เส้นทางสู่ความเป็นเลิศ

Thailand Quality Class Plus : Innovation
Thailand Quality Class Plus : Customer
Thailand Quality Class Plus : People

ประจำปี 2564

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) เริ่มดำเนินการนับตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ ซึ่งองค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวางย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับโลก (World Class) เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัล เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Baldrige National Quality Award (BNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้

สารแสดงความยินดีจากประธาน คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ปัจจุบัน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจเอกชน ตลอด 2 ปีที่ผ่านมา ได้เผชิญกับสถานการณ์ท้าทายหลายเรื่อง ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและประชากร เทคโนโลยีและนวัตกรรม สิ่งแวดล้อม การแข่งขันที่สูงขึ้น โรค COVID-19 และภูมิรัฐศาสตร์ที่เปลี่ยนไป ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการประกอบการอย่างรุนแรง และดูเหมือนว่าวิกฤตนี้จะยืดเยื้อ และจะถูกซ้ำเติมโดยการเปลี่ยนแปลงจากพฤติกรรมและวิถีชีวิตของผู้บริโภครุ่นใหม่

ดังนั้น การปรับตัวสู่ความเป็นเลิศ (Performance Excellence) จึงมีความจำเป็นและสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอด ความมั่นคงและความยั่งยืนของทุกองค์กร

"ผลิตภาพ" ในความหมายในหลักคิดของ Malcolm Baldrige National Quality Award มีความก้าวไกล ครอบคลุมถึงทุกอณูที่เป็นตัวขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ความมั่นคงและความยั่งยืนขององค์กร

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงฉับพลันและรุนแรงดังที่กล่าวข้างต้นนี้ ยังมีองค์กรถึง 14 องค์กร ที่ได้พัฒนาศักยภาพ การจัดการ การปรับตัว และสร้างความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร จนได้รับการยอมรับว่ามีการบริหารจัดการเป็นเลิศ และได้รับรางวัล TQA, TQC Plus และ TQC ตามลำดับ

และในปี 2564 มีองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ประจำปี 2564 จำนวน 1 องค์กร ในนามของ คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอแสดงความยินดีกับ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรต้นแบบที่มุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาโดยตลอด มุ่งสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ เตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลง (Disruption) มาอย่างต่อเนื่อง และคงความเป็นผู้นำในธุรกิจมาได้อย่างยาวนาน

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ในระดับ Thailand Quality Class Plus : TQC Plus ทั้ง 5 องค์กร ที่มีการบริหารจัดการองค์กรที่มีความโดดเด่นด้านในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านนวัตกรรม (Innovation) ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล และ บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด 2. ด้านลูกค้า (Customer) ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และ 3. ด้านบุคลากร (People) ได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ โรงพยาบาลพญาไท 2

ขอแสดงความชื่นชมกับ 8 องค์กร ที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ซึ่งทุกองค์กรที่ได้รับรางวัล เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และผลักดันประเทศให้เติบโตในด้านต่าง ๆ ทุกภาคส่วน

คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คณะอนุกรรมการด้านเทคนิครางวัลคุณภาพแห่งชาติ และคณะผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอถือโอกาสนี้ แสดงความยินดีและชื่นชม ผู้บริหาร และบุคลากรของทั้ง 14 องค์กรที่ได้รับรางวัล ในความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวการณ์ของโลกที่มีความเปลี่ยนแปลง และมีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา ก้าวข้ามอุปสรรค พัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน และขอขอบคุณที่ได้แบ่งปันความสำเร็จจากการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรต่าง ๆ ได้ศึกษาและใช้เนื้อหาจากหนังสือวิธีปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศเล่มนี้ ให้เกิดประโยชน์

นายปิยะบุตร ชลวิจารณ์

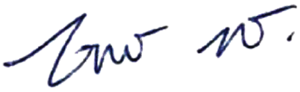
ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สารแสดงความยินดีจาก ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกรรมการ และเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการผลักดันให้ทุกองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย มีการพัฒนาศักยภาพระบบการบริหารจัดการให้มีมาตรฐานทัดเทียมระดับสากล โดยใช้เกณฑ์ของ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ กว่า 90 ประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ อีกทั้ง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ยังมุ่งตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 รวมทั้งยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนไปสู่อุตสาหกรรมไทย 4.0 เพื่อการเติบโตอย่างเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ในปี 2564 นี้ มีองค์กรจากหลากหลายภาคธุรกิจ ประกอบด้วย ภาคการผลิต การบริการ การสาธารณสุข การศึกษา รวมถึงภาครัฐ และภาครัฐวิสาหกิจ ที่ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้และสมัครขอรับรางวัล ซึ่งเป็นที่น่ายินดีอย่างยิ่งที่ในปีนี้ มีองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ได้แก่ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และยังมี 5 องค์กร ที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศระดับ Thailand Quality Class Plus : TQC Plus ที่มีการบริหารจัดการองค์กรที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ ทั้ง ด้านนวัตกรรม (Innovation) ด้านลูกค้า (Customer) และ ด้านบุคลากร (People) และมีองค์กรแนวหน้าของประเทศไทยอีก 8 องค์กร ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) นับเป็นความสำเร็จและความภาคภูมิใจอย่างยิ่งจากการส่งเสริมให้มีการใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติอย่างแพร่หลายทุกภาคส่วน

และโอกาสนี้ ขอแสดงความยินดีกับทั้ง 14 องค์กร ที่ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไปปรับใช้ให้เหมาะสมตามบริบทขององค์กร อันนำมาซึ่งความสำเร็จในการคว้ารางวัล ขอขอบคุณและแสดงความชื่นชมต่อผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร ในความมุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาองค์กร มุ่งสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ สามารถเป็นต้นแบบให้องค์กรอื่นได้เรียนรู้ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรในทุกภาคส่วนของประเทศให้ก้าวหน้า มีการการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ ทัดเทียมระดับสากลอย่างยั่งยืนต่อไป



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อธิศานต์ วายุภาพ
ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สารบัญ

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class Plus : TQC Plus

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล	8
บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด	16
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	24
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	32
โรงพยาบาลพญาไท 2	40

THAILAND QUALITY AWARD

ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

ช่อฟ้าสีทองอร่ามลอยเด่นในห้วงจักรวาล เคียงข้างด้วยดาวฤกษ์ดวงใหญ่ส่องประกายระยิบระยับ อยู่ในกรอบรูปช่องหน้าต่างทรงไทย

ความหมาย

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้าน ตลอดจนผลประกอบการที่ดี เทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงสุดในโลก

องค์ประกอบ

ดาวฤกษ์ สื่อให้เห็นถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ ความรุ่งโรจน์ และการเป็นที่ยอมรับทั่วไปอันเป็นสิ่งพึงปรารถนาของทุกองค์กร

ช่อฟ้าสีทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศและความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐานคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

ช่องหน้าต่างทรงไทย สื่อถึงวิสัยทัศน์ การมองการณ์ไกลสู่ความสำเร็จ

THAILAND QUALITY AWARD

THAILAND QUALITY CLASS

TQC+ OPERATION 2021

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

สำหรับความภาคภูมิใจที่ได้รับรางวัลในครั้งนี้ การที่คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นในด้านนวัตกรรม (TQC Plus Innovation) เกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของชาวรามาธิบดี ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพและรักษามาตรฐานการทำงาน ผ่านค่านิยม : *มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกกรอบ รับผิดชอบสังคม* ซึ่งแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ได้อย่างภาคภูมิใจ นับเป็นรางวัลอันทรงเกียรติกับชาวรามาธิบดีเป็นอย่างยิ่ง ที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ เพื่อกระบวนการและผลลัพธ์ที่ดี ให้เกิดความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้รับบริการและประเทศชาติเป็นสำคัญ

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ปิยะมิตร ศรีธรา
คณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ลักษณะองค์กร

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2508 เปิดดำเนินการเมื่อ พ.ศ.2512 มีจุดมุ่งหมายในการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการแพทย์และการพยาบาลตลอดจนวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการและวิจัย มีโรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์ และศูนย์ความเป็นเลิศ ให้บริการด้านสุขภาพเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย ลักษณะพิเศษของคณะฯ คือ มีการผลิตบัณฑิตทั้งสาขาแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในคณะเดียวกัน มีวิสัยทัศน์ "เป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล" และใช้ค่านิยม "มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกกรอบ รับผิดชอบสังคม" เป็นหลักในการทำงาน

คณะฯ จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร (แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ วิทยาศาสตร์สาขาความผิดปกติของการสื่อความหมาย และวิทยาศาสตร์สาขาปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์) การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 26 หลักสูตร (ปริญญาโท 18 หลักสูตร ปริญญาเอก 7 หลักสูตร ประกาศนียบัตรขั้นสูง 1 หลักสูตร) และการศึกษาระดับวุฒิบัตรผู้เชี่ยวชาญในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม 114 หลักสูตร (การฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน 29 หลักสูตร การฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านต่อยอด 84 หลักสูตร การฝึกอบรมพยาบาลขั้นสูงระดับวุฒิบัตร 1 หลักสูตร)

คณะฯ มี 2 วิทยาเขต คือ (1) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี วิทยาเขตพญาไท (2) สถาบันการแพทย์จักรีนฤบดินทร์ (CNMI) อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ซึ่ง CNMI ได้เริ่มให้บริการผู้ป่วยตั้งแต่ พ.ศ. 2560 เป็นแหล่งการเรียนรู้ของนักศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ.2562 และจะเป็นที่ฝึกของนักศึกษาแพทย์ตามหลักสูตรใหม่ตั้งแต่ พศ.2563

คณะฯ มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนรวมทั้งหมด 11,505 คน มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ขั้นก้าวหน้า เพื่อให้สามารถรับผู้ป่วยโรคซับซ้อนที่ถูกส่งต่อมาได้

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร ได้แก่

1) การกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนในการนำแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA)มาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการ

2) การวางแผนพัฒนาและบูรณาการการทำงานในทุกพันธกิจ ทั้งด้านการศึกษา วิจัย และดูแลสุขภาพ โดยถ่ายทอดสู่บุคลากรทุกระดับ

3) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปรับตัว การเตรียมความพร้อม และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4) การนำอย่างมีวิสัยทัศน์ของทีมผู้บริหารทำให้เกิดนวัตกรรมต่างๆ เช่น รูปแบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวและตอบสนองความต้องการ หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตควบวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมทางการแพทย์ที่ผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่นๆ มาทำงานร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งการสนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพและขอรับรองตามมาตรฐานต่างๆ ในพันธกิจการศึกษาและการดูแลสุขภาพ

5) การใช้ความเชี่ยวชาญจากสมรรถนะหลักขององค์กรในทุกพันธกิจ ทำให้มีการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อน มีโครงการวิจัยขนาดใหญ่เป็นฐานสำหรับการต่อยอด

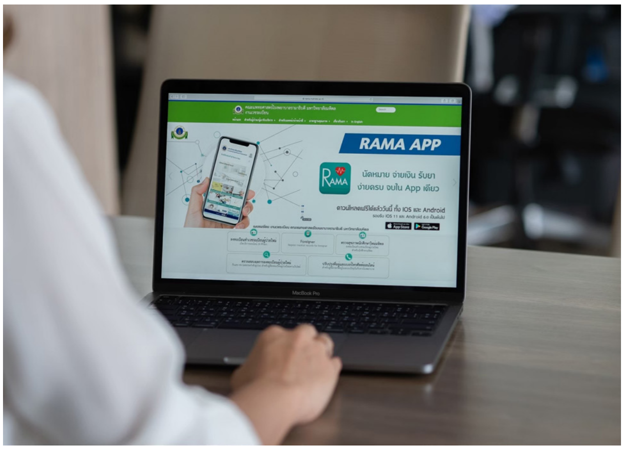
6) การมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล ทั้งด้านวิชาการและด้านนโยบาย ทั้งกับภาครัฐและกับภาคเอกชน ทำให้บุคลากรของคณะสามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและจุดประกายให้เกิดแผนงานโครงการริเริ่มใหม่ๆ นำไปสู่การชี้นำสังคมทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ

7) การออกแบบระบบงานที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างวิชาชีพและระหว่างพันธกิจต่างๆ โดยยึดประโยชน์ต่อผู้ป่วย นักศึกษา และสังคมเป็นหลัก

8) การเรียนรู้ที่ฝังอยู่ในงานปกติประจำ เช่น การมีระบบขอคำปรึกษาเป็นลำดับขั้นในการดูแลผู้ป่วย การวางแผนดูแลผู้ป่วยร่วมกัน การเรียนรู้จากกรณีศึกษาในหลากหลายรูปแบบ

9) การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่สำคัญ คณะฯ มีระบบธุรกิจอัจฉริยะที่สามารถประมวลผลข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย

10) ความสามารถในการหารายได้มาเสริมงบประมาณจากภาครัฐทั้งในรูปแบบของมูลนิธิรามาธิบดี และการจัดบริการผู้ป่วย



ความท้าทายสำคัญ
ที่องค์กรเผชิญ

1) ด้านธุรกิจ

- คู่แข่งในพันธกิจด้านต่าง ๆ ที่เร่งการพัฒนา และมีแนวโน้มที่จะส่งกระทบต่อคณะ ฯ
- การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและ การสร้างความยั่งยืนทางการเงิน

2) ด้านปฏิบัติการ

- การทำงานประสานกันในด้านต่าง ๆ ระหว่าง 2 Campuses เพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของคณะ ฯ (Seamless Integration)
- Disruptive Technology นวัตกรรมบริการ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
- โรคอุบัติใหม่ (Diseases) ที่ยังไม่สามารถระบุสาเหตุหรือวิธีการรักษาได้ชัดเจน จำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษาและวิจัยโรคใหม่ที่เกิดขึ้น

3) ด้านการทำประโยชน์ให้สังคม

- การตอบสนองความคาดหวังของชุมชน สังคม ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านบุคลากร

- ความสามารถในการดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพและ Upskill & Reskill ให้บุคลากรส่งมอบงานได้ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านทุนมนุษย์

การนำองค์กร

เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กรในการที่จะเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล คณะกรรมการประจำคณะฯ มีการทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมทุก 4 ปี ตามวาระคณบดี โดยพิจารณาวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยมหิดล คือ "มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก" ร่วมกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชน และใช้ปณิธานเดียวกับมหาวิทยาลัยมหิดล คือ "ปัญญาของแผ่นดิน" โดยมีค่านิยมของคณะฯ คือ "มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกกรอบ รับผิดชอบสังคม" กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการประจำคณะฯ ในช่วงทำแผนกลยุทธ์ โดยทบทวนค่านิยมเดิม (มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม นำสู่คุณภาพ) และเพิ่มเติมจากคุณลักษณะและพฤตินิสัยของคนรามาธิบดีที่สังเกตได้

คณะกรรมการประจำคณะฯ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติผ่านระบบการนำองค์กร สู่กระบวนการทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรไปยังวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร แสดงให้เห็นความมุ่งมั่นต่อค่านิยม การปฏิบัติตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยการนำคู่มือจริยธรรมของผู้บริหาร คู่มือธรรมาภิบาล มายึดถือปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้า ผู้ส่งมอบและพันธมิตรอย่างเป็นระบบและนำไปใช้ทั่วทั้งองค์กรผ่านช่องทาง RAMA Communication Channels

คณะกรรมการประจำคณะฯ ได้สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อบรรลุพันธกิจตาม 6 แนวทาง ได้แก่ 1) จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับภาควิชาติดตามความก้าวหน้าตามข้อตกลง 2) เสริมพลังการปฏิบัติการ สร้างแรงจูงใจทางการเงิน เช่น ค่าตอบแทนตามภาระงาน 3) ส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐาน เช่น TQA AHA HA JCI DSC AUNQA WFME EdPEx ISO 4) ส่งเสริมการเรียนรู้ระหว่างสหสาขาในการประชุมคณะทำงานทางคลินิก 5) ส่งเสริมการดำเนินงานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กรด้วยการสื่อสารและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการผ่านผู้รับผิดชอบสายงานต่าง ๆ 6) สร้างแรงจูงใจและความมุ่งมั่นให้กับบุคลากรด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายสำคัญเข้ากับการจัดการผลการปฏิบัติงานรวมทั้งการยกย่องชมเชยในวาระต่าง ๆ

เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความคล่องตัวคณะกรรมการประจำคณะฯ จัดโครงสร้างสนับสนุนงานตามพันธกิจ การมีโครงสร้างการบริหารของ CNMI แยกจากวิทยาเขตหลัก ส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์เพื่อความเป็นเลิศเพื่อสร้างผลงานที่เป็นเลิศ จัดตั้งศูนย์นโยบายและการจัดการสุขภาพในการขับเคลื่อนองค์ความรู้ มีการส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับบุคลากรและหน่วยงาน การเรียนรู้เชิงระบบขององค์กรในเรื่องด้านการบริหารจัดการ นวัตกรรมการบริหาร และการบริหารเครือข่าย การสร้างเครือข่ายการวิจัยระดับประเทศ มายาวนานกว่า 30 ปี มีโรงเรียนบริหารโรงพยาบาล ส่งเสริมการดำเนินงานที่ตอบสนองคุณค่าแก่สังคม ได้แก่ 1) การสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพและผลกระทบสูงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและประเทศ 2) ระบบดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ปลอดภัย การดูแลผู้ป่วยซับซ้อนในระดับนานาชาติรวมไปถึงสนับสนุนพันธกิจด้านการศึกษาและวิจัย 3) การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความมั่นคงทางการเงิน สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน

นอกจากนั้นคณะกรรมการประจำคณะฯ ยังส่งเสริมการสร้างความสมบูรณ์แก่ระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ผ่านการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ การสร้างความตื่นตัวของสังคม ร่วมผลักดันการเพิ่มสิทธิประโยชน์ในระบบประกันสุขภาพ เช่น การทำ Policy Dialogue กับผู้กำหนดนโยบายระดับชาติ เช่น การรณรงค์เรื่องการลดการบริโภคยาสูบ การตรวจคัดกรองประเมินความเสี่ยงผู้ป่วยโรคหัวใจ การสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและมหาวิทยาลัย การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการจัดบริการรูปแบบใหม่ ๆ และการสร้างความยั่งยืนทางการเงิน การเปิดหลักสูตรบูรณาการ พ.บ. กับ ปริญญาโทวิศวกรรมและการจัดการ การเป็นปัญญาของแผ่นดินในการรับมือการระบาดโรค COVID-19 ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมสมรรถนะขององค์กร และเป็นการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กรในการที่จะเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล

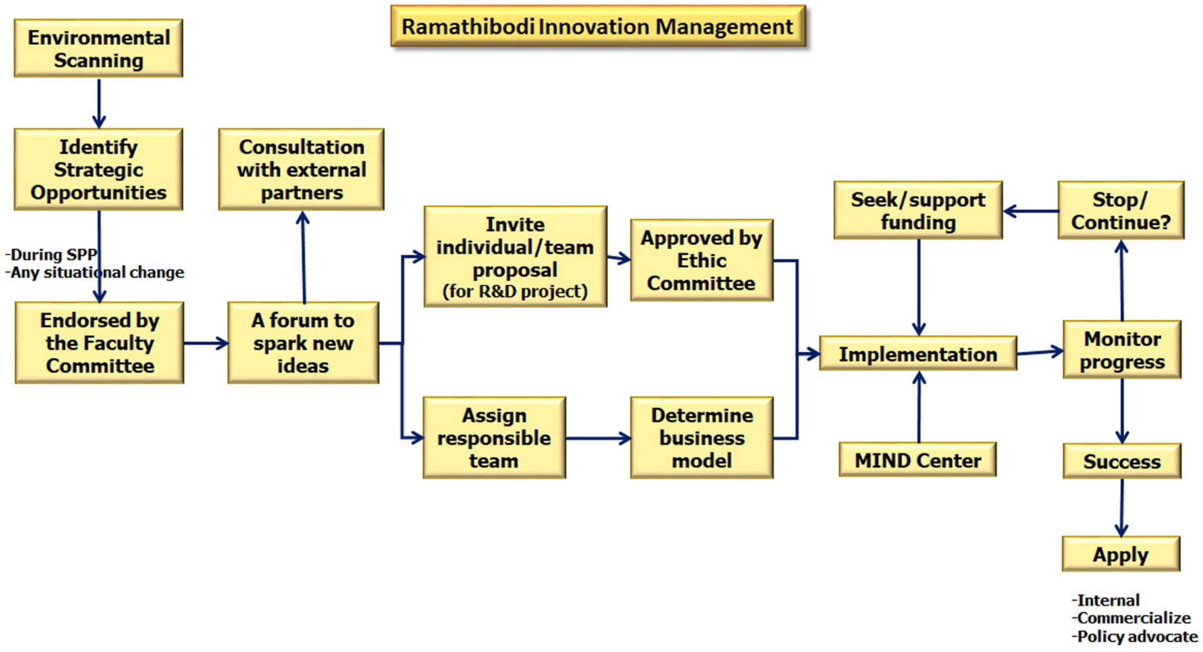
สถาบันการแพทย์จักรีนฤบดินทร์
CHAKRI NARUEBODINDRA MEDICAL INSTITUTE
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University
Community Center

สถาบันการแพทย์จักรีนฤบดินทร์

กลยุทธ์

เมื่อเริ่มวาระใหม่ของคณบดี คณะกรรมการประจำคณะฯ ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ของแต่ละพันธกิจ และรองคณบดีฝ่ายต่างๆ ทบทวนความสำเร็จของการดำเนินการตามเป้าหมาย โดยรวบรวมผลการดำเนินงานที่รับผิดชอบ ข้อมูลเปรียบเทียบ วิเคราะห์สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก กำหนดประเด็นสำคัญที่ต้องพัฒนาจาก gap เมื่อเทียบกับคู่เทียบและกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในภูมิภาคและระดับโลก เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ในภาพใหญ่และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หลังจากนั้นรองคณบดีฝ่ายต่างๆ จัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น ระยะยาว และกำหนดตัวชี้วัดให้ตอบสนองต่อกลยุทธ์ โดยได้รับการจัดสรรทรัพยากรและบุคลากรที่เหมาะสมก่อนนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และรองคณบดีฝ่ายต่างๆ ติดตามผลการดำเนินงานตาม KPI ที่กำหนดไว้ ร่วมกับ PA และ SLA โดยทบทวนความสำเร็จของผลการดำเนินการเทียบกับเป้าหมายในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ ทุกไตรมาสและทุกสิ้นปีงบประมาณ หากแผนปฏิบัติการไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะมีการปรับแผนตามกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว

คณะฯ กำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ผ่านกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ และทุกโอกาสเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการติดตามข้อมูลต่างๆ อย่างใกล้ชิด เช่น นโยบายสนับสนุนการวิจัยมุ่งเป้าของรัฐบาล ภาคเอกชนที่ต้องการผลงานวิจัยไปสร้างโอกาสเชิงพาณิชย์ ความก้าวหน้าด้านวิชาการและเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการระบาดของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ ผู้นำได้กระตุ้นให้ใช้โอกาสนี้ทำหน้าที่เป็นปัญญาของแผ่นดิน ในการประชุมเพื่อจัดทำและทบทวนกลยุทธ์จะเป็นเวทีที่เปิดให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและกว้างขวางเพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ต่างๆ มีการกลั่นกรองและจัดลำดับความสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากที่ประชุมผู้บริหาร จากนั้นจัดเวทีเฉพาะเพื่อระดมสมองสร้างนวัตกรรมสำหรับโอกาสเชิงกลยุทธ์แต่ละประเด็น เช่น ระดมสมองคนรุ่นใหม่เพื่อคิดนวัตกรรมบริการ ในบางเรื่องมีการปรึกษาพันธมิตรจากภายนอก นอกจากนั้นยังมีการจัดตั้งศูนย์พัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์ : MIND Center เป็น platform สำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างวิทยาการต่างสาขาและการผลิตเชิงพาณิชย์



การปฏิบัติการ

คณะฯ ออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานโดยคณะกรรมการตามพันธกิจแต่ละด้าน ซึ่งจะพิจารณา (1) กฎระเบียบ (2) มาตรฐานคุณภาพและการรับรอง (3) กระบวนทัศน์ที่เปลี่ยนแปลง (4) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ (5) ความรู้และเทคโนโลยี แนวคิดการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานประกอบด้วย (1) การจัดให้มีโครงสร้างผู้รับผิดชอบ และช่องทางการประสานงานที่ชัดเจน เอื้อต่อการตอบสนองลูกค้า การกำกับดูแล และการบูรณาการระหว่างพันธกิจต่าง ๆ (2) การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างวิชาชีพและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การวางแผนการดูแลผู้ป่วยที่ซับซ้อนร่วมกัน (3) การใช้นวัตกรรมการบริหาร เพื่อสร้างโอกาส และส่งเสริมให้มีแรงจูงใจเพื่อผลการดำเนินการที่ดี (4) การมีระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบ IT (5) การทำงานร่วมกับเครือข่ายและพันธมิตร (6) การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเฉพาะนักศึกษาและผู้ป่วย

ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ จะใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ การประเมินผลเสียงจากลูกค้า ข้อร้องเรียน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ค้นหาโอกาสพัฒนาจากกิจกรรม/โครงการในระดับต่าง ๆ ผ่านเครื่องมือคุณภาพที่หลากหลาย เช่น R2R Lean พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร Standardize common process เพื่อลด Variation ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยลดความแปรปรวนของกระบวนการ ปรับปรุงผลการดำเนินการ และเสริมสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
เลขที่ 270 ถนนพระรามหก แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
https://www.rama.mahidol.ac.th/

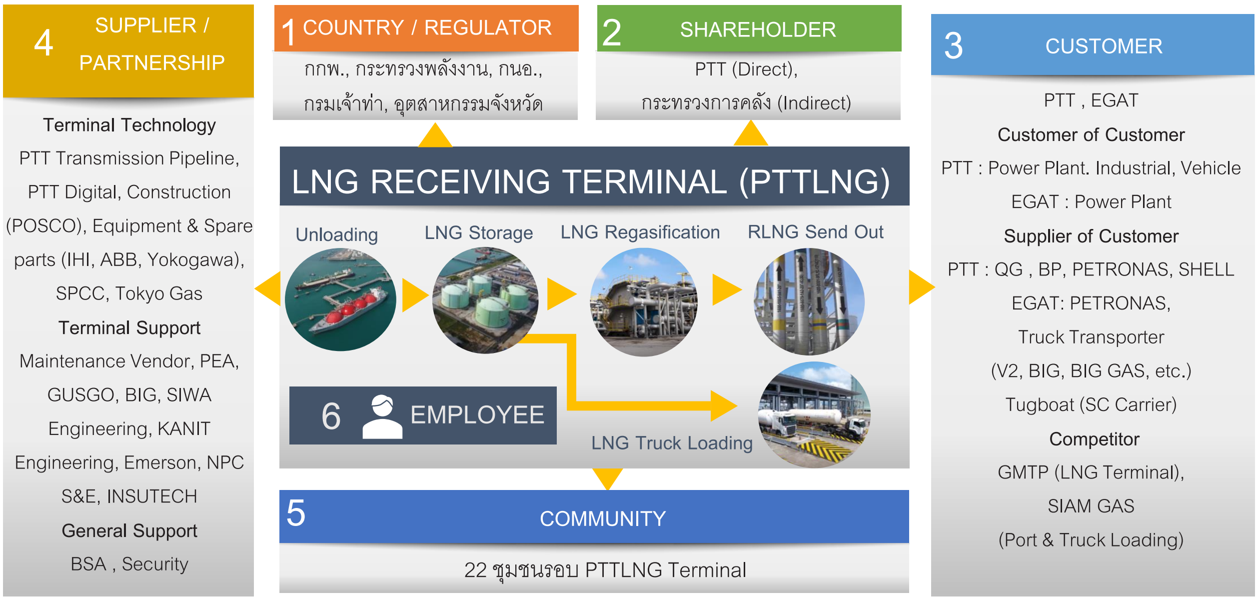
บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด

จากพันธกิจในการสร้างความมั่นคงทางพลังงานให้ประเทศ ทำให้ PTTLNG ต้องสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการขององค์กร ตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการในปี 2557 โดยขอรับการตรวจประเมินในปี 2559 และนำข้อมูลรายงานป้อนกลับมาใช้ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่ง PTTLNG ได้รับรางวัล TQC 2 ครั้ง ในปี 2561 และ 2563 และ รางวัล TQC+ ด้าน Innovation 1 ครั้ง ในปี 2564 ซึ่งรางวัลนี้แสดงให้เห็นว่า PTTLNG มีการบริหารจัดการที่ดีเทียบได้กับองค์กรชั้นนำของประเทศ มีความสามารถในการแข่งขัน มีการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรอย่างบูรณาการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และ PTTLNG มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรมีความยั่งยืนสืบต่อไป

คุณรัตติกูล ปิยะวงศ์วาณิชย์
กรรมการผู้จัดการใหญ่

ลักษณะองค์กร

บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด (PTTLNG) เป็น LNG Receiving Terminal แห่งแรกในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อรองรับการนำเข้าก๊าซธรรมชาติเหลวจากต่างประเทศ โดยมีพันธกิจเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางพลังงานของประเทศที่มิได้มุ่งเน้นการสร้างกำไรสูงสุด ซึ่งจะต้องเตรียมความพร้อมในการจ่ายก๊าซธรรมชาติเข้าสู่ระบบ เพื่อทดแทนปริมาณก๊าซธรรมชาติในส่วนที่แหล่งก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทยและประเทศเมียนมาไม่สามารถรองรับได้ ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ในประเทศ โดยเปิดดำเนินกิจการเชิงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2554 PTTLNG ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ดำเนินธุรกิจให้บริการรับและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติเหลว ให้เป็นก๊าซธรรมชาติ ประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ 1. การรับ LNG จากเรือขนส่ง 2. การจัดเก็บ LNG ในถังเก็บ 3. การแปรสภาพ LNG จากของเหลวให้เป็นก๊าซธรรมชาติ และ 4. จ่ายก๊าซธรรมชาติ (RLNG) เข้าระบบท่อส่งหรือการจ่าย LNG ทางรถขนส่ง โดยปัจจุบันมีความสามารถในการให้บริการที่ 11.5 ล้านตันต่อปี (MTPA) และยังมีภารกิจในการก่อสร้าง New LNG Receiving Terminal ที่บ้านหนองแฟบ ต.มาบตาพุด จ.ระยอง รองรับการนำเข้า LNG ที่ 7.5 ล้านตันต่อปี (MTPA) ให้แล้วเสร็จและเปิดดำเนินการได้ในปี 2565 เพื่อให้ทันต่อความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นช่วงที่แหล่งผลิตในอ่าวไทยมีการเปลี่ยนผ่านผู้ผลิต PTTLNG จึงต้องเตรียมความพร้อมในการจ่ายก๊าซธรรมชาติเข้าสู่ระบบ ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ในประเทศ รวมทั้งล่าสุดในปี 2563 คณะรัฐมนตรี (ครม.) มีนโยบายที่จะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการซื้อขายก๊าซธรรมชาติเหลวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงได้มอบหมายให้บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และ PTTLNG ปรับปรุงท่าเทียบเรือและรูปแบบของการให้บริการ เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็น LNG Hub ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้



ขอบข่ายการดำเนินงานของ PTTLNG (ECOSYSTEMS)

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

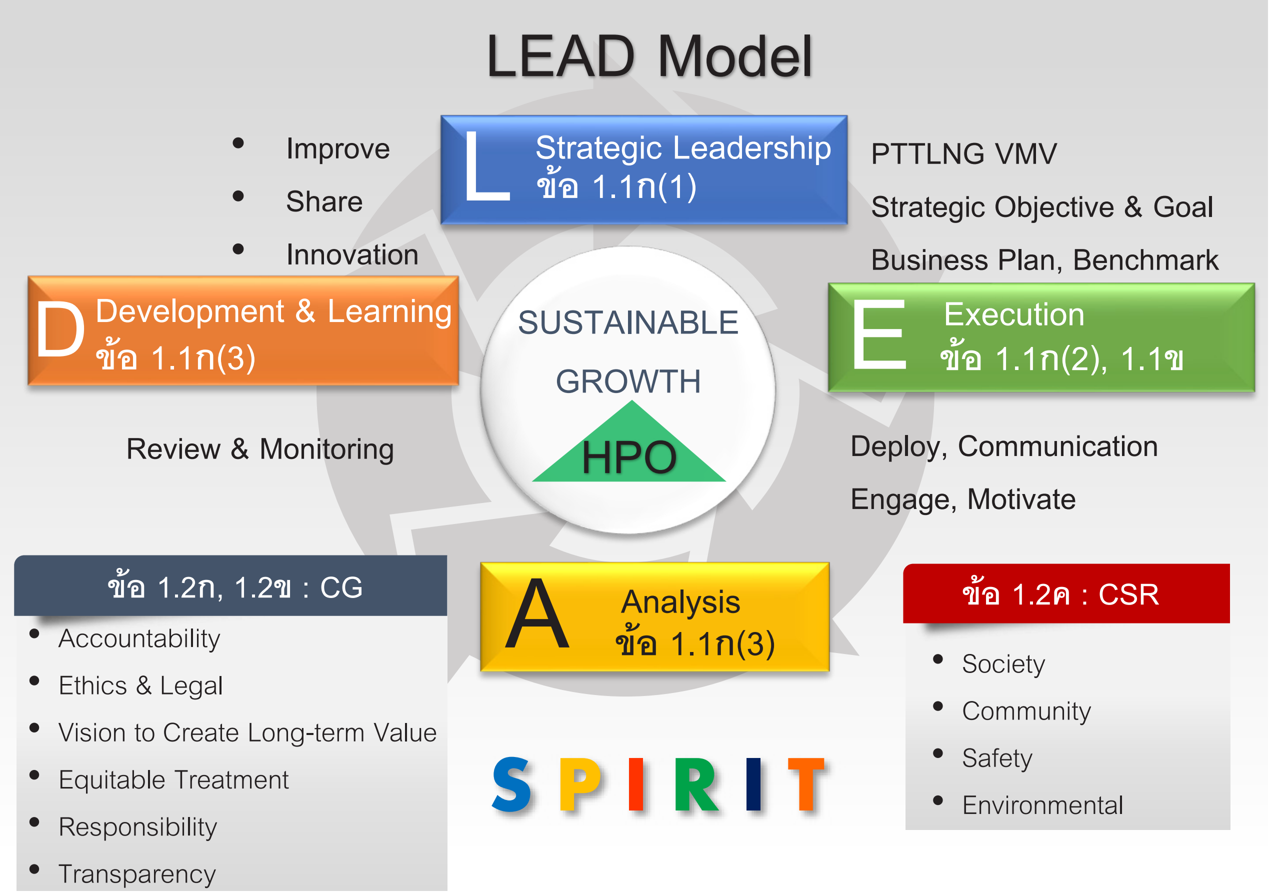
บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด (PTTLNG) ก่อตั้งขึ้นโดยมี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้น 100% ดังนั้นกระทรวงพลังงานในฐานะที่กำกับดูแล ปตท. และกระทรวงการคลังในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ จะมีการกำหนดนโยบายจากภาครัฐและการกำหนดกลยุทธ์ของ ปตท. ที่ถ่ายทอดผ่านฝ่ายบริหารบริษัทในเครือ (บษต.) มายัง PTTLNG รวมทั้งนโยบายจากคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) มากำหนดเป็นกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ PTTLNG มีโครงสร้างการบริหาร โดยมีกรรมการผู้จัดการใหญ่ (กจญ.) เป็นผู้บริหารสูงสุด ที่คัดเลือกมาจากคณะกรรมการบริษัท (Board of Director; BOD) ให้ปฏิบัติหน้าที่ กจญ., คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยผู้แทนจาก ปตท. จำนวน 4 คน ผู้แทนกระทรวงการคลัง 1 คน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี โดย BOD จะได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งตามมติเห็นชอบในที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การพิจารณาวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่สำคัญของบริษัทฯ ปัจจัยความเสี่ยงและวางแนวทางการบริหารจัดการให้มีความเหมาะสม รวมถึงกำกับดูแลให้มั่นใจได้ในระบบบัญชี การเงิน การสอบบัญชีให้มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามความมุ่งมั่นต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance; CG) มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

ในปัจจุบัน PTTLNG มีลูกค้า 2 ราย คือ ปตท. และ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) และจากนโยบายภาครัฐที่ได้เปิดให้มีการทำ Third Party Access (TPA) เป็นการนำเข้า LNG อย่างเสรี ส่งผลให้คาดว่าลูกค้าในอนาคต คือ ผู้ที่มีความต้องการ LNG เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงสามารถนำเข้า LNG เองได้ แต่จะต้องได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ก่อน ซึ่งในปี 2563 ทาง กกพ. ได้ออกใบอนุญาต ให้สามารถนำเข้า LNG เพิ่มขึ้นอีก 3 ราย ได้แก่ GULF, B-GRIMM และ หินกองพาวเวอร์ อีกทั้งยังได้มีการอนุมัติให้มีการก่อสร้างสถานีเพิ่มขึ้นอีก 1 แห่ง ส่งผลให้มีคู่แข่งและเกิดการแข่งขัน รวมทั้งในสภาวะการของราคาเชื้อเพลิงที่ผันผวน ส่งผลให้ต้นทุนทางพลังงานเพิ่มขึ้น ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน การลดต้นทุนเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการ ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความสมดุลในการดำเนินธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้จัดกลุ่มลูกค้าในการนำไปสู่กระบวนการหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้เข้าสู่กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และวางแผนการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจนเกิดเป็นความสัมพันธ์ที่ดีและส่งผลต่อความพึงพอใจ ทั้งกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การนำองค์กร

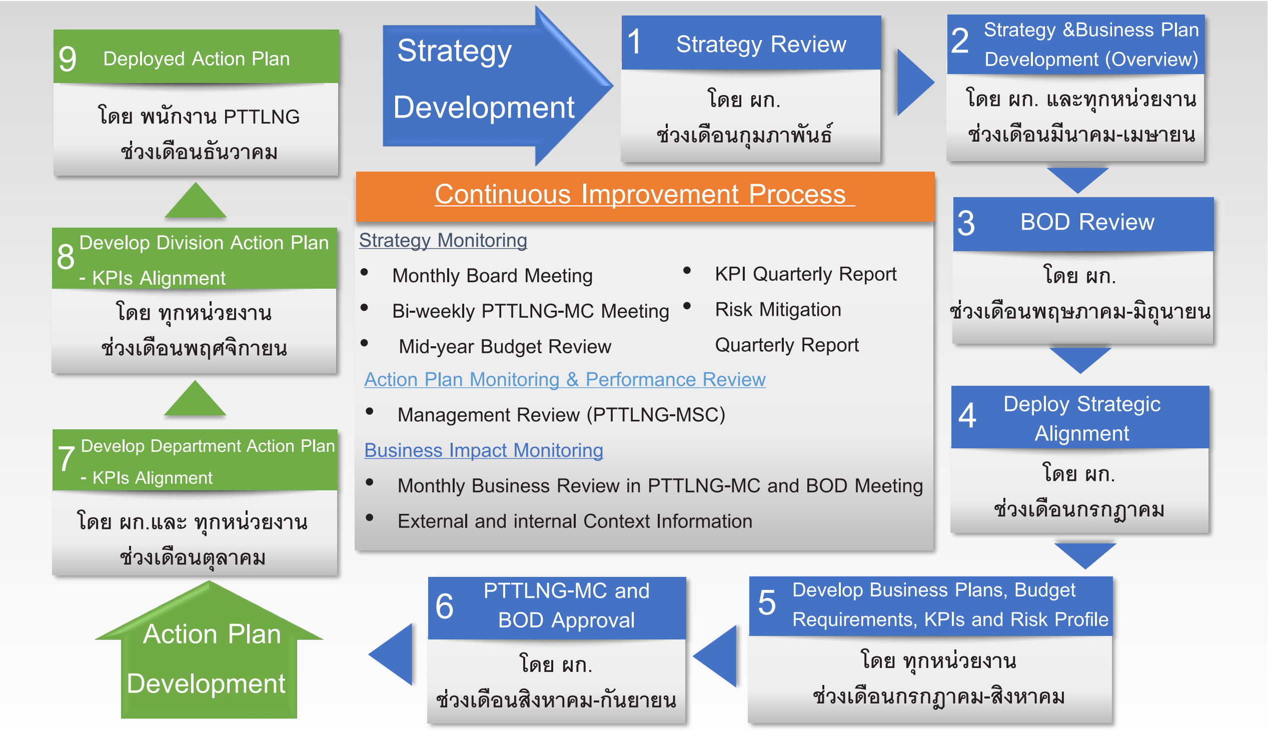
ผู้นำระดับสูง (LT) มีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ จึงรวมกันกำหนดวิถีการนำองค์กรที่เรียกว่า LEAD Model ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1. Strategic Leadership การนำองค์กรของ LT ผ่านการจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กร (SPP) 2. Execution การถ่ายทอดไปยัง Stakeholder และส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง 3. Analysis การติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุ VMV และ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และ 4. Development & Learning ส่งเสริมและสนับสนุน นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม เพื่อใช้เป็นกรอบในการนำองค์กร รวมถึงการสร้างบรรยากาศให้แก่บุคคลากร การทำ Two-way communication ในทุกกระบวนการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นอย่างรอบด้าน รวมทั้งการสร้างความสมดุลของผู้มีส่วนได้เสีย



ระบบการนำองค์กร (LEAD MODEL)

กลยุทธ์

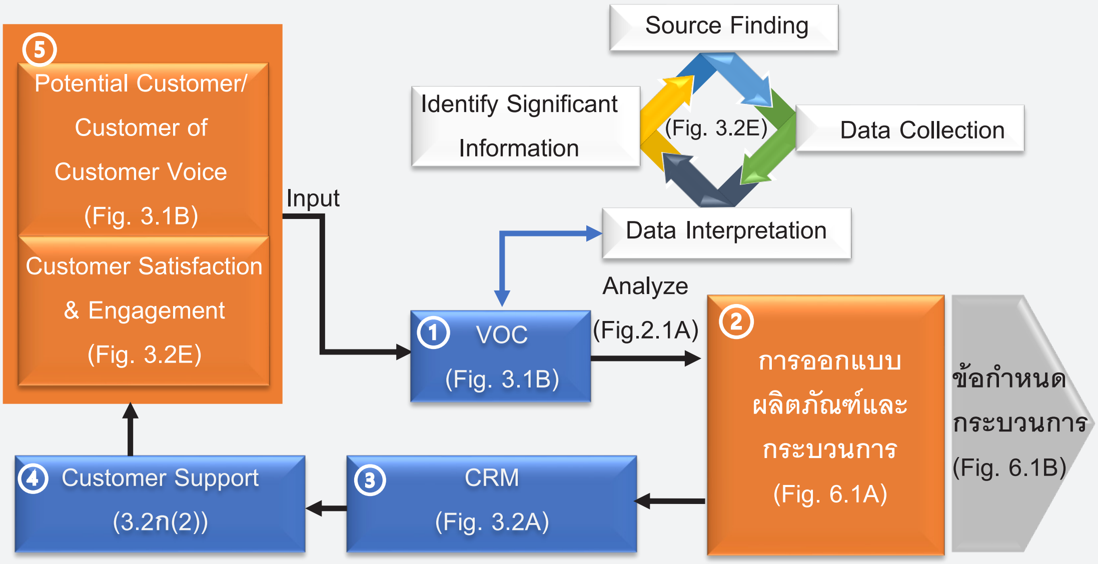
เพื่อแปลงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นกลยุทธ์และลงสู่แผนปฏิบัติการ โดยนำจุดแข็งและจุดได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาเป็นแกนในการพิจารณา รวมทั้งการนำแนวคิดจากการทำ Strategy Bottom up จากพนักงาน มาหาโอกาสในการสร้าง/ปรับปรุงธุรกิจให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป และมีการกำหนดเป้าหมาย คู่เทียบ รวมทั้งการกำหนดและกระจายตัวชี้วัดออกโดยใช้ X-matrix เป็นเครื่องมือ โดยมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะๆ ตามวงรอบ และมีการมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีอำนาจในการตัดสินใจได้เอง โดยยังยึดอยู่กับความต้องการของลูกค้า
ทั้งในปัจจุบันและอนาคต มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการ อย่างไรก็ตามการดำเนินการของทางบริษัทนั้นให้ความสำคัญกับระบบข้อมูลที่ต้องมีความรวดเร็ว ปลอดภัย ใช้งานง่าย และมีระบบป้องกันจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ดี ซึ่งการกำหนด/ทบทวน VMV เป้าหมายระบบงาน ให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อความอยู่รอด (Survive) และความเติบโต (Growth) ขององค์กร กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นกลไกที่มีความสำคัญ โดยมีการกำหนดกรอบ เวลาทำแผนกลยุทธ์แบ่งเป็น ระยะสั้น 1 ปี, ระยะกลาง 5 ปี และระยะยาว 10 ปี ซึ่งกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์มี 9ขั้นตอน (ตามภาพ) มีวงรอบการจัดทำแผนโดยบูรณาการ ตั้งแต่การจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร (ขั้นตอนที่ 1-3) แผนธุรกิจของหน่วยงานระดับฝ่ายและส่วน (ขั้นตอนที่ 4-6) และถ่ายทอดไปสู่แผนปฏิบัติการสู่พนักงานทุกระดับ (ขั้นตอนที่ 7-9)



Strategic Planning Process (SPP)

ลูกค้า

ด้วยที่ PTTLNG เป็นธุรกิจบริการเพื่อตอบสนองการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรและยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า จึงให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งปัจจุบันและอนาคต ผ่านการกำหนดแผนและกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุม, การสัมมนา ประจำปี, Lunch Talk , การเยี่ยมชมองค์กร, การประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น จากกิจกรรมเหล่านี้ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า นำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ และหากประเด็นใดพบว่ามีความเสี่ยงหรือเป็นโอกาสทางธุรกิจก็จะถูกส่งต่อเข้าสู่กระบวนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพิจารณาเป็นแผนดำเนินงานพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็น



Customer Focus Cycle

บุคลากร

PTTLNG ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งมั่นไว้ โดยมีระบบการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังให้เพียงพอตามแผนการดำเนินงานขององค์กร และรองรับการเปลี่ยนแปลง/ทิศทางของแผนธุรกิจในอนาคต เพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับบริบทที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์กร และนำไปเป็นข้อมูลป้อนเข้าของกระบวนการ SPP และนำข้อมูลจาก SPP มาทบทวนกระบวนการเป็นประจำทุกปี อีกทั้งยังมีการเตรียมบุคคลากรเพื่อการขยายตัวทางธุรกิจ จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการสรรหา การรักษาพนักงาน การพัฒนาทักษะของพนักงาน ควบคู่ไปกับการสร้างความผูกพันให้พนักงานกับองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องผสานไปด้วยกัน โดยที่จะขาดเสียไม่ได้ คือการสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นและนำไปประยุกต์ใช้ในรุ่นต่อรุ่น

การปฏิบัติการ

เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ ในการออกแบบบริการและกำหนดกระบวนการทำงานของ PTTLNG จำเป็นต้องพิจารณาข้อกำหนดต่าง ๆ ได้แก่ กฎหมายข้อบังคับ ความต้องการความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางกลยุทธ์ ในการตัดสินใจผ่านคณะกรรมการบริหารองค์กร (PTTLNG-MC) โดย PTTLNG ถูกก่อตั้งเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงานของประเทศมิได้มุ่นเน้นการสร้างรายได้หรือกำไรเป็นหลัก ดังนั้นเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร PTTLNG จึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการต้นทุนและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูล Benchmarking และ GAP Analysis อีกทั้งเพื่อให้การสนับสนุนกระบวนการให้บริการและตอบสนองพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน การให้ความสำคัญด้านความปลอดภัย โดยมีการกำหนดมาตรฐาน/ระเบียบวิธีการในการปฏิบัติงานทั้งในสภาวะปกติ/ไม่ปกติ หรือ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ควบคู่กับการส่งมอบบริการให้ลูกค้าได้ตามความต้องการ ซึ่งส่งผลไปสู่การปฏิบัติการที่ดีจากการออกแบบผลิตภัณฑ์

การให้บริการ โดยมีกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายและค่าเทียบเคียงในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการจะทำให้บริษัทได้บรรลุ VMV แล้ว การที่ได้ปรับปรุง องค์กรเพื่อให้มีความสามารถในเชิงแข่งขันได้แล้วนั้น การพัฒนาบริษัทให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ยิ่งจะทำได้มีโอกาสที่จะได้รับแนวคิดที่นำไปสู่นวัตกรรมได้ จากการสนับสนุนให้มีเวลาของการแบ่งปัน ได้มีแหล่งเก็บความรู้ที่นำไปใช้งานได้ง่ายและใช้ได้จริง ทราบว่าผู้รู้คือใคร ต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่การปรับปรุงองค์อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ผลลัพธ์

จากภารกิจการให้บริการของ PTTLNG พบว่า มีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการกับลูกค้าโดยคิดเป็น % Plant Reliability และ Plant Availability เฉลี่ยอยู่ที่ 99.997% ทั้งนี้จากกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจากเหตุพายุปาบึกเข้าประเทศไทยหรือก๊าซธรรมชาติจากประเทศเมียนมามีการหยุดบำรุงรักษา ทำให้ก๊าซธรรมชาติในประเทศลดลง ส่งผลให้มีการเรียกใช้ก๊าซธรรมชาติจาก PTTLNG เข้าทดแทน หรือจากนโยบายของภาครัฐในปี 2563 ที่ต้องการทดสอบความพร้อมในการจ่าย LNG ทางเรือ เพื่อรองรับความเป็น LNG Hub ในภูมิภาค ซึ่ง PTTLNG ได้เตรียมความพร้อมจนสามารถทดสอบและดำเนินการได้เมื่อมกราคม 2564 ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวได้แสดงถึงความพร้อมในการให้บริการของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเช่นเดียวกัน มีการติดตาม ควบคุมมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างเข้มงวด มีการเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้านการเกิดเหตุฉุกเฉินและการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะมีการจัดซ้อมทุกปี รวมทั้งไม่มีการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน รวมถึงไม่มีอุบัติเหตุในกระบวนการผลิตในระดับร้ายแรง และยังสามารถควบคุมตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด จากผลสำเร็จในการดำเนินงานเหล่านี้ ส่งผลให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาชีวอนามัยความปลอดภัย และการจัดการสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตั้งแต่เริ่มดำเนินการไม่เคยได้รับการร้องเรียนใด ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงทำให้ได้รับความไว้วางใจจากทางภาครัฐที่กำกับดูแลในการพิจารณาอนุมัติให้ขยายกำลังการผลิตเพิ่มขึ้น นอกจากนี้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการขยายตัวของธุรกิจในแต่ละปีได้จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ทำให้พบว่าปัจจุบันมีพนักงานเติบโตก้าวหน้าผ่านเกณฑ์และได้รับการพิจารณาเลื่อนระดับมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น และหากมองผลการดำเนินงานด้านการเงินเนื่องจาก PTTLNG อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กกพ. ซึ่งอัตราผลตอบแทนการลงทุนสะท้อนอยู่ในอัตราค่าบริการที่ต้องความเห็นชอบจาก กกพ. เท่านั้น ไม่ได้เปลี่ยนแปลงตามราคากลไกตลาด โดยอัตราค่าบริการในส่วนต้นทุนคงที่จะคิดตามประมาณการจองขอใช้บริการ และอัตราค่าบริการในส่วนต้นทุนผันแปรจะคิดตามปริมาณการส่งก๊าซจริง จากผลการดำเนินงานปัจจุบัน พบว่ารายได้และผลกำไรของ PTTLNG มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น เนื่องมาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ 1. การเพิ่ม-ปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการ และ 2. การควบคุมค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ทั้งค่าใช้จ่ายในงานปฏิบัติการและค่าใช้จ่ายในการบริหารให้มีประสิทธิภาพตามเหตุผลสมควร ทำให้สามารถควบคุมได้ต่ำกว่าแผนงบประมาณมาโดยตลอด

บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด

สำนักงานใหญ่ : เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารเอ ชั้นที่ 3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ : +66 (0) 2140-1555

สถานประกอบการ : เลขที่ 8/1 ถนนไอแปด ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง 21150

โทรศัพท์ : +66 (0) 3897-8266-7

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีพันธกิจสำคัญในการทำให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุนควบคู่กับการให้ความรู้ โดยการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและส่งเสริมการพัฒนาอาชีพให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท ซึ่งในการดำเนินการ ธ.ก.ส. เผชิญกับความท้าทายต่างๆ อาทิ เกษตรกรเข้าสู่วัยสูงอายุ หนี้สินภาคครัวเรือน ภัยธรรมชาติ Disruptive Technology และการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ ธ.ก.ส. ต้องปรับตัวและเตรียมความพร้อม ดังนั้น การนำเกณฑ์ TQA มาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการในรูปแบบวิถีผู้นำ ธ.ก.ส. (BAAC WAY) ทำให้ ธ.ก.ส. มีการกำหนดทิศทาง และกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล (Balance) มีการเชื่อมโยงระบบงานและกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกัน (Align) และเกิดการเสริมสร้างวัฒนธรรม SPARK ของ ธ.ก.ส. ให้เข้มแข็งผ่านการเป็นแบบอย่างของผู้นำ (Act) รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับและเครือข่ายทั้งภาครัฐ/เอกชน (Connect) จนเกิดการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานทั้งด้านบุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) มาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนประสิทธิผลผ่านรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านลูกค้า (TQC Plus Customer) ในปี 2564 และก้าวต่อไป ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นที่จะยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรตามกรอบแนวทาง TQA เพื่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบทอย่างยั่งยืน ภายใต้คำมั่นสัญญาของธนาคาร *“ยกระดับชีวิตเกษตรกรไทย สู่สังคมที่ภาคภูมิ”*

นายธนารัตน์ งามวลัยรัตน์
ผู้จัดการ ธ.ก.ส.

ลักษณะองค์กร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตรในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาชีพที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกรรม หรืออาชีพนอกภาคเกษตรกรรม อันจะเป็นการเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร และครอบครัว ลดบทบาทของเงินกู้นอกระบบ และช่วยเหลือเกษตรกรรายย่อยให้เข้าถึงแหล่งเงินทุน ตลอดจนสามารถให้บริการด้านการเงินการธนาคารแก่บุคคลทั่วไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและทันสมัย ภายใต้วิสัยทัศน์ **“ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน”** ซึ่งตลอดระยะเวลา 56 ปีที่ผ่านมา ธ.ก.ส. เป็นศูนย์กลางทางการเงินภาคเกษตรและภาคชนบท โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) เพื่อให้บริการที่สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม โดยมีผลิตภัณฑ์หลักทั้งด้านสินเชื่อและเงินฝาก และช่องทางการส่งมอบที่ครอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นสาขาของ ธ.ก.ส. กว่า 1,258 สาขา เครือข่ายทางการเงิน (Banking Agent) และ A-Mobile Application รวมถึงบุคลากรจำนวนกว่า 20,014 คน ที่ร่วมกันขับเคลื่อนภารกิจภายใต้ค่านิยม SPARK ซึ่งประกอบด้วย Sustainability Participation Accountability Respect และ Knowledge เพื่อไปสู่เป้าหมายในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชนบทให้ดีขึ้น (Better Life) สร้างชุมชนไทยให้เข้มแข็งขึ้น (Better Community) สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพการเกษตรให้มากยิ่งขึ้น (Better Pride)

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

ธ.ก.ส. มีอาจารย์จำเนียร สาระนาค เป็นผู้ก่อตั้งและเป็นผู้จัดการธนาคารคนแรก ท่านได้วางรากฐานที่สำคัญในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จไว้ว่า "**งานจะสำเร็จ ต้องจัดระเบียบงาน ระเบียบคน และเข้าใจชนบท**" ซึ่งเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งและเป็นแนวทางที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรของผู้นำ ธ.ก.ส. ทุกคน ที่สืบทอดจากรุ่นสู่รุ่นมาจนถึงปัจจุบัน โดยสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งบริบท เทคโนโลยี และปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้นำกรอบการบริหารจัดการตามแนวทาง TQA มาประยุกต์ให้เข้ากับวิถีการบริหารจัดการในรูปแบบของ ธ.ก.ส. ตั้งแต่ปี 2554 ทำให้ธนาคารสามารถค้นหาจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาปรับปรุง

กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กระบวนการทำงานมีความเป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อน โปร่งใสและตรวจสอบได้ พร้อมกับ ธ.ก.ส. ได้ปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงานให้บุคลากรรักลูกค้าและองค์กร ผ่านค่านิยม SPARK ด้วยการหล่อหลอมอุดมการณ์ในการมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเกษตรกรให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาร่วมงานกับธนาคาร โดยให้พนักงานได้เรียนรู้วิถีชีวิตและการทำกินของลูกค้า ทำให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนเต็มใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติทำงานเพื่อช่วยเหลือลูกค้า จนเกิดเป็นความภาคภูมิใจในการทำงาน และพนักงานมีความผูกพันกับทั้งลูกค้าและองค์กร

ความท้าทายสำคัญ
ที่องค์กรเผชิญ

ความท้าทายในการดำเนินงาน จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจ พบว่า ธ.ก.ส. มีความท้าทายในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ การแพร่ระบาดของ COVID - 19 ซึ่งต่อเนื่องมาตั้งแต่ปลายปี 2562 และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการลดลงของรายได้จากสภาพการว่างงานจำนวนมากส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือนที่สูงขึ้น และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตสังคมในแบบปกติใหม่ (New Normal) ที่ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคมีการปรับตัวเข้าสู่บริบทใหม่ที่ต้องรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย รวมถึงผลกระทบจากภัยธรรมชาติ อาทิ ปัญหาน้ำท่วม ภัยแล้ง ไฟป่า ซึ่งล้วนกระทบกับเกษตรกรลูกค้าที่ ธ.ก.ส. ต้องเข้าไปให้การช่วยเหลือจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้ ธ.ก.ส. ต้องเร่งปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงและจัดการกับความท้าทายดังกล่าว โดยนำกรอบแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ซึ่งกรอบการบริหารจัดการนี้ได้สอนให้ ธ.ก.ส. รู้จักประเมินตนเองอย่างรอบด้านมีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกัน ตลอดจนเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมต่างๆ สำหรับใช้ในการทำงานภายในธนาคาร รวมถึงพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่าแก่ลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้อย่างสมดุล

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

กว่า 56 ปีที่ ธ.ก.ส. เป็นศูนย์กลางทางการเงินภาคเกษตรและภาคชนบท ในการส่งเสริมเกษตรกรของประเทศให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพการผลิตและสนับสนุนความรู้ โดยมุ่งเน้นการดูแลลูกค้าแบบ Customer Centric ธ.ก.ส. ***จึงจำแนกลูกค้า***ตามศักยภาพการสร้างรายได้ของลูกค้า โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. ลูกค้า S1 (ลูกค้าผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ) 2. ลูกค้า S2 (ลูกค้าบุคคลและเกษตรกรที่ไม่ได้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ) และ 3. ลูกค้า S3 (กลุ่มบุคคล สถาบันเกษตรกรและนิติบุคคล) ซึ่งมีลูกค้าหลักส่วนใหญ่อยู่ในตลาดสินเชื่อภาคการเกษตร อีกทั้งมีการเรียนรู้ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าด้วย***การรับฟังเสียงของลูกค้า***ทั้งปัจจุบัน อดีต และอนาคต จากหลากหลายช่องทางทั้งแบบ Offline และ Online ที่แตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า ส่วนตลาด และวงจรชีวิตของลูกค้า อาทิ การประชุมกลุ่มลูกค้า การตรวจเยี่ยมลูกค้าถึงบ้านและนาไร่ การสำรวจความพึงพอใจ งานวิจัย ธ.ก.ส. Call Center รวมถึงมีระบบ Chatbot และ AI (TH.AI Text Analytics) มาใช้ในการรวบรวมเสียงลูกค้าเชิงรุกบน Social Media และมีการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าตาม Customer Journey ที่ได้ทราบถึง Pain Point ของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม พร้อมจัดทำข้อมูลลูกค้าเชิงลึก (Customer Segment Profile) สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนและบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า โดยมีคณะกรรมการนโยบายกลยุทธ์การตลาดของธนาคารทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ปัจจัยพิจารณา

ความต้องการและความคาดหวัง
- การตรวจเยี่ยมลูกค้า
- งานวิจัยของ ธ.ก.ส
- สำรวจความพึงพอใจลูกค้าประจำปี

Policy & Strategy

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลผลิตภัณฑ์ของคู่เทียบ

1. กำหนดผลิตภัณฑ์				2.ติดตามผลการดำเนินงาน	3. พัฒนาผลิตภัณฑ์
ความจำเป็น/ความต้องการของลูกค้า	จุดมุ่งเน้นของผลิตภัณฑ์	หลักที่ใช้ในการกำหนดผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์	• SCC (รายไตรมาส) • คณะอนุกรรมการผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (รายเดือน)	• การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ • Innovation Process
ไม่มีหลักประกันในการกู้เงิน	เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อนำไปประกอบอาชีพและยกระดับคุณภาพชีวิต	หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	สินเชื่อร่วมกลุ่ม		
ต้องการแหล่งเงินทุนเพื่อทำการเกษตร	มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองลูกค้าตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร	ห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร	สินเชื่อต้นน้ำ/กลางน้ำ/ปลายน้ำ		
รายได้น้อย/เงินไม่พอเลี้ยงชีพ	ทำให้ลูกค้ามีเงินเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ	หลักสัจจะ	เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต		
ต้องการผลตอบแทนที่ดี	มีผลิตภัณฑ์ที่แข่งขันได้กับตลาดภายใต้การบริหารต้นทุนที่เหมาะสม	Benchmarking : GSB, KTB, SCB, Kbank	เงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวัน/ประจำ		

ทั้งนี้ การส่งเสริมให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุน ธ.ก.ส. มุ่งมั่นดูแลลูกค้าในทุกช่วงการเติบโตตั้งแต่เกิดจนตาย ดังนั้นประเด็นสำคัญใน *การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ* ธ.ก.ส. จึงพิจารณาถึงความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก อาทิ พิจารณาจากชีวิตความเป็นอยู่ของลูกค้าเกษตรกรรายย่อยที่ส่วนใหญ่ไม่มีกรรมสิทธิ์ที่ดินเป็นของตนเอง ทำให้ไม่มีหลักทรัพย์ในการค้ำประกัน เพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับนำไปใช้ในการประกอบอาชีพและยกระดับคุณภาพชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดผลิตภัณฑ์สินเชื่อร่วมกลุ่ม โดยให้ลูกค้ารวมกลุ่มกันขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. และร่วมกลุ่มกันค้ำประกันเพื่อรับรองรับผิดอย่างลูกหนี้ร่วม (Joint Liability) สำหรับลูกค้าที่มีหลักประกัน ธ.ก.ส. พิจารณารอบของผลผลิต วิธีการทำการเกษตร และความต้องการของลูกค้าในแต่ละห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่ กิจกรรมต้นน้ำ (การผลิต) กิจกรรมกลางน้ำ (การรวบรวม) และกิจกรรมปลายน้ำ (การแปรรูป) เพื่อกำหนดผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้ครบวงจรและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร นอกจากนี้ ในด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก (ออมทรัพย์ ฝากประจำ และกระแสรายวัน) ธ.ก.ส. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง อาทิ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ที่ให้ผลตอบแทนในรูปแบบดอกเบี้ยและของรางวัลที่ ธ.ก.ส. คัดสรรมาให้กับลูกค้าแตกต่างกันตามความนิยมของ

ลูกค้าในแต่ละพื้นที่ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินและสร้างวินัยการออมให้กับลูกค้าและครอบครัว นอกจากนี้ยังมีนวัตกรรมออกมาให้บริการกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการฝากสลากออมทรัพย์ผ่าน A-Mobile Application โดยลูกค้าจะได้รับสลากในรูปแบบดิจิทัล บริการสัญญาเงินกู้แบบสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) โดยลูกค้าสามารถทำสัญญาเงินกู้ผ่าน Line Application : BAAC Family บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อ New Gen Hug บ้านเกิด โดยสนับสนุนเงินทุนและความรู้ให้กับคนรุ่นใหม่ที่ย้ายกลับภูมิลำเนารวมถึงทายาทเกษตรกร ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้และพัฒนาบ้านเกิด เป็นต้น อีกทั้งได้ส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพให้กับลูกค้าผ่าน***การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า*** อาทิ การเยี่ยมเยียนถึงบ้านและนาไร่ การให้ความรู้จัดทำบัญชีครัวเรือน การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ตามหลัก 3 รู้ (รู้ชีวิต รู้การออม รู้ก่อนกู้) การให้ความรู้การทำธุรกิจเกษตรและความรู้เกษตรสมัยใหม่ (Argi-Tech) และการให้คำปรึกษาแนะนำในการประกอบอาชีพ โดยบูรณาการกับการทำงานในด้านการพัฒนาลูกค้า/ชุมชน และการทำงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ ธ.ก.ส. ที่ดำเนินการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศทั้ง 9 ฝ่ายภาคของ ธ.ก.ส. โดย ธ.ก.ส. เข้าไปรับฟังปัญหาและความต้องการของชุมชนและร่วมกับชุมชนจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 แผนตามระดับความสามารถของชุมชน ได้แก่ 1) แผนชีวิต เป็นแผนที่เน้นให้แต่ละครัวเรือนพึ่งพาตนเอง 2) แผนชุนชน เป็นแผนที่เน้นให้แต่ละครัวเรือนพึ่งพาซึ่งกันและกัน 3) แผนธุรกิจชุมชน เป็นแผนที่เน้นการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างชุมชน และ 4) แผนชุมชนอุดมสุข เป็นแผนที่เน้นการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างชุมชนใน 4 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งในการดำเนินงาน ธ.ก.ส. อาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายของธนาคารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ มหาวิทยาลัย สำนักงานเกษตรอำเภอ/จังหวัด โรงเรียน และวัด ในการบูรณาการทำงานและแบ่งปันทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ โครงการปลูกป่าสร้างรายได้ โครงการส่งเสริมการผลิตเกษตรอินทรีย์/เกษตรปลอดภัย โครงการยกระดับขีดความสามารถของเกษตรกรสู่การเป็น Smart Farmer โครงการชุมชนสร้างไทย จากความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อยกระดับชีวิตเกษตรกรไทย ทำให้ ธ.ก.ส. อยู่เคียงข้างกับเกษตรกรมายาวนานกว่า 56 ปี และ ธ.ก.ส. ยังคงมีปณิธานในการสร้างความยั่งยืนให้ลูกค้าต่อไป ภายใต้คำมั่นสัญญา Better Life สร้างคุณภาพชีวิตในชนบทให้ดีขึ้น Better Community สร้างชุมชนไทยให้เข้มแข็งขึ้น และ Better Pride สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพการเกษตรให้มากยิ่งขึ้น

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
โทร. (66) 0 2558 6555 แฟกซ์ (66) 0 2558 6298
เว็ปไซต์: www.baac.or.th

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นองค์กรการศึกษาภาครัฐที่มีการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านบุคลากร การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาใช้ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ ทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการสื่อสารถ่ายทอดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนไปยังบุคลากรทุกระดับ เกิดการบูรณาการการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความผูกพันและภาคภูมิใจที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร การได้รับรางวัลอันทรงเกียรติในครั้งนี้สะท้อนถึงการยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศส่งผลให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่องด้วยความร่วมมือของทุกคนในองค์กร และเป็นกำลังใจให้เรามุ่งมั่นพัฒนาเพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีสู่สังคมสืบไป

รศ.ดร.ทพญ.วรานุช ปิติพัฒน์
คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลักษณะองค์กร

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อตั้งเป็นทางการตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 เป็นสถาบันการศึกษาด้านทันตแพทยศาสตร์แห่งที่ 4 ของประเทศไทย และเป็นแห่งแรกในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจุดมุ่งหมายในการผลิตบัณฑิตเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทันตสาธารณสุขให้แก่ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความมุ่งมั่นในการผลิตหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต การฝึกอบรมทันตแพทย์เฉพาะทางในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พัฒนางานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมที่สามารถต่อยอดเชิงพาณิชย์และใช้ประโยชน์ได้จริง พัฒนาการบริการรักษาพยาบาล รวมทั้งการดูแลรักษาแบบสหสาขาวิชาชีพ บริการวิชาการเพื่อการส่งเสริมและป้องกันโรคในช่องปากในชุมชน รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ทางทันตกรรมและทันตแพทยศาสตรศึกษา ที่ตอบสนองต่อการแก้ปัญหาสุขภาพช่องปาก อย่างเป็นองค์รวมในชุมชนและสังคม

วิสัยทัศน์ : "โรงเรียนทันตแพทย์ที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน : A Great Dental School for All"

พันธกิจ : 1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ 2) สร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพระดับนานาชาติเพื่อรับใช้สังคม 3) บริการวิชาการเพื่อพัฒนาวิชาชีพและสังคม 4) การบริการรักษาทางทันตกรรมขั้นสูงภายใต้มาตรฐานคุณภาพ

ค่านิยม : "SMILE" ได้แก่

S = Social Devotion การอุทิศเพื่อสังคม

M = Management by Fact การบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง

I = Innovation Focus มุ่งเน้นนวัตกรรม

L = Life-long Learning เรียนรู้ตลอดชีวิต

E = Excellent Service for All การให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับทุกคน

ผลิตภัณฑ์และบริการ :

1. **การจัดการศึกษา** มีหลักสูตร ระดับปริญญาตรี 1 หลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 11 หลักสูตร (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต 4 หลักสูตร ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง 2 หลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต 1 หลักสูตร การฝึกอบรมทันตแพทย์ประจำบ้านเพื่อวุฒิบัตร 4 หลักสูตร)

2. **การวิจัย** ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายสถาบันอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ ผ่านกลุ่มวิจัย 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิจัยไบโอฟิล์ม กลุ่มวิจัยเลเซอร์วิทยาทางทันตแพทยศาสตร์ กลุ่มวิจัยและพัฒนาด้านประสาทวิทยาศาสตร์ กลุ่มวิจัยโรคอักเสบเรื้อรังของช่องปากฯ และศูนย์วิจัย 1 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์วิจัยผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่และความพิการแต่กำเนิดของศีรษะและใบหน้า

3. **การบริการรักษาพยาบาล** ผ่านโรงพยาบาลทันตกรรม ให้บริการในคลินิกการเรียนการสอนและคลินิกอาจารย์/คลินิกพิเศษ มีศูนย์ความเป็นเลิศทางทันตกรรม 5 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ทันตกรรมรากเทียม ศูนย์เลเซอร์ทางทันตกรรม ศูนย์การดูแลผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่ฯ คลินิกบำบัดความเจ็บปวดช่องปากและใบหน้า และคลินิกทันตกรรมผู้สูงอายุและผู้ป่วยความต้องการพิเศษ เพื่อให้บริการทางทันตกรรมขั้นสูง ที่มีความซับซ้อน ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ในรูปแบบสหสาขาของกลุ่มผู้ป่วยโรคสำคัญ

4. **การบริการวิชาการ** ดำเนินการฝึกอบรม จัดประชุมวิชาการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะขั้นสูงให้ทันตแพทย์ทั่วไปและทันตแพทย์ในทวีปเอเชีย รวมทั้งดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมสุขภาพช่องปากอย่างเป็นองค์รวมให้ประชาชนและผู้ป่วยความต้องการพิเศษในชุมชนต่าง ๆ

ลูกค้า : จำแนกตามพันธกิจ ได้แก่ 1) ผู้เรียน แบ่งเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (นักศึกษาไทย นักศึกษาต่างชาติ) 2) ผู้ให้ทุนวิจัย 3) ผู้ป่วยที่รับบริการรักษาพยาบาล แบ่งเป็น ผู้ป่วย Student Clinic ผู้ป่วย Faculty/ Special Clinic ผู้ป่วยโรคสำคัญ 4) ผู้รับบริการวิชาการ แบ่งเป็น ทันตแพทย์ ชุมชน และโรงเรียน

ความท้าทายสำคัญ ที่องค์กรเผชิญ

1) Internationalization 2) Learning Transformation 3) การสร้างเสริมศักยภาพด้านวิจัย 4) การเพิ่มรายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง 5) Digital Transformation 6) การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร 7) การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

บุคลากร

ตลอดระยะเวลา 43 ปี ที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดการเรียนการสอน เพื่อผลิตบัณฑิตทันตแพทย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนากำลังคนที่สำคัญของประเทศ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสุขภาพช่องปากของประชาชนอย่างเป็นองค์รวม คณะฯ มุ่งมั่นในการเป็น "โรงเรียนทันตแพทย์ที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน" มีการทบทวน วางแผน เรียนรู้และพัฒนา เพื่อให้สามารถชนะความท้าทายและบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ โดยมีการดำเนินการที่โดดเด่น คือ 1. การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร 2. การดำเนินการเพื่อสร้างความผาสุกของสังคม

โรงพยาบาลทันตกรรม
คณะทันตแพทยศาสตร์
ADVANCED DENTISTRY FOR ALL

1. การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร
การประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร มีปัจจัยความสำเร็จจากการดำเนินงานของบุคลากร ดังนั้น การวางแผนทรัพยากรบุคคล การพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การสร้างความเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคลากรรู้จักหน้าที่ และบทบาทของตนเอง เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน และมีความภาคภูมิใจในตนเองที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร โดยหนึ่งในความหมายของวิสัยทัศน์ของคณะฯ คือ เพื่อให้เป็น "Best Place to Work" สำหรับบุคลากรทุกคน โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ คือ 1.1 การวางแผนบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของกลยุทธ์ 1.2 การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน 1.3 การเสริมสร้างความผูกพัน

1.1 การวางแผนบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของกลยุทธ์
คณะฯ ได้ทบทวนและจัดทำ Workforce Profile ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น กำหนดสมรรถนะที่พึงมีของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และวิเคราะห์อัตรากำลังตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และข้อกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านบุคลากร จัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร โดยใช้ประโยชน์เต็มที่จากสมรรถนะหลัก รวมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น มุ่งส่งเสริมสนับสนุนลูกค้า โดยจัดให้มีศูนย์/กลุ่มวิจัยที่มีความชำนาญเฉพาะและศูนย์ความเป็นเลิศทางทันตกรรมต่าง ๆ มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดไปตามลำดับชั้น ตั้งแต่ระดับฝ่าย งาน จนถึงระดับบุคคล ผ่านการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานประจำปีรายบุคคล (Personal Agreement: PA) ซึ่งใช้ทั่วทั้งองค์กรโดยมีการแบ่งน้ำหนักข้อตกลงปฏิบัติราชการตามพันธกิจและงานส่วนรวมอย่างชัดเจน ติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดใน Agenda -Based Meeting และนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เป็นรายไตรมาส ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทุกด้านได้ทำ Gap analysis เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล รวมทั้งมีการทบทวนปรับปรุงเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งปัจจุบันและอนาคต

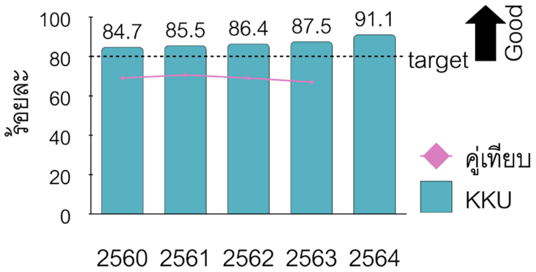
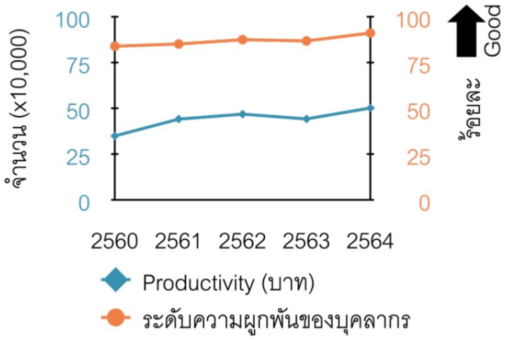
1.2 การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน คณะฯ วางแนวทางและนโยบายการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อจัดการด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความสะดวกในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของ พรบ. อาชีวอนามัย และกำกับติดตามผ่านตัวชี้วัดเพื่อปรับปรุงปัจจัยสำคัญด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ระบาด COVID-19 คณะฯ ได้ปรับปรุงระบบระบายอากาศและคุณภาพอากาศของคลินิกทันตกรรม เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อสู่บุคลากรและผู้ป่วย ดำเนินการตามมาตรฐาน ASHRAE 62.1-2019 และแนวปฏิบัติในการจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อควบคุมการติดเชื้อในห้องทันตกรรมของทันตแพทยสภา มีการติดตามตัวชี้วัดตามข้อกำหนดที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง เช่น 1) การถ่ายเทอากาศในบริเวณที่ให้การรักษาต้องมากกว่า 12 ACH 2) ระดับดัชนีการปนเปื้อนเชื้อจุลชีพในอากาศ (IMA classes) โดยนับจำนวนโคโลนีของเชื้อแบคทีเรียต่อตารางเดซิเมตรต่อชั่วโมง (CFU/dm^2/h) ทำให้มีจำนวนผู้ป่วยและรายได้ขององค์กรที่เพิ่มขึ้นถึงแม้อยู่ในสภาวะระบาดของ COVID-19

ตัวอย่างการติดตามผลปรับปรุงระบบระบายอากาศและคุณภาพอากาศ (ข้อมูล ณ ก.พ. 2565)

คลินิก	ขนาดพื้นที่ให้บริการ	การปรับปรุง	การถ่ายเทอากาศ (ACH)	สมรรถนะการปรับปรุงตามดัชนีการปนเปื้อนของจุลินทรีย์ในอากาศ (IMA Class)
คลินิกทันตกรรมพิเศษ	13 Isolation rooms	ปรับปรุงเต็มระบบ	20-24	ดี-ดีมาก*
คลินิกทันตกรรมประดิษฐ์	21 ยูนิต	ปรับปรุงเต็มระบบ	20-24	ดี-ดีมาก*
คลินิกทันตกรรมรวม 2	66 ยูนิต	ปรับปรุงเต็มระบบ	20-24	ดี-ดีมาก*
คลินิกทันตกรรมบูรณะ	17 ยูนิต	ปรับปรุงเต็มระบบ	20-24	ดี-ดีมาก*

* ดีมาก = จำนวน CFU/dm^2/h ระหว่าง 0-9, ดี = จำนวน CFU/dm^2/h ระหว่าง 10-39, ปานกลาง = จำนวน CFU/dm^2/h ระหว่าง 40-84

1.3 การเสริมสร้างความผูกพัน คณะฯ ทบทวนและกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรโดยใช้แนวคิดของ Gallup Q12 Engagement Hierarchy สำรวจความผูกพันตามปัจจัย เพื่อวางแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการรองรับในเรื่องดังกล่าว เพื่อเพิ่มความผูกพันบุคลากร เช่น การสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาการเรียนรู้และความก้าวหน้าในสายงาน จากผลการประเมิน ซึ่งจะส่งผลต่อ Productivity ขององค์กร

ระดับความผูกพันบุคลากรในภาพรวม	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันของบุคลากรและผลิตภัณฑ์ภาพ (Productivity)
	

THAWEESIT
DENTISTRY

2. การดำเนินการเพื่อสร้างความผาสุกของสังคม จากปณิธานการก่อตั้งคณะฯ ได้นำมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กร และจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายใช้ความเชี่ยวชาญและสมรรถนะหลัก ในการดำเนินการแบบบูรณาการกับสหสาขาวิชาชีพนำไปช่วยแก้ไขปัญหาชุมชนและสังคม เช่น ด้านเศรษฐกิจ สามารถลดค่าใช้จ่ายจากการใช้ยาและลดการพึ่งพาระบบสาธารณสุข ลดการนำเข้าอุปกรณ์จากต่างประเทศ เช่น การพัฒนาอุปกรณ์ปรับแต่งจมูก พัฒนาเครื่องเลเซอร์ต้นแบบ พัฒนานวัตกรรม Photodynamic พัฒนาน้ำลายเทียม โครงการรักษาโรคนอนกรน ด้านสังคม ดูแลคุณภาพชีวิตในโครงการสร้างเสริมทันตสุขภาพ ในประชาชน ผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยพิเศษ พัฒนาทันตแพทย์ทั้งในและต่างประเทศ ผ่านโครงการ Clinical, Public Health and Behavioral Oral Health Research Training for Thailand and Southeast Asia (สนับสนุนโดย National Institutes of Health, USA) โครงการความช่วยเหลือด้านวิชาการแก่ประเทศกำลังพัฒนาในภูมิภาคลุ่มน้ำโขงและประชาคมอาเซียน ด้านสิ่งแวดล้อม ลดการปนเปื้อนจากการปฏิบัติงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการปรับปรุงระบบระบายอากาศและคุณภาพอากาศของคลินิกทันตกรรมในสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับค่านิยม SMILE ในส่วนการอุทิศเพื่อสังคมและการให้การบริการที่เป็นเลิศสำหรับทุกคน

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

กองบริหารงานคณะ โทรศัพท์ 043 009 700,043 202 405

โทรสาร 043 202 862

โรงพยาบาลทันตกรรม โทรศัพท์ 043 203 704

พญาไท 2
PHYATHAI 2
สนามเป้า • SANAM PAO

โรงพยาบาลพญาไท 2

รพ.พญาไท 2 ได้มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ อย่างต่อเนื่องจนได้รับรองมาตรฐาน HA และ มาตรฐาน JCI อันเป็นมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยในระดับสากล จนในปี 2015 องค์กรได้เริ่มใช้เกณฑ์ TQA มาพัฒนาองค์กร ให้มีมุมมองเชิงระบบต่อยอดจากมาตรฐานต่างๆที่มีอยู่ ทำให้เกิดการพัฒนาในทุกๆด้านอย่างก้าวกระโดด รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในครั้งนี้จะเป็นแรงผลักดันที่ทำให้องค์กรมีกำลังใจในการมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรตามค่านิยมหลักของ TQA เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาต่อไป

นพ.อนันตศักดิ์ อภัยรัตน์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพญาไท 2

ลักษณะองค์กร

รพ.พญาไท 2 เป็นโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิขนาด 260 เตียง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 1987 บนเนื้อที่ 7 ไร่ ในพื้นที่เขตพญาไท ให้บริการครอบคลุมทั้งการตรวจวินิจฉัยและรักษา,ฟื้นฟูสุขภาพ,ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ ภายใต้เครือโรงพยาบาลพญาไทและโรงพยาบาลเปาโลซึ่งเป็นองค์กรแม่ และอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่ 5 ของเครือ BDMS โดยยึดค่านิยม "BEST: Build up the Excellence, Effective Communication, Service for Happiness, Together We Win" และวัฒนธรรมองค์กร We before Me เดียวกันทั้งองค์กรแม่

องค์กรไว้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า "จะเป็นหนึ่งใน รพ.ศูนย์กลางความเป็นเลิศของประเทศไทย" ภายใต้พันธกิจ เราให้การดูแลทางการแพทย์ด้วยคุณภาพระดับโลกบนพื้นฐานด้านวิชาการ งานวิจัย โดยโปรแกรมการรักษาที่ทันสมัยเทคโนโลยีล่าสุด ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ การบริการที่เป็นไทยและสภาพแวดล้อมที่โดดเด่น ผ่านกระบวนการวางแผนและขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กร (P2 Strategic Planning Process : P2SPP)

องค์กรมีบุคลากรประมาณ1300 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1.กลุ่มแพทย์และทันตแพทย์ 2. กลุ่มพนักงานสายวิชาชีพ 3. กลุ่มพนักงานสายสนับสนุน 4. กลุ่มผู้บริหาร บุคลากรถือเป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่าและมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ องค์กรจึงให้ความสำคัญในการดูแลและคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ โดยในทุกปีจะมีการสำรวจความผูกพันของบุคลากรแยกรายกลุ่ม โดยกลุ่มแพทย์และทันตแพทย์ทำการสำรวจโดยเครือ BDMS และบุคลากรกลุ่มอื่นๆ ทำการสำรวจโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอกให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับองค์กร

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อ
วิธีการดำเนินงาน

องค์กรมีความมุ่งมั่นในสิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงานในทุกระดับตั้งแต่ผู้นำระดับสูงมุ่งมั่นในการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการประพฤติตามกฎหมายและจริยธรรม มีการสร้างสิ่งแวดล้อมให้มีการทำงานแบบเป็นระบบ และขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานที่คล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสถานการณ์ มุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีระบบการรับฟังเสียงลูกค้าและมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดี มีระบบการกำหนดตัวชี้วัดและการวัดผล รวมทั้งมีแนวทางในการสร้าง ค้นหา เผยแพร่ และจัดเก็บข้อมูลที่เป็นการเรียนรู้ระดับองค์กร ให้ความสำคัญสูงสุดกับบุคลากร มีระบบในการสร้างความผูกพัน การประเมินผลงานและมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ

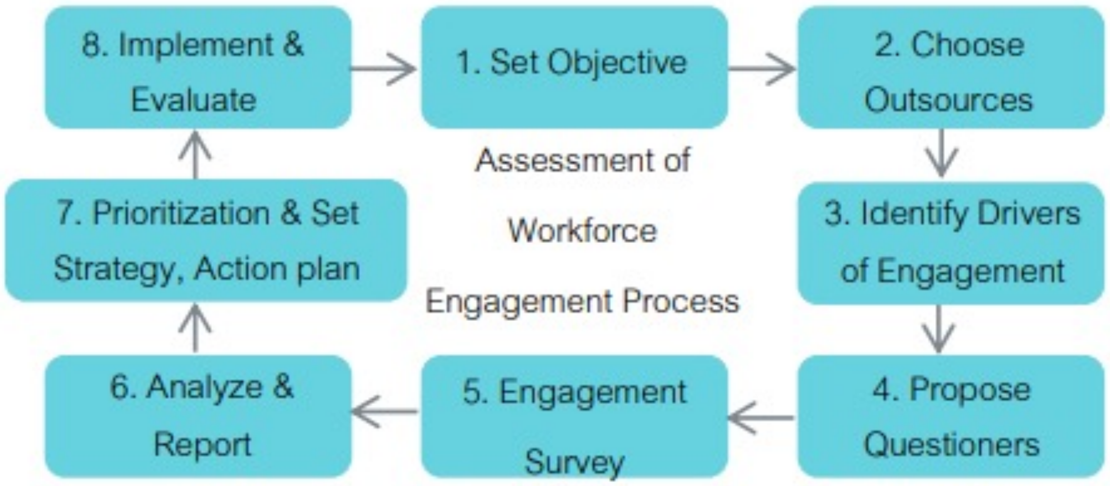
บุคลากร

บุคลากรถือเป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่า โรงพยาบาลพญาไท 2 ให้ความสำคัญด้านบุคลากรในทุกมิติ โดยมีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ใน P2SPP เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจัดเตรียมอัตรากำลังและพัฒนาความสามารถของบุคลากรเพียงพอที่จะผลักดันให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ องค์กรมีวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่อย่างเป็นระบบ โดยสรรหาทั้งจากภายในและภายนอก ทำการประเมินความรู้ผ่าน Job Based Interview, Competency based interview, personality test และเมื่อได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการแล้วก็จะมีการพัฒนาและรักษาการคงอยู่ของบุคลากรใหม่ ดำเนินการผ่านการพัฒนาความรู้ จัดสภาพแวดล้อม ระบบบริหารค่าตอบแทนที่เหมาะสม นอกจากนี้องค์กรได้มีการว่าจ้างชาวต่างชาติในบางตำแหน่งงานเพื่อให้เกิดความหลากหลายทางความคิดและตอบสนองต่อผู้รับบริการที่มีหลากลายวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง

Review & Evaluate	ขอบเขตการให้บริการ, ปริมาณงานต่อบุคลากร, อัตราการลาออกของพนักงาน, เกษียณอายุ เลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย, ลักษณะผสมของผู้ป่วย, ความซับซ้อนและความรุนแรงของโรคที่ให้บริการ
Recruitment Plan	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทางและแผนกลยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร แผนสรรหา อัตรากำลังและพัฒนาขีดความสามารถ
Sourcing	Internal Sourcing, Social Media, Head Hunt, Friend Get Friend Project, Scholarship
Selecting	Job Base Interview, Competency Base Interview (CBI), Personality test, Health Check, Credential
Develop and Retain	ปฐมนิเทศเพื่อรับทราบ Vision Mission Performance Management System, Talent Management Program, Leadership Pipeline Program, Training Plan, Benefit

องค์กรมีการทบทวนระบบการดูแลบุคลากรทุกปี ทั้งจากการทำแบบสำรวจปัจจัยความผูกพัน ปริมาณงาน อัตราการลาออก รวมถึงการตรวจสุขภาพ เพื่อนำปรับปรุงระบบการดูแลบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่นการจัดตั้ง Team mentor เพื่อพัฒนาคุณภาพพี่เลี้ยงพนักงานใหม่ ให้มีความรู้และความเข้าใจพนักงานใหม่มากขึ้น เนื่องจากองค์กรเล็งเห็นว่าวิธีการนี้อาจเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในเรื่องการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ในระดับประเทศ และการแย่งชิงบุคลากรที่มีความสามารถได้ นอกจากนี้องค์กรมีวิธีในการสนับสนุนบุคลากรในด้านการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายที่แตกต่าง ในแต่ละประเภทบุคลากรที่มีความต้องการที่หลายหลาย โดยนำนโยบายจากองค์กรแม่ ร่วมกับการสำรวจปัจจัยด้านความผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากร และการสำรวจตลาดแรงงาน ในธุรกิจเพื่อสุขภาพ นำมากำหนดนโนบายขององค์กร และออกแบบปรับปรุงการบริการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของบุคลากรแต่ละกลุ่ม รวมถึงกลุ่มบุคลากรชาวต่างชาติที่มีความต้องการพิเศษที่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ

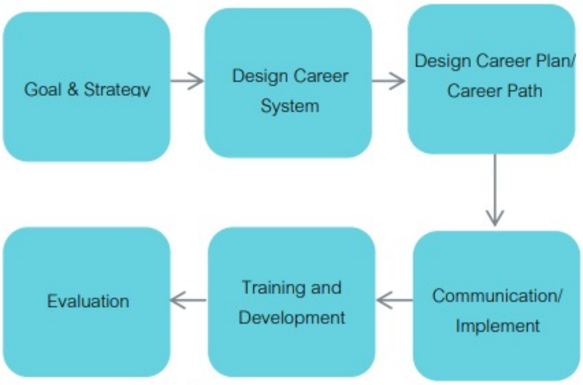
องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ การสร้างสภาพ แวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน ที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสุขภาพบุคลากรตามอายุและลักษณะงาน การตรวจระดับรังสีในร่างกายของเจ้าหน้าที่ศูนย์รังสี นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจความเสี่ยงของโรคที่เกิดจากการทำงาน มีการอบรมหลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมตามการทำงาน ทำให้เกิดการดำเนินการเพิ่มเติมทั้งในเรื่องการฉีดวัคซีนป้องกันโรคทั่วไปและวัคซีนเฉพาะในกลุ่มเสี่ยง การจัดกิจกรรมเพื่อลดความเสี่ยงจากโรคที่เกิดจากการทำงาน เช่น การออกกำลังกาย การจัดการความเครียด รวมถึงการใช้ Application LGH (Let's get healthy) เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากร ในช่วงการระบาดของ COVID-19 องค์กรได้ปรับปรุงระบบอากาศในห้องตรวจโรค ห้องพักผู้ป่วย ตลอดจนจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกัน PPE เพื่อความปลอดภัยของบุคลากร แนวทางเหล่านี้ ช่วยส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากรจนได้รับรางวัล Thailand's Healthiest Workplace by AIA Vitality



องค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน และประเมินความผูกพันของบุคลากร เช่น กระบวนการประเมินความผูกพัน ครอบคลุมพนักงานทุกกลุ่ม มีการทบทวนวิธีการในการกำหนดปัจจัยความผูกพันและวิธีการประเมินความผูกพัน ส่งผลให้องค์กรได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่อง เช่น Best Employer Awards แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้องค์กรได้รับทราบถึงปัจจัยและระดับความผูกพันของบุคลากร ในปัจจุบัน และนำไปใช้ในการยกระดับความผูกพันของบุคลากรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และมีระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี ผ่าน P2WPMS (Phyathai 2 Workforce performance management system) 9 ขั้นตอน โดยมีการกำหนด เป้าหมายในแต่ละระดับ จัดทำเป็น IPA (Individual performance appraisal) ตาม Balance score card รวมถึงวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร มีรอบการทบทวน Performance องค์กร และ IPA ในเดือนกรกฎาคมและเดือนพฤศจิกายน จะมีการประเมินผลการปฏิบัติการในทุกระดับเทียบเป้าหมาย โดยใช้ระบบ Enterprise Performance Management System สำหรับการประเมิน เฉพาะในกลุ่มแพทย์ เพื่อพิจารณาการต่อ Privilege ปลายปี ซึ่งองค์กรนำผลการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการบริหารค่าตอบแทน โบนัส รวมถึงการยกย่อง ชมเชย และสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้ Special Adjust ระหว่างปีแก่พนักงานที่ทำรายได้ New High, การให้รางวัล Best Service Award ที่ได้รับคำชมจากผู้รับบริการ เป็นต้น แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวช่วยกระตุ้นให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สนับสนุนการตอบสนองต่อความท้าทาย เชิงกลยุทธ์ขององค์กร และปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันในเรื่อง ค่าจ้างที่เป็นธรรม รางวัลที่เหมาะสม และคำชื่นชมจากความทุ่มเท

องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการการพัฒนาหน้าที่การงานของบุคลากรตาม Career Development system เช่นแผนกทรัพยากรบุคคลจะ จัดทำข้อกำหนดตาม Job Spec, Job description และ Career path สื่อสารให้บุคลากรทราบ วางแผนในการพัฒนาแต่ละสายงานตาม Training need และ Individual Development Plan นำเสนอให้ ทีมนำทราบเพื่อปรับปรุงแผนในกระบวนการ P2SPP และมีระบบในการพัฒนาผู้นำในอนาคต ในส่วนของการพัฒนาผู้นำในอนาคตวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของ ตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำโดยจัดระดับการพัฒนาเป็น Top performer, Talent, Top talent หรือ Successor มีการฝึกปฏิบัติงานเสมือนจริง โดยมีผู้บริหารปัจจุบันเป็นพี่เลี้ยง แนวทางที่เป็นระบบจะช่วยตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในเรื่องของ การแย่งชิงบุคลากรที่มีความสามารถ และการพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทันต่อแผนกลยุทธ์ขององค์กร

PHILIPS



นอกจากนี้ องค์กรยังมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นตลอดเวลา โดยมีระบบการพัฒนารายบุคคล P2PDS (Phyathai 2 Performance development system) ที่จะทำการสำรวจ training need ร่วมกับผลการประเมิน IPA และความต้องการขององค์กร มาจัดทำ IDP (Individual development plan) และ Corporate Training program พร้อมกับจัดตั้งหน่วยงาน CIL รับผิดชอบ การพัฒนาบุคลากรที่หลากหลาย platform ครอบคลุมทุกด้านผ่านการเรียนออนไลน์ ในชื่อของ Application CILA การดำเนินการดังกล่าว ส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจขององค์กรด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพ องค์กรมีวิธีการที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน ตามกระบวนการในการสร้าง เสริมวัฒนธรรมองค์กร we before me ดำเนินการตามตัวอย่างการดำเนินการ เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านต่าง ๆ เช่น ใช้วัฒนธรรม We Open เพื่อเสริมสร้างการสื่อสารที่เปิดกว้าง, We Can เพื่อสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี และ We Own We Happy เพื่อบุคลากรมีความผูกพัน และมีการทบทวนปรับปรุงแนวทางเป็นระยะ เช่น โครงการ Huddle ในปี 2019 กระบวนการดังกล่าวสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

โรงพยาบาลพญาไท 2
เลขที่ 943 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ชั้น 12-14 อาคารยาคูลท์ 1025 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 630-636 สายตรง 0-2619-8086 โทรสาร 0-2619-8085

E-mail: tqa@ftpi.or.th Website: www.tqa.or.th