



เส้นทางสู่ความเป็นเลิศ

Thailand Quality Class: TQC



**THAILAND
QUALITY
CLASS**
THAILAND
QUALITY
AWARD **TQC 2024**



ประจำปี **2567**



THAILAND
QUALITY
AWARD

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) เริ่มดำเนินการนับตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่าง สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 โดยมีสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคการผลิตและบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ ซึ่งองค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวาง ย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับโลก (World Class) เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Baldrige National Quality Award (BNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้



สารแสดงความยินดีจาก ประธานคณะกรรมการ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ความเป็นเลิศทางคุณภาพเป็นรากฐานสำคัญที่จะนำองค์กรและประเทศชาติไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนเป็น
ภูมิฐานทาง ความสลับซับซ้อน ความไม่แน่นอน และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทางธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคม และ
โครงสร้างประชากร และผู้บริโภคของโลก และของไทย ด้วยเหตุนี้ การมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้องค์กร
สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนผลิตภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
มาเป็นเวลา 23 ปี เราได้ร่วมพัฒนาผู้ประกอบการ องค์กร และสถาบันต่าง ๆ ให้เป็นแบบอย่างของความสำเร็จในรูปแบบใหม่ที่
สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและยังคงรักษาคุณค่าหลักขององค์กรไว้ได้

การดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องครอบคลุมหลายมิติ ได้แก่ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ของ
องค์กร การมอบคุณค่าที่น่าพึงพอใจให้กับลูกค้า การลงทุนเพื่อพัฒนาบุคลากร การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมกับคู่ค้า
การดูแลสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน

ในปี 2567 นี้ ในนามของคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลใน
แต่ละประเภท ดังนี้

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)

ขอแสดงความยินดีกับ “ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร” เจ้าของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
(Thailand Quality Award: TQA) ประจำปี 2567 ซึ่งเป็นองค์กรต้นแบบที่มุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติงานที่
เป็นเลิศในการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงการจัดทำข้อกำหนด
การออกแบบ และปรับปรุงทั้งผลิตภัณฑ์และกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class Plus: TQC Plus)

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศในระดับ Thailand Quality Class Plus :
TQC Plus ที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 องค์กร ดังนี้

1. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่โดดเด่นในด้านลูกค้า (Customer)
2. คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่โดดเด่นในด้านนวัตกรรม (Innovation)
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่โดดเด่นในด้านการปฏิบัติการ (Operation)
4. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่โดดเด่นในด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contribution)
5. บริษัทประกันสินเชื่อบุคคลขนาดใหญ่ (บสย.) ที่โดดเด่นในด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contribution)
6. มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่โดดเด่นในด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contribution)

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class Plus: TQC Plus)

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC)
ซึ่งทุกองค์กรมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ได้แก่

1. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด
5. บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

ในนามคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอถือโอกาสนี้ชื่นชมองค์กรที่ได้รับรางวัลทั้ง 12 องค์กร ที่ได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรเหล่านี้ได้สร้างสรรคนวัตกรรมและพัฒนา
ให้เป็นเลิศในทุกด้าน เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรอื่น ๆ ได้ศึกษาและนำความรู้ประสบการณ์จากหนังสือเส้นทางสู่ความเป็นเลิศ
เล่มนี้ไปพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน

ขอเชิญชวนให้ทุกท่านได้เรียนรู้และนำแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาตนเองและองค์กร
อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม
และสิ่งแวดล้อม

นายปิยะบุตร ชลวิจารณ์
ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สารแสดงความยินดีจาก ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



องค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ 12 องค์กร ได้เข้าสู่เส้นทางแห่งความเป็นเลิศ โดยได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร จนกระทั่งมีความพร้อมที่จะก้าวต่อไปให้ถึงระดับของความเป็นเลิศเทียบชั้นสากล ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความท้าทายจากปัจจัยภายนอกในปัจจุบัน การที่องค์กรจะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรไปอย่างมีทิศทาง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

การพัฒนาองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ซึ่งองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นเลิศจะสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการพัฒนาภายในของบุคลากร (IDGs) ควบคู่กันด้วย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเองของคนในองค์กร ความท้าทายของการจัดการองค์กร ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้แก่ การกำหนดทิศทางขององค์กรเพื่อให้ได้ Strategic Direction ที่ถูกต้อง การมียุทธศาสตร์ที่ดีเพื่อปรับตัวได้ทันกับเหตุการณ์ของโลก การรับฟังเสียงของลูกค้าและรับรู้ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดผลการดำเนินการและนำความรู้มาจัดการเป็นความรู้ขององค์กร การจัดการความเสี่ยงและเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การพัฒนาบุคลากรและกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และการเทียบเคียงผลการดำเนินการเพื่อทราบตำแหน่งขององค์กรในธุรกิจ

องค์กรที่ได้รับรางวัลประจำปี 2567 ประกอบด้วย

- รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ได้แก่ **ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**
- รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านต่าง ๆ (Thailand Quality Class Plus : TQC Plus) ได้แก่
 - คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ด้านลูกค้า)
 - คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านนวัตกรรม)
 - คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ด้านการปฏิบัติการ)
 - ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
 - บริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสหกรณ์ขนาดย่อม (บสย.)
 - มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม)
- รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ได้แก่
 - คณะทันตแพทยศาสตร์
 - คณะพยาบาลศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์
 - มหาวิทยาลัยมหิดล
 - บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด
 - บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

ในโอกาสนี้ ขอแสดงความยินดีต่อผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรที่ได้รับรางวัลประจำปี 2567 ทั้ง 12 องค์กร ในความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับการปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และได้แบ่งปันประสบการณ์ความสำเร็จตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศเพื่อเป็นแบบอย่างและเป็นแรงบันดาลใจให้องค์กรต่าง ๆ ปรับปรุงผลการดำเนินการและผลลัพธ์ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาที่ยั่งยืน สามารถก้าวสู่ความเป็นองค์กรในระดับสากล และเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับการเติบโตและการสร้างคุณค่าให้กับสังคมไทยต่อไปในอนาคต

นายสุรเชษฐ์ พลวนิช
รักษาการผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สารบัญ

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class : TQC

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	8
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	14
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	19
บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด	24
บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด	30



THAILAND
QUALITY
AWARD

ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

ช่อฟ้าสีทองอร่ามลอยเด่นในห้วงจักรวาล เคียงข้างด้วยดาวฤกษ์ดวงใหญ่
ส่องประกายระยิบระยับ อยู่ในกรอบรูปช่อหน้าต่างทรงไทย

ความหมาย

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน
เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้าน
ตลอดจนผลประกอบการที่ดี เทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงที่สุดในโลก

องค์ประกอบ

ดาวฤกษ์ สื่อให้เห็นถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ ความรุ่งโรจน์ และการเป็นที่ยอมรับทั่วไปอันเป็นสิ่งพึงปรารถนาของทุกองค์กร

ช่อฟ้าสีทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศ และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐานคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

ช่อหน้าต่างทรงไทย สื่อถึงวิสัยทัศน์ การมองการณ์ไกลสู่ความสำเร็จ



THAILAND QUALITY CLASS

THAILAND
QUALITY
AWARD

TQC 2024



มหาวิทยาลัยมหิดล คณะทันตแพทยศาสตร์



คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือเกณฑ์ TQA เป็นเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับระดับสากล คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล จึงนำเกณฑ์ TQA มาพัฒนาองค์กรในทุกมิติด้วยการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม ด้วยมุมมองของเกณฑ์ในการพัฒนาอย่างเป็นระบบและบูรณาการเชื่อมโยงกันนี้ เพื่อประเมินองค์กรให้ทราบว่าคณะฯ ยังต้องพัฒนาปรับปรุงอย่างเป็นระบบในเรื่องใด ดูแลผู้รับบริการทุกกลุ่มได้ตอบสนองความต้องการมากน้อยเพียงใด และให้ความสำคัญกับบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรแค่ไหน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการทบทวนความสามารถในการแข่งขันอยู่เสมอ เมื่อได้รับการตรวจประเมินคณะฯ ได้นำรายงานป้อนกลับที่ระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ร่วมกับการบูรณาการกับเกณฑ์คุณภาพระดับสากลอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ TQA เช่น เกณฑ์ AUN-QA ที่ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรระดับสากล และเกณฑ์ HA ที่ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม ทั้งสองแห่งของคณะฯ เพื่อให้คณะฯ สามารถบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมได้ดีขึ้น พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการองค์กรอย่างเป็นระบบ เกิดเป็นนวัตกรรม ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สังคม ประชาชน และประเทศชาติ

ในฐานะคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้นำองค์กรก้าวสู่ความเป็นเลิศในทุกพันธกิจดังคำนิยาม M (Mindset of Excellence) และจากปรัชญา **“ทันตแพทยศาสตร์มหิดลเพื่อประชาชน”** และปณิธาน **“คณะทันตแพทยศาสตร์มหิดล มุ่งสร้างและพัฒนาผลผลิตชั้นเลิศในระดับสากล”** เป็นสิ่งที่พวกเรายึดมั่นมาตลอดระยะเวลา 57 ปี โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ รวมทั้งบุคลากรทุกคนที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนคณะฯ ร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคณะฯ มาอย่างต่อเนื่องจนนำมาสู่ความสำเร็จด้วยรางวัลอันทรงเกียรติในครั้งนี้ และเชื่อว่าคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความพร้อมทั้งทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ในการพัฒนาคณะฯ ให้ก้าวสู่องค์กรระดับโลกต่อไป

รองศาสตราจารย์ทันตแพทย์บัณฑิต จิรจิริเวช
คณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลักษณะองค์กร

คณะฯ เป็นส่วนงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาที่อยู่ในกำกับของรัฐ สังกัดกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) คณะฯ ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2511 ในนาม “คณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท” สังกัดมหาวิทยาลัย แพทยศาสตร์ และต่อมาวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2512 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระราชทานนาม “มหิดล” แก่มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ เป็นมหาวิทยาลัยมหิดล และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้คณะฯ เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหิดล



โครงสร้างปัจจุบัน คณะฯ ประกอบด้วย ภาควิชา สำนักงาน ศูนย์ทันตกรรมพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โรงเรียนทันตแพทยนานาชาติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ (วิทยาเขตพญาไท) และ โรงพยาบาลทันตกรรมมหจักรีสิรินธร (วิทยาเขต ศาลายา) คณะฯได้รับการจัดอันดับสาขาทันตแพทยศาสตร์ อยู่ที่อันดับ 104 ของโลก (QS World University by Subject 2025) มีความมุ่งมั่นพัฒนาคณะฯให้บรรลุ วิสัยทัศน์ “**คณะทันตแพทยศาสตร์ชั้นนำในระดับสากล หรือ The Leading Internationally - Recognized Dental School**” มีบุคลากร 1,475 คน เป็นบุคลากร สายวิชาการ 175 คน บุคลากรสายสนับสนุน 1,300 คน ที่ร่วมกันดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 4 พันธกิจ คือ



- 1) **ด้านการศึกษา** มีหลักสูตรระดับปริญญาตรี 2 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (ปทต) เป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรอง AUN-QA แห่งแรก ของประเทศไทย และ 2) หลักสูตรทันตแพทยศาสตร บัณฑิต (นานาชาติ) หลักสูตรนานาชาติแห่งแรกของ ประเทศไทยและได้รับการรับรอง AUN-QA ระดับ Example of Best Practice ระดับบัณฑิตศึกษา 9 หลักสูตร คือ 1) ปริญญาเอก (นานาชาติ) 2 หลักสูตร 2) ปริญญาโท (นานาชาติ) 4 หลักสูตร 3) ปริญญาโท (ปทต) 3 หลักสูตร และหลักสูตรการ ฝึกอบรมทันตแพทย์ประจำบ้าน 12 หลักสูตร คือ หลักสูตรปทต 11 หลักสูตร และหลักสูตรนานาชาติ (1 หลักสูตร)
- 2) **ด้านการวิจัย** สร้างผลงานวิจัย เพื่อสร้างองค์ ความรู้ใหม่และงานวิจัยประยุกต์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม โดยมีบริการห้องปฏิบัติการวิจัยที่ได้มาตรฐาน ระดับชาติ
- 3) **ด้านการบริการวิชาการ** จัดฝึกอบรมการศึกษา ต่อเนื่องและการประชุมวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ รูปแบบ Online และ Onsite แก่ทันตบุคลากร
- 4) **ด้านการบริการทันตกรรม** โรงพยาบาลทันตกรรม ทั้งสองแห่งให้บริการครอบคลุมระดับตติยภูมิใน ทุกสาขา ทั้งระบบการเรียนการสอน และระบบบริการ รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพช่องปากของประชาชน แก่ชุมชนและสังคม

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

การเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้คณะฯ เผชิญกับความท้าทายสำคัญ คือ การก้าวสู่องค์กรแห่ง Digital Technology ความต้องการหลักสูตรอบรมระยะสั้นของทันตแพทย์ยุคปัจจุบัน ผู้ป่วยที่ต้องการดูแลเป็นพิเศษและสังคมผู้สูงอายุ รวมทั้งการหารายได้จากนวัตกรรมและทรัพย์สินทางปัญญา คณะฯ จึงนำเกณฑ์ TQA เข้ามาใช้บูรณาการกับการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายสำคัญ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ และบริหารจัดการได้อย่างยั่งยืน



การนำองค์กร

คณะฯ มีระบบการนำองค์กร ที่คำนึงถึงลูกค้าทุกกลุ่ม บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้ค่านิยม DTMU ระบบการนำองค์กร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ คือ

- 1) **Set Strategic Plan & Goals** กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนยุทธศาสตร์ ที่มีเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ โดยการนำของผู้บริหารระดับสูงและผู้นำทุกระดับเป็นตัวแกนบุคลากร ร่วมกันวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าสำคัญ ได้แก่ ความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงาน ความเสี่ยงขององค์กร การเทียบเคียง รวมทั้งการเงินและการตลาด พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมในทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรอื่น ๆ ตลอดจนคำนึงถึงการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์แก่สังคม โดยประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ผู้บริหารระดับสูงประกาศเจตจำนงธรรมาภิบาล มีมาตรการดำเนินงานอย่างโปร่งใส และคณะฯได้รับการประเมินเป็นองค์กรคุณธรรม
- 2) **Communicate, Align & Deploy** ผู้บริหารระดับสูงสื่อสาร ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปตามลำดับสู่บุคลากร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตรและผู้ส่งมอบที่สำคัญ อย่างหลากหลายวิธีตามความเหมาะสม ร่วมกับการนำการบริหารทรัพยากรบุคคล มาทำให้เกิดความเข้าใจ ความพึงพอใจ ความผูกพัน นำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังในแผนปฏิบัติการ
- 3) **Measure, Review & Improve** กำหนดระบบการติดตามและวัดผลความสำเร็จของแผนปฏิบัติการและเป้าหมาย ในระบบงานและกระบวนการสำคัญ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับต่าง ๆ เพื่อทบทวนและปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือปรับแผนเมื่อมีความจำเป็น
- 4) **Learn & Innovate** ทบทวนกระบวนการทำงาน เรียนรู้ และปรับปรุงงานให้นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม

กลยุทธ์

คณะฯ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะยาว 4 ปี ตามกระบวนการวางแผนและทบทวนแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process) ที่มีการวิเคราะห์ห้องเครื่อง SWOT Analysis กำหนดวิสัยทัศน์ ทบทวนพันธกิจและค่านิยม กำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ในรูปแผนที่ยุทธศาสตร์ กำหนดตัวชี้วัดหลัก และออกแบบ/ทบทวนระบบงานจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี กำหนดผู้พิจารณางบประมาณบริหารจัดการทรัพยากร ถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ ติดตามและประเมินผล ทบทวนผลการดำเนินงานและปรับแผนเพื่อเพิ่มความสำเร็จ ผู้นำระดับสูงมอบหมายผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดระดับองค์กรนำเสนอผลงานทุกเดือน รวมทั้งการนำเสนอทั้งแบบ Top-Down เพื่อรับฟังความคิดเห็น และแบบ Bottom-Up เพื่อให้คำแนะนำ/การสนับสนุน

การพิจารณากลยุทธ์ เกิดจากการรวบรวมสารสนเทศในปัจจุบันและย้อนหลัง เป็นปัจจัยนำเข้ากระบวนการวางแผนและทบทวนกลยุทธ์ ด้วยระบบจัดเก็บข้อมูล (Online QA DATA) ที่พัฒนาต่อจากระบบ KPI Online ร่วมกับการนำระบบ DTMU Site SharePoint รวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลสำคัญ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วย Tableau ออกมาเป็น Dashboard เพื่อให้ผู้นำระดับสูงใช้ประกอบการตัดสินใจ และใช้โอกาสในการสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่าในผลิตภัณฑ์และบริการของคณะฯ ที่สามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้

แผนยุทธศาสตร์

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2568 – 2571

- ปรัชญา** *ทันตแพทยศาสตร์มหิดล เพื่อประชาชน*
- ปณิธาน** *คณะทันตแพทยศาสตร์มหิดล มุ่งสร้างและพัฒนามวลผลิตชั้นเลิศในระดับสากล*
- พันธกิจ** *เป็นองค์กรชั้นนำของประเทศที่ดำเนินการศึกษา วิจัย วิชาการ และวิชาชีพทางทันตแพทยศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประเทศและประชาคมโลกภายใต้การบริหารที่ยั่งยืนและก้าวหน้า*

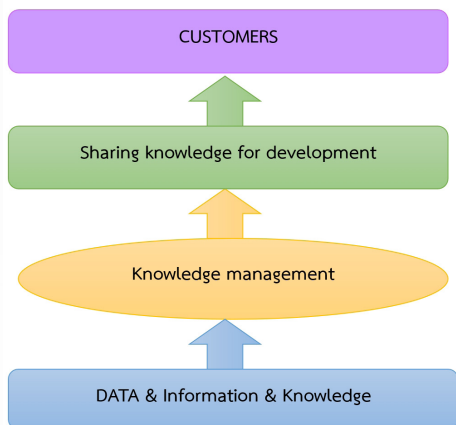
ยุทธศาสตร์ที่ 1
สร้างผลิตผลด้านการศึกษาที่เป็นเลิศ
เป้าประสงค์ : สร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานวิชาชีพทางทันตแพทยศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 2
สร้างการบริการและบริหารวิชาการที่เป็นเลิศ
เป้าประสงค์ : พัฒนาการบริการทางทันตกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของปากที่ของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3
ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมคุณภาพสูงสู่การต่อยอด
เป้าประสงค์ : สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพในระดับนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 4
การบริหารองค์กรมุ่งสู่การจัดการที่ยั่งยืน
เป้าประสงค์ : การบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

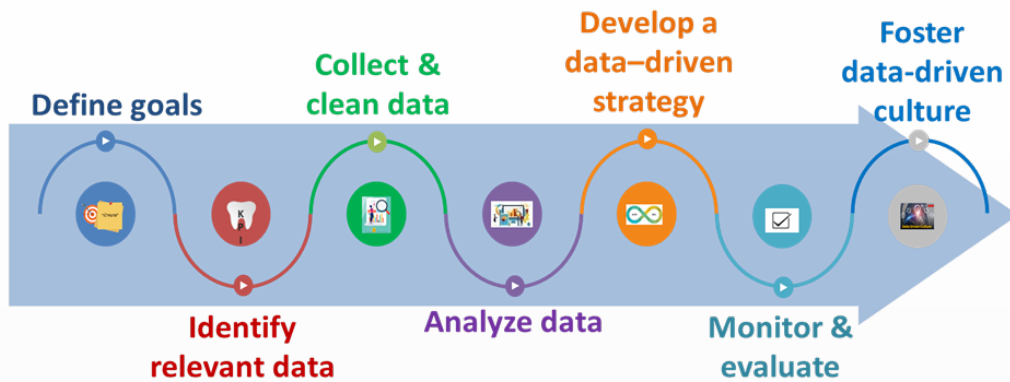


คณะฯ กำหนดตัววัดสำคัญ (KPI) เพื่อใช้วัดความสำเร็จตามทิศทางขององค์กร เป็น 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับแผนปฏิบัติการ และระดับปฏิบัติการ มีการติดตาม ประเมินผล และเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบเพื่อการพัฒนา ด้วยกลยุทธ์การบริหารองค์กรด้วยข้อมูล (Data-Driven Management Strategy) จาก KPI สู่การตัดสินใจที่สำคัญ 7 ขั้นตอน ด้วยเครื่องมือ Power BI คือ 1) Define goals 2) Identify relevant data 3) Collect & clean data 4) Analyze data 5) Develop data – driven strategy 6) Monitor & evaluate 7) Foster data – driven culture ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญที่คณะฯต้องให้ความสนใจจึงนำระบบบริหารความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management System: ISMS) ISO/IEC 27001 มาใช้บริหารจัดการและได้รับการรับรอง ISO/IEC 27001:2013 และ ISO/IEC 27001: 2022 ตามลำดับ

จากข้อมูลและสารสนเทศ ถูกพัฒนาเป็นความรู้ขององค์กร จึงทำให้คณะฯมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ตามกรอบการบริหารจัดการความรู้ ที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ KM และการเชื่อมโยงกับระหว่างกระบวนการจัดการความรู้ ความรู้ และบุคลากร เพื่อให้คณะฯเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) มีกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรอยู่เสมอ บุคลากรเกิดการเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานประจำ ส่งผลให้เกิดการใช้ความรู้สร้างคุณค่าและนวัตกรรม แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนคณะฯ สังคม ชุมชน และประเทศชาติ

กลยุทธ์การบริหารองค์กรด้วยข้อมูล: จาก KPI สู่อารมณ์ที่แม่นยำ

Data-Driven Management Strategy: From KPI to Precision Decision-Making



คณะกำหนดแผนยุทธศาสตร์ เป็นทิศทางองค์กรที่มุ่งสู่เป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดระดับต่าง ๆ (KPI) เชื่อมโยงกับข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) ของบุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานจากผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามตัวชี้วัด และฐานข้อมูลสำคัญที่เชื่อมโยงกันทุกระบบ แล้วตรวจสอบคุณภาพข้อมูลตามกรอบการจัดทำคุณภาพข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกัน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และพร้อมใช้งาน ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยระบบจัดการข้อมูลที่ใช้เครื่องมือ Power BI วิเคราะห์ครอบคลุมทุกพันธกิจเสนอแก่ผู้นำระดับสูงด้วย Dashboard เพื่อให้ผู้นำระดับสูงใช้ข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนา และผลักดันกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความผูกพัน พัฒนาระบบงาน/กระบวนการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล พยายามความสำเร็จและสามารถปรับเปลี่ยนแผนได้อย่างทันกาล ตลอดจนใช้ในการแข่งขัน โดยมีการติดตามและประเมินผลตามวงรอบ เกิดการสร้างวัฒนธรรมการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ที่ผู้นำระดับสูงสนับสนุน และใช้ข้อมูลจริงจัง มีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ เกิดประชาธิปไตยด้วยข้อมูล ลดการรวมศูนย์อำนาจ และผู้นำทุกระดับรวมทั้งบุคลากรพูดภาษาเดียวกัน เพื่อการบริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้อย่างยั่งยืน



คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เลขที่ 6 ถนนโยธี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
ภาควิชาต่างๆ 0-2200-7888
สำนักงานต่างๆ 0-2200-7555



คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

การขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่สำคัญของคณะพยาบาลศาสตร์ คือ การมุ่งมั่นของผู้นำและบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ที่ต้องการให้วิชาชีพการพยาบาลสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในสุขภาพของประชาชน การมีกลยุทธ์ที่ชัดเจน การบูรณาการ การจัดการมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลลัพธ์อย่างยั่งยืน มีระบบและกลไกในการขับเคลื่อนงาน การรวมพลังร่วมใจของบุคลากรในคณะ รวมทั้งมีการรับฟังเสียงของลูกค้า และนำผลลัพธ์มาใช้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้คณะได้รับยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และมีความสามารถในการแข่งขันและสร้างความเป็นเลิศในระดับสากล

รองศาสตราจารย์ ดร.เอมพร รตินร
คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลักษณะองค์กร



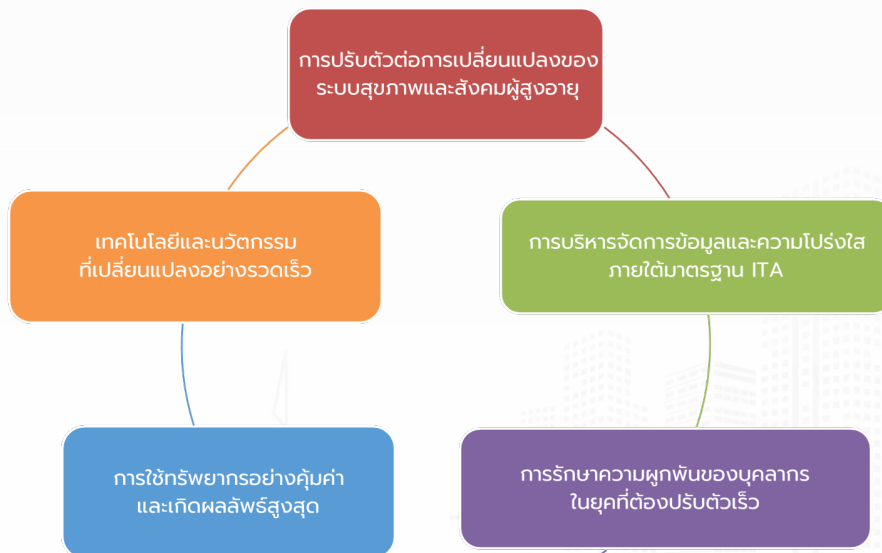
คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

เริ่มก่อตั้งจากโรงเรียนหญิงแพทยผดุงครรภ์และการพยาบาลไซ้ ได้รับพระราชทานกำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2439 โดยสมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นับเป็นโรงเรียนผดุงครรภ์และหญิงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทย ต่อมาได้พัฒนามาเป็นลำดับจนได้รับอนุมัติให้ยกวิทยฐานะเป็น “คณะพยาบาลศาสตร์” ในปี พ.ศ. 2515 มีพันธกิจหลักในการมุ่งผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีคุณภาพ พัฒนาหลักสูตรทางการพยาบาลที่เป็นที่ยอมรับระดับสากล และผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะทางวิชาชีพ ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ บริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนที่มีความหลากหลาย และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบสุขภาพอย่างยั่งยืน รวมถึงเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงสุขภาวะของประชาชน ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่เป็นระบบ มุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และการพัฒนาผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่ยั่งยืน โดยมีวิสัยทัศน์เป็นองค์กรชั้นนำด้านการพยาบาลในระดับนานาชาติ และมีคุณค่าต่อสังคมไทยอย่างแท้จริง โดยได้ปรับวิสัยทัศน์เมื่อปี 2567 เพื่อมุ่งสู่การได้รับการยอมรับระดับนานาชาติว่าเป็นศูนย์กลางการศึกษาพยาบาลระดับแนวหน้า ในการเปลี่ยนแปลงระบบสุขภาพและสุขภาวะของมนุษยชาติ

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เผชิญกับความท้าทายสำคัญหลายประการ ซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวเชิงกลยุทธ์และการบริหารจัดการเชิงระบบเพื่อรักษาความเป็นเลิศและความยั่งยืนขององค์กร



ลูกค้า

การที่คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีการกำหนดกลุ่มลูกค้า แบ่งกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับฟังและเรียนรู้จากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ แบบสำรวจ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ช่องทางออนไลน์ และระบบ เสนอความคิดเห็นผ่านคณะกรรมการ Student Engagement เพื่อสร้างความผูกพัน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เสียงสะท้อน (Voice of Customer) วิเคราะห์แนวโน้ม ปัญหา และโอกาส เชื่อมโยงกับระบบและกระบวนการทำงาน ตามพันธกิจหลักและสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อปรับปรุงหรือออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยลูกค้าทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มของผู้เรียน ทั้งระดับปริญญาตรี โท และเอก รวมถึงผู้เข้าอบรมเฉพาะทางมีความ พึงพอใจ และตอบสนองเหนือความคาดหมายของลูกค้าทุกกลุ่ม จนได้หลักสูตรที่ได้รับรองมาตรฐานระดับสากล มีผลงานวิจัยที่สร้างเสริมสุขภาวะแก่ประชาชน สะท้อนการเป็นศูนย์กลางการศึกษาพยาบาลแนวหน้าในภูมิภาค (Regional Hub) เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบสุขภาพและสุขภาวะของมวลมนุษยชาติ

การมุ่งเน้นลูกค้าและความโปร่งใสในการดำเนินงาน



เรารู้จักลูกค้าของเรา ดีพอหรือยัง?



การปฏิบัติการ



คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้นำหลักการบริหารจัดการเชิงระบบมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ มีระบบการติดตามดำเนินการ และปรับปรุงกระบวนการหลัก (Core Processes) และกระบวนการสนับสนุน (Support Processes) ให้สอดคล้องกับพันธกิจ ทั้งด้านการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งภายใต้กรอบประเมินของเกณฑ์ TQA



ในกระบวนการและระบบงานที่สำคัญมีการกำหนดระบบและกระบวนการ โดยใช้กระบวนการ SIPOC ออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ ระบุองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ตั้งแต่ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการตลอดตัวชี้วัดและผลลัพธ์ ไปจนถึงผู้รับบริการแต่ละระบบงาน ซึ่งช่วยให้สามารถบริหารจัดการกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่ม โดยมีการพัฒนาและทบทวนกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้อย่างยืดหยุ่นและทันต่อทั้ง การดำเนินงานในทุกกระบวนการถูกควบคุมด้วยระบบการกำกับติดตาม KPI ที่แบ่งเป็นตัวชี้วัด Leading Indicators และ Lagging Indicators ผ่าน Dashboard กลางของคณะ (THE DB) ตามวงรอบที่ผู้รับผิดชอบกำหนด และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากระบบดังกล่าวได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนปรับปรุง โดยใช้แนวคิดการเปรียบเทียบข้อมูล (Benchmarking) ควบคู่กับวงจร PDCA และแนวทาง Lean Management เพื่อให้สามารถระบุจุดอ่อน ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ และสะท้อนผลการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการและเกินความคาดหวังของลูกค้า ในด้านการบริหารความเสี่ยง มีการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับพันธกิจหลักขององค์กรในทุกปี และมีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) สำหรับกระบวนการสำคัญ เพื่อให้สามารถดำเนินการกิจต่อได้อย่างต่อเนื่อง แม้ในสถานการณ์ไม่ปกติ นอกจากนี้ คณะฯ ยังส่งเสริมแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเชื่อมโยงการดำเนินงานกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เช่น การลดของเสีย/พลาสติก การจัดการโครงการพัฒนาสุขภาพในกลุ่มเปราะบาง และการส่งเสริมความเท่าเทียมทางการศึกษา



คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เลขที่ 2 ถนนวิภาวดี แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

โทรศัพท์ 0-2419-7466-80 โทรสาร 0-2412-8415

email: nursemahidol@gmail.com

https://ns.mahidol.ac.th/nurse_th/index.html



คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก จึงได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ผลจากการนำเกณฑ์ฯ มาใช้ในทุกพันธกิจ ตั้งแต่การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการพัฒนาองค์กร ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างต่อเนื่อง ระบบงานต่าง ๆ ในคณะฯ ได้รับการพัฒนาอย่างชัดเจนและยังช่วยสร้างจิตสำนึกของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเลิศให้กับทุกคนในองค์กร ไม่ว่าสถานการณ์แวดล้อมจะท้าทายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพียงใด ประกอบกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยและของคณะฯ ที่มุ่งเน้นความเป็นสากล ทำให้เกิดแรงผลักดันการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัย / คณะเภสัชศาสตร์ระดับโลก ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายและผลักดันให้กรอบแนวคิด และมุมมองการพัฒนาองค์กร มุ่งเป้าไปที่เวทีระดับภูมิภาคและระดับโลก ผลลัพธ์ที่ได้ก็คือ การพัฒนาที่มั่นคง ต่อเนื่องและมุ่งสู่การเป็นคณะเภสัชศาสตร์ระดับโลกอย่างแท้จริง เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในทุกระดับ และเกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง จนทำให้คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กลายเป็นสถาบันการศึกษาด้านเภสัชศาสตร์ชั้นนำของประเทศไทยที่สร้างผลงานและทำชื่อเสียงให้กับประเทศไทย ในวงการเภสัชศาสตร์ระดับภูมิภาคและระดับโลกมาอย่างต่อเนื่อง

รองศาสตราจารย์ เกษัชกรสุรกิจ นาทิสวรรณ
คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลักษณะองค์กร

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่ดำเนินการโดยไม่มุ่งหวังกำไร เป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหิดล (มม.) โดยถือกำเนิดมาจากคณะฯ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ คณะฯ ทำหน้าที่ผลิตเภสัชกรให้กับประเทศเป็นหน้าที่หลัก โดยมีพันธกิจหลัก 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษา (จัดการเรียนการสอนระดับเภสัชศาสตรบัณฑิต (ภบ.) หลักสูตร 6 ปี และระดับบัณฑิตศึกษา) ด้านการวิจัยและให้บริการวิชาการทางเภสัชศาสตร์ เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ ตามปรัชญาของมหาวิทยาลัยมหิดล



ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

คณะเภสัชศาสตร์มีการบริหารจัดการองค์การการศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คือบริบทที่มีความจำเพาะเจาะจงและแตกต่างจากองค์กรธุรกิจทั่วไปและมุ่งเป้าสู่ระดับสากล ดังนั้นความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญคือการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีและคุ้มค่า รวมไปถึงการเพิ่มความสามารถในการพึ่งตนเองทางการเงิน นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้จากภาครัฐ อีกทั้งยังต้องพัฒนาระบบขององค์กรในการรักษาและพัฒนานวัตกรรมที่มีและการดึงดูดบุคลากรใหม่ที่มีศักยภาพ เพื่อหล่อเลี้ยงให้องค์กรมีขีดความสามารถสูงและสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการตัดสินใจเชิงนโยบายให้เป็นปัจจุบันก็เป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่มี



การนำองค์กร

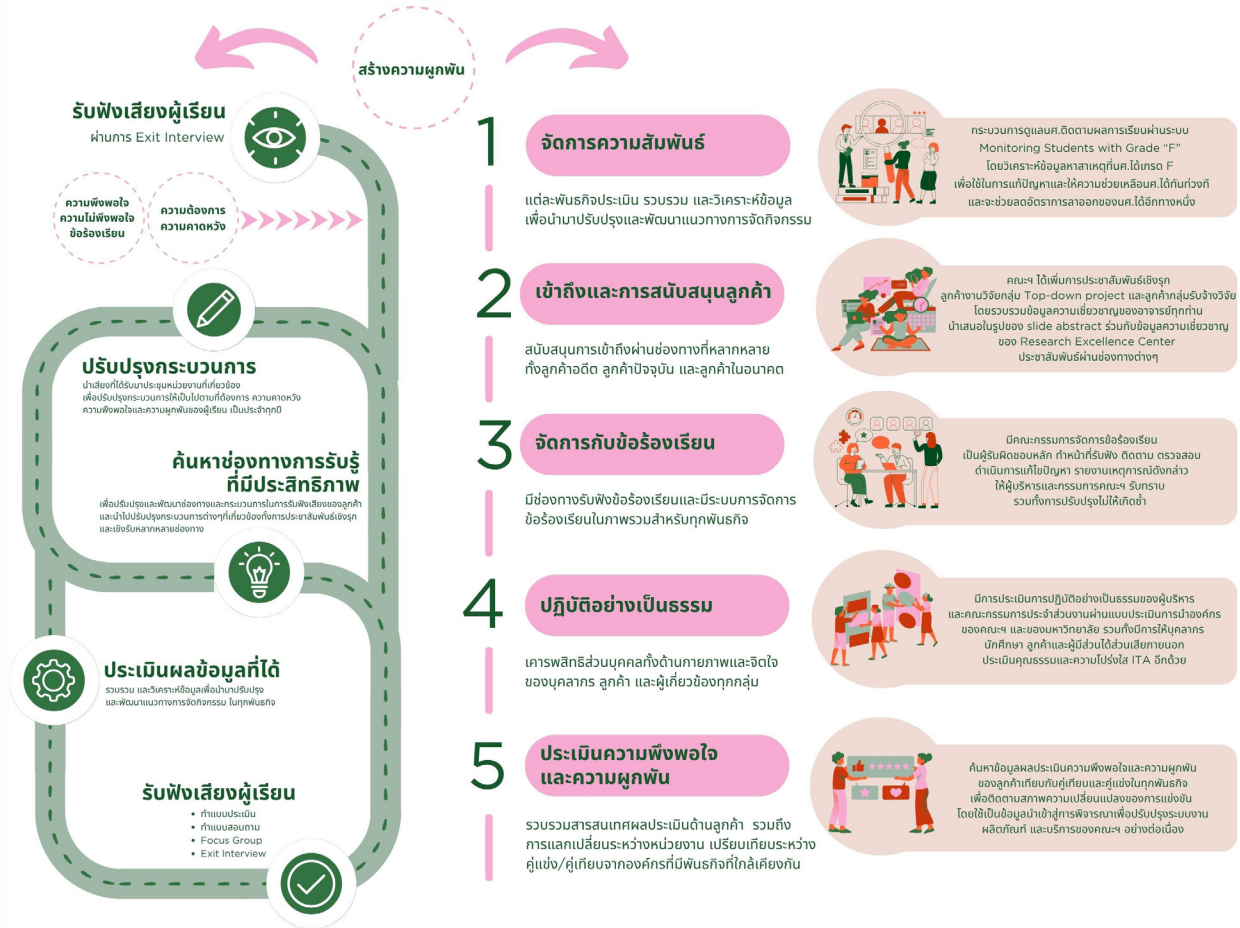
กลยุทธ์การสื่อสารที่สำคัญที่คณะฯ ใช้เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร คือ การสื่อสารให้ทุกคนรับรู้ว่าการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นนโยบายหลักที่มีความสำคัญสูงสุด อีกทั้งยังเน้นความเชื่อมโยงของประโยชน์ที่องค์กรและบุคลากรจะได้รับจากการที่องค์กรเจริญรุ่งเรือง โดยการใช้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสน การสื่อสารดำเนินการเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความเข้าใจและความสนใจ โดยใช้วิธีการสื่อสารหลายรูปแบบทั้งที่เป็นแบบทางการและแบบไม่ทางการ มีการนำเสนอเรื่องราวหรือกรณีศึกษาที่แสดงถึงความสำเร็จ มีการกระตุ้นให้บุคลากรรับทราบและมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าของการทำงาน รวมทั้งมีโอกาสดำเนินการได้แสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ ยังมีการสื่อสารตรงไปยังบุคลากรทุกคนผ่านการพบปะประชุมของผู้บริหาร เพื่อถ่ายทอดนโยบายการบริหาร รวมถึงการสรุปความสำเร็จของการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา และการสื่อสารแผนการดำเนินงานในอนาคต และมีการสื่อสารผ่าน social media / applications เพื่อกระจายข่าวสารไปยังบุคลากรทุกระดับอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดการสร้างงานที่ดีและสร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร



ลูกค้า

คณะฯ มีการนำเสียงของลูกค้าที่ได้รับ ไปจัดทำระบบบริหารจัดการลูกค้า (ดังรูป) ที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ โดยใช้ข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้า ได้แก่ ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ มีการทบทวนช่องทางการสื่อสารและวิธีการสร้างความสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม และได้นำสิ่งเหล่านี้ มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเกินความคาดหวัง และเป็นจุดเด่นของหลักสูตรและบริการ ส่งผลทำให้เกิดความผูกพัน การบอกต่อและการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า



การบริการวิชาการเพื่อสังคมที่ยั่งยืน

คณะฯ คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม กำหนดวิสัยทัศน์ที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน โดยเฉพาะพันธกิจวิจัยและบริการวิชาการ มุ่งสร้างผลงานวิจัยและให้บริการวิชาการที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนาขับเคลื่อนระบบสาธารณสุข อุตสาหกรรมยา สมุนไพรไทย เครื่องสำอาง และอาหารอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นไปที่ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางคุณภาพของประเทศ (National Quality Infrastructure) เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ยา สมุนไพรและผลิตภัณฑ์สุขภาพของไทย มีมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ
2. การเพิ่มความรู้ด้านสุขภาพ (health literacy) ด้านยา สมุนไพรและผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับความปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์เหล่านี้
3. การทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการยกระดับระบบประกันสุขภาพของประเทศไทยผ่านการประเมินเทคโนโลยีสุขภาพ (health technology assessment) ที่นำไปใช้ในการกำหนดนโยบายการให้สิทธิประโยชน์ตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่งเสริมให้เกิดการใช้ยาอย่างสมเหตุสมผล เพื่อให้คนไทยทุกคนมีสิทธิเข้าถึงยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นๆ อย่างเท่าเทียมและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของไทยที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา



คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

447 ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทร. 0-2354-7501 (หน่วยพัฒนาคุณภาพ)

Website : www.pharmacy.mahidol.ac.th

Facebook : www.facebook.com/mupyclub/



บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด

บริษัทฯ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาเป็นกรอบแนวทางในการทำงาน เพื่อยกระดับและปรับปรุงกระบวนการให้มีมาตรฐานระดับสากล มีความสามารถในการแข่งขัน และศักยภาพในการบริหารธุรกิจอย่างยั่งยืน

หัวใจสำคัญในการทำ TQA คือการพัฒนาผู้นำให้ขับเคลื่อนองค์กรได้บรรลุเป้าหมายในทุกมิติ ทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ บริษัทฯ มี Application Report และ Feedback Report เป็นภาพสะท้อนการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทวนสอบ ระบบ กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมนำมายกระดับ แก้ไข ปรับปรุงให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ จัดทำเป็นมาตรฐาน ควบคุมไปกับการเรียนรู้ โดยตอบความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม

สำหรับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC 2024) ที่ได้รับถือเป็นความภาคภูมิใจของทุกคนในบริษัทฯ ที่ได้ร่วมแรง ร่วมใจ ผนึกกำลังเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

คุณวิเชียร จังวีโรจน์
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด



ลักษณะองค์กร



บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2535 เป็นบริษัทย่อยในกลุ่มธุรกิจการค้าและการจัดจำหน่าย เครือเจริญโภคภัณฑ์ บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการ และจัดจำหน่ายอุปกรณ์สำหรับธุรกิจร้านค้าที่มีเครือข่าย ครอบคลุมทั่วประเทศ ด้วยทีมช่างเทคนิคที่มีความรู้ ความสามารถ Multi Skills ทั่วประเทศ 7 วัน 24 ชั่วโมง

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ประกอบด้วย สินค้าและบริการ ในหมวดสินค้า ได้แก่ อุปกรณ์อาหารและเครื่องดื่ม , อุปกรณ์สำหรับร้านค้าแฟรนไชส์ , วัสดุ , อะไหล่ อุปกรณ์และระบบไอที ในหมวดบริการ ได้แก่ การติดตั้งอุปกรณ์ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) และ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ (CM) บริษัทฯ แบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ลูกค้าหลัก ร้าน 7-Eleven และ ลูกค้ารอง Non 7-Eleven ซึ่งลูกค้ามีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ 3 เรื่อง คือ S : Service การบริการหลังการขาย มีความรวดเร็ว บริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง ช่างมีความรู้ ความสามารถ P : Product คุณภาพสินค้า และอุปกรณ์ ปลอดภัย และ V: Value มีความคุ้มค่าของสินค้าและบริการครบวงจร (One Stop Service) บริษัทฯ แบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ Frontline, Commercial, Support โดยมีปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงาน คือ ทัศนคติ การดำเนินงานชัดเจน รักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ การยกย่องชมเชยพนักงาน

เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัทฯ จึงได้จัดเตรียมอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ และยานพาหนะ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ตามมาตรฐานกระทรวงแรงงาน กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน ในทุกพื้นที่การทำงาน อาทิ อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์แสดงสินค้า CP Retailink The Campus ศูนย์ฝึกอบรม คลังสินค้า คลัง Spare Part และศูนย์บริการทั่วประเทศ รวมถึงระบบสารสนเทศที่สำคัญ อาทิ SAP , RSM , CPR One เป็นต้น อีกทั้ง เพื่อความเป็นเลิศและยั่งยืนทางธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาเป็นกรอบแนวทางในการทำงาน ควบคู่กับระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO9001:2015 และ ISO 45001:2018

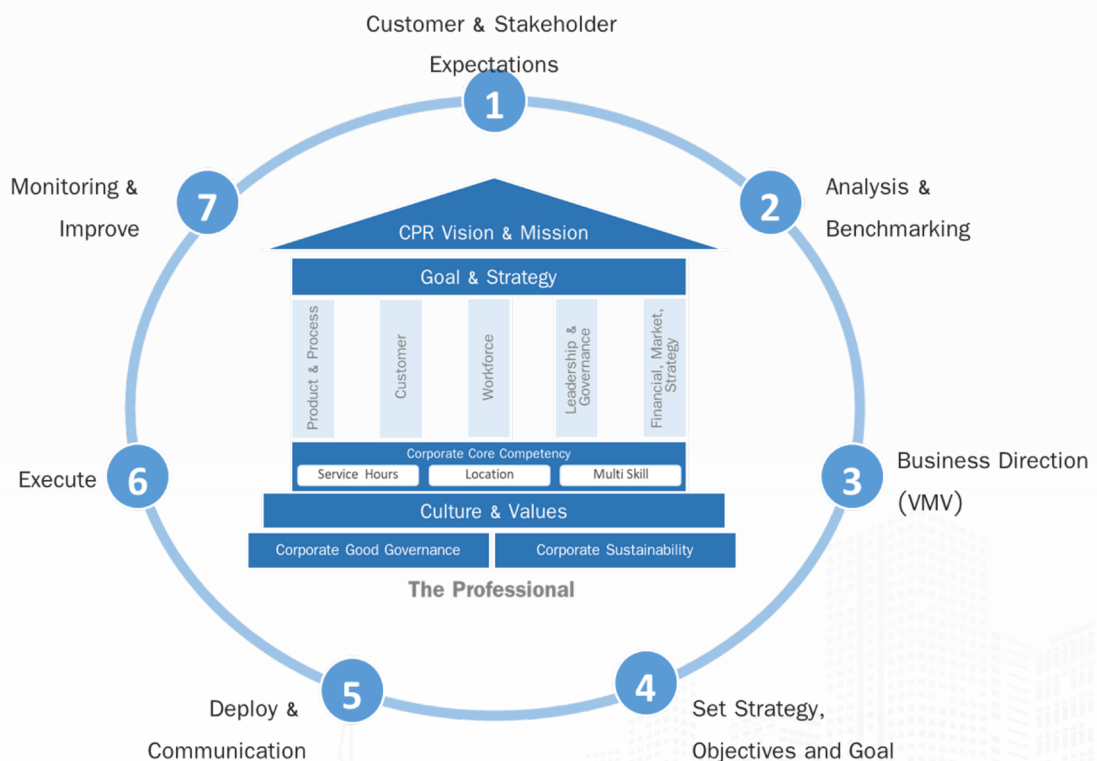
ความท้าทายที่สำคัญที่องค์กรเผชิญ

บริษัทฯ กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่

1. ด้านธุรกิจ การเติบโตให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขององค์กรแม่
2. ด้านปฏิบัติการ จัดหาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ด้านบุคลากร การพัฒนาบุคลากรมุ่งสู่ Digital Transformation ตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ของผู้นำ

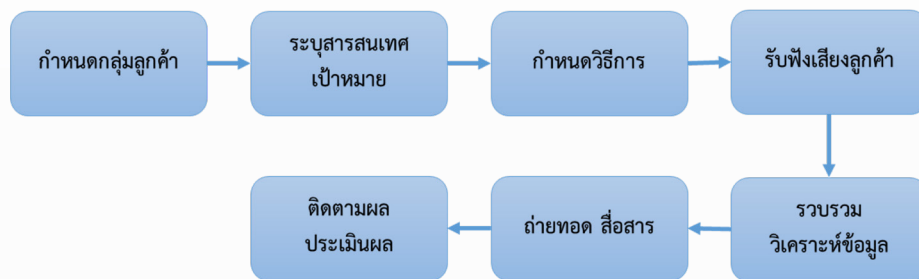
ผู้นำระดับสูง ขับเคลื่อนบริษัทฯ สู่ความเป็นมืออาชีพด้วย CPR Leadership System โดยให้มีการทบทวนความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมากำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการวางแผนกลยุทธ์ประจำปี จากนั้น MD ทำหน้าที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ด้วยการสื่อสารแบบสองทาง ผ่านการประกาศนโยบายประจำปี ด้วยตนเอง เพื่อให้พนักงานรับทราบนโยบาย เห็นเป้าหมายเดียวกัน รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม MD ทำให้เกิดการมุ่งมั่นสู่การปฏิบัติ ได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด ทุกหน่วยงานร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ลงมือปฏิบัติตามแผน ผ่านใบภาระงาน และติดตามผลด้วยการทำ PDCA ทั้งระบบ 52 สัปดาห์ เพื่อค้นหา Critical Issue & Opportunity ทำการแก้ไข ปรับปรุง ด้วยตนเองหรือกลุ่ม ในรูปแบบ workshop base และจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ พร้อมติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัททุกสัปดาห์ผ่านการประชุม MM-CPR/CPR Performance Review/BM-CPR รวมถึงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้วยการลงพื้นที่หน้างาน เพื่อติดตามงาน และสร้างขวัญ กำลังใจ รับฟังปัญหา ด้วยความใส่ใจอย่างใกล้ชิด MD สร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยการกระจายอำนาจอย่างทั่วถึง ทุกหน่วยงาน ทุกคน โดยองค์กรเป็นหนึ่งเดียว



ลูกค้า

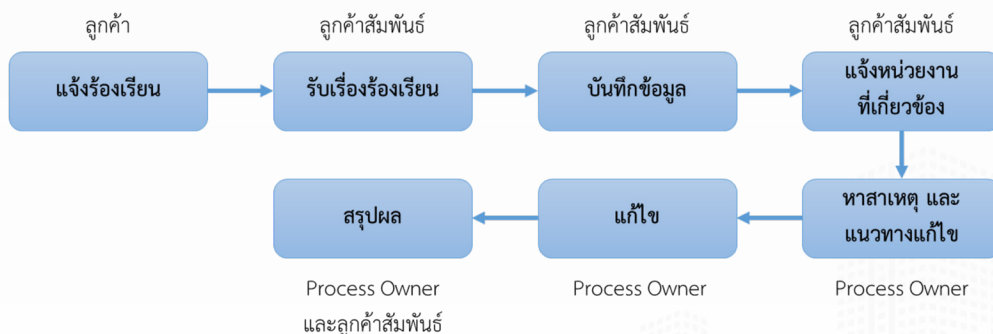
บริษัทฯ แบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 7-Eleven และ Non 7-Eleven โดยให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้ายกทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ พร้อมนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว โดยดำเนินงานผ่าน Process Owner อาทิ ฝ่ายการตลาด ช่างปฏิบัติการ พนักงานขาย หน่วยงาน Call Service เป็นต้น

บริษัทฯ รับฟังเสียงของลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้า ผ่านช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อรับฟังปัญหา สร้างปฏิสัมพันธ์ สังเกตการณ์ และ ประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อได้ข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายการตลาด จะรวบรวม วิเคราะห์ โดยใช้เครื่องมือ SWOT, TOWS Matrix, 5 Forces Model, Business Model Canvas แล้วจึงนำมาจัดลำดับความสำคัญ พร้อมถ่ายทอด และสื่อสารไปยัง Process Owner ที่เกี่ยวข้องผ่านวงประชุม BM-CPR เพื่อนำผลลัพธ์ไปแก้ไข และติดตามผลการดำเนินงาน ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ



บริษัทฯ สร้างความสัมพันธ์และสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบันให้มีทัศนคติเชิงบวกและความภักดี ขยายฐานลูกค้าเพื่อให้ได้กลุ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต โดยร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ร่วมกันนวัตกรรม และกิจกรรมสัมพันธ์

ในการจัดการข้อร้องเรียน ลูกค้าแจ้งเรื่องผ่านช่องทาง Data Center, Email Call Service, Email Sales เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที โดยยึดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ลูกค้าสัมพันธ์จะรับเรื่องร้องเรียนพร้อมติดต่อกลับหาลูกค้าทันที เพื่อทำการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น บันทึกข้อมูลลงในระบบ CPR One และแจ้ง Process Owner ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง หาสาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไข Process Owner ดำเนินการแก้ไขตามแผนงาน เช่น การเข้าพบลูกค้าเพื่อเยียวยา และสอบถามความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น พร้อมรายงานความคืบหน้า และสรุปผล ผ่านวงประชุม MM-CPR ให้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นรายสัปดาห์ จากนั้น นำไป PDCA ต่อไป โดยข้อมูลการร้องเรียนทั้งหมดจะเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ประจำปี นอกจากนี้ทางลูกค้าสัมพันธ์จะทำการส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานฝึกอบรมเพื่อปรับหลักสูตรการอบรมให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานในอนาคต



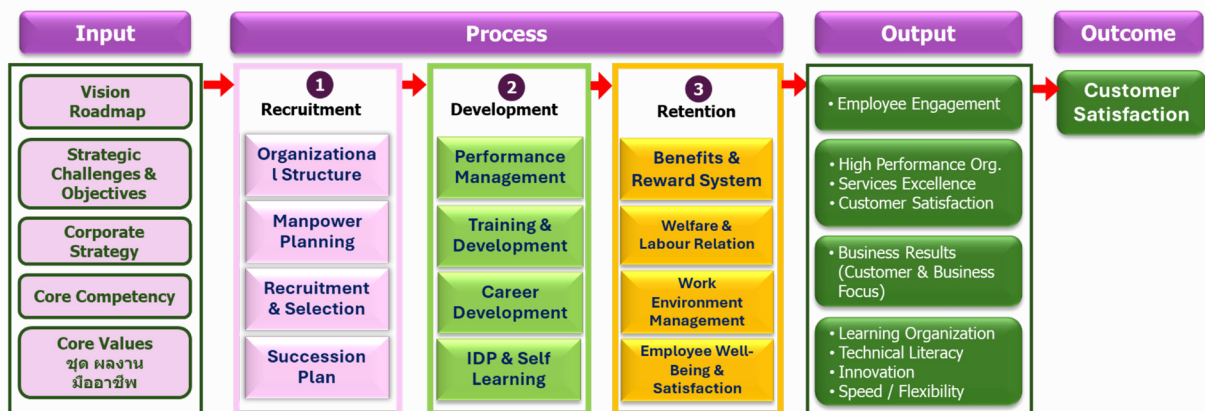
จากกรณีศึกษา โครงการ Integrated Services แบบครบวงจร ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย เดิมบริษัทฯ ให้บริการด้านการติดตั้ง บำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) และ การซ่อมบำรุง (CM) เครื่องปรับอากาศ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท นอกจากนี้ อนาคตฯ ยังมีงานบริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากเครื่องปรับอากาศ ซึ่งมี Supplier หลายรายเข้าดำเนินการส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง

รณาคารฯ จึงได้หารือร่วมกับบริษัทฯ ในการให้บริการแบบครบวงจร ภายใต้โครงการ Integrated Services เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและมีผู้ให้บริการรายเดียวดูแลทั้งหมด บริษัทฯ ได้นำ VOC ของรณาคารฯ มายกระดับและปรับปรุงกระบวนการทำงาน พร้อมขยายขอบเขตการใช้บริการ เป็น 5 หมวด ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ ระบบไอที ซ่อมอุปกรณ์ทั่วไป ระบบไฟฟ้า และ ทำจัดซาสต์ว์ พร้อมพัฒนา Application เพื่อรองรับงาน Integrated Services และสามารถ Monitoring ได้แบบ Realtime อีกทั้งมีการอบรมช่างวิศวกรรมให้มีความรู้ ทักษะพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทุกอุปกรณ์

จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ รณาคารฯ มีความพึงพอใจ และได้ขยายสัญญาบริการเพิ่มขึ้น บริษัทฯ สามารถให้บริการรูปแบบ Integrated Services ครบวงจร ทุกสาขา ทั่วประเทศ และมีรายได้จากการบริการเพิ่มขึ้น

บุคลากร

บริษัทฯ มุ่งเน้นให้บุคลากรเป็นคนเก่ง คนดี ของบริษัทและสังคม จึงได้มีระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เชื่อมโยงและบูรณาการกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยนำปัจจัยที่ครอบคลุม ทัศนคติ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล มาใช้วิเคราะห์ วางแผนงาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ พร้อมกำหนดเป้าหมายติดตามผ่าน KPIs โดย HRM ทำหน้าที่กำกับดูแลดำเนินนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานด้านบุคคลของบริษัทฯ ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความพร้อมด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังคน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล แบ่งเป็น 3 กระบวนการสำคัญ ได้แก่ 1. สรรหาและคัดเลือกบุคลากร 2. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร 3. ดูแลรักษาบุคลากร



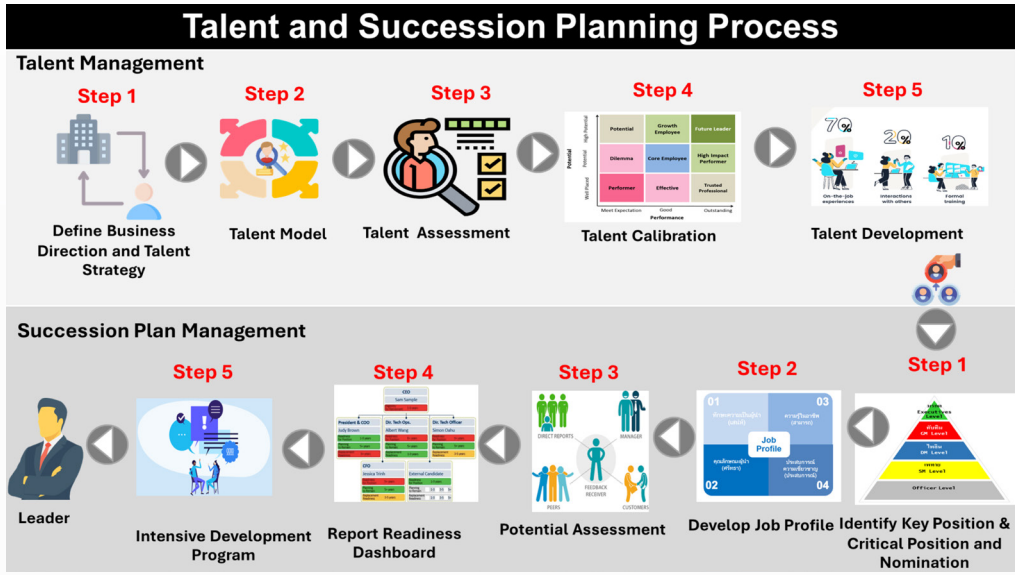
บริษัทฯ ประเมินความต้องการขีดความสามารถและอัตรากำลังด้วยการ 1.กำหนด Competency ของพนักงานตามประเภทงานและวิชาชีพ 2. ประเมินระดับการเรียนรู้และขีดความสามารถของพนักงานที่มีอยู่เดิม 3. ออกแบบแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากร 4. นำแผนไปปฏิบัติ โดยการคำนวณหา Work Load อัตรากำลังคนในแต่ละหน่วยงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในทุกๆ พื้นที่ โดยดำเนินงานด้านสุขภาวะ และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานเดียวกัน ดังนี้ 1. ใช้มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 และมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ISO 45001:2018 2. มาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานของเครือฯ SHE Standard 3. ประเมินความเสี่ยงจากกิจกรรมการทำงาน Risk Assessment 4. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน EEI ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 5. กิจกรรม 7 ส. และ 6. ข้อปฏิบัติหลักเพื่อป้องกันการเสียชีวิต สำหรับกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูง กฎพิทักษ์ชีวิต

บริษัทฯ กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร Say Stay Strive โดยออกแบบการประเมิน Employee Engagement ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ แยกตามกลุ่มบุคลากร จากการประเมินผลความผูกพันพบว่า ปัจจัยต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มียุทธศาสตร์ตามกลุ่มพนักงาน HRM จึงนำปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพัน มาทำโครงการกลยุทธ์ เพื่อยกระดับความผูกพันให้สูงขึ้น ได้แก่ การยกย่องชมเชยอย่างเหมาะสม จากความสำเร็จและความทุ่มเท, การรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพตรงกับความต้องการของบริษัท , วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทราบถึงสิ่งที่ทำได้ดีและสิ่งที่ควรพัฒนา โดยปัจจัยสำคัญเหล่านี้จะนำมาทบทวนและปรับปรุง โดย คณะกรรมการบุคคล ทุกปี

สำหรับ การพัฒนาอาชีพการงาน บริษัทฯ จัดการพัฒนาอาชีพของพนักงานแยกตามระดับและสายงานโดยพนักงานทุกคนจะได้รับการพัฒนา ด้วยการเข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่กำหนด สอดคล้องกับ Corporate Strategy, Competency, Performance และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรตามความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Path) จะอ้างอิงตามองค์กรแม่ ประวัติการฝึกอบรมจะถูกจัดเก็บไว้ในระบบ CP ALL Connect ซึ่งพนักงานสามารถดูข้อมูลการอบรม เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนรู้อของตนเอง (IDP)

ในด้านการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง มีกระบวนการคัดเลือก Talent และ Successor ผ่านระบบ Talent Management พิจารณานุคนกลางที่มีคุณสมบัติและผลการปฏิบัติงานที่ดี มีทักษะความเป็นผู้นำ เข้าสู่กระบวนการทำแผนพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ Talent และ Successor ที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับการพิจารณาแบบ Fast Track ในด้านการปรับเงินเดือน การปรับตำแหน่ง เพื่อสร้างความผูกพัน และเป็นการรักษานักงานไว้ ให้มีโอกาสสืบทอดตำแหน่งระดับบริหาร และเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้น้อยอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับแผนการสืบทอดตำแหน่ง จะทำการทบทวนทุก 2 ปี โดยคณะกรรมการบุคคล



บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด

159/30 ซอยวิภาวดี 62 (ศรีรัศมิ์สุข) ถนนวิภาวดีรังสิต
แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
Tel.02-044-1111 | www.cpretailink.co.th
Facebook : CP Retailink | Line : @cpretailink



บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

เพื่อให้ RFS บรรลุวิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำด้านการจัดการและเป็นต้นแบบของประเทศในการพัฒนาระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน” เราเชื่อมั่นว่าเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรและเป็นกรอบในการประเมินตนเอง เพื่อหาโอกาสในการพัฒนางานด้านระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาล เพื่อสนับสนุนให้ระบบการดูแลรักษาสุขภาพมีคุณภาพ ความปลอดภัยแก่ทั้งผู้ป่วย บุคลากรทางการแพทย์และสังคม การมีส่วนร่วมในการสร้างบุคลากรและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพของบุคลากรด้านสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาล ตลอดจนการเผยแพร่และสร้างองค์ความรู้ด้านสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

อาจารย์ นพ.สุกิจ แยมวงษ์
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

ลักษณะองค์กร

RFS (Ramathibodi Facilities Services) จัดตั้งในปี พ.ศ. 2554 โดยคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการจัดการระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลแบบครบวงจร (Healthcare Facility Management: HFM) และ รองรับการขยายงานของคณะฯ ตอบสนองต่อความท้าทายด้านการรักษาพยาบาลที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว สนับสนุนการรักษาพยาบาลให้มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยสูงสุด การให้บริการด้าน HFM กับคณะฯ เป็นแบบ Shared service คือ การนำงานที่มีความคล้ายคลึงกัน หรือรูปแบบการทำงานที่มีปริมาณซ้ำจำนวนมากมารวมศูนย์เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เพิ่มผลผลิต พัฒนางานให้มีมาตรฐานเดียวกัน รองรับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมถึงลดต้นทุนในการดำเนินการ ปัจจุบัน RFS ให้บริการคณะฯ ทั้ง 2 พื้นที่ คือ 1) พื้นที่ในเขตพญาไท (PY) และ 2) พื้นที่ใน อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ (BP) ด้วยประสบการณ์ที่กว้างกว่าศวรรษ RFS ได้นำสมรรถนะหลักในการบริหารจัดการด้านวิศวกรรมชีวการแพทย์ ความเชี่ยวชาญด้านระบบปรับอากาศและห้องสะอาด รวมทั้งด้านการยกเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ให้บริการลูกค้าภายนอกคณะฯ โดยการเป็นที่ปรึกษา และการให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการ ภายใต้การบริหารจัดการตามมาตรฐานสากลที่ RFS ได้รับการรับรอง เช่น มาตรฐานด้านการบริหารจัดการเครื่องมือแพทย์ (BMEC) มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9001 และ แนวทางในการพัฒนาองค์กร RFS นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ที่องค์กรได้รับการรับรองรางวัลการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ (TQC) ร่วมกับแนวคิดการปรับปรุงผลงานด้วย PDSA ซึ่งเป็นวิธีการหลักในการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่หลากหลายทั้งในระดับชาติและนานาชาติ มาเป็นตัววัดเทียบในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร

การนำองค์กร

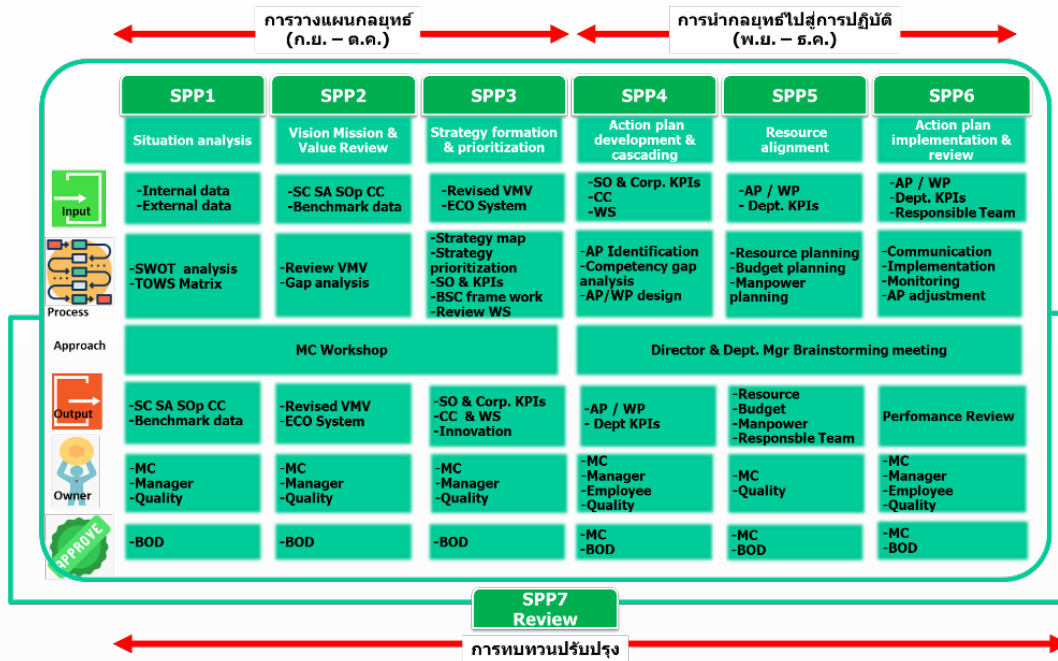
ผู้นำระดับสูงวางระบบการนำองค์กร โดยนำความต้องการและความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องเป็นศูนย์กลาง พร้อมกำหนดแนวทางการสื่อสาร เน้นย้ำสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญและความสอดคล้องของงานที่รับผิดชอบ ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรคือ **“เป็นผู้นำด้านการจัดการและเป็นต้นแบบของประเทศในการพัฒนาระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน”** และ กำหนดพันธกิจสำคัญคือ บริการด้านการจัดการสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลด้วยมาตรฐานสากล มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ร่วมสร้างบุคลากรและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพของบุคลากรด้านสนับสนุนโรงพยาบาล เผยแพร่และสร้างองค์ความรู้ด้านสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาล โดยผู้นำระดับสูง ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามค่านิยม **R F S**



มุ่งหวังให้เกิดผลสำเร็จ มีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพอย่างเต็มความสามารถ เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่า (Result Driven) และให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เน้นการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ (Focus on Customer) ทำงานร่วมกันภายใต้เป้าหมายเดียวกัน พัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งตนเองและทีมงานเพื่อสร้างผลงานและบริการที่ดีขึ้น (Self-development & Synergy & Success Together) ทั้งนี้ผู้นำระดับสูงมีการกำกับติดตามการปฏิบัติงาน ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ กระจายอำนาจการตัดสินใจสู่ระดับต่างๆ สร้างพื้นที่ให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสมือนเป็นเจ้าของ กำหนดแนวทางการปฏิสัมพันธ์ทุกด้านกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มีระบบการประเมินคณะกรรมการบริษัท(ประเมินตนเอง) และทีมบริหารอย่างชัดเจน โดยนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาสมรรถนะและกำหนดค่าตอบแทน ใช้หลักการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลอย่างมีจริยธรรมเพื่อการดำเนินการโดยมีการคำนึงถึงการบริการและการปฏิบัติที่อาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้นำระดับสูงสนับสนุน จัดโครงการ “เพื่อนใจ” เพื่อให้บุคลากรมีช่องทางในการประเมินสุขภาพใจ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกปลอดภัย มีความสุขกับการทำงานจะส่งเสริมให้การบริการด้าน HFM มีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของสังคมอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์

จากวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร RFS กำหนดกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรโดยกำหนดกรอบเวลา กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน รวมทั้งศึกษา เครื่องมือสำคัญ ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญและทันสมัย เพื่อช่วย สนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ให้บรรลุวิสัยทัศน์องค์กร โดยกระบวนการวางแผนกลยุทธ์



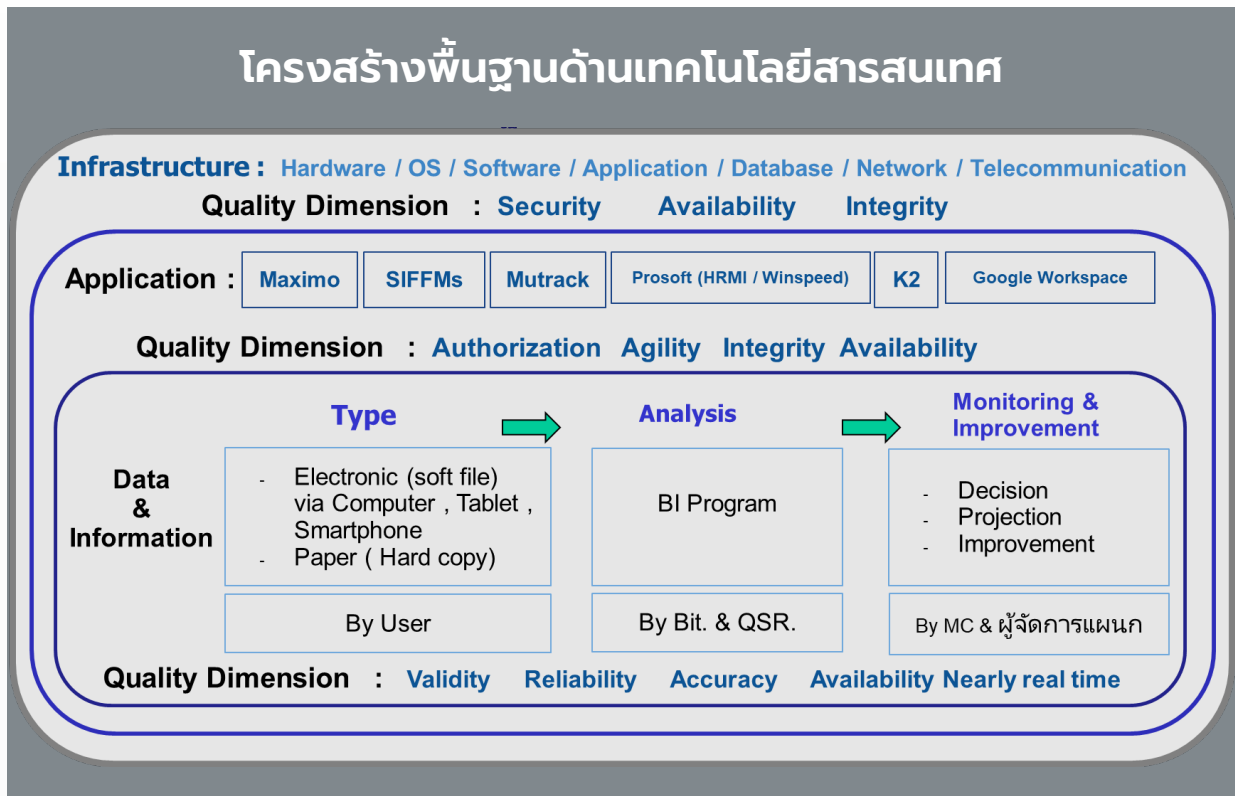
แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ขั้นตอน 1-3 เป็นการวางแผนและทบทวนกลยุทธ์ ขั้นตอน 4-6 เป็นการนำสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่ 7 เป็นการทบทวนและปรับปรุง ซึ่งมีการดำเนินการเป็นประจำทุกปีและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการจัดทำกลยุทธ์มีการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกโดย วิธี SWOT Analysis & TOWS Matrix ทำการทบทวนความท้าทาย ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสมรรถนะหลัก กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยระบุเป้าหมาย ระยะเวลาและตัวชี้วัด ทำการสื่อสารถ่ายทอดสู่ฝ่ายต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้อง และนำหลักการ SMART ร่วมกับ BSC มาใช้กำหนดตัวชี้วัดระดับองค์กรเพื่อติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจในความสำเร็จ

ลูกค้า

RFS กำหนดและทบทวนกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้า ตามแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรด้วยแนวคิด PDCA ตั้งแต่การจำแนกลูกค้า ซึ่งลูกค้าของ RFS แบ่งเป็น 2 กลุ่มตามรูปแบบการให้บริการ คือ 1. ลูกค้าภายในคณะฯ RFS ให้บริการ เป็นแบบ Shared service และ 2. ลูกค้าภายนอกคณะฯ เป็นแบบการให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการของลูกค้า องค์กรกำหนดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการออกแบบบริการและกระบวนการสำคัญในการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า มีกระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า สนับสนุนข้อมูลที่สำคัญให้กับลูกค้า มีระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน รวมถึงการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า นำมาปรับปรุงการบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการออกแบบและปรับปรุงการบริการและกระบวนการสำคัญ รวมทั้งเป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนกลยุทธ์ ทำการทบทวนและปรับปรุงแนวทางรับฟังเสียงของลูกค้าเป็นประจำทุกปีและเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและกระบวนการสร้างความผูกพันของลูกค้าเพื่อความสำเร็จด้านการตลาด เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความผูกพัน ส่งผลถึงการเจริญเติบโตขององค์กร

การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้การติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน องค์กรนำตัวชี้วัดจากแผนกลยุทธ์ขององค์กรที่ผ่านการพิจารณาและอนุมัติ ตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มากำหนด ตัวชี้วัดที่สำคัญพร้อมเป้าหมายโดยแบ่งเป็น 3 ระดับ 1) Corporate KPIs ติดตามความสำเร็จโดยรวมขององค์กร 2) Department/Unit KPIs ติดตามการปฏิบัติการสำคัญของหน่วยงาน และ 3) Personal KPIs ติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน และกำหนดผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามการรายงานความคืบหน้า วิเคราะห์ และปรับปรุง การดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งนำผลการดำเนินงานที่สำเร็จและไม่สำเร็จมาเรียนรู้ร่วมกันผ่านเวทีการประชุม ประจำเดือน และเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่องค์กรนำมาใช้ในการติดตามและวัดผลมีประสิทธิภาพ องค์กรได้ จัดตั้ง IT Committee ทำหน้าที่วางระบบการจัดการสารสนเทศให้มีคุณภาพ พร้อมใช้และเชื่อถือได้



กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ รวมถึงสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานกลุ่มต่างๆ จัดหาระบบและอุปกรณ์ด้าน IT อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ และทำให้ได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ RFS กำหนดและกบฏนความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ให้นักงานได้เรียนรู้และเพิ่มสมรรถนะด้วยตนเองและเรียนรู้ระหว่างการปฏิบัติงานจากหัวหน้าและผู้ควบคุมงาน มีกระบวนการสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้เพื่อนำไปเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยวิธีการที่หลากหลาย มุ่งเน้นการปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีการกบฏนและปรับปรุงการจัดการความรู้ให้เหมาะสม

บุคลากร



บุคลากรเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ โดย RFS จัดตั้งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล (HRMC) เพื่อวางนโยบายและแนวทางปฏิบัติ กำกับติดตาม ทบทวนและปรับปรุงให้พนักงานขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งการพิจารณาด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังคนถึงผลิตภาพ (Productivity Base) มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะและเชื่อมโยงกับผลตอบแทน รางวัล และการปรับระดับตำแหน่งงาน องค์กรมีแนวทางเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง เน้นการสื่อสารแบบสองทิศทาง เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพัน จึงกำหนดหลักการสำคัญได้แก่ 1) การสื่อสารเพื่อให้เกิดการเข้าใจ โดยผู้นำระดับสูงเป็นผู้สื่อสารในเรื่องที่สำคัญด้วยตนเอง 2) การสร้างทัศนคติที่ดีและนำไปปฏิบัติ โดยผู้นำระดับสูงเป็นแบบอย่างตามค่านิยม 3) การส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีตามค่านิยมและวัฒนธรรม โดยผู้นำและผู้จัดการแผนกย่อยชมเชยผู้ปฏิบัติตนตามค่านิยมผ่าน Gold slip ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำหรับการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน องค์กรวางระบบให้บุคลากรมีส่วนร่วมผ่านคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่งผ่านการคัดเลือกจากบุคลากรโดยตรง เพื่อสร้างพื้นที่ให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสมือนเป็นเจ้าของ

การปฏิบัติการ

เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า และบรรลุพันธกิจอย่างต่อเนื่อง องค์กรออกแบบการบริการและกระบวนการทำงาน รวมทั้งประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีการกำหนดการออกแบบบริการและกระบวนการอย่างเป็นระบบตาม PDCA ค้นหาข้อกำหนดของการบริการและกระบวนการ จากนั้นนำไปออกแบบกระบวนการที่สำคัญพร้อมกำหนดตัวชี้วัดโดยใช้ SIPOC & Service Blueprint แบ่งเป็นกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และการจัดการเครือข่ายอุปทาน จัดทำ SOP และ WI ทำการสื่อสารสู่ผู้เกี่ยวข้อง ทดลองปฏิบัติและฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถต่อการปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามผ่านตัวชี้วัดของกระบวนการใน Daily Brief, Huddle และการตรวจติดตามภายใน มีการวางระบบป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ และจัดการให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยโดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติการและกรณีภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้การดำเนินการของลูกค้าและบริษัทไม่หยุดชะงัก



บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

270 อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น 8 โรงพยาบาลรามาธิบดี
ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
โทร 02 764 6555 | แฟกซ์ 02 764 6556 อีเมล academy@rfs.co.th

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ชั้น 12, 14 อาคารयाकुล์ 1025 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

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

www.tqa.or.th | Facebook: TQALive

