

การประชุมออนไลน์

ชี้แจงแนวการประเมิน และบทบาทของผู้รับการประเมิน ตามเกณฑ์คุณภาพหน่วยงานสนับสนุน

วันที่ 8 กรกฎาคม 2565 เวลา 15.00 น.

ขั้นตอนการประเมิน

* ผู้ประเมินใช้แบบ Appendix A ในการประเมินให้คะแนน ระบุจุดแข็ง และ OFI

1. Independent Review

(ก่อนวันตรวจ) กรรมการแต่ละท่าน ทำการประเมินด้วยตนเองผ่าน SAR + ค้นหาจุดแข็ง, OFI + ลิสต์คำถามที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือยังมีข้อสงสัยจากการอ่านเล่ม SAR

2. Consensus Review

(ก่อนวันตรวจอย่างน้อย1วัน, ประธานนัดหมาย) กรรมการทุกคนประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน ว่าแต่ละท่านให้คะแนนในแต่ละตัวบ่งชี้มาเท่าไรกันบ้าง

2.1 กรณีที่กรรมการให้คะแนนมาในระดับเดียว/ใกล้เคียงกัน หรือยังอยู่ในแบนด์เดียวกัน

--> ไม่ serious

2.2 กรณีที่กรรมการให้คะแนนในระดับต่างกันมาก --> %คะแนนต่างกันมาก หรือคะแนนอยู่คนละแบนด์กัน --> กรรมการแต่ละท่านแสดงเหตุผลและหลักฐานที่สนับสนุนคะแนนที่ตนประเมินให้

2.3 ชักซ้อมเกี่ยวกับคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการประเมินให้คะแนนเพิ่มเติม เช่น อ่านตรงไหนแล้วไม่เข้าใจก็ถามเพื่อให้หน่วยงานอธิบายเพิ่มเติม หรือถามเพื่อยืนยันความเข้าใจที่ถูกต้องของกรรมการจากเนื้อหาที่อ่าน

(วันตรวจประเมิน : ช่วงเช้า) ช่วงของการสัมภาษณ์

(วันตรวจประเมิน : ช่วงบ่าย) แจ้งผลการประเมินในภาพรวมแก่หน่วยงาน

3. Feedback Report

7วันหลังตรวจประเมิน --> ประธานแจ้งผลประเมินอย่างเป็นทางการ ตามแบบการให้คะแนนโดยผู้ประเมิน (Appendix A)

**** ในการประเมินให้ยึดตามที่เขียนมาในเล่ม SAR ที่จัดส่งให้กรรมการตั้งแต่แรก และไม่อนุญาตให้หน่วยงานทำการเพิ่มเติมหรือแก้ไขผลดำเนินการใน SAR ภายหลังจากตรวจได้อีก**

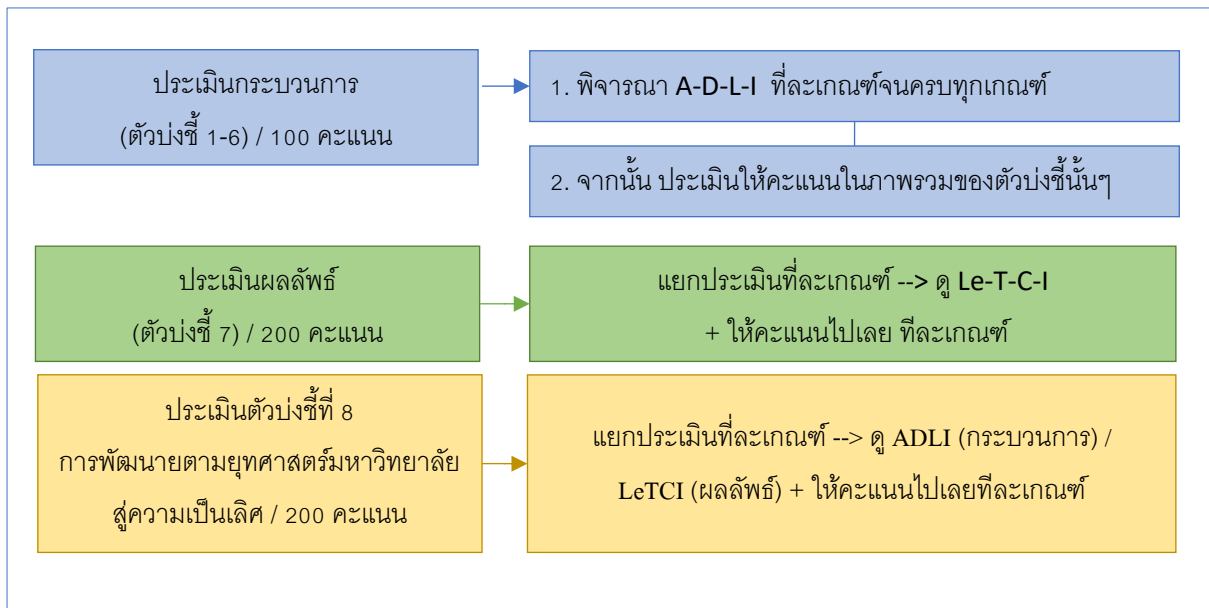
การให้ผลการประเมินของกรรมการ

1. ระบุสิ่งที่หน่วยงานทำได้ดี ที่ช่วยให้บรรลุวิสัยทัศน์/พันธกิจ และทำให้อย่างยืน = จุดแข็ง (Strength)
2. ชี้ให้เห็นประเด็นที่หน่วยงานยังขาดหรือยังทำไม่ได้ดี ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การบรรลุวิสัยทัศน์/พันธกิจ และกระทบต่อความยั่งยืนของหน่วยงาน = โอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI)
3. ระบุระดับพัฒนาการของหน่วยงาน (ตามแบนด์ของการให้คะแนน) เพื่อให้ทราบว่า หน่วยงานอยู่ที่ระดับใด และหากต้องยกระดับพัฒนาการของหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญกับเรื่องใด

ปฏิทินการตรวจประเมิน

รายการ	ระยะเวลาดำเนินการ
งานมาตรฐานฯ แจ้งวันตรวจประเมินของแต่ละสำนัก	ไม่เกิน 10 มิ.ย. ของทุกปี
ช่วงเวลาการตรวจประเมินหน่วยงานระดับสำนัก	17-25 กรกฎาคม
งานมาตรฐานฯ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินฯ	ไม่เกิน 30 กรกฎาคม
หน่วยงานจัดส่งเล่ม SAR ให้คณะกรรมการตรวจประเมินฯ	ก่อนวันตรวจ ไม่น้อยกว่า 14 วัน
ประธานตรวจประเมินจัดส่ง Feedback Report อย่างเป็นทางการ	ไม่เกิน 7 วันหลังตรวจประเมิน

แนวทางการประเมิน

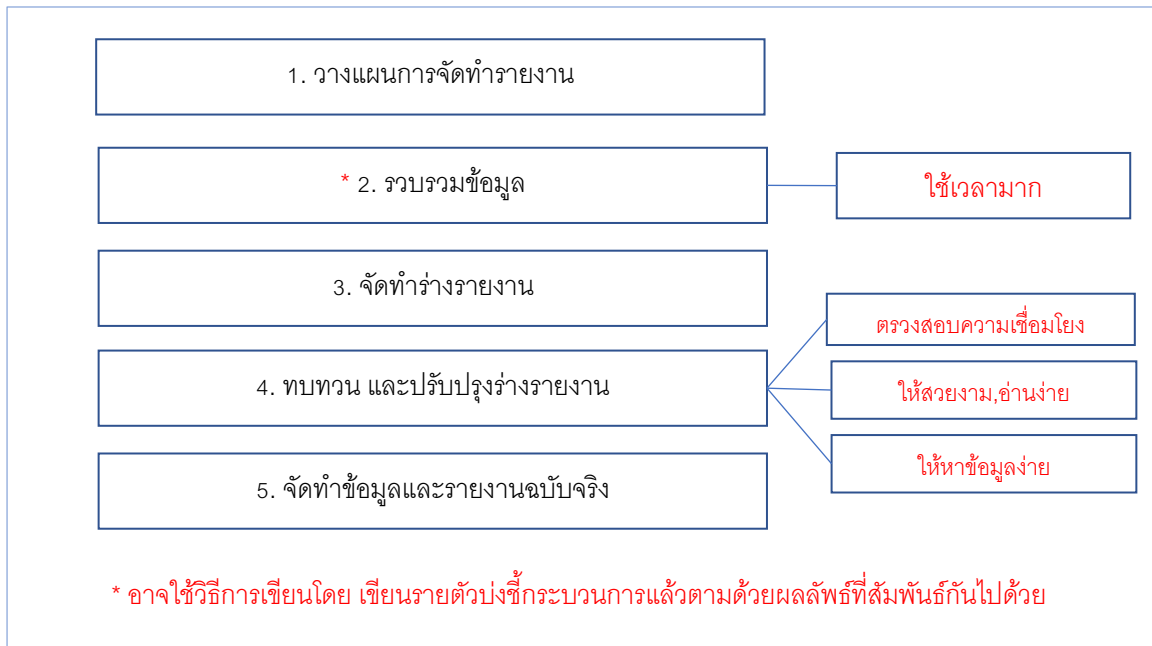


การเขียนรายงานผลดำเนินการ

รายงานผลดำเนินการ เป็นรายงานที่

- แสดงถึงการดำเนินการที่สำคัญของหน่วยงานแบบสั้นกระชับเพื่อตอบสนองจุดประสงค์และความจำเป็นของหน่วยงานโดยใช้คำถามของเกณฑ์และหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแนวทาง
- ช่วยให้ผู้ตรวจประเมินสามารถประเมินระดับพัฒนาการได้อย่างถูกต้องและระบุโอกาสในการปรับปรุงที่มีคุณค่าให้แก่องค์กร
- รายงานต้องเป็นภาพรวมของหน่วยงาน --> เนื้อหาในรายงานจึงต้องเชื่อมโยงระหว่างกัน ตั้งแต่โครงสร้างองค์กร การบริหารจัดการ (กระบวนการ) เชื่อมโยงไปถึงผลลัพธ์ของหน่วยงาน ไม่ใช่การดำเนินการที่แยกส่วน แต่ละแผนก/ฝ่ายงานแยกกันทำ ไม่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และไม่เสริมความสำเร็จซึ่งกันและกัน ทำให้ยากที่จะเป็นเลิศ
- วิธีการสื่อของรายงาน --> ผ่านการเขียนพรรณนาให้เห็น 1) โครงสร้างองค์กร (OP) ซึ่งเป็นบริบทสำคัญของหน่วยงาน 2) ระบบการบริหารจัดการซึ่งครอบคลุมเนื้อหาในตัวบ่งชี้ 1-6 3) ผลลัพธ์ของการดำเนินการในตัวบ่งชี้ 7
- สามารถนำแบบประเมินตนเอง (Appendix B) ไปใช้ในส่วนท้ายของเล่มรายงาน

ขั้นตอนการจัดทำรายงาน



ข้อควรระวังในการเขียน

- ไม่เข้าใจเกณฑ์ --> ไปอ่านเจตนาของเกณฑ์ ในคู่มือหน้า 31-77 --> เพื่อให้เข้าใจจุดมุ่งหมายของเกณฑ์ให้ชัดเจน
 - ไม่ focus คำถามที่เกณฑ์ถาม/ ตอบไม่ตรงคำถาม
 - ตอบเลยคำถามเกณฑ์
 - หัวงแต่เขียน A - D แต่ไม่มี L - I --> เขียนบอกแนวทาง/กระบวนการที่ทำ แต่มีการประเมินกระบวนการที่ทำ? อย่างไร แล้วนำกระบวนการนั้นไปบูรณาการกับกระบวนการอื่น? อย่างไร
 - อย่าลืม Deploy --> Segment กล่าวคือ มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างไร หากมี segment กลุ่มลูกค้า/ บุคลากร/ SHs หลายกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีการ Deploy เหมือนหรือต่างกัน อย่างไร
 - คนทำไม่ได้เขียน คนเขียนไม่ได้ทำ --> อาจแก้ปัญหาโดยมี Edit Team เป็นคนอ่านในภาพรวมให้รายงานทั้งหมดในการทำรายงานสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งหมด
 - หัวงแต่ตอบเกณฑ์ แต่ไม่เคยตอบโจทย์หน่วยงาน --> โจทย์หน่วยงานอยู่ใน OP

ข้อเตือนใจ

1. โครงร่างองค์กร (OP) **สำคัญที่สุด** (ไม่เกิน10หน้า) --> เพราะใช้ในการค้นหาบริบทสำคัญ (key factor) ของหน่วยงานได้ เพื่อดูความสอดคล้องระหว่าง OP กับรายงานที่เขียนไว้ในแต่ละตัวบ่งชี้ --> สามารถใช้ดูการบูรณาการได้ (Integration)
เช่น - ตัววัดกลยุทธ์ที่ระบุไว้ในเกณฑ์ 7.2 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าเป็นตัววัดที่ไม่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ซึ่งวิสัยทัศน์นี้จะถูกระบุไว้ใน OP นั่นเอง --> ดังนั้น กรรมการต้องย้อนกลับมาดู OP เสมอตลอดการประเมินตัวบ่งชี้กระบวนการ และตัวบ่งชี้ผลลัพธ์
- ใน OP ระบุว่ามียุทธศาสตร์สำคัญอยู่ 3 กลุ่ม แต่ในรายงานของเกณฑ์ 1.4 พบว่ามีการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น (ไม่ครบทุกกลุ่ม)
2. ให้ดูความสอดคล้อง คงเส้นคงวา ของแผนกลยุทธ์ การวัด การวิเคราะห์ การเรียนรู้ข้ามฝ่ายงานและข้ามกระบวนการประกอบด้วย
3. พิจารณาความเหมาะสมและควมมีประสิทธิภาพของวิธีการที่หน่วยงานใช้ประกอบด้วย
4. Integration ในการประเมินกระบวนการมีหลายแบบ
 - รายงานของแต่ละตัวบ่งชี้เชื่อมโยงสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน (OP)
 - การนำวิธีการ/แนวทางปฏิบัติ (ที่เป็นระบบ) ไปใช้ในทุกฝ่ายงานของหน่วยงาน
 - การใช้สารสนเทศ (ตัววัด) ของตัวบ่งชี้/ฝ่ายงานหนึ่ง ไปช่วยในการปรับปรุงหรือส่งเสริมประสิทธิภาพของอีกตัวบ่งชี้/ฝ่ายงานหนึ่ง
 - แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวัดการวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและฝ่ายงาน
5. Integration ในการประเมินผลลัพธ์
 - เป็นความครอบคลุมในการกำหนดตัววัดผลลัพธ์ต่าง ๆ ทั้งด้านลูกค้า ผลิตภัณฑ์/บริการ กระบวนการ แผนปฏิบัติการและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ตามที่ปรากฏอยู่ในโครงร่างองค์กร (OP) และเกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ
 - ผลลัพธ์มีการสอดประสานอย่างกลมกลืนในทุกกระบวนการและฝ่ายงาน (ของหน่วยงาน) เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ของหน่วยงาน
6. การประเมินตัวบ่งชี้ 1-7 ให้พิจารณาผลดำเนินการของหน่วยงานเท่านั้น (ไม่มองถึงระดับมหาวิทยาลัย) ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 8 จะเป็นการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย
7. กรรมการอาจเข้าไปดูหลักฐานเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากรายงาน SAR เช่น การเข้าไปดูในเว็บไซต์ การดูจากเอกสารต่าง ๆ ที่หน่วยงานเผยแพร่ --> เพื่อประโยชน์ในการประเมินให้คะแนน