

# เลขานุการของคณะกรรมการตรวจประเมินกับความคาดหวัง ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการการตรวจประเมิน

**Asst.Prof. Athisarn Wayuparb, Ph.D., CISA**

January 5, 2023

# สิ่งที่ต้องการ คือ การจัดให้ประสบความสำเร็จและราบรื่น

---

## 3 องค์ประกอบความสำเร็จ คือ



กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ



การเตรียมการล่วงหน้า (เข้าใจงาน)



การสื่อสาร

# สิ่งที่ต้องการ คือ จัดให้สำเร็จและราบรื่น

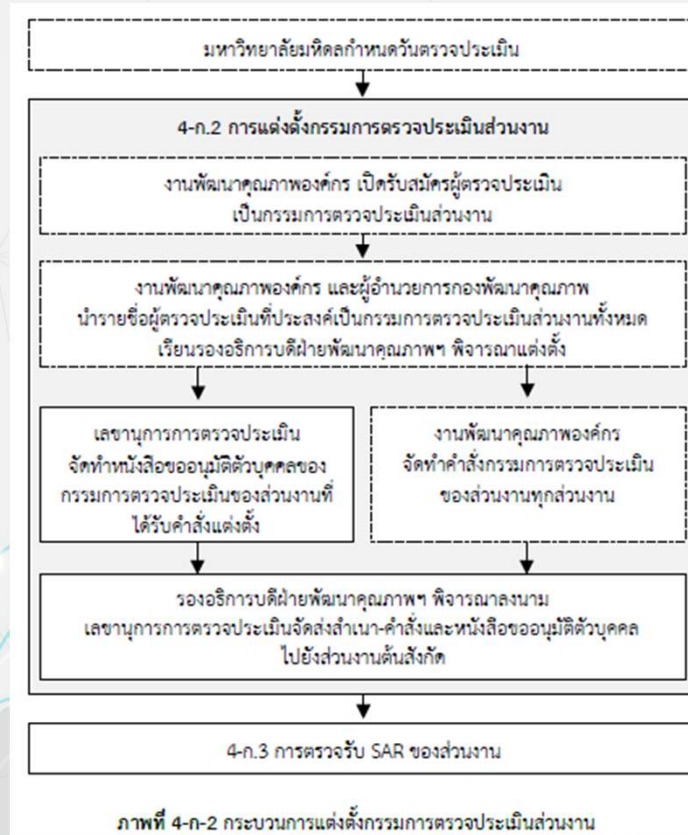


ผู้ตรวจไม่ใช่อาชีพ และเป็นหน้าที่ที่ท่านจะต้องรับตรวจ ดังนั้น เราจะประสานงานอย่างดี

# สิ่งที่ทุกสถาบันควรมี



คู่มือ (ระบบ)



กระบวนการ  
(ทำซ้ำได้, ไม่ขึ้นกับปัจเจกบุคคล)

2.4 แบบฟอร์มการบันทึกคะแนนในหมวดผลลัพธ์ (Result) หมวด 7

EVALUATION FACTOR SCORE SUMMARY—ITEM 1.1

Guide lines	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Levels	There are no organizational performance results and/or poor results in areas reported.	A few organizational performance results are reported, responsive to the basic requirements of the item, and early good performance levels are evident.	Good organizational performance levels are reported, responsive to the basic requirements of the item.	Good organizational performance levels are reported, responsive to the overall requirements of the item.	Good to excellent organizational performance levels are reported, responsive to the multiple requirements of the item.	Excellent organizational performance levels are reported that are fully responsive to the multiple requirements of the item.
Trends	Trend data either are not reported or show mainly adverse trends	Some trend data are reported, with some adverse trends presented are evident.	Some trend data are reported, and a majority of the trends presented are beneficial.	Beneficial trends are evident in areas of importance to the accomplishment	Beneficial trends have been sustained over time in most areas of importance	Beneficial trends have been sustained over time in all areas of importance to
Comparisons	Comparative information is not reported.	Little or no comparative information is reported.	Early stages of obtaining comparative information are evident.	Some current performance levels have been evaluated against relevant comparisons and/or benchmarks and show areas of good relative performance.	Many to most trends and current performance levels have been evaluated against relevant comparisons and/or benchmarks and show areas of leadership and very good relative performance.	Evidence of industry and benchmark leadership is demonstrated in many areas.

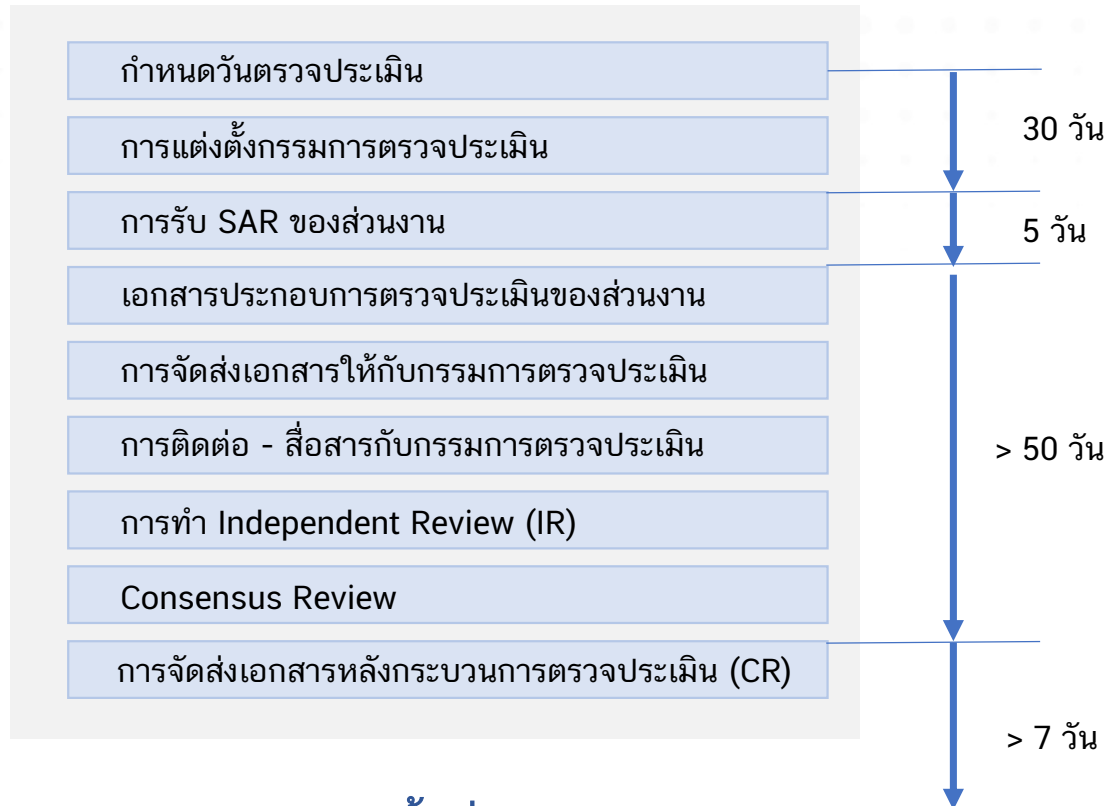
ภาพแนก 117

ฟอร์ม และ  
Checklist



# กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

## กิจกรรมในกระบวนการก่อนการตรวจประเมินพื้นที่จริง

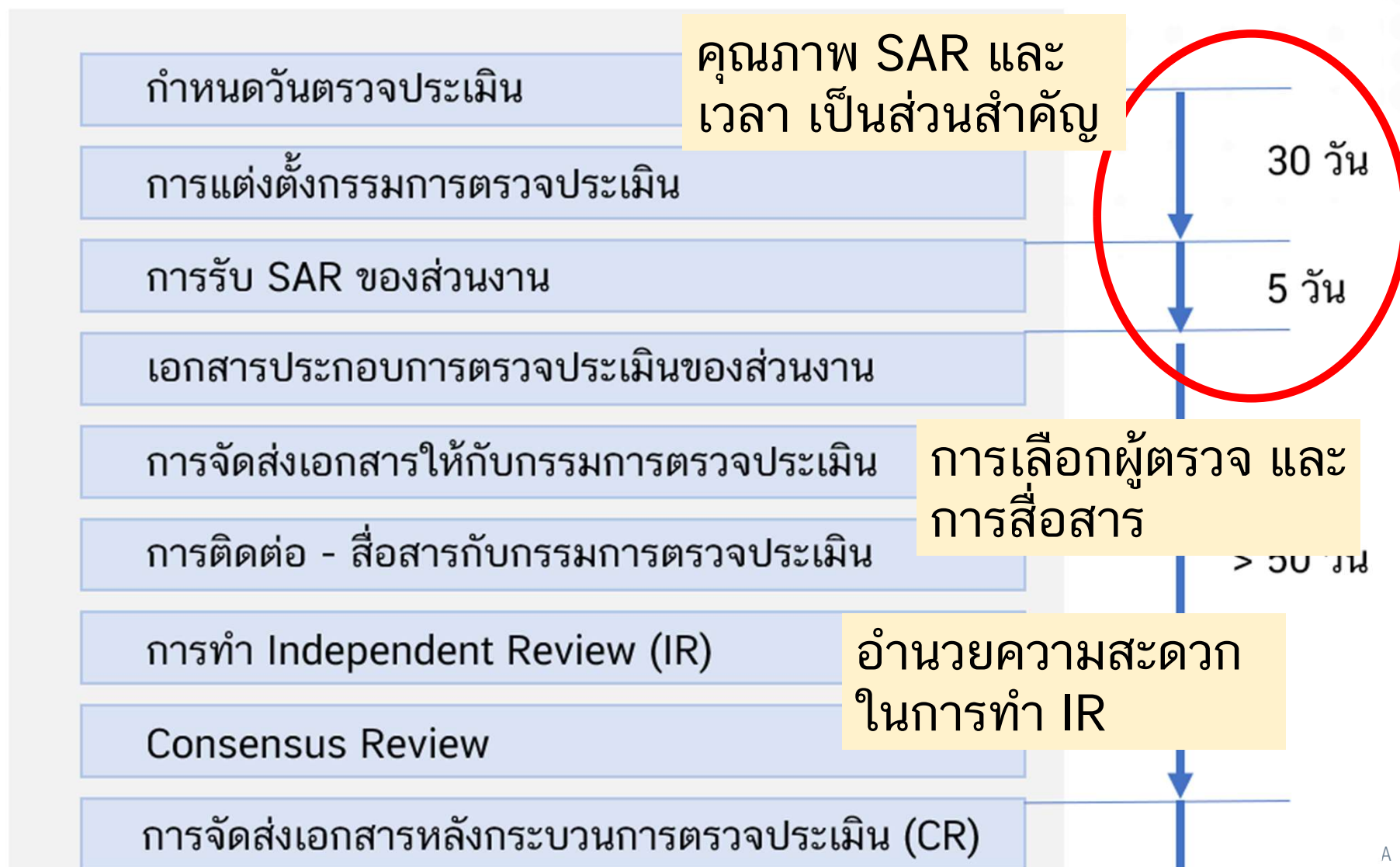


## กิจกรรมการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review)

- การเชิญผู้ตรวจประเมิน (ขึ้นกับช่วงเวลา)
- วัตถุประสงค์และความคาดหวังที่ชัดเจน
- หนังสือแต่งตั้งกรรมการตรวจ (ตัวสะกด/ที่อยู่/ผู้ประสานงาน)
- หนังสือขออนุมัติตัวบุคคล
- ใช้เวลาผู้ตรวจประเมินที่เพียงพอ
- เอกสารมาก่อนเวลา
- ตรวจสอบจำนวนหน้า, ขนาดตัวอักษรเป็นไปตามเกณฑ์ ทั้งเนื้อหาและรูปภาพ (อ่านออกโดยไม่ต้องใช้แว่นขยาย)
- วิธีการดำเนินงานควรมี Work-in & Check list (กันความผิดพลาด)



## กิจกรรมในกระบวนการก่อนการตรวจประเมินพื้นที่จริง





# กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ **Due date** เป็นสิ่งที่สำคัญในการตรวจประเมิน

## Schedule Due Date

No.	Main Process	Sub Process	Due Date
1.	KF	[IKF] Individual Key Factor	17/12/2564
2.	KF	[CKF] Consolidated Key Factor	20/12/2564
3.	IR	[SIR] Sample Independent Review	23/12/2564
4.	IR	[IR] Independent Review	14/01/2565
5.	IR	[CIR] Consolidated Independent Review	15/01/2565
6.	IR	[V1] Item Version 1	20/01/2565
7.	IR	[VB] Item Version Backup	23/01/2565
8.	IR	[V2] Item Version 2	27/01/2565

**Due time at 6.00 AM on next day of Due Date.**



# กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ **Due date** เป็นสิ่งที่สำคัญในการตรวจประเมิน

## Notifications From OTQA

No.	Message	Process Date
1.	Case Case2565 : Process change from SIR >> IR	24/12/
2.	Case Case2565 : Assessor2 send data in SIR process	24/12/
3.	Case Case2565 : Assessor3 send data in SIR process	23/12/
4.	Case Case2565 : Assessor1 send data in SIR process	21/12/
5.	Case Case2565 : Assessor4 send data in SIR process	20/12/
6.	Case Case2565 : Process change from CKF >> SIR	14/12/
7.	Case Case2565 : Team Leader send data in CKF process	14/12/
8.	Case Case2565 : Process change from IKF >> CKF	14/12/
9.	Case Case2565 : Team Leader send data in IKF process	14/12/
10.	Case Case2565 : Assessor3 send data in IKF process	13/12/
11.	Case Case2565 : Assessor2 send data in IKF process	13/12/
12.	Case Case2565 : Assessor4 send data in IKF process	13/12/
13.	Case Case2565 : Assessor1 send data in IKF process	13/12/



การทำ Independent Review (IR)

Consensus Review

การจัดส่งเอกสารหลังกระบวนการตรวจประเมิน (CR)

อำนวยความสะดวกใน  
การทำ Consensus  
และ Site visit

> 7 วัน

## กิจกรรมการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review)

- Ethic (Do & Don't)

## Score Summary Worksheet—All Sectors

เมื่อคณะกรรมการตรวจประเมินพิจารณาให้คะแนนแบบฟอร์มการบันทึกคะแนนทั้งในหมวดกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Result) เลขานุการการตรวจประเมินจะนำคะแนนในส่วนของ Item Score ของแต่ละหมวดมาคำนวณโดยคูณค่าน้ำหนัก (Total Points) (ช่อง A) และแปรค่าเป็น Total Score (ช่อง c) เพื่อใช้รวบรวมเป็น Scoring Band ต่อไป

Summary of Criteria Items		Total Points Possible	Item Score 0-100%	Total Score (A x B)
		A	B	C
<b>หมวด 1 (การนำองค์การ)</b>		120		
1.1	การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง	70		
1.2	การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม	50		
<b>หมวด 2 (กลยุทธ์)</b>		85		
2.1	การจัดทำกลยุทธ์	45		
2.2	การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	40		
<b>หมวด 3 (ลูกค้า)</b>		85		
3.1	เสียงของลูกค้า	40		
3.2	ความผูกพันของลูกค้า	45		
<b>หมวด 4 (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)</b>		90		

## 4. แนวทางการให้คะแนนแบบฟอร์มการบันทึกคะแนน

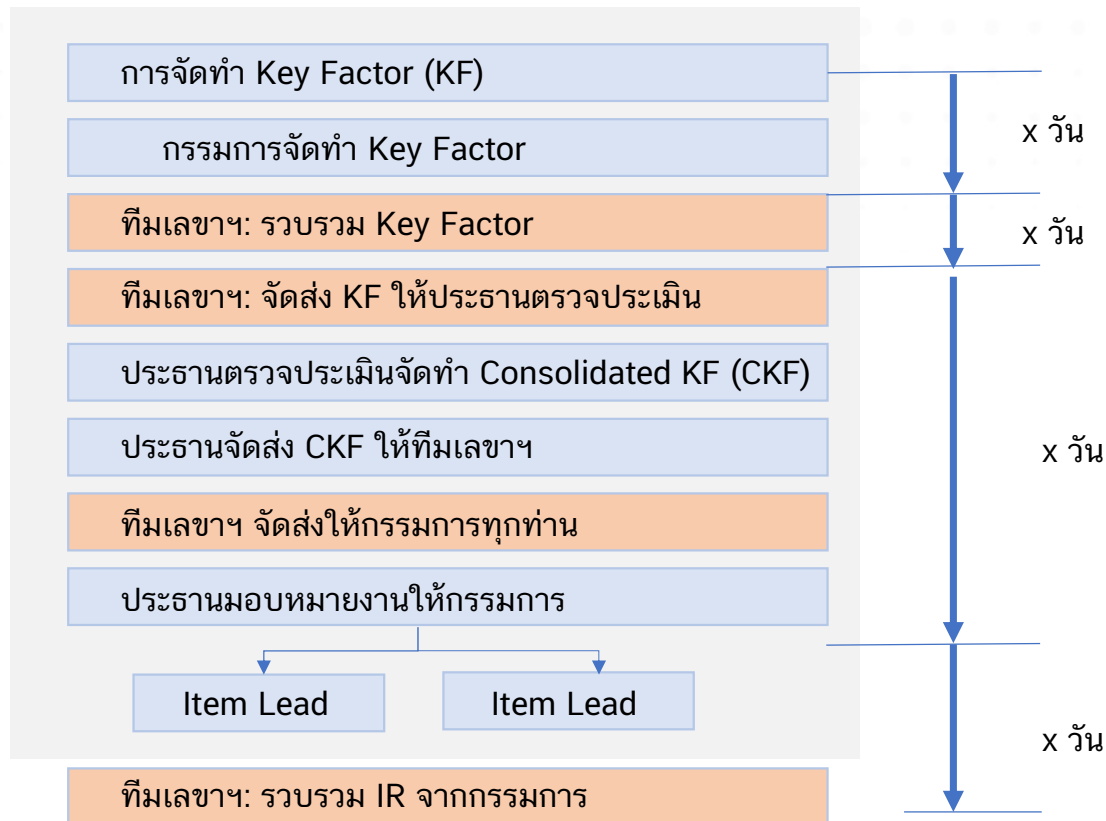
### 4.1 หมวดกระบวนการ (Process)

คะแนน	กระบวนการ (หมวด 1-6)
0% 5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบข้อกำหนดของหัวข้ออย่างชัดเจน มีสารสนเทศน้อย ไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น (A)</li> <li>- แทบไม่ปรากฏหลักฐานการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (D)</li> <li>- ไม่ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง (Improvement orientation), มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา (L)</li> <li>- ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ (I)</li> </ul>
10% 15% 20% 25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A)</li> <li>- มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการถ่ายทอดสู่ การปฏิบัติ (D)</li> <li>- ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (L)</li> <li>- เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้าง องค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ (I)</li> </ul>
30% 35% 40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ (A)</li> <li>- มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่าง</li> </ul>



# กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

## กิจกรรมการตรวจประเมิน SAR



- Form ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ต้องส่งล่วงหน้า
- หนังสือเกณฑ์ฉบับที่ใช้
- Score band
- การจัดเตรียมห้อง (นั่งห่างกัน)
  - ป้ายชื่อ
  - ปากกา/ดินสอ/Marker
  - กระดาษ A4
  - เครื่องเสียง
  - Projector (ที่อ่านชัด)
  - Laser pointer
  - อาหาร
- การจัดการการเดินทาง
- การจัดการโรงแรม

## Consensus Review



# กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

## กิจกรรมการตรวจประเมิน SAR

การจัดทำ Key Factor (KF)

กรรมการจัดทำ Key Factor

ทีมเลขฯ: รวบรวม Key Factor

ทีมเลขฯ: จัดส่ง KF ให้ประธานตรวจประเมิน

ประธานตรวจประเมินจัดทำ Consolidated KF (CKF)

ประธานจัดส่ง CKF ให้ทีมเลขฯ

ทีมเลขฯ จัดส่งให้กรรมการทุกท่าน

- Form ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ต้องส่งล่วงหน้า
- หนังสือเกณฑ์ฉบับที่ใช้
- Score band
- การจัดเตรียมห้อง (นั่งห่างกัน)
  - ป้ายชื่อ
  - ปากกา/ดินสอ/Marker
  - กระดาษ A4
  - เครื่องเสียง
  - Projector (ที่อ่านชัด)
  - Laser pointer
  - อาหาร
- การจัดการการเดินทาง
- การจัดการโรงแรม



ก (1)ผลตภณฑ

Member	No.	Content	
Team Leader	1	<p>ผลิตภัณฑ: อาหารลุ่มประเภท [1] Ready to Eat มียอดขาย 70% [2] Ready to Cook and Seasoning มียอดขาย 30% โดยทั้งสองลุ่มประกอบด้วย (1) อาหาร Traditional ผลิตจากวัตถุดิบทั่วไป จากพืชและสัตว์ มีการแข่งขันสูง ผลตอบแทนไม่สูง ผลตอบแทนและอัตราการเติบโตสูง (2) อาหารสุขภาพที่มุ่งเน้นนวัตกรรม ที่มีวัตถุดิบและส่วนประกอบที่ทำจาก Plant-based meat มีอัตราการเติบโตสูง ผลตอบแทนสูง</p> <p>ช่องทางการกระจาย: 1) Modern Trade (MT) คิดเป็น 70% 2) Online คิดเป็น 30%</p>	
Assessor1	1	<p>1. อาหารประเภท ready to eat (สัดส่วนยอดขาย 70%) ; 1.1) traditional food ที่ผลิตจากวัตถุดิบทั่วไปจากพืชและสัตว์ 1.2) อาหารสุขภาพที่ทำจาก <u>plant based</u> meat</p> <p>2. อาหารประเภท ready to cook and seasoning (สัดส่วนยอดขาย 30%) 1.1) traditional food ที่ผลิตจากวัตถุดิบทั่วไปจากพืชและสัตว์ 1.2) อาหารสุขภาพที่ทำจาก <u>plant based</u> meat</p>	Products
Assessor2	1	<p>ผลิตภัณฑ (ภาพที่ OP1-1) มี 2 ประเภทคือ 1) อาหารประเภท Ready to eat (มีสัดส่วนยอดขายมากที่สุดที่ 70%) มี 2 กลุ่มใหญ่ (1) อาหารที่เป็น</p>	ALL

## Key Factor (Consolidate)



# Consolidated Key Factor

1.ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะสำคัญขององค์กรคืออะไร

ก (1)ผลิตภัณฑ์

No.	Content	KeyWord
1.	<p><b>ผลิตภัณฑ์:</b></p> <p><b>1. อาหารประเภท Ready-to-Eat หรือ RTE (สัดส่วนยอดขาย 70%)</b></p> <p>1.1) Traditional food ที่ผลิตจากวัตถุดิบทั่วไปจากพืชและสัตว์ (มีการแข่งขันสูง และอัตราผลตอบแทนที่ไม่สูง) 1.2) อาหารสุขภาพที่ทำจาก Plant-based Meat (ผลตอบแทนและอัตราการเติบโตสูง)</p> <p><b>2. อาหารประเภท Ready-to-Cook หรือ RTC and Seasoning (สัดส่วนยอดขาย 30%)</b></p> <p>1.1) Traditional food ที่ผลิตจากวัตถุดิบทั่วไปจากพืชและสัตว์ (มีการแข่งขันสูง และอัตราผลตอบแทนที่ไม่สูง) 1.2) อาหารสุขภาพที่ทำจาก Plant-based Meat</p> <p><b>ช่องทางการกระจาย:</b></p> <p><b>-ภายในประเทศ:</b> ขายผ่านตัวแทนประเภท Modern Trade (MT) คิดเป็นสัดส่วน 70% และ Online คิดเป็นสัดส่วน 30%</p> <p><b>-ภายนอกประเทศ:</b> ขายผ่าน Dealer</p>	ALL

# IR & เข้าใจแต่เกณฑ์เบื้องต้นว่า และ ติดตามเนื้อหาในแต่ละประเด็นว่า กำลังถกอะไร เนื้อหา เป็น ของใคร

t	1.1 ก(1) ศ.สงวนสิน	ADLI	ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างเป็นระบบในการกำหนดวิสัยทัศน์และ ค่านิยม ผ่านระบบการนำองค์กร และการมีส่วนร่วมของทุก หน่วยงานในคณะ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ทรงคุณวุฒิจากสภา มหาวิทยาลัย ซึ่งได้ทบทวน.....
	1.1 ก(1) ผศ.....	(ADI)	ผู้นำระดับสูงมีวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และ ค่านิยม ผ่าน ระบบ การ นำ องค์กร .....
	1.1 ก(1) ดร.....		ก(1,2) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างเป็นระบบในการกำหนดทิศทาง และขับเคลื่อนองค์กรผ่านระบบการนำองค์กร ..... นอกจากนี้ ผู้นำระดับได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมายและ จรรยาบรรณบุคลากรของคณะและวิชาชีพอย่างเคร่งครัด .....
	1.1 ก(1) ผศ.....	(ADI)	ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยใช้ระบบการนำองค์กร .....

หัวข้อ เกณฑ์	Strength	OFI	Comment	ชื่อคณะกรรมการ
<b>หมวดที่ 1 การนำองค์กร</b>				
1.1 ก (1)	(A/D/L/I)ผู้นำระดับสูงชี้แนะในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร โดยใช้ข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง อาทิ การระดมสมอง (SWOT) ความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ถ่ายทอดด้วยระบบการนำองค์กร (ตาราง 1.1-1) สู่ผู้บริหารระดับต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ ผ่านการประชุม/เวทีผู้บริหารพบประชาคม เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เพื่อให้ทราบและมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามพันธกิจมหาวิทยาลัย โดยทบทวน	ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมเช่น ให้ชัดเจนว่าการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการนำองค์กรอย่างไร มีรอบเวลาของการกำหนดวิสัยทัศน์อย่างไร รวมทั้งวิธีการได้มาซึ่งค่านิยม ..... การดำเนินการอย่างเป็นระบบ สนับสนุนการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่เป้าหมายอย่างมีทิศทาง A		ศ.นพ.สงวนสิน รัตนเลิศ รศ.ดร. .... รศ.ดร. .... ผศ.ดร. ....
1.1 ก		A ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นขององค์กร		ผศ. นพ. ....

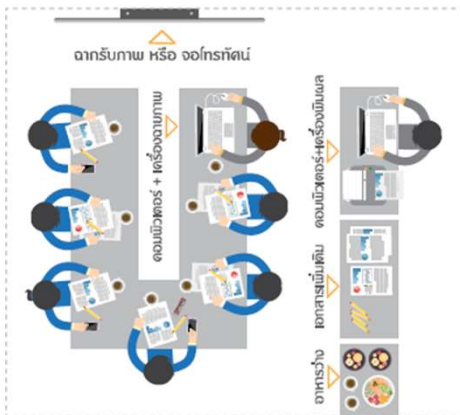


# กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

## กิจกรรมการจัดทำ Site Visit Issues



## Site visit



- ตรวจสอบการจัดเตรียมห้องล่วงหน้า (นั่งห่างกัน)
  - การแต่งกาย
  - ฟังก์ชันจัดห้อง (Layout ห้อง) และฟังก์ชันนั่ง
  - การจัดตำแหน่งเอกสารเพิ่มเติม
  - ปากกา/ดินสอ/Marker
  - กระดาษ A4
  - เครื่องเสียง
  - Projector (ที่อ่านชัด)
  - Laser pointer
  - อาหาร
- การจัดการการเดินทาง
- การจัดการโรงแรม



# กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

## กิจกรรมการจัดทำ Site Visit Issues

การจัดทำ ประเด็น Verify (Strength)/Clarify (OFI)

การจัดทำ Site visit Agenda

ทีมเลขฯ: นัดหมายผู้บริหารตาม Agenda

ทีมเลขฯ: ส่งรายตำแหน่ง/บุคลากรที่ต้องการสัมภาษณ์

ทีมเลขฯ: แจ้งขอเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี)

- ตรวจสอบการจัดเตรียมห้องล่วงหน้า (นั่งห่างกัน)
  - การแต่งกาย
  - ฟังการจัดห้อง (Layout ห้อง) และฟังการนั่ง
  - การจัดตำแหน่งเอกสารเพิ่มเติม
  - ปากกา/ดินสอ/Marker
  - กระดาษ A4
  - เครื่องเสียง
  - Projector (ที่อ่านชัด)
  - Laser pointer
  - อาหาร
- การจัดการการเดินทาง
- การจัดการโรงแรม