



เส้นทางสู่ความเป็นเลิศ

Thailand Quality Class : TQC Plus
Operation | Innovation | Societal Contribution

ประจำปี
2566





รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

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



สารแสดงความยินดีจาก ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ปัจจุบันโลกธุรกิจได้เผชิญกับความท้าทายที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การแข่งขันที่สูงขึ้น ไปจนถึงความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น แต่ท่ามกลางความท้าทายเหล่านี้ ก็ยังคงเห็นความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่จากองค์กรต่าง ๆ ที่สามารถปรับตัวและพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง

ตลอดระยะเวลา 22 ปีที่ผ่านมา รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนผลิตภาพ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศอย่างมุ่งมั่น ผ่านการพัฒนาผู้ประกอบการ องค์กร และสถาบันให้สามารถเป็นแบบอย่างของความสำเร็จรูปแบบใหม่ในการทำธุรกิจ หรือ การดำเนินการองค์กร (New Business Model) ที่สามารถรองรับผลกระทบ (Disruption) แต่ยังคงรักษา (Sustain) คุณค่าหลัก (Core Value) ขององค์กรไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึง ได้มีการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กร (Performance with Purpose) ได้มีการมอบคุณค่าอย่างพึงพอใจให้กับลูกค้า (Delivering Values to Customers) ได้ลงทุนเพื่อการพัฒนาบุคลากร (Investing in Employees) และดำเนินการค้าอย่างเป็นธรรมกับคู่ค้า (Dealing fairly and ethically with Suppliers) อีกทั้งให้ความช่วยเหลือสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน (Corporate Social Responsibility) และเสริมสร้างการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ (Protect Natural Environment)

ในนามของคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอแสดงความยินดีกับ บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด เจ้าของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ประจำปี 2566 ต้นแบบองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และปฏิบัติการที่เป็นเลิศในการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า โดยมีดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้ มีวิธีการที่มีประสิทธิผลในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ออกแบบ จัดการและปรับปรุงทั้งส่วนของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ในระดับ Thailand Quality Class Plus : TQC Plus ที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ จำนวน 3 องค์กร ประกอบด้วย 1. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีความโดดเด่นในด้านปฏิบัติการ (Operation) 2. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีความโดดเด่นในด้านนวัตกรรม (Innovation) 3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีความโดดเด่นในด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contribution)

ขอแสดงความชื่นชมกับ 6 องค์กร จากหลากหลายภาคส่วน ที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ซึ่งทุกองค์กรมีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ในนามคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คณะอนุกรรมการด้านเทคนิครางวัลคุณภาพแห่งชาติ และคณะผู้ตรวจประเมิน ขอถือโอกาสนี้ชื่นชมองค์กรที่ได้รับรางวัลทั้ง 10 องค์กร ที่ได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยความพยายามในการยกระดับขีดความสามารถ องค์กรเหล่านี้ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาให้เป็นเลิศในทุกด้าน เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรต่าง ๆ ได้ศึกษา และนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากหนังสือเส้นทางสู่ความเป็นเลิศเล่มนี้ ไปพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน

นายปิยะบุตร ชลวิจารณ์
ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



สารแสดงความยินดีจาก ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกรรมการ และเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน และยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งรางวัลนี้พิจารณาจากหลายปัจจัย เช่น การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ การนำองค์กร การจัดการทรัพยากรบุคคล และการมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความเป็นเลิศขององค์กรในด้านต่าง ๆ

การดำเนินโครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตลอดระยะเวลา 22 ปีที่ผ่านมา มีองค์กรที่สมัครมาจากหลากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงองค์กรในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น การผลิต การบริการ การเงิน การศึกษา และสุขภาพ ที่ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และเป็นที่น่ายินดี ที่ในปี 2566 มีองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ได้แก่ บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด และมียังมี 3 องค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ (Thailand Quality Class Plus : TQC Plus) ประกอบด้วย 1. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีความโดดเด่นในด้านปฏิบัติการ (TQC Plus Operation) 2. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีความโดดเด่นในด้านนวัตกรรม (TQC Plus Innovation) 3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีความโดดเด่นในการสร้างประโยชน์ให้สังคม (TQC Plus Societal Contribution) อีกทั้งมี 6 องค์กรจากหลากหลายภาคส่วนที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC)

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรทั้ง 10 องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติและรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ในปีนี้ รางวัลนี้เป็นการยอมรับถึงความมุ่งมั่นและความสำเร็จในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาคุณภาพในทุกด้านขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความพยายามและความทุ่มเทในการสร้างมาตรฐานคุณภาพระดับสูง สามารถเป็นต้นแบบแห่งความสำเร็จให้องค์กรอื่น ๆ ได้เรียนรู้ สุดท้ายนี้ขอให้ความสำเร็จนี้เป็นแรงบันดาลใจในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

นายสุวรรณชัย โลหะวัฒนกุล
ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สารบัญ

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class : TQC Plus

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล	8
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	16
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	24



ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

ช่อฟ้าสีทองอร่ามลอยเด่นในห้วงจักรวาล เคียงข้างด้วยดาวฤกษ์ดวงใหญ่
ส่องประกายระยิบระยับ อยู่ในกรอบรูปช่องหน้าต่างทรงไทย

ความหมาย

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน
เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้าน ตลอดจน
ผลประกอบการที่ดี เทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงที่สุดในโลก

องค์ประกอบ

ดาวฤกษ์ สื่อให้เห็นถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ ความรุ่งโรจน์ และการเป็น
ที่ยอมรับทั่วไปอันเป็นสิ่งพึงปรารถนาของทุกองค์กร

ช่อฟ้าสีทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศและความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐาน
คุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

ช่องหน้าต่างทรงไทย สื่อถึงวิสัยทัศน์ การมองการณ์ไกลสู่ความสำเร็จ



THAILAND
QUALITY
AWARD

THAILAND
QUALITY
CLASS

TQC⁺ 2023





มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล



คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการ ตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อมหาวิทยาลัยและวงการแพทย์ ซึ่งคณะฯ มุ่งเน้นจัดการศึกษา สร้างงานวิจัย ให้บริการวิชาการ และดูแลสุขภาพ เพื่อสุขภาวะของสังคม

การได้รับรางวัลต่าง ๆ เป็นเพียงผลพลอยได้ที่คณะฯ มีความยินดี และมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง แต่ประเด็นสำคัญที่สุด คือการก้าวต่อไปในการเป็นคณะแพทยศาสตร์ชั้นนำในระดับสากล เพื่อพัฒนาให้ประเทศสามารถเข้าสู่การแข่งขันด้านสุขภาพในระดับเวทีโลก การเป็น Faculty Academic Excellence มีบุคลากรสายวิชาการ ที่โดดเด่น ให้บริการโรคซับซ้อน ใช้ปัญหาทางสุขภาพมาเป็นโจทย์ ในการวิจัยร่วมกับพัฒนาการบริการ / การผลิตบุคลากรสาธารณสุข ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและมีคุณภาพจนได้รับความไว้วางใจ จากสังคม มีการทำวิจัยเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาการสร้างสุขภาวะ ของสังคม มี Faculty Engagement Agility และวัฒนธรรมการ คิดนอกกรอบ (Innovation)

โดยทั้งหมดนี้เกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของชาวรามธิบดีที่จะ มุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพ และการรักษามาตรฐานการทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพในระดับสากล ภายใต้คำนิยาม: มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกกรอบ รับผิดชอบต่อสังคม ผ่านกระบวนการทำงานทุกระดับ เน้นนวัตกรรมเชิงบริหาร ทั้งด้าน การศึกษา ด้านการวิจัย และด้านการดูแลสุขภาพ จึงมั่นใจเป็นอย่างยิ่ง ว่าการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวนี้จะทำให้บรรลุเป้าหมายพัฒนา ต่อยอดความสำเร็จ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถ ในการแข่งขัน และมุ่งสู่วิสัยทัศน์ตามที่ต้องการ

ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์อาทิตย์ อังกานนท์
คณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ลักษณะองค์กร

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2508 เปิดดำเนินการเมื่อ พ.ศ. 2512 มีจุดมุ่งหมายในการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการแพทย์และการพยาบาล ตลอดจนวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อความเป็นเลิศ ทางวิชาการและวิจัย มีโรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์ และศูนย์ความเป็นเลิศ ให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย ลักษณะพิเศษของคณะฯ คือ มีการผลิตบัณฑิตทั้งสาขาแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในคณะเดียวกัน มีวิสัยทัศน์ “เป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล” และใช้นโยบาย “มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกกรอบ รับผิดชอบสังคม” เป็นหลักในการทำงาน

คณะฯ จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี 8 หลักสูตร

1. หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (1.1 โครงการหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต 1.2 โครงการหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต-วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมชีวการแพทย์) 1.3 โครงการหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต-การจัดการมหาบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ))
2. หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี สถาบันร่วมผลิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา
3. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต
4. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)
5. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาความผิดปกติของการสื่อความหมาย
6. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาฉุกเฉินการแพทย์
7. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทุนนวกศึกษา
8. หลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาของคณนุทวาท

ระดับบัณฑิตศึกษา 30 หลักสูตร (ปริญญาโท 20 หลักสูตร ปริญญาเอก 9 หลักสูตร ประกาศนียบัตรชั้นสูง 1 หลักสูตร) และระดับวุฒิปริญญาตรี ในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม 131 หลักสูตร (การฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน 30 หลักสูตร การฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านต่อยอด 100 หลักสูตร การฝึกอบรมพยาบาลชั้นสูงระดับวุฒิปริญญาตรี 1 หลักสูตร) (ข้อมูลปีการศึกษา 2566)

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

คณะฯ มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนรวมทั้งหมด 13,591 คน มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ขั้นก้าวหน้า เพื่อให้สามารถรับผู้ป่วยโรคซับซ้อนที่ถูกส่งต่อมาได้ สอดคล้องกับการเป็นโรงพยาบาลระดับ Super Tertiary



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร ได้แก่

- 1) การกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนในการนำแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) มาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการ
- 2) การวางแผนพัฒนาและบูรณาการการทำงานในทุกพันธกิจ ทั้งด้าน การศึกษา วิจัย และดูแลสุขภาพ โดยถ่ายทอดสู่บุคลากรทุกระดับ
- 3) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เกิดการปรับตัว มีการเตรียมความพร้อม และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 4) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ของทีมนักบริหารทำให้เกิดนวัตกรรมต่าง ๆ เช่น รูปแบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวและตอบสนองความต้องการ หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตควบรวมหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมทางการแพทย์ที่ผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่น ๆ มาทำงานร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งการสนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพและขอรับรองตามมาตรฐานต่าง ๆ ในพันธกิจ การศึกษาและการดูแลสุขภาพ
- 5) การใช้ความเชี่ยวชาญจากสมรรถนะหลักขององค์กรในทุกพันธกิจ ทำให้มีการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อน มีโครงการวิจัยขนาดใหญ่เป็นฐานสำหรับการต่อยอด
- 6) การมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงระดับองค์กรและระดับบุคคล ด้านวิชาการและด้านนโยบาย ทั้งกับภาครัฐ และกับภาคเอกชน ทำให้บุคลากรของคณะฯ สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและจุดประกายให้เกิดแผนงานโครงการริเริ่มใหม่ ๆ นำไปสู่การขึ้นนำสังคมทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ
- 7) การออกแบบระบบงานที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างวิชาชีพ และระหว่างพันธกิจต่าง ๆ โดยยึดประโยชน์ต่อผู้ป่วย นักศึกษา และสังคมเป็นหลัก
- 8) การเรียนรู้ที่ฝังอยู่ในงานประจำ เช่น การมีระบบขอคำปรึกษาเป็นลำดับขั้นในการดูแลผู้ป่วย การวางแผนดูแลผู้ป่วยร่วมกัน การเรียนรู้จากกรณีศึกษาในหลากหลายรูปแบบ
- 9) การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่สำคัญ คณะฯ มีระบบธุรกิจอัจฉริยะที่สามารถประมวลผลข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย
- 10) ความสามารถในการหารายได้มาเสริมงบประมาณจากภาครัฐ ทั้งในรูปแบบของมูลนิธิราชมารับผิด และการจัดบริการผู้ป่วย



ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

คณะฯ กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญดังนี้

1) ด้านธุรกิจ

- คู่แข่งในพันธกิจด้านต่าง ๆ ที่เร่งการพัฒนา และมีแนวโน้มที่จะส่งกระทบต่อคณะฯ
- การสร้างความยั่งยืนทางการเงิน

2) ด้านปฏิบัติการ

- การทำงานประสานกันในด้านต่าง ๆ ระหว่าง 2 วิทยาเขต เพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของคณะฯ (Seamless Integration)
- Disruptive Technology นวัตกรรมบริการ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
- โรคอุบัติใหม่ (Diseases) ที่ยังไม่สามารถระบุสาเหตุหรือวิธีการรักษาได้ชัดเจน จำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษาและวิจัยโรคใหม่ที่เกิดขึ้น

3) ด้านการทำประโยชน์ให้สังคม

- การตอบสนองความคาดหวังของชุมชน สังคม ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านบุคลากร

- ความสามารถในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงไว้กับองค์กร ในสภาพการแข่งขันในตลาดแรงงานที่รุนแรง
- การ Up-skills & Reskills ของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและบริบทในอนาคต (Disruptive change)
- การรักษาสมดุลของค่าใช้จ่ายด้านบริหารทุนมนุษย์ เพื่อความยั่งยืนขององค์กร



การนำองค์กร

เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กรในการที่จะเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล คณะกรรมการประจำคณะฯ ให้ระบบการนำองค์กรด้วย RAMA-KEY Leadership System เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) Performance ได้แก่ การกำหนดทิศทาง การนำแผนสู่การปฏิบัติ ระบบติดตามสมรรถนะ การเห็นคุณค่าและให้รางวัล
- 2) Conformance ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อความโปร่งใสและเปิดเผย มีระบบธรรมาภิบาล (Governance System) รวมถึงมีระบบการจัดการคุณภาพ (QMS) เป็นฐานที่สำคัญ

คณะกรรมการประจำคณะฯ ทบทวน Strategic Planning Process (SPP) เป็นประจำทุกปี มีการปรับทิศทางและกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล เช่น ปี 2561 เพิ่มนโยบาย Green Campus และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2562 มีการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)



คณะฯ ให้ระบบการนำองค์กรสู่การปฏิบัติผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการประจำคณะฯ คณะกรรมการบริหารคณะฯ คณะกรรมการประจำพันธกิจ ทำหน้าที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมตามลำดับชั้น คณบดีกำหนดสมรรถนะของรองคณบดีและหัวหน้าภาควิชาผ่านบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้คณบดีและผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารถึงบุคลากรแต่ละภาควิชา และมีการสื่อสารกับบุคลากรใหม่นักศึกษาใหม่ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การมอบเสื้อกาวน์ด้วยตนเองทุกครั้ง รวมถึงมีการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การมีแนวทางดังกล่าวส่งผลให้คณะฯ บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์และทุกพันธกิจผ่านมาตรฐานระดับสากล เช่น

ด้านการศึกษา: ทุกหลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนตามกรอบ Outcome-Based Education (OBE) รับรองโดย สภามหาวิทยาลัยและสภาวิชาชีพ มีหลักสูตรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพหลักสูตรระดับสากล ตามเกณฑ์ WFME รวม 69 หลักสูตร และ ASEAN AUN-QA รวม 4 หลักสูตร ปี 2565 ได้เป็น ACEN Candidacy ในหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ มีพิพิธภัณฑ์แห่งปัญญา มีการพัฒนานวัตกรรม 3D Simulation ทางกายวิภาคศาสตร์ นอกจากนี้ยังได้รับรางวัลระดับนานาชาติ

ASPIRE- to-Excellence 2022 Award for Student Engagement จาก Association for Medical Education in Europe (AMEE) สำหรับหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตประจำปี 2565

ด้านการวิจัย: ได้รับการรับรอง SIDCER-FERCAP

ด้านการดูแลคุณภาพ: ปี 2566 ได้รับการรับรอง Re-accredit A-HA และ JCI-AMC (งานบริการทางการแพทย์ และโรงเรียนแพทย์ ที่ CNMI ได้รับการรับรองนับเป็นคณะแพทย์แห่งแรกของประเทศ) มีศูนย์ความเป็นเลิศจำนวน 11 ศูนย์ การรับรองเฉพาะโรค (DSC) จำนวน 17 ด้าน (มากที่สุดในประเทศ) และงานสนับสนุนผ่าน ISO9001:2015 จำนวน 21 หน่วยงาน

นอกจากนั้นโรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกที่ส่งข้อมูลผู้ป่วยเข้าระบบ Health Information Exchange ในรูปแบบ HL7 FHIR ได้สำเร็จตลอดจนได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน Top 100 - Best specialized hospitals Asia Pacific 2023 ในด้านสาขาวิชาต่อมไร้ท่อ (อันดับ ที่ 52 และสูงสุดในประเทศไทย) และสาขาวิชาโรคหัวใจและหลอดเลือด (อันดับที่ 83) อีกทั้งเป็นอันดับ 5 Best Hospital in Thailand โดยเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ได้อันดับสูงสุด จัดอันดับโดยวารสาร Newsweek



ระบบการนำ RAMA-KEY Leadership Systems หนุนแจ้งสู่ความสำเร็จ

การปฏิบัติการ

คณะฯ เป็นโรงเรียนแพทย์และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ระดับ Super Tertiary Care ของประเทศ จึงมีแนวทางออกแบบ จัดการ ปรับปรุง ผลลัพธ์หลักที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับประเทศและระดับสากล รวมทั้งความเป็นเลิศในแต่ละพันธกิจ มีคณะกรรมการประจำพันธกิจรับผิดชอบผลลัพธ์และบริการที่เกี่ยวข้อง กรณีการลงทุนที่สำคัญต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารคณะฯ และคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกผลลัพธ์ถูกออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด รวมถึงความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยมี 3 ขั้นตอนดำเนินการที่สำคัญ คือ ขั้นที่ 1) Conceptual design มีการทบทวนแผนกลยุทธ์ รวมถึงค้นหาแนวทางที่เป็นเลิศในระดับประเทศ/สากล ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยในอนาคต ผลกระทบในมิติต่าง ๆ มีการพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเหมาะสมต่อการลงทุน และจัดทำข้อเสนอ เพื่อนำเสนอผ่านคณะกรรมการประจำพันธกิจที่รับผิดชอบ ก่อนเสนออนุมัติในคณะกรรมการบริหารคณะฯ และคณะกรรมการประจำคณะฯ และดำเนินการออกแบบรายละเอียดในขั้นที่ 2) System & Service Design ในมิติของ System Engineering ในภาพรวม จัดทำ Capability Design (People, Process, Technology) และ Capacity ที่สอดคล้องกับ Demand รวมถึง ออกแบบ Requirement ของระบบและกระบวนการทำงาน และจัดทำตัววัดที่สำคัญทั้ง In-process และ Lagging Indicator เพื่อรายงานในระบบ PMS (Performance Management System) และติดตามผ่านระบบ BI (Business

Intelligence) หากมีผลกระทบต่อโครงสร้างและอัตราค่าจ้าง จะจัดทำ People Plan เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารทุนมนุษย์ต่อไป ในขั้นที่ 3) System Integration มีการดำเนินการพิจารณาความเชื่อมโยงต่อระบบต่าง ๆ เช่น ระบบงาน กระบวนการทำงาน Legal & Compliance ต่าง ๆ รวมถึงให้แต่ละพันธกิจมีแนวทางการปรับปรุงเพื่อการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievements) อย่างต่อเนื่องตาม Rama-Learning Cycle เช่น ปี 2557 มีการจัดตั้งหน่วย Strategic Supply Chain ในการจัดทำ Workflow และแก้ไขปัญหาในกระบวนการทำงานและระบบงาน อันเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพหน่วยงาน/ระบบงานต่าง ๆ รวมทั้งความสำเร็จของการรับรองเฉพาะโรค (DSC) ที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศ และถูกนำไปใช้เป็นตัวแบบในการสร้างความเชี่ยวชาญรายโรคของโรงพยาบาลต่าง ๆ

คณะฯ มีการปรับปรุงแนวทางการออกแบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ภาวะวิกฤติ และรองรับการขยายการลงทุนในโครงการต่าง ๆ กว่าหมื่นล้านบาท มีการใช้กลยุทธ์ Integrated High-Quality Health Care ร่วมกับการพิจารณาความเสี่ยงโอกาสคู่ความเสี่ยง (Intelligent Risk) ที่มากขึ้น ในปี 2563 จัดทำระบบ BI เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารและปรับปรุง ส่งผลให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กรโดยใช้ข้อมูลจริง ส่งผลให้คณะฯ สามารถบรรลุความเป็นผู้นำและเป็นเลิศในงานบริการตามเป้าหมาย





คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
เลขที่ 270 ถนนพระรามหก แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี

กรุงเทพมหานคร 10400

<https://www.rama.mahidol.ac.th/>



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้วยความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงจากฐานสู่ฐานในการพัฒนา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามปณิธานอย่างต่อเนื่อง และการมุ่งสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ในการเป็น “มหาวิทยาลัยชั้นนำที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยนวัตกรรม” มหาวิทยาลัย จึงได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับการดำเนินการและการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วัฒนธรรมองค์กร “ร่วมด้วย ช่วยกัน” คิดในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดจากการบูรณาการศาสตร์ และบูรณาการการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ จนเกิดเป็นนวัตกรรมขององค์กรในหลายมิติที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต สังคม และเศรษฐกิจของประชาชนในท้องถิ่นภาคเหนือและประเทศชาติโดยรวม

ในฐานะอธิการบดี มีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้นำพามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ก้าวสู่การได้รับรางวัลอันทรงเกียรติในครั้งนี้ และขอขอบคุณ “คน มช.” ทุกคนมา ณ โอกาสนี้

ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์พงษ์รักษ์ ศรีบัณฑิตมงคล
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลักษณะองค์กร

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในส่วนภูมิภาค จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐ และเจตนารมณ์ของประชาชนในภาคเหนือให้เป็นศูนย์กลางทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยส่วนรวม ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐที่ดำเนินการโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร เป็น 1 ในมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ดำเนินการตามปณิธานของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้ว่า “มหาวิทยาลัยแห่งนี้แหล่งสะสม ค้นคว้า วิจัย และถ่ายทอดความรู้ตามหลักแห่งเสรีภาพทางวิชาการ โดยยึดมั่นในสัจธรรมและคุณธรรม เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ การประยุกต์เผยแพร่ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บัณฑิตแห่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พึงฝึกฝนในการฝึกฝนตนเป็นผู้รู้จริง คิดเป็น ปฏิบัติได้ สามารถครองตน ครองคน ครองงาน ด้วยมโนธรรมและจิตสำนึกต่อสังคม”

วิสัยทัศน์ : มหาวิทยาลัยชั้นนำที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยนวัตกรรม (A Leading University Committed to Social Responsibility for Sustainable Development through Innovation)

พันธกิจ : 1) สืบสานและอบรมบัณฑิต 2) สืบสานและประยุกต์ปัญญาความรู้ (วิจัย-นวัตกรรม) 3) บริการวิชาการเพื่อตอบแทนบุญคุณแผ่นดิน 4) สืบสานวัฒนธรรมล้านนา-ไทย และบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม (พันธกิจรอง โดยบูรณาการร่วมกับการดำเนินการในพันธกิจด้านอื่น ๆ)

ค่านิยม : E-CMU : E หมายถึง การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Excellence) C หมายถึง การเปิดใจรับใช้สังคม (Community Engagement) M หมายถึง การยึดหลักธรรม (Morality) U หมายถึง รวมพลังเป็นหนึ่งเดียว (Unity)

วัฒนธรรมองค์กร : ร่วมด้วย ช่วยกัน

สมรรถนะหลักขององค์กร : การบูรณาการความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่หลากหลาย เพื่อสร้างนวัตกรรมสู่ความยั่งยืน



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง ช่วยกระตุ้นให้มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นที่ความสำเร็จ และคำนึงถึงมุมมองเชิงระบบในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน การจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายและความต้องการของผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติในแต่ละระดับเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน ส่งผลให้องค์กรเกิดการบูรณาการกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดี และเกิดเป็นนวัตกรรมขององค์กรในหลายมิติ ทั้งนวัตกรรมในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการ และด้านการบริหารจัดการ ซึ่งช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต สังคมและเศรษฐกิจของประชาชนในท้องถิ่นภาคเหนือและประเทศไทยโดยรวม

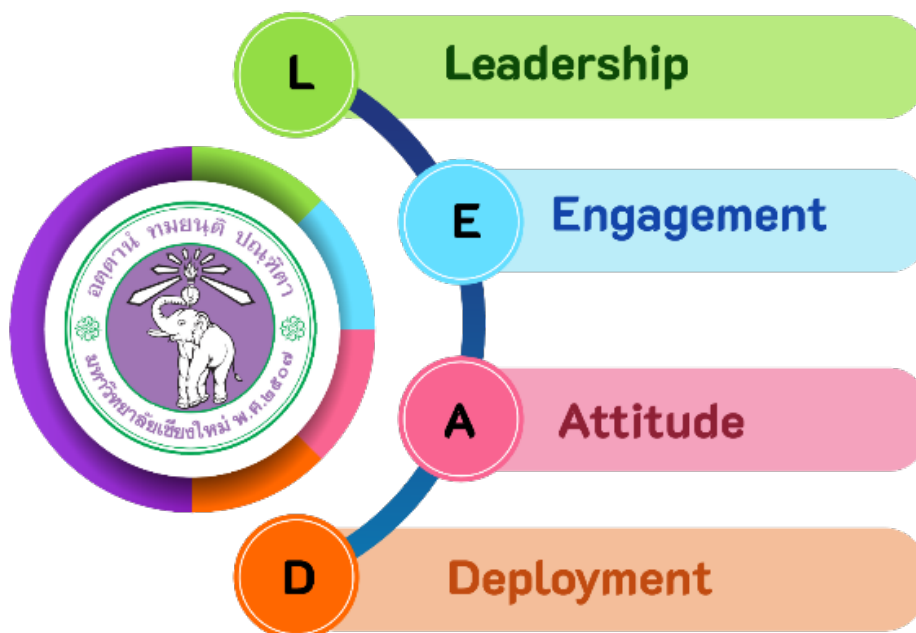
ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาใช้เป็นกลไกในการพัฒนาและขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

Leadership : ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงที่ส่งต่อกันรุ่นสู่รุ่น และร่วมกันกำหนดทิศทางเป้าหมาย และแผนกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติ

Engagement : การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับทุกภาคส่วนให้เห็นเป้าหมายร่วมกันว่า มีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่ออะไร และ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ทำให้ไปถึงคุณค่านั้น

Attitude : การสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับในการเรียนรู้ พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพงาน ตลอดจนการกล้าคิดและทดลองทำในสิ่งใหม่ ๆ

Deployment : การถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติในทุกระดับ รวมถึงการติดตามประเมินผล และนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ไม่กลัวการล้มเหลว

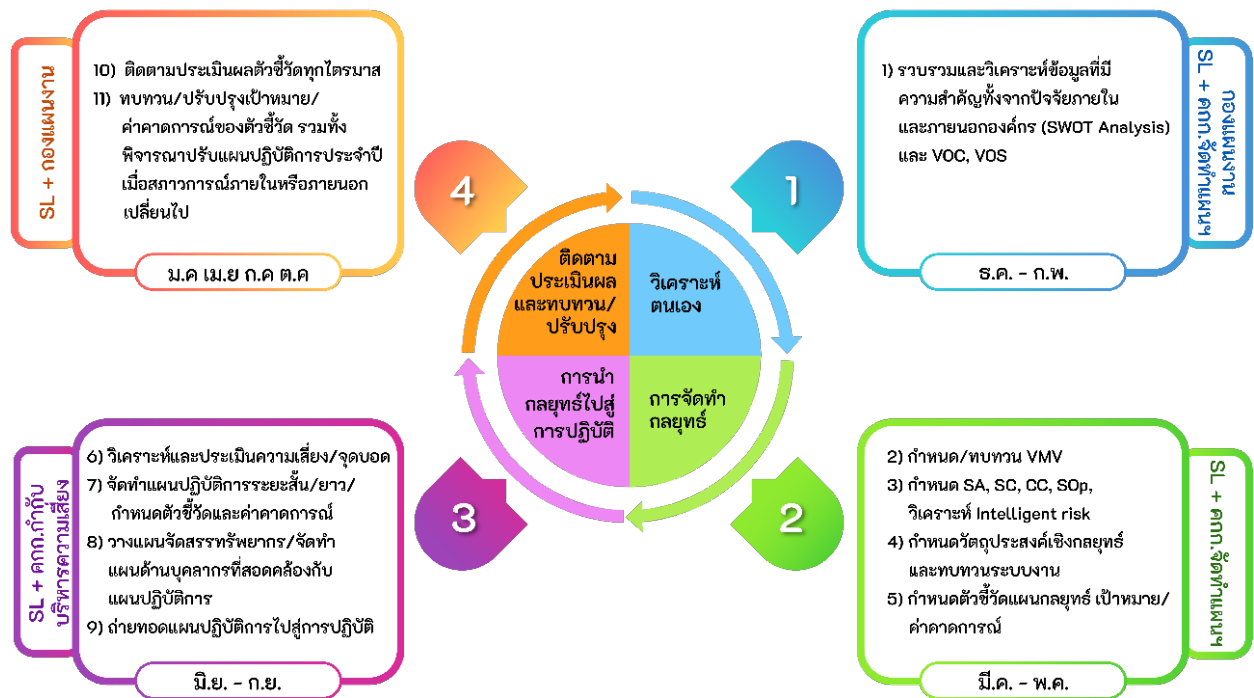


ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

- การพัฒนาหลักสูตรและระบบการจัดการศึกษาที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการ และเพิ่มช่องทางเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อผลิตบัณฑิต ผู้เรียนหรือทรัพยากรมนุษย์ที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และมีทักษะความเป็นพลเมืองโลก
- การเพิ่มความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และการสร้างรูปแบบการทำงานใหม่ เพื่อสนับสนุนการทำงานในทุกพันธกิจให้สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลก และการปรับระบบงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ รวมถึงการสร้างระบบบริหารจัดการข้อมูลอัจฉริยะ
- การนำองค์ความรู้ผ่านกระบวนการสร้างนวัตกรรมแบบเปิด ไปบูรณาการให้ประโยชน์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของพื้นที่ ภูมิภาค ประเทศ และโลก
- การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ ผ่านการสร้างเครือข่ายของคู่ความร่วมมือและบุคคลที่มีความสามารถสูงทางวิชาการในระดับนานาชาติ
- การบริหารจัดการทรัพย์สินให้เกิดเป็นมูลค่าเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างรายได้และความมั่นคงทางการเงินให้กับมหาวิทยาลัย
- การเตรียมการรองรับความผันผวนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การบริหารพลวัต การตอบสนองและรับมือกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมาย



กลยุทธ์



รูปที่ 1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เริ่มจากผู้นำระดับสูงร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสำคัญ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก (SWOT Analysis) และข้อมูลจาก VOC, VOS ซึ่งรวบรวมโดยกองแผนงานตามรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยในปี 2564-2565 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้วิเคราะห์ผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ พ.ศ.2560-2565 เพื่อเตรียมจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับใหม่ พ.ศ.2566-2570 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผน ประกอบด้วยผู้นำระดับสูงและตัวแทนบุคลากรจากทุกส่วนงาน ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็น จัดทำภาพจากทัศน์ (Foresight) นำเสนอและ

ระดมความคิดเห็นเชิงนโยบาย เพื่อกำหนดทิศทางการจัดทำแผนในการประชุม Retreat ระหว่างสภามหาวิทยาลัยร่วมกับผู้บริหารระดับสูงจากทุกส่วนงาน จากนั้นจึงได้รวบรวมปัจจัยนำเข้าจากปัจจัยภายนอกผ่านการระดมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ เพื่อศึกษาทิศทางการพัฒนาการศึกษาของมหาวิทยาลัยระยะ 10 ปีข้างหน้า โดยรวบรวมข้อคิดเห็นมากกว่า 8,000 ความเห็น ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์กลุ่ม และการสำรวจผ่านแบบสอบถาม จากนั้นผู้นำระดับสูงจะร่วมกันวิเคราะห์และทบทวนปัจจัยการดำเนินงานภายในจากผลการดำเนินงานทุกด้าน รวมทั้งการสัมภาษณ์

คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหารส่วนงาน และสรุปเป็น Key inputs ในการกำหนด/ทบทวน VMV กำหนด SA,SC,CC,Sop และวิเคราะห์ Intelligent risk จากนั้นผู้นำระดับสูงได้ระดมความคิดเห็นร่วมกันในการกำหนด SO โดยได้ทบทวน/กำหนดระบบงานทั้งระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนที่สำคัญไปพร้อมกันด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานจะสามารถส่งเสริมการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้ จากนั้นกำหนดตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์/เป้าหมายการบรรลุ SO และนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป แผนกลยุทธ์ฉบับปัจจุบันมีกรอบระยะยาว 5 ปี และระยะสั้น 1 ปีตามรอบปีงบประมาณ ซึ่งผู้นำระดับสูงทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทุกปี โดยปรับปรุงใหญ่ระยะครึ่งแผนและเมื่อสิ้นสุดแผน เช่น ในปี 2562 ได้ทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2560-2564 ระยะครึ่งแผน และวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอก รวมถึง Key changes โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์เพิ่มเติมคือ STEEP analysis และ 7S เพื่อปิดจุดบอดของการวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้าให้สมบูรณ์มากขึ้น ในปี 2564-2565 ในการทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์ พ.ศ.2566-2570 ได้ปรับกระบวนการในการได้มาซึ่ง Key inputs ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดทำ Foresight เพิ่มเครื่องมือ VRIO Framework ในการทบทวน CC ปรับ SO ให้สอดคล้องกับการมุ่งสู่ความสำเร็จของวิสัยทัศน์ กำหนด SOP ใหม่

ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และเพิ่มการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง/จุดบอดในขั้นตอนที่ 6 โดยกำหนดให้ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ (Strategic risk) เป็น 1 ในความเสี่ยงสำคัญ ทั้งนี้ คณะกรรมการกำกับบริหารความเสี่ยง จะติดตามผลจากตัวชี้วัดความเสี่ยง/ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง/สัญญาณเตือนภัย (KRI) ในทุกไตรมาสควบคู่ไปด้วย ซึ่งได้กำหนด Risk Appetite และ Risk Tolerance ของโอกาสเกิดและผลกระทบไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้คำนึงถึงการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความคล่องตัวขององค์กรในการปรับให้ทันต่อสถานการณ์ โดยมีกลไกของคณะกรรมการติดตามและประเมินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (ประชุมทุกเดือน) และคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (ประชุมทุกไตรมาส) เพื่อติดตามผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการ พิจารณาความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน (ถ้ามี) และจัดลำดับความสำคัญของแผนงานที่ต้องเปลี่ยนแปลง ตลอดจนพิจารณาปรับงบประมาณระหว่างปีได้อย่างคล่องตัวโดยไม่ยึดติดกับระบบการบริหารงบประมาณแบบรายปี โดยใช้ระบบการจัดสรรงบประมาณเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ผ่านงบประมาณแบบ Multiyear budgeting

การมุ่งเน้นความสำเร็จ และการจัดการเพื่อนวัตกรรม

ผู้นำระดับสูงกำหนดทิศทางและวางเป้าหมายเพื่อเข้าสู่ทศวรรษที่ 7 ในการเป็น Innovation University ในปี 2570 โดยการปรับวิสัยทัศน์เป็น “มหาวิทยาลัยชั้นนำที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยนวัตกรรม” และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล เริ่มจากผู้นำระดับสูงจัดประชุมระดมสมองเพื่อร่วมกันเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ที่หลากหลาย และเป็นความคิดนอกกรอบ โดยพิจารณาร่วมกับโอกาสที่ได้จากการวิเคราะห์ STEEP analysis ในขั้นตอนที่ 3 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ จากนั้น ผู้นำระดับสูงร่วมกันคัดกรอง ประเมินความเสี่ยงที่นำลงทุน และจัดลำดับความสำคัญของโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา 3 ประเด็น คือ 1) Impact to vision (40%) 2) สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย (30%) 3) ความพร้อมของทรัพยากร (30%) ได้โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เป็นความเสี่ยงที่นำลงทุนเรียงตามลำดับความสำคัญ 6 เรื่อง (SOp1-SOp6) ซึ่งนำไปสู่การริเริ่มสิ่งใหม่ที่สร้างคุณค่าต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ รวม 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1) การนำโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนดว่าเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน ซึ่งผู้นำระดับสูงได้ร่วมกันจัดลำดับความสำคัญของโอกาสเชิงกลยุทธ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำมาคิดริเริ่มสิ่งใหม่/นวัตกรรมใหม่ทั้งในส่วนของ Process innovation, Product innovation,

Service innovation และ Organization & management innovation เพื่อรับมือกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อสถานการณ์แข่งขันของมหาวิทยาลัย 2) กำหนดแนวทางในการจัดการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (Innovation Management) ของแต่ละโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SOp) ดังรูปที่ 2 และจัดทำแผนงบประมาณและแผนด้านบุคลากรรองรับการดำเนินงานควบคู่ไปพร้อมกัน 3) ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด 4) ติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ หากพบว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายและกรอบเวลาที่วางไว้ จะพิจารณายุติการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์นั้น ๆ 5) ทบทวนกระบวนการจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรมไปพร้อมกับการทบทวนแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้ ในปี 2565 ผู้นำระดับสูงได้ทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่เป็น “มหาวิทยาลัยชั้นนำที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยนวัตกรรม” ซึ่งเป็นการต่อยอดความสำเร็จจากวิสัยทัศน์เดิม โดยใช้นวัตกรรมเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ทบทวนแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินในลักษณะของงบ Multiyear เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรการเงินเพียงพอต่อการดำเนินการตามแผนให้บรรลุวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ จากการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยตามแผนกลยุทธ์ ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลจึงได้อนุมัติให้มีตำแหน่งนักวิจัยยุทธศาสตร์เชิงรุกขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2566 เพื่อให้มีอัตรากำลังที่จะช่วยขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ด้านวิจัยให้บรรลุตามเป้าหมาย



รูปที่ 2 การจัดการเพื่อนวัตกรรม



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200
 โทรศัพท์ :+66 5394 1300



ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้สมัครขอรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาต่อเนื่องทุกปี ตั้งแต่ปี 2562 และได้รับรางวัล Thailand Quality Class “TQC” หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศในปี 2562 และปี 2563 รับรางวัล TQC Plus ด้าน Customer ในปี 2564 และรางวัล TQC Plus ด้าน People ในปี 2565 ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้มีการนำรายงานผลการตรวจประเมินในแต่ละปี มาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้ดียิ่งขึ้น จนนำมาสู่รางวัล TQC Plus ด้าน Societal Contribution ในปี 2566 ซึ่งถือเป็นรางวัลใหม่ที่สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติพิจารณา มอบให้กับองค์กรที่สมัครขอรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์ TQA และ ธ.ก.ส. เป็นองค์กรแรกที่ได้รับรางวัลดังกล่าว สะท้อนถึงการขับเคลื่อนงานในด้านการยกระดับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน โดย ธ.ก.ส. วางนโยบายสู่การเป็นแกนกลางการเกษตร (Essence of Agriculture) มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกรในทุกมิติ ทั้งด้านแหล่งเงินทุน (Funding) เทคโนโลยี (Technology) องค์ความรู้และการตลาด (Knowledge and Marketing) และการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) สำหรับในมิติของการบริหารจัดการองค์กรต่อจากนี้ คือการทำให้งบดุลแข็งแกร่งขึ้น ควบคู่กับการนำระบบ IT มาช่วยแก้ปัญหา และปรับกระบวนการ Operation ของธนาคารให้เข้าสู่มาตรฐานสากล พร้อมกับการปรับเปลี่ยน Mindset ของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเดินไปข้างหน้า สู่การเป็น “ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน” ด้วยกัน

นายฉัตรชัย ศิริไล

ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ลักษณะองค์กร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตรในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมและอาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมหรืออาชีพนอกภาคเกษตรกรรม อันจะเป็นการเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร รวมทั้งการสนับสนุนองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน และส่งเสริมการพัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ตลอดจนสามารถให้บริการด้านการเงินการธนาคารที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และทันสมัย ภายใต้วิสัยทัศน์การเป็น “ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน” ซึ่งมีผลิตภัณฑ์หลักทั้งด้านสินเชื่อและเงินฝาก และช่องทางการส่งมอบที่ครอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศ โดยมีสาขา 1,019 สาขา และ BAAC Mobile Application ซึ่งมีผู้ใช้บริการกว่า 5 ล้านราย พร้อมด้วยบุคลากรจำนวน 20,190 คน ที่ร่วมกันขับเคลื่อนภารกิจ ภายใต้ค่านิยม SPARK ซึ่งประกอบด้วย Sustainability & Good Governance (มีการบริหารจัดการที่ดี) Participation (ร่วมคิด ร่วมทำ) Accountability (รับผิดชอบในงาน)

Respect (เคารพและให้เกียรติ) และ Knowledge (รู้ลึก รู้จริง) ปัจจุบัน ธ.ก.ส. กำลังปรับองค์กรก้าวสู่แกนกลางการเกษตร หรือ Essence of Agriculture เพื่อยกระดับเกษตรกรไทยผ่าน 4 แนวทางสำคัญ ได้แก่ ด้านที่ 1 การสนับสนุนสินเชื่อ Funding เงินทุนแก่ลูกค้า ด้านที่ 2 ยกระดับการใช้เทคโนโลยีทั้งของพนักงานและลูกค้า ด้านที่ 3 Value Added คือการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตทางการเกษตร และด้านที่ 4 คือ Knowledge กับ Marketing ความรู้และการตลาด



ค่านิยม (Core Value)				
S	P	A	R	K
Sustainability & Good Governance	Participation	Accountability	Respect	Knowledge
มีการบริหารจัดการที่ดี - ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ - ยึดหลักธรรมาภิบาล - กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง	ร่วมคิด ร่วมทำ - ร่วมดำเนินการตามแผน - รับฟังและให้ความคิดเห็น - สร้างเครือข่ายการทำงานที่ดี	รับผิดชอบต่อในงาน - ตรงต่อเวลาและมีคุณภาพ - ยึดมั่นในเป้าหมาย - การปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ	เคารพและให้เกียรติ - ปฏิบัติด้วยความเสมอภาค - รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า - ยกย่องชมเชย	รู้ลึก รู้จริง - รู้และเข้าใจในงานที่ทำ - พัฒนา สร้างมูลค่า แก้ไขปัญหาได้ - ถ่ายทอด แบ่งปัน

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

ธ.ก.ส. ยืนหยัดเคียงข้างเกษตรกรไทยมาอย่างยาวนาน ปัจจุบันย่างเข้าสู่ปีที่ 59 ในการเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจภาคการเกษตรให้สามารถดำเนินต่อไปได้ ควบคู่กับการส่งเสริมองค์ความรู้เพิ่มโอกาสทางการตลาด และสร้าง Value Added ผลผลิตทางการเกษตร โดยมีอาจารย์จำเนียร สาระนาค ผู้ก่อตั้งและผู้จัดการธนาคารคนแรก ได้วางรากฐานที่สำคัญในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จไว้ว่า “งานจะสำเร็จ ต้องจัดระเบียบงาน ระเบียบคน และเข้าใจชนบท” ผ่านหลักปฏิบัติที่ดี “บัญญัติ 9 ประการ” ซึ่งเป็นรากฐานที่แข็งแกร่ง และเป็นแนวทางที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้นำและการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคน ที่สืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงบริบททั้งด้านเทคโนโลยีและปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยการผสมผสานให้เข้ากับรูปแบบการนำองค์กร “วิถีผู้นำ ธ.ก.ส. (AGRI-CULTURE)” ในปัจจุบัน

ซึ่งประกอบด้วย Achievement Strategic Planning การวางแผนกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ Good Communication การสื่อสารที่ยอดเยี่ยม Role Model & Monitoring การเป็นแบบอย่างที่ดีและการกำกับติดตามสม่ำเสมอ Inspire Team & Reward ผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจทีมงานและยกย่องชมเชย พร้อมนำกรอบแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบ SE-AM มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้สถานการณ์ความท้าทายต่าง ๆ ที่เผชิญ โดยงาน ธ.ก.ส. จะเป็นงานที่มีความท้าทายและมีภารกิจที่กว้างขวางหลายทั้งในด้านการเป็นธนาคารและด้านการพัฒนาชุมชนและลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและเพิ่มรายได้ของคนในชนบท มีเป้าหมายสำคัญ คือเกษตรกรต้องมี “รายได้” และ “คุณภาพชีวิต” ที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ในแบบที่ยั่งยืน



ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขันของ ธ.ก.ส. พบว่ามีความท้าทายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

- 1) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (Disruptive Technology) ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าเปลี่ยนไปและมีแนวโน้มการทำธุรกรรมในแบบ Self Service มากขึ้น
- 2) ลูกค้าเกษตรกรขององค์กรเข้าสู่สังคมสูงวัย ซึ่งปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุประมาณร้อยละ 33.17 ของลูกค้าทั้งหมด
- 3) หนี้ครัวเรือนเกษตรกรเพิ่มสูงขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ อาทิ เศรษฐกิจไทยอยู่ระหว่างฟื้นตัว การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยเสี่ยงจากสภาพอากาศและปัญหาภัยแล้งที่มากกระทบต่อผลผลิตภาคการเกษตร

4) การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ส่งผลกระทบต่อผลผลิต และราคาพืชผลภาคการเกษตรมีความผันผวน

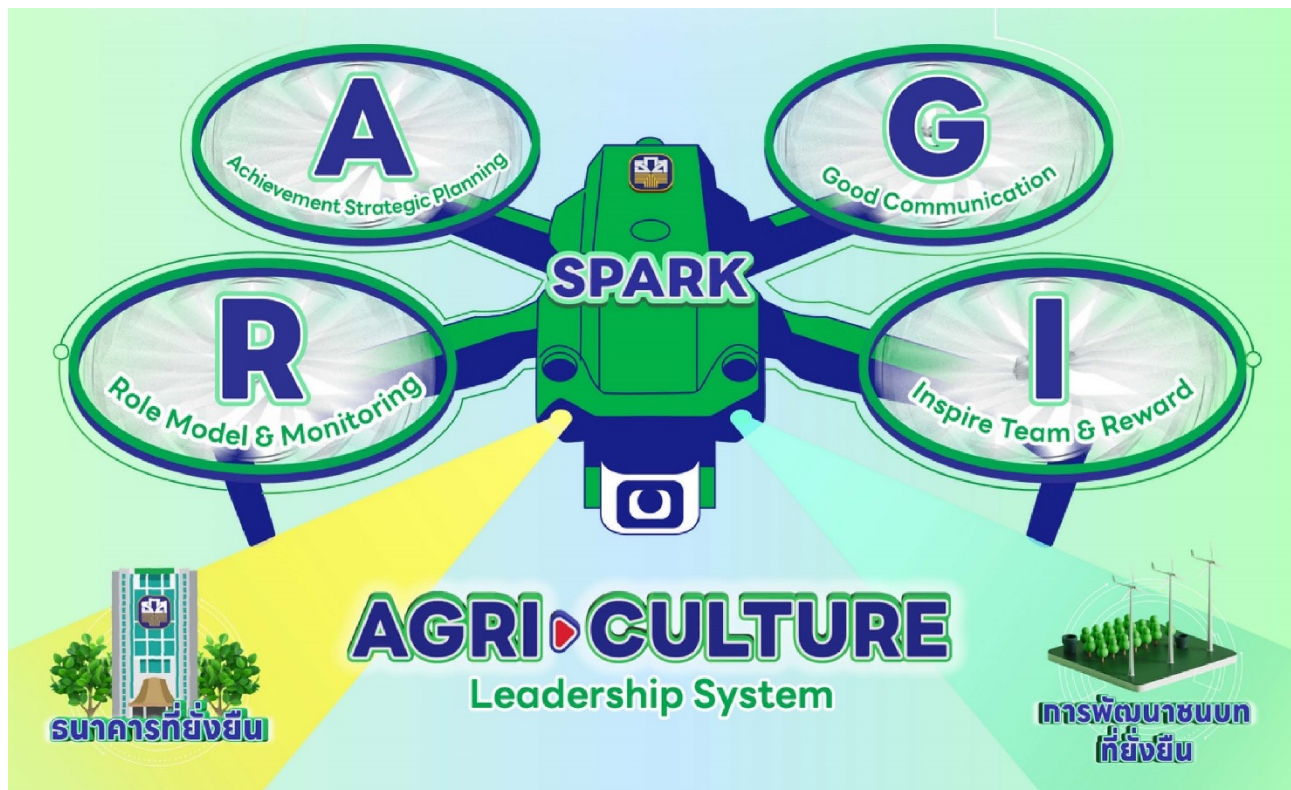
ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนกระทบกับเกษตรกรลูกค้าและกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร ทำให้ ธ.ก.ส. ต้องเร่งปรับองค์กร เพื่อจัดการกับความท้าทายและฟื้นฟูศักยภาพลูกค้าด้วยการสนับสนุนในเรื่องของแหล่งเงินทุนควบคู่กับการให้ความรู้ ซึ่ง ธ.ก.ส. ใช้กระบวนการ Supply Chain Management นำเครือข่ายที่เก่งในแต่ละเรื่องเข้ามาให้ความรู้ รวมถึงพัฒนาอาชีพ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) และพัฒนาด้านการตลาดและช่องทางการจำหน่ายทำให้ลูกค้ารู้ว่า “ขายใคร” “ขายยังไร” และ “ขายที่ไหน” เพื่อก้าวข้ามการเปลี่ยนแปลงและเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งด้านการเป็นธนาคารที่ยั่งยืนและด้านการพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน



การนำองค์กร

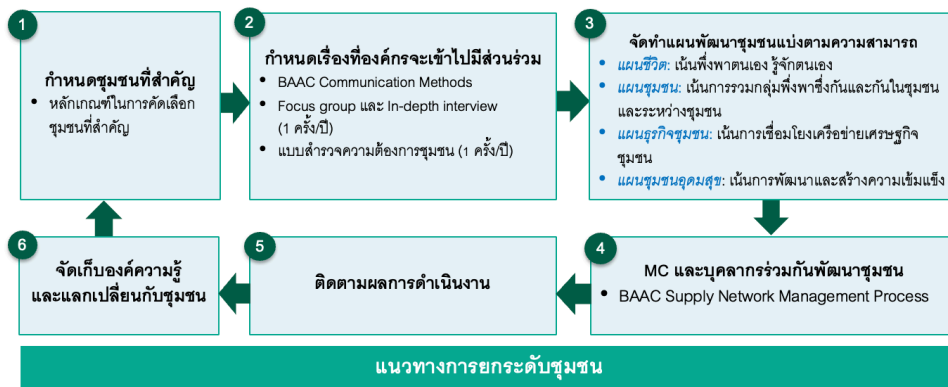
ผู้นำระดับสูงและผู้บริหารมุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร ผ่านระบบการนำองค์กร AGRI-CULTURE โดยร่วมกันวิเคราะห์และหาโอกาสทางธุรกิจ เพื่อกำหนด/ทบทวนทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว ในการประชุมสัมมนาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ธนาคารประจำปี และถ่ายทอดเป้าหมายระดับองค์กรลงสู่ระดับปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรับทราบและเข้าใจ VMV ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการสำคัญผ่านการประชุม Bank Agenda ประจำปี พร้อมผู้นำระดับสูงติดตามผลการดำเนินงานสำคัญ สื่อสารการตัดสินใจและเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่สำคัญ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการทำงานในการขับเคลื่อนองค์กรให้เดินไปข้างหน้าด้วยกันภายใต้บทบาทสำคัญที่คาดหวังผลลัพธ์การเป็น “ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน” โดยใช้วิธีการสื่อสารทั้งในลักษณะ 1-Way และ 2-Way ในรูปแบบทางการ อาทิ การประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงานต่าง ๆ, วารสาร/

นิตยสาร, ระบบงานสารสนเทศ, BAAC Website และรูปแบบไม่เป็นทางการ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมลูกค้าและบุคลากร รายการบางเขนเรดิโอ, FB Live, Line BAAC Society เพื่อรับฟังปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายองค์กรและประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปเชื่อมโยงกับการจ่ายผลตอบแทนตามระบบ PMS และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง อีกทั้งมีการให้รางวัลยกย่องชมเชยในระดับส่วนงานและระดับบุคลากร อาทิ รางวัล BAAC Award, รางวัลคนดีศรี ธ.ก.ส. รางวัลบริการดีด้วยใจ รางวัลนวัตกรรมดีเด่น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคลากรที่นำไปสู่การสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานที่ดีให้กับองค์กร พร้อมทั้งการส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร



อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีระบบการกำกับดูแลที่ดีและเป็นสถาบันการเงินภาครัฐที่มีการดำเนินงานตามภารกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญด้วยการกำหนดโครงสร้างองค์กรให้มีส่วนงานรับผิดชอบดูแลการขับเคลื่อนด้านการพัฒนาลูกค้าและชุมชน และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาวรองรับเป้าหมายที่สนับสนุนมิติด้านสังคม ซึ่งธนาคารมีการกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์องค์กรในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพชุมชนแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืนภายใต้ BCG Model และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านแผนงาน/โครงการพัฒนาลูกค้าและชุมชนไปยังส่วนงานทั้งสำนักงาน

ใหญ่และฝ่ายกิจการสาขาภาค รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกกลุ่มในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม/ชุมชนที่คำนึงถึงคุณค่าร่วมที่สมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการ BAAC Happy Society อีกทั้งธนาคารดำเนินการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนที่สำคัญตามกรอบมาตรฐาน ISO 26000 และแนวทางการยกระดับชุมชนภายใต้การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า โดยมีคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและความรับผิดชอบต่อสังคมผู้กำกับดูแลให้การขับเคลื่อนงานบรรลุความสำเร็จตามกรอบการพัฒนาแนวทางการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญของธนาคาร





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

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ชั้น 12-14 อาคารयाकुร์ เลขที่1025 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 630-637 | E-mail: tqa@ftpi.or.th

www.tqa.or.th | Facebook: TQALive

