด้านการเงินต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 3) มีแนวทางการปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น หากพบว่าผลการใช้ทรัพยากรด้านการเงินไม่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ
- 4) การทบทวนของฝ่ายบริหาร ครอบคลุมถึงรายงานด้านการเงินของกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของระบบการดำเนินงาน และการผลิตสินค้า/การบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด
- 5) มีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสามารถส่งผลให้ดีต่อผลทางการเงินขององค์กร

2.2 ด้านทรัพยากรบุคคล (40 คะแนน)

- 1) การทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยทำให้องค์กรสามารถวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้
- 2) การผลักดันให้บุคลากรเกิดการพัฒนา การเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ และการทำงานเป็นทีม
- 3) กระบวนการกระจายอำนาจ (Empower) ให้แก่บุคลากร
- 4) การกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร (People Development Plan) รวมทั้งผลการดำเนินการ
- 5) กระบวนการในการชี้แจง การพัฒนาและการปรับปรุงความสามารถของบุคลากร

2.3 ด้านหุ้นส่วนและผู้ส่งมอบ (30 คะแนน)

- 1) การสร้างความสัมพันธ์กับหุ้นส่วนและผู้ส่งมอบเพื่อสร้างคุณค่า (Value) ร่วมกัน
- 2) การคัดเลือก การประเมิน และการปรับปรุงขีดความสามารถของผู้ส่งมอบและหุ้นส่วน
- 3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา การส่งมอบของสินค้า/การบริการจากผู้ส่งมอบและหุ้นส่วน

2.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (30 คะแนน)

- 1) การวางแผน การจัดหา และการจัดการโครงสร้างพื้นฐานอย่างเหมาะสม
- 2) ประเมินถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน มีการจัดการเพื่อขจัดความเสี่ยง และจัดทำแผนฉุกเฉิน (Contingency plan) มารองรับอย่างเพียงพอ

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (30 คะแนน)

- 1) การจัดหาและจัดการเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม
- 2) การพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ และทางกายภาพมาประกอบด้วย
- 3) สภาพแวดล้อมในการทำงานสอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.6 ด้านความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยี (30 คะแนน)

- 1) กระบวนการในการชี้แจง การได้มา การรักษาไว้ การป้องกัน การนำไปใช้ และการประเมินถึงความต้องการทรัพยากรด้านความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยี
- 2) การแบ่งปันทรัพยากรด้านความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

- 3) การได้มาซึ่งความรู้ (knowledge) ที่ต้องการ
- 4) กระบวนการในการรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 5) การเลือกเทคโนโลยีและการนำมาใช้ในการดำเนินงาน

2.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ (20 คะแนน)

- 1) การพิจารณาประเด็นความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการคงเหลืออยู่ และการใช้พลังงาน และทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 2) การออกแบบสินค้าหรือการบริการที่มีการคำนึงถึงประเด็นการป้องกันผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนากระบวนการให้พิจารณาถึงการลดความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

หมวดที่ 3 การบริหารกระบวนการ (200 คะแนน)

3.1 การจัดการกระบวนการภายใน (150 คะแนน)

- 1) การจัดการในเชิงรุกกับกระบวนการต่างๆ ทั้งหมด รวมทั้งกระบวนการที่ให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแทน (Outsourced processes)
- 2) การทบทวนกระบวนการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมและการปรับปรุง
- 3) การสร้างและทำความเข้าใจถึงการเชื่อมโยงของกระบวนการ ลำดับก่อนหลังและปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันในเชิงระบบ (System approach to management) การแสดงความเชื่อมโยง หรือเครือข่ายสามารถอธิบายได้โดยใช้แผนผังของกระบวนการ (Map of processes)
- 4) การชี้แจงและวางแผนสำหรับกระบวนการต่างๆ รวมทั้งพิจารณาถึงกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อที่จะทำให้อินค้าและการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของความต้อองและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง
- 5) กระบวนการต่างๆ ได้รับการวางแผนเพื่อให้สามารถบรรลุนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยกิจกรรมการบริหารงาน การจัดการทรัพยากร การทำให้เกิดสินค้าและการบริการ การเฝ้าติดตาม การวัด และการทบทวน

3.2 การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อกระบวนการ (50 คะแนน)

- 1) การมอบหมายบุคลากรเพื่อรับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ (Process Owner)
- 2) ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และบทบาทของเจ้าของกระบวนการได้รับการยอมรับทั่วทั้งองค์กร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ มีความสามารถในการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

หมวดที่ 4 การเฝ้าติดตาม การวัดผล การวิเคราะห์ และการทบทวน (200 คะแนน)

4.1 การเฝ้าติดตาม (40 คะแนน)

- 1) กระบวนการในการเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่องค์กรเกี่ยวข้อง
- 2) การรวบรวมและการจัดการกับข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ

4.2 การวัดผล (100 คะแนน)

4.2.1 การกำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะ (25 คะแนน)

- 1) ตัวชี้วัดถูกกำหนดขึ้นสำหรับกระบวนการที่สำคัญต่างๆ และสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์
- 2) ตัวชี้วัดสามารถวัดผลได้ เพื่อนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ การเฝ้าติดตาม การคาดการณ์ และมีการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันหากจำเป็น

4.2.2 การตรวจประเมินภายใน (25 คะแนน)

- 1) การบริหารโปรแกรมการตรวจประเมินเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- 2) ดำเนินการตรวจประเมินตามแผนที่กำหนดไว้ โดยผู้ประเมินที่มีความสามารถ และมีความเป็นอิสระ จากกิจกรรมที่ตรวจประเมิน
- 3) ผลของการตรวจประเมินมีการระบุถึงประเด็นข้อปัญหา ความเสี่ยง และความไม่สอดคล้องต่างๆ เพื่อนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขและการป้องกันต่อไป
- 4) นำเสนอผลการตรวจประเมินในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

4.2.3 การประเมินตนเอง (25 คะแนน)

- 1) การประเมินตนเองตามเกณฑ์ข้อกำหนด/แนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับ (Best Practice) เพื่อทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กรในด้านต่างๆ
- 2) สื่อสารผลการประเมินตนเองให้หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรได้รับทราบ
- 3) นำเสนอในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

4.2.4 การประเมินเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (25 คะแนน)

- 1) วิธีการที่เลือกใช้สำหรับการประเมินเพื่อเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และ เพื่อการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ
- 2) สื่อสารผลการประเมินตนเองให้หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรได้รับทราบ
- 3) นำเสนอในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

4.3 การวิเคราะห์ (30 คะแนน)

- 1) การนำข้อมูลที่รวบรวมจากการเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจขององค์กร ความเสี่ยงและโอกาสต่างๆ มาทำการวิเคราะห์ และจัดทำแผนการดำเนินงานขึ้นมารองรับอย่างเหมาะสม
- 2) ผลการวิเคราะห์ได้นำไปปรับนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร

4.4 การทบทวนข้อมูล (30 คะแนน)

- 1) การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล (Data) ได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ
- 2) การทบทวนข้อมูลได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตามช่วงระยะเวลาที่ได้วางแผนไว้ และนำมาประกอบการพิจารณาเพื่อตัดสินใจ และประเมินผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้านต่างๆ ที่กำหนดไว้

หมวดที่ 5 การปรับปรุง นวัตกรรม และการเรียนรู้ (200 คะแนน)

5.1 การปรับปรุง (75 คะแนน)

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงสินค้า/การบริการ กระบวนการ โครงสร้างและระบบการบริหารงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) เป็นวัฒนธรรมหนึ่งขององค์กร

5.2 การสร้างนวัตกรรม (50 คะแนน)

- 1) การสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) การสนับสนุนข้อเสนอของการสร้างนวัตกรรม
- 3) การสร้างนวัตกรรมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น เทคโนโลยี กระบวนการ องค์กร ระบบการบริหาร

5.3 การเรียนรู้ (75 คะแนน)

- 1) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ได้จากการนำข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกมาทำการวิเคราะห์
- 2) การนำความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร