

สรุปผลการเข้ารับการฝึกอบรม
หลักสูตร TQA Internal Organization Assessment ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
ระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ โรงแรมอมารี ประตูนํ้า กรุงเทพฯ
ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงานของสำนักงาน กสม. สู่ความเป็นเลิศ

๑. วัตถุประสงค์การฝึกอบรมหลักสูตร TQA Internal Organization Assessment

๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการภายในองค์กรตามเกณฑ์ TQA โดยสามารถประเมินภาพรวมองค์กร ค้นหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง รวมถึงระดับการพัฒนาองค์กรตามแนวทางการประเมินของเกณฑ์ TQA

๑.๒ เพื่อเป็นการสร้างเจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ให้เป็น “ผู้ตรวจประเมินองค์กรของสำนักงาน กสม. ตามเกณฑ์ TQA”

๑.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาฯ เข้าใจถึงวิธีการประเมินและการให้คะแนนตามเกณฑ์ TQA และสามารถนำมาปรับใช้ในขั้นตอนของการจัดทำ (ร่าง) รายงานผลการประเมินของสำนักงาน กสม. สำหรับการเข้ารับการตรวจประเมินองค์กรผ่านระบบ TQA SMART – Ex Program ระดับ Basic ทั้งนี้ เพื่อให้รายงานดังกล่าวมีเนื้อหาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับแนวทางการประเมินตามเกณฑ์ TQA ให้มากที่สุด

๒. ภาพรวมการฝึกอบรมฯ

๒.๑ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาฯ เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร TQA Internal Organization Assessment ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ โรงแรมอมารี ประตูนํ้า กรุงเทพฯ มีรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--|
| ๑) นางรจนศม สุภกช | หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล |
| ๒) นางสาวณิรัตน์ อ่อนบุญ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ |
| ๓) นางสาวอัสดา เอี่ยมแมนศรี | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ |
| ๔) นางสาวพิมพ์กานต์ ปิยนุสรณ์ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๕) นางสาวพิรุณรัตน์ สุตระกูลดี | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๖) นางสาวสุทธารัตน์ ไชยเลิศ | เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป |

๒.๒ การฝึกอบรมทั้ง ๓ วัน เป็นการฝึกให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจวิธีการตรวจประเมินองค์กรและการให้คะแนนตามเกณฑ์ TQA พร้อมทั้งทำกิจกรรมกลุ่ม/ฝึกปฏิบัติ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนาสัณห์ เกษสุวรรณ และนายแพทย์สิทธิศักดิ์ พุกขพิติกุล ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นวิทยากร ในส่วนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ส่วนใหญ่มาจากสถาบันการศึกษาและโรงพยาบาล จำนวน ๔๐ คน

๓. การฝึกอบรมหลักสูตร TQA Internal Organization Assessment มีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๓.๑ ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการภายในองค์กรตามเกณฑ์ TQA คืออะไร

คือ บุคคลที่สามารถทำหน้าที่ในการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการภายในองค์กรตามเกณฑ์ TQA โดยสามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับโอกาสในการปรับปรุงองค์กรตามเกณฑ์ TQA เพื่อยกระดับความสามารถและขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง

๓.๒ หลักการและวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการภายในองค์กรตามเกณฑ์ TQA

๓.๒.๑ หลักการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA

ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และคำถามของเกณฑ์อย่างชัดเจนว่าต้องการข้อมูลอะไร/อย่างไร โดยเกณฑ์ TQA มีโครงสร้างคำถามที่ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องทำความเข้าใจในระดับความยากง่ายเนื่องจากมีผลต่อการให้คะแนน แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ มีรายละเอียด ดังนี้

๑) ระดับคำถามพื้นฐาน (Basic Questions) หมายถึง คำถามที่ตามหลังหัวข้อหลักและมีตัวอักษรหนาสีดำ โดยเป็นคำถามที่แสดงถึงเจตนารมณ์ของหัวข้อเกณฑ์นั้น ๆ โดยผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรที่เข้ารับการตรวจประเมินฯ ได้ตอบคำถามพื้นฐานครบถ้วนหรือไม่/อย่างไร ซึ่งหากครบถ้วน องค์กรที่เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะได้รับผลประเมินในช่วงคะแนน ๒๐๐ - ๔๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐๐๐ ทั้งนี้ จะได้คะแนนเท่าใดขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ตอบ

๒) ระดับคำถามโดยรวม (Overall Questions) หมายถึง คำถามที่ตามหลังประเด็นคำถามและมีตัวอักษรหนาสีดำ โดยเป็นคำถามที่แสดงถึงสาระสำคัญของหัวข้อคำถาม โดยผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรที่เข้ารับการตรวจประเมินฯ ได้ตอบคำถามพื้นฐานและคำถามโดยรวมได้อย่างครบถ้วนหรือไม่/อย่างไร ซึ่งหากครบถ้วน องค์กรที่เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะได้รับผลประเมินในช่วงคะแนน ๔๕๐ - ๖๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐๐๐ ทั้งนี้ จะได้คะแนนเท่าใดขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ตอบ

๓) ระดับคำถามย่อย (Multiple Question) หมายถึง คำถามย่อยต่อหลังคำถามโดยรวม ซึ่งเป็นรายละเอียดคำถามที่หากองค์กรสามารถตอบได้ครบถ้วนจะแสดงถึงมาตรฐานการทำงานที่เป็นระบบขององค์กรนั้น ๆ โดยผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรที่เข้ารับการตรวจประเมินฯ ได้ตอบคำถามพื้นฐานคำถามโดยรวม และคำถามย่อยได้อย่างครบถ้วนหรือไม่/อย่างไร ซึ่งหากครบถ้วน องค์กรที่เข้ารับการตรวจประเมินฯ จะได้รับผลประเมินในช่วงคะแนน ๖๕๐ - ๑๐๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐๐๐ ทั้งนี้ จะได้คะแนนเท่าใดขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ตอบ อนึ่ง องค์กรที่มีผลการดำเนินการดีและมีคะแนนประเมินสูง อาจไม่จำเป็นต้องตอบคำถามย่อยได้ทั้งหมด แต่จำเป็นต้องตอบคำถามพื้นฐานและคำถามโดยรวมให้ครบถ้วน

ภาพตัวอย่างวิธีการแบ่งระดับเกณฑ์คำถาม ๓ ระดับได้แก่ คำถามพื้นฐาน คำถามโดยรวม และคำถามย่อย



๓.๒.๒ วิธีการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ TQA

- ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องประเมินจากเอกสารที่องค์กรผู้เข้ารับการตรวจประเมินฯ จัดส่งให้ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ (๑) โครงร่างองค์กร (๒) ระบบการบริหารจัดการองค์กรตามหมวด ๑ - ๖ และ (๓) ผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรตามหมวด ๗ มีคะแนนเต็ม ๑๐๐๐ คะแนน ซึ่งในแต่ละส่วนมีวิธีการตรวจประเมินที่แตกต่างกัน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร (Organization profile)

- ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องศึกษาเอกสาร “โครงร่างองค์กร” ซึ่งเป็นเอกสารที่ให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับองค์กร เช่น พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร บุคลากร เป็นต้น โดยผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องสรุป “บริบทแวดล้อมองค์กร (Key factors)” ที่จำเป็นต่อการประเมิน เพื่อนำไว้ใช้สำหรับเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการที่องค์กรผู้รับการตรวจประเมินระบุไว้ในหมวดที่ ๑ - ๖ ทั้งนี้ ในส่วนนี้จะไม่มี การประเมินคะแนนแต่อย่างใด

- โครงร่างองค์กรจะทำให้ผู้ตรวจประเมินฯ เข้าใจบริบท ปัจจัยภายนอกและภายในองค์กรที่สำคัญซึ่งกำหนดสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น โครงร่างองค์กรจะช่วยให้ผู้ตรวจประเมินฯ เข้าใจได้ดียิ่งขึ้นในวิธีการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จของงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต รวมทั้งความจำเป็น โอกาส และข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร

ส่วนที่ ๒ ระบบบริหารจัดการองค์กรตามหมวด ๑ - ๖

- ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องศึกษาเอกสาร “ผลการดำเนินงานขององค์กรตามเกณฑ์ TQA หมวด ๑ - ๖” ว่ามีความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่อย่างไร โดยจะต้องเทียบเคียงกับข้อมูลพื้นฐานในเอกสาร โครงร่างองค์กรและวิเคราะห์เชื่อมโยงกับเกณฑ์การให้คะแนน พร้อมสรุปสิ่งที่ค้นพบแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ (๑) สิ่งที่องค์กรทำได้ดีอยู่แล้ว (๒) สิ่งที่ได้แต่ยังไม่ดีพร้อมคำแนะนำ (potential impact) และ (๓) ระบุโอกาสการพัฒนาขององค์กร (opportunity for improvement) พร้อมให้คะแนน (score) อนึ่ง ในส่วนที่ ๒ มีคะแนนเต็ม ๔๐๐ คะแนน

- วิธีการประเมินผลการดำเนินการในแต่ละหมวด ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องใช้ “เกณฑ์ ADLI” เป็นกรอบแนวทางการวิเคราะห์ค่าคะแนน มีรายละเอียด ดังนี้

แนวทาง (Approach: A) หมายถึง ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรได้แสดงวิธีการที่องค์กรใช้ในการบรรลุผลตามกระบวนการหรือไม่อย่างไร วิธีการดังกล่าวเหมาะสมและมีประสิทธิภาพหรือไม่ และวิธีการดังกล่าวเป็นระบบและมีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีการจัดลำดับงานไว้อย่างชัดเจน และแสดงให้เห็นถึงการทำได้หรือไม่

การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment: D) หมายถึง ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรได้อธิบายให้เห็นถึงความครอบคลุมและทั่วถึงของการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสม คงเส้นคงวา และมีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไร โดยการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจะไม่ใช้แค่องค์กรมีช่องทางการสื่อสาร (communication) แต่ต้องเห็นถึงผลของการสื่อสารนั้นว่าได้เกิดขึ้นจริงด้วย

การเรียนรู้ (Learning: L) หมายถึง ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรได้แสดงถึงการเรียนรู้และปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร มีการใช้ระบบการประเมินและการปรับปรุงงานเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานหรือไม่ รวมถึงได้มีการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรมในการแก้ปัญหาของงานอย่างไร ตลอดจนมีการดำเนินการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเพื่อปรับปรุงการทำงานร่วมกันหรือไม่

การบูรณาการ (Integration: I) หมายถึง ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรได้แสดงให้เห็นถึงความครอบคลุมและทั่วถึงของแนวทางที่ใช้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ และการเรียนรู้ หรือไม่อย่างไร

- สำหรับแนวทางการให้คะแนนในส่วนของ “ผลการดำเนินงานขององค์กรตามหมวด ๑ - ๖”
มีรายละเอียดปรากฏตามภาพด้านล่างนี้

แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ (Process Scoring Guidelines) (หมวด 1-6)

คะแนน	กระบวนการ
0% หรือ 5%	- ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามของหัวข้ออย่างชัดเจน, มีสารสนเทศน้อย / ไม่ชัดเจน / ไม่ตรงประเด็น. (A) - แทบไม่ปรากฏหลักฐานการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) - ไม่ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง (Improvement Orientation). มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา. (L) - ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร. แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ. (I)
10%, 15%, 20%, หรือ 25%	- ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A) - การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (D) - ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป. (L) - มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา. (I)
30%, 35%, 40%, หรือ 45%	- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A) - มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) - ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ. (L) - เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
50%, 55%, 60%, หรือ 65%	- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (A) - มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน. (D) - มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และแสดงตัวอย่างของการใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตัวอย่างนวัตกรรม หรือการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ. (L) - มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการโดยรวมขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (A) - มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ. (D) - มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การประยุกต์ใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การจัดการนวัตกรรม และการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร. (L) - มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
90%, 95% หรือ 100%	- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (A) - มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ. (D) - มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการพัฒนาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ นวัตกรรมที่สัมฤทธิ์ผล และการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญในระดับองค์กรเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล. (L) - มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรตามหมวด ๗

- ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องศึกษาเอกสาร “ผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรตามเกณฑ์ TQA ในหมวด ๗” ว่ามีความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่อย่างไร โดยจะต้องเทียบกับข้อมูลพื้นฐานในเอกสารโครงร่างองค์กรและวิเคราะห์เชื่อมโยงกับเกณฑ์การให้คะแนน พร้อมสรุปว่ารายงานผลการดำเนินการตามหมวด ๗ ได้ตอบคำถามพื้นฐาน คำถามโดยรวม และคำถามย่อยหรือไม่อย่างไร รวมถึงจะสรุปว่าผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรว่าเป็นเช่นใด ซึ่งแบ่งการประเมินผลลัพธ์ออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่

ด้านแนวโน้มผลการดำเนินงานขององค์กร มีเกณฑ์การประเมิน ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินงานขององค์กรมีแนวโน้มดีถึงดีเลิศ
๒. ผลการดำเนินงานขององค์กรมีแนวโน้มดีเลิศ
๓. ผลการดำเนินงานขององค์กรไม่แสดงแนวโน้มใด ๆ
๔. ผลการดำเนินงานขององค์กรมีแนวโน้มแย่ลง แนวโน้มนิ่งๆ/อยู่กับที่
๕. ผลการดำเนินงานขององค์กรมีแนวโน้มดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
๖. ผลการดำเนินงานขององค์กรมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

ด้านการเปรียบเทียบ มีเกณฑ์การประเมิน ประกอบด้วย

๑. องค์กรไม่แสดงผลการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา หรือกับคู่แข่ง
๒. องค์กรมีการแสดงผลการเปรียบเทียบแต่ไม่ดี
๓. องค์กรมีการแสดงผลการเปรียบเทียบและมีระดับดีหรือดีกว่า ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา หรือกับคู่แข่ง
๔. องค์กรมีการแสดงผลการเปรียบเทียบที่ดีกว่าทั้งระดับและแนวโน้มกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา หรือกับคู่แข่ง

อนึ่ง ในส่วนนี้มีคะแนนเต็ม ๔๐๐ คะแนน

- วิธีการประเมินผลการดำเนินการในหมวด ๗ ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องใช้ “เกณฑ์ LeTCI” เป็นกรอบแนวทางวิเคราะห์ค่าคะแนน มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับ (Level-Le) หมายถึง ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรได้แสดงข้อมูลผลการดำเนินการในปัจจุบันตามตัวชี้วัดที่กำหนดขององค์กรหรือไม่อย่างไร

แนวโน้ม (Trend-T) หมายถึง ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรได้แสดงผลอัตราการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ความต่อเนื่องของผลการดำเนินการที่ดีในประเด็นที่สำคัญ เช่น ชุดข้อมูลผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ ๒ หรือ ๓ ปีย้อนหลัง เป็นต้น หรือไม่อย่างไร

การเปรียบเทียบ (Comparison-C) หมายถึง ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรได้แสดงผลการดำเนินการโดยเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นอย่างเหมาะสม เช่น คู่แข่ง หรือองค์กรที่คล้ายคลึงกัน หรือระดับเทียบเคียงหรือไม่อย่างไร

การบูรณาการ (Integration-I) หมายถึง ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาว่าองค์กรได้แสดงผลลัพธ์การดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงของตัววัดผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ระบุผลการดำเนินการ ทั้งในด้านผู้รับบริการ การบริการ กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ และเป้าประสงค์ระดับองค์กร ตามที่ปรากฏอยู่ในโครงร่างองค์กรและในหมวดกระบวนการหรือไม่อย่างไร

- สำหรับแนวทางการให้คะแนนในส่วนของ “ผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรตามเกณฑ์ TQA ในหมวด ๗” มีรายละเอียดปรากฏตามภาพด้านล่างนี้

แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ (Results Scoring Guidelines) (หมวด 7)

คะแนน	กระบวนการ
0% หรือ 5%	- ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กร หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่รายงาน. (Le) - ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูล หรือแสดงแนวโน้มเชิงลบเป็นส่วนใหญ่. (T) - ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) - ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
10%, 15%, 20%, หรือ 25%	- มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่องที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี. (Le) - มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มเชิงลบ. (T) - แทบไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) - มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
30%, 35%, 40%, หรือ 45%	- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (Le) - มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี. (T) - เริ่มมีการแสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) - มีการรายงานผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
50%, 55%, 60%, หรือ 65%	- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (Le) - แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) - ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องดีกว่าคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม. (C) - มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการที่สำคัญส่วนใหญ่. (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (Le) - มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) - มีแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันหลายเรื่องถึงส่วนใหญ่ ดีกว่าคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง และมีผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในระดับดีมาก. (C) - มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)
90%, 95% หรือ 100%	- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (Le) - มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่องซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) - แสดงถึงความเป็นผู้นำทั้งในธุรกิจและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน. (C) - มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)

๓.๓ วิธีการให้คะแนนและข้อเสนอแนะตามเกณฑ์ TQA

- ผู้ตรวจประเมินฯ จะพิจารณาเอกสาร ๒ ฉบับ ได้แก่ (๑) เอกสารผลการดำเนินงานขององค์กร หมวด ๑ – ๖ โดยประเมินผลตามเกณฑ์ ADLI และให้คะแนนตามตารางกระบวนการในคู่มือ TQA และ (๒) เอกสารผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กร หมวด ๗ โดยประเมินผลตามเกณฑ์ LeTCI และให้คะแนนตามตารางผลลัพธ์ในคู่มือ TQA ทั้งนี้ ช่วงคะแนนที่ได้รับจากทั้งสองเอกสารจะมีความสัมพันธ์กันและจะสะท้อนออกเป็นผลการประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรนั้น ๆ

- หัวข้อในเกณฑ์ TQA ที่ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องพิจารณาให้คะแนนและความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากการสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร มี ๖ หัวข้อ ดังนี้

๑. หัวข้อ ๒.๑ การจัดทำกลยุทธ์
๒. หัวข้อ ๒.๒ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
๓. หัวข้อ ๓.๒ ความผูกพันของผู้รับบริการ
๔. หัวข้อ ๕.๑ สภาพแวดล้อมของบุคลากร
๕. หัวข้อ ๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร
๖. หัวข้อ ๖.๑ กระบวนการทำงาน

- ในส่วนของวิธีการให้ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำเพื่อการพัฒนาองค์กร ผู้ตรวจประเมินฯ จะต้องให้คำแนะนำตามเนื้อหาเกณฑ์ที่ระบุอยู่ในข้อคำถาม ๓ ระดับ ได้แก่ คำถามพื้นฐาน คำถามโดยรวม และคำถามย่อย เนื่องจากเนื้อหาในเกณฑ์คำถามถือเป็นมาตรฐานของการมีระบบคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรที่เป็นเลิศ

๕. ข้อเสนอแนะที่ได้รับการฝึกอบรม

จากการฝึกปฏิบัติเป็นผู้ตรวจประเมินตามเกณฑ์ TQA และได้ทดลองประเมินผลคะแนนของสำนักงาน กสม. ในเบื้องต้น พบว่า สำนักงาน กสม. มีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการที่สามารถทำซ้ำและเริ่มมีการประเมินผลการดำเนินงานในบางส่วน แต่อาจยังมีแนวทางการทำงานที่ไม่สอดคล้องกันของแต่ละสำนัก ดังนั้น ผลการประเมินสำนักงาน กสม. อาจอยู่ในช่วงคะแนน ๓๐๐ – ๔๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐๐๐ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี และอาจเป็นช่วงคะแนนที่สำนักงาน กสม. อาจจะได้รับเมื่อเข้าสู่การประเมินองค์กรผ่านระบบ TQA SMART – Ex Program ระดับ Basic ที่มีแผนจะเข้ารับการตรวจประเมินในช่วงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

จัดทำโดย

กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

มีนาคม ๒๕๖๘



เอกสารประกอบฝึกอบรม
หลักสูตร TQA Internal
Organization Assessment



หนังสือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ปี ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘