



รายงานสรุปผล หลักสูตร **TQA** **OVERVIEW**

ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
แห่งชาติสู่ความเป็นเลิศ



เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2567
เวลา 08.45 – 16.30 น.
ณ ห้องเสวนา ชั้น 6 สำนักงาน กสม.



จัดทำโดย
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
กรกฎาคม 2567

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สรุปผลการฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Overview” เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๔๕ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องเสนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม. ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงานของสำนักงาน กสม. สู่ความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๓
๑. ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม	๓
๒. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	๔
๓. วิทยากรของหลักสูตร TQA Overview	๔
๔. วิธีการฝึกอบรมของหลักสูตร TQA Overview	๔
๕. สรุปสาระสำคัญการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview	๕
๖. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview	๑๖
๗. ประมวลภาพกิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview	๒๐
๘. รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview	๒๑



สรุปผลการฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Overview”

เมื่อวันพุธที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๔๕ – ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องเสาวนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม.

ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงานของสำนักงาน กสม. สู่ความเป็นเลิศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม

เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพระบบงานของสำนักงาน กสม. สู่ความเป็นเลิศ (performance excellence) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงาน กสม. ได้เลือกใช้การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตาม “เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)” ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรของสำนักงาน กสม. โดยรางวัลคุณภาพแห่งชาติถือเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่แสดงถึงความเป็นเลิศทางการบริหารจัดการขององค์กรที่ทัดเทียมระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากเกณฑ์ TQA ได้ใช้เทคนิคและกระบวนการของเกณฑ์ประเมินตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติกว่า ๗๐ ประเทศ

เกณฑ์ TQA เป็นเกณฑ์ที่จะช่วยตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรของสำนักงาน กสม. ว่าเป็นเช่นใด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และมีการดำเนินการใดที่สำนักงาน กสม. ควรได้รับการปรับปรุงหรือพัฒนา โดยสำนักงาน กสม. จะสำรวจและประเมินตนเองตามเกณฑ์ TQA จำนวน ๗ หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดการและการดำเนินการขององค์กร ได้แก่ (๑) การนำองค์กร (Leadership) (๒) กลยุทธ์ (Strategy) (๓) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง (stakeholders) (๔) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (๕) บุคลากร (Workforce) (๖) การปฏิบัติงาน (Operations) และ (๗) ผลลัพธ์ (Results)

สำนักงาน กสม. มีแผนที่จะเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์ TQA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผ่านระบบ “TQA SMART-Ex Assessment Plus online training: Basic” ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ซึ่งเป็นระบบโปรแกรมตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรด้วยการตอบคำถามตามเกณฑ์ TQA ผ่านเว็บไซต์ <http://smart-ex.tqa.or.th> โดยจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจประเมินองค์กรมาตรวจประเมินผลและให้ “รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)” แก่องค์กร โดยรายงานดังกล่าวจะบรรจุข้อมูลผลการประเมินองค์กรที่ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการดำเนินการขององค์กร รวมถึงข้อมูลคำแนะนำโดยละเอียดเกี่ยวกับการปรับปรุงองค์กรในแต่ละหมวดตามเกณฑ์ TQA

ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ โดยกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผลจึงได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA ให้แก่บุคลากรของสำนักงาน กสม. เพื่อนำมาใช้ในการตรวจประเมินองค์กรและพัฒนาระบบงาน จำนวน ๒ หลักสูตร ได้แก่ (๑) หลักสูตร TQA Overview



ที่มุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่และแนวทางในการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA ในภาพรวม โดยมีกลุ่มเป้าหมายจำนวน ๔๐ คน คือ ผู้บริหารสำนักงาน กสม. ผู้อำนวยการสำนัก/หน่วย และหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวนวันอบรม ๑ วัน มีกำหนดจัดในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ (การฝึกอบรมในครั้งนี้) และ (๒) หลักสูตร TQA Criteria เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA โดยละเอียด โดยมีกลุ่มเป้าหมายจำนวน ๔๐ คน คือ หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่จากทุก สำนัก/หน่วย จำนวนวันอบรม ๓ วัน มีกำหนดจัดในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

๒. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงาน กสม. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA และสามารถเตรียมพร้อมสำหรับการเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์ TQA ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. วิทยากรของหลักสูตร TQA Overview

นางสาววลีพร ธนาธิคม ผู้เชี่ยวชาญเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ รายละเอียดประวัติวิทยากรปรากฏตาม QR Code ด้านล่างนี้



QR Code ประวัติวิทยากร

๔. วิธีการฝึกอบรมของหลักสูตร TQA Overview

การบรรยาย / ยกตัวอย่าง/ Workshop จากผู้เชี่ยวชาญเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีเอกสารประกอบการฝึกอบรมปรากฏตาม QR Code ด้านล่างนี้



QR Code เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview



๕. สรุปสาระสำคัญของการฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Overview” โดยนางสาววลีพร ธนาธิคม ผู้เชี่ยวชาญ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มีรายละเอียด ดังนี้

นางสาววลีพรฯ กล่าวว่า การฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้และมีความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA โดยการบรรยายจะแบ่งออกเป็น ๔ หัวข้อ ได้แก่ (๑) ความสำคัญของเกณฑ์ TQA (๒) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (๓) ค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์ TQA และ (๔) แนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA และ (๕) ข้อเสนอแนะจากวิทยากรสำหรับการสมัคร เข้ารับการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA มีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

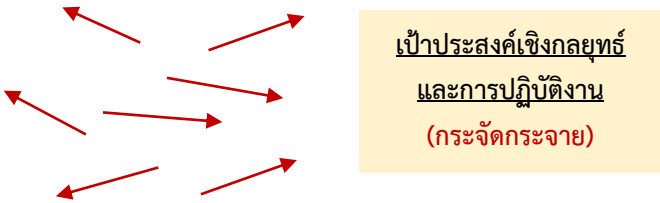
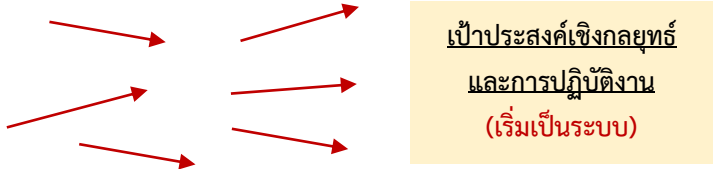
๕.๑ ความสำคัญของเกณฑ์ TQA

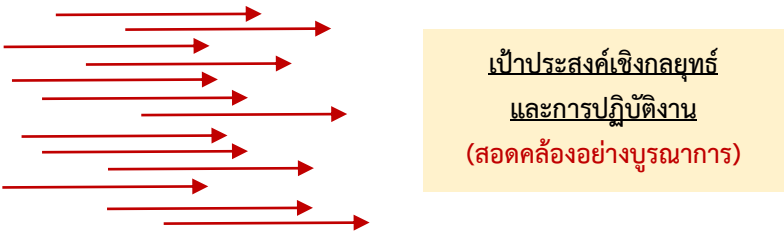
- รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Awards: TQA) ถือเป็นรางวัลระดับโลก (world class) เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือที่เรียกว่า The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่หลายประเทศทั่วโลกนำไปปรับและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของ ประเทศ เช่น สหภาพยุโรป ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ เป็นต้น

- เจตนารมณ์ของรางวัล TQA คือ เพื่อสนับสนุนการนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรและยกระดับความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงเพื่อเป็นส่วน กระตุ้นให้องค์กรมีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศร่วมกัน ตลอดจนเพื่อเป็นการประกาศ เกียรติคุณให้แก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จตามเกณฑ์ TQA ซึ่งหมายถึงการมีระบบบริหารจัดการในระดับ มาตรฐานโลก

- สำหรับประเทศไทย เกณฑ์ TQA ได้ถูกนำไปเป็นกรอบการพัฒนาองค์กรและปรับใช้ให้เป็น เกณฑ์รางวัลอื่น ๆ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เช่น (๑) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) (๒) เกณฑ์การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) (๓) มาตรฐานโรงพยาบาลและการบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation : HA) (๔) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence :EdPEX) (๕) รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Office of Basic Education Commission Quality Award: OBECQA) และ (๖) รางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ (SME National Awards) เป็นต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า เกณฑ์ TQA เป็นเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับจาก ทุกภาคส่วนทั้งภาคอุตสาหกรรม การบริการ การศึกษา สาธารณสุข และภาคราชการ ดังนั้น ในส่วนของ สำนักงาน กสผ. จึงสามารถนำเกณฑ์ TQA ไปใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการจัดการขององค์กรได้

- ประโยชน์ของการนำเกณฑ์ TQA ไปใช้ในการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร คือ การช่วยให้องค์กรเข้าใจตนเองอย่างรอบด้านเพื่อที่จะได้สามารถปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ โดยเกณฑ์ TQA จะตรวจประเมินองค์กรใน ๔ ด้านที่สำคัญ ได้แก่ (๑) องค์กรได้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่สำคัญ/ต้องการ ต่อองค์กรในระดับใด (๒) องค์กรมีการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติในระดับใด/เพียงพอหรือไม่ (๓) ผลลัพธ์ขององค์กรดีในระดับใด และ (๔) องค์กรได้เรียนรู้และปรับปรุงหรือไม่ และแนวทางขององค์กรที่ ดำเนินการอยู่ตอบสนองต่อความจำเป็นขององค์กรได้ดีในระดับใด ทั้งนี้ ภายหลังจากการตรวจประเมินองค์กร ตามเกณฑ์ TQA แล้ว องค์กรจะทราบว่าผลการดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นลักษณะใดและควรพัฒนา ปรับปรุงเช่นใดจาก ๔ รูปแบบ มีรายละเอียดปรากฏตามตารางด้านล่างนี้

ตารางแสดงลักษณะรูปแบบการดำเนินการขององค์กร		
รูปแบบการดำเนินการขององค์กร	ระดับการพัฒนาองค์กร	การสมัครรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
แบบที่ ๑ “ตั้งรับปัญหา (Reacting to problem)” องค์กรมีการปฏิบัติงานในลักษณะเป็น “กิจกรรม” มากกว่าเป็น “กระบวนการ” และส่วนใหญ่จะตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะหน้า โดยขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี 	ร้อยละ ๐ - ๒๕	ยังไม่ผ่านเกณฑ์จึงไม่สามารถสมัครรางวัลได้
แบบที่ ๒ “แนวทางเริ่มเป็นระบบ (Early Systematic Approaches)” องค์กรอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการปฏิบัติงานที่มีการดำเนินการในรูปแบบ “กระบวนการ” ที่สามารถทำซ้ำได้ พร้อมมีการประเมินผลและการปรับปรุงการทำงาน นอกจากนี้ องค์กรยังได้เริ่มมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร รวมถึงมีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ 	ร้อยละ ๓๐ - ๔๕	สามารถสมัครรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ - รางวัล Thailand Quality Class: TQC (๓๕๐ คะแนนขึ้นไป) - รางวัล Thailand Quality Class Plus: TQC+ (๔๕๐ คะแนนขึ้นไป)
แบบที่ ๓ “แนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Aligned Approaches)” องค์กรมีการปฏิบัติงานในลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร รวมถึงองค์กรมีกระบวนการตอบสนองกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร 	ร้อยละ ๕๐ - ๖๕	สามารถสมัคร ได้ดังนี้ (๑) รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ - รางวัล Thailand Quality Class: TQC (๓๕๐ คะแนนขึ้นไป) - รางวัล Thailand Quality Class Plus: TQC+ (๔๕๐ คะแนนขึ้นไป) (๒) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) (๖๕๐ คะแนนขึ้นไป)

ตารางแสดงลักษณะรูปแบบการดำเนินการขององค์กร		
รูปแบบการดำเนินการขององค์กร	ระดับการพัฒนาองค์กร	การสมัครรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
แบบที่ ๔ “แนวทางที่มีการบูรณาการ (Integrated Approaches)” องค์กรมีการปฏิบัติงานในลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยองค์กรได้มีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการในการทำงาน ประสานความร่วมมือ และสร้างนวัตกรรมตลอดจนแบ่งปันความรู้สารสนเทศ นอกจากนี้ องค์กรได้มีการใช้กระบวนการและตัวชี้วัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์กร 	ร้อยละ ๗๐ - ๑๐๐	สามารถสมัคร ได้ดังนี้ (๑) รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ - รางวัล Thailand Quality Class: TQC (๓๕๐ คะแนนขึ้นไป) - รางวัล Thailand Quality Class Plus: TQC+ (๔๕๐ คะแนนขึ้นไป) (๒) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ - รางวัล Thailand Quality Awards (๖๕๐ คะแนนขึ้นไป) - รางวัล Thailand Quality Awards: Global Excellence (๗๕๐ คะแนนขึ้นไป)

๕.๒ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

- การสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ องค์กรจะเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA มีคะแนนเต็ม ๑๐๐๐ คะแนน ประเมินทั้งหมด ๗ หมวด ได้แก่ (๑) การนำองค์กร (Leadership) (๒) กลยุทธ์ (Strategy) (๓) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (customer) (๔) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (๕) บุคลากร (Workforce) (๖) การปฏิบัติงาน (Operations) และ (๗) ผลลัพธ์ (Results) โดยหมวด ๑ – ๖ มีคะแนนรวม ๖๐๐ คะแนน และหมวดที่ ๗ มีคะแนนรวม ๔๐๐ คะแนน ซึ่งองค์กรที่ได้รับการประเมินและมีผลคะแนนประเมินตั้งแต่ ๓๕๐ คะแนนขึ้นไปสามารถสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ และจะมีการเข้าตรวจเยี่ยม site visit องค์กรผู้สมัคร เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผลการดำเนินการที่องค์กรรายงานเป็นจริงตามที่แจ้งไว้หรือไม่อย่างไร โดยรางวัลแบ่งออกเป็น ๔ ประเภท มีรายละเอียดปรากฏตามตารางและคู่มือสมัครเข้ารับรางวัลตาม QR Code ดังนี้

ประเภทรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ระดับคะแนนการประเมินองค์กร	จำนวน site visit องค์กรที่สมัครเข้ารับรางวัล
๑. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Awards: Global Excellence	๗๕๐ คะแนนขึ้นไป	๓ วัน
๒. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Awards	๖๕๐ คะแนนขึ้นไป	๓ วัน



ประเภทรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ระดับคะแนนการประเมินองค์กร	จำนวน site visit องค์กรที่สมัครเข้ารับรางวัล
๓. รางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class Plus : TQC+	๔๕๐ คะแนนขึ้นไป	๑.๕ วัน
๔. รางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class: TQC	๓๕๐ คะแนนขึ้นไป	๑ วัน
**กรณีสมัครเข้ารับรางวัล แต่ ผลคะแนนประเมินต่ำกว่า ๓๕๐ คะแนน จะไม่มีการตรวจเยี่ยม site visit องค์กรผู้สมัคร		



QR Code คู่มือสมัครเข้ารับรางวัล TQA ประจำปี ๒๕๖๗

หมายเหตุ: คู่มือการสมัครฯ จะมีการปรับปรุงและเผยแพร่ใหม่ช่วงเปิดรับสมัครในเดือนมกราคมของทุกปี

๕.๓ ค่านิยมและแนวคิดหลักของ TQA

เกณฑ์ TQA ได้ถูกพัฒนาและจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของค่านิยมและแนวคิดหลักจากองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศและประสบความสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก ดังนั้น การที่สำนักงาน กสท. ได้นำเกณฑ์ TQA มาใช้ในการตรวจประเมินองค์กรจะทำให้สำนักงาน กสท. มีการปรับเปลี่ยนความเชื่อและพฤติกรรม การดำเนินงานขององค์กรไปในทิศทางที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง จนทำให้สำนักงาน กสท. สามารถยกระดับและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง โดยค่านิยมและแนวคิดที่เป็นเลิศที่ฝังอยู่ในเกณฑ์ TQA มีจำนวน ๑๑ ประการ มีรายละเอียดปรากฏตามตารางด้านล่างนี้

ค่านิยมและแนวคิด ๑๑ ประการ ตามเกณฑ์ TQA (The role of core values and concepts)	
ค่านิยมและแนวคิด	รายละเอียด
๑. มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)	มุ่งสร้างรากฐานแนวคิด “มุมมองในเชิงระบบ” ให้กับองค์กร โดยเน้นให้ องค์กรสามารถจัดการกับองค์ประกอบทุกส่วนขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อบรรลุพันธกิจ สร้างความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ รวมถึงองค์กรสามารถจัดการองค์กรภายใต้บริบทของระบบนิเวศ ที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกันอย่างบูรณาการและใช้นวัตกรรม นอกจากนี้ แนวคิด มุมมองเชิงระบบยังมุ่งเน้นให้ผู้มีระดับสูงขององค์กรสามารถให้ความสำคัญ ต่อทิศทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และการเน้นผู้รับบริการ



ค่านิยมและแนวคิด ๑๑ ประการ ตามเกณฑ์ TQA (The role of core values and concepts)	
ค่านิยมและแนวคิด	รายละเอียด
๒. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)	มุ่งเน้นการวางรากฐานของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้มีการดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่ (๑) การกำหนดวิสัยทัศน์และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เกื้อหนุนภารกิจขององค์กร (๒) การกำหนดและกำกับกลยุทธ์ ระบบงาน และวิธีการปฏิบัติงาน (๓) การสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้น และส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรในองค์กร และ (๔) การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีภาวะผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงแสดงให้คนในองค์กรเห็นถึงความจริงใจในการทำงานและกล้าที่จะยอมรับความผิดพลาด พร้อมสามารถหาทางแก้ไข/ปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม
๓. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer-focused excellence)	มุ่งเน้นให้องค์กรคำนึง “ผู้รับบริการ การบริการ ช่องทางเข้าถึงและสนับสนุนการบริการ” เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กรในทางที่ดี
๔. การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing people)	มุ่งเน้นองค์กร “ให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในองค์กร” ในมิติต่าง ๆ ได้แก่ (๑) ความผูกพันต่อบุคลากร (๒) การใช้ระบบคุณธรรมในการทำงาน (๓) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (๔) การสนับสนุนความสมดุลของชีวิตและการทำงาน และ (๕) การสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงาน
๕. ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวขององค์กร (Agility and resilience)	มุ่งเน้นสร้างรากฐานแนวคิด “ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและฟื้นตัวในทุกสถานการณ์” โดยเน้นให้องค์กรมีการคาดการณ์เพื่อวางแผน เตรียมรับมือกับทุกเหตุการณ์ และกู้คืนในทุกความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร รวมถึงมีการจัดทำตัวชี้วัดที่เน้นเงื่อนไขเวลาเป็นสำคัญเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโดยเร็ว
๖. การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational learning)	มุ่งเน้นการสร้างรากฐานแนวคิด “การเรียนรู้ต้องได้รับการปลูกฝังไปยังวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร” เพื่อให้ทุกกระบวนการงานเกิดการเรียนรู้ และมีการสร้างองค์ความรู้เพื่อแบ่งปันต่อกัน รวมถึงเน้นการแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีภายในองค์กร
๗. การมุ่งเน้นความสำเร็จและการสร้างนวัตกรรม (Focus on success and innovation)	มุ่งเน้นให้องค์กรสร้างความสำเร็จโดยใช้ “นวัตกรรม” มาเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการบริการและกระบวนการงานขององค์กร
๘. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)	มุ่งเน้นให้องค์กรมีการจัดทำตัวชี้วัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการขององค์กรทั้งภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร อีกทั้งมีการจัดทำข้อมูลและสารสนเทศทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน
๙. การตอบแทนสังคม (Societal contributions)	มุ่งเน้นให้ผู้นำองค์กรทำให้บุคลากรในองค์กรให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ/ชุมชน เน้นการทำจิตอาสาช่วยเหลือชุมชน อนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และสร้างความตระหนักเรื่องการนำกลับมาใช้ใหม่และการลดความสูญเสียในการใช้ทรัพยากรตั้งแต่ต้นทาง

ค่านิยมและแนวคิด ๑๑ ประการ ตามเกณฑ์ TQA (The role of core values and concepts)	
ค่านิยมและแนวคิด	รายละเอียด
๑๐. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)	มุ่งเน้นให้องค์กรสามารถแสดงถึงความโปร่งใสและความมีจริยธรรมในการทำงานอย่างรอบด้าน มีการวางรากฐานให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความโปร่งใสและการมีจริยธรรม อีกทั้งเน้นการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีภายในองค์กรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม
๑๑. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)	มุ่งเน้นให้องค์กรสามารถส่งมอบคุณค่าการบริการและผลลัพธ์ขององค์กรให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและความไว้วางใจของกลุ่มคนเหล่านี้ต่อองค์กร โดยคุณค่าและผลลัพธ์เหล่านี้ คือ ความพึงพอใจและความผูกพันที่ผู้รับบริการมีต่อองค์กร

๕.๔ แนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA

- การประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA องค์กรจะต้องตอบคำถามตามเกณฑ์ที่กำหนด แบ่งออกเป็น ๓ ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ (๑) โครงร่างองค์กร (๒) ระบบบริหารจัดการองค์กรตามหมวด ๑ - ๖ และ (๓) ผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรตามหมวด ๗ มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร (Organization profile)

- องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะให้ข้อมูลโครงร่างองค์กรเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการตรวจประเมิน โดยเกณฑ์คำถามในส่วนของโครงร่างองค์กรจะถูกถามในลักษณะ “อะไร (what)” เพื่อให้ได้คำตอบที่เฉพาะเจาะจงและชัดเจน มีทั้งหมด ๑๓ ข้อคำถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) ลักษณะเฉพาะที่สำคัญขององค์กร (Organization description) เช่น พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร/บุคลากร เป็นต้น และ (๒) สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร (Organization Situation) เช่น ตำแหน่งในการแข่งขันขององค์กร แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ บริบทเชิงกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร เป็นต้น

- การตอบคำถามในส่วนนี้ขององค์กรจะไม่ถูกนำไปประเมินผลคะแนน แต่อย่างไรก็ดี คำตอบส่วนนี้จะประโยชน์ยิ่งต่อการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการประเมินองค์กรในแต่ละหมวด

ส่วนที่ ๒ ระบบบริหารจัดการองค์กรตามหมวด ๑ - ๖

- องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวดจำนวน ๖ หมวด มีคะแนนเต็ม ๖๐๐ คะแนน โดยเกณฑ์คำถามในส่วนนี้้องค์กรจะถูกถามในลักษณะ “องค์กรมีวิธีการอย่างไร (how)” มีรายละเอียดเกณฑ์คำถามในแต่ละหมวด ดังนี้

หมวด ๑ การนำองค์กร (Leadership) มีคะแนนเต็ม ๑๑๐ คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ข้อย่อย ดังนี้

๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผู้นำระดับสูง เช่น บทบาทของผู้นำ การวางตนเป็นแบบอย่างที่ดี การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม และการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อนวัตกรรม มีค่าคะแนน ๖๐ คะแนน

๑.๒ การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Responsibilities) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระบบการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำ และวิธีการที่องค์กร



ทำให้มั่นใจว่าทุกคนในองค์กรได้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งตอบแทนสังคมและสนับสนุนชุมชน/สังคม มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน

หมวด ๒ กลยุทธ์ (Strategy) มีคะแนนเต็ม ๙๕ คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ข้อย่อย ดังนี้

๒.๑ การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อองค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ รวมถึงข้อคำถามในเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน ระบบนิเวศองค์กร และจุดบอดขององค์กร มีค่าคะแนน ๔๕ คะแนน

๒.๒ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ รวมทั้งวิธีการที่องค์กรประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการ รวมถึงการคาดการณ์สภาพแวดล้อมในอนาคตขององค์กร มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน

หมวด ๓ ผู้รับบริการ (Customer) มีคะแนนเต็ม ๙๕ คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ข้อย่อย ดังนี้

๓.๑ ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectation) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการที่องค์กรใช้ในการรับฟังผู้รับบริการ รวมทั้งการกำหนดกลุ่มและส่วนของผู้รับบริการที่ชัดเจน (segment) ตลอดจนเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดและปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองผู้รับบริการและสังคม มีค่าคะแนน ๔๕ คะแนน

๓.๒ ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและการสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากองค์กร นอกจากนี้ ยังถามถึงการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร และวิธีการใช้ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการที่องค์กรรวบรวมมาปรับปรุงการบริการอย่างไร มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาวลิพรฯ เน้นย้ำว่า แม้ว่าองค์กรจะมีการทำงาน (performance) ที่ดีและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แต่หากขาดการสร้างการรับรู้ (perception) และความผูกพันต่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย การดำเนินการที่ดีเหล่านั้นจะไม่ได้รับการจดจำ ไว้วางใจ และสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรได้ ดังนั้น ความผูกพันของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรไม่อาจละเลยได้

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) มีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ข้อย่อย ดังนี้

๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ และการทบทวน เพื่อสนับสนุนการวางแผนและการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร โดยเน้นระบบการจัดการแบบบูรณาการที่ขึ้นาองค์กรให้บรรลุผลลัพธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน

๔.๒ การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการสร้างและจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ และแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศขององค์กร นอกจากนี้

ยังถามถึงแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการแสวงหาการสร้างนวัตกรรมขององค์กร มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน

หมวด ๕ บุคลากร มีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ข้อย่อย ดังนี้

๕.๑ สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่องความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรขององค์กร วิธีการที่องค์กรตอบสนองความต้องการด้านบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล รวมทั้งวิธีการที่ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าบรรยากาศของสถานที่ทำงานเกื้อหนุนต่อการทำงาน มีค่าคะแนน ๔๕ คะแนน

๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระบบขององค์กรในเรื่องการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความสามารถและกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ รวมถึงเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนการรักษาบุคลากรไว้และการส่งเสริมระดับความผูกพันของบุคลากรทั้งในด้านของความรู้สึกรักและการทำงานเพื่อองค์กร มีค่าคะแนน ๕๕ คะแนน

หมวด ๖ การปฏิบัติการ มีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น ๒ ข้อย่อย ดังนี้

๖.๑ กระบวนการทำงาน (Work Processes) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการออกแบบการจัดการ และการปรับปรุงงาน/บริการที่สำคัญขององค์กร รวมทั้งกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนขององค์กร มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน

๖.๒ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรทำ/สร้างความมั่นใจในเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ วิธีการควบคุมประสิทธิภาพ ด้านต้นทุนและทรัพยากร รวมถึงประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน

- เกณฑ์สำหรับการให้คะแนนในการตอบคำถามหมวดที่ ๑ – ๖ องค์กรจะต้องตอบคำถามตาม “แนวทาง ADLI” มีรายละเอียด ดังนี้

แนวทาง (Approach: A) หมายถึง องค์กรจะต้องตอบคำถามโดยการอธิบายวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ โดยจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมและควมมีประสิทธิภาพของวิธีการที่องค์กรเลือกใช้ อีกทั้งวิธีการนั้นจะต้องเป็นระบบและมีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีการจัดลำดับงานไว้อย่างชัดเจน และแสดงให้เห็นถึงการทำได้

การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment: D) หมายถึง องค์กรจะต้องตอบคำถามโดยการอธิบายให้เห็นถึงความครอบคลุมและทั่วถึงของการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสมและคงเส้นคงวา โดยนางวลีพรฯ เน้นย้ำว่าการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจะไม่ใช่แค่การสื่อสาร (communication) เนื่องจากการสื่อสาร คือ การรับทราบเท่านั้น ในขณะที่การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ คือ การรับทราบและดำเนินการโดยได้มีการใช้ทรัพยากรและงบประมาณเพื่อดำเนินการตามที่ต้องการได้

การเรียนรู้ (Learning: L) หมายถึง องค์กรจะต้องตอบคำถามโดยแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้มีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นโดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง รวมถึงได้มีการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรมในการแก้ปัญหา อีกทั้งมีการดำเนินการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเพื่อปรับปรุงการทำงาน

การบูรณาการ (Integration: I) หมายถึง องค์กรจะต้องตอบคำถามโดยแสดงให้เห็นถึงความครอบคลุมและทั่วถึงของแนวทางที่ใช้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ และการเรียนรู้ โดยมีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและตอบสนองต่อเป้าประสงค์ระดับองค์กร



ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรตามหมวด ๗

- องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะตอบคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรตามเกณฑ์ในหมวด ๗ มีคะแนนเต็ม ๔๐๐ คะแนน โดยเกณฑ์คำถามในส่วนนี้องค์กรจะถูกถามในลักษณะ “ผลลัพธ์การดำเนินการคืออะไร (what)” มีรายละเอียด ดังนี้

หมวด ๗ ผลลัพธ์ของการดำเนินการ มีคะแนนเต็ม ๔๐๐ คะแนน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น ๕ ข้อย่อย ดังนี้

๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ และกระบวนการคืออะไร มีคะแนนเต็ม ๑๑๐ คะแนน

๗.๒ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการคืออะไร มีคะแนนเต็ม ๗๕ คะแนน

๗.๓ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรคืออะไร มีคะแนนเต็ม ๗๐ คะแนน

๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กรคืออะไร มีคะแนนเต็ม ๖๕ คะแนน

๗.๕ ผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์และงบประมาณ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านกลยุทธ์และงบประมาณ และผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติคืออะไร มีคะแนนเต็ม ๘๐ คะแนน

- นอกจากนี้ ยังมีเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับการตอบคำถามในหมวดที่ ๗ โดยองค์กรจะต้องตอบคำถามตาม “แนวทาง LeTCl” พร้อมทั้งแสดงผลลัพธ์การดำเนินการและพรรณนาในรูปแบบกราฟ (graph) มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับ (Level-Le) หมายถึง องค์กรต้องตอบคำถามโดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันตามตัวชี้วัดที่กำหนดขององค์กร

แนวโน้ม (Trend-T) หมายถึง องค์กรต้องตอบคำถามโดยแสดงผลการดำเนินงานขององค์กรที่แสดงอัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือความต่อเนื่องของผลการดำเนินการที่ดีในประเด็นที่สำคัญ เช่น ชุดข้อมูลผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ ๒ หรือ ๓ ปีย้อนหลัง เป็นต้น

การเปรียบเทียบ (Comparison-C) หมายถึง องค์กรต้องตอบคำถามโดยแสดงผลการดำเนินการขององค์กรโดยเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นอย่างเหมาะสม เช่น คู่แข่ง หรือองค์กรที่คล้ายคลึงกัน หรือระดับเทียบเคียง

การบูรณาการ (Integration-I) หมายถึง องค์กรต้องตอบคำถามโดยแสดงผลลัพธ์การดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงของตัววัดผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ระบุผลการดำเนินการ ทั้งในด้านผู้รับบริการ การบริการ กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ และเป้าประสงค์ระดับองค์กร ตามที่ปรากฏอยู่ในโครงสร้างองค์กรและในหมวดกระบวนการ

ตารางแสดงแนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA		
ลักษณะของคำถาม	โครงสร้างเกณฑ์สำหรับตอบคำถาม แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน	ค่าคะแนน TQA (คะแนนเต็ม ๑๐๐๐)
รูปแบบคำถามแบบ What	ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร ๑.๑ ลักษณะองค์กร ๑.๒ สภากรรมการขององค์กร	ไม่มีคะแนน (ข้อมูลพื้นฐาน)
รูปแบบคำถามแบบ HOW เน้นการอธิบาย กระบวนการบริหาร จัดการขององค์กร ตามหมวด ๑ - ๖ เป็นอย่างไร ตามแนวทาง ADLI	ส่วนที่ ๒ ระบบการบริหารจัดการ หมวดที่ ๑ การนำองค์กร ๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ๑.๒ การกำกับดูแลและการตอบสนองสังคม หมวดที่ ๒ กลยุทธ์ ๒.๑ การจัดทำกลยุทธ์ ๒.๒ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หมวดที่ ๓ ผู้รับบริการ ๓.๑ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ๓.๒ ความผูกพันของผู้รับบริการ หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการดำเนินการขององค์กร ๔.๒ การจัดการสารสนเทศ และการจัดการ ความรู้ หมวดที่ ๕ บุคลากร ๕.๑ สภาพแวดล้อมของบุคลากร ๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร หมวดที่ ๖ การปฏิบัติการ ๖.๑ กระบวนการทำงาน ๖.๒ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	คะแนนเต็ม ๖๐๐ (๑๑๐) ๖๐ ๕๐ (๙๕) ๔๕ ๕๐ (๙๕) ๔๕ ๕๐ (๑๐๐) ๕๐ ๕๐ (๑๐๐) ๔๕ ๕๕ (๑๐๐) ๕๐ ๕๐
รูปแบบคำถามแบบ What เน้นการอธิบายอะไรคือ ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ขององค์กรตามหมวด ๗ ตามแนวทาง LeTCI	ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ของการดำเนินการ (หมวด ๗) ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	คะแนนเต็ม ๔๐๐ ๑๑๐ ๗๕ ๗๐ ๖๕ ๘๐



- ในส่วนของข้อกำหนดสำหรับการเขียนรายงานเพื่อสมัครเข้ารับรางวัล TQA องค์กรจะต้องจัดทำรายงานการตรวจประเมินองค์กรผ่านการตอบคำถามตามเกณฑ์ TQA ที่กำหนด จำนวน ๒ ฉบับ คือ (๑) *รายงานฉบับภาษาไทย* มีความยาวไม่เกิน ๑๒๐ หน้า แบ่งเนื้อหาออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร จำนวน ๑๐ หน้า และส่วนที่ ๒ รายงานตามหมวด ๑ – ๗ จำนวน ๑๑๐ หน้า (๒) *รายงานฉบับภาษาอังกฤษ* มีความยาวไม่เกิน ๘๕ หน้า แบ่งเนื้อหาออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร จำนวน ๗ หน้า และส่วนที่ ๒ รายงานตามหมวด ๑ – ๗ จำนวน ๗๘ หน้า โดยการเขียนรายงานที่ดีจะต้องนำเสนอข้อมูลที่สำคัญที่แสดงถึงผลการดำเนินขององค์กรที่ชัดเจนเท่านั้น

๕.๕ ข้อเสนอแนะจากวิทยากรสำหรับการสมัครเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA

- นางสาววลีพรฯ กล่าวว่า ด้วยสำนักงาน กสท. ไม่เคยตรวจประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์รางวัลใดมาก่อน การสมัครเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรผ่าน TQA Smart-Ex Program จึงเป็นการเริ่มต้นที่ดีเนื่องจากเป็นโปรแกรมตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรเบื้องต้นด้วยตนเองตามเกณฑ์ TQA ผ่านเว็บไซต์ <http://smart-ex.tqa.or.th> ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจประเมินองค์กรมาตรวจประเมินและให้ “รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)” แก่องค์กรเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรตามเกณฑ์ TQA โดยรายงานจะให้ “ผลคะแนน” ซึ่งจะทำให้สำนักงาน กสท. ทราบว่าองค์กรอยู่ในระดับการพัฒนาเท่าใดและเพื่อที่จะวางแผนสมัครเข้ารับรางวัล TQA ต่อไป ทั้งนี้ สำนักงาน กสท. สามารถสมัครและทดลองตอบข้อคำถามตามเกณฑ์เบื้องต้นก่อนผ่าน <https://smart-ex.tqa.or.th/register> รายละเอียด TQA Smart-Ex Program ปรากฏตาม QR Code



- นางสาววลีพรฯ ได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมว่า เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและทำให้การประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากแนวปฏิบัติขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับรวบรวมมาพบว่า มักจะมีการจัดตั้ง “คณะทำงาน” เนื่องจากการประเมินไม่สามารถดำเนินการเพียงลำพังได้ โดยมักจัดตั้ง ๒ คณะทำงานสำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีหน่วยงานในสังกัดย่อย ๆ จำนวนมาก แบ่งเป็น (๑) คณะทำงานขับเคลื่อนระดับผู้บริหาร ทำหน้าที่ steering และมีอำนาจในการตัดสินใจในภาพรวม และ (๒) คณะทำงานแบบ working team ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล จัดทำรายงาน และนำผลการประเมินไปปฏิบัติ ในส่วนของหน่วยงานที่มีขนาดเล็กมักจัดตั้งคณะทำงานเพียงชุดเดียวทำหน้าที่ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ดังนั้น สำนักงาน กสท. อาจพิจารณานำวิธีการดังกล่าวไปปรับใช้ให้เหมาะสม นอกจากนี้ ก่อนการเข้ารับการตรวจประเมินฯ แนะนำให้ศึกษาเกณฑ์ TQA โดยรายละเอียด เพื่อที่จะได้เข้าใจวัตถุประสงค์ของข้อคำถามนั้น และสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นมากที่สุด อันจะทำให้ผลการประเมินองค์กรเป็นไปตามความจริงมากที่สุด ดังรายละเอียดหลักเกณฑ์ TQA ปี ๒๕๖๗ – ๒๕๖๘ ปรากฏตาม QR Code



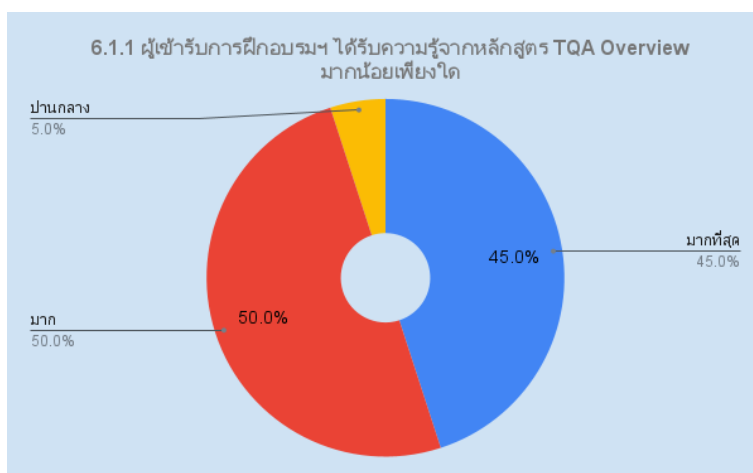
๖. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview

การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม. มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมฯ เป็นจำนวน ๔๐ คน จากผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยได้ประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมฯ จำนวน ๕ ด้าน พร้อมข้อเสนอแนะสำหรับการจัดฝึกอบรมฯ มีรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจสรุปได้ ดังนี้

๖.๑ ด้านเนื้อหา แบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อ ดังนี้

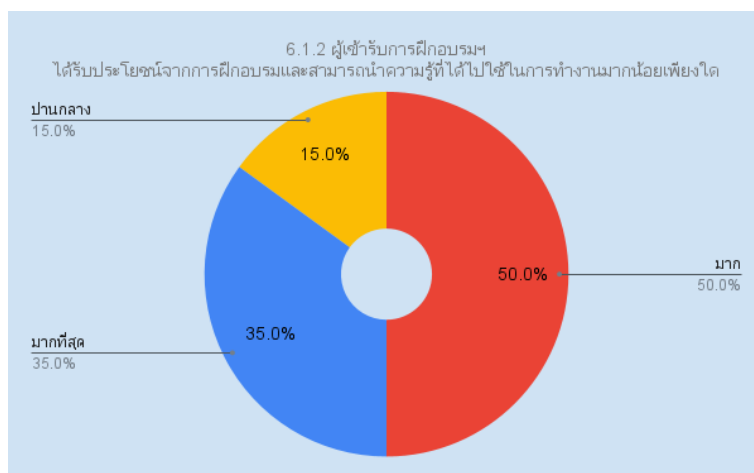
๖.๑.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้จากหลักสูตร TQA Overview มากน้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้จากหลักสูตร TQA Overview ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



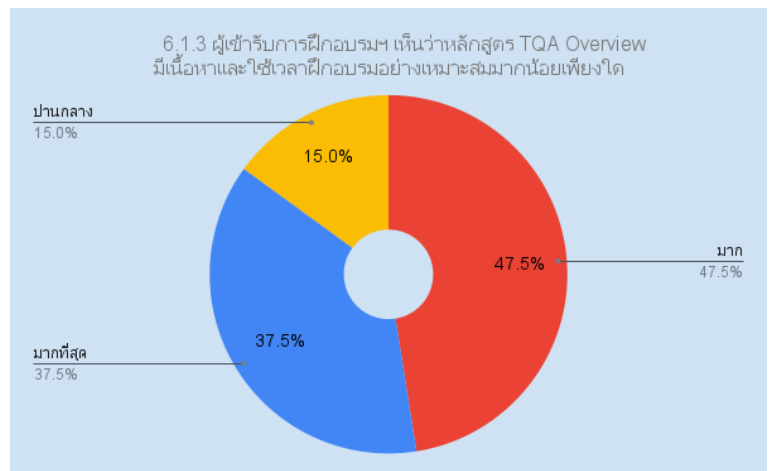
๖.๑.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงานมากน้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๑.๓ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่าหลักสูตร TQA Overview มีเนื้อหาและใช้เวลาฝึกอบรมอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

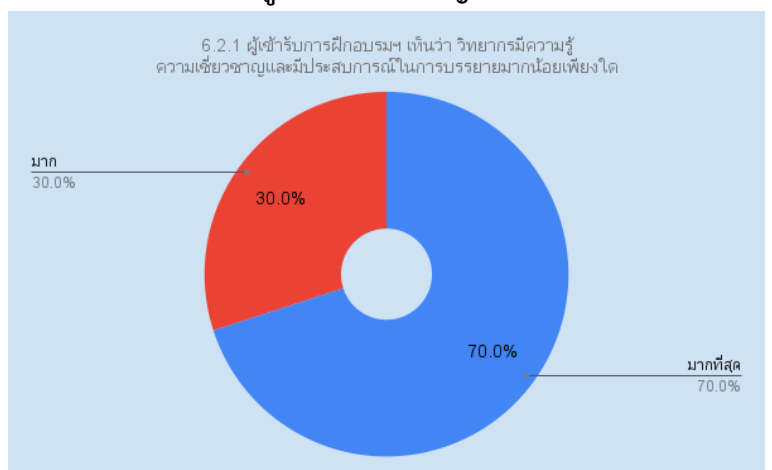
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่าหลักสูตร TQA Overview มีเนื้อหาและใช้เวลาฝึกอบรมอย่างเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๒ ด้านวิทยากร (นางสาวสิพร ธนาธิคม) แบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อ ดังนี้

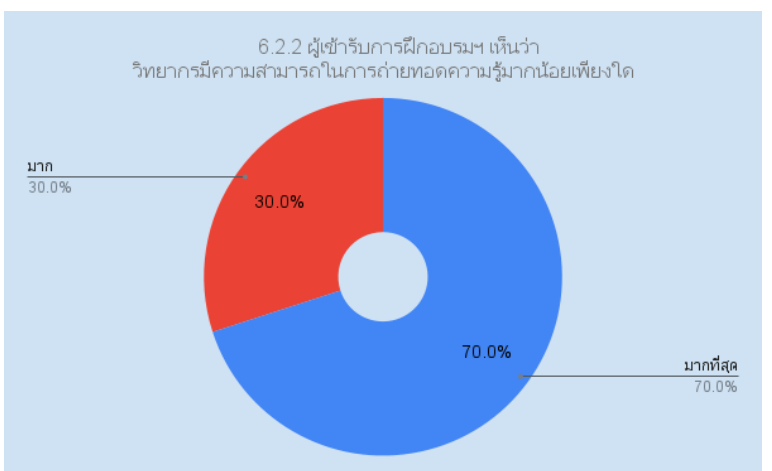
๖.๒.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการบรรยายมากน้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการบรรยายในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐ และอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



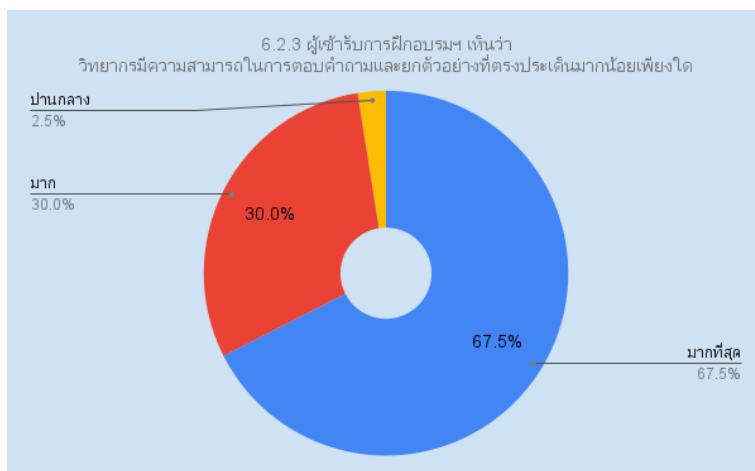
๖.๒.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้มากน้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐ และอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๒.๓ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความสามารถในการตอบคำถามและยกตัวอย่างที่ตรงประเด็นมากน้อยเพียงใด

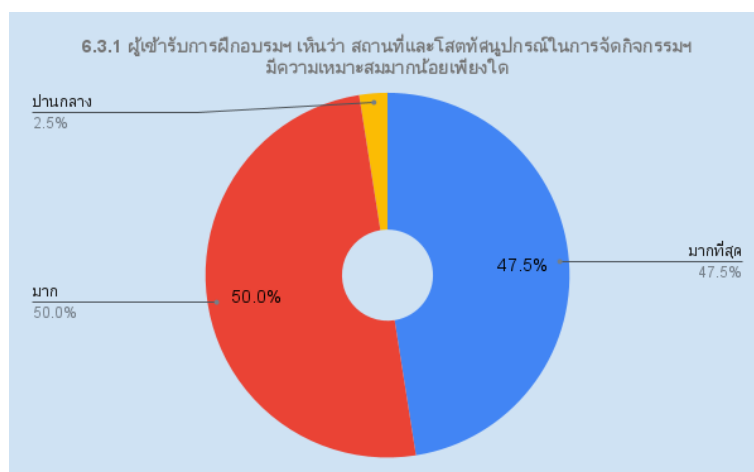
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความสามารถในการตอบคำถามและยกตัวอย่างที่ตรงประเด็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๓ ด้านการบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น ๒ หัวข้อ ดังนี้

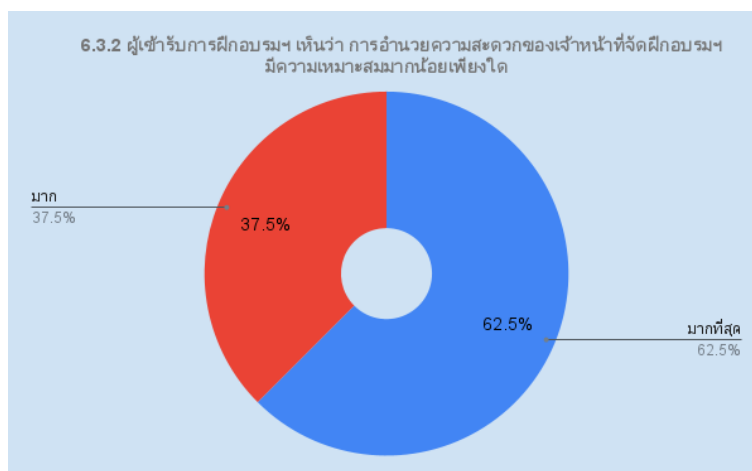
๖.๓.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า สถานที่และสัทธิศุณปรกรณ์ในการจัดฝึกอบรมฯ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า สถานที่และสัทธิศุณปรกรณ์ในการจัดฝึกอบรมฯ มีความเหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๓.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมฯ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

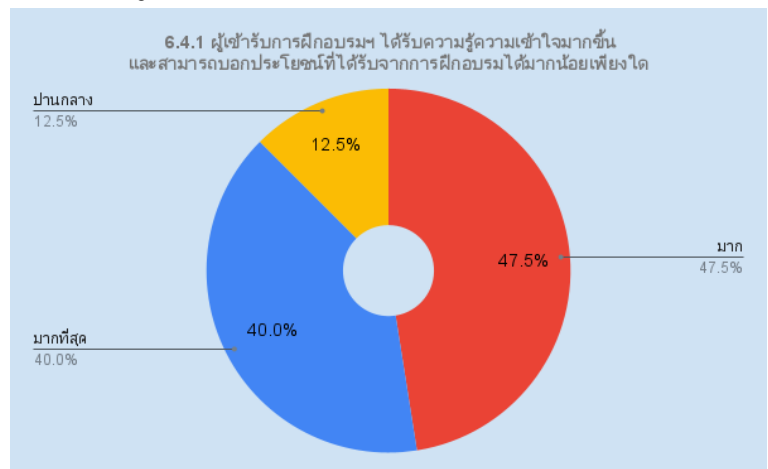
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมฯ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ และอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๔. ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้ แบ่งออกเป็น ๒ หัวข้อ ดังนี้

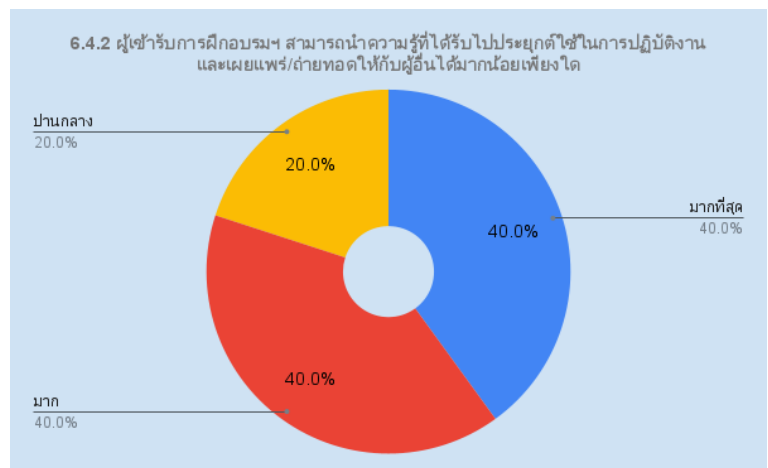
๖.๔.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และสามารถบอกประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมได้ไม่น้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และสามารถบอกประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



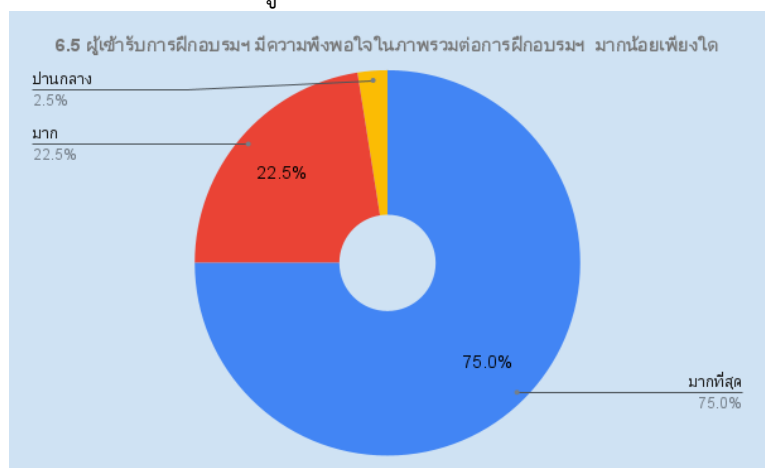
๖.๔.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและเผยแพร่/ถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้ไม่น้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและเผยแพร่/ถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก เป็นจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๕. ด้านความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะสำหรับกิจกรรมการฝึกอบรมฯ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการฝึกอบรมฯ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมบางส่วนฯ เสนอแนะว่า เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA ควรให้บุคลากรในทุกระดับเข้ารับการฝึกอบรมด้วย อีกทั้งอาจพิจารณาเพิ่มวันการฝึกอบรมและมีการจัด workshop เพื่อทดลองประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์ TQA



๗. ประมวลภาพกิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview

ประมวลภาพ

การฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Overview”
ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงานของ
สำนักงาน กสม. สู่ความเป็นเลิศ



๘. รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Overview

รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Overview” เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๔๕ – ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องเสนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม. มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เป็นจำนวน ๔๐ คน ดังรายชื่อปรากฏตามตาราง ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
ผู้บริหารสำนักงาน กสม.		
๑.	นางสาวรตญา กอบศิริกาญจน์	รองเลขาธิการ กสม.
๒.	นางพรรษา บุญรัตน์	รองเลขาธิการ กสม.
สำนักบริหารกลาง		
๓.	นางสาวสุพร พสุนธวิโรจน์	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๔.	นายครรชิต เพิ่มลาภ	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
๕.	นางศรียาภรณ์ สุภาวรรณ	หัวหน้ากลุ่มงานคลัง
๖.	นางรัตนวดี แพงศรี	หัวหน้ากลุ่มงานพัสดุ
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์		
๗.	นายพราหมณ์ นิยะบุตร	ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
๘.	นางสาวสุกัญญา ต้นสายเพชร	หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์
๙.	นางสาวกนกวรรณ ขวัญดี	หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการกิจการ กสม.
๑๐.	นางรจนศม สุปงกช	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล
สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน		
๑๑.	นางสาววรพร นรเศรษฐวิวัฒน์	ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน
๑๒.	นางสาวอติยา เดวีเลาะ	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย ๑



ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑๓.	นางสาวสุทิสา น้อมรักษา	หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมสิทธิมนุษยชน
๑๔.	นางสาววิศนี วนิชวิชากรกิจ	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย ๒
๑๕.	นางธัญลักษณ์ นัยสินธุ์	หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กร
สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน		
๑๖.	นางสาววันรุ่ง แสงแก้ว	ผู้อำนวยการสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและ ประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
๑๗.	นายศุโข สืบสุข	หัวหน้ากลุ่มกลุ่มงานประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
๑๘.	นางภัทรพร ฉิมพิมาย	หัวหน้ากลุ่มงานศูนย์ข้อมูล และสารบบสำนวน
๑๙.	นายพรชัย น้อยบ้านโง้ง	หัวหน้ากลุ่มงานตรวจเยี่ยมสถานที่ควบคุมตัว และการป้องกันการทรมาน
๒๐.	นายอาทิตย์ ร่มพนาธรรม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑		
๒๑.	นายจุมล ขุนอ่อน	ผู้อำนวยการสำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑
๒๒.	นายธีระพล ติชยาธิคม	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑
๒๓.	นายอรณพ กันทะวงศ์	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๒
สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๒		
๒๔.	นางสาวกิตติพร บุญอ่ำ	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๓
๒๕.	นายวัฒนกร สันนัย	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๒
๒๖.	นางภัทรานิษ เหมวนิชฐ์	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
สำนักเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน		
๒๗.	นางชมพูนุท ป้อมป้องศึก	หัวหน้ากลุ่มงานเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน ๑
สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ		
๒๘.	นางสาวทิพย์ธีรา รัมมณีย์	หัวหน้ากลุ่มงานความร่วมมือสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ
๒๙.	นางสาวสุลักขณา สุธัมมะ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการรักษาราชการแทนหัวหน้า กลุ่มงานพันธกรณีและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ
สำนักกฎหมาย		
๓๐.	นายโกเมศ สุนงกษ	หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ
๓๑.	นางสาวปวีณา จันทรเอียด	หัวหน้ากลุ่มงานเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ๒
๓๒.	นางดวงสมร หมอกแก้ว	หัวหน้ากลุ่มงานเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ๓
๓๓.	นางสาวปิยนุช จิตพัฒนะ	นิติกรเชี่ยวชาญ
สำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน		
๓๔.	นางสาวจิราภรณ์ ทองคำวัฒนะ	ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน
๓๕.	นางสาวจิราพร อาจเจริญ	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล
๓๖.	นางสุพรรณิ ชาตีสุข	หัวหน้ากลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย
๓๗.	นายคณศศักดิ์ ชัยอินทร์	หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศ
หน่วยตรวจสอบภายใน		
๓๘.	นางสาวสุวิภา เลอเลิศศักดิ์	หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
สำนักงาน กสม. พื้นที่ภาคใต้		
๓๙.	นายสุเรนทร์ ปะดุกา	ผู้อำนวยการสำนักงาน กสม. พื้นที่ภาคใต้
สำนักงาน กสม. พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
๔๐.	นายฐิติวัฒน์ สายวร	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ รักษาการแทนหัวหน้า กลุ่มงานส่งเสริมและเฝ้าระวังสถานการณ์สิทธิมนุษยชน
รวมจำนวนทั้งสิ้น ๔๐ คน		

รายชื่อเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมฯ

(กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์)

- | | |
|-----------------------------|--|
| ๑. นางรจนศม สุปงกช | หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล |
| ๒. นางสาวอัสดา เอี่ยมแมนศรี | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๓. นางสาวสุทธารัตน์ ไชยเลิศ | เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป |
| ๔. นางสาวจิตติมา หลักศิลป์ | เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป |





สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
Office of the National Human Rights Commission of Thailand

จัดทำโดย
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
กรกฎาคม 2567