

# เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award; Criteria for performance excellence framework)

สุรัตน์ ตันติทวีวรกุล\*

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นเกณฑ์ที่มุ่งให้องค์กรต่าง ๆ ที่นำเกณฑ์มาใช้สามารถมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรต้นแบบระดับประเทศ องค์กรได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศให้แก่องค์กรต่าง ๆ และเป็นแรงบันดาลใจให้องค์กรอื่น ๆ ปรับปรุงการปฏิบัติการและผลลัพธ์ของตนเอง ซึ่งส่งผลดีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

เจตจำนงของเกณฑ์คือการช่วยองค์กร ไม่ว่าจะขนาดใดหรืออยู่ในระบบบริการแบบใด ได้มีการตอบคำถามที่ท้าทาย 3 ข้อ คือ 1) องค์กรดำเนินการได้ดีเท่าที่ควรเป็นหรือไม่ 2) องค์กรรู้ได้อย่างไร และ 3) องค์กรควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไร ด้วยวิธีการอย่างไร ซึ่งคำถามที่ท้าทายนี้จะอยู่ในคำถามของเกณฑ์ครอบคลุม 7 ด้านที่สำคัญ คือ 1. การนำองค์กร 2. กลยุทธ์ 3. ลูกค้า 4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5. บุคลากร 6. การปฏิบัติการ และ 7. ผลลัพธ์ ซึ่งการดำเนินการขององค์กรควรจะบูรณาการกัน ส่งเสริมให้เกิดมุมมองของเชิงระบบ ภายใต้พื้นฐานจากค่านิยมและแนวคิดหลักของบรรดาองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 11 ประการ คือ 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) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal responsibility) จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency) และการส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

องค์กรที่ใช้เกณฑ์อย่างต่อเนื่อง จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองมากขึ้นและจะสามารถระบุวิธีที่ดีที่สุดในการเสริมสร้างจุดแข็ง ปิดช่องว่าง และสร้างนวัตกรรม นอกจากนี้เกณฑ์ไม่ได้กำหนดว่าองค์กรควรจัดโครงสร้างหรือการปฏิบัติอย่างไร แต่จะสนับสนุนให้องค์กรเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลที่สุดเพื่อช่วยให้องค์กรปรับปรุง (เช่น Lean, Six Sigma, ISO9000, Balanced Scorecard, PDCA) หากใช้เครื่องมือเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรบรรลุความเป็นเลิศ

ในประเทศไทยมีการใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อช่วยให้องค์กรปรับปรุงขีดความสามารถในการแข่งขันผ่านระบบการพัฒนาและประเมินองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ ระบบการรับรองมาตรฐานสถานพยาบาล (HA) ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ(State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) และเกณฑ์เพื่อคุณภาพการศึกษาเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ดังนั้นจึงขอเชิญชวนองค์กรต่าง ๆ ได้เรียนรู้และนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศขององค์กรต่อไป

\* นายแพทย์เชี่ยวชาญ ด้านเวชกรรม สาขา โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ