



เส้นทางสู่ความเป็นเลิศ

Thailand Quality Class : TQC

ประจำปี 2565



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



สารแสดงความยินดีจากประธาน คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ปัจจุบัน โลกธุรกิจได้เผชิญกับความท้าทายหลายด้าน ทั้งด้านเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางสังคม ตลาด ระบบการเงิน และการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในทุกภาคธุรกิจ ซึ่งทุกองค์กรจำเป็นต้องปรับตัว เปลี่ยนกลยุทธ์ (Strategics) สร้างสถาปัตยกรรมใหม่ นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาเปลี่ยนระบบการทำงานให้รวดเร็วและทันเวลา พัฒนาศักยภาพ ความร่วมมือ (Collaborative teams) ความกระตือรือร้น (Passion) และวัฒนธรรม (Culture) ของการทำงานใหม่ด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างสรรค์ (Innovative Products and Services) ที่มุ่งเน้นการสนองตอบความต้องการลูกค้า (Customer Experience) และเพิ่มคุณค่า (Values) ให้กับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders)

ในท่ามกลางสถานการณ์ที่บีบบังคับให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ได้มีองค์กรที่แสดงศักยภาพ นำความรู้ ความสามารถที่มีมาใช้งานก้าวผ่านอุปสรรคได้สำเร็จ โดยการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ รวมถึงการปรับตัวให้พร้อมรับมือต่อความเปลี่ยนแปลง จนสามารถยกระดับสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ แสดงถึงความเติบโตและยั่งยืนขององค์กร (Sustainable Growth)

ในนามของ คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอแสดงความยินดีกับ กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 21 (Thailand Quality Award : TQA) ประจำปี 2565 ต้นแบบขององค์กรที่มีความพยายามในการปรับปรุง และยกระดับประสิทธิภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม เพื่อยกระดับการดำเนินการที่เป็นเลิศในการก้าวสู่การเป็น Green Friendly Refinery ขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน เคียงข้างสิ่งแวดล้อมและชุมชน

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ ในระดับ Thailand Quality Class Plus : TQC Plus ทั้ง 5 องค์กรที่มีการบริหารจัดการองค์กรที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านลูกค้า (Customer) ได้แก่ ธนาครเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย 2. ด้านบุคลากร (People) ได้แก่ ธนาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และมหาวิทยาลัยมหิดล และ 3. ด้านปฏิบัติการ (Operations) ได้แก่ กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ฟินอล บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) และ บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด

ขอแสดงความชื่นชมกับ 6 องค์กรชั้นนำจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ซึ่งทุกองค์กรมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และผลักดันประเทศไทยให้เติบโตในด้านต่าง ๆ ทุกภาคส่วน

คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คณะอนุกรรมการด้านเทคนิครางวัลคุณภาพแห่งชาติ และคณะผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอถือโอกาสแสดงความชื่นชม ผู้บริหาร และบุคลากรของทั้ง 12 องค์กรที่ได้รับรางวัล ในความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องภายใต้วิกฤตที่มีอาจเลี้ยวได้ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับศักยภาพในการบริหารจัดการมุ่งสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน และขอให้องค์กรต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา และใช้เนื้อหาจากหนังสือวิถึปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศเล่มนี้ให้เกิดประโยชน์ สมดังวัตถุประสงค์ของโครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติทุกประการ

นายปิยะบุตร ชลวิจารณ์
ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



สารแสดงความยินดีจาก ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนผลิตภาพ ผลักดันให้องค์กรธุรกิจทุกภาคส่วนของประเทศ มีการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบทัดเทียมระดับสากล โดยใช้เกณฑ์ของ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติกว่า 90 ประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ ภายใต้มุมมองการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ตลอดระยะเวลา 21 ปี มีองค์กรจากหลายภาคส่วน ประกอบด้วย ภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ ภาคการศึกษา และสาธารณสุข รวมถึงองค์กรรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ที่ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร ส่งผลให้เกิดการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพ ในปี 2565 นี้ มีองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ได้แก่ กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และยังมีอีก 5 องค์กร ที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศระดับ Thailand Quality Class Plus : TQC Plus ที่มีการบริหารจัดการองค์กรที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านลูกค้า (Customer) ด้านบุคลากร (People) และด้านปฏิบัติการ (Operation) อีกทั้งยังมี 6 องค์กรชั้นนำของประเทศจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC)

โอกาสนี้ ขอแสดงความยินดีและขอบคุณ ผู้บริหารและบุคลากรของทั้ง 12 องค์กรที่ได้รับรางวัล ประจำปี 2565 ที่มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ภายใต้กรอบแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และสามารถเป็นต้นแบบแห่งความสำเร็จ ให้องค์กรอื่นได้เรียนรู้ ประยุกต์ใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ ทัดเทียมระดับสากลต่อไป

นายสุวรรณชัย โลหะวัฒนกุล

ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สารบัญ

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class : TQC

กลุ่มธุรกิจการตลาด บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	8
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	13
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	18
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	23
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	28
หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	33



ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

ช่อฟ้าสีทองอร่ามลอยเด่นในห้วงจักรวาล เคียงข้างด้วยดาวฤกษ์ดวงใหญ่ส่องประกายระยิบระยับ อยู่ในกรอบรูปช่อหน้าต่างทรงไทย

ความหมาย

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้าน ตลอดจนผลประกอบการที่ดี เทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงสุดในโลก

องค์ประกอบ

ดาวฤกษ์ สื่อให้เห็นถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ ความรุ่งโรจน์ และการเป็นที่ยอมรับทั่วไปอันเป็นสิ่งพึงปรารถนาของทุกองค์กร

ช่อฟ้าสีทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศและความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐานคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

ช่อหน้าต่างทรงไทย สื่อถึงวิสัยทัศน์ การมองการณ์ไกลสู่ความสำเร็จ



THAILAND QUALITY CLASS

TQC 2022



กลุ่มธุรกิจการตลาด บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาใช้กับกลุ่มธุรกิจการตลาด ทำให้กลุ่มธุรกิจการตลาดได้รับประโยชน์ในทุกๆ ขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้น ก็เปรียบเสมือนกระจกสะท้อนตนเอง ว่าปัจจุบันระบบบริหารจัดการเป็นอย่างไรบ้าง มีจุดไหนที่สามารถพัฒนาได้อีก พลัสพลัสที่ได้ อย่างชัดเจน คือการผลักดันให้พนักงานทุกคนของ MKBG ทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและยกระดับความสามารถทางธุรกิจ ทางกลุ่มธุรกิจจะนำรายงานป้อนกลับจากผู้ตรวจประเมิน มาปรับปรุงองค์กรต่อไป เพื่อเติมเต็มประสบการณ์ ผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ในสถานีสบริการน้ำมัน “บางจาก” รวมถึงกิจการและบริการอื่นๆ ภายในกลุ่มฯ และมุ่งสู่การพัฒนาธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สร้างประสบการณ์ที่ดีในการบริการ และมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนต่อไป

คุณสมชัย เตชะวณิช
ประธานเจ้าหน้าที่การตลาด
และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่



ลักษณะองค์กร

กลุ่มธุรกิจการตลาด (MKBG) จัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลรับผิดชอบธุรกิจการพัฒนาจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงผ่านสถานีบริการ ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของ MKBG มากกว่า 90% ของรายได้ทั้งหมด นอกจากนี้ MKBG ยังมุ่งมั่นในการสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมภายใต้วิสัยทัศน์ Your Greenovative Destination ผ่านกลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ เริ่มตั้งแต่ 1) การพัฒนาและจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ตรงความต้องการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ และจัดส่งน้ำมันแก่สถานีบริการบางจากทั่วประเทศ 2) การพัฒนาพันธมิตรสถานีบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สรรหา และพัฒนาผู้ประกอบการ ให้ดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กรยกระดับเครือข่ายอุปทานในการจำหน่ายน้ำมัน 3) การพัฒนาพันธมิตร Non-oil ได้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ Non-oil และพันธมิตรอื่นๆ ในสถานี

บริการน้ำมัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค 4) การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการบริหารประสบการณ์ลูกค้า เพื่อส่งมอบบริการที่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าด้วยสถานีบริการ 1,343 แห่ง (สิ้นปี 2565)



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

ภายใต้วิสัยทัศน์ Your Greenovative Destination กลุ่มธุรกิจการตลาด (MKBG) ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับ 5 กลยุทธ์หลัก คือ 1) Greenovative Products เป็นผู้นำในการนำเสนอผลิตภัณฑ์น้ำมันคุณภาพสูงที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และดีต่อสิ่งแวดล้อมด้วยน้ำมันมาตรฐาน EURO5 2) Network Management ขยายสาขาสถานีบริการและพัฒนารูปแบบสถานีบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า มุ่งเน้นพื้นที่ที่มีความต้องการใช้น้ำมันเพิ่มขึ้นต่อเนื่องและสร้างผลประโยชน์

ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนให้พันธมิตร 3) Non-oil Offerings ตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าในปัจจุบันและอนาคตด้วยร้านค้า Non-oil ที่พัฒนาร่วมกับพันธมิตรรวมถึงเทคโนโลยีสำหรับอนาคต (EV Charger) 4) Digital Experience สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าผ่านประสบการณ์ดิจิทัลทำให้รู้จักและรู้จักลูกค้าเป็นเพื่อนสนิท 5) Green Sustainability สร้างธุรกิจที่เติบโตต่อเนื่องพร้อมกับสังคมและสิ่งแวดล้อม



Greenovative Products

เป็นผู้นำในการนำเสนอผลิตภัณฑ์น้ำมันคุณภาพสูงที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และดีต่อสิ่งแวดล้อมด้วยน้ำมันมาตรฐาน EURO5



Network Management

ขยายสาขาสถานีบริการและพัฒนารูปแบบสถานีบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า มุ่งเน้นพื้นที่ที่มีความต้องการใช้น้ำมันเพิ่มขึ้นต่อเนื่องและสร้างผลประโยชน์ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนให้พันธมิตร



Non-oil Offerings

ตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าในปัจจุบันและอนาคตด้วยร้านค้า Non-oil ที่พัฒนาร่วมกับพันธมิตรรวมถึงเทคโนโลยีสำหรับอนาคต (EV Charger)



Digital Experience

สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าผ่านประสบการณ์ดิจิทัล ทำให้รู้จักและรู้จักลูกค้า



Green Sustainability

สร้างธุรกิจที่เติบโตต่อเนื่องพร้อมกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

ธุรกิจการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงผ่านสถานีบริการเผชิญความท้าทายหลายด้าน โดย MKBG วิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กรและกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ อาทิ

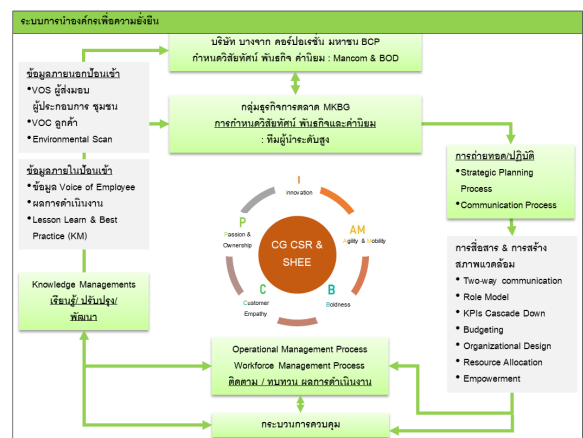
- นโยบายรัฐบาล เช่น ทิศทางราคาน้ำมันในประเทศ การส่งเสริมพลังงานทดแทนชนิดใหม่ๆ นโยบายด้านการขนส่งมวลชน นโยบายด้านพลังงาน เป็นต้น ทำให้มีการบริหาร Portfolio และหารายได้จากช่องทางใหม่ๆ เช่น ธุรกิจอเนกประสงค์
- การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เช่น EV Car, Solar Rooftop, Energy Storage

การนำองค์กร

MKBG ทบทวน VMV โดยใช้ข้อมูลภายใน เช่น VMV ของ BCP, ข้อมูลจากระบบ MPMS, สมรรถนะองค์กร, ผลการดำเนินการที่ผ่านมา, ทิศทางของธุรกิจ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และ ข้อมูลภายนอก เช่น ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคาดหวังลูกค้า ทิศทางสถานการณ์และความเสี่ยงด้านต่างๆ ทั้งด้านธุรกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม ก่อนเข้าสู่กระบวนการกำหนดกลยุทธ์ และกำหนดเป็นเป้าหมายทิศทางกลุ่มธุรกิจระยะสั้นและยาวและวางแผนปฏิบัติการต่อไป อีกทั้งมีการติดตามความสำเร็จเป็นประจำทุกปี โดยผ่านมา MKBG มุ่งมั่นที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์พลังงานสะอาดคุณภาพสูง รวมถึงส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ตรงความคาดหวังของลูกค้าให้กับลูกค้า ไปพร้อมกับการสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคมภายใต้วิสัยทัศน์ Your Greenovative Destination ผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ในสถานีบริการน้ำมันและมุ่งสู่การเป็นสถานีบริการน้ำมันที่ 1st ในใจของลูกค้า (NPS) รวมถึงดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์พลังงานสะอาดคุณภาพสูง และการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับลูกค้าผ่านการพัฒนา Mobile Application Feature “ต้นไม้ของคุณ” เพื่อผลักดันการเติมน้ำมันที่สะอาดสิ่งแวดลอมที่แสดงค่า CO2 ที่ลดได้จากพฤติกรรมการเติมน้ำมันพลังงานทดแทนของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีโครงการนำสินค้าชุมชนสินค้าเกษตรในตลาดมาจัดรายการ

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น สถานีบริการที่เป็นมากกว่าสถานีบริการที่จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงแต่เป็นจุดแวะพักที่สามารถซื้อของต่างๆ ได้
- การแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมที่รุนแรงขึ้น
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของโลก (Megatrend) เช่น สถานการณ์สิ่งแวดล้อมโลกที่รุนแรงขึ้น, การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไปสู่สังคมสูงอายุ
- Digital Revolution ที่เข้ามาเปลี่ยนวิถีชีวิต กระบวนการ หรือวิธีการจัดการเรื่องต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
- ความผันผวนของต้นทุนราคาน้ำมันในตลาดโลก

ส่งเสริมการขายให้กับลูกค้าที่มาเติมน้ำมันในสถานีบริการ ช่วยกระจายรายได้และยังเป็นการโปรโมตสินค้าชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง และการผลักดันพันธมิตรอเนกประสงค์ในสถานีบริการน้ำมันช่วยลดการใช้ขยะพลาสติก เช่น การใช้ Bio Packaging ของร้านอินทนิล อีกทั้งยังมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ให้บุคลากรแนะนำ/เสนอความคิดเห็นผ่านทาง Microsoft Form ซึ่งทำให้เกิดโครงการใหม่ๆ มากกว่า 25 โครงการ เช่น บริจาคน้ำดื่ม ให้แก่โรงพยาบาล หรือการแลกคะแนนบัตรสมาชิกเป็นประกันโควิด-19 ทำให้ MKBG สามารถช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ





กลยุทธ์

MKBG ออกแบบกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ไว้ 3 ระดับ 6 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละระดับต้องการข้อมูลป้อนเข้า เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการสังเคราะห์กลยุทธ์และผู้มีส่วนร่วมที่แตกต่างกันออกไป โดยการจัดทำกลยุทธ์ทั้ง 3 ระดับประกอบด้วย 1) ระดับ Business Group (BG) เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ระยะ 5 ปี และทิศทางกลยุทธ์ที่ใช้ให้สอดคล้องกับองค์กร 2) ระดับ Tactical Plan (TP) คือกระบวนการสังเคราะห์แผนระยะยาว 5 ปี เพื่อสนับสนุนให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีการพิจารณาทบทวนทุกปีให้สอดคล้องกับปัจจัยภายในและภายนอก 3) ระดับ Action Plan (AP) แผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี เป็นการวางแผนปฏิบัติงานของกระบวนการที่สนับสนุนเพื่อบรรลุตามเป้าหมายในปีนั้นๆ และในระหว่างปีจะมีการติดตามปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการ

ดำเนินธุรกิจของ MKBG อย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการปรับแผน Action Plan และ Resource Allocation ได้อย่างคล่องตัวและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างกะทันหัน ยกตัวอย่าง จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 MKBG มีแผนการขยายฐานลูกค้าแบบเร่งด่วนไปยังกลุ่มที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการ Lockdown เช่น ลูกค้ากลุ่มขนส่งผ่านเครื่องมือ Fleet Card และ Truck Card อีกทั้งยังมีการนำระบบรับชำระค่าสินค้าและบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Bangchak Digital Payment) มาใช้ในสถานีบริการเพื่อลดการสัมผัสระหว่างลูกค้า และพนักงานในช่วงการแพร่ระบาด และเทรนด์การใช้รถยนต์ EV ที่กำลังได้รับความนิยม ทำให้เกิดการร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อตั้งสถานี EV Charger ซึ่งทำให้ MKBG มีจำนวน EV Charger ในสถานีบริการน้ำมัน เป็นอันดับ 1 ของประเทศ เป็นต้น

ผลลัพธ์

องค์กรได้มีการติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการในด้านต่าง ซึ่งเป็นไปตามตัวอย่าง ดังนี้

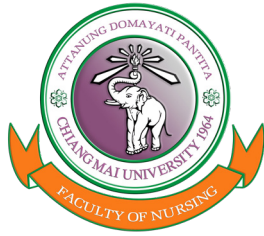
Greenovative Products	<ul style="list-style-type: none"> • 1st ด้านการเป็นผู้นำสถานีบริการด้านดูแลสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี ผ่านการทำแบบสำรวจจากลูกค้าทั่วประเทศ • 1st ด้านยอดขายผลิตภัณฑ์ Greenovative Products ตอกย้ำการเป็นผู้นำในการผลักดันการจำหน่ายน้ำมันมาตรฐาน EURO5 และแก๊สโซฮอล์ E85 ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าคู่แข่ง • 1st ด้านส่วนแบ่งการตลาดผลิตภัณฑ์ E20&E85 (ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม) ในกลุ่มลูกค้า Urban Lifestyle ที่อาศัยในเขตเมืองเมืองที่มีอัตราการเติบโตสูง ขั้รถประเภท Eco, B-Segment, C-Segment และมีความตื่นตัวทางสิ่งแวดล้อม
-----------------------	--

ผลลัพธ์

องค์กรได้มีการติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการในด้านต่าง ซึ่งเป็นไปตามตัวอย่าง ดังนี้

<p>Network Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1st ด้านยอดขายต่อสถานีบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในกลุ่มยอดขายต่อสถานีของน้ำมันไอรวมทุกชนิด รวมถึงประเภทยอดขายต่อสถานีของน้ำมันดีเซลในกลุ่มลูกค้า Upcountry Lifestyle และยอดขายต่อสถานีของน้ำมัน E20&E85 ในกลุ่มลูกค้า Urban Lifestyle
<p>Non-oil Offerings</p>	<ul style="list-style-type: none"> Non-oil EBITDA เติบโตอย่างต่อเนื่อง เกิดจากการที่ MKBG ได้ตอบสนองต่อเทรนด์การใช้ น้ำมันที่มีแนวโน้มที่ลดลง รวมถึงการแข่งขันที่มากขึ้นในกลุ่มธุรกิจสถานีบริการ ทาง MKBG จึงได้พัฒนาธุรกิจ Non-oil ในสถานีบริการเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน จำนวนพันธมิตร Non-oil เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น ร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ ร้านอาหารต่าง ๆ เป็นต้น โดยเป็นการนำเสนอตามความเหมาะสมของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงการเพิ่มความสามารถและโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจที่มากขึ้น เทรนด์การใช้พลังงานทดแทน และความสนใจในการใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ทาง MKBG ได้ตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป โดยได้ร่วมมือกับพันธมิตรขยายสถานีบริการ EV Charger อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีจำนวน EV Quick Charge มากที่สุดในสถานีบริการ
<p>Digital Experience</p>	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนสมาชิกใหม่เพิ่มขึ้น 1 ล้านคนต่อปี จากการที่ MKBG ได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญ ภายใต้วิสัยทัศน์ Your Greenovative Destination
<p>Green Sustainability</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1st ด้านความผูกพัน NPS ของกลุ่มลูกค้า ผ่านการทำแบบสำรวจจากลูกค้าทั่วประเทศ EBITDA จากนวัตกรรมเพิ่มขึ้น จากการผลักดันการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นวัตกรรมที่พัฒนา ผลคะแนนความผูกพัน Employee Engagement เพิ่มขึ้น จากการที่ MKBG ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกๆ ด้าน 1st ด้านการลดการปล่อย CO2 เติบโตต่อลิตรเทียบคู่แข่ง จากการส่งเสริมประสพการณ์สีเขียวให้กับลูกค้าผ่านการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์ Greenovative Products ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธุรกิจการตลาด บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 สำนักงานใหญ่ : 2098 อาคารเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 8 ถนนสุขุมวิท
 แขวงพระโขนงใต้ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260



คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



“คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถาบันการศึกษาทางการแพทย์ที่ได้รับ การยอมรับในระดับสากล การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติและรายงานป้อนกลับเป็นกลไกในการยกระดับ ชีตความสามารถด้านการบริหารจัดการ นับเป็นประโยชน์ ต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรให้เท่าทันต่อ การเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อส่งมอบคุณค่าและ ตอบสนองลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มี ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และนำมาซึ่งความภาคภูมิใจ ของทุกคนในองค์กรในการได้รับรางวัลการบริหารสู่ ความเป็นเลิศ (TQC 2022) โดยยังคงมุ่งมั่นในการขับ เคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนตามแนวทางของ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ในการเป็นสถาบันการศึกษาพยาบาลชั้นนำระดับสากล ด้านการศึกษาและการวิจัย”

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธานี แก้วธรรมานุกุล
คณบดี คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลักษณะองค์กร

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เริ่มจัดการศึกษาพยาบาล ในปี พ.ศ. 2502 มีพันธกิจหลักในการจัดการศึกษาทางการพยาบาล ระดับอุดมศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ผลิตผลงานวิจัย ด้านสุขภาพที่มีประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน และให้บริการวิชาการแก่ ชุมชน นับเป็นเวลามากกว่า 60 ปี ที่คณะส่งมอบหลักสูตรและบริการแก่ ผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม ปัจจุบันคณะมีวิสัยทัศน์ “คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันชั้นนำระดับสากลด้านการศึกษาและการวิจัย” จึงมุ่งพัฒนาการจัดการศึกษาทางการพยาบาลทั้งหลักสูตร ภาษาไทยและหลักสูตรนานาชาติในระดับปริญญาตรี โท และเอก จำนวน 14 หลักสูตร มีจำนวนนักศึกษาปี พ.ศ. 2565 จำนวน 1,396 คน เป็นนักศึกษาต่างชาติ 118 คน จาก 23 ประเทศทั่วโลก คณะมีความโดดเด่น ด้านการวิจัยในการผลิตและเผยแพร่ผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างนวัตกรรมทางการพยาบาลและสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านการศึกษา

การปฏิบัติการพยาบาล และด้านนโยบายสุขภาพ ผ่านการดำเนินการโดย ศูนย์วิจัย ศูนย์ความเป็นเลิศทางการพยาบาล และศูนย์ Thailand Centre for Evidence Based Health Care: A JBI Center of Excellence ที่มีความร่วมมือในการทำวิจัยกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ และได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง คณะมีความโดดเด่นด้านการบริการวิชาการ ในการฝึกอบรมระยะสั้น และระยะยาวสำหรับพยาบาล บุคลากรสุขภาพและผู้สนใจทั้งในและต่างประเทศตลอดปี และให้บริการแก่ชุมชนในทุกช่วงวัยตั้งแต่ระยะตั้งครรภ์ จนวาระสุดท้ายของชีวิต ดำเนินการโดยศูนย์บริการพยาบาลและหน่วย บริการวิชาการของคณะที่มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรทั้งในและ ต่างประเทศ เช่น WHO, TICA, UNFPA คณะให้ความสำคัญกับการบริหาร แบบบูรณาการตามแนวทาง TQA ในการขับเคลื่อนสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงาน

เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ “คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันชั้นนำระดับสากลด้านการศึกษาและการวิจัย” คณะนำเกณฑ์ TQA มาเป็น กลไกในการยกระดับขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนา องค์กร เสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของคณะ และนำไปสู่ การพัฒนาความสามารถในการแข่งขันในระดับที่สูงขึ้นได้อย่างไม่หยุดยั้ง ผ่านค่านิยมองค์กร FONCMU ที่ทุกคนในองค์กรเชื่อ ยึดถือเป็นวิถีการทำงาน ร่วมกัน ประกอบด้วย Focus on Quality (การมุ่งเน้นคุณภาพในทุกด้าน) Organizational Leadership (การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์) Nurturing (การดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน) Commitment and Community Concerned

(ความผูกพันทุ่มเท และความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม) Morality (คุณธรรม จริยธรรม) และ Unity (ความเป็นเอกภาพ) ร่วมกับการใช้สมรรถนะ หลักของคณะในการเสริมสร้างศักยภาพจากเครือข่ายระดับนานาชาติ และ ความเป็นมืออาชีพด้านการบริหารองค์กร ด้านการสอน ด้านการวิจัย และ ด้านการบริการวิชาการ ที่ทำให้คณะมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการมี ส่วนร่วมอย่างจริงจังของบุคลากรสายวิชาการ 113 คน และบุคลากรสาย สนับสนุน 123 คน ที่ทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อส่งมอบคุณค่าให้ผู้เรียนและลูกค้า ทุกกลุ่ม ส่งผลให้คณะมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และมีผลลัพธ์ การดำเนินการที่สำคัญดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกอย่างรวดเร็ว และการปรับตัวในยุค digital disruption ที่เกิดจากเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดด คณะต้องเผชิญกับความท้าทายสำคัญ คือ 1) การพัฒนาหลักสูตรและระบบการจัดการศึกษาที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและมีทักษะความเป็นพลเมืองโลก 2) การเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการและปรับระบบงานเป็นรูปแบบดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการทำงานในทุกพันธกิจให้ทันความเปลี่ยนแปลง 3) การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับสถานการณ์

การแข่งขันในปัจจุบันและอนาคต 4) การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ และการสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน และ 5) การสร้างรูปแบบการบริการวิชาการที่รับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความยั่งยืนขององค์กร เพื่อจัดการกับความท้าทายดังกล่าว คณะนำเกณฑ์ TQA มาบูรณาการกับระบบการบริหารจัดการของคณะ เพื่อให้สามารถแข่งขันและเกิดโอกาสในการพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้าและสังคมโลก

ระบบการนำองค์กร

ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ผ่านระบบการนำองค์กร (Leadership System) เริ่มจากการกำหนด/ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยใช้ข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มและบุคลากร สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจากการทำ SWOT analysis มีวิธีการที่เป็นระบบในการสื่อสาร VMV นโยบาย และการดำเนินงานของคณะในปัจจุบันและอนาคต กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตร และชุมชนที่สำคัญ ผ่านกิจกรรม Meet the dean แบบ face-to-face และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กิจกรรม Strategic Kickoff Town Hall และการประชุมและสัมมนาต่าง ๆ การกำหนดกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ การกำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามแผน รวมทั้งสร้างบรรยากาศให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังโดยจัดทำ TOR และประเมิน JA ที่เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานกับแผนและเป้าหมายของคณะ ติดตามประเมินผลความสำเร็จ และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง การสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงาน โดยการยกย่อง ชมเชย รวมทั้งจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาบุคลากร และพัฒนานวัตกรรม โดยเน้นการใช้ค่านิยมและสมรรถนะหลักในการร่วม

ขับเคลื่อนการดำเนินงานทุกด้าน เพื่อยกระดับคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

ผู้นำระดับสูงมุ่งมั่นต่อการส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้า ผ่านระบบการกำกับดูแลองค์กร โดยใช้ COSO Enterprise Risk Management ร่วมกับรายงานป้อนกลับ ข้อร้องเรียน และผลการดำเนินการบริหารความเสี่ยง มาปรับปรุงระบบการกำกับดูแลองค์กร รวมทั้งผู้นำระดับสูงเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณ และกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงานบุคลากร อีกทั้งคำนึงถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริหารจัดการองค์กร โดยใช้เป็นข้อมูลนำเข้าของแผนการบริหารความเสี่ยง และกำหนดให้ ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นหนึ่งในค่านิยมของคณะ (C-Commitment and Community concerned) โดยบรรจุการเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ในแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความยั่งยืนที่ดี ความผาสุกของสังคมและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก เริ่มจากผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการบริหารประจำคณะวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมของคณะมากำหนด/ทบทวนวิสัยทัศน์โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และระบบงาน โดยคำนึงถึงความสมดุลของความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก และความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จของวิสัยทัศน์อย่างแท้จริง กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนตามวิสัยทัศน์โดยใช้เกณฑ์การจัดอันดับสถาบันตาม QS World University Ranking 4 ด้านของสาขาพยาบาลศาสตร์ จัดทำแผนและกลยุทธ์การดำเนินการ การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดผ่าน Strategic Kickoff Town Hall โดยคณบดี หลังจากนั้นผู้นำระดับสูงที่เป็น KPI Owner ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการและ

ตัวชี้วัดไปสู่ทุกหน่วยงาน การนำไปปฏิบัติโดยมีทั้งแผนการเงินและแผนบริหารบุคลากรด้านการเตรียมขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรรองรับการดำเนินการ การติดตามประเมินผ่านระบบ CBrik system และ KPIs dashboard system แบบ real time รวมทั้งการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อผลการดำเนินงานเบี่ยงเบนจากค่าเป้าหมายหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงและโอกาสใหม่ เช่น การออกแบบนวัตกรรมการฝึกปฏิบัติการพยาบาล โดยใช้เทคโนโลยี VR/AR และ Telenursing education เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และการพัฒนานวัตกรรมบริการวิชาการต้นแบบที่มีการบูรณาการเรียนการสอน วิจัย และการแสวงหารายได้ ซึ่งมุ่งเน้นการขยายไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ เป็นต้น

ลูกค้า

คณะเน้นการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยการกำหนดสารสนเทศที่ต้องการ การจำแนกลูกค้าให้ชัดเจน กำหนดช่องทางรับฟังข้อมูลตามกลุ่มลูกค้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม ความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าที่สำคัญทุกกลุ่ม และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการออกแบบและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้บริการลูกค้า เช่น ด้านการศึกษา มีการออกแบบปรับปรุงวิธีการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอนาคตผ่านกิจกรรม open house online ร่วมกับการให้ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook สายตรงคณบดี ออนไลน์ Line@ และ twitter การสร้างนวัตกรรมจัดการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อตอบสนองลูกค้าด้านการศึกษาที่ไม่สามารถมาศึกษาเต็มเวลาได้ โดยคณะเป็นสถาบันแรกที่มีการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาแบบออนไลน์เต็มรูปแบบ ส่งผลให้ในช่วงที่มีการระบาดของโควิด-19 คณะสามารถดำเนินการจัดการเรียนการสอนได้ตามปกติ และผ่านวิกฤติโควิด-19 โดยไม่เกิดความเสียหาย

ต่อผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระดับปริญญาตรี กับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศอย่างต่อเนื่องในรูปแบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองความคาดหวังเรื่องบรรยากาศความเป็นนานาชาติ ในด้านการศึกษา มีการปรับกระบวนการพัฒนาโครงการวิจัยและแสวงหาทุนวิจัยให้สอดคล้องกับความต้องการของแหล่งทุน และด้านการบริการวิชาการ มีการปรับและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทั้งหลักสูตรไทยและหลักสูตรนานาชาติ ความต้องการของผู้เข้าอบรม รวมทั้ง การสนับสนุนลูกค้าโดยมีเป้าหมายแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า เช่น จัดระบบการดูแลนักศึกษาต่างชาติ ตั้งแต่เดินทางมาถึงประเทศไทยจนสำเร็จการศึกษา เป็นต้น ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการดูแลเอาใจใส่จากคณะสูงกว่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง คณะได้รับการสนับสนุนด้านวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก ทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง และได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกรมความร่วมมือระหว่างประเทศในการจัดการฝึกอบรมนานาชาติอย่างต่อเนื่อง

บุคลากร

คณะมุ่งเน้นให้บุคลากรมีขีดความสามารถและจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงานในการบรรลุวิสัยทัศน์ จึงมีแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว การสรรหาบุคลากรใหม่จากแหล่งภายนอกแบบ active competency based recruitment การจัดสรรภาระงานที่เหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรแต่ละราย โดยการกำหนด TOR และ JA ร่วมกับบุคลากรในแต่ละปี เพื่อให้บุคลากรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนกลยุทธ์ มีการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้บุคลากรและส่งเสริมโอกาสพัฒนาผ่านการจัดทำ IDP มีการกำหนดประเด็นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนในแต่ละปีจากผลการประเมินการปฏิบัติงานและขอบเขตของงานใหม่ที่สร้างขึ้น และขีดความสามารถที่ต้องการเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์ นอกจากนี้ยังรับฟังและตอบสนองความต้องการของบุคลากร จัดการพัฒนาบุคลากร

ในแต่ละปีหรือการให้ไปเพิ่มพูนความรู้และความสามารถจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง สร้างสภาพแวดล้อมโดยการปรับปรุงสภาพการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จัดตั้งคลินิกสุขใจส่งเสริมสุขภาพจิต จัดสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี สำนวจความสุข ความผูกพันในงาน ประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้และการพัฒนา ส่งเสริมความก้าวหน้าในงานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยคำนึงถึงการมีธรรมาภิบาลในเรื่องของความเท่าเทียมและการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมของบุคลากร การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม เช่น ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19 และสนับสนุนอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการทำงานที่บ้านเพื่อลดความแตกต่างระหว่างบุคลากรให้มากที่สุด ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความรักองค์กร ผูกพันในองค์กร และมุ่งมั่นทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

ผลลัพธ์

จากความมุ่งมั่นเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์โดยนำเกณฑ์ TQA มาประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่สะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์ตามตัวชี้วัด the QS World University Rankings by Subject ดีมากขึ้น ส่งผลให้คณะได้รับการจัดอันดับของสาขาพยาบาลศาสตร์ที่ 151-170 (เป็นปีแรกที่มีการจัดอันดับของสาขาพยาบาลศาสตร์ที่ 170 อันดับ) ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความสามารถในการแข่งขัน และเชื้อให้คณะดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างมั่นคง และสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์



คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

110/406 ถนนอินทวิโรจ ต่าบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

โทร. 053-935024 แฟกซ์ 053-217145 Website: www.nurse.cmu.ac.th

Facebook: www.facebook.com/foncmupage



Mahidol University
Faculty of Nursing

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



การได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC) สร้างความภาคภูมิใจอย่างยิ่งให้กับชาวคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพราะเป็นเครื่องยืนยันว่าคณะพยาบาลศาสตร์มีการบริหารจัดการที่สามารถผลักดันองค์กรสู่วิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันการศึกษาพยาบาลชั้นนำในระดับชาติและนานาชาติ ชาวคณะพยาบาลศาสตร์ยังคงมุ่งมั่นทำงานพัฒนาองค์กร และนำข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) มาแก้ไขข้อผิดพลาด และใช้จุดแข็งในการสร้างผลงานที่มีคุณค่าให้กับสังคมอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อยกระดับองค์กรสู่รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านลูกค้า บุคลากร การปฏิบัติการ และนวัตกรรมต่อไป

รศ.ดร.ยาใจ สัทธิมงคล
คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล



ลักษณะองค์กร

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นโรงเรียนพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทย ได้รับพระราชทานกำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2439 โดยสมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ใช้ชื่อว่า “โรงเรียนหญิงแพทย์ผดุงครรภ์และการพยาบาลไข้” ต่อมาในปี พ.ศ. 2515 ได้รับอนุมัติให้ยกวิทยฐานะเป็น “คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมีพันธกิจ ดังนี้ 1) ผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีสมรรถนะทางวิชาชีพที่ตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพของสังคมไทยและสังคมโลก มีเอกลักษณ์โดดเด่นตามค่านิยมองค์กร 2) สร้างงานวิจัยที่นำนโยบายระบบบริการสุขภาพของประเทศ และ SEAR และสร้างองค์ความรู้ใหม่ในศาสตร์ทางการพยาบาล 3) บริการวิชาการที่มุ่งเน้นการสร้างแกนนำในการสร้างเสริม

สุขภาพแก่สังคม ปัจจุบันผลิตบัณฑิตพยาบาลทุกระดับ ตั้งแต่ปริญญาตรีจำนวน 1 หลักสูตร ปริญญาโท จำนวน 6 หลักสูตร และปริญญาเอกจำนวน 2 หลักสูตร รวมนักศึกษาทุกหลักสูตรประมาณ 1,300 คน รวมถึงพยาบาลเฉพาะทางหลายสาขา ปีละประมาณ 350 คน โดยมีค่านิยมองค์กร NS-MAHIDOL เป็นเครื่องมือหล่อหลอมให้บุคลากร นักศึกษา และพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาจากคณะฯ ทุกคน มีอัตลักษณ์โดดเด่น รวมถึงเป็นผู้นำในการสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรมให้เป็นที่ยอมรับทั้งระดับชาติและนานาชาติ ในปี 2022 คณะพยาบาลศาสตร์ได้รับการจัดอันดับใน QS World University Ranking ให้เป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย อันดับ 11 ในเอเชีย และอันดับที่ 101-150 ในโลก

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันชั้นนำในระดับนานาชาติและเป็นแกนนำในการสร้างเสริมสุขภาพแก่สังคม โดยนำความท้าทาย ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ มาผลักดันให้เกิดกลยุทธ์ขับเคลื่อนการดำเนินงานต่างๆ ของคณะฯ ให้มุ่งไปข้างหน้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงสร้างวัฒนธรรมการทำงานคุณภาพให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กร นอกจากนี้ยังคงสานต่อปณิธานการทำงานด้วยหัวใจของการเป็น ผู้ให้ มุ่งมั่นทุ่มเททำงานเพื่อยังประโยชน์ให้การพยาบาลและเพื่อบำรุงชาติบ้านเมือง



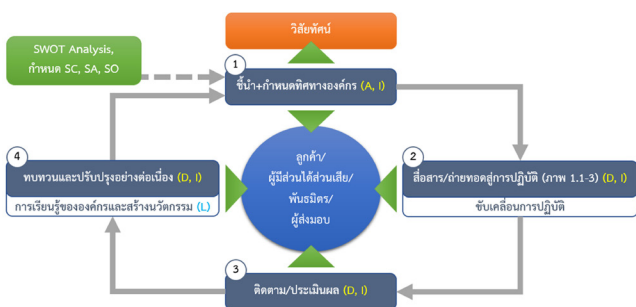
ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

ความท้าทายที่สำคัญของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลหนีไม่พ้นเรื่องการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปตลอดเวลา ได้แก่ นักศึกษา Gen Z ที่มีความสนใจและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การเรียนแบบยืดหยุ่น หลักสูตรเฉพาะทางที่ตอบสนองปัญหาที่ท้าทายของระบบสุขภาพประเทศ รวมถึงการผลิตงานวิจัยตอบสนองนโยบายชาติและนานาชาติ ทำให้คณะพยาบาลศาสตร์ ต้องปรับกระบวนการทำงาน นำผลไปพัฒนาปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม เพื่อให้พัฒนาตนเองอย่างก้าวกระโดด



การนำองค์กร

ผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ โดยใช้ระบบ NS-Leadership System (NS-LS) ในการชี้แนะและกำหนดทิศทางคณะฯ ร่วมกับการนำแผนยุทธศาสตร์สื่อสารและถ่ายทอดให้กับบุคลากรทุกคนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติในทุกพันธกิจ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจากตัวชี้วัดทุกระดับจากผู้รับผิดชอบ และมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมกระบวนการทำงานและการเกิดการแลกเปลี่ยนรู้ทั้งองค์กร



ยุทธศาสตร์และกระบวนการ

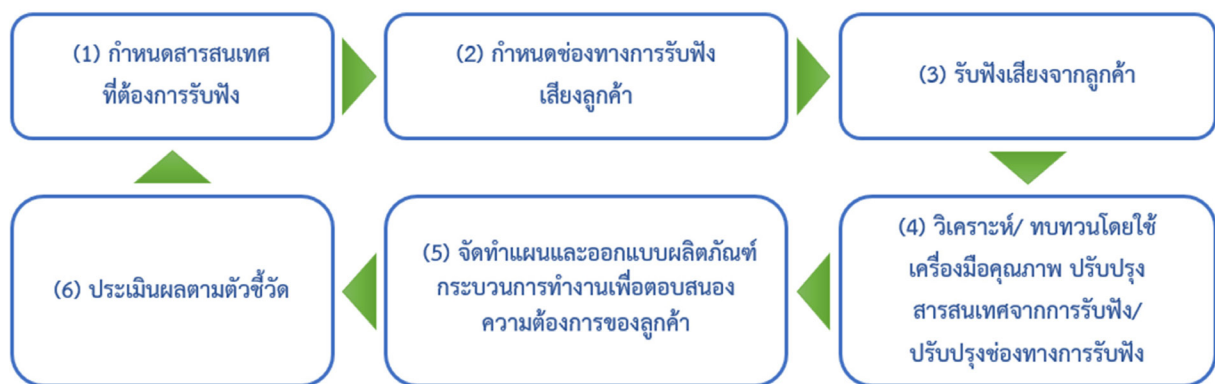
แผนยุทธศาสตร์ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลกำหนดตามกรอบเวลา โดยมีระยะเวลา 4 ปี (2564 – 2567) และแผนระยะสั้น 1 ปี ในการจัดทำยุทธศาสตร์มีระดมความคิดเห็นจากผู้นำระดับสูง ตัวแทนจากอาจารย์และสายสนับสนุน โดยการวิเคราะห์สถานการณ์อย่างรอบด้านขององค์กร ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจัยภายใน และภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้บรรลุเป้าประสงค์กลยุทธ์และวิสัยทัศน์ ทบทวน/กำหนด

วิสัยทัศน์ ค่านิยม กำหนดความท้าทาย/ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ และนำมากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดระดับ Corporate KPI และ KPIs สำคัญของยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ รวมถึงค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม และบรรจุอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์และบริการของคณะพยาบาล ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต่อการบรรลุวิสัยทัศน์

ลูกค้า

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลให้ความสำคัญกับลูกค้าตามพันธกิจทุกกลุ่ม โดยมีระบบการรับฟังเสียงลูกค้าตามวงจรชีวิตของลูกค้า ทั้งลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอดีตและลูกค้าในอนาคต เช่น มีคณะกรรมการ Student Engagement ซึ่งมีโครงสร้างกรรมการจากนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร เพื่อร่วมกันรับฟังเสียงของนักศึกษา และวางแผนแก้ปัญหาร่วมกัน

นอกจากนี้ มีระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า และนำเสียงความต้องการ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของลูกค้ามาวิเคราะห์/ทบทวนเพื่อปรับปรุงและออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการ และเสริมสร้างความผูกพันกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของคณะฯ



ระบบและกลไกในการรับฟังเสียงของลูกค้า

บุคลากร

บุคลากรทุกคนในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลได้รับการพัฒนาให้ตรงตามความเชี่ยวชาญและตอบสนองต่อพันธกิจหลักของรวมถึงการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม โดยกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ และมีกลยุทธ์และ KPIs รองรับผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านที่ประชุมกรรมการคณะฯ ทุกไตรมาส และติดตามผ่าน PA ภาควิชา/หน่วยงาน PA รายบุคคล และประเมิน Core Value นอกจากนี้มีการกำหนดให้บุคลากรมีงานหลักและงานรอง ให้มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานแบบ Cross Functional เมื่อมีการขาดแคลนบุคลากรกระทันหัน สามารถจัดบุคลากรไปช่วยปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากภาระงานแต่ละช่วงเวลาของบุคลากรที่ไปทดแทน

โดยในแต่ละปี มีการนำผลการดำเนินของบุคลากรมาวิเคราะห์ เมื่อผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชาวางแผนร่วมกับบุคลากรในการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรได้รับการพัฒนา ศักยภาพตรงตามความต้องการและสามารถผลักดันการดำเนินงานตามพันธกิจต่างๆ ของคณะฯ ให้ลุล่วงไปได้ และในปีที่ผ่านมาคณะฯ ได้พัฒนาระบบการประเมิน NS Evaluation ซึ่งเป็นการประเมินความผูกพัน ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และการรับรู้เรื่องที่สำคัญของคณะฯ เพื่อให้การประเมินเข้าถึงบุคลากรและนักศึกษาทุกกลุ่ม และสามารถได้ข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานได้

ระบบปฏิบัติการ

คณะพยาบาลศาสตร์ นำกระบวนการ SIPOC Model มาใช้ในระบบงานและกระบวนการที่สำคัญตามพันธกิจ ได้แก่ การเรียนการสอน วิจัยและบริการวิชาการ และกระบวนการสนับสนุน ได้แก่ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ การบริหารงบประมาณและสินทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กำหนดผู้รับผิดชอบกำกับติดตามให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ และนำผลลัพธ์ของแต่ละกระบวนการมาทบทวน ร่วมกับการ

ทบทวนแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อวางแผนโครงการ/กิจกรรม รวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดนวัตกรรม โดยในปีที่ผ่านมา มีนวัตกรรมที่เกิดจากกระบวนการทำงานทุกหน่วยงาน เช่น ระบบการจองเตียงฝึกปฏิบัติ สำหรับนักศึกษาพยาบาล ระบบการคัดเลือกนักศึกษาเพื่อสัมภาษณ์ในรอบ portfolio แอปพลิเคชันการบันทึกการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นต้น

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช

เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

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



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารคณะฯ อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กระบวนการทำงานสำคัญ ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ เกิดการทบทวนและปรับปรุงผลลัพธ์สำคัญอันนำไปสู่การขับเคลื่อนคณะแพทยศาสตร์เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ “การยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน” การได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ประจำปี 2565 ในครั้งนี้ ผมและบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกคน รู้สึกเป็นเกียรติและภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งการได้รับรางวัลในครั้งนี้ เป็นสิ่งที่ยืนยันว่า ความมุ่งมั่นและทิศทางของคณะฯ ในการพัฒนาประเทศชาติของเรา เกิดผลลัพธ์เชิงประจักษ์อย่างแท้จริง

ศาสตราจารย์ (เชี่ยวชาญพิเศษ)
นายแพทย์บรรณกิจ โลงนาภิวัฒน์
คณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลักษณะองค์กร

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2499 ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการกระจายโอกาสทางการศึกษา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการแพทย์ของประเทศไทยที่เพิ่มสูงขึ้นในช่วงเวลานั้น นับเป็นโรงเรียนแพทย์แห่งแรกในภูมิภาค แห่งที่สามของประเทศไทย ปัจจุบันได้รับการจัดอันดับเป็นโรงเรียนแพทย์ลำดับที่ 301-350 ของโลก (QS Ranking ปี 2565) มุ่งมั่นสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ การเป็น “โรงเรียนแพทย์ในดวงใจเพื่อการยกระดับคุณภาพของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน” มีบุคลากรทั้งสิ้น 5,510 คน ดำเนินการตามพันธกิจสำคัญทั้ง 3 ด้าน คือ 1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ คุณธรรม เป็นสากล ผ่านการให้บริการหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตรบัณฑิตศึกษาและหลักสูตรฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน 2. สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมมาตรฐานสากลเพื่อชี้นำด้านสุขภาพ และ 3. ให้บริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานระดับสากล โดยให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนแก่ผู้เรียนและสนับสนุนการวิจัย ผ่านการดำเนินการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมินับเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคเหนือ และมีขนาดใหญ่เป็นอันดับสี่ของประเทศไทย ได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพขั้นก้าวหน้า (Advanced Healthcare Accreditation: AHA) มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2562 จาก สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงาน

คณะฯ ใช้แนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นหลักการสำคัญในการบริหารองค์กร ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานที่สำคัญของคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ ช่วยยกระดับการทำงานของคณะฯ ในภาพรวม ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งคณะแพทยศาสตร์ ตลอดระยะเวลากว่า 65 ปี ผู้นำระดับสูงของคณะฯ ได้ดำเนินการทบทวน ปรับปรุงวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ และค่านิยม เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของคณะฯ และให้คณะฯ สามารถสร้างสรรค์คุณค่าสู่สังคมให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยยึดหลักการการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ สืบสานและต่อยอดหัวใจ

คณะฯ มีผลิตภัณฑ์หลัก 3 ประเภทสอดคล้องกับพันธกิจที่สำคัญ ได้แก่ 1) หลักสูตร คณะฯ จัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียน ผ่านหลักสูตร 2 ระดับ คือ ปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต โดยมีสถาบันร่วมผลิตแพทย์ตามโครงการ CPIRD และ ODOD 2 แห่ง ได้แก่ รพ.ลำปาง และ รพ.เชียงรายประชานุเคราะห์ และหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ หลักสูตรระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ 25 หลักสูตร และหลักสูตรการฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน สาขาต่าง ๆ 87 หลักสูตร 2) งานวิจัยและนวัตกรรม คณะฯ ผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับสากล สร้างและนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยและนวัตกรรมไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วย นำไปสู่การชี้นำสังคมในด้านสุขภาพ และสร้างชื่อเสียงให้แก่คณะฯ ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ 3) การบริการรักษาพยาบาล รพ.มหาราชนครเชียงใหม่ ให้บริการการตรวจรักษาแก่ผู้ป่วยด้วยมาตรฐานสากล ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ของเจตนารมณ์ในการก่อตั้งของคณะฯ คือ “เพื่อการพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน” เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา ปัจจุบันสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะแพทยศาสตร์ประสบความสำเร็จ คือ ความมุ่งมั่น ทุ่มเท ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการพัฒนา ความร่วมแรงร่วมใจ การเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคลากรทุกคน การดำเนินงานอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน และที่สำคัญคือการเรียนรู้ ทบทวน ปรับปรุงและพัฒนา บนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างต่อเนื่อง การปลูกฝังปัจจัยเหล่านี้ลงไปในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนส่งผลให้คณะแพทยศาสตร์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแบบ Disruption ในปัจจุบัน เกิดขึ้นรุนแรงและรวดเร็วกว่ายุคใดๆที่ผ่านมา ทุกองค์กรต่างก็เผชิญความท้าทายมากมายจากความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก็เป็นเช่นเดียวกันกับทุกองค์กร ที่ต้องเผชิญความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายเหล่านี้ ทีมผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการ ผ่านการใช้กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ประจำปี โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางในการดำเนินการ กำหนดเป็นความท้าทายที่คณะเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าเรากำลังเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญมากมาย ในขณะเดียวกัน เราก็พบว่า คณะแพทยศาสตร์มีโอกาสมากมายที่จะพัฒนา เพื่อสร้างคุณค่าแก่สังคมเช่นเดียวกัน โดยความท้าทายที่สำคัญในปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้ที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำลังเผชิญได้แก่

1. การเพิ่มขึ้นของโรงเรียนแพทย์อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับนักเรียนจำนวนมากเดินทางไปเรียนหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตในต่างประเทศ และการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้การแข่งขันในการรับนักเรียน นักศึกษาเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรต่าง ๆ สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. นโยบาย Thailand 4.0 เป็นนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทางด้านการเรียนรู้ และด้านสุขภาพ เพื่อพัฒนาประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อรูปแบบผลิตภัณฑ์สำคัญของคณะฯ ได้แก่ หลักสูตร การวิจัย นวัตกรรม และการรักษาพยาบาลต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว

3. ปัญหาทางสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจาก ปัญหาหมอกควันที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุก ๆ ปี ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในภูมิภาค ผนวกกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ส่งผลให้อุบัติการณ์และความชุกของโรคเรื้อรัง ไม่ติดต่อ (NCD) ซึ่งเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับหนึ่งของประชากรไทยเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

4. ผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 คณะฯ จำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

5. นโยบายของรัฐบาลในการพัฒนา จ.เชียงใหม่เป็น Medical Hub ภายหลังจากการระบาดของโรคโควิด-19 เชียงใหม่มีแผนฟื้นฟูโดยใช้การท่องเที่ยวด้านสุขภาพตามนโยบายของรัฐบาล ส่งผลให้คณะฯ ได้รับโอกาสสร้าง Medical Hub มีศักยภาพในการให้บริการรักษาพยาบาล และการดำเนินการวิจัยที่มีคุณภาพระดับสากล

6. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรลดลงอย่างต่อเนื่อง คณะฯ มองหาโอกาสในการสร้างแหล่งรายได้ที่มั่นคง เพื่อสนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต ยกกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ และการสร้างคุณค่าให้แก่สังคม



การดำเนินการที่โดดเด่น

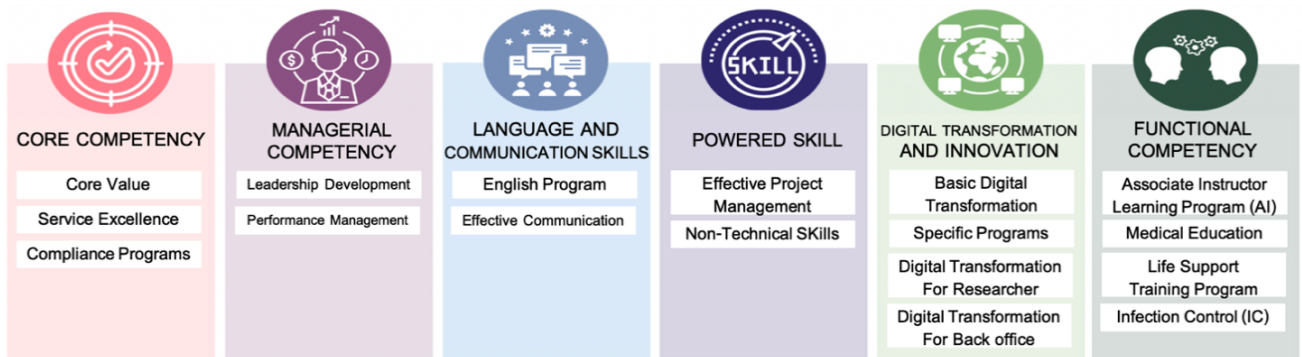
เพื่อให้คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต บรรลุวิสัยทัศน์การเป็นโรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน ทรัพยากรบุคคลถือเป็นหัวใจสำคัญของคณะแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์มุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

คณะฯ พัฒนาระบบการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่ต้องการ (MED Human Resource Management) ส่งผลให้คณะมีบุคลากรเพียงพอ สามารถตอบสนองการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน MED Performance Management System (PMS) เพื่อให้บุคลากรทุกคน ทุกระดับ มีเป้าหมายในการทำงาน สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งคณะฯ บุคลากรทุกคนได้รับการมอบหมายงานที่ท้าทาย มีความหมาย ได้รับการ Feedback จากหัวหน้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความผูกพันและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

คณะฯ ได้ปรับปรุงสมรรถนะหลักของบุคลากรจากเดิม 3 ด้าน คือ Core Competency, Managerial Competency และ Functional Competency เป็น 6 ด้าน เพิ่มเติมด้าน Language and Communication Skills

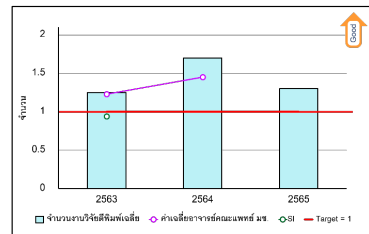


ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
MED Performance Management System (PMS)

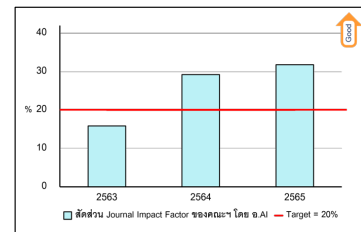


เพื่อพัฒนาเป็นองค์กรชั้นนำในระดับนานาชาติและเสริมสร้างบรรยากาศในการสื่อสารที่เปิดกว้างของคณะฯ, Power Skill ทักษะการทำงานสำหรับโลกในอนาคต เช่น การจัดการโปรเจค, Non-technical Skills และ Digital Transformation and Innovation เพื่อสนับสนุนการคิดนอกกรอบ เพื่อพัฒนานวัตกรรมในการทำงานและการทำงานในโลกยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ และสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการของคณะฯ และสอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาส่วนบุคคล คณะฯ ออกแบบระบบการพัฒนาบุคลากร MED HRD ให้เหมาะสม และมีความจำเพาะกับบุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับ ได้แก่ 1) การพัฒนาสำหรับบุคลากรทุกคน โดยมีหัวใจสำคัญคือ การพัฒนา Core value เพื่อเป็นบุคลากรที่มี DNA ที่คณะฯ ต้องการ และ Compliance Program คือ การพัฒนาตามกฎระเบียบที่กำหนด และการเรียนรู้กฎ ระเบียบ และมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้การทำงานของบุคลากรทุกคนของคณะฯ เป็นไปอย่างมีจริยธรรมและมีมาตรฐาน 2) การพัฒนาสำหรับผู้บริหารระดับต้น 3) การพัฒนาสำหรับผู้บริหารระดับกลาง และ 4) การพัฒนาสำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมุ่งเน้นทักษะในการเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลง และทักษะการพัฒนาทีมงาน ที่มีรูปแบบการพัฒนาที่จำเพาะต่อประสบการณ์การทำงานในแต่ละระดับ

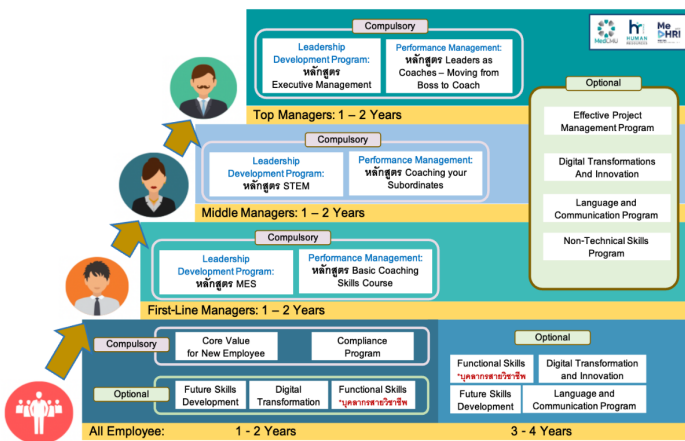
การพัฒนาการดำเนินการด้านบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้คณะฯ สามารถพัฒนาอาจารย์แพทย์ Associate Instructor (AI) (ปัจจุบันมีอาจารย์ AI จำนวน 31 คน จากอาจารย์แพทย์ทั้งหมด 495 คน) ที่ได้ถือเป็นการพัฒนาบุคลากรเชิงกลยุทธ์อย่างเต็มรูปแบบ ผ่านระบบ AI Learning Program ส่งผลให้ขีดความสามารถของอาจารย์ใหม่มีความโดดเด่น มีผลงานตีพิมพ์เฉลี่ยสูงกว่าอาจารย์ในคณะ และเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างผลงานวิจัยคุณภาพสูงที่ขึ้นนำสังคม นับเป็นกำลังสำคัญของคณะแพทยศาสตร์ในอนาคต



จำนวนงานวิจัยตีพิมพ์เฉลี่ย / อาจารย์ AI / ปี



สัดส่วน Journal Impact Factor ของคณะฯ โดย อ. AI



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 110 ถ.อินทวิโรจ ต.ศรีภูมิ อ.เมืองเชียงใหม่
 จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053-936150
 E-mail: medinfo@cmu.ac.th



Mahidol University
Faculty of Engineering

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรตามกรอบการบริหารจัดการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเมื่อต้องเผชิญกับความท้าทายในการปฏิบัติการประจำวันและในระยะยาว คณะฯ ได้ใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่สำคัญ เช่น การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์และการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับบุคลากร เพื่อดำเนินการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จและทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง รวมทั้งการจัดการองค์กรด้วยมุมมองเชิงระบบนำไปสู่ความสำเร็จและการบรรลุพันธกิจอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการศึกษาการวิจัยและบริการวิชาการระดับ World Class เช่น การได้รับการรับรองหลักสูตรปริญญาตรีตามมาตรฐานสากลระดับโลก ABET พร้อมกับ 6 หลักสูตรแห่งเดียวในประเทศไทยที่มีผลลัพธ์รายได้จากงานวิจัย (Industry income performance indicator from THE) สูงกว่าคู่แข่ง และใกล้เคียงคู่แข่งระดับโลก เป็นต้น นำไปสู่ความภาคภูมิใจกับการได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติในปีนี้



รศ.ดร.จักรกฤษณ์ สุทธากรณ์
คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

ลักษณะองค์กร

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2533 เพื่อผลิตวิศวกรตอบสนองความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาประเทศ ปัจจุบันมีการดำเนินงานในพันธกิจครอบคลุมด้านการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ คณะใช้ความเชี่ยวชาญและความโดดเด่นเฉพาะพิเศษเชิงบูรณาการ ได้แก่ (1) Healthcare Engineering (2) Logistics and Rail Engineering (3) Digital Engineering และ(4) Sustainable and Environmental Engineering เพื่อร่วมพัฒนาการวิจัย บริการวิชาการและการเรียนการสอนสำหรับหลักสูตรทุกระดับปริญญาตรี โท และเอก ทางด้าน

วิศวกรรมศาสตร์ในหลากหลายสาขาวิชา คณะมีนักศึกษา ป. ตรี ต่อ ป.โท-เอก ประมาณ 2 ต่อ 1 (1,500: 750 คน) เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม ต่อการมุ่งเน้นการวิจัยเฉพาะทางและการบูรณาการความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งในด้านการวิจัยและการศึกษาเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้รวมทั้งหลักสูตรสมัยใหม่ที่มีความยืดหยุ่นตามความต้องการโลกปัจจุบัน สร้างสรรค์นวัตกรรมที่ตอบโจทย์ประเทศ ชุมชน สังคม และมีส่วนร่วมในการสนับสนุนตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (UN-SDGs)

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

การดำเนินงานของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้บรรลุพันธกิจและประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงานดังกล่าว มาจากการที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ใช้แนวทางการบริหารจัดการด้วยระบบปฏิบัติการ ที่มีความเชื่อมโยงกัน มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน และการบูรณาการ เป็นสิ่งที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จ การมองภาพรวมโดยใช้ความต้องการที่สำคัญต่อพันธกิจหลัก รวมถึงสมรรถนะหลัก 4 ด้านของคณะ ((1) Healthcare Engineering (2) Logistics and Rail Engineering (3) Digital Engineering และ(4) Sustainable and Environmental Engineering) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ระบบงาน และความต้องการของบุคลากร ทั้งนี้การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันในระดับคณะ เช่น แผนงาน กระบวนการ ตัววัด และปฏิบัติการต่างๆ ได้มีการทบทวนปรับปรุงผลการดำเนินการ ให้มีความสอดคล้องไปในทางเดียวกัน และต่อยอดด้วยการบูรณาการ เพื่อให้ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของคณะมีการปฏิบัติที่เชื่อมโยงกันอย่างสมบูรณ์แบบครบวงจร และเป็นประโยชน์ร่วมกันเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ มอบคุณค่าแก่นักศึกษา ลูกค้ำกลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทำให้นักศึกษา ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะตามพันธกิจด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ มีรายละเอียดดังนี้

ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะ ตามพันธกิจด้านการศึกษา

- หลักสูตรได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานระดับชาติและระดับสากล ABET จากประเทศสหรัฐอเมริกา
- คุณภาพบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน คือ T-shape (Breadth (21st Century Skill) & Depth), Entrepreneurially minded, Social Contributing, และ Globally Talented
- คุณภาพบัณฑิตปริญญาตรี ที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ วิศวกรรมศาสตร์ ตามมาตรฐาน ABET (Student Outcomes 7 ข้อ)
- สร้างความผูกพันกับนักศึกษา



ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคุณะ ตามพันธกิจด้านการวิจัย

- สร้างนวัตกรรม ตอบสนองยุทธศาสตร์คณะและมหาวิทยาลัยมหิดล
- สร้างงานวิจัยที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ พัฒนาการเรียนการสอน เชิงพาณิชย์ เชิงชุมชนและสังคมเพื่อแก้ปัญหาในระดับชาติและนานาชาติและ/หรือตอบสนองนโยบายสาธารณะ

ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคุณะ ตามพันธกิจด้านการบริการวิชาการ

- การถ่ายทอดองค์ความรู้/ประยุกต์ใช้ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์สูงแก่สังคมและประเทศชาติ
- สร้างนวัตกรรม
- แหล่งรายได้จากการรับงานบริการวิชาการและทรัพย์สินทางปัญญา

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ



ความท้าทายสำคัญที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เผชิญในประเด็นด้านธุรกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านธุรกิจ ประกอบด้วย

- Cutting Edge Technology & Disruptive Transformation: การพัฒนาเทคโนโลยีการวิจัยที่ล้ำสมัย เพื่อการแข่งขันด้านวิจัยและนวัตกรรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของ Disruptive technology และการพลิกผันทางธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างฉับพลัน
- International Accreditation: การได้รับการรับรองมาตรฐานสากล
- Interdisciplinary Research & Education: การใช้สมรรถนะหลักและการบูรณาการข้ามศาสตร์ เพื่อสร้างผลผลิตด้านวิจัย หลักสูตร และนวัตกรรม ที่มีผลกระทบในระดับสากล ตอบสนองความต้องการลูกค้า สร้างผลประโยชน์ทางธุรกิจและยกระดับคุณภาพชีวิต

ด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- IT and Data Science for Process Improvement: การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการมีฐานข้อมูลสนับสนุนที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อการพัฒนาคุณภาพกระบวนการและสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบาย ได้รวดเร็วทันทั่วทั้งที่ทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม
- Effective Operation: การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย

- Social Engagement: การนำองค์ความรู้จากงานวิจัยที่ตอบโจทย์ความต้องการของประเทศและความเชี่ยวชาญจากสมรรถนะหลักไปถ่ายทอดเพื่อสร้างประโยชน์ ความภาคภูมิใจและสนับสนุน สังคม ชุมชน

ด้านบุคลากร ประกอบด้วย

- Workforce Efficiency & Engagement: การเตรียมความพร้อมด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคลศักยภาพสูง และการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรศักยภาพสูงนั้น ๆ

การนำองค์กร

คณะฯ บริหารจัดการแบบมุมมองเชิงระบบ และมุ่งเน้นความสำเร็จ โดยผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ “Interdisciplinary Research and Education towards World Class Engineering” มีการวางแผนกลยุทธ์ โดยการวิเคราะห์และใช้ข้อมูลอย่างรอบด้าน และถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังระดับบุคลากรผ่านการเยี่ยมภาควิชา (PA-Visit) ให้ความสำคัญและการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามความสำเร็จของการดำเนินงานและประกอบการตัดสินใจ ทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ และใช้ระบบ PA ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบดังกล่าว จะส่งผลต่อความสำเร็จของพันธกิจและการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร



ภาพ ระบบการนำองค์กร

บุคลากร

คณะฯ ได้แสดงถึงการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนยุทธศาสตร์ผ่านการทำประชาพิจารณ์ มีการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีผ่านการใช้ข้อตกลงการปฏิบัติงาน PA, Performance-based Budgeting, และ Project Based Budgeting มีโครงการสนับสนุนการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในระดับ Global talent เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และสมรรถนะหลักขององค์กรโดยไม่ยึดติดฐานเงินเดือนซึ่งช่วยเพิ่มโอกาส

ในการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีขีดความสามารถ รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานให้มีความปลอดภัย และทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจผูกพัน ทำงานอย่างทุ่มเท นอกจากนี้ได้จัดให้มีสิทธิประโยชน์ และนโยบายการบริหารสวัสดิการแบบยืดหยุ่น การมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับบุคลากรดังกล่าว จะช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลัก เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร

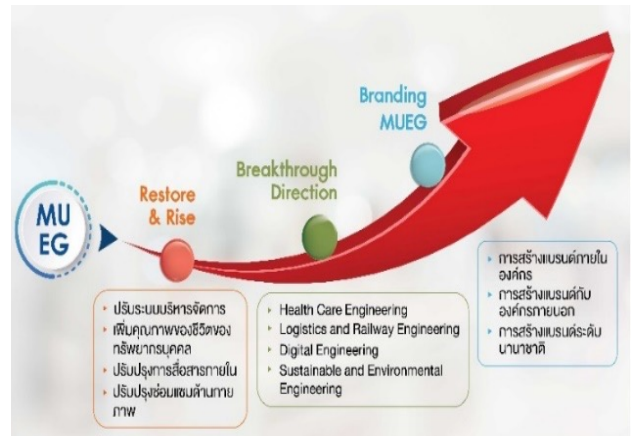
ลูกค้า

คณะฯ ดำเนินการในหลายเรื่องที่จะสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับลูกค้า เช่น กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในการแข่งขันระดับสากล ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรให้ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ABET กระบวนการรับฟังเสียงและการทำให้ลูกค้าเข้าถึงสารสนเทศและ

การสนับสนุนผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้งระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมีการประเมินความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การปฏิบัติการขององค์กรที่มีบูรณาการนี้ทำให้ลูกค้ามีความผูกพัน สามารถขยายฐานลูกค้าใหม่ๆ และได้ผลผลิตตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การปฏิบัติการ

คณะฯ ดำเนินการในหลายเรื่องที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินการอย่างมีระบบเพื่อผลักดันให้งานวิจัยเป็นยุทธศาสตร์แกนกลาง เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาของภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรมรับใช้สังคม และ ชี้นำการศึกษา ได้แก่ การจัดตั้ง 4 กลุ่มวิจัย (Research cluster) ตามสมรรถนะหลัก การมีหน่วยงานสนับสนุนด้านวิจัยและบริการวิชาการเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม (Engineering for Social Responsibility (ESR)) และสำนักบ่มเพาะและสนับสนุนพัฒนานวัตกรรม รวมทั้งการสร้างบุคลากร MUEG New Talents จากการดำเนินการอย่างบูรณาการทำให้ได้ผลงานที่เป็นที่ประจักษ์ในระดับประเทศ ด้าน HealthCare Engineering การสร้างโครงข่าย Digital Healthcare Platform และผลงานที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญา และจำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับ Q1 ที่สูงขึ้น



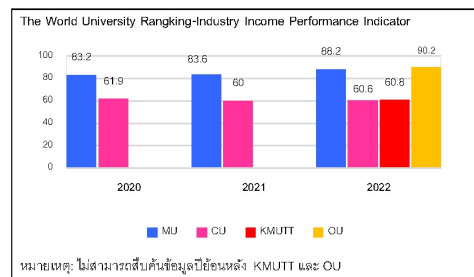
ภาพ การสร้างสภาพแวดล้อมองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

ผลลัพธ์

1. คณะฯ มีผลลัพธ์ด้านการรับรองมาตรฐานหลักสูตร (ABET), ความพึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษา, การพัฒนาบุคลากร, ความร่วมมือกับองค์กรภายนอกทั้งในและต่างประเทศ, ผลงานวิจัยและทรัพย์สินทางปัญญา, ทุนสนับสนุนการวิจัยและรายได้จากการวิจัย, รวมถึงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการหลัก ส่วนใหญ่มีระดับที่ดีกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนการบรรลุพันธกิจที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของทุกกลุ่มลูกค้า



2. ผลลัพธ์หลายด้านของคณะฯ อยู่ในระดับที่ดีมีแนวโน้มเหนือกว่าคู่แข่งในระดับประเทศและใกล้เคียงคู่แข่งระดับสากล (Osaka University หรือ OU) อาทิ คะแนนด้านการวิจัย (THE indicators), Industrial income (THE indicators), และอัตราการแข่งขันเข้าศึกษา ป.ตรี ระบบ TCAS เป็นต้น แสดงให้เห็นถึงการมุ่งมั่นสู่วิสัยทัศน์ การเป็น World Class Engineering



คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

25/25 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา

อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

โทรศัพท์ 02-889-2138 www.eg.mahidol.ac.th



หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)



หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ, บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) นำแนวทางตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เข้ามาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทั้งในเชิงกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Result) ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างนวัตกรรมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มาอย่างต่อเนื่อง การได้รับรางวัล TQC ในครั้งนี้ นับเป็น ความภาคภูมิใจและเป็นขวัญกำลังใจสำคัญที่ผู้บริหาร และพนักงานของหน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติทุกคน พร้อมมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Performance Excellence) และสร้างการเติบโตทาง ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการรักษาความมั่นคง ทางด้านพลังงานให้กับประเทศไทย ซึ่งเป็นพันธกิจ (Mission) ที่สำคัญยิ่งของพวกเราทุกคน

ม.ล. ปัททอง ทองใหญ่
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)



ลักษณะองค์กร

จากวิกฤตการณ์พลังงานประเทศไทยในปี 2516 ส่งผลให้ประเทศไทยเริ่มสำรวจแหล่งก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทย และค้นพบว่ามามีปริมาณมากเพียงพอที่จะนำไปใช้เป็นพลังงานสำคัญในเชิงพาณิชย์ ซึ่งนับเป็นจุดริเริ่มให้มีการจัดตั้งการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (องค์การแม่) ขึ้นในปี 2521 เพื่อดูแลความมั่นคงทางพลังงานของประเทศ หลังจากนั้นประเทศไทยได้มีการนำก๊าซธรรมชาติมาใช้ประโยชน์เป็นครั้งแรก ในปี 2524 ถือเป็นก้าวสำคัญของการก่อเกิดองค์กรของหน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติในปัจจุบัน ที่มีการดำเนินธุรกิจก๊าซธรรมชาติแบบครบวงจร ครอบคลุม การจัดหาก๊าซธรรมชาติทั้งจากภายในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศ การจัดส่งและการจำหน่ายก๊าซธรรมชาติให้กับลูกค้าในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น ภาคการผลิตไฟฟ้า ภาคอุตสาหกรรม และ ภาคขนส่ง นอกจากนี้ องค์กรยังมีการแยกก๊าซธรรมชาติเป็นผลิตภัณฑ์จากก๊าซธรรมชาติ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ ซึ่งมีการนำไปใช้เป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี และนำไปใช้เป็นเชื้อเพลิงในภาคต่างๆ

วิสัยทัศน์: Sustainable Growth through Integrated Gas Value Chain

- พันธกิจ:
- 1) Ensure Thailand's Energy Security: สร้างความมั่นคงทางพลังงานให้แก่ประเทศ
 - 2) Operational Excellence: มีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน
 - 3) Gas LNG & Products Commercial Portfolio: ขยายตลาดเพื่อรองรับการแข่งขัน
 - 4) Accelerate Expand to International Market: ขยายตลาดไปต่างประเทศเพื่อรองรับการเติบโต
 - 5) Invest in New Business/Tech for Future Trend: ลงทุนในธุรกิจใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว

ค่านิยม: SPIRIT



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงาน

ในการบรรลุวิสัยทัศน์ Sustainable Growth through Integrated Gas Value Chain และพันธกิจที่สำคัญ หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ ดำเนินธุรกิจโดยเน้นกลยุทธ์หลัก 2 ด้าน คือ 1) Sustain Core Business และ 2) Spark New Business ทั้งนี้ องค์กรจำเป็นต้องสนับสนุนและคงไว้ซึ่งสมรรถนะหลัก (Core Competency) ทั้งในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร และระบบงานที่ช่วยส่งเสริมให้สามารถบรรลุพันธกิจหลักในการรักษาความมั่นคงทางพลังงานให้แก่ประเทศ นอกจากนี้ ในส่วนของสมรรถนะหลักใหม่ (New Core Competency) นั้น องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาทั้งในด้าน Business & Product Development และด้าน Digital and New Technology เพื่อการขยายฐานไปสู่ธุรกิจใหม่ ๆ

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

สถานการณ์ปัจจุบันหน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ เผชิญการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและผลประกอบการทั้งในเรื่องของ

1. ปริมาณสำรองก๊าซธรรมชาติในประเทศที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีแนวโน้มลดลง ส่งผลกระทบต่อปริมาณการผลิตของโรงแยกก๊าซธรรมชาติ และทำให้ต้องมีการนำเข้า LNG มากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนด้านพลังงานของประเทศในภาพรวม
2. นโยบายภาครัฐส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันในกิจการก๊าซธรรมชาติ ทำให้มีผู้ประกอบการมีการยื่นขอเป็นผู้ประกอบธุรกิจก๊าซธรรมชาติโดยมีความประสงค์นำเข้า LNG เพื่อใช้ในธุรกิจของตัวเอง

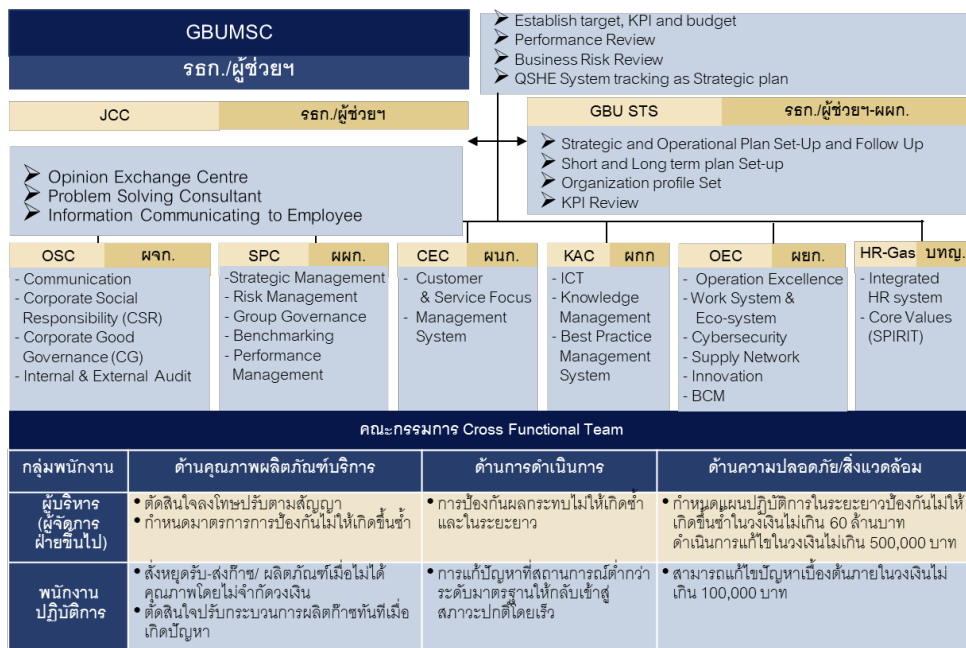
3. สถานการณ์ด้านพลังงานที่มีความผันผวน จากการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 และความขัดแย้งทางการเมืองระหว่างประเทศ (เช่น สงครามรัสเซีย-ยูเครน / สงครามการค้าสหรัฐอเมริกา-สาธารณรัฐประชาชนจีน) กระทบต่อปริมาณความต้องการใช้พลังงานและราคา
4. สภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง ส่งผลให้มีการผลักดันนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ที่สนับสนุนการใช้พลังงานสะอาดเข้ามาทดแทนเชื้อเพลิงฟอสซิล ซึ่งเป็นความท้าทายต่อแนวโน้มความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติในอนาคต

การนำองค์กร

นอกจากการบริหารตามโครงสร้างสายบังคับบัญชาแล้ว ผู้นำระดับสูงของหน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ ยังกำหนดการบริหารงานในรูปแบบ Cross Functional Team (CFT) ซึ่งประกอบด้วย 6 คณะหลัก ได้แก่

- 1) GBU Management Steering Committee (GBUMSC) 2) GBU Organizational Sustainability Committee (OSC) 3) GBU Strategic Alignment & Performance Monitoring Committee (SPC) 4) GBU Customer Excellence Committee (CEC) 5) GBU Knowledge Asset Committee (KAC) และ 6) GBU Operational Excellence Committee (OEC) โดยในแต่ละ CFT มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจการตัดสินใจที่ชัดเจน ส่งผลให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของผลงาน เกิดความคล่องตัว

ในการบริหารงาน และการบูรณาการการทำงานระหว่างสายงาน ส่งผลให้เกิดการฟื้นตัวในธุรกิจอย่างรวดเร็ว เช่น GBU Customer Excellence Committee (CEC) มีการสร้างบรรยากาศให้เกิดวัฒนธรรมการส่งมอบประสบการณ์ที่ดี และส่งเสริมความผูกพันของลูกค้าตาม โดยกำหนดให้ผู้บริหารเข้าพบลูกค้าเพื่อรับฟังความต้องการด้วยตนเอง และนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนปฏิบัติการ เกิดการนำไปปฏิบัติและตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เช่น Service Plan Std., Service Package ตามพันธกิจขององค์กรที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยติดตามผ่านที่ประชุม CEC ตาม Agenda Based Meeting ส่งผลให้ความพึงพอใจมีแนวโน้มที่สูงขึ้นและเป็นไปตามเป้าหมาย



การบริหารงานแบบ CFT ของหน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ

ลูกค้า

GBU Customer Excellence Committee (CEC) ซึ่งเป็นหนึ่งใน Cross Functional Team (CFT) ที่ดูแลงานด้านลูกค้าและตลาดของหน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ ได้ทบทวนและพัฒนาช่องทางการรับฟังลูกค้าอย่างต่อเนื่องตามพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนไป โดยได้พัฒนา Mobile Application ที่เรียกว่า uVoice และเปิดใช้กับลูกค้าองค์กรทุกกลุ่ม ทำให้ลูกค้าสามารถติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน / ข้อร้องขอที่ได้แจ้งไว้ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสะดวกต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเข้าไปช่วยเหลือและให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติยังสามารถจัดเก็บข้อมูลความต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เสียงของลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ง่ายต่อการนำข้อมูลใน Application ที่มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันไปใช้ในการวิเคราะห์ความคาดหวังเชิงลึก (Customer Insight) ต่อไป

การปฏิบัติการ

ในการบริหารจัดการปริมาณก๊าซธรรมชาติให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของประเทศ และรองรับกับสถานการณ์ที่พลิกผันทางธุรกิจ หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติได้จัดให้มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานที่คล่องตัว ภายใต้กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีการรายงานความเปลี่ยนแปลงให้ผู้บริหารรับทราบและพิจารณาอย่างใกล้ชิดด้วยความถี่ที่เหมาะสม จึงพบสัญญาณว่ากำลังการผลิตในช่วงการเปลี่ยนผ่านสัมปทานจากระบบสัญญาสัมปทานเป็นระบบสัญญาแบ่งปันผลผลิต ของแหล่งเอราวัณและแหล่งบงกชที่จะสิ้นสุดภายในปี 2565 มีแนวโน้มลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ตั้งแต่ปลายปี 2563 คณะกรรมการบริหารจัดการหน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ (Gas Business Unit Management Steering Committee; GBUMSC) จึงแต่งตั้ง “คณะทำงานบริหารจัดการก๊าซธรรมชาติ” เพื่อติดตามสถานการณ์ คาดการณ์ วิเคราะห์และวางแผน เตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ดังกล่าวอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงทางด้านพลังงาน โดยสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ (Natural Gas Supply & Trading; GSM) ร่วมกับภาครัฐ และผู้ผลิต วางแผนและทำสัญญาจัดหาก๊าซฯ ส่วนเพิ่ม และสายงานแยกก๊าซธรรมชาติ (Gas Separation Plant; GSP) ได้วางแผนและลงทุนก่อสร้างโครงการ GSP Logistic Management (GSPLM) โดยสร้างอุปกรณ์และเดินท่อผลิตภัณฑ์เชื่อมต่อระหว่างคลังก๊าซเข่าบ่อเยา (Marine Terminal; MT), GSP, PTT Tank และลูกค้าปิโตรเคมี รวมทั้งการสร้างถังเก็บผลิตภัณฑ์ Propane ที่ GSP และคลัง MT เพิ่มจำนวน 3 ใบ เพื่อรองรับปริมาณการนำเข้าและจัดส่งผลิตภัณฑ์ทดแทนให้ลูกค้ากลุ่มปิโตรเคมีได้เพียงพอตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นไป

อย่างไรก็ตาม ในระหว่างปี 2564 องค์กรพบปัญหาปริมาณก๊าซฯ ลดลงเร็วกว่าแผนช่วงปลายสัมปทาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าผลิตภัณฑ์และลูกค้าก๊าซฯ ทำให้ GSM ได้เร่งเจรจาจัดหาก๊าซฯ ส่วนเพิ่มดังกล่าว รวมถึงจัดหา LNG Spot ทดแทน ส่วน GSP ก็เร่งหาแนวทางลดผลกระทบในช่วงที่ GSPLM ยังไม่แล้วเสร็จ โดยอาศัยสมรรถนะหลักขององค์กรเรื่อง Gas Operation to Create Value Added ในการปรับกระบวนการผลิตเพื่อดึงองค์ประกอบ C3 จากผลิตภัณฑ์ LPG เพิ่มขึ้น ทำให้สามารถผลิต Propane ได้มากเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้ารวมประมาณ 80,000 ตันในปี 2564 พร้อมทั้งยังสามารถควบคุมคุณภาพของ LPG ที่จัดส่งให้กับภาคครัวเรือนได้ตามข้อกำหนดกระบวนการ โดยการบริหารแผนการนำเข้าปริมาณ Propane และ Butane ผ่าน Facility ที่คลัง MT เพื่อปรับคุณภาพก่อนการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ซึ่งจากการบริหารอย่างเป็นระบบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งหมดนี้ ส่งผลให้ การเปลี่ยนผ่านสัมปทานในปี 2565 ไม่เกิดการหยุดชะงักและไม่ส่งผลกระทบต่อทั้งลูกค้าและต่อหน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ

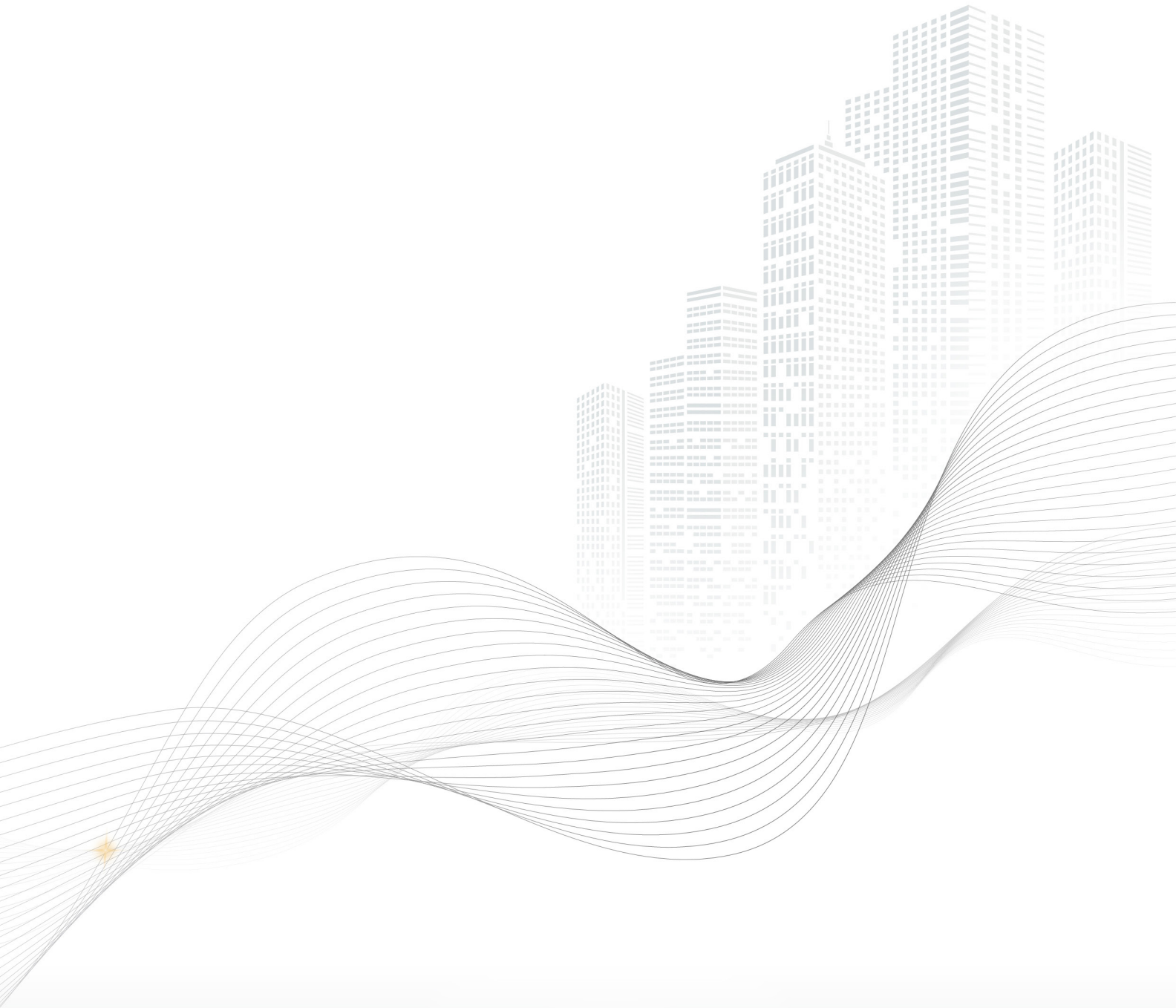
หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ, บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

555 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร

เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 02-537-2000 <https://www.pttplc.com/>





สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



ชั้น 12,14 อาคารยุคาร์ท 1025 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 630-636 สายตรง 0-2619-8086 โทรสาร 0-2619-8085
E-mail: tqa@ftpi.or.th Website: www.tqa.or.th