

รายงานสรุปผล

หลักสูตร TQA CRITERIA

ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
แห่งชาติสู่ความเป็นเลิศ

ระหว่างวันที่ 3 - 5 กันยายน 2567
เวลา 09.00 – 16.30 น.
ณ ห้องเสวนา ชั้น 6 สำนักงาน กสม.



จัดทำโดย
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
กันยายน 2567

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สรุปผลการฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Criteria” ในวันที่ ๓ - ๕ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ ภายใต้โครงการพัฒนา คุณภาพระบบงานของสำนักงาน กสม. สู่ความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๓
๑. ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม	๓
๒. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	๔
๓. วิทยากรของหลักสูตร TQA Criteria	๔
๔. วิธีการฝึกอบรมของหลักสูตร TQA Criteria	๔
๕. สรุปสาระสำคัญการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria	๕
๖. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria	๒๓
๗. ประมวลภาพกิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria	๒๖
๘. รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria	๒๘



สรุปผลการฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Criteria”
ระหว่างวันที่ ๓ - ๕ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.
ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม.
ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงานของสำนักงาน กสม. สู่อำนาจความเป็นเลิศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม

เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพระบบงานของสำนักงาน กสม. สู่อำนาจความเป็นเลิศ (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 สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โดยกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผลจึงได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA ให้แก่บุคลากรของสำนักงาน กสม. เพื่อนำมาใช้ในการตรวจประเมินองค์กรและพัฒนาระบบงาน จำนวน ๒ หลักสูตร ได้แก่ (๑) หลักสูตร TQA Criteria



ที่มุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่และแนวทางในการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA ในภาพรวม โดยมีกลุ่มเป้าหมายจำนวน ๔๐ คน คือ ผู้บริหารสำนักงาน กสม. ผู้อำนวยการสำนัก/หน่วย และหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวนวันอบรม ๑ วัน ซึ่งได้จัดไปแล้วเมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ และ (๒) หลักสูตร TQA Criteria เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA โดยละเอียด โดยมีกลุ่มเป้าหมายจำนวน ๔๐ คน คือ หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่จากทุกสำนัก/หน่วย จำนวน วันอบรม ๓ วัน มีกำหนดจัดในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ (การฝึกอบรมในครั้งนี้)

๒. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

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

๓. วิทยากรของหลักสูตร TQA Criteria

นางสาววลีพร ธนาธิคม ผู้เชี่ยวชาญเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ รายละเอียดประวัติวิทยากรปรากฏตาม QR Code ด้านล่างนี้



QR Code ประวัติวิทยากร

๔. วิธีการฝึกอบรมของหลักสูตร TQA Criteria

การบรรยาย / ยกตัวอย่าง/ Workshop จากผู้เชี่ยวชาญเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีเอกสารประกอบการฝึกอบรมปรากฏตาม QR Code ด้านล่างนี้



QR Code เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria



๕. สรุปสาระสำคัญของ การฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Criteria” โดยนางสาววสิษฐ ธานีคม ผู้เชี่ยวชาญ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มีรายละเอียด ดังนี้

การฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA โดยละเอียดเพื่อจะได้ใช้ในการเตรียมความพร้อมก่อนการสมัครเข้ารับรางวัล TQA โดยจะฝึกอบรมจำนวน ๓ วัน แบ่งกิจกรรมออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ การบรรยายเนื้อหาเกณฑ์ TQA จำนวน ๔ หัวข้อ ได้แก่ (๑) ความสำคัญของเกณฑ์ TQA (๒) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (๓) ค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์ TQA (๔) แนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA และ (๕) ข้อเสนอแนะจากวิทยากรสำหรับการสมัครเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA และ ส่วนที่ ๒ การทำกิจกรรมกลุ่ม (Workshop) จำนวน ๒ กิจกรรม

ส่วนที่ ๑ การบรรยายสรุปสาระสำคัญของ “หลักสูตร TQA Criteria”

๕.๑ ความสำคัญของเกณฑ์ TQA

- รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Awards: TQA) ถือเป็นรางวัลระดับโลก (world class) เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือที่เรียกว่า The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่หลายประเทศทั่วโลกนำไปปรับและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศ เช่น สหภาพยุโรป ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ เป็นต้น โดยจะเปิดรับสมัครในช่วงเดือนกรกฎาคมของทุกปี

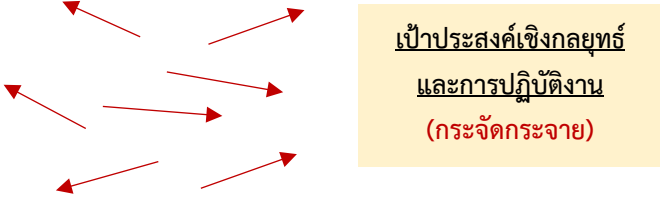
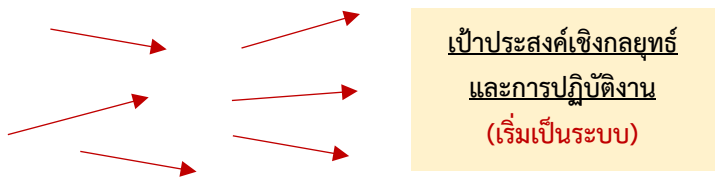
- เจตนารมณ์ของรางวัล TQA คือ เพื่อสนับสนุนการนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรและยกระดับความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงเพื่อเป็นส่วนกระตุ้นให้องค์กรมีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศร่วมกัน ตลอดจนเพื่อเป็นการประกาศเกียรติคุณให้แก่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์ TQA ซึ่งหมายถึงการมีระบบบริหารจัดการในระดับมาตรฐานโลก

- สำหรับประเทศไทย เกณฑ์ TQA ได้ถูกนำไปเป็นกรอบการพัฒนาองค์กรและปรับใช้ให้เป็นเกณฑ์รางวัลอื่น 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 เป็นเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วนทั้งภาคอุตสาหกรรม การบริการ การศึกษา สาธารณสุข และภาคราชการ ดังนั้น ในส่วนของสำนักงาน กสท. จึงสามารถนำเกณฑ์ TQA ไปใช้เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการขององค์กรได้

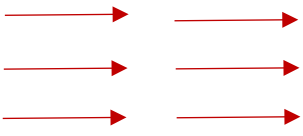
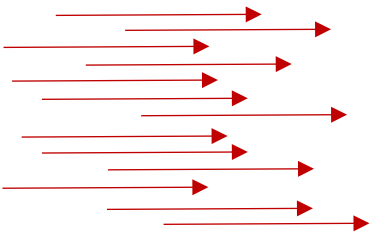
- ประโยชน์ของการนำเกณฑ์ TQA ไปใช้ในการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร คือ การช่วยให้องค์กรเข้าใจตนเองอย่างรอบด้านเพื่อที่จะได้สามารถปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ โดยเกณฑ์ TQA จะตรวจประเมินองค์กรใน ๔ ด้านที่สำคัญ ได้แก่ (๑) องค์กรได้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่สำคัญ/ต้องการต่อองค์กรในระดับใด (๒) องค์กรมีการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติในระดับใด/เพียงพอหรือไม่



(๓) ผลลัพธ์ขององค์กรในระดับใด และ (๔) องค์กรได้เรียนรู้และปรับปรุงการทำงานหรือไม่ และแนวทางขององค์กรที่ดำเนินการอยู่ตอบสนองต่อความจำเป็น/ความต้องการขององค์กรได้ดีในระดับใด ทั้งนี้ ภายหลังจากการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA แล้ว องค์กรจะทราบว่าผลการดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นลักษณะใดและควรพัฒนาปรับปรุงเช่นใดจาก ๔ รูปแบบ มีรายละเอียดปรากฏตามตารางด้านล่างนี้

ตารางแสดงลักษณะรูปแบบการดำเนินการขององค์กร		
รูปแบบการดำเนินการขององค์กร	ระดับการพัฒนาองค์กร	การสมัครรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
<p>แบบที่ ๑ “ตั้งรับปัญหา (Reacting to problem)”</p> <p>องค์กรมีการปฏิบัติงานในลักษณะเป็น “กิจกรรม” มากกว่าเป็น “กระบวนการ” และส่วนใหญ่จะตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะหน้า โดยขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี</p>  <p>เช่น กิจกรรมเป็นลักษณะจะทำหรือไม่ทำก็ได้ขึ้นอยู่กับปีนั้น แต่กระบวนการจะมีการออกแบบงานมาแล้ว มีคู่มือและแนวทางในการทำที่ชัดเจน เช่น กฐิน มีลำดับชัดเจน หนึ่งวัดได้หนึ่งกฐิน เลยเวลากลายเป็นผ้าป่า แม้ว่าจะเป็นกิจกรรมคล้ายกันแต่</p>	<p>ร้อยละ ๐ - ๒๕</p>	<p>ยังไม่ผ่านเกณฑ์จึงไม่สามารถสมัครรางวัลได้</p>
<p>แบบที่ ๒ “แนวทางเริ่มเป็นระบบ (Early Systematic Approaches)”</p> <p>องค์กรอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการปฏิบัติงานที่มีการดำเนินการในรูปแบบ “กระบวนการ” ที่สามารถทำซ้ำได้ พร้อมมีการประเมินผลและการปรับปรุงการทำงาน นอกจากนี้ องค์กรยังได้เริ่มมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร รวมถึงมีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ</p> 	<p>ร้อยละ ๓๐ - ๔๕</p>	<p>สามารถสมัครรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รางวัล Thailand Quality Class: TQC (๓๕๐ คะแนนขึ้นไป) - รางวัล Thailand Quality Class Plus: TQC+ (๔๕๐ คะแนนขึ้นไป)
<p>แบบที่ ๓ “แนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Aligned Approaches)”</p>	<p>ร้อยละ ๕๐ - ๖๕</p>	<p>สามารถสมัคร ได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> (๑) รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ



ตารางแสดงลักษณะรูปแบบการดำเนินการขององค์กร		
รูปแบบการดำเนินการขององค์กร	ระดับการพัฒนาองค์กร	การสมัครรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
<p>องค์กรมีการปฏิบัติงานในลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยต่าง ๆ ภายในองค์กร รวมถึงองค์กรมีกระบวนการตอบสนองกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร</p>  <p style="text-align: center;">เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ และการปฏิบัติงาน (สอดคล้องไปแนวทางเดียวกัน)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - รางวัล Thailand Quality Class: TQC (๓๕๐ คะแนนขึ้นไป) - รางวัล Thailand Quality Class Plus: TQC+ (๔๕๐ คะแนนขึ้นไป) (๒) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) (๖๕๐ คะแนนขึ้นไป)
<p>แบบที่ ๔ “แนวทางที่มีการบูรณาการ (Integrated Approaches)”</p> <p>องค์กรมีการปฏิบัติงานในลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยองค์กรได้มีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการในการทำงาน ประสานความร่วมมือ และสร้างนวัตกรรมตลอดจนแบ่งปันความรู้สารสนเทศ นอกจากนี้ องค์กรได้มีการใช้กระบวนการและตัวชี้วัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์กร</p>  <p style="text-align: center;">เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ และการปฏิบัติงาน (สอดคล้องอย่างบูรณาการ)</p>	<p>ร้อยละ ๗๐ - ๑๐๐</p>	<p>สามารถสมัคร ได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> (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 คะแนนขึ้นไปสามารถสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ตามระดับรางวัล 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
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 ** องค์กรใหม่ที่เริ่มสมัครรับรางวัลครั้งแรก จะต้องเริ่มสมัครจากรางวัลระดับ TQC (ข้อ ๔) และเพิ่มระดับรางวัลขึ้นไป		



QR Code คู่มือสมัครเข้ารับรางวัล TQA ประจำปี ๒๕๖๗

หมายเหตุ: คู่มือการสมัครฯ จะมีการปรับปรุงและเผยแพร่ใหม่ช่วงเปิดรับสมัครในเดือนมกราคมของทุกปี

- สำหรับขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กร หรือ Site visit ภายหลังจากการสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ Independent Review องค์กรจัดส่ง “รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานขององค์กร (Application report)” มายังสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติภายในเดือนกรกฎาคมของทุกปี โดยคณะผู้ตรวจประเมินแต่ละท่านจะตรวจสอบรายงานดังกล่าวโดยละเอียดเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการประชุมในขั้นที่ ๒ ใช้เวลา ๔ - ๖ สัปดาห์ ทั้งนี้ ศึกษารายละเอียดการสมัครและเกณฑ์จากคู่มือการสมัครฯ ที่จะเผยแพร่ในช่วงเปิดรับสมัครในเดือนมกราคมของทุกปี

ขั้นตอนที่ ๒ Consensus Review คณะผู้ตรวจประเมินทุกท่านจะร่วมกันตรวจประเมินคุณภาพองค์กรจากผลการตรวจประเมินในขั้นที่ ๑ พร้อมจัดทำ “รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)” เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมตามเกณฑ์ TQA ทั้งนี้ หากองค์กรได้รับคะแนนประเมินมากกว่า ๓๓๐ คะแนน องค์กรจะได้รับการตรวจประเมินในขั้นที่ ๓ ต่อไป และ



หากได้รับคะแนนประเมินมากกว่า ๓๕๐ คะแนนขึ้นไป องค์กรจะได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยขึ้นอยู่กับว่าองค์กรได้ระดับคะแนนเท่าใด จัดอยู่ในรางวัลประเภทใด

ขั้นตอนที่ ๓ Site Visit Review คณะผู้ตรวจประเมินจะตรวจเยี่ยมองค์กรเพื่อรวบรวมหลักฐานและสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อเป็นการยืนยันผลการปฏิบัติงานตาม “รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานขององค์กร (Application report)” ที่องค์กรได้จัดส่งมา หากพบข้อมูลไม่ตรงตามรายงานฯ องค์กรมีสิทธิไม่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยเมื่อผ่านทั้งสามขั้นตอนแล้ว ผู้ตรวจประเมินจะเสนอรายชื่อองค์กรที่ผ่านเกณฑ์เพื่อขอรับรางวัลต่อไป พร้อมทั้งจัดส่ง “รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)” ให้กับทุกองค์กรที่สมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

- ประโยชน์ของการสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติแม้ว่าองค์กรจะไม่ได้รับรางวัล คือ องค์กรจะได้รับ “รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)” จากการตรวจประเมิน โดยรายงานจะระบุถึงสิ่งที่สำคัญ ๓ ส่วน ได้แก่ (๑) ระบุถึงสิ่งที่องค์กรทำได้ดีที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่องค์กรมุ่งหวังและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน หรือที่เรียกว่า “จุดแข็งขององค์กร (Strength)” (๒) ชี้ให้เห็นถึงประเด็นที่องค์กรขาดหรือยังทำได้ไม่ดี ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรและอาจกระทบความยั่งยืนขององค์กร หรือที่เรียกว่า “โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities for Improvement: OFIs)” และ (๓) ระบุถึงระดับการพัฒนาการขององค์กร เพื่อให้องค์กรทราบว่าองค์กรพัฒนาอยู่ในระดับใด และหากต้องการยกระดับการพัฒนาองค์กร ควรให้ความสำคัญในเรื่องใด

๕.๓ ค่านิยมและแนวคิดหลักของ TQA

- เกณฑ์ TQA ได้ถูกพัฒนาและจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของค่านิยมและแนวคิดหลักจากองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและประสบความสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก ดังนั้น การที่สำนักงาน กสท. ได้นำเกณฑ์ TQA มาใช้ในการตรวจประเมินองค์กรจะทำให้สำนักงาน กสท. มีการปรับเปลี่ยนความเชื่อและพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานขององค์กรไปในทิศทางที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง 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 โดยเน้นให้องค์กรสามารถจัดการกับองค์ประกอบทุกส่วนขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อบรรลุพันธกิจ สร้างความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมถึงองค์กรสามารถจัดการองค์กรภายใต้บริบทของระบบนิเวศที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกันอย่างบูรณาการและใช้นวัตกรรม นอกจากนี้ แนวคิดมุมมองเชิงระบบยังมุ่งเน้นให้ผู้นำระดับสูงขององค์กรสามารถให้ความสำคัญต่อทิศทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และการเน้นผู้รับบริการ
๒. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)	มุ่งเน้นการวางรากฐานของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้มีการดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่ (๑) การกำหนดวิสัยทัศน์และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เกื้อหนุนภารกิจขององค์กร (๒) การกำหนดและกำกับกลยุทธ์ ระบบงาน



ค่านิยมและแนวคิด ๑๑ ประการ	
ตามเกณฑ์ TQA (The role of core values and concepts)	
ค่านิยมและแนวคิด	รายละเอียด
	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” เพื่อให้ทุกระบวนงานเกิดการเรียนรู้ และมีการสร้างองค์ความรู้เพื่อแบ่งปันต่อกัน รวมถึงเน้นการแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีภายในองค์กร
๗. การมุ่งเน้นความสำเร็จและการสร้างนวัตกรรม (Focus on success and innovation)	มุ่งเน้นให้องค์กรสร้างความสำเร็จโดยใช้ “นวัตกรรม” มาเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการบริการและกระบวนการขององค์กร
๘. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)	มุ่งเน้นให้องค์กรมีการจัดทำตัวชี้วัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการขององค์กร ทั้งภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร อีกทั้งมีการจัดทำข้อมูลและสารสนเทศทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน
๙. การตอบแทนสังคม (Societal contributions)	มุ่งเน้นให้ผู้นำองค์กรทำให้บุคลากรในองค์กรให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ/ชุมชน เน้นการทำจิตอาสาช่วยเหลือชุมชน อนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และสร้างความตระหนักเรื่องการนำกลับมาใช้ใหม่และการลดความสูญเสียในการใช้ทรัพยากรตั้งแต่ต้นทาง
๑๐. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)	มุ่งเน้นให้องค์กรสามารถแสดงถึงความโปร่งใสและมีความมีจริยธรรมในการทำงานอย่างรอบด้าน มีการวางรากฐานให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเป็นแบบอย่างที่ดี



ค่านิยมและแนวคิด ๑๑ ประการ	
ตามเกณฑ์ TQA (The role of core values and concepts)	
ค่านิยมและแนวคิด	รายละเอียด
	ในด้านความโปร่งใสและการมีจริยธรรม อีกทั้งเน้นการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีภายในองค์กรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม
๑๑. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)	มุ่งเน้นให้องค์กรสามารถส่งมอบคุณค่าการบริการและผลลัพธ์ขององค์กรให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความภักดีและความไว้วางใจของกลุ่มคนเหล่านี้ต่อองค์กร โดยคุณค่าและผลลัพธ์เหล่านี้ คือ ความพึงพอใจและความผูกพันที่ผู้รับบริการมีต่อองค์กร

๕.๔ แนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA

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

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างองค์กร (Organization profile)

- องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะให้ข้อมูลโครงสร้างองค์กรเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการตรวจประเมิน โดยเกณฑ์คำถามในส่วนนี้ของโครงสร้างองค์กรจะถูกถามในลักษณะ “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 และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น

- การตอบคำถามในส่วนนี้ขององค์กรจะไม่ถูกนำไปประเมินผลคะแนน แต่อย่างไรก็ดี คำตอบส่วนนี้มีความสำคัญและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการประเมินองค์กรในแต่ละหมวด เนื่องจากข้อมูลในส่วนนี้จะช่วยทำให้คณะผู้ตรวจประเมินจากสถาบันฯ มีความเข้าใจในภารกิจงานบริบทองค์กร และวิธีปฏิบัติงานขององค์กรที่เข้ารับการตรวจประเมินฯ

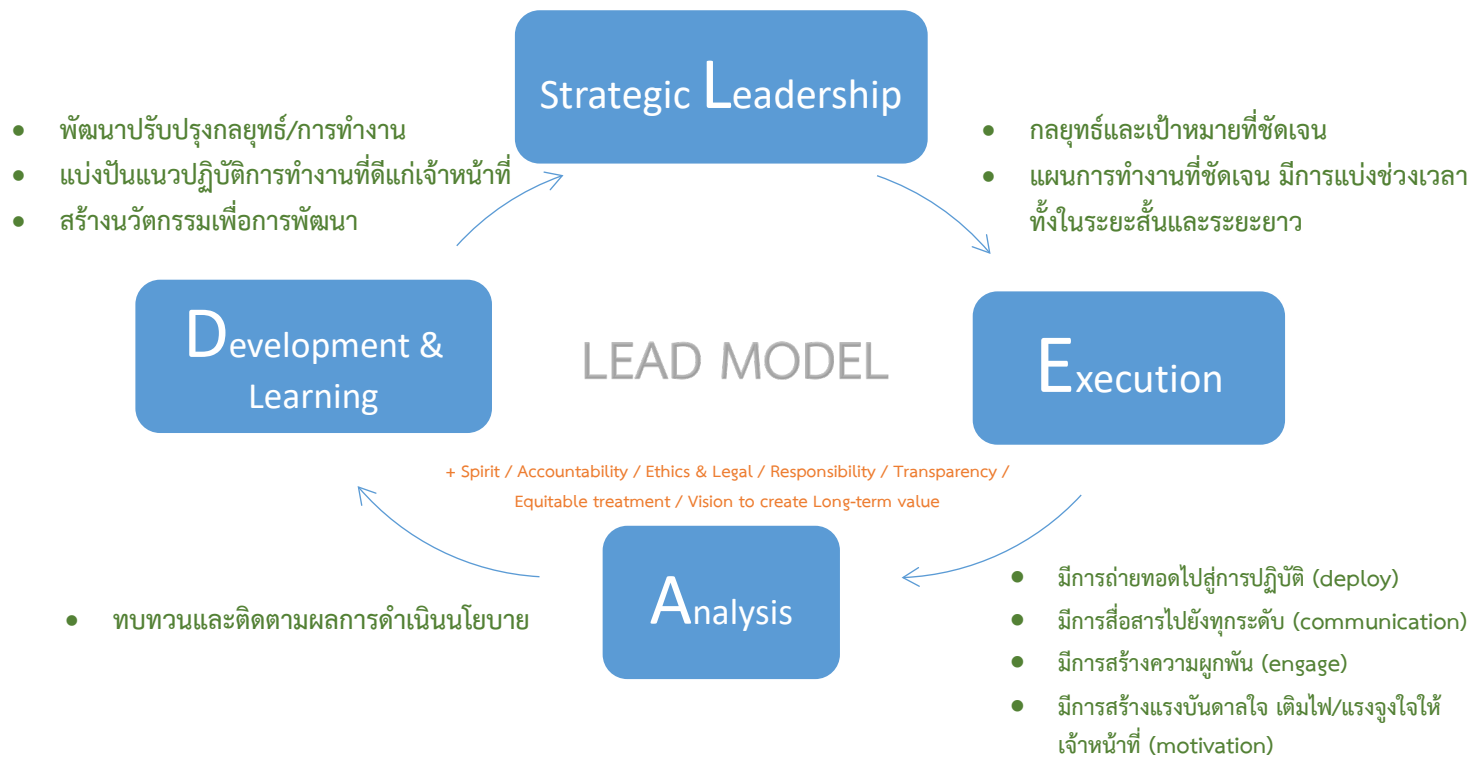
ส่วนที่ ๒ ระบบบริหารจัดการตามหมวด ๑ - ๖

- องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวดจำนวน ๖ หมวด มีคะแนนเต็ม ๖๐๐ คะแนน โดยเกณฑ์คำถามในส่วนนี้ขององค์กรจะถูกถามในลักษณะ “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 โดยในหัวข้อนี้นางสาวลีพรฯ ได้แนะนำว่า การที่จะได้รับคะแนนประเมินที่สูง องค์กรอาจอธิบายวิธีการนำองค์กรของผู้บริหารผ่าน LEAD Model มีรายละเอียดปรากฏตามภาพด้านล่าง ดังนี้





จากภาพข้างต้น LEAD Model คือ แนวทางการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำองค์กรที่ดี ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรจะต้องมีกลยุทธ์และเป้าหมายการทำงานที่เป็นรูปธรรม รวมถึงมีการกำหนดระยะเวลาการทำงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นทิศทางให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติตามได้ องค์กรที่ดี การมีกลยุทธ์ที่ดีจะต้องถูกนำไปถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพโดยมีการสื่อสารไปยังทุกระดับขององค์กร และมีการสร้างความผูกพันควบคู่ไปกับการสร้างแรงบันดาลใจหรือแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยภายหลังจากการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติแล้ว ผู้บริหารระดับสูงสุดจะต้องมีกลไกในการทบทวนและติดตามการดำเนินการของกลยุทธ์ต่าง ๆ ว่าดีหรือไม่อย่างไร สิ่งใดควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุง รวมถึงมีการถอดบทเรียนเพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในองค์กร ตลอดจนสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาในองค์กรต่อไป เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาวสิพรฯ ได้กล่าวเสริมว่า หากสามารถอธิบายการนำองค์กรได้อย่างรอบด้านภายใต้ LEAD Model ก็จะทำให้สำนักงานฯ กสม. ได้รับผลการประเมินในระดับดี

๑.๒ การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Responsibilities) เป็นข้อความเกี่ยวกับระบบการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำ และวิธีการที่องค์กรทำให้มั่นใจว่าทุกคนในองค์กรได้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งตอบแทนสังคมและสนับสนุนชุมชน/สังคม เช่น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ CSR ที่มีความเกี่ยวเนื่องกับภารกิจงานขององค์กร 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

- นางสาววลีพรฯ ได้แนะนำว่า จากกิจกรรมการถามตอบ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มองว่า สำนักงานฯ ยังขาดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม เนื่องจาก กสม. มีการเปลี่ยนชุดอยู่เป็นระยะ เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาววลีพรฯ ได้เสนอแนะว่า สำนักงานฯ อาจมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของ กสม. ระยะ ๑๐ ปี หรือ ๒๐ ปี เพื่อเป็นกรอบการทำงานและแก้ไขปัญหาการทำงานที่ไม่ต่อเนื่อง การมีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวจะทำให้ประเด็นการทำงานที่ต้องการขับเคลื่อนและใช้เวลาสำเร็จได้ แม้ว่าจะเปลี่ยน กสม. หรือผู้บริหารสำนักงานฯ ซึ่งสิ่งนี้เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี หรือแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ที่แม้ว่าจะเปลี่ยนชุดรัฐบาล แต่แนวทางการทำงานเพื่อขับเคลื่อนยังคงสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่หยุดชะงัก

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 นางสาววลีพรฯ เน้นย้ำว่า แม้อำนาจการจะมีการทำงาน (performance) ที่ดีและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แต่หากขาดการสร้างการรับรู้ (perception) และความผูกพันต่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย การดำเนินการที่ดีเหล่านั้นจะไม่ได้รับการจดจำ ไว้วางใจ และสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรได้ ดังนั้น ความผูกพันของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรไม่อาจละเลยได้ นอกจากนี้ นางสาววลีพรฯ ยังให้ข้อสังเกตว่า จากภารกิจงานของ กสม. ได้มีการวางแนวทางในการเรียกชื่อผู้รับบริการของ กสม. หรือไม่ เช่น ผู้ร้อง คุณ เป็นต้น โดยไม่ควรเรียกว่า พี่ น้อง ลุง ป้า น้า อา เพราะอาจเป็นการ bully แบบหนึ่ง การมีชื่อเรียกผู้รับบริการที่เหมาะสมจะเป็นการแสดงถึงความ เป็น professional ขององค์กร

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 โดยเน้นระบบการจัดการแบบบูรณาการที่ขึ้นนำองค์กรให้บรรลุผลลัพธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน

เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาวสิพรฯ กล่าวเสริมว่า รูปแบบตัวชี้วัดสามารถแบ่งได้ ๔ แบบ ได้แก่ (๑) *ด้านปริมาณ (Quantity)* เช่น จำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้ จำนวนหลักสูตรการอบรมที่ได้จัด (๒) *ด้านเวลา (Time)* เช่น ร้อยละงานที่ส่งมอบตรงต่อเวลา ร้อยละงานที่สำเร็จตามแผนงาน (๓) *ด้านต้นทุน (Cost)* เช่น ร้อยละงบประมาณที่เบิกจ่ายตามเวลาที่กำหนด และ (๔) *ด้านคุณภาพ (Quality)* เช่น เป็นไปตาม specification ที่กำหนดหรือไม่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยคณะผู้ตรวจประเมินฯ จะประเมินจากภารกิจงานแล้วพิจารณาว่ารูปแบบตัวชี้วัดแบบใดเหมาะสมกับการวัดประเมิน และองค์กรควรปรับปรุงแบบตัวชี้วัดอย่างไรเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานอย่างแท้จริง โดยนางสาวสิพรฯ ได้เน้นย้ำว่าการวัดระดับความสำเร็จแบบ milestone ไม่ใช่ตัวชี้วัด แต่เป็นการประเมินผลสำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น เหมาะกับการติดตามและประเมินผลโครงการ/กิจกรรมระยะสั้น ไม่เหมาะกับการนำมาประเมินผลงานประจำหรืองานเชิงรุกขององค์กร

๔.๒ การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรใช้ในการสร้างและจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ และแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศขององค์กร นอกจากนี้ยังถามถึงแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการแสวงหาการสร้างนวัตกรรมขององค์กร มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน

เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาวสิพรฯ เน้นย้ำว่า ผู้ตรวจประเมินฯ จะพิจารณาคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศที่มีในองค์กร โดยคำนึงถึงหลักการ Integrity Accuracy Timeliness Reliability Security Confidentiality และ User Friendliness หลักการใดหลักการหนึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลนั้น ๆ เช่น ข้อมูลรายงานผลแบบ Realtime อาจไม่ต้อง accuracy มากแต่ต้อง timeliness เป็นต้น อีกทั้งข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าวจะต้องพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ดี ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศนั้นด้วย หากเป็นข้อมูลความลับ ข้อมูลอ่อนไหว หรือกระทบสิทธิผู้อื่นจะต้องมีระบบจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนของเรื่องการจัดการความรู้ในองค์กร หรือ Knowledge Management (KM) นางสาวสิพรฯ เน้นย้ำว่า ผู้ตรวจประเมินฯ จะเน้นการพิจารณาว่าองค์กรได้มีการถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือจัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้วอย่างไรบ้าง โดยองค์กรควรจะทราบและจัดทำ Expert list ภายในองค์กรในแต่ละด้าน โดยนางสาวสิพรฯ ได้ย้ำว่า KM ถือเป็นสิ่งที่องค์กรขาดไม่ได้ เพราะเป็นแหล่งองค์ความรู้ขององค์กรที่สำคัญในการพัฒนางาน ซึ่งการทำ KM ที่ประสบผลสำเร็จและส่งผลประโยชน์เป็นอย่างมาก ได้แก่ การทำ KM ในวงการทางการแพทย์ กล่าวคือ ในการรักษาคนไข้ต่าง ๆ ในโรคเดียวกัน แพทย์แต่ละคนมีวิธีการรักษาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับอาการของคนไข้ในแต่ละคนที่มีโรคประจำตัวที่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อแพทย์ได้มาแลกเปลี่ยนและแบ่งปันวิธีการรักษาร่วมกัน จะทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถรักษาชีวิตของคนไข้ได้มากขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับกรณีที่ไม่เคยรักษามาก่อน ซึ่งนางสาวสิ



พวฯ มองว่า ภารกิจงานของ กสม. มีลักษณะงานเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือคนที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่นเดียวกันแต่ขึ้นอยู่กับแต่ละประเด็นสิทธิที่ละเมิด ดังนั้น การทำ KM ร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนการทำงานดังกล่าว จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการคุ้มครองและส่งเสริมดียิ่งขึ้น

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 รวมถึงเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนการรักษาบุคลากรไว้และการส่งเสริมระดับความผูกพันของบุคลากรทั้งในด้านของความรู้สึกและการทำงานเพื่อองค์กร มีค่าคะแนน ๕๕ คะแนน เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาว วลีพรฯ ได้แบ่งปันว่า วิธีการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรที่ดี อาจไม่จำเป็นต้องทำให้ทุกคนในองค์กรเกิดความรู้สึก loyalty ต่อองค์กร หรือทำงานให้กับองค์กรจนถึงวันเกษียณอายุ แต่จะต้องเป็นวิธีการที่จะทำให้ทุกคนในองค์กรเกิดความมุ่งมั่นและทุ่มเทศักยภาพและสติปัญญาที่มีทั้งหมดให้กับการทำงานในขณะที่ทำงานในองค์กร

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/สร้างความมั่นใจในเรื่องประสิทธิผลของการปฏิบัติการ วิธีการควบคุมประสิทธิภาพ ด้านต้นทุนและทรัพยากร รวมถึงประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง มีค่าคะแนน ๕๐ คะแนน เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาว วลีพรฯ ได้แนะนำแนวคิด Poka yoke (โพ-คา-โย-เกะ) ของ Shigeo Shingo วิศวกรชาวญี่ปุ่น เพื่อเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำนักงาน กสม. อาจพิจารณานำไปใช้เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยแนวคิดนี้ มองว่า เพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน องค์กรควรนำเอาระบบ เทคโนโลยี หรือ อุปกรณ์ใด ๆ มาช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจาก human error และทำให้การทำงานนั้นมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังได้แนะนำแนวคิด Plan Do Check Act หรือ PDCA มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดย Plan คือ การวางแผน DO คือ การปฏิบัติตามแผน Check คือ การตรวจสอบ และ Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสมหรือการจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

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

แนวทาง (Approach: A) หมายถึง องค์กรจะต้องตอบคำถามโดยการอธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ โดยจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมและความมีประสิทธิภาพ



ที่องค์กรเลือกใช้ อีกทั้งวิธีการนั้นจะต้องเป็นระบบและมีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีการจัดลำดับงานไว้อย่างชัดเจน และแสดงให้เห็นถึงการทำได้

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

การเรียนรู้ (Learning: L) หมายถึง องค์กรจะต้องตอบคำถามโดยแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้มีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นโดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง รวมถึงได้มีการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรมในการแก้ปัญหา อีกทั้งมีการดำเนินการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเพื่อปรับปรุงการทำงาน

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

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์การดำเนินขององค์กรตามหมวด 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 LeTCI” พร้อมทั้งแสดงผลลัพธ์การดำเนินการและพรรณนาในรูปแบบกราฟ (graph) มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับ (Level-Le) หมายถึง องค์กรต้องตอบคำถามโดยแสดงข้อมูลผลการดำเนินการในปัจจุบันตามตัวชี้วัดที่กำหนดขององค์กร



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 สภาพการณ์ขององค์กร	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	คะแนนเต็ม ๖๐๐ (๑๑๐) ๖๐ ๕๐ (๙๕) ๔๕ ๕๐ (๙๕) ๔๕ ๕๐ (๑๐๐) ๕๐ ๕๐ (๑๐๐) ๔๕ ๕๕



ตารางแสดงแนวทางการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA		
ลักษณะของคำถาม	โครงสร้างเกณฑ์สำหรับตอบคำถาม แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน	ค่าคะแนน TQA (คะแนนเต็ม ๑๐๐๐)
	หมวดที่ ๖ การปฏิบัติการ ๖.๑ กระบวนการทำงาน ๖.๒ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	(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 โดยการเขียนรายงานที่ดีจะต้องนำเสนอข้อมูลที่สำคัญที่แสดงถึงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจนเท่านั้น

- นางสาวสิริพรฯ กล่าวว่า ด้วยสำนักงาน กสม. ไม่เคยตรวจประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์รางวัลใดมาก่อน การสมัครเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรผ่าน TQA Smart-Ex Program จึงเป็นการเริ่มต้นที่ดี เนื่องจากเป็นโปรแกรมตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรเบื้องต้นด้วยตนเองตามเกณฑ์ TQA ผ่านเว็บไซต์ <http://smart-ex.tqa.or.th> ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจประเมินองค์กรมาตรวจประเมินและให้ “รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)” แก่องค์กรเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรตามเกณฑ์ TQA โดยรายงานจะให้ “ผลคะแนน” ซึ่งจะช่วยให้สำนักงาน กสม. ทราบว่าองค์กรอยู่ในระดับการพัฒนาเท่าใดและเพื่อที่จะวางแผนสมัครเข้ารับรางวัล TQA ต่อไป ทั้งนี้ สำนักงาน กสม. สามารถสมัครและทดลองตอบข้อคำถามตามเกณฑ์เบื้องต้นก่อนผ่าน <https://smart-ex.tqa.or.th/register>

- นางสาวสิริพรฯ ได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมว่า เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและทำให้การประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากแนวปฏิบัติขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมมาพบว่า 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 กสม. อาจพิจารณานำวิธีการดังกล่าวไปปรับใช้ให้เหมาะสม

ส่วนที่ ๒ กิจกรรมกลุ่ม Workshop

นางสาวลีพรฯ ได้มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม (Workshop) เพื่อฝึกและเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA ให้กับผู้เข้ารับการอบรมมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการจัดกิจกรรมกลุ่มที่สำคัญ จำนวน ๒ กิจกรรม มีรายละเอียด ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ ทบทวนภารกิจงาน เข้าใจในงานมากแค่ไหน ?

- นางสาวลีพรฯ ได้ให้ผู้เข้ารับการอบรมอธิบายถึงภารกิจงานหลักที่ทำอยู่ของสำนักต่าง ๆ พร้อมอธิบายว่า กลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ประโยชน์จากงานชิ้นนี้คือกลุ่มใด แล้วกลุ่มนี้มีความต้องการ/ความคาดหวังอย่างไรในภารกิจงานชิ้นนี้ โดยผู้เข้ารับการอบรมได้ร่วมอธิบายงานตามความรับผิดชอบของแต่ละสำนัก โดยนางสาวลีพรฯ ได้มีข้อสังเกตจากการอธิบายภารกิจงานที่น่าสนใจ ดังนี้

- ภารกิจงาน สฟป. นางสาวลีพรฯ มีข้อสังเกตว่า ชื่อของสำนักฯ อาจไม่สะท้อนภารกิจงานเท่าที่ควรในมุมมองของคนภายนอก เพราะคำว่า “เฝ้าระวัง” อาจทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดตามสถานการณ์แบบ real-time และสามารถรายงานผลได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ รวมถึงคำว่า “เฝ้าระวังและติดตาม” อาจทำให้เข้าใจได้ว่าสำนักฯ มีภารกิจในการทำรายงานการคาดการณ์สถานการณ์สิทธิต่าง ๆ พร้อมบทวิเคราะห์ทิศทางของสถานการณ์ เช่น อาจมีรายงานในลักษณะที่บอกได้ว่า หากการชุมนุมยังไม่จบจะเกิดเหตุการณ์/ผลกระทบอะไรต่อจากนี้ เพื่อให้ประชาชนที่ติดตามข่าวได้เห็นภาพและประเมินสถานการณ์ได้ ดังเช่นรายงานคาดการณ์สถานะหุ้น ทองคำ หรือหุ้น เป็นต้น



- ภารกิจงานรับเรื่องและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ นางสาวลีพรฯ เสนอแนะเพิ่มเติมว่า จำเป็นต้องมีการอบรมและฝึกฝนเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน มากกว่าการให้พี่สอนน้องหรือให้เจ้าหน้าที่ใหม่ทดลองรับเรื่องร้องเรียนทันที เนื่องจากงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีลักษณะงานที่เฉพาะตัวและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องเข้าใจ กล่าวคือ (๑) เป็นงานที่ต้องเน้นการรับฟังมากกว่าพูด เพราะคนที่มีปัญหามาร้องเรียนต้องการเล่าไม่ต้องถามคนมาพูดให้ฟัง และ (๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจถึงแนวทางช่วยเหลือที่ชัดเจนเพราะจำเป็นต้องอธิบายให้ผู้มีปัญหา/ร้องทุกข์ฟัง หากอธิบายวิธีการช่วยเหลือไม่ได้ ก็จะทำให้เรื่องราวบานปลาย

- ภารกิจงานส่งเสริมสิทธิมนุษยชนในเรื่ององค์กรจัดแจ้งเครือข่าย CSOs และ NGOs นางสาวลีพรฯ เสนอแนะว่า อาจยกระดับให้สำนักงาน กสม. เป็น focal point ในการลงทะเบียนของเครือข่ายเหล่านี้ของประเทศไทย โดยจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือเพื่อให้ทุกเครือข่ายเหล่านี้มาจดทะเบียนที่สำนักงาน กสม. อีกทั้งอาจมีการให้ตราสัญลักษณ์ของ กสม. เพื่อเป็นเครื่องหมายยืนยัน/รับประกันให้กับเครือข่าย เพื่อแสดงถึงการรับรองการมาจดแจ้งกับ กสม. ยกตัวอย่างเช่น (๑) ร้านอาหารที่ได้ Michelin ซึ่งจะสะท้อนถึงรสชาติอาหารที่อร่อย สะอาด และถูกสุขอนามัย (๒) การได้รับ ISO หรือ ออย. ได้สะท้อนถึงการผ่านมาตรฐาน ดังนั้น หาก กสม. สามารถทำมาตรฐานการเป็นเครือข่ายของ กสม. ได้ จะทำให้บทบาทของ กสม. ชัดเจนขึ้น



- ภารกิจงานด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศในส่วนของการรักษาสถานะของ กสม. ให้มีสถานะ A นางสาวลิพรา มีข้อสังเกตว่า จากการรับฟังภารกิจงานแล้วเห็นว่าเป็นภารกิจหลักขององค์กร เนื่องจากเป็นภาพลักษณ์ของทั้ง กสม. และของประเทศไทย แต่เมื่อพิจารณาในพันธกิจและยุทธศาสตร์ของ กสม. แล้ว ยังไม่เห็นการให้ความสำคัญของภารกิจนี้เท่าที่ควร



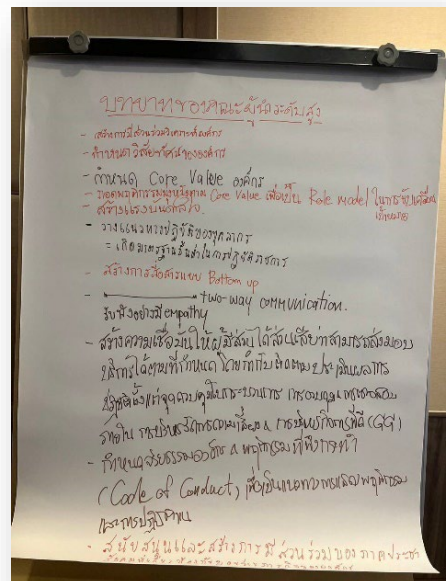
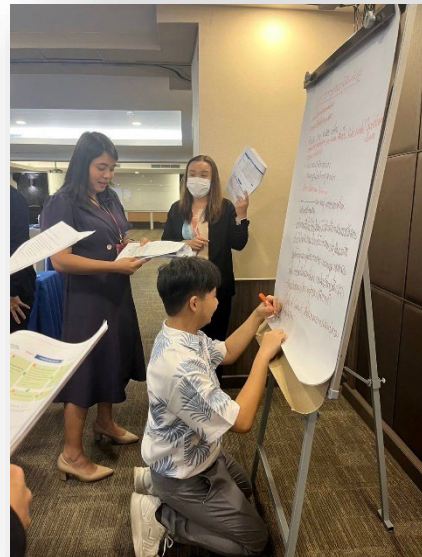
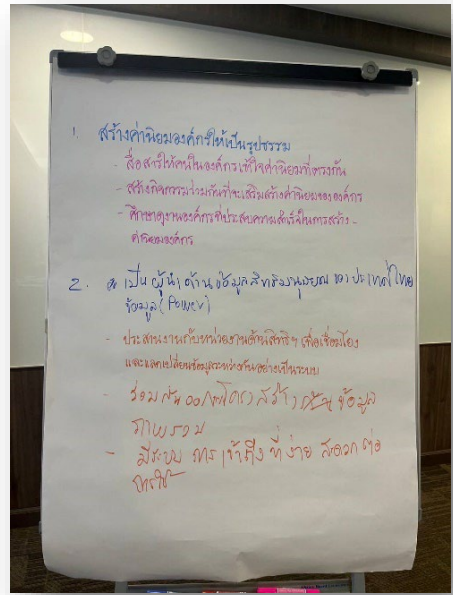
กิจกรรมที่ ๒ หากข้าพเจ้าเป็นผู้ในระดับสูง จะทำเรื่องใดบ้าง?

- นางสาววลีพรฯ ได้ให้ผู้เข้ารับการอบรมแบ่งปันความเห็นในหัวข้อ “หากข้าพเจ้าเป็นผู้ในระดับสูง จะทำเรื่องใดบ้าง?” โดยขอให้เป็นสิ่งที่คุณเข้ารับการอบรมปรารถนาแม้ว่าในทางปฏิบัติจะทำได้จริงหรือไม่ก็ตาม โดยผู้เข้ารับการอบรมได้ร่วมแบ่งปันความเห็น สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังตารางด้านล่างนี้

หากข้าพเจ้าเป็นผู้ในระดับสูง จะทำเรื่องใดบ้าง?			
หมวดที่ ๑ การนำองค์กร	หมวดที่ ๒ กลยุทธ์	หมวดที่ ๕ บุคลากร	หมวดที่ ๖ การปฏิบัติการ
<ul style="list-style-type: none"> - ต้องมีความเป็นภาวะผู้นำที่สูง ไม่ปะปนเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน - มีเวที/การประชุมที่รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรทุกระดับเป็นประจำ (เน้นการสื่อสารแบบ bottom-up และรับฟังอย่างมี empathy) - ผู้นำต้องสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ให้มากและสร้างค่านิยมองค์กรที่ดีให้กับทุกคน 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับโครงสร้างสำนักงานใหม่ - จัดทำมาตรฐานในการกำหนดตำแหน่งให้สอดคล้องกับเนื้องานจริง - ลดขั้นตอนงานที่ซับซ้อนและไม่จำเป็น - วางกลยุทธ์ให้สำนักงาน กสม. เป็นองค์กรนำด้านสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยอย่างแท้จริง ประชาชนรู้จักอย่างแพร่หลาย เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือในด้านสิทธิมนุษยชน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้ (๑) เพิ่มสวัสดิการ (๒) เพิ่มค่าตอบแทนพิเศษให้เหมือนสภา (๓) เพิ่มค่าตอบแทนพิเศษสำหรับผู้ทำส่วนการตรวจสอบ และ (๔) สร้าง work life balance และสามารถทำงานแบบ hybrid ได้ - มีการวิเคราะห์เนื้องานและค่างานเพื่อจะได้จัดสรรอัตราค่าจ้างอย่างเพียงพอ - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร - จัดหาอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอและทันสมัย 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบดิจิทัลให้ใช้งานได้จริง - พัฒนาระบบเพื่อลดขั้นตอนงานประจำ เช่น (๑) จัดทำระบบส่งค่าตอบแทนพิเศษเพื่อการประหยัดกระดาษและลดขั้นตอน (๒) จัดทำระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อประหยัดกระดาษและลดขั้นตอน

- นางสาววลีพรฯ ได้สรุปว่า ผลจากกิจกรรมจะเป็นการสะท้อนให้เห็นว่า สำนักงาน กสม. กำลังเผชิญกับปัญหาใด และสิ่งใดที่สำนักงาน กสม. จำเป็นต้องเร่งแก้ไข/ปรับปรุง ดังนั้น สำนักงาน กสม. อาจพิจารณานำผลการจัดกิจกรรมนี้ไปทบทวนและค้นหาสาเหตุ/ปัจจัยปัญหาเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขก่อนการเข้ารับการตรวจประเมินฯ ในปี ๒๕๖๘ ต่อไป





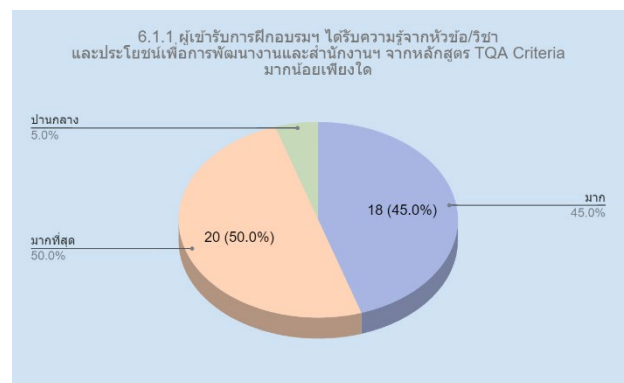
๖. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria

การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria ระหว่างวันที่ ๓ - ๕ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมฯ เป็นจำนวน ๔๐ คน จากผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ โดยได้ประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมฯ จำนวน ๕ ด้าน พร้อมข้อเสนอแนะสำหรับการจัดฝึกอบรมฯ มีรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจสรุปได้ ดังนี้

๖.๑ ด้านเนื้อหา แบ่งออกเป็น ๒ หัวข้อ ดังนี้

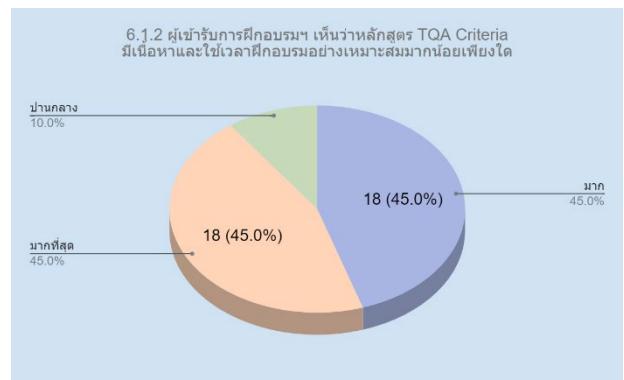
๖.๑.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้จากหัวข้อ/วิชา และประโยชน์เพื่อการพัฒนา งานและสำนักงานฯ จากหลักสูตร TQA Criteria มากน้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้จากหลักสูตร TQA Criteria และสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนา งานและสำนักงานฯ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๑.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่าหลักสูตร TQA Criteria มีเนื้อหาและใช้เวลาฝึกอบรมอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

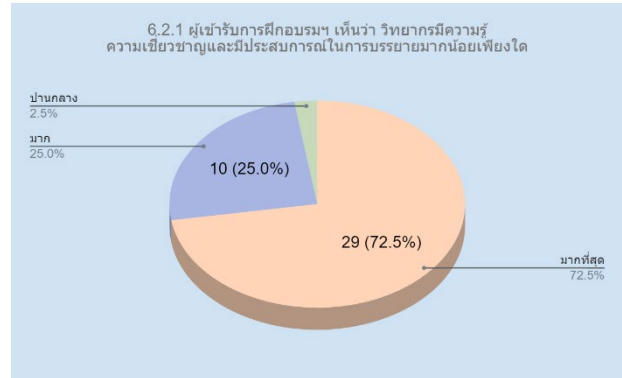
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่าหลักสูตร TQA Criteria มีเนื้อหาและใช้เวลาสำหรับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมในระดับมากที่สุดและระดับมากเป็นจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๒ ด้านวิทยากร (นางสาววลีพร ธนาธิคม) แบ่งออกเป็น ๒ หัวข้อ ดังนี้

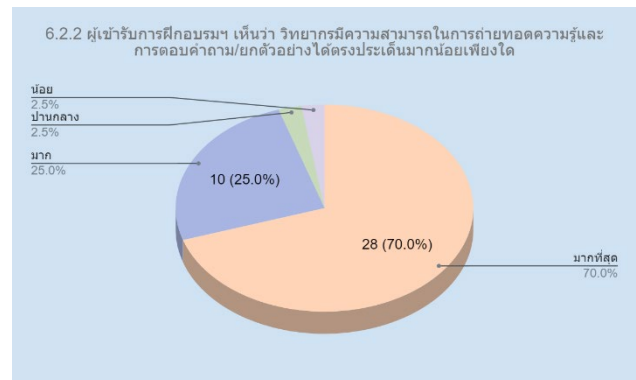
๖.๒.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการบรรยายมากน้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการบรรยายในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๒.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และการตอบคำถาม/ยกตัวอย่างได้ตรงประเด็นมากน้อยเพียงใด

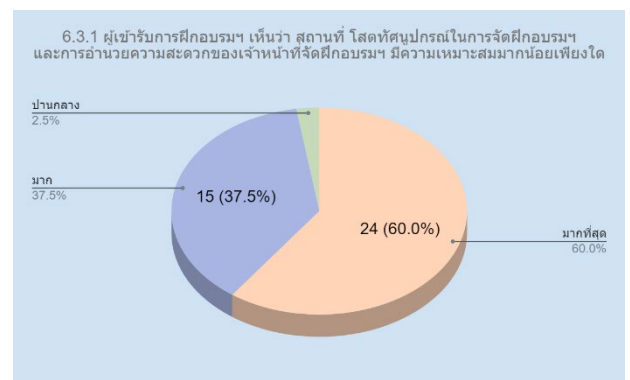
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และตอบคำถาม/ยกตัวอย่างได้ตรงประเด็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕ รองลงมาในระดับปานกลางและน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๓ ด้านการบริหารจัดการ มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า สถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ในการจัดฝึกอบรมฯ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมฯ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

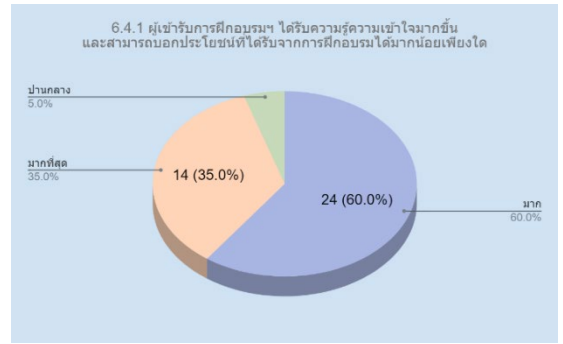
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เห็นว่า สถานที่ และโสตทัศนูปกรณ์ในการจัดฝึกอบรมฯ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๔. ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้ แบ่งออกเป็น ๒ หัวข้อ ดังนี้

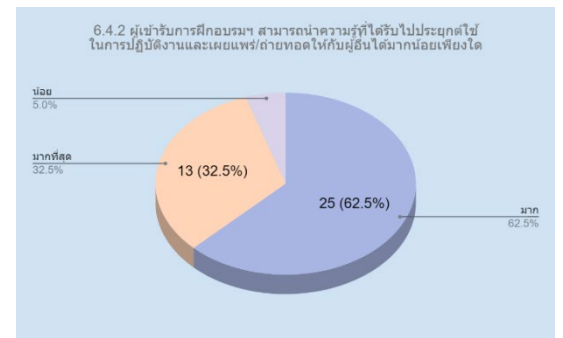
๖.๔.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และสามารถบอกประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมได้ไม่น้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้รับความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และสามารถบอกประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



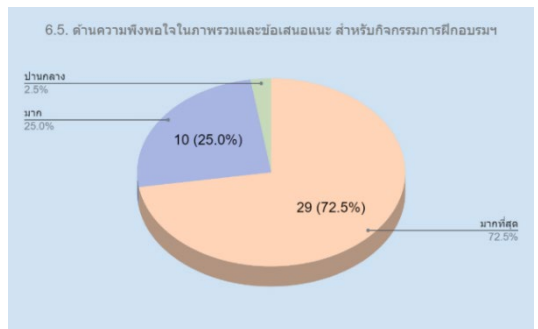
๖.๔.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและเผยแพร่/ถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้ไม่น้อยเพียงใด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและเผยแพร่/ถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๕ รายละเอียดปรากฏตามภาพ



๖.๕. ด้านความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะสำหรับกิจกรรมการฝึกอบรมฯ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการฝึกอบรมฯ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ รายละเอียดตามภาพ



ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดฝึกอบรม

ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมบางส่วนฯ ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัด/หลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

๑. เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA ควรให้บุคลากรในทุกระดับเข้ารับการฝึกอบรมด้วย เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของ TQA อย่างแท้จริง
๒. ผลจากการฝึกอบรม เสนอให้สำนักงานฯ มีการจัดศึกษาดูงานการทำงานขององค์กรอื่นบ้างที่บริบทใกล้เคียงกับงานของ กสม. เพื่อนำมาพัฒนาระบบงานของสำนักงาน กสม.
๓. ผลจากการฝึกอบรมและการชี้ทางการพัฒนาองค์กรของวิทยากร ได้ทำให้อุทิศให้เกิดพลังในการที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กร จึงเสนอแนะให้สำนักงานฯ อาจมีการจัด “นักพูด” เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ (Motivational speakers/ Life Coach) เพื่อเป็นการปลุกพลังที่อ่อนล้าจากการทำงานของเจ้าหน้าที่
๔. การจัดฝึกอบรมเป็นเรื่องที่ดี แต่ไม่ควรจัดใกล้สิ้นปีงบประมาณ เนื่องจากเป็นช่วงที่เจ้าหน้าที่ทุกคนมีภารกิจต้องรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จ



๗. ประมวลภาพกิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria

ประมวลภาพ

การฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Criteria”
ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงานของ
สำนักงาน กสม. สู่ความเป็นเลิศ





๘. รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Criteria

รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม “หลักสูตร TQA Criteria” ระหว่างวันที่ ๓ - ๕ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม. มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ เป็นจำนวน ๕๐ คน ดังรายชื่อปรากฏตามตาราง ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
สำนักบริหารกลาง		
๑.	นางรัตนาดี แพงศรี	หัวหน้ากลุ่มงานพัสดุ
๒.	นางศรียาภรณ์ สุภาวรรณ	หัวหน้ากลุ่มงานคลัง
๓.	นางนรรัตน์ สังขศิลา	กวีวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๔.	นายนนทัช สีลาฐานะโรจนา	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๕.	นางสาวเชษฐนาถ บุรณะพิมพ์	พนักงานจัดการงานทั่วไป
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์		
๖.	นายพราหมณ์ นิยะบุตร	ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
๗.	นางสาวมณีนรัตน์ อ่อนบุญ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๘.	นางสาวประภัสสร ปานป้อมเพชร	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๙.	นายอนุภาพ พรหมบุตร	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๑๐.	นางสาวหทัยทิพย์ นราแหวน	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๑๑.	นางสาวพิรุณรัตน์ สุดตระภักดิ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๑๒.	นางสาวพิมพ์กานต์ ปิยนุสรณ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๑๓.	นายเชาวรินทร์ บุญแท้	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๑๔.	นางสาวกนิษฐา เทียมดวงแข	เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป



ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๑๕.	นางสาวมุศตี พุ่มไสว	เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป
สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน		
๑๖.	นางธัญลักษณ์ น้อยสินธุ์	หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กร
๑๗.	นางสาวอติญา เดวีเลาะ	หัวหน้ากลุ่มพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย ๑
๑๘.	นางสาวกมลชนก ดุริยประกิจ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๑๙.	นางสาวจุฑารัตน์ พรพุทธศรี	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
สำนักับเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน		
๒๐.	นางภัทรพร ฉิมพิมาย	หัวหน้ากลุ่มงานศูนย์ข้อมูลและสารบบสำนวน
๒๑.	นายพรชัย น้อยบ้านไฉ่	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนเชี่ยวชาญ หัวหน้ากลุ่มงานตรวจเยี่ยมสถานที่ควบคุมตัวและการ ป้องกันการทรมาน
๒๒.	นางสาวกรพินธุ์ เอื้อศรีเจริญ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๒๓.	นายอาทิตย์ ร่มพนาธรรม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑		
๒๔.	นายธีระพล ตีษยาธิคม	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑
๒๕.	นายอรรณพ กันทะวงศ์	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๒
๒๖.	นายวรวัฒน์ ศิริสุข	พนักงานวิชาการสิทธิมนุษยชน
สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๒		
๒๗.	นางภัทรานิษฐ์ เหมวนิช	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑
๒๘.	นางสาวจีระพา พรหมไทย	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๒๙.	นางสาวธัญญนันท์ สมบุญ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
สำนักเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน		
๓๐.	นางสายฝน ยิ่งวัฒนา	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๓๑.	นายศิริบุญน์ เจริญผล	พนักงานวิชาการสิทธิมนุษยชน
๓๒.	นายณัฐวุฒิ โชติการ	พนักงานวิชาการสิทธิมนุษยชน
๓๓.	นางสาวสุจิตราภรณ์ จันทอง	พนักงานจัดการงานทั่วไป
สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ		
๓๔.	นางสาวอนิชภัทร สิทธิดำรงค์	หัวหน้ากลุ่มงานกลั่นกรองรับเรื่องร้องเรียน
๓๕.	นางสาวสายพิน เหลืองอ่อน	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๓๖.	นางสาวภาสุรีย์ ดวงประทีป	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
สำนักกฎหมาย		
๓๗.	นางดวงสมร ทมอกแก้ว	หัวหน้ากลุ่มงานเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ๓
๓๘.	นางสาวปวีณา จันทร์เอียด	หัวหน้ากลุ่มงานเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ๒
๓๙.	นายโกเมศ สุปงกช	หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ
๔๐.	นายพลัฎฐ์ ศุภาหาร	นิติกรชำนาญการ
สำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน		
๔๑.	นางสาวจิราพร อัจเจริญ	หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศ
๔๒.	นางนางสุพรรณณี ขาดิสุข	หัวหน้ากลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย
๔๓.	นายเกรียงไกร แก้วกัน	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๔๔.	นายสุทธิจิตต์ เวชโสภณ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
หน่วยตรวจสอบภายใน		
๔๕.	นางสาวสายสมร ทองมหา	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
ผู้ช่วยเลขานุการ กสม.		
๔๖.	นางสาวศรุตยา กองแก้ว	ผู้ช่วยเลขานุการ กสม. (นางสาวปติกาญจน สิทธิเดช)
๔๗.	นางสาวจิตติมา หลีกศิลป์	ผู้ช่วยเลขานุการ กสม. (นายวสันต์ ภัยหลีกศิลป์)
รวมจำนวน (คน)		๔๗

รายชื่อเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมฯ

(กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์)

- | | |
|-----------------------------|--|
| ๑. นางรจนคม สุขภักข | หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล |
| ๒. นางสาวอัสดา เอี่ยมแมนศรี | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๓. นางสาวสุทธารัตน์ ไชยเลิศ | เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป |





สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
Office of the National Human Rights Commission of Thailand