

การประชุมเตรียมความพร้อม  
การตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
ประจำปี 2563

TQA Assessment Kick off 2020

THAILAND  
PRODUCTIVITY  
INSTITUTE



# “What's new in TQA Assessment process 2020”

โดย คุณสมชาติ น้อยศิริสุข

ผู้อำนวยการสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

THAILAND  
PRODUCTIVITY  
INSTITUTE

# Assessor Responsibility Role and Ethics





## Code of ethical conduct

- Professionalism
- Confidentiality
- Conflict of Interest

## Roles & Responsibility

- Ambassador
- Accountability
- Uphold of TQA brand and values
- Continuous Learning and Develop



Contribute to assessment integrity and quality (Independent Review with your own ability, Quality of your work, on time)



Complete assigned duties and contribute value in every stage of the assessment cycle



Feedback to the process



Observe and uphold TQA's high ethical standard



In addition to the application review responsibilities, each assessor is also serving as ambassadors of the TQA Program.

*As Ambassador, each TQA Assessor is a role model of values of TQA and more.*

ปฎิญาณว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## Code of ethical conduct

th  
THAILAND  
PRODUCTIVITY  
INSTITUTE

ปฏิญญาว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 1 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ประพฤติตนอย่างมืออาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์ ถูกต้อง เป็นธรรม ให้เกียรติ และรับผิดชอบต่อสาธารณชน
- ตรวจประเมินรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน (Application Report) ของผู้สมัครขอรับรางวัลที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเองโดยอิสระและเป็นเอกเทศ

THAILAND  
PRODUCTIVITY  
INSTITUTE

ปฎิเสธว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 1 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่ติดต่อกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล หรือแสวงหาเอกสาร ข้อมูล และคำชี้แจงเกี่ยวกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลเพิ่มเติม ไม่ว่าจะโดยวิธีใดๆ รวมทั้งการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้สมัครทางอินเทอร์เน็ต (จากแหล่งข้อมูลอื่น) ในระหว่างการประเมินทุกขั้นตอน (Independent Review, Consensus Review & Site Visit Review) ทั้งนี้สำนักงานบริหารรางวัลคุณภาพแห่งชาติจะเป็นผู้รับผิดชอบและติดต่อกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลในทุกขั้นตอนของการประเมิน

ปฎิญาณว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 1 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่แจ้งหรือส่งรายงานป้อนกลับเกี่ยวกับคะแนนหรือผลการประเมินโดยรวมให้แก่ผู้สมัครขอรับรางวัล ทั้งในระหว่างหรือหลังการตรวจประเมิน
- ในช่วงการตรวจประเมินทุกขั้นตอน ผู้ตรวจประเมินจะต้องส่งเสริมและดำรงไว้ซึ่งบรรยากาศในการทำงานแบบมืออาชีพ โดยให้ความสำคัญกับวัฒนธรรม ค่านิยม สภาพแวดล้อม และบรรยากาศการทำงานขององค์กรที่ได้รับการตรวจประเมิน ตลอดจนการให้เกียรติต่อองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล และสมาชิกทุกคนในคณะผู้ตรวจประเมิน

ปฎิเสธว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 1 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่ติดต่อกับองค์กรที่ได้รับการตรวจประเมินเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งการสร้างโอกาสเพื่อให้ได้รับการว่าจ้างหรือเพื่อการเป็นที่ปรึกษา และหากผู้ตรวจประเมินได้รับการติดต่อจากองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ผู้ตรวจประเมินจะต้องไม่ยอมรับการว่าจ้างจากองค์กรนั้นเป็นระยะเวลา 3 ปี หลังจากการตรวจประเมิน

ปฎิเสธว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 2 การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

เพื่อรักษาความลับของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลและการดำเนินงานขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลที่ได้รับระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติจะต้อง

- ไม่นำข้อมูลขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลขึ้นมา **ถกเถียง** หรือ **วิพากษ์วิจารณ์** กับผู้อื่น ซึ่งรวมทั้งผู้ตรวจประเมินคนอื่นด้วย ยกเว้นผู้ตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมายให้อยู่ในคณะเดียวกัน คณะอนุกรรมการเทคนิค และคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ข้อห้ามนี้ครอบคลุมถึงข้อมูลในเอกสารใบสมัคร รายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน และข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมในระหว่างการตรวจประเมิน (Site Visit Review)

ปฎิญาณว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 2 การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

เพื่อรักษาความลับของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลและการดำเนินงานขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลที่ได้รับระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติจะต้อง

- ไม่เปิดเผยชื่อองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจประเมินในระหว่างหรือภายหลังกระบวนการตรวจประเมิน
- ไม่จัดทำหรือเก็บสำเนาข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกั้องค์กรผู้สมัครรับรางวัล ผู้ตรวจประเมินทุกคนในขณะผู้ตรวจประเมินจะต้องส่งคืนเอกสารและข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลให้กับสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติทันทีที่เสร็จสิ้นกระบวนการตรวจประเมิน

ปฏิกิริยาว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 2 การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

เพื่อรักษาความลับของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลและการดำเนินงานขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลที่ได้รับระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติจะต้อง

- **ไม่เก็บบันทึกใด ๆ** ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูป**สื่ออิเล็กทรอนิกส์** ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล ผู้ตรวจประเมินทุกคนในขณะผู้ตรวจประเมินจะต้องทำลายข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ทั้งหมดเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจประเมิน
- ไม่ถกเถียงหรือวิพากษ์วิจารณ์กันโดยระบุชื่อหรือเอกลักษณ์ขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลทาง**โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์**

ปฎิญาณว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 2 การเก็บรักษาความลับ (Confidentiality)

เพื่อรักษาความลับของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลและการดำเนินงานของ  
องค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลที่ได้รับระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพ  
แห่งชาติจะต้อง

- **ไม่นำข้อมูล**ขององค์กรผู้สมัครขอรับรางวัล**ไปดัดแปลง**หรือไปใช้หลังจากการตรวจ  
ประเมิน ยกเว้นแต่เป็นข้อมูลที่องค์กรผู้สมัครขอรับรางวัลเปิดเผยต่อสาธารณะ  
ด้วยตนเอง เช่น นำเสนอในการประชุม TQA Winner Conference ประจำปี
- **รักษาและปกป้องความลับ**ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการตัดสินหรือการตรวจ  
ประเมินองค์กรของผู้สมัครขอรับรางวัลทั้งในปัจจุบันหรือในอดีต
- ปกป้องข้อมูลอันเป็นความลับ และหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลซึ่งอาจจะส่งผล  
กระทบต่อเกียรติภูมิ หรือกระบวนการตรวจประเมินของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
ทั้งในปัจจุบันหรือในอนาคต

ปฏิญญาว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 3 ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- ไม่ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นคู่แข่ง หรือลูกค้า หรือผู้ส่งมอบขององค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ตรวจประเมินมีผลประโยชน์ทางการเงิน หรือคาดว่าจะมีส่วนในการให้คำปรึกษา หรือมีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ

ปฎิเสธว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 3 ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- **หลีกเลี่ยงการมีผลประโยชน์ทับซ้อน** หรือการขัดแย้งในผลประโยชน์ หรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานะที่อาจมีความขัดแย้งในผลประโยชน์ หรือที่ปรากฏว่าอาจมีความขัดแย้งต่อวัตถุประสงค์ของรางวัล การบริหารรางวัล และ **เกียรติภูมิ** ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- ไม่ใช้การทำหน้าที่ของการเป็นผู้ตรวจประเมินเพื่อสนองประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์อื่นใดเป็นพิเศษ อาทิ การตรวจประเมินองค์กรหรือหน่วยงานในองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ การตรวจประเมินองค์กรที่ตนเป็นผู้ให้คำปรึกษาอยู่หรือคาดว่าจะไปให้คำปรึกษาในอนาคต

ปฎิญาณว่าด้วยข้อปฏิบัติตามหลักจริยธรรม  
ของผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



## หมวดที่ 3 ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้อง

- **ไม่สื่อสารข้อมูลอันเป็นเท็จ**หรือข้อมูลนี้อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนด้วยความจงใจ ซึ่งอาจกระทบต่อความเที่ยงตรง และเกียรติภูมิของกระบวนการประเมิน หรือกระทบต่อการตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

นอกจากนั้น ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะสนับสนุนและทำให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีคุณภาพและพัฒนายิ่งขึ้น ซึ่งจะกระตุ้นให้บริษัทและองค์กรในประเทศไทยได้ปรับปรุงคุณภาพ ผลิตภาพ และผลการดำเนินการโดยรวม



## กระบวนการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

การตรวจประเมินขั้นที่ 1 Independent Review

การตรวจประเมินขั้นที่ 2 Consensus Review

การตรวจประเมินขั้นที่ 3 Site Visit Review



- Independent Key Factor (IKF) Team +TL 5 วัน
- Consolidated Key Factor (CKF) by TL 3 วัน

## Sample Independent Review (SIR)

- Team member ทำ Item 1.และ 7.4 3 วัน
- TL ตรวจสอบให้คำแนะนำหรือยืนยัน 2 วัน

## Independent Review (IR)

- ทำ **IR** Item ที่เหลือ จาก SIR 20 วัน
- TL assign Item lead & Item backup
- **V1** Item Lead ทำ Version 1 = 5 วัน
- TL กำหนด Agenda
- **VB** Item Backup (IB) ทำ VB 3 วัน
- **V2** IL พิจารณา VB ปรับเป็น V2 4 วัน
- **V3** Team review all item & discuss via web board V3 3 วัน

## Consensus Review (CR)

- Team ประชุม CR & สรุป Key Theme 2 วัน
- KT Edit โดย KT editor 2 วัน
- CR Scorebook Edit โดย SB editor 5 วัน
- ตรวจสอบอนุมัติโดย TL 5 วัน
- หรือทำ Site Visit Planning



## Planning

Team ทำ Site Visit Issue, Site Visit Strategy และ กำหนดการ ตรวจสอบประเมิน 1 วัน



## Site Visit (SV)

- ทำ Preparation 1 วัน
- ไป Site Visit ณ สถานที่ประกอบการ 1-2 วัน หรือ Full SV 3 วัน
- ประชุม Closing 1 วัน
- KT Edit โดย KT editor 2 วัน / Edit Scorebook โดย SB editor 5 วัน และ ตรวจสอบอนุมัติโดย TL 5 วัน



## Feedback Report

- ตรวจสอบ KT โดยคณะอนุเทคนิค
- จัดส่ง FBR ให้องค์กร และรับคำถามภายใน 1 เดือนเพื่อให้ Team ตอบผ่าน OTQA

# Criteria Cop การตรวจประเมินปี 2563



The primary role of the criteria cop is to ensure that the consensus & site visit review discussions and comments are limited to what is specified in the Criteria.

## วัตถุประสงค์ของการมี Criteria Cop

1. ให้ความเห็น และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตีความเกณฑ์ ในระหว่างการตรวจประเมินขั้นที่ 2 และ 3
2. ให้คำแนะนำในเรื่องของการทำ Site Visit Strategy และแนวทางในการไป Site Visit

# ทบทวนการปรับปรุงกระบวนการตรวจ ประเมิน สำหรับปี 2563



- กระบวนการตัดสินรางวัล
- การตรวจประเมินขั้นที่ 1 Independent Review
- การตรวจประเมินขั้นที่ 2 Consensus Review
- การตรวจประเมินขั้นที่ 3 Site Visit Review
- Feedback Report
- เกณฑ์รางวัลรายหมวด TQC Plus Award

## กระบวนการตัดสินรางวัลสำหรับปี 2563



OTQA ร่วมกับคณะกรรมการด้านเทคนิค พิจารณาถึงความสำคัญ ของการมีองค์กรที่ ได้รับรางวัล TQA เพื่อเป็นต้นแบบให้กับองค์กรอื่น ๆ ในประเทศ และสร้างแรงจูงใจ ในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงนำเสนอ แนวทางการปรับกระบวนการตัดสินรางวัล เพื่อเพิ่มโอกาสในการมีองค์กร TQC และ TQA โดยผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติแล้ว รวม 3 เรื่อง และเริ่มใช้แนวทาง ดังกล่าว ตั้งแต่ปี 2562

# เรื่องที่ 1 การเปิดสิทธิ์ให้องค์กรแม่ และองค์กรลูก ขอรับรางวัลได้ในปีเดียวกัน



คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ พิจารณาประเด็นที่อาจมีความขัดแย้ง  
หรือมีผลเสียต่อรางวัลแล้ว มีมติให้เปิดสิทธิ์ให้องค์กรแม่ และองค์กรลูก  
สามารถสมัครขอรับรางวัลได้ในปีเดียวกัน เพื่อลดข้อจำกัด และเพิ่มโอกาส  
ในการมีองค์กรที่ได้รับรางวัล TQC และ TQA ในอนาคต  
โดยมีผลตั้งแต่รอบการพิจารณารางวัล ในปี 2562

## เรื่องที่ 2 การปรับคะแนนการไปเยี่ยมชมองค์กร ที่ 330 คะแนน



- คณะอนุกรรมการด้านเทคนิค มีมติให้ปรับเกณฑ์คะแนนการไป Site visit จากเดิม 350 มาเป็น 330 โดยปรับเฉพาะเกณฑ์การเยี่ยมองค์กร แต่เกณฑ์การตัดสินรางวัล TQC ยังคงไว้ที่คะแนน 351 ขึ้นไป
- เพื่อให้องค์กรมีโอกาสนำเสนอการดำเนินการขององค์กร ลดข้อจำกัดด้านการเขียน Application Report หากผู้ตรวจประเมินไปเยี่ยมองค์กรแล้ว พบการดำเนินงานที่ดี สามารถพิจารณาปรับคะแนน และหากปรับคะแนนถึง 351 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการเสนอชื่อสำหรับรางวัล TQC
- โดยให้มีผลในรอบการตรวจประเมิน ตั้งแต่ ปี 2562

## เรื่องที่ 3 แนวทางในการพิจารณาอนุมัติรางวัล TQA



- คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ อนุมัติแนวทางการตัดสินรางวัลเพิ่มเติม เพื่อให้ประเทศไทยมีองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นต้นแบบ (Role model) ในการเรียนรู้
- โดยพิจารณาคูณลักษณะขององค์กรที่มีความเหมาะสมกับการได้รับรางวัล หรือคุณค่าของการได้รับรางวัล TQA
- และเกณฑ์การประเมิน อาทิ คะแนนประเมินไม่ต่ำกว่า 600 , ผลราย item Process & Result > 50% , มี best practices ที่โดดเด่นเรียนรู้ได้อย่างน้อย 2 เรื่อง, มีแนวโน้มที่ดีสม่ำเสมอ ของผลลัพธ์ที่สำคัญต่อพันธกิจ หากมีความเหมาะสมตามเกณฑ์ คณะอนุเทคนิค จะเสนอ Nat.Com เพื่อพิจารณารางวัล



## การปรับปรุงกระบวนการตรวจประเมิน ขั้นที่ 1 IR

TL assign Item lead หลังจาก  
ขั้นตอน IR เพื่อให้ team member  
ให้ความสำคัญกับทุกๆ Item

ขั้นตอน IR ให้ทั้งทีม เขียน KT มาก่อน  
ไม่ต้องกังวลเรื่องผิด/ถูก (หากไม่ใช่ KT  
ก่อน submit ระบบจะแจ้งเตือน)

การเขียน comment ในขั้นตอน IR ให้เขียนเป็น  
Feedback ready comment

มี KT editor และ Scorebook  
editor เพื่อการตรวจสอบทบทวน  
จากผู้ตรวจประเมินอย่างน้อย  
2 คน

++  
หลังจบ V2 แล้ว จะมี V3 เป็นการเปิด  
ให้ทีมอ่าน Scorebook ทั้งฉบับ เพื่อ  
เตรียมตัว ก่อน CR โดยสามารถ  
discuss ผ่าน web board (3 วัน)



## การปรับปรุงกระบวนการตรวจประเมิน ชั้นที่ 2 CR

Item lead สามารถกลับไป  
ปรับปรุงการเขียน comment  
หลังจาก CR วันแรก

++  
ให้ทีมทำ KT ให้เสร็จก่อนเริ่ม SV  
Planning เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับ  
การทำ Site Visit Issue

ปรับคะแนนการไป SV  
เป็น 330 ขึ้นไป เมื่อไป SV  
แล้ว ปรับคะแนนได้ หากถึง  
351 ขึ้นไป องค์กรรับการเสนอ  
ชื่อรางวัล TQC

กรณีคะแนนเกิน 330 ให้ทีมระบุ  
Best Practice ก่อนไป SV เพื่อ  
Verify เรื่องที่เป็น Best Practice  
ขององค์กร



## การปรับปรุงกระบวนการตรวจประเมิน ชั้นที่ 3 SV

หลังจากไป SV มาแล้วสามารถ  
ปรับคะแนนได้ หากพบหลักฐานที่  
ส่งผลต่อคะแนน

ศึกษา Site Visit Guideline

- แนวทางการทำ SV Issue
- แนวทางการตั้งคำถาม
- แนวทางการสัมภาษณ์
- แนวทางการขอเอกสาร
- การเลือกผู้ถูกสัมภาษณ์

องค์กรสามารถจัดเตรียมเอกสาร  
เพิ่มเติมจากที่ทีมขอไว้ได้ โดยทีม  
พิจารณาตามความเหมาะสม กรณีพบ  
ประเด็นใหม่ จะนำกลับมาเพิ่มเติมใน  
comment หรือไม่ ขึ้นอยู่กับทีม

ในระหว่างการ SV ให้ทีมสามารถขอ  
เอกสาร (ที่องค์กรมีอยู่แล้ว) เพิ่มเติม  
ได้ กรณีพบข้อมูลใหม่ที่เป็นประโยชน์  
ต่อองค์กร



## การปรับปรุงกระบวนการจัดทำ Feedback Report

Technical Sub Com พิจารณา KT  
ก่อนส่ง Feedback Report และจะมี  
การสอบถามความเห็นจาก TL ในการ  
ปรับปรุง KT

เปิดโอกาสให้องค์กรส่งคำถามเกี่ยวกับ  
Feed Back Report ผ่าน OTQA  
ภายใน 1 เดือน หลังจากได้รับ  
FBR แล้ว

รางวัลรายนาม TQC Plus Award ประกอบด้วย 4 รางวัล ได้แก่

TQC Plus Customer (Category 3 & Result Item 7.2)

TQC Plus People (Category 5 & Result Item 7.3)

TQC Plus Operation (Category 6 & Result Item 7.1)

TQC Plus Innovation (Category 2 Item 6.2 & Result 7.1)



เกณฑ์การพิจารณาอนุมัติรางวัล

คะแนนรวม 450 คะแนนขึ้นไป

คะแนนหมวด 1 อยู่ใน Band Score 50-65% ขึ้นไป

คะแนนตามหมวดและหัวข้อ อยู่ใน Band Score 50-65% ขึ้นไป

มี Best Practices ที่สะท้อนรางวัล (เพิ่ม TQA)

INSTITUTE

## แนวความคิดมอบรางวัล TQA ในระดับที่สูงขึ้น

คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีแนวคิดในการมอบรางวัล TQA ระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง และองค์กรจะได้รับการประกาศเกียรติคุณ โดยไม่ต้องรอถึง 5 ปี จึงจะมีสิทธิขอรับรางวัลอีกครั้ง โดย อาจพิจารณาจาก

- คะแนนในระดับ 800 หรือ
- พิจารณาในเรื่องของ Contribution ขององค์กร ในการสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนให้กับประเทศ จากการขยายผลการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศไป สู่องค์กรอื่น ๆ

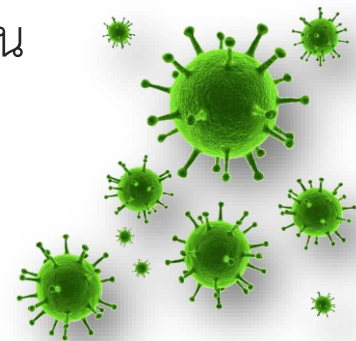
โดยมีมติขอให้คณะอนุเทคนิค ร่างเกณฑ์ และกระบวนการตัดสินรางวัล TQA ดังกล่าว เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ต่อไป

# แนวทางการตรวจประเมินกรณีต้องทำ CR/SV Online

**กรณีที่ 1** สถานการณ์ปัจจุบัน ดำเนินการจัดการตรวจประเมินขั้นที่ 2 Consensus Review และขั้นที่ 3 Site Visit Review ตามปกติ

**กรณีที่ 2** เกิดการแพร่ระบาดอีกครั้ง โดยที่ยังสามารถเดินทาง และจัดการประชุมกลุ่มย่อยได้ ภายใต้มาตรการของภาครัฐ

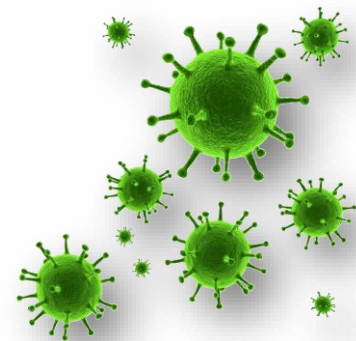
- ตรวจประเมิน ขั้นที่ 2 Consensus Review ตามปกติ
- ตรวจประเมิน ขั้นที่ 3 Site Visit Review แบบออนไลน์ โดยแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างสำนักงานรางวัลกับองค์กร เพื่อเข้าสังเกตการณ์ในห้องสัมภาษณ์ (ทั้งสองฝ่าย) และองค์กรนำเอกสาร ตามที่ทีมขอมาเอง โดยทีมตรวจประเมินจะปฏิบัติหน้าที่พร้อมกันที่โรงแรมที่จัดการประชุม CR



## แนวทางการตรวจประเมินกรณีต้องทำ CR/SV Online

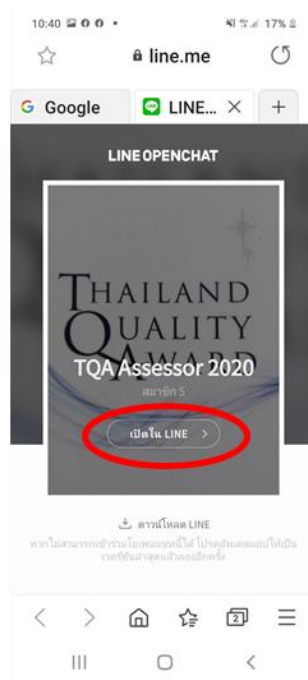
**กรณีที่ 3** เกิดการแพร่ระบาด และมีการ Lockdown ผู้ตรวจประเมินไม่สามารถเดินทางมาร่วมประชุมได้

- ตรวจประเมิน ขั้นที่ 2 Consensus Review แบบออนไลน์ โดยขอให้ผู้ตรวจประเมิน  
1) อยู่ในสถานที่มิดชิด เป็นส่วนตัว และไม่มีผู้อื่นอยู่ใกล้ชิดในระหว่างการประชุม CR  
2) มีความพร้อมสำหรับการมีส่วนร่วมตลอดการประชุม เช่นเดียวกับการประชุม CR แบบปกติ และ 3) ขอให้ผู้ตรวจประเมินทุกท่านรักษาข้อตกลงอย่างเคร่งครัด
- งดตรวจประเมิน ขั้นที่ 3 Site Visit Review เพื่อไม่กระทบต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ขององค์กร ในช่วง Lockdown โดยจะเก็บข้อมูลจากการทำ SV Planning ไว้ จนกว่าสถานการณ์ จะเอื้อให้ดำเนินการต่อได้



# ช่องทางการสื่อสาร ผ่านไลน์ Open Chat เพื่อความสะดวก และ Private

## How to join LINE Open Chat: TQA Assessor 2020



1. Scan QR Code

2. Select "Open in LINE"

3. Select "Join"

THAILAND  
PRODUCTIVITY  
INSTITUTE

# ช่องทางการสื่อสาร ผ่านไลน์ Open Chat เพื่อความสะดวก และ Private



**4. Answer question**  
(enter your name and last name)



**5. Enter your profile name, select photo and then "submit"**  
\*your profile will only be displayed in this group



**6. Waiting for approval**

จากนั้นเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนรูปตามคู่มือใน Note เพื่อความสะดวก ในการสื่อสาร ส่งข้อมูล และยืนยัน Assessor แต่ละท่านได้

# การบรรยายหัวข้อถัดไป



## Importance of Business Perspective

โดย Mr. Rituraj Shah

## Site Visit Guideline

โดย อ.วรวิทย์ แจ่มสุภานิมิต

ถาม - ตอบ ประเด็นการตรวจประเมิน ปี 2020

Facilitator คณะอนุกรรมการด้านเทคนิค

THAILAND  
PRODUCTIVITY  
INSTITUTE