

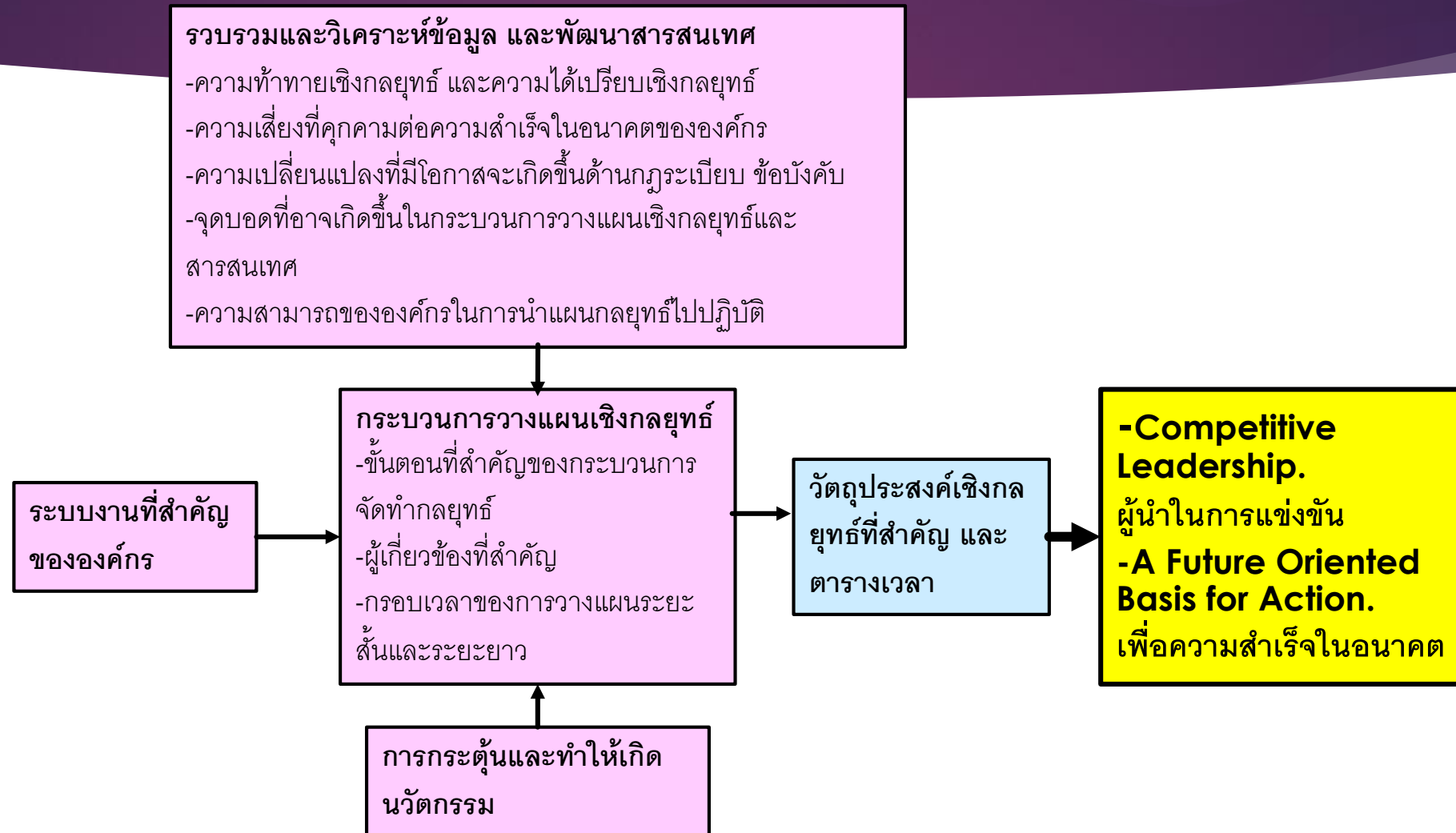
2.2 & 4.1

Sanguansin Ratanalert

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์: ประเด็นสำคัญ

- ▶ **ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Excellence)** มุ่งเน้นการขับเคลื่อนที่มีผลต่อความผูกพันของลูกค้า ตลาดใหม่ และส่วนแบ่งตลาด เพื่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว.
- ▶ **การปรับปรุงผลการดำเนินการและนวัตกรรม (Operational Performance Improvement and Innovation)** การเพิ่มผลิตภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และความสามารถในการแข่งขันด้านต้นทุน/ราคา. การสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติการ ซึ่งรวมถึงความรวดเร็วการตอบสนอง และความยืดหยุ่น เป็นการลงทุนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งของความพร้อมขององค์กร.
- ▶ **การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล (Organizational learning and learning by Workforce Members)** การทำให้ระบบงานและโครงการ มีการเรียนรู้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และเตรียมองค์กรให้พร้อมสำหรับการจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องดำเนินการขององค์กร และนำสิ่งที่จัดลำดับความสำคัญเหล่านั้นไปปฏิบัติอย่างจริงจัง.

2.1 Strategy Development



การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และความเชื่อมโยงเป็นระบบในองค์กร Strategic Line of Sight



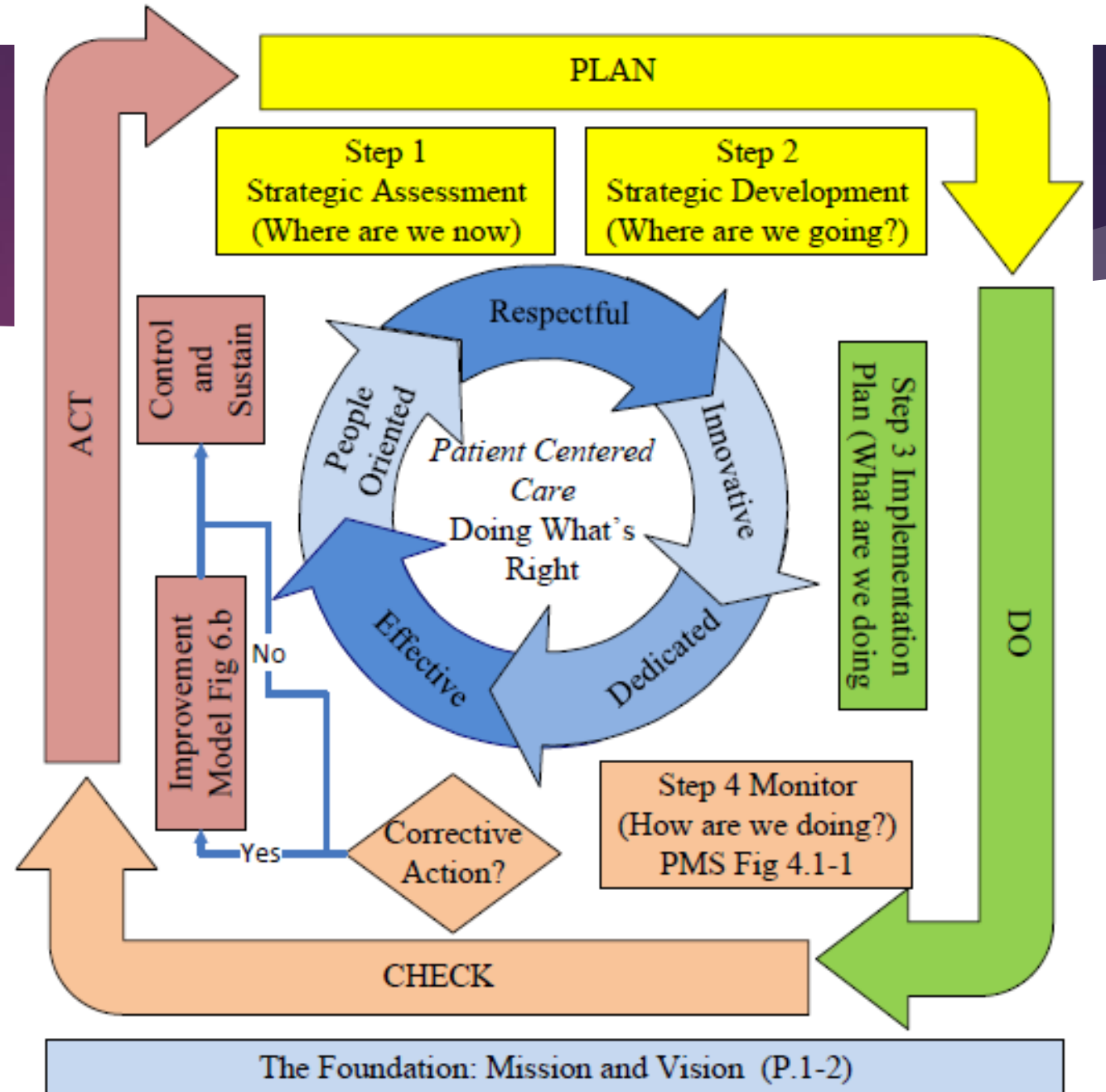
Strategic Line of Sight



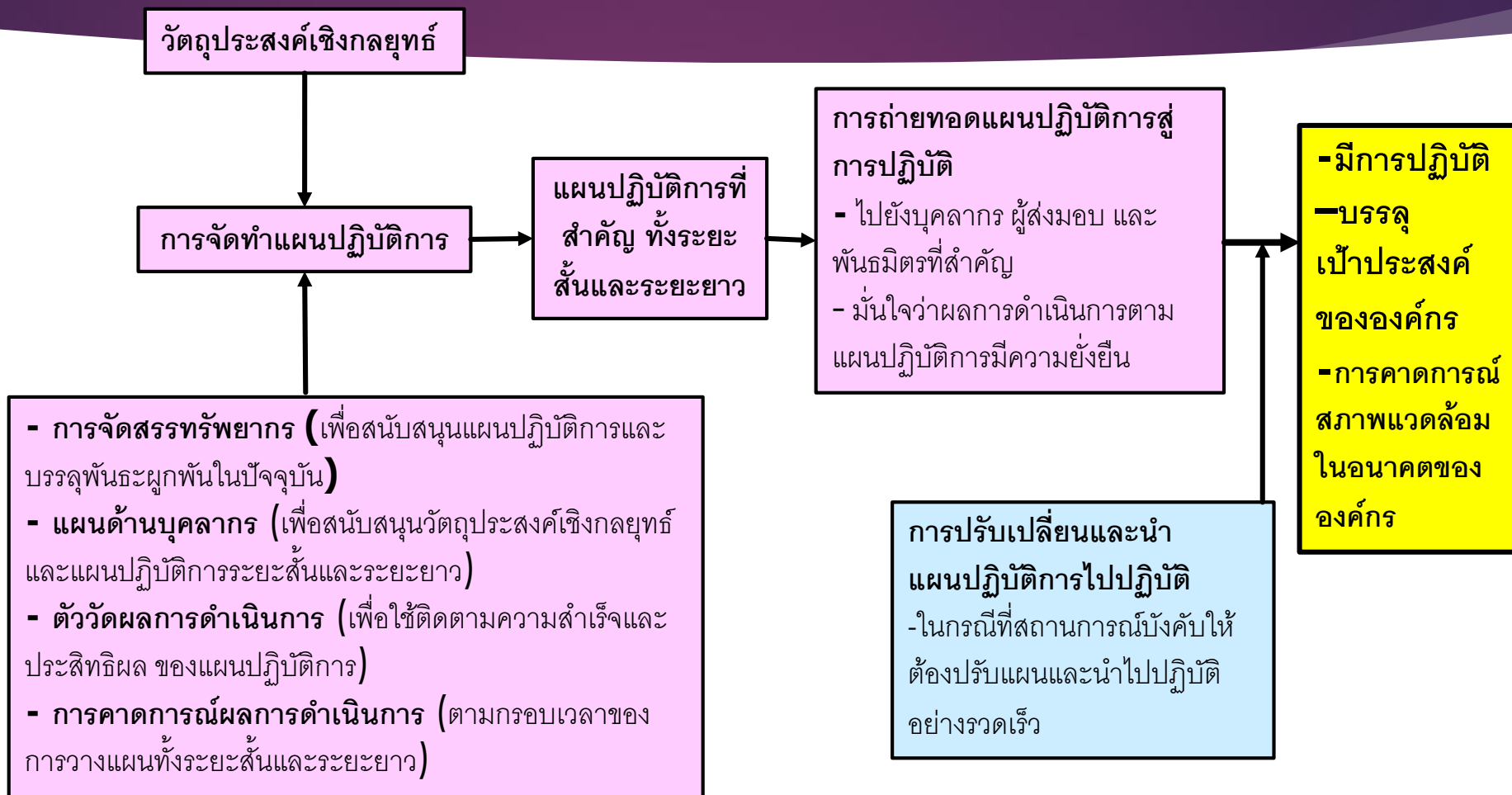
SPP

Mary Greeley Medical Center

Malcolm Baldrige 2019
National Quality Award Application



2.2 Strategy Implementation



การทำให้มั่นใจว่าการนำไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพ

มีกลไกในการสื่อสารข้อกำหนดและบรรลุความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่

- ▶ (1) ระดับองค์กรและระดับบริหาร
- ▶ (2) ระดับระบบงานและระดับกระบวนการทำงานที่สำคัญ
- ▶ (3) ระดับหน่วยงานและระดับลักษณะงานรายบุคคล.

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

- ▶ 2.2 ก (1) แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของสถาบัน
- ▶ การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เป็นหน้าที่สำคัญของคณบดีเพื่อนำคณะไปสู่เป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญตามแผนและตัวชี้วัดจะถูกกำหนดโดยทีมบริหารคณะและถ่ายทอดสู่คณะฯ ภาควิชาฯ หน่วยงาน ฝ่าย เพื่อนำไปสู่การสร้างแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปีและระยะยาว 4 ปี (รูป 2.2) ฝ่ายแผนฯ ทำหน้าที่วิเคราะห์แผนที่รวบรวมจากผู้รับผิดชอบ นำเสนอต่อทีมบริหารเพื่อนำเป็นวาระเข้าสู่คณะกรรมการประจำคณะอนุมัติ (ตารางที่ 2.1-4) เนื่องจากมีประเด็นการสนับสนุนทรัพยากรที่ไม่ครอบคลุม ในปี 2561 จึงมีการสื่อสารเพิ่มเติมเรื่องให้หัวหน้าภาคและหัวหน้าหน่วยงาน/ฝ่าย นำเสนอความต้องการทรัพยากรสนับสนุน พร้อมการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งจัดให้มีการพบปะคณบดีกับหัวหน้าภาค เดือนละ 1 ครั้ง และ Town hall meeting กับบุคลากรทุกระดับ 2 ครั้งต่อปี

2.2 ก (2) การนำแผนปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติ

- ▶ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ คณะฯ กำหนดให้แต่ละฝ่าย/ภาควิชา หน่วย/ฝ่าย จัดทำโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการที่ระบุความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน งบประมาณ ทรัพยากร และตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เมื่อฝ่าย/ภาควิชา หน่วยงานนำโครงการ/กิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้วไปปฏิบัติ และมีการติดตาม กำกับการดำเนินโครงการ/กิจกรรม จากผู้ดำเนินการ โดยฝ่ายวางแผนฯ ส่งผลการดำเนินการ เป็นวาระในการประชุมผู้นำระดับสูงทุก 3 เดือน และนำเสนอคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 6 และ 12 เดือน

Category 4: Measurement, Analysis, and Knowledge Management

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- ▶ หมวดนี้ถามว่า องค์กรใช้ข้อมูลและข่าวสารอย่างไร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม
- ▶ และถามว่า องค์กรเลือกและใช้ข้อมูลและข่าวสาร เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการกระบวนการอย่างไร
- ▶ ยังถามอีกว่า องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ความรู้ขององค์กรอย่างไร และให้ความมั่นใจในคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลและข่าวสารได้อย่างไร

Category 4

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- ▶ หมวด 4 ถือเป็น “**สมอง**” ที่เป็นศูนย์กลางในการทำให้เกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันของการปฏิบัติภารกิจวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร และเป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านสารสนเทศที่สำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ **เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุง นวัตกรรม และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร**
- ▶ หัวใจสำคัญของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าวอยู่ที่คุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูล นอกจากนี้ สารสนเทศ การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อาจเป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นในการทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงแข่งขันและการเพิ่มผลิตภาพ ดังนั้น หมวดนี้จึงครอบคลุมการพิจารณาเชิงกลยุทธ์ในเรื่องดังกล่าวด้วย

4.1 Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance

