



99567
 เลขที่..... 6
 น.ศ..... 6 ก.ค. 2561
 เวลา..... 10.54

ที่ สธ ๐๒๐๓.๐๓/๑๙๖๖๐

ถึง กรม/สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา/ องค์การเภสัชกรรม/ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ด้วยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้มีหนังสือที่ สพข ๑๐๔๐๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ แจ้งรายละเอียดโครงการองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชียหรือเอพีโอ ด้านการเพิ่มผลิตภาพภาคบริการ จำนวน ๒ โครงการ ดังนี้

๑. โครงการ 18-IN-32-GE-TRC-A : Training of Trainers on Customer Satisfaction Index Development for the Service Sector ระหว่างวันที่ ๑๒ - ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ณ กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ ปิดรับสมัครวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. โครงการ 18-IN-81-GE-TRC-B : Training of Trainers on Benchmarking to Enhance Organizational Excellence in the Service Sector ระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ กรุงซูวู ประเทศพิจิ ปิดรับสมัคร วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑

ซึ่งองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย จะสนับสนุนค่าใช้จ่ายประกอบด้วย

๑. ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินไป-กลับ
๒. ค่าที่พัก
๓. ค่าเบี้ยเลี้ยง
๔. ค่าเดินทางไป-กลับ (สนามบิน-โรงแรม)

ทั้งนี้ ผู้ได้รับคัดเลือกเข้าร่วมโครงการฯ จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ดังนี้

๑. ค่าธรรมเนียมการเข้าร่วมโครงการ
๒. ค่าภาษีสนามบินทั้งในและต่างประเทศ
๓. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น

โดยขอให้ส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุขพิจารณาเสนอชื่อผู้สมัคร ส่วนราชการละ ๑ ราย ต่อ ๑ โครงการ ดังมีรายละเอียดค่าใช้จ่าย และหลักฐานประกอบการสมัครปรากฏในสำเนาหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

การนี้ กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาแล้ว เห็นว่าหลักสูตรข้างต้นจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ/ หน่วยงานนี้ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเสนอชื่อผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่ระบุใน Project Notification ส่วนราชการละ ๑ ราย พร้อมส่งเอกสารประกอบการสมัครตามกำหนด และใบสมัครรับทุนกระทรวง (download ได้ที่ www.bihmoph.net หัวข้อ e-Document) โดยหน่วยงานระดับกรมขึ้นไปให้เสนอชื่อและส่งเอกสารประกอบการสมัครของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อไปยังสถาบันฯ โดยตรง ส่วนหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ส่งเอกสารประกอบการสมัครไปยังกองการต่างประเทศ ภายในวันปิดรับสมัคร ดังนี้

- โครงการที่ ๑ ปิดรับสมัครวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๑
 โครงการที่ ๒ ปิดรับสมัครวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑

เพื่อเสนอชื่อไปยังสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

เรียน เลขาธิการฯ (5-3)
 เพื่อโปรดทราบและพิจารณา มธย ๙๑

ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ
 กงการต่างประเทศ
 โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๓๖๓ ๖ ก.ค. ๖๖
 โทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๘๕๖๒ หรือ ๐ ๒๕๕๐ ๑๓๗๔

ห้องรองพลตรีกรม ()
 เลขที่.....
 วันที่..... 9 ก.ค. 2561
 เวลา.....

ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
 1609
 13 ก.ค. 2561
 19.13

มอบสำนัก/กอง.....พิจารณา

9 ก.ค. ๖๑

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 กรมการแพทย์
 กรุงเทพมหานคร ๒๕๖๑
 (นายสร้อย ต่างวิจิตร)
 ปฏิบัติราชการแทน
 กรมการแพทย์

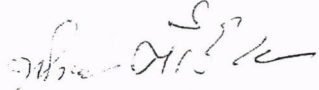
สำนักฯ (อ.ย.)
เลขรับที่ 8456
วันที่ 9 ก.ค. 2561 เวลา 15.11

ที่ สร 1001/เอกสารส่งต่อ

เรียน ผอ.สำนัก / เลขานุการกรม / ผอ.กอง /
ผอ.ศูนย์ / หน.ศูนย์ / หน.กลุ่ม / หน.ฝ่าย

เพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการใน
สังกัดของท่านทราบ โครงการองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (เอ
พีโอ) ด้านการเพิ่มผลิตภาพภาคบริการ(รายละเอียดตาม
เอกสารแนบ)

หากประสงค์จะสมัคร ขอให้ส่งใบสมัครไปยังฝ่าย จ.
สำนักงานเลขานุการกรม ภายในวันที่ 31 ก.ค.61 ต่อไปด้วย
จะเป็นพระคุณ

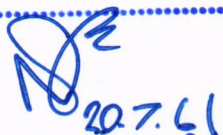


(นางทิพยา ตั้งสิริสงวน)

เลขานุการกรม

17 ก.ค. 2561

- บริหารฯ
- พัฒนาระบบ
- กำหนดฯ
- Pre
- Post
- นโยบายฯ
- แผนไทยฯ
- โปรดทราบ
- โปรดพิจารณา
- โปรดแจ้งเวียน ()



(นายสุชาติ จงประเสริฐ)

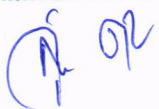
ผู้อำนวยการสำนักฯ

คุณ รัชนิวรรณ

โปรด แจ้งเวียน

ปิดประกาศ

.....



(นางสาวสุกัญญา ศรีลิ้ม)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



กลุ่มสารบรรณ
เลขรับ 3652
วันที่ 31/7/61
เวลา 10.12

กระทรวงสาธารณสุข
เลขรับ 36089
วันที่ 31 ก.ค. ๒๕๖๑
เวลา 08.31

ที่ สพช 10404/2561

28 มิถุนายน 2561

กองการต่างประเทศ
เลขที่ 1996
วันที่ 31/7/61
เวลา 10.50 น.
530/9 ก.ค. ๖1 / 10 56 7๖

เรื่อง โครงการองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (เอพีโอ) ด้านการเพิ่มผลิตภาพภาคบริการ
เรียน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. Project Notification จำนวน 2 ชุด
2. รายละเอียดการสมัครเข้าร่วมโครงการเอพีโอ จำนวน 1 ชุด

ด้วยองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization - APO) ซึ่งประเทศไทยเป็นภาคีสมาชิกโดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้แจ้งรายละเอียดโครงการองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชียหรือเอพีโอ ด้านการเพิ่มผลิตภาพภาคบริการ จำนวน 2 โครงการ ดังต่อไปนี้

1. ~~๑๕~~ โครงการ 18-IN-32-GE-TRC-A Training of Trainers on Customer Satisfaction Index Development for the Service Sector ระหว่างวันที่ 12-16 พฤศจิกายน 2561 ณ กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ ปิดรับสมัครวันที่ 24 สิงหาคม 2561

2. ~~๑๕~~ โครงการ 18-IN-81-GE-TRC-B Training of Trainers on Benchmarking to Enhance Organizational Excellence in the Service Sector ระหว่างวันที่ 10-14 ธันวาคม 2561 ณ กรุงซัว ประเทศพิจิ ปิดรับสมัครวันที่ 28 กันยายน 2561

องค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชียจะสนับสนุนค่าบัตรโดยสารเครื่องบินไป-กลับ ค่าที่พัก และเบี้ยเลี้ยงให้กับผู้ที่ได้รับการตอบรับเข้าร่วมโครงการที่มาจากหน่วยงานราชการหรือที่ไม่แสวงกำไร ส่วนค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้าร่วมโครงการรับผิดชอบ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมเข้าร่วมโครงการ ค่าธรรมเนียมจัดทำหนังสือเดินทาง ค่าวีซ่า (ถ้ามี) ค่าภาษีสนามบิน และค่าจัดทำประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ โดยโปรดตรวจสอบรายละเอียดค่าใช้จ่ายในรายละเอียดการสมัครเข้าร่วมโครงการเอพีโอ ที่แนบ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติพิจารณาแล้วว่า โครงการดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงขอให้ท่านพิจารณาเสนอชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่ระบุไว้ใน Project Notification โครงการละ 1 ท่านต่อ 1 หน่วยงานระดับกรมขึ้นไป โดยให้ผู้สมัครดำเนินการตามรายละเอียดการสมัครเข้าร่วมโครงการที่แนบภายในวันปิดรับสมัครข้างต้น เพื่อที่สถาบันจะได้เสนอให้องค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชียพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ปลัดกระทรวงฯ (ผ่าน ~~1๐๑~~ ~~๒๓๓~~...)
เพื่อโปรดพิจารณา จะเป็นพระคุณ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวนติยา พวงเงิน)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
แทนผู้อำนวยการกองกลาง

(นายพานิช เหล่าศิริรัตน์)
ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ส่วนวิเทศสัมพันธ์ - ๓ ก.ค. ๒๕๖๑
โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 126 (อวยพร)
โทรสาร 02-619-8099
อีเมล uayporn@ftpi.or.th



J Kim
A Matsumaru

PROJECT NOTIFICATION

10 April 2018

1. **Project Code** 18-IN-32-GE-TRC-A
2. **Title** Training of Trainers on Customer Satisfaction Index Development for the Service Sector
3. **Timing and Duration** 12–16 November 2018 (five days)
4. **Venue** Seoul, Republic of Korea
5. **Implementing Organization** Korea Productivity Center (KPC)
32, Saemunan-ro 5ga-gil, Jongno-gu, Seoul 110-751
Republic of Korea
Phone: 82-2-724-1180
Fax: 82-2-737-9140
e-Mail: thkang@kpc.or.kr
6. **Number of Overseas Participants** Up to 18 qualified participants
7. **Number of Local Participants** Up to six qualified participants
8. **Closing Date for Nominations** 7 September 2018 (to FTPI : 24 August 2018)
9. **Objectives**
 - a. To review and understand the use of customer satisfaction (CS) measurement systems and CS indexes for the service sector;
 - b. To provide a platform for sharing the status, best practices, and successful models of CS measurement for the service sector; and
 - c. To develop national CS measurement systems and CS indexes to assess overall performance in the service sector

10. Background

The service industry plays a vital role in a country's economy. Thus, the promotion of productivity in the service sector is crucial to sustain growth. As part of the APO's strategic direction of strengthening the service sector in member countries, it has been conducting courses on service-sector innovation and customer relationship management, ICT, and knowledge management in the service sector through e-learning courses and face-to-face projects. Some member economies have already initiated and promoted CS measures and

indexes for the service sector. Others, however, are only beginning to identify appropriate methods for doing so in various industries.

There has been increasing demand from participants and NPOs for methods to measure CS levels specifically in the service industry. This training of trainers will enable NPOs to analyze CS and develop national CS measurement systems and indexes related to services. Developing a measurement system is critical to understand current levels of CS and how they may change in the future, resulting in increased long-term competitiveness and improved productivity of service-sector enterprises.

Participants in this training course will have opportunities to learn the principles, methods, and models of CS measurement in APO members as well as Canada, Europe, and the USA. After the course, it is expected that they will develop CS measurement models and indexes for the service sectors in their own national contexts.

11. Scope and Methodology

Scope

- a. CS measurement principles, methods, and models;
- b. Best examples of CS measurement systems; and
- c. CS index development and opportunities for application in the service sector.

Methodology

Presentations by resource speakers, country paper presentations, group discussion, and action plan development.

The tentative program of the training course is given below:

Date/Time	Activity
Sunday, 11 November 2018	Arrival of participants in Seoul
Monday, 12 November	Opening session Presentations by resource speakers: International overview of CS measurement systems and indexes; Benchmarking and integrating CS indexes for productivity improvement
Tuesday, 13 November	Presentations by resource speakers: Global CS measurement systems and CS indexes for the service sector; Best practices of CS measurement and CS indexes for the service sector in the ROK (NCSI), Japan (JCSI), the USA (ACSI), etc.
Wednesday, 14 November	Group discussion on how to develop CS measures and indexes for the service sector Country paper presentations
Thursday, 15 November	Field visits to observe best practices of CS measurement for the service sector in the ROK

Friday, 16 November Individual action plan development, summing up by resource speakers, program evaluation, and closing session

Saturday, 17 November Departure of participants

12. Qualifications of Candidates

The participants are expected to possess the following qualifications:

Present Position	Trainers or NPO consultants dealing with CS measurement and CS index development for the service sector.
Experience	At least five years of experience in the service sector.
Education	University degree or equivalent qualification from a recognized university/institution.
Language	All proceedings of the project are conducted in English, and participants are frequently required to make oral and written presentations. They must therefore be proficient in spoken and written English. Those who are not proficient in English will not be accepted.
Health	Physically and mentally fit to attend an intensive project requiring participants to complete a number of individual and group activities and strenuous fieldwork. It is therefore recommended that member countries do not nominate candidates likely to suffer from physical and mental stress.
Age	Candidates who fit the above profile are typically between 30 and 50 years of age.
Attendance	Participants are required to attend the entire program.

13. Financial Arrangements

a. Airfare

The APO will bear the cost of round-trip economy-class international airfare between the international airport nearest to the participants' place of work and Seoul, Republic of Korea, from organizations in any of these categories:

- a. SMEs;
- b. Nonprofit organizations; and
- c. Any organization from the APO list of LDCs.*

**As of 7 July 2006, the APO list of LDCs comprised Bangladesh, Cambodia, Fiji, Lao PDR, Mongolia, and Nepal.*

The APO will only reimburse discount air tickets for the most direct route. Participants should note that the arrangements for the purchase of air tickets should follow the "Guide on Purchases of Air Tickets for APO Participants." which will be sent to the selected

participants and is also available on the APO website and from APO Liaison Officers in member countries.

b. Participating Country Expenses (PCEs)

PCEs payable to the APO do not apply to organizations in any of these categories:

- a. SMEs;
- b. Nonprofit organizations; and
- c. Any organization from the APO list of LDCs.*

**As of 7 July 2006, the APO list of LDCs comprised Bangladesh, Cambodia, Fiji, Lao PDR, Mongolia, and Nepal.*

c. Insurance Coverage

Participants' insurance premiums: All participants should be fully insured against accident and illness (including hospitalization and death) for a principal sum equivalent to USD10,000.00 for the entire duration of the project and travel and must submit to the APO Secretariat a copy of the comprehensive travel insurance certificate before participation. Such insurance should be valid in the host country. This insurance requirement is in addition to existing government insurance coverage in some member countries. If any participant is unable to insure himself/herself as stipulated above, he/she should secure this insurance in the host country at the commencement of the project and pay the premium himself/herself, if necessary, from the per diem allowance provided. Neither the APO nor the implementing organization will be responsible for any eventuality arising from accident, illness, acts of war, force majeure, or any unexpected events beyond human control such as those related to natural disasters.

d. Cost Sharing

Subject to the conditions stated in the Financial Arrangements section, the following table shows the cost-sharing arrangements between the APO, host country, and participants or participating countries.

Cost item	Cost to be borne by		
	Participants or participating countries	Host country	APO
Round-trip economy-class international airfare (refer to paragraph 13a for conditions)	Conditions apply	No	Conditions apply
Participating Country Expenses (PCEs) (refer to paragraph 13b)	USD50 per participant	No	No
Hotel accommodation in Seoul	No	Yes	No
Per diem allowance in Seoul	No	Yes	No
Transportation costs to and from hotel and airport in Seoul	No	Yes	No
Insurance coverage in the ROK (refer to paragraph 13c)	Yes	No	No
Any expenses related to visa fees and airport taxes	Yes	No	No

Cost item	Cost to be borne by		
	Participants or participating countries	Host country	APO
All expenses incurred by participants for any reason including but not limited to: a. Stopovers b. Extension of stay c. Early arrival or late departure d. Flight cancellation	Yes	No	No
Any cancellation charges for expenses such as airfare and accommodations incurred by the APO or host country after issuance of Letters of Acceptance	Yes	No	No
Assignment costs of international resource persons	NA	No	Yes
Assignment costs of local resource persons	NA	Yes	No
All local implementation costs including but not limited to: a. Meeting rooms b. Documentation c. Preparatory costs	NA	Yes	No

14. Actions by Member Countries

- a. Each participating country is requested to nominate three or more candidates in the order of preference. Please ensure that candidates nominated meet the qualifications specified under section 12 above.
- b. No form of self-nomination will be accepted. All nominations must be endorsed and submitted by an APO Director, Alternative Director, Liaison Officer, or their designated officer.
- c. Please note that nomination of a candidate does not necessarily guarantee that he/she will be selected. Selection is at the discretion of the selection committee of the APO Secretariat. A basic criterion for selection is the homogeneity of the participants in terms of qualifications and work experience. Nonselection therefore does not mean that the candidates concerned are not competent enough. Sometimes candidates are not selected because they are overqualified for a project.
- d. Each nomination should be accompanied by the necessary documents. A nomination lacking any of these documents may not be considered: two copies of the candidate's biodata on the APO biodata form together with a passport-sized photograph. The biodata form can be downloaded from the APO website (www.apo-tokyo.org). We encourage submitting the biodata form to the APO Secretariat in electronic form as an attachment to a cover e-mail message from the APO Director, Alternate Director, or Liaison Officer. The nomination documents should be sent to the Industry Department, APO Secretariat (e-mail: ind@apo-tokyo.org, fax: 81-3-5840-5324).

- e. The APO Medical and Insurance Declaration/Certification Form. Every candidate must complete and submit a copy of the APO Medical and Insurance Declaration/Certification Form with his/her biodata at the time of nomination. Please note that self-declaration is sufficient for candidates without any of health conditions or illnesses listed on the reverse side of the medical form. However, for all others, medical certification by a licensed physician on the reverse side of the medical form is required.
- f. Necessary documents are to be submitted electronically. In that case, there is no need to send a hard copy by postal mail. However, if the documents are submitted by fax, member countries are requested to mail the originals of the documents to the APO Secretariat as well. If a digital photograph of a nominee is not attached to the electronic biodata form, a hard-copy photograph should be sent to the APO Secretariat by postal mail. Please give the candidate's name and the project code on the reverse side of the photograph.
- g. Member countries are requested to adhere to the nomination deadline given on page 1. The APO Secretariat may not consider late nominations as they have in the past resulted in considerable difficulties to the implementing organization in its preparatory work for the project.
- h. For member countries where nominations are required to be approved by higher government authorities and require a longer time, APO Liaison Officers/NPOs are urged to send the names of nominees on or before the deadline, indicating that government approval will follow.
- i. If a selected participant becomes unable to attend, he/she should inform the APO Liaison Officer/NPO in his/her country immediately and give the reason for withdrawal. The NPO concerned is requested to transmit that information to the APO Secretariat and the host country promptly.
- j. NPOs are requested to inform the selected participants that they are not to bring family members or to engage in any private business activities during the entire duration of the project.
- k. Each selected participant should be instructed to arrive at the venue one day before the start of the official project. Also, he/she is expected to return home upon completion of the official project because he/she is visiting the host country for the specific purpose of attending this APO training course.
- l. NPOs should inform participants that they must attend all five days of the project.
- m. NPOs should assist the APO and/or host country in collecting amounts corresponding to cancellation charges arising from withdrawal or no-show of a participant.

15. Actions by the APO Secretariat

- a. Under normal circumstances, candidates who are selected will be informed of their acceptance at least four weeks prior to the start of the project.
- b. If some candidates fail to qualify or be unable to participate after selection, or if some member countries fail to nominate any candidate, their slots may be filled by alternates

from the same or another member country on a merit basis.

16. Project Preparation

Participants are required to prepare a short paper prior to departure for the project venue. In preparing the paper, they are expected to follow the "Guidelines for the Preparation of Country Papers" to be provided later.

17. Postproject Actions

All participants are required to prepare action plans and share the plans with their NPOs. The APO will also request participants to submit progress reports six months after completion of the training course.

18. Evaluation of Participants


If the conduct/attendance/performance of a participant is not satisfactory, these will be reported to the APO director concerned.

19. Guide for Participants

Other conditions for participation are given in the *APO Guide for Participants*, which is available from APO Liaison Officers/NPOs in member countries and on the APO website (www.apo-tokyo.org).

20. Dress Code

Participants are required to wear business attire during the project. Other instructions will be provided in the circular for participants.



Santhi Kanoktanapom
Secretary-General



JH Kim
M Nojima

PROJECT NOTIFICATION

6 June 2018

1. **Project Code** 18-IN-81-GE-TRC-B
2. **Title** Training of Trainers on Benchmarking to Enhance Organizational Excellence in the Service Sector
3. **Timing and Duration** 10–14 December 2018 (five days)
4. **Venue** Suva, Fiji
5. **Implementing Organization** National Training & Productivity Center (NTPC)
Fiji National University
Lot 1, Beaumont Road, Narere, Suva, Fiji
Tel: 679-3392-000
Fax: 679-3340-184
e-Mail: dntpc@fnu.ac.fj
6. **Number of Overseas Participants** Up to 18 qualified participants from Bangladesh, Cambodia, Republic of China, India, Indonesia, IR Iran, Lao PDR, Malaysia, Mongolia, Nepal, Pakistan, Philippines, Sri Lanka, Thailand, and Vietnam

However, other member countries with special interest in this project may nominate candidates upon consultation with the APO Secretariat.
7. **Number of Local Participants** Up to six qualified participants
8. **Closing Date for Nominations** 12 October 2018 (to FTPI : 28 September 2018)
9. **Objectives**
 - a. To enhance organizational excellence in the service sector through adopting business excellence (BE) principles and framework;
 - b. To promote the use of assessment tools for organizational excellence; and
 - c. To share and exchange information on and experience in best practices in becoming an excellent organization.

10. Background

The BE framework is a dynamic tool enabling organizations to improve competitiveness and productivity. Using the BE framework, organizations can identify strengths and opportunities and then align management systems and processes to create an environment for sustainable, continuous improvement. It is about achieving organizational excellence in all spheres of activity, including leadership, strategy, customer service, people, processes, and knowledge management.

In 2009, SPRING Singapore was designated as the APO Center of Excellence (COE) on BE to assist other member countries in developing and strengthening their BE initiatives. The COE on BE has conducted a series of activities including research, sharing of best practices, building competencies of BE experts, and transferring knowledge. More recently, the APO and COE on BE have assigned BE experts to member countries to help develop their BE trainers and consultants for the service sector.

This course targets BE trainers and consultants who deal with organizational excellence for the service sector to help them develop greater competencies. The primary objective is to enable participants, particularly from the service sector, to understand the BE framework and its tools and techniques to overcome challenges in their organizations. They will develop the knowledge, skills, and experience to become competent trainers in BE. Upon completion of this course, participants are expected to be able to conduct training and consulting on BE for enhancing organizational excellence in the service sector. Participants are requested to submit progress reports to the APO six months after completion of the course.

11. Scope and Methodology

The tentative topics to be covered are:

- a. Introduction of the BE model, framework, and criteria;
- b. Strategies and key challenges for enhancing organizational excellence in the service sector;
- c. Sharing of best practices on organizational excellence; and
- d. Development of action plans for implementing the BE framework in the service sector.

This course will consist of themed presentations, sharing of national best practices, site visits, group exercises, and presentations of action plans.

The tentative program of the course is given below:

Date/Time	Activity
Sunday, 9 December 2018	Arrival of participants in Suva, Fiji
Monday, 10 December	Opening session Presentations: Adopting and sustaining BE for organizational excellence; and The BE framework and criteria in the service sector.
Tuesday, 11 December	Presentations: Benefits and challenges in adopting BE in the service sector; and The role of BE practitioners, consultants, and trainers in BE capacity building. Individual country paper presentations on experience in organizational excellence.
Wednesday, 12 December	Presentations: Best practices of BE applications in the service sector; and Workshop on strategic planning to become an excellent organization.
Thursday, 13 December	Two site visits (Fiji BE awardees in the service sector)
Friday, 14 December	Presentation of group work output and individual action plans. Program evaluation and wrap-up by participants, resource

persons, and implementing organization.
Closing session

Saturday, 15 December Departure of participants

12. Qualifications of Candidates

The participants are expected to possess the following qualifications:

Present Position	BE practitioners, trainers, or consultants representing government agencies and NPOs involved in organizational excellence.
Experience	At least five years of experience in the position described above.
Education	University degree or equivalent qualification from a recognized university/institution.
Language	All proceedings of the project are conducted in English, and participants are frequently required to make oral and written presentations. They must therefore be proficient in spoken and written English. Those who are not proficient in English will not be accepted.
Health	Physically and mentally fit to attend an intensive project requiring participants to complete a number of individual and group activities and strenuous fieldwork. It is therefore recommended that member countries do not nominate candidates likely to suffer from physical and mental stress.
Age	Candidates who meet the qualifications above are generally between 30 and 50 years of age.
Attendance	Participants are required to attend the entire program.

13. Financial Arrangements

a. Airfare

The APO will bear the cost of round-trip economy-class international airfare between the international airport nearest to the participants' place of work and Suva, Fiji, from organizations in any of these categories:

- a. SMEs;
- b. Nonprofit organizations; and
- c. Any organization from the APO list of LDCs.*

**As of 7 July 2006, the APO list of LDCs comprised Bangladesh, Cambodia, Fiji, Lao PDR, Mongolia, and Nepal.*

The APO will only reimburse discount air tickets for the most direct route. Participants should note that the arrangements for the purchase of air tickets should follow the "Guide on Purchases of Air Tickets for APO Participants," which will be sent to the selected participants and is also available on the APO website and from APO Liaison Officers in member countries.

b. Participating Country Expenses (PCEs)

PCEs payable to the APO do not apply to organizations in any of these categories:

- a. SMEs;
- b. Nonprofit organizations; and
- c. Any organization from the APO list of LDCs.*

**As of 7 July 2006, the APO list of LDCs comprised Bangladesh, Cambodia, Fiji, Lao PDR, Mongolia, and Nepal.*

c. Insurance Coverage

Participants' insurance premiums: All participants should be fully insured against accident and illness (including hospitalization and death) for a principal sum equivalent to USD10,000.00 for the entire duration of the project and travel and must submit to the APO Secretariat a copy of the comprehensive travel insurance certificate before participation. Such insurance should be valid in the host country. This insurance requirement is in addition to existing government insurance coverage in some member countries. If any participant is unable to insure himself/herself as stipulated above, he/she should secure this insurance in the host country at the commencement of the project and pay the premium himself/herself, if necessary, from the per diem allowance provided. Neither the APO nor the implementing organization will be responsible for any eventuality arising from accident, illness, acts of war, force majeure, or any unexpected events beyond human control such as those related to natural disasters.

d. Cost Sharing

Subject to the conditions stated in the Financial Arrangements section, the following table shows the cost-sharing arrangements between the APO, host country, and participants or participating countries.

Cost item	Cost to be borne by		
	Participants or participating countries	Host country	APO
Round-trip economy-class international airfare (refer to paragraph 13a for conditions)	Conditions apply	No	Conditions apply
Participating Country Expenses (PCEs) (refer to paragraph 13b)	USD50 per participant	No	No
Hotel accommodation in Suva	No	Yes	No
Per diem allowance in Suva	No	Yes	No
Transportation costs to and from hotel and airport in Suva	No	Yes	No
Insurance coverage in Fiji (refer to paragraph 13c)	Yes	No	No
Any expenses related to visa fees and airport taxes	Yes	No	No
All expenses incurred by participants for any reason including but not limited to: a. Stopovers b. Extension of stay c. Early arrival or late departure d. Flight cancellation	Yes	No	No

Cost item	Cost to be borne by		
	Participants or participating countries	Host country	APO
Any cancellation charges for expenses such as airfare and accommodations incurred by the APO or host country after issuance of Letters of Acceptance	Yes	No	No
Assignment costs of international resource persons	NA	No	Yes
Assignment costs of local resource persons	NA	Yes	No
All local implementation costs including but not limited to: a. Meeting rooms b. Documentation c. Preparatory costs	NA	Yes	No

14. Actions by Member Countries

- a. Each participating country is requested to nominate three or more candidates in the order of preference. Please ensure that candidates nominated meet the qualifications specified under section 12 above.
- b. No form of self-nomination will be accepted. All nominations must be endorsed and submitted by an APO Director, Alternative Director, Liaison Officer, or their designated officer.
- c. Please note that nomination of a candidate does not necessarily guarantee that he/she will be selected. Selection is at the discretion of the selection committee of the APO Secretariat. A basic criterion for selection is the homogeneity of the participants in terms of qualifications and work experience. Nonselection therefore does not mean that the candidates concerned are not competent enough. Sometimes candidates are not selected because they are overqualified for a project.
- d. Each nomination should be accompanied by the necessary documents. A nomination lacking any of these documents may not be considered: two copies of the candidate's biodata on the APO biodata form together with a passport-sized photograph. The biodata form can be downloaded from the APO website (www.apo-tokyo.org). We encourage submitting the biodata form to the APO Secretariat in electronic form as an attachment to a cover e-mail message from the APO Director, Alternate Director, or Liaison Officer. The nomination documents should be sent to the Industry Department, APO Secretariat (e-mail: ind@apo-tokyo.org, fax: 81-3-5840-5324).
- e. The APO Medical and Insurance Declaration/Certification Form. Every candidate must complete and submit a copy of the APO Medical and Insurance Declaration/Certification Form with his/her biodata at the time of nomination. Please note that self-declaration is sufficient for candidates without any of health conditions or illnesses listed on the reverse

side of the medical form. However, for all others, medical certification by a licensed physician on the reverse side of the medical form is required.

- f. Necessary documents are to be submitted electronically. In that case, there is no need to send a hard copy by postal mail. However, if the documents are submitted by fax, member countries are requested to mail the originals of the documents to the APO Secretariat as well. If a digital photograph of a nominee is not attached to the electronic biodata form, a hard-copy photograph should be sent to the APO Secretariat by postal mail. Please give the candidate's name and the project code on the reverse side of the photograph.
- g. Member countries are requested to adhere to the nomination deadline given on page 1. The APO Secretariat may not consider late nominations as they have in the past resulted in considerable difficulties to the implementing organization in its preparatory work for the project.
- h. For member countries where nominations are required to be approved by higher government authorities and require a longer time, APO Liaison Officers/NPOs are urged to send the names of nominees on or before the deadline, indicating that government approval will follow.
- i. If a selected participant becomes unable to attend, he/she should inform the APO Liaison Officer/NPO in his/her country immediately and give the reason for withdrawal. The NPO concerned is requested to transmit that information to the APO Secretariat and the host country promptly.
- j. NPOs are requested to inform the selected participants that they are not to bring family members or to engage in any private business activities during the entire duration of the project.
- k. Each selected participant should be instructed to arrive at the venue one day before the start of the official project. Also, he/she is expected to return home upon completion of the official project because he/she is visiting the host country for the specific purpose of attending this APO training course.
- l. NPOs should inform participants that they must attend all five days of the project.
- m. NPOs should assist the APO and/or host country in collecting amounts corresponding to cancellation charges arising from the withdrawal or no-show of a participant.

15. Actions by the APO Secretariat

- a. Under normal circumstances, candidates who are selected will be informed of their acceptance at least four weeks prior to the start of the project.
- b. If some candidates fail to qualify or be unable to participate after selection, or if some member countries fail to nominate any candidate, their slots may be filled by alternates from the same or another member country on a merit basis.

16. Project Preparation

The participants are required to prepare a paper prior to departure for the project venue. In preparing the paper, they are expected to follow the "Guidelines for the Preparation of Country Papers" to be provided later.

17. Postproject Actions

All participants are required to prepare action plans and share the plans with their NPOs. The APO will also request participants to submit progress reports six months after completion of the training course.

18. Evaluation of Participants

If the conduct/attendance/performance of a participant is not satisfactory, these will be reported to the APO director concerned.

19. Guide for Participants

Other conditions for participation are given in the *APO Guide for Participants*, which is available from APO Liaison Officers/NPOs in member countries and on the APO website (www.apo-tokyo.org).

20. Dress Code

Participants are required to wear business attire during the project. Other instructions will be provided in the circular for participants.



Dr. Santhi Kanoktanaporn
Secretary-General



กรณีที่ได้รับการสนับสนุนค่าบัตรโดยสารเครื่องบินจากเอพีโอ

<p>❖ ผู้สมัครจากหน่วยงานราชการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น 2. ค่าภาษีสนามบิน 3. ค่าธรรมเนียมการสมัคร 3,000 บาท 	<p>❖ ผู้สมัครจากหน่วยงานอื่นที่ไม่แสวงกำไร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น 2. ค่าภาษีสนามบิน 3. ค่าธรรมเนียมการสมัคร 5,000 บาท
<p>❖ ผู้สมัครจากหน่วยงานที่แสวงกำไรประเภท SMEs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น 2. ค่าภาษีสนามบิน 3. ค่าธรรมเนียมการสมัคร 5,000 บาท 	<p>❖ ผู้สมัครจากหน่วยงานที่แสวงกำไรประเภท Non-SMEs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น 2. ค่าภาษีสนามบิน 3. ค่าธรรมเนียมการสมัคร 7,000 บาท

กรณีที่ผู้สมัคร/หน่วยงานที่สมัครต้องรับผิดชอบค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน

<p>❖ ผู้สมัครจากหน่วยงานราชการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น 2. ค่าธรรมเนียมการสมัคร 1,000 บาท 	<p>❖ ผู้สมัครจากหน่วยงานอื่นที่ไม่แสวงกำไร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น 2. ค่าธรรมเนียมการสมัคร 3,000 บาท
<p>❖ ผู้สมัครจากหน่วยงานที่แสวงกำไรประเภท SMEs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น 2. ค่าธรรมเนียมการสมัคร 3,000 บาท 	<p>❖ ผู้สมัครจากหน่วยงานที่แสวงกำไรประเภท Non-SMEs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น 2. ค่าธรรมเนียมการสมัคร 3,000 บาท 3. ค่า Participating Country Expense (PCE) US\$50

* สถาบันขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการดำเนินการของสถาบัน

กรณีโครงการที่จัดในประเทศไทย

ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม โดยสถาบันจะสนับสนุนค่าอาหารว่าง อาหารกลางวัน ค่าเอกสารประกอบการประชุม และค่าเดินทางไปดูงาน (กรณีที่มีการดูงานนอกสถานที่) ส่วนผู้เข้าร่วมโครงการจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไป-กลับ ค่าที่พัก และค่าเบี้ยเลี้ยง

ค่าใช้จ่ายที่เอพีโอรับผิดชอบ

๑. ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินไป-กลับชั้นประหยัด (ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละโครงการ)
๒. ค่าเบี้ยเลี้ยงสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ
๓. ค่าที่พัก
๔. ค่าเดินทางไป-กลับ (สนามบิน-โรงแรม)

สำหรับผู้ที่ได้รับคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการ ต้องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มยื่นรับการตอบรับเข้าร่วมโครงการเอพีโอ และส่งกลับมาทางอีเมลหรือโทรสารหมายเลข ๐-๒๖๑๙-๘๐๙๙ หลังจากทราบผลจากเอพีโอเพื่อสถาบันจะได้ดำเนินการต่อไป

รายละเอียดการสมัครเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัครเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

- มีสัญชาติไทย
- ไม่อยู่ในระหว่างการสมัครหรือรอผลการสมัครเข้าร่วมโครงการอื่น ๆ ของเอพีโอที่อยู่ในช่วงเวลาเดียวกัน
- สามารถเข้าร่วมโครงการเอพีโอได้ปีละ 1 ครั้ง
- มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งด้านฟัง พูด อ่าน และเขียนเป็นอย่างดี
- มีสุขภาพแข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ พร้อมทั้งจะเข้าร่วมโครงการได้ตลอดระยะเวลาที่กำหนด
- มีทัศนคติที่ดีและยินดีที่จะร่วมถ่ายทอดประสบการณ์จากการเข้าร่วมโครงการให้กับหน่วยงานอื่นที่สนใจ

หลักฐานประกอบการสมัคร

1. APO Candidate's Biodata จำนวน 1 ชุด
 - ให้จัดพิมพ์เท่านั้น ใบสมัครดาวน์โหลดได้จาก <http://www.ftpi.or.th/services/apo/application/download>
 - ดิทรูปถ่ายสีขนาด 2 นิ้ว รูปถ่ายต้องอยู่ในเครื่องแต่งกายสุภาพ หน้าตรง ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่นตา ค่าถ่ายมาแล้วไม่เกิน 6 เดือน (กรณีเป็นรูปถ่ายดิจิทัล ต้องมีขนาดไม่ต่ำกว่า 300 x 200 พิกเซล แต่ไม่เกิน 400 x 300 พิกเซล)
 - แนบแผนผังองค์กรภาษาอังกฤษ จำนวน 1 ชุด ตามที่ระบุไว้ในใบสมัครข้อ E หน้า 3 โดยให้ทำเครื่องหมายแสดงตำแหน่งของท่านในองค์กรด้วย
2. APO Medical and Insurance Declaration Form
 - ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมโครงการไม่มีอาการโรคตามที่ระบุไว้ในข้อ a-k ในหน้าที่ 2 ให้ผู้เข้าร่วมโครงการกรอกแบบฟอร์มทั้งสองแผ่น โดยลงนามรับรองตนเอง ไม่จำเป็นต้องพบแพทย์
 - ส่วนผู้สมัครเข้าร่วมโครงการที่มีอาการตามที่ระบุ ต้องไปตรวจร่างกายและให้แพทย์ลงนามรับรองในหน้าที่ 2 ว่าสุขภาพของท่านจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางและการเข้าร่วมโครงการ
3. ใบสมัครเข้าร่วมโครงการเอพีโอ จำนวน 1 ชุด
4. เอกสาร/แผ่นพับแนะนำหน่วยงาน จำนวน 1 ชุด ในกรณีที่หน่วยงานของท่านมีเว็บไซต์ให้แจ้งที่อยู่เว็บไซต์ (website address) ในใบรายละเอียดผู้สมัครเข้าร่วมโครงการแทนการส่งเอกสาร
5. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนธุรกิจ ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อแสดงทุนจดทะเบียนบริษัทสำหรับผู้สมัครจาก SMEs จำนวน 1 ชุด
6. หนังสือเสนอชื่อผู้สมัครเข้าร่วมโครงการจากหน่วยงานต้นสังกัด ถึงผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
7. สำหรับโครงการ e-Learning ใช้หลักฐานการสมัครตามข้อ 1. APO Candidate's Biodata (หน้าแรก) และ 2. ใบสมัครเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

ค่าใช้จ่ายที่เอพีโอรับผิดชอบ

1. ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินไป - กลับชั้นประหยัด (ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละโครงการ)
2. ค่าเบี้ยเลี้ยงสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ
3. ค่าที่พัก
4. ค่าเดินทางไป - กลับ (สนามบิน - โรงแรม)

สำหรับผู้ที่ได้รับคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการ ต้องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มยืนยันการตอบรับเข้าร่วมโครงการเอพีโอและส่งกลับมาทางอีเมลหรือโทรสารหมายเลข 0-2619-8099 หลังจากทราบผลจากเอพีโอ เพื่อสถาบันจะได้ดำเนินการต่อไป

รายละเอียดการสมัครเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมโครงการ

(เฉพาะผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการ)

1. ค่าทำประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยระยะสั้น
2. ค่าภาษีสนามบินทั้งในและต่างประเทศ
3. ค่า Participating Country Expense (PCE) (ถ้ามี) สำหรับ Non-SMEs
4. ค่าธรรมเนียมการสมัครเข้าร่วมโครงการซึ่งแบ่งตามประเภทองค์กร ดังต่อไปนี้

รายการ	หน่วยงาน ราชการ	หน่วยงาน ราชการ	SMEs	Non-SMEs	หน่วยงาน ไม่แสวงผลกำไร
กรณีได้รับการสนับสนุน บัตรโดยสารเครื่องบิน	3,000 บาท	5,000 บาท	7,000 บาท	5,000 บาท	
กรณีที่ต้องรับผิดชอบค่า บัตรโดยสารเครื่องบินเอง	1,000 บาท	3,000 บาท	3,000 บาท	3,000 บาท	

* สถาบันขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการดำเนินการของสถาบัน

สำหรับโครงการที่จัดในประเทศไทย

ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม โดยสถาบันจะสนับสนุนค่าอาหารว่าง อาหารกลางวัน
ค่าเอกสารประกอบการประชุม และค่าเดินทางไปดูงาน (กรณีที่มีการดูงานนอกสถานที่)

กำหนดวันสิ้นสุดการสมัครและยื่นเอกสาร (ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ)

14 วันก่อนวันปิดรับสมัครใน Project Notification
(เพื่อดำเนินการพิจารณาคุณสมบัติผู้สมัครในขั้นต้นก่อนส่งให้เอพีโอต่อไป)

การแจ้งผลการสมัคร

ประมาณ 3 สัปดาห์ ก่อนถึงวันเข้าร่วมโครงการ สถาบันจะแจ้งผลให้ผู้สมัครทราบทางจดหมาย

ขั้นตอนการเสนอชื่อและส่งใบสมัคร

จัดส่งหลักฐานประกอบการสมัครมาที่ ส่วนวิเทศสัมพันธ์ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
1025 อาคารयाकुล์ ชั้น 12 ถ.พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่

ส่วนวิเทศสัมพันธ์ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โทรศัพท์ 0 2619 5500 ต่อ 122-126, 0 2619 8087
โทรสาร 0 2619 8099 (คุณอวยพร, คุณกรรณิกา)
E-mail address: Uaypom@ftpi.or.th, Kannika@ftpi.or.th
สามารถติดตามข้อมูลเพิ่มเติมของเอพีโอ ได้ที่ www.apo-tokyo.org