

เกียรติความรู้จากการสัมมนา TQA Winner Conference and International Quality Innovation Award Ceremony 2024 โดยสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติฯ วันที่ ๒๒ - ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๘

Best practice และประสบการณ์การบริหารองค์กรสู่รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีสาระสำคัญดังนี้

๑. นวัตกรรมอย่างไรภายใต้โลกที่มีการเปลี่ยนแปลง

๑.๑ วิเคราะห์องค์กรเรา/ตัวเองให้ทะลุ=เข้าใจตนเอง ว่ามีบทบาทอะไรต่างจากที่อื่น และต้องพัฒนาให้เด่น ดี เป็นผู้นำจนมีคนทำตาม และพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่

๑.๒ การทำงานให้ขับเคลื่อนด้วย AI/นำเทคโนโลยีใหม่ๆมาช่วย มุ่งเน้น focus on success ด้วยนวัตกรรม เป็นผู้นำในการสร้าง impact (innovation) แก่สังคม (คิดนอกกรอบ ทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ)

๑.๓ สถาบันการศึกษาต้องบูรณาการการแพทย์ การพยาบาล การศึกษา และการวิจัย สู่การตอบสนองสังคม การขึ้นองค์กร สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจง่าย ให้อาจารย์ไปจับคู่กับต่างประเทศ+ทำ commitment ให้ได้งาน ดีพิมพ์ Q1 โดยยอมลงทุนจ่ายเงินให้ต่างประเทศร่วมทำเพื่อความรวดเร็ว การมีพันธมิตร/ความร่วมมือกับทั่วโลก เครือข่ายต่างๆในประเทศ ต่อต้านคอร์รัปชัน ***ทำให้โครงการ/งานขององค์กรสำเร็จ

๑.๔ ควรให้คนในองค์กร เรียนรู้ ติดตามสถานการณ์ เข้าใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มองทุกอย่างเป็นความท้าทาย ไม่มองเป็นปัญหา พร้อมทั้งจะปรับตัว เรียนรู้ สื่อสารกัน เพราะทุกปัญหามีทางออก

๑.๕ ทำให้คนในองค์กรเข้าใจวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนว่าคืองานอะไร (ผลักดันสู่กลยุทธ์ + ผลักดันต่อไปเป็นแผนงาน) ทำให้เขาทำหน้าที่ และทำหน้าที่ตัวเอง เช่น คณะวิศวกรรม มข. ตั้งคำถามว่าตื่นเช้ามาทำไม ทุกคนจะตอบเหมือนกันว่ามาสร้างนวัตกรรม ไม่ใช่ตอบว่ามาทำงาน โดยคนปกติจะพูดทุก ๓ เดือน มีจดหมายข่าว ทุก ๑๕ วัน และทำตัวเป็นแบบอย่าง เป็นคนปกติในฝัน=ทุ่มเท ทำทุกที่ ทุกเวลา จนเอาไปฝันถึงคนปกติเลย เปิดโอกาสใกล้ชิด เข้าถึง บอกคนปกติ ได้ทุกวันตอนเย็น ๑๖.๓๐-๑๘.๐๐ น. ออนไลน์มาคุยได้

๑.๖ วางกลยุทธ์แล้วต้องมีเป้าหมายระยะสั้น ระยะยาว และสื่อสารแผนกลยุทธ์ ทุกครั้งที่มีโอกาส มี KPI และ KRI (Key Risk Indicator) คู่กันไป เพราะทุกอย่างมีความเสี่ยง Core value ต้องประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ทำให้คนจำได้ ปลุกฝังไปอยู่ในใจ ***ทำให้เป็น life style ไปเลย (เริ่มจากผู้นำทำเป็นตัวอย่างก่อน)

๒. บุคลากร

๒.๑ รู้จักคนในองค์กร สร้าง DNA culture (วัฒนธรรมองค์กรชัดชัดเจน จะทำให้ก้าวกระโดด) สร้างวัฒนธรรมที่เปิดกว้าง ให้ทุกคนรู้สึกปลอดภัย อยากพูด share (ยินดี เปิดใจรับฟังทุกฝ่าย เช่น อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร ผู้เกี่ยวข้อง ...)

๒.๒ ทุกคนต้องทำงานเชื่อมโยงกัน (หน้าบ้าน กลางบ้าน หลังบ้าน) โดยดูว่าการทำงานของเรามีกระบวนการอะไรอย่างไร วางวิสัยทัศน์ให้ทุกคนมองไปทิศทางเดียวกัน เอาเกณฑ์ TQA บรรจุในคู่มือการทำงานพนักงาน ผู้นำต้องตั้งใจจริง ไม่มองว่า TQA เป็นภาระ แต่เป็นเรื่องขององค์กร

๒.๓ ส่งเสริม สนับสนุน ให้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองไปตลอด เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดกับองค์กร

๒.๔ ปลุกฝังแนวคิการทำงานว่า เป็นเรื่องท้าทาย และต้องพัฒนา ทำงานอย่างต่อเนื่อง

๓. ลูกค้า

๓.๑ สนใจ+เข้าใจลูกค้า (แบบเป็นที่ ๑ ในใจของกันและกัน) การรู้จักลูกค้า ตลาด=เป็นการมองเห็นวิสัยทัศน์ มองหาโอกาสเมื่อเกิดวิกฤต (เทคโนโลยี/ลูกค้า) เพื่อจะสร้างอะไรใหม่ ในองค์กรภาครัฐมองแต่ลูกค้าไม่พอ ต้องมองความสำคัญของชุมชน/บริบทของเรา เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มองความเป็นอีสาน

๓.๒ โครงการควรมีการสร้างควมยั่งยืน+ผลกระทบที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม เช่น โซล่าเซลล์ ปลุกต้นไม้ รักษาธรรมชาติ สร้างการเรียนรู้ ความเข้มแข็งชุมชน/ความเข้มแข็งด้านการเงิน เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันสู่ความยั่งยืน

ลงชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลยา ตูพานิช

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘