

กระบวนการพัฒนาคุณภาพระดับภาควิชาตามแนวทาง TQA:
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

MEDIA 2023: Kick Off

MEDicine Internal Quality Assessment

วันศุกร์ที่ 2 มิถุนายน 2565
ห้องประชุมชั้น 15 อาคารสุจินโณ

รศ.นพ.อนวัช วิเศษบริสุทธิ์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

ทีมผู้ดำเนินงาน MEDIA ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

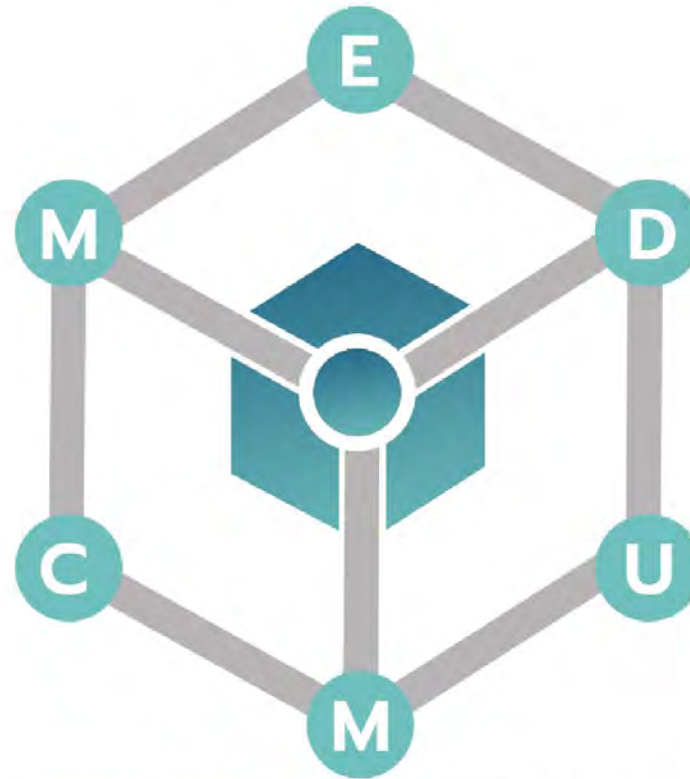
- **ภาควิชา:** หัวหน้าภาค คณาจารย์ บุคลากร ทุกท่าน
- **ผู้ตรวจประเมิน**คุณภาพภายในองค์กร คณะแพทยศาสตร์
 - หัวหน้าภาควิชา, รองหัวหน้าภาควิชา, ผู้บริหาร, คณาจารย์ และ อาจารย์ใหม่ ทุกท่าน
- **คณบดี:** ศ.(เชี่ยวชาญพิเศษ) นพ.บรรณกิจ โลงนาภวัฒน์
- **ทีมผู้บริหารและบุคลากรคณะ:** ผู้วางรากฐานงานพัฒนาคุณภาพ

1. เข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผลลัพธ์ที่คาดหวังของ
กระบวนการ MEDIA 2023 (ปรับปรุง) เพื่อการพัฒนาคณะฯ
2. พัฒนารายงานประเมินตนเองของภาควิชา และเตรียมการรับ
การเยี่ยมภาควิชา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาภาควิชา
3. ทราบแนวทางการดำเนินงานของกระบวนการ MEDIA 2023

นำไปสู่การพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ อย่างยั่งยืน

ท่านคิดว่า การดำเนินการต่าง ๆ
ของคณะแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับใด ...

Faculty of Medicine,
Chiang Mai University
A year-in-review



MEDCMU

Trustworthy Medical School

ทิศทางของคณะที่ชัดเจนขึ้นเรื่อย ๆ

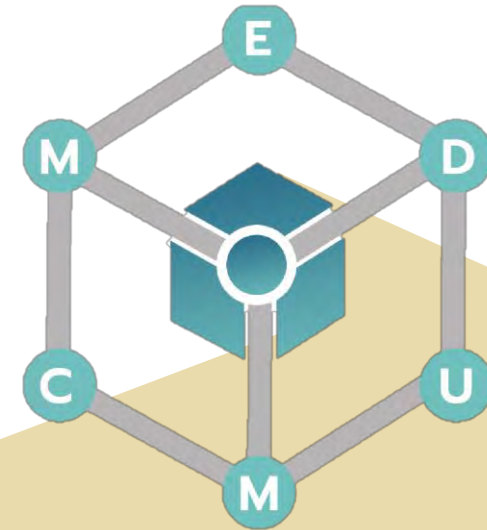
กลยุทธ์ที่มุ่งเป้า
ชัดเจน รูปแบบ



วาระบริหาร 56 - 59



วาระบริหาร 60 - 64



MEDCMU

วาระบริหาร 64 - 68

ขอแสดงความยินดีกับความสำเร็จสำคัญ ของพวกเรา “คนสวนดอก” ทุกคน



การรับรองสถานพยาบาลขั้นก้าวหน้า
Advanced HA
ประจำปี 2565

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล



รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
Thailand Quality Class (TQC)
ประจำปี 2565

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



รับรองมาตรฐาน
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต WFME
หลักสูตรปรับปรุงปี 2566

สถาบันรับรองมาตรฐาน
หลักสูตรแพทยศาสตร์

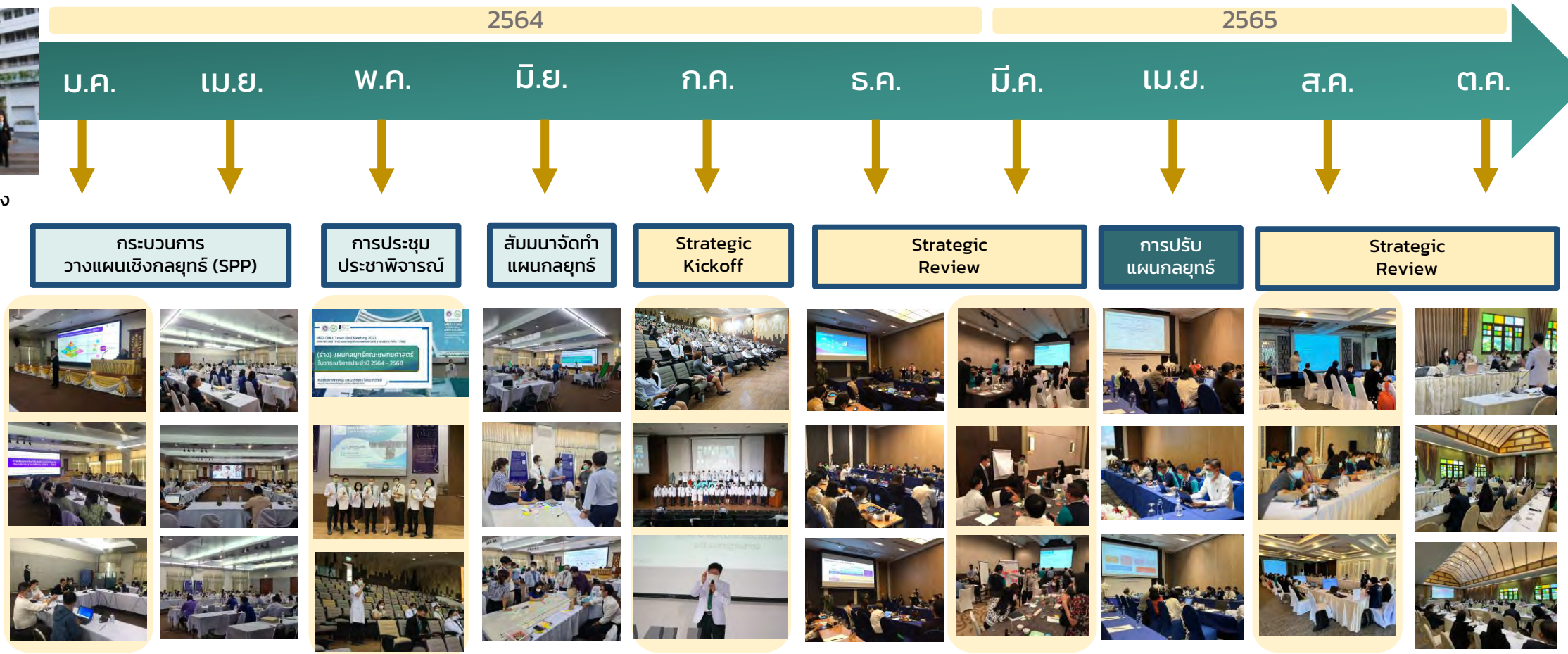
Competitive Strategy

แผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน ช่วยยกระดับ
ขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

การพัฒนากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ MED: Strategic Planning Process



ทีมบริหารใหม่ รับตำแหน่ง



แผนกลยุทธ์ MED CMU วาระบริหาร 64 – 69

M

Medical Learning Reform

ปฏิรูปการจัดการเรียนการสอนทางการแพทย์

E

Ecosystem for Innovation

พัฒนาระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม

D

Distinctive Research

มุ่งเน้นงานวิจัยที่โดดเด่น

C

Comprehensive Healthcare

ให้การรักษาระบบบูรณาการที่เป็นเลิศ

M

Modernized Workforce

พัฒนาทักษะบุคลากรให้ทันโลก

U

Uplifting Operation

ยกระดับระบบปฏิบัติงาน

กลยุทธ์เชิงรุก
Transform คณะ

กลยุทธ์เสริม
ความเข้มแข็ง
สนับสนุนการ
ดำเนินการ

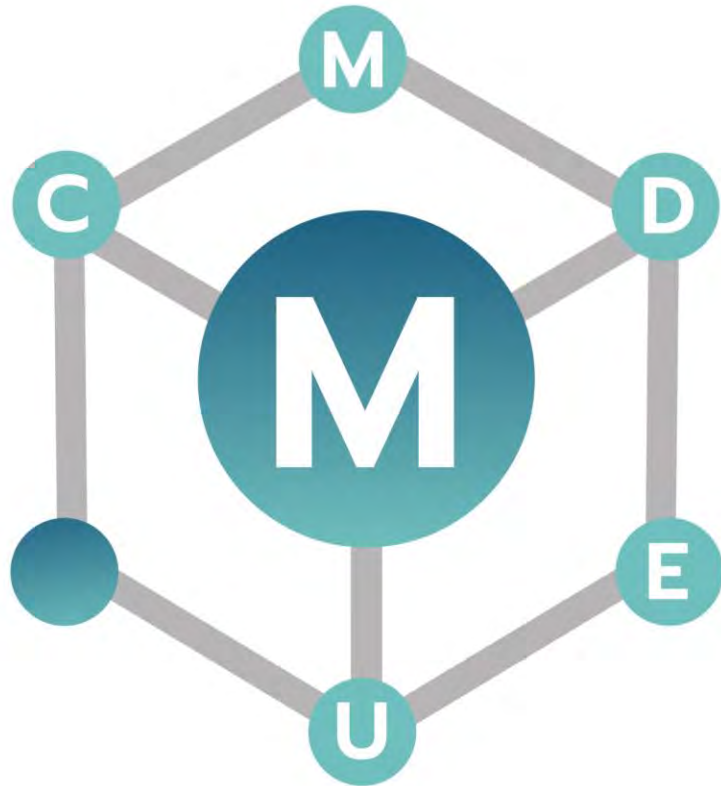
ปรับปรุง วิทยาลัยศัลยกรรม

โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ
เพื่อการยกระดับสุขภาวะ
ของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน

“A Trustworthy Medical School improving
Sustainable Humanity Well-Being”

ยกระดับ เป้าหมาย

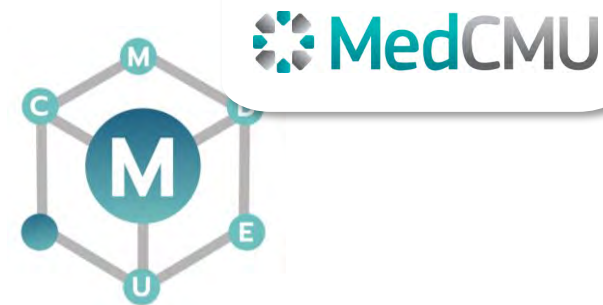
1. QS Ranking Top 151st – 200th
2. THE Impact Ranking SDGs 3: Top 100
3. Thailand Quality Class +



Medical Learning Reform

ปฏิรูปการจัดการเรียนการสอนทางการแพทย์

กระบวนการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ MED SIP แผนปฏิบัติการสำคัญด้านการศึกษา



หลักสูตร MD+ Data Science

แพทยบัณฑิตวิทยาการข้อมูล

- แผนการเรียน 7 ปี
- จำนวนหน่วยกิต 251 + 9 = 260

M.D. degree with M.Sc.
(Data Science)



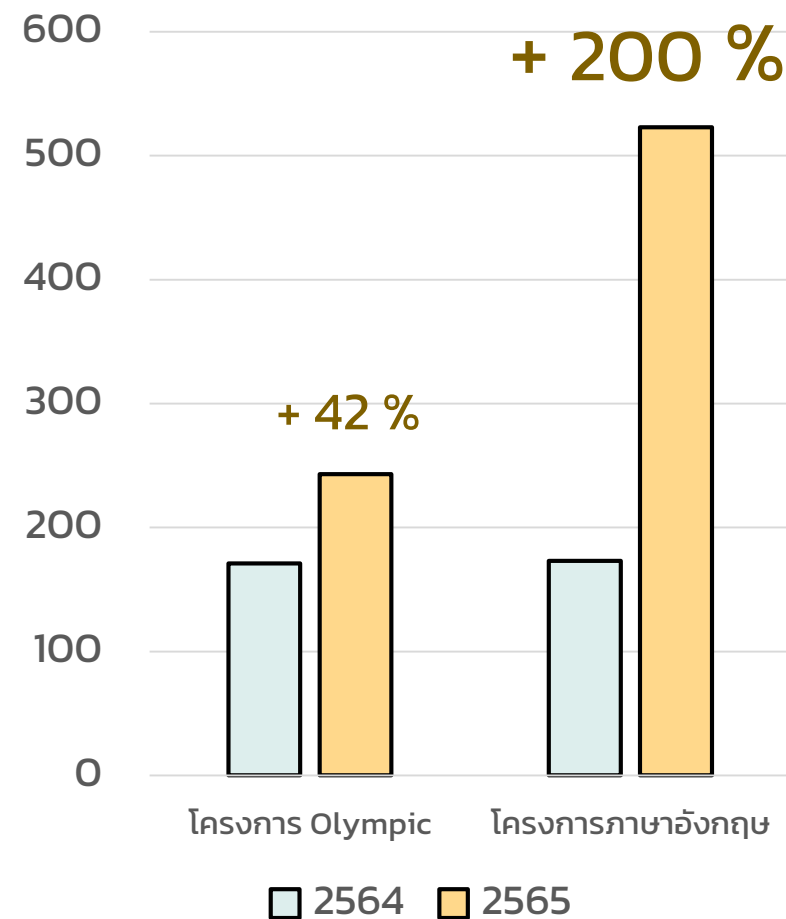
- 1 M.D. (หลักสูตรปกติ 6 ปี)
- 2 M.D. และ M.Sc. (Data Science) หลักสูตร 7 ปี
- 3 M.D.+ หลักสูตรปกติ 6 ปี + เสริมสร้างประสบการณ์

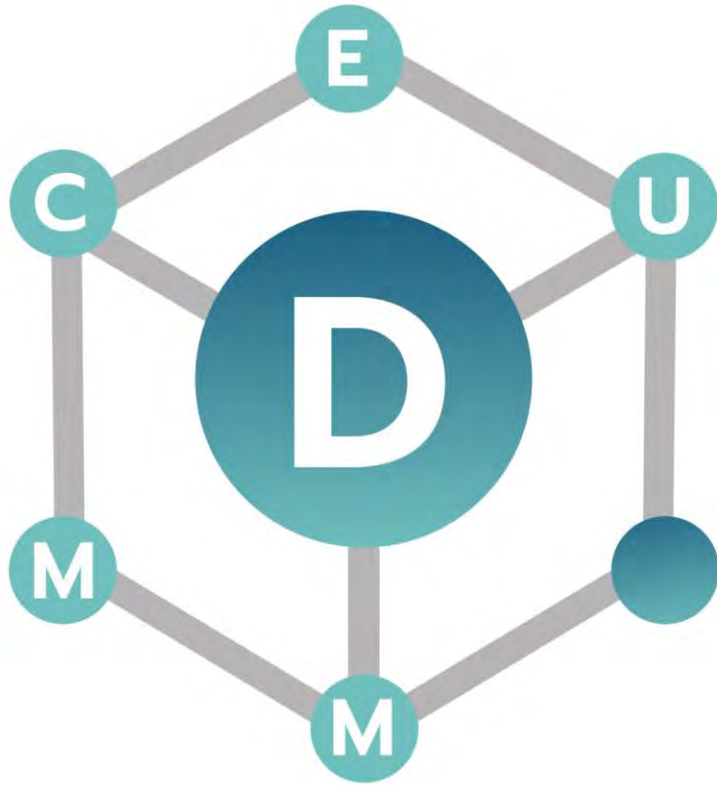


MD + University of Leeds



จำนวนนักเรียนที่สมัครศึกษาต่อที่คณะ

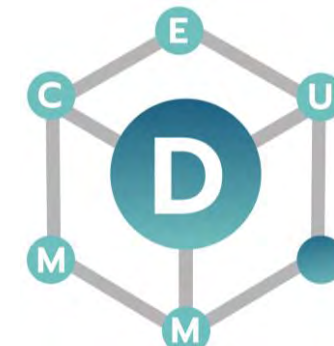




Distinctive Research

มุ่งเน้นงานวิจัย มุ่งเป้าที่โดดเด่น

กระบวนการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ MED SIP แผนปฏิบัติการสำคัญด้านการวิจัย



แผนกลยุทธ์ งานวิจัยมุ่งเป้า Targeted Area Research

FACT

งานวิจัยมุ่งเป้า

การใช้ Data Mining ในการขุดข้อมูล
ใช้ AI Analysis เพื่อวิเคราะห์ความ
เข้มแข็งด้านงานวิจัยของคณะฯ

Tageted Area	Impact - Outcomes	Strategy
Functional Food and Herbs	ต่อยอดเป็นนวัตกรรม เพื่อสร้าง รายได้ในอนาคตของคณะ	ร่วมมือกับพันธมิตร คณะ ภาควิชา และสถาบัน อื่น ๆ
Aging	ทิศทางของประเทศ และ มช.	ทุนวิจัยมุ่งเป้า บุคลากรสนับสนุนวิจัย โครงการวิจัยระหว่างภาควิชา
Cancer	ต่อยอดความเข้มแข็งของคณะ	
Thalassemia	โรคประจำถิ่น มุ่งสร้างชื่อเสียง	



กระบวนการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ MED SIP

แผนปฏิบัติการสำคัญ: การจัดตั้งศูนย์วิจัยชั้นนำ



ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมสาขา
โรคทางไฟฟ้าของหัวใจ



ศูนย์วิจัย Global Health Research Center

2548

2561

2562

2564

2565



International **C**ollaboration **C**enter for **C**apacity **B**uilding in
Infectious **D**isease **R**&**D**

ศูนย์ความร่วมมือทางการวิจัยโรคติดต่อไทย-เกาหลี



CMUTEAM

Center of Multidisciplinary Technology
for Advanced Medicine

ศูนย์โอมิกส์ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
เปลี่ยนชื่อเป็น

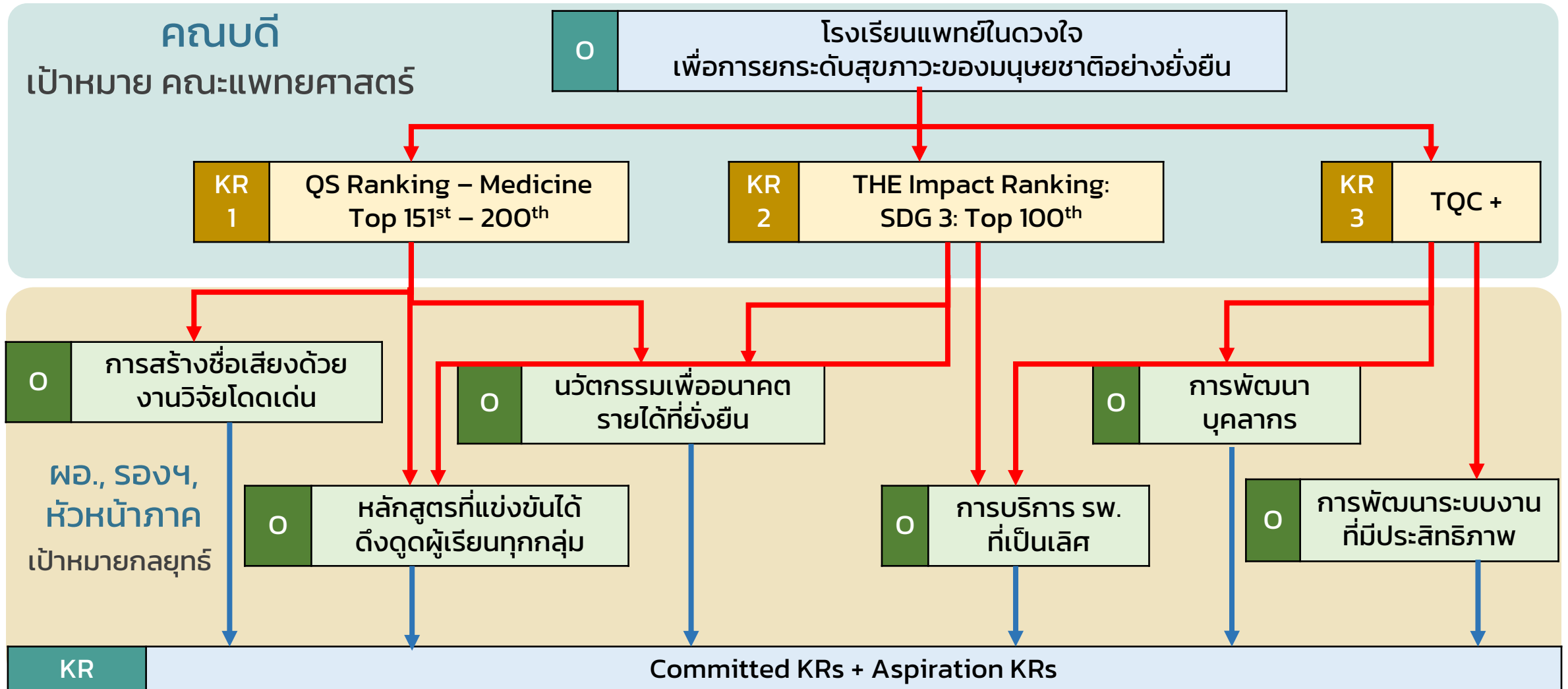
“ศูนย์บูรณาการเทคโนโลยีการแพทย์ทันสมัย”



R-FAH
FACULTY OF MEDICINE
CHIANG MAI UNIVERSITY

ศูนย์วิจัยทางคลินิกเพื่อทดสอบ
และพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารและสมุนไพร

MED PMS OKRs: การนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การถ่ายทอดเป้าหมายของคณะฯ เป็นลำดับขั้น



ศูนย์วิจัยทางคลินิกเพื่อทดสอบ
และพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารและสมุนไพร



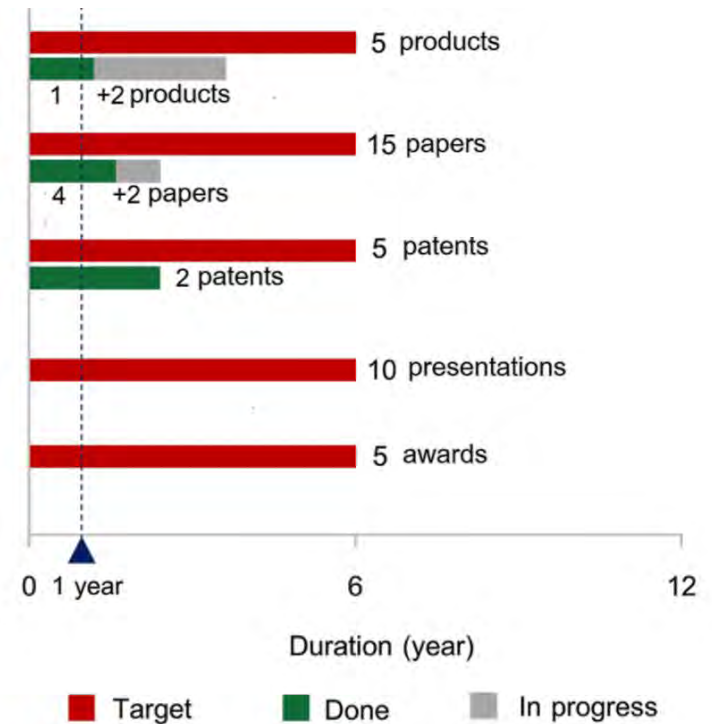
1. Product Prototypes & Product Transfers

2. Publications

3. Patents (including petty patents)

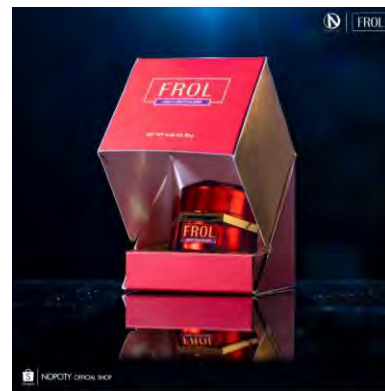
4. Poster/Oral Presentations

5. International Awards for Products



กลุ่มงานขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์และพัฒนาโครงการวิจัย

กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์



อนุสิทธิบัตร: เลขที่คำขอ 2203000003

Article

Efficacy and Safety of the Genistein Nutraceutical Product Containing Vitamin E, Vitamin B3, and Ceramide on Skin Health in Postmenopausal Women: A Randomized, Double-Blind, Placebo-Controlled Clinical Trial

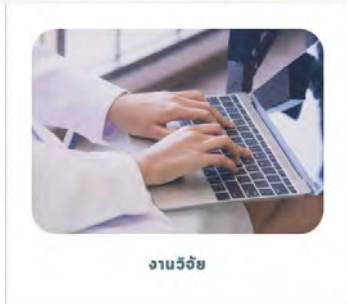
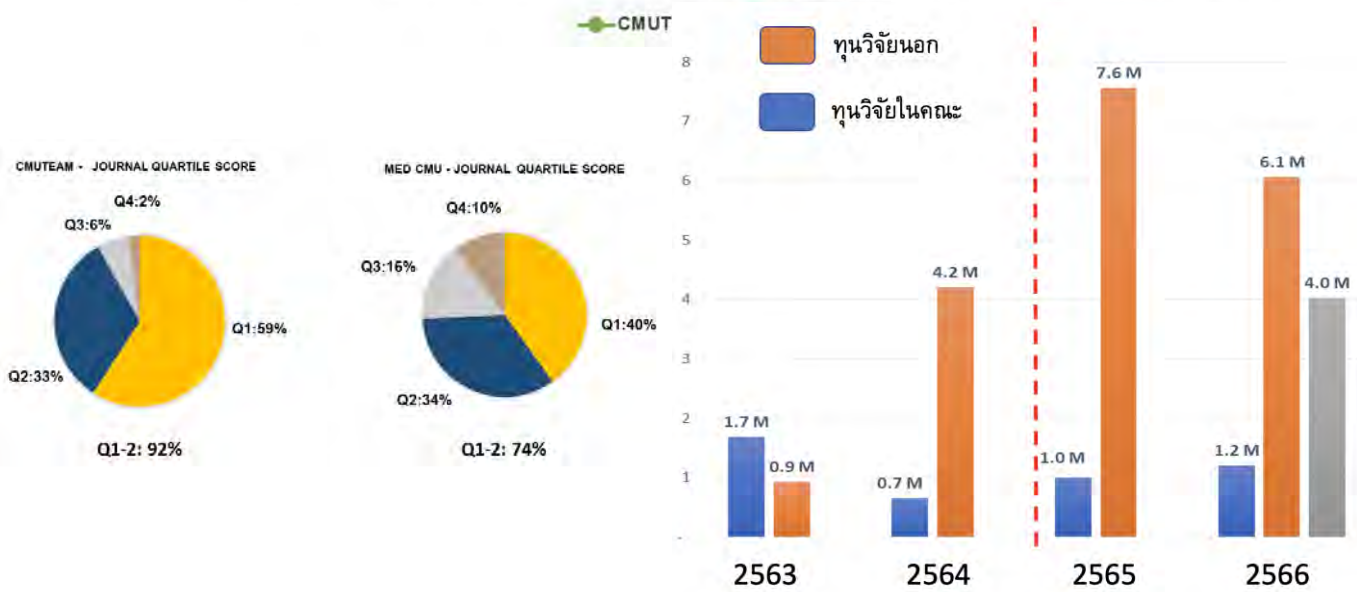
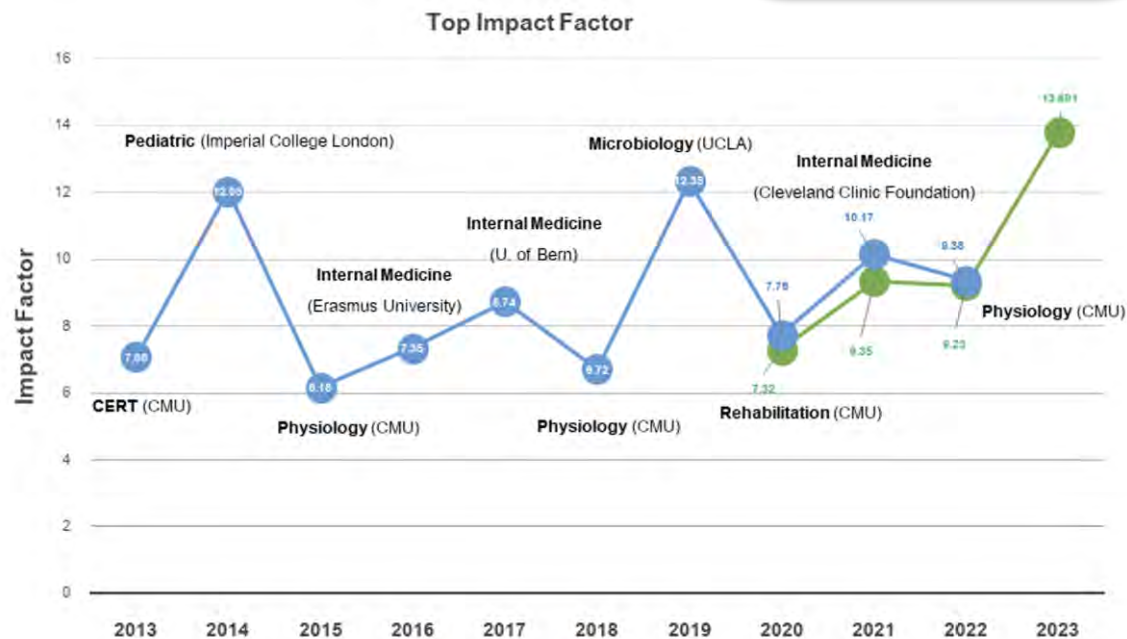
Mingkwan Na Takuathung ^{1,2,3}, Preeyaporn Klinjan ^{1,2}, Wannachai Sakuludomkan ^{1,2}, Nahathai Dukaew ^{1,2}, Ratchanon Inpan ¹, Rattana Kongta ¹, Wantida Chaityana ^{3,4}, Supanimit Teekachunhatean ^{1,2,5} and Nut Koonrungsesomboon ^{1,2,5,*}

Na Takuathung M, et al. J Clin Med. 2023;12(4):1326.



CMUTEAM
Center of Multidisciplinary Technology
for Advanced Medicine

“ศูนย์บูรณาการเทคโนโลยีการแพทย์ทันสมัย”



WHO Collaborating Center at Chiang Mai University Faculty of Medicine

“
We are delighted to
announce
the establishment of
a new WHO
Collaborating Center
at Chiang Mai University
Faculty of Medicine
(CMU Medicine), Thailand.
”



**The WHO Collaborating Center
for Prevention and Control of
Cardiovascular Diseases (CVD) is located in
the Department of Family Medicine at CMU Medicine.**
The center commenced operations on April 21, 2023.

Congratulations to the Department of Family Medicine ,CMU



ศูนย์วิจัย Global Health Research Center

		2565	2566	2657	2568
Collaborate	MOUs	1	3	6	8
	Joint affiliations	2	4	6	8
Produce research	Research output (Q1/Q2)	20	25	30	40
Win Grants	Grant awarded	1	2	3	4
	Grant values (million baht)	2.5	3.0	5.0	6.0
Support CMU staff	Research support (grants submission)	1	2	3	4
	CMU staff trained abroad	2	2	1	

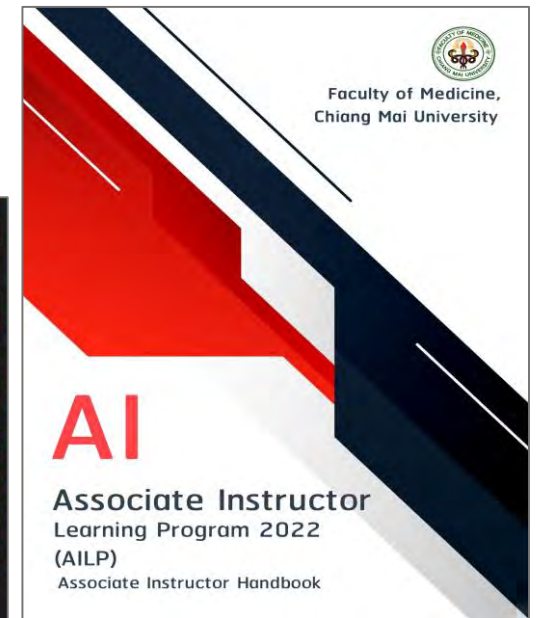
การพัฒนาบุคลากรใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อาจารย์ AI – AI Learning Program

Associate Instructor Learning Program

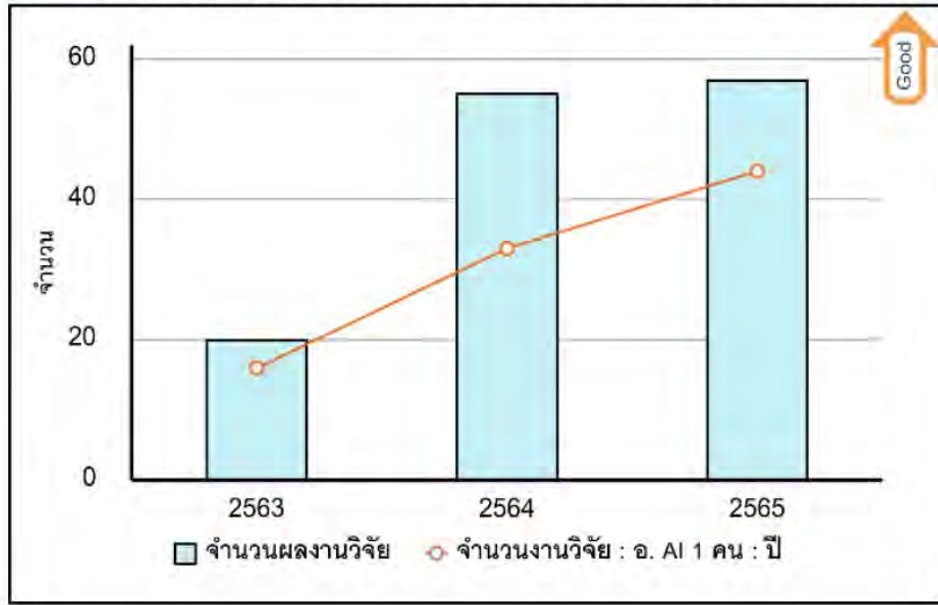
วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาอาจารย์ใหม่ ให้มีความรู้ความสามารถ

1. ครอบคลุมตามพันธกิจทุกด้านของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ในการบูรณาการบริการสุขภาพที่เป็นเลิศ กับการศึกษาและงานวิจัยนำคณะแพทยศาสตร์ไปสู่ "สถาบันการแพทย์ชั้นนำระดับสากล" "โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ"



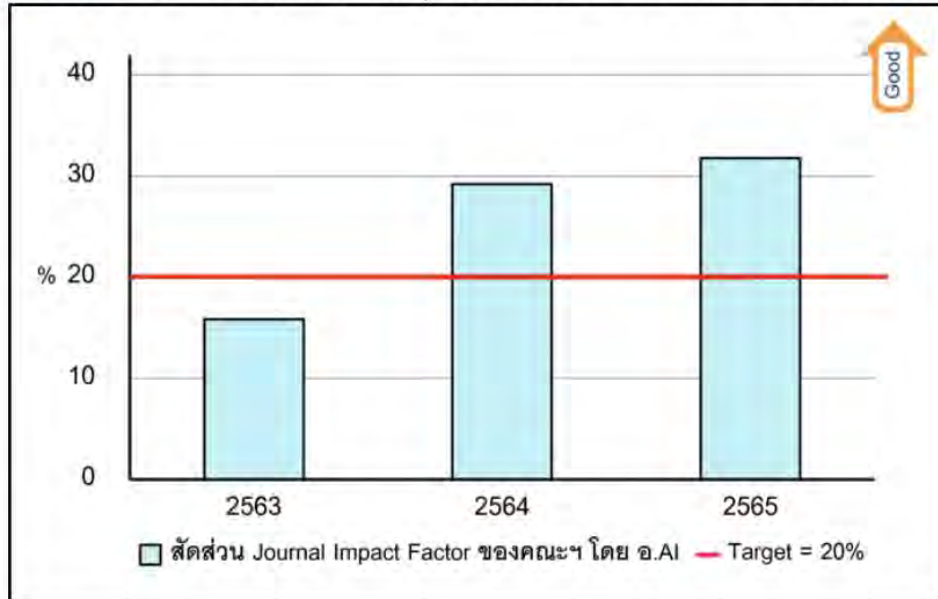
7.3-33 จำนวนผลงานวิจัยที่ในวารสารระดับนานาชาติโดย อ. AI



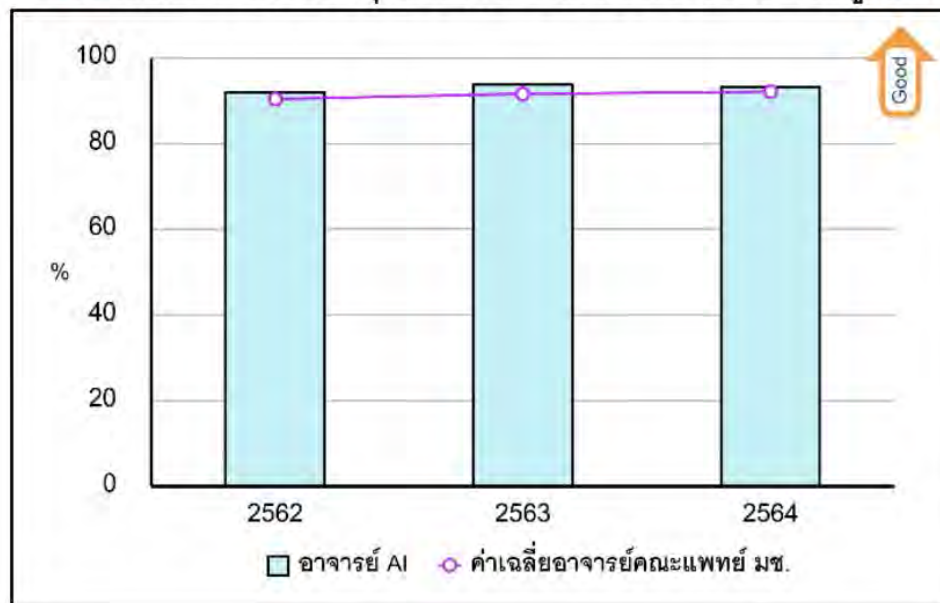
7.3-34 จำนวนงานวิจัยตีพิมพ์เฉลี่ย / อาจารย์ AI / ปี



7.3-35 สัดส่วน Journal Impact Factor ของคณะฯ โดย อ. AI

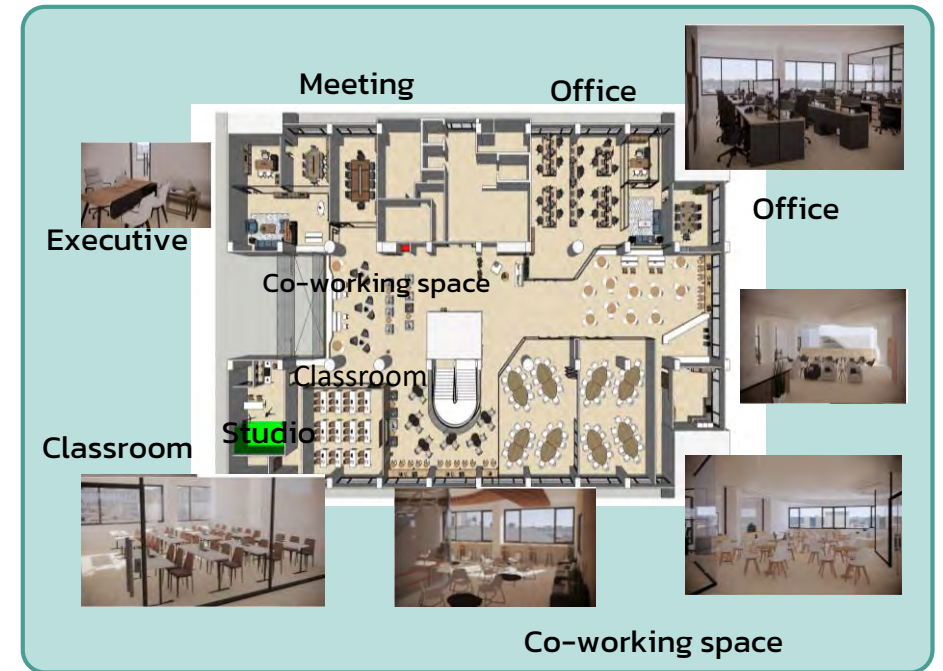
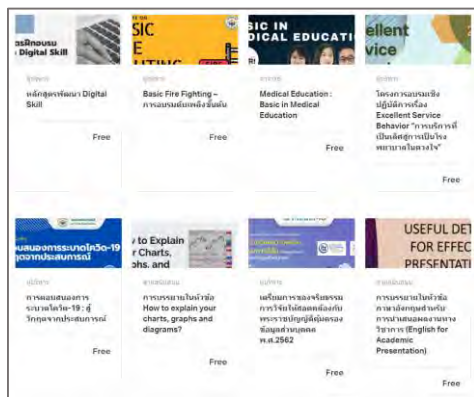
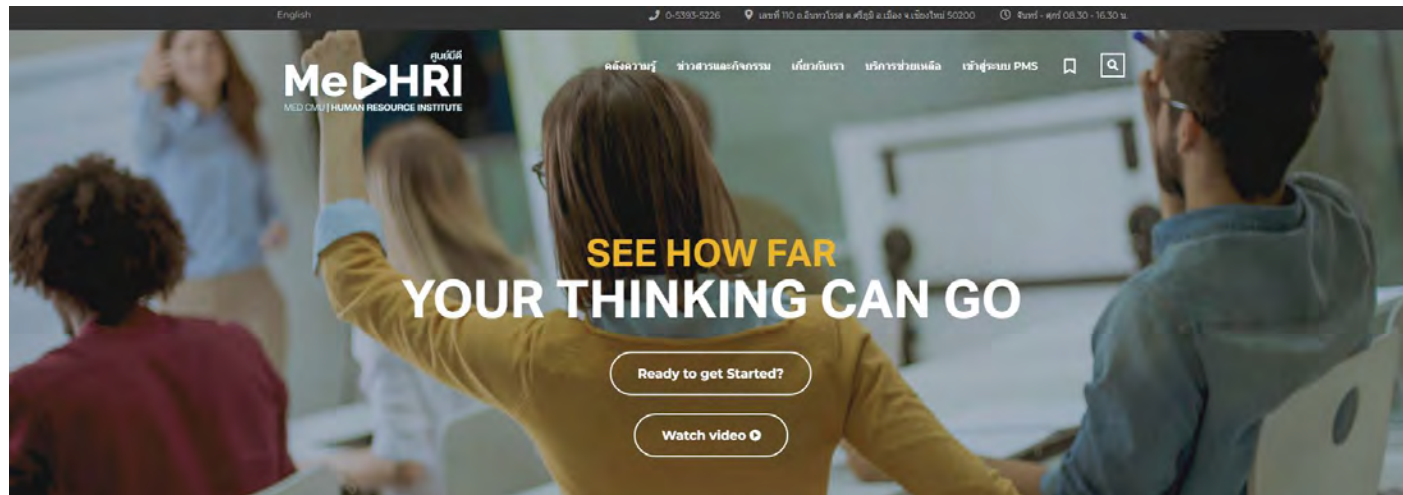


7.3-36 ผลการประเมินคุณภาพการสอนของ อ. AI โดยผู้เรียน



แผนปฏิบัติการสำคัญของศูนย์บริหารกลยุทธ์
 และพัฒนาบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Learning Platform: www.medhri.com



เป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อยกระดับ
 ของการพัฒนาศักยภาพ
 บุคลากร ที่ทันสมัย มีมาตรฐาน

Engagement

*Creating a culture of
engagement*

บุคลากร คือ ทุนที่สำคัญ

ในการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ ไปสู่ High Performance Organization

Trending: purpose, development, a caring manager, ongoing conversation.

***C2**: Recognize positive behaviors to sustain the **CQIT values** and **engage M-E-D-C-M-U**



วิทยาลัยศัลยกรรม

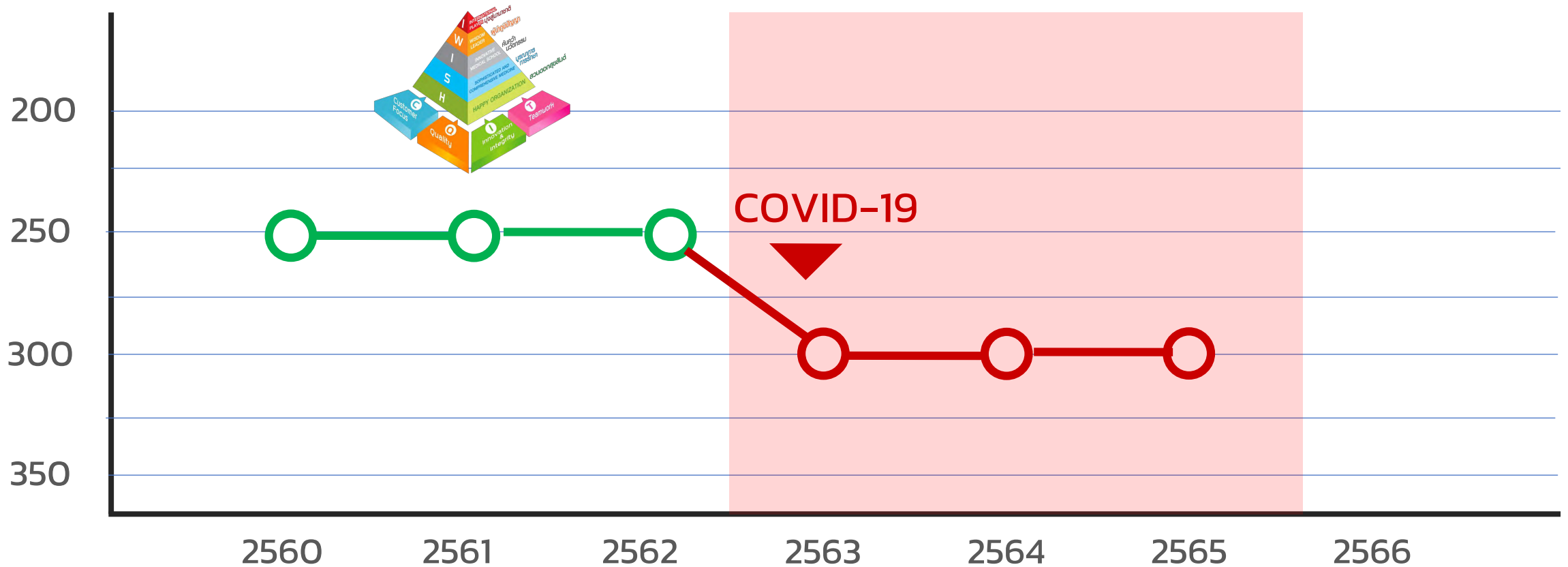
โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ
เพื่อการยกระดับสุขภาวะ
ของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน

"A Trustworthy Medical School improving
Sustainable Humanity Well-Being"



By Subject

MEDICINE



คำถามชวนคิด...

ทุกท่านเคยรู้สึกมั้ยครับ
ทำไมเราทำอะไร ๆ แต่ผลลัพธ์
มันถึงไม่เป็นไปตามที่เราต้องการ

อะไร ๆ ก็ดูตะกุกตะกักไปหมด

ทำไมผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่เราต้องการ

ความเปลี่ยนแปลงที่กระทบคณะในปัจจุบัน

นโยบายกระทรวงสาธารณสุข

สังคมผู้สูงอายุ
โรคประจำถิ่น
งบประมาณลดลง

การแข่งขันรุนแรง
COVID-19

คู่แข่ง คู่เทียบที่สำคัญ
กระแสโลกยุคดิจิทัล

ความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง



นโยบาย Reinventing U

ปัญหา pm 2.5

แผนพัฒนาระยะที่ 13 มช.

เศรษฐกิจชุมชน

ความต้องการ ความคาดหวัง

ค่านิยมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป

Mega Trend

บริบท – สถานการณ์ ชับซ้อน

นโยบายกระทรวงสาธารณสุข

สังคมผู้สูงอายุ

โรคประจำถิ่น

งบประมาณลดลง

การแข่งขันรุนแรง

COVID-19

คู่แข่ง คู่เทียบที่สำคัญ

กระแสโลกยุคดิจิทัล

ความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง



Mega Trend

นโยบาย Reinventing U

ปัญหา pm 2.5

แผนพัฒนาระยะที่ 13 มช.

เศรษฐกิจซบเซา

ความต้องการ ความคาดหวัง

ค่านิยมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป

การเปลี่ยนแปลงภาพใหญ่
กระแสวิงคม, เทคโนโลยี ฯลฯ

การเปลี่ยนแปลงภายนอก
แพทย์ ผู้เรียน, เทคโนโลยี



การเปลี่ยนแปลงภายใน
การบริหารงาน บุคคล



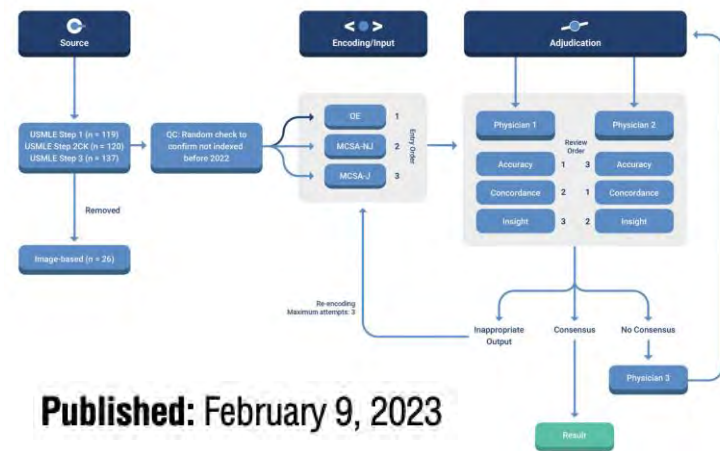


ChatGPT

RESEARCH ARTICLE

Performance of ChatGPT on USMLE: Potential for AI-assisted medical education using large language models

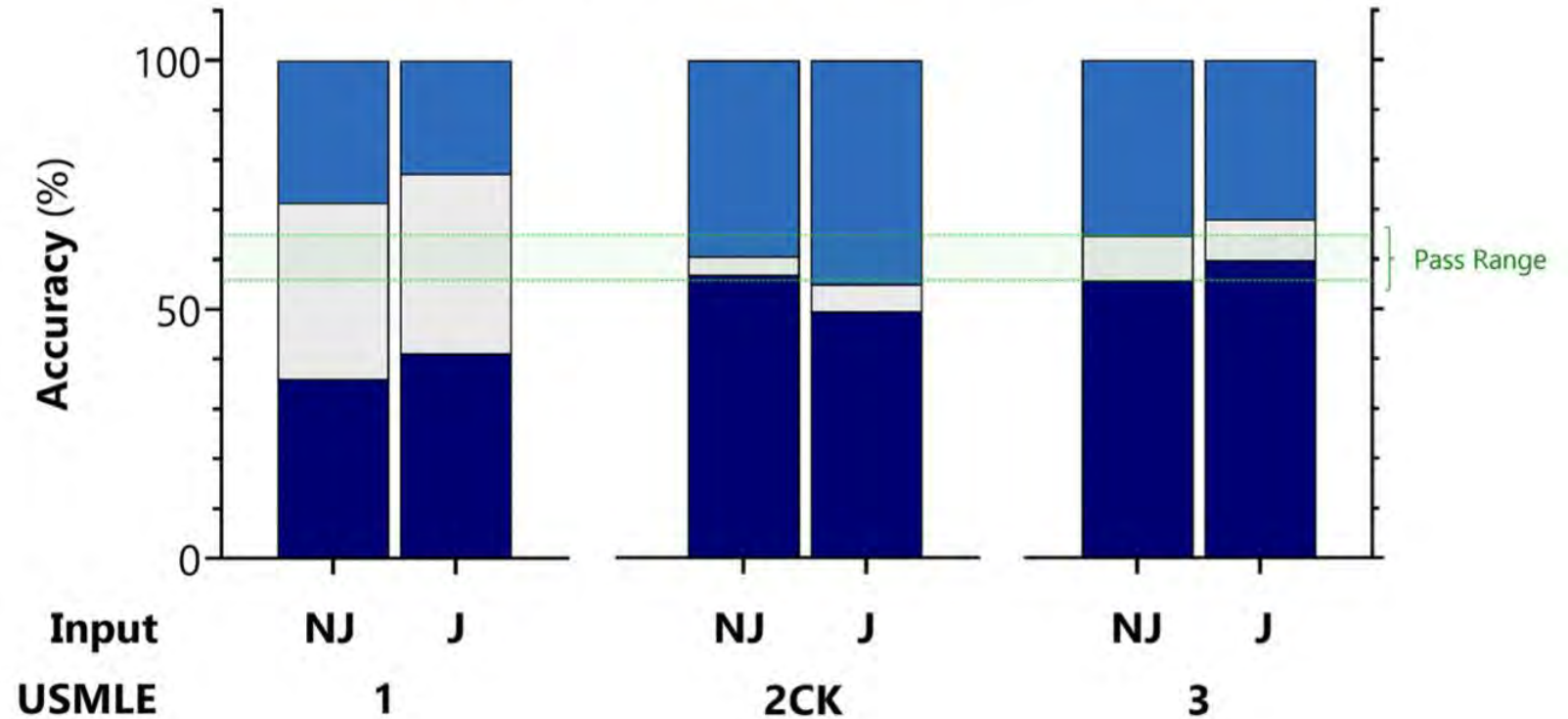
Tiffany H. Kung^{1,2}, Morgan Cheatham³, Arielle Medenilla¹, Czarina Sillos¹, Lorie De Leon¹, Camille Elepaño¹, Maria Madriaga¹, Rimmel Aggabao¹, Giezel Diaz-Candido¹, James Maningo¹, Victor Tseng^{1,4*}

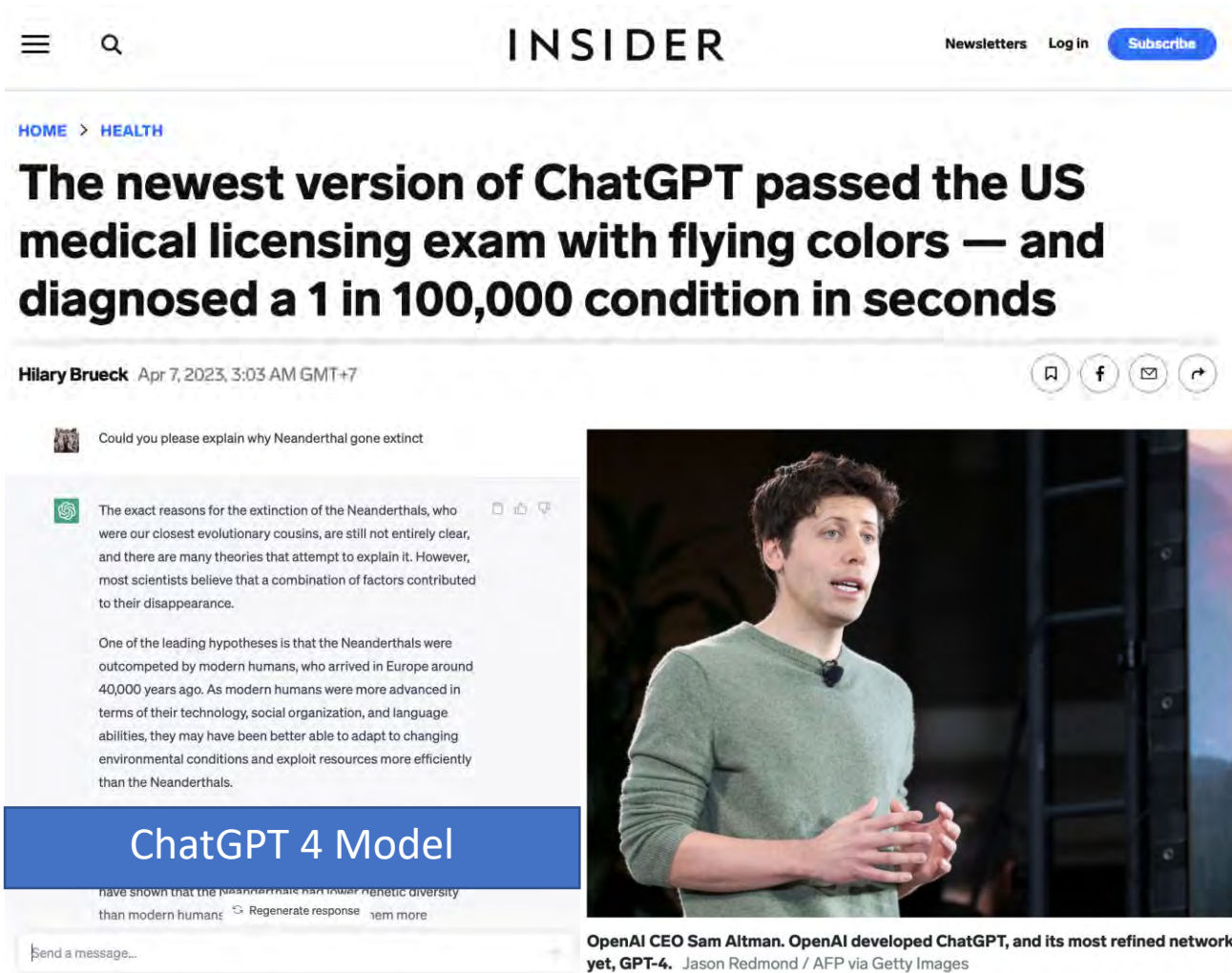


Published: February 9, 2023

ChatGPT 3 Model

Multiple Choice Single Answer





INSIDER Newsletters Log in [Subscribe](#)

HOME > HEALTH

The newest version of ChatGPT passed the US medical licensing exam with flying colors — and diagnosed a 1 in 100,000 condition in seconds

Hilary Brueck Apr 7, 2023, 3:03 AM GMT+7

Could you please explain why Neanderthal gone extinct

The exact reasons for the extinction of the Neanderthals, who were our closest evolutionary cousins, are still not entirely clear, and there are many theories that attempt to explain it. However, most scientists believe that a combination of factors contributed to their disappearance.

One of the leading hypotheses is that the Neanderthals were outcompeted by modern humans, who arrived in Europe around 40,000 years ago. As modern humans were more advanced in terms of their technology, social organization, and language abilities, they may have been better able to adapt to changing environmental conditions and exploit resources more efficiently than the Neanderthals.

ChatGPT 4 Model

have shown that the Neanderthals had lower genetic diversity than modern humans. Regenerate response See more

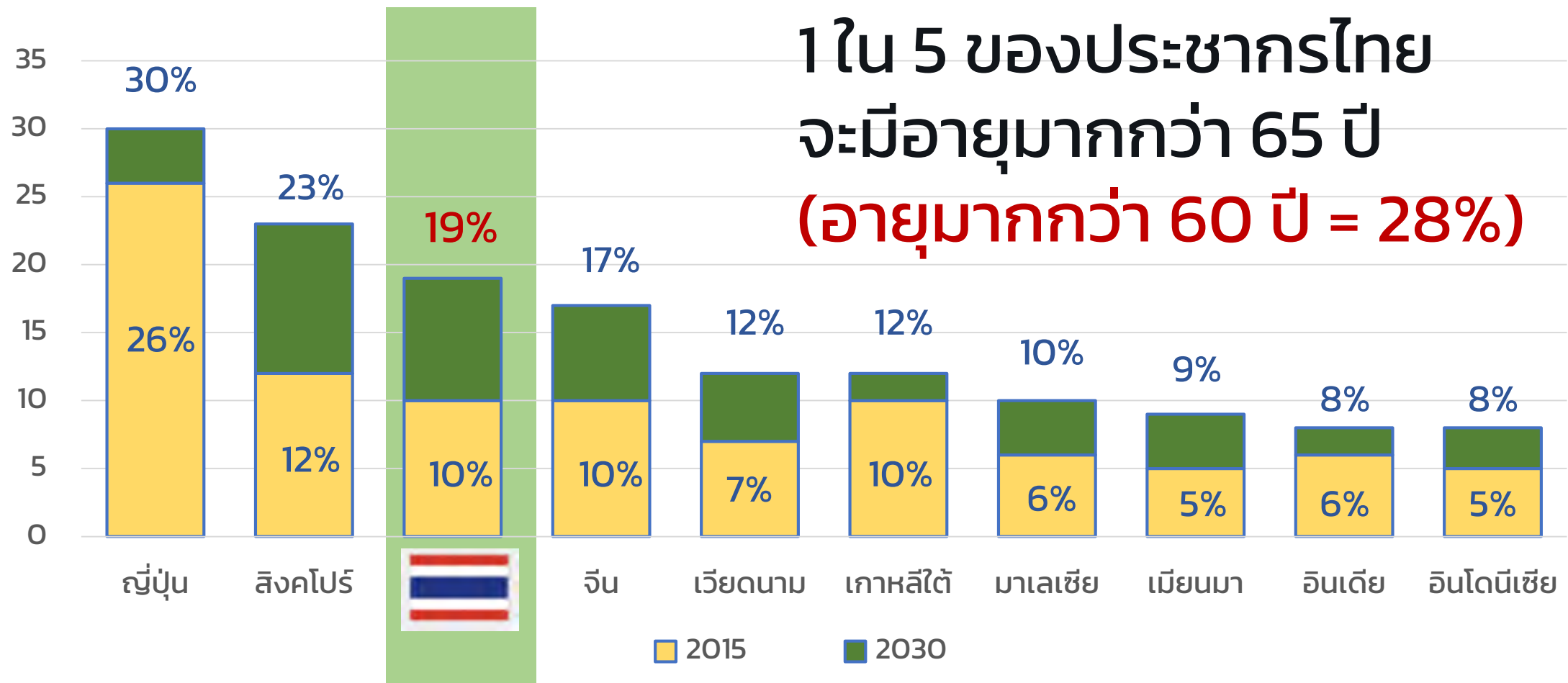
Send a message...

OpenAI CEO Sam Altman. OpenAI developed ChatGPT, and its most refined network yet, GPT-4. Jason Redmond / AFP via Getty Images

ChatGPT VS Doctor

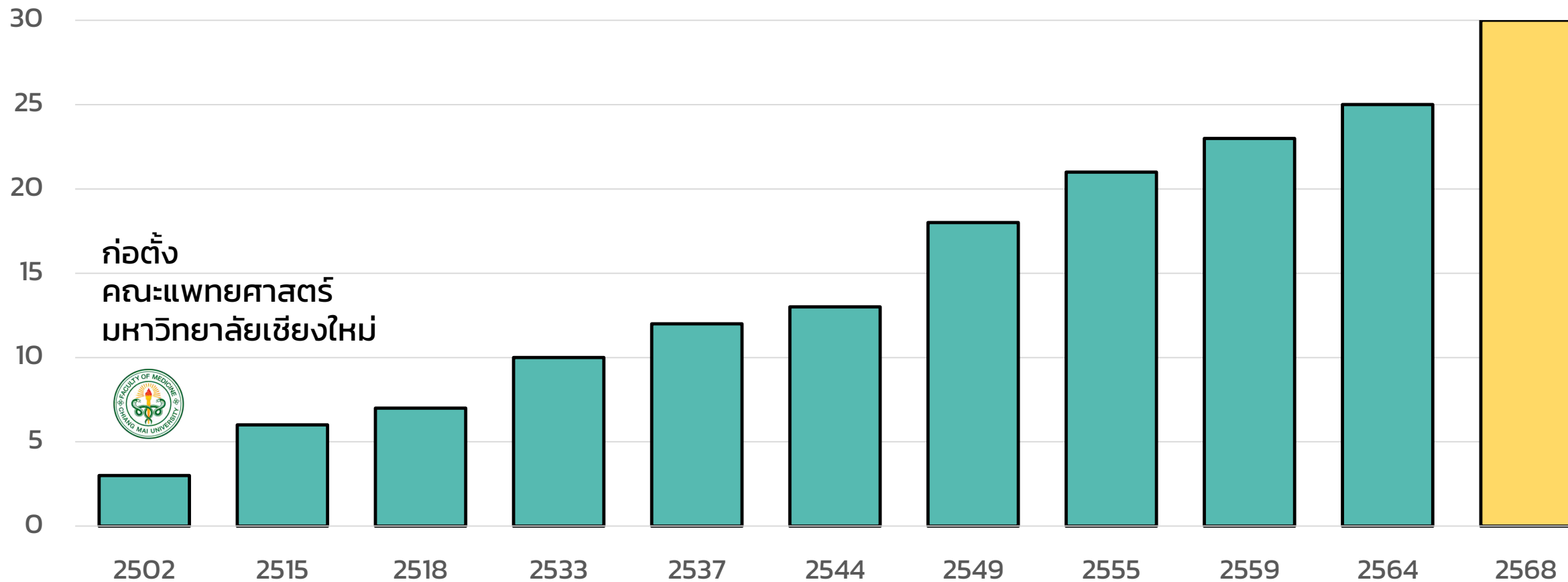
- Better clinical judgment than "many doctors"
- Diagnose rare conditions
- Also make mistakes
- Hasn't taken the Hippocratic oath.

สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป - สังคมผู้สูงอายุ



สถานการณ์โรงเรียนแพทย์

จำนวนโรงเรียนแพทย์



สถิติจำนวนผู้สมัคร Admissions



Dek-D TCAS Talk

ยอดสมัคร GAT PAT65 น้อยสุดในรอบ 10 ปี

ปีที่สอบ	ยอดสมัคร/คน
ยอดสมัคร GAT PAT 1/56	311,050
ยอดสมัคร GAT PAT 1/57	335,946
ยอดสมัคร GAT PAT 1/58	335,943
ยอดสมัคร GAT PAT 1/59	345,056
ยอดสมัคร GAT PAT 60	310,160
ยอดสมัคร GAT PAT 61	259,882
ยอดสมัคร GAT PAT 62	265,552
ยอดสมัคร GAT PAT 63	255,295
ยอดสมัคร GAT PAT 64	257,282
ยอดสมัครเฉพาะวิชา GAT 65 <small>** ปี 65 วิชา GAT เป็นวิชาที่มีผู้สมัครมากที่สุด</small>	173,125

ข้อมูลยอดสมัครปี 65 จาก MyTCAS วันที่ 22/2/65

Dek-D

เจาะลึก CEDT หลักสูตรใหม่ วิศวกรรม คอมฯ จุฬาฯ รับ 300 คน เทอมแรกไม่ตัดเกรด+ฝึกงานทุกปี

พีมีนทร์ - Columnist



Mahidol University

<https://www.rama.mahidol.ac.th> > C... · Translate this page

โครงการร่วม 2 หลักสูตร พ.บ. – กจ.ม. (การจัดการมหาบัณฑิต ...

นักศึกษาจะได้เรียนหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี 6 ปี และเพิ่มการเรียนในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (นานาชาติ) อีก 1 ปี โดยเริ่มเรียนชั้น ...



Mahidol University

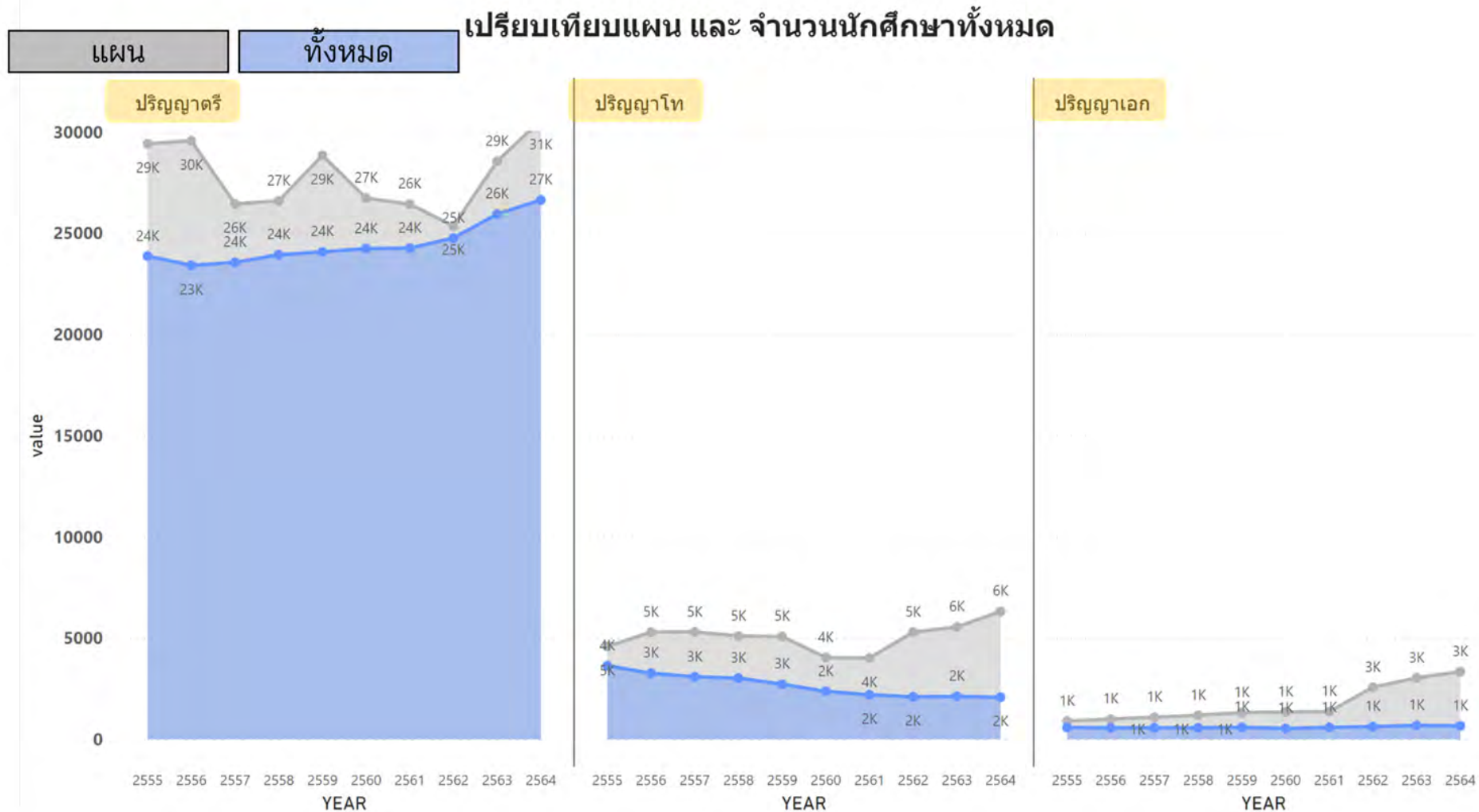
<https://www.rama.mahidol.ac.th> > C... · Translate this page

โครงการร่วม 2 หลักสูตร พ.บ. – วศ.ม. (วิศวกรรมชีวการแพทย์)

ชั้นปีที่ 2 - 3 สถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์. ชั้นปีที่ 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. ชั้นปีที่ 5 - 6 สถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ และ ...

การแข่งขันที่สูงขึ้น

ผลวิเคราะห์จำนวนนักศึกษาทั้งหมดรายปี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



เราคงไม่ถามอีกแล้วว่าทำไมเราต้องเปลี่ยนแปลง

เราจะทำอย่างไรดี...

อะไรคือสิ่งสำคัญที่เราต้องทำ

เราต้องทำอย่างไร

เราต้องการแนวทาง (Guidance)

และเราต้องการคนที่มาช่วยมองสิ่งที่เราทำว่าอะไรคือ

โอกาสพัฒนา (Feedback)

การพัฒนาคุณภาพคณะฯ ในระยะเริ่มต้น



รับการตรวจประเมิน HA ครั้งแรก
พัฒนาคุณภาพตามแนวทาง HA

2544

2548

2552

2554

2555

2558

2560

หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต
ได้รับการรับรอง WFME



ผ่านการรับรอง
มาตรฐานการวิจัย SIDCER - FERCAP



ผ่านการรับรอง



ระบบ QA หลักสูตร
ตามแนวทาง TQA



เข้าร่วมโครงการบ่มเพาะของ
สกอ. บริหารคณะฯ
ตามแนวทาง EdPEX



ผ่านการประเมิน
EdPEX 200



**“A journey of Med CMU to EdPEx300,
the Implementation of TQA**

A Big Step of Change.”



การนำเกณฑ์ TQA มาใช้ในคณะแพทยฯ

ศูนย์โรคทางเดินอาหารและตับ ศูนย์
ศรัพัฒน์ – มาตรฐาน JCI
WFME หลักสูตรฝึกอบรม



DSC Advanced HA

- การดูแลรักษาผู้ป่วยผู้ป่วยบาดเจ็บในภาวะฉุกเฉิน
- การดูแลรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็งเต้านม
- การดูแลรักษาผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง (สพว.และสมาคมโรคสมอง)

ผ่านการรับรองมาตรฐานการ
รักษาพยาบาลปลอดภัยด้วย
เครื่องไตเทียม



Reaccredited
SIDCER – FERCAP



ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 15190 : 2003

- Medical Laboratory Safety
- Medical Laboratory



DSC / Reaccredited
Advanced HA

- ระบบการดูแลรักษาผู้ป่วยปลูกถ่ายเซลล์ต้นกำเนิดเม็ดเลือด
- การดูแลรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็งเต้านม

2561

2562

2563

2564

2565



ผ่านการประเมิน
EdPEX 300



การดูแลรักษาผู้ป่วย
ภาวะหัวใจล้มเหลว



รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
Thailand Quality Class (TQC)



Reaccredited
WFME



การดูแลรักษาผู้ป่วย
เด็กโรคลำไส้กลืนกัน



ผ่านการรับรองมาตรฐานทาง
วิชาการของห้องปฏิบัติการ
พยาธิแพทย์แห่งชาติ

การดูแลรักษาผู้ป่วย
การดูแลรักษาผู้ป่วย
ภาวะเอ็นไขว้หน้าข้อ
เข่าบาดเจ็บ



THAILAND
QUALITY
AWARD

สมัครเพื่อขอรับ
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
Thailand Quality Award

คำถามสำคัญ:

เราจะดำเนินการอย่างไรให้บรรลุวิสัยทัศน์

โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ
เพื่อการยกระดับสุขภาพของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน

- Guidance แนวทางที่ถูกต้อง
- Feedback แก้ไขปัญหา ชี้แนะแนวทาง

การพัฒนาโดยใช้ TQA เพื่อพัฒนาคณะแพทยศาสตร์อย่างยั่งยืน

กระบวนการตรวจประเมิน ทำให้คณะมีเข็มทิศ
ได้รับข้อมูลป้อนกลับที่เป็นประโยชน์
สำหรับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ



NEW S-Curve: Transform

มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
High Performance Organization

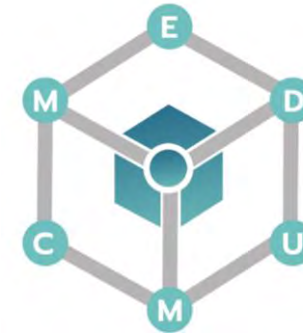


CHANGES

แผนกลยุทธ์ใหม่
วาระบริหาร 2564 - 2568



โรงพยาบาล
โรงพยาบาลสุภาพ AHA



Vision
"Trustworthy
Medical School"

Guidance and Feedback

วิสัยทัศน์

โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ
เพื่อการยกระดับสุขภาวะ
ของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน

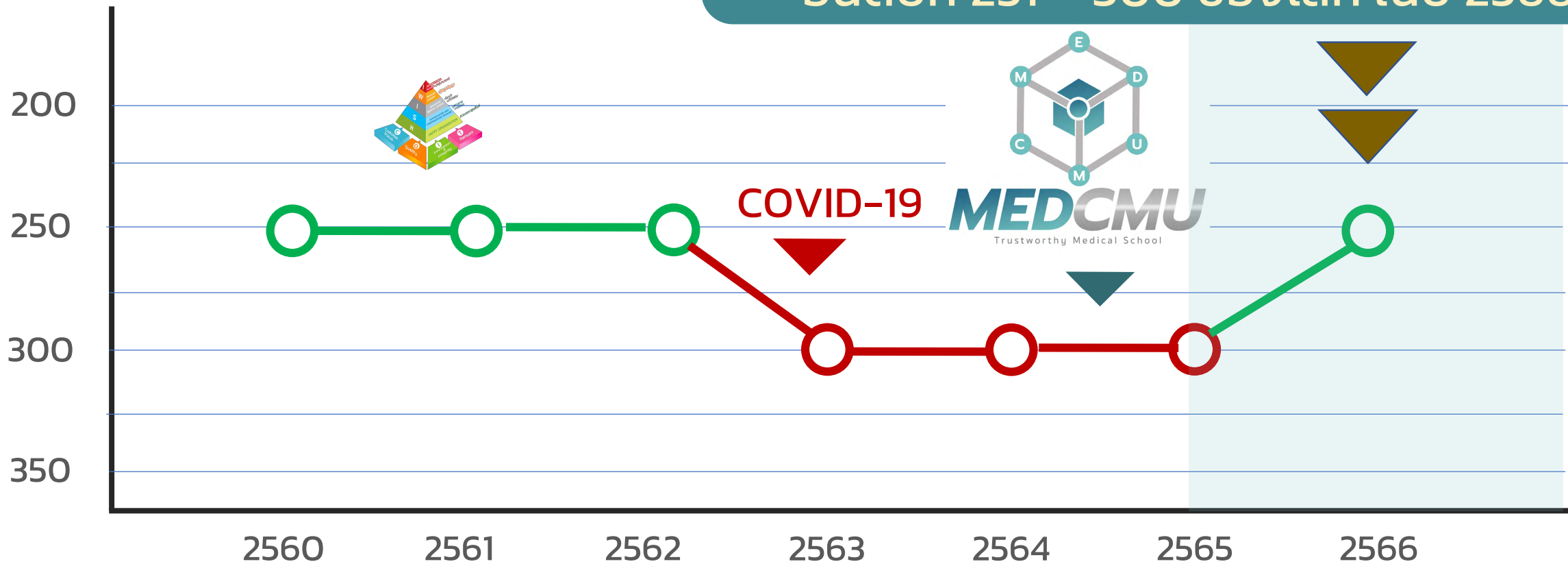


THAILAND
QUALITY
AWARD

การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA
เป็นแนวทางในการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ได้รับการจัดอันดับเป็นโรงเรียนแพทย์
อันดับที่ 251 – 300 ของโลก ในปี 2566



BALDRIGE PERFORMANCE EXCELLENCE PROGRAM

The Baldrige Program oversees the nation's only Presidential award for performance excellence while offering a wide array of award-winning products and services, including the world-renowned Baldrige Excellence Framework. We invite you to learn about the Baldrige community dedicated to helping organizations improve.



- How Baldrige Works +
- Self-Assessing +
- Products & Services +
- Publications +
- Conferences +
- Award Recipients +
- Baldrige Award +



Malcolm Baldrige Jr.



26th United States Secretary of Commerce

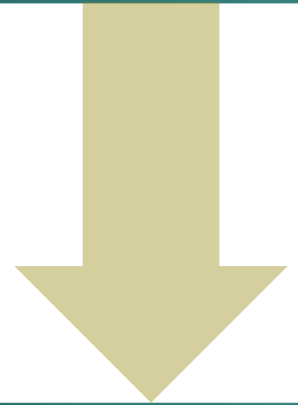
In office

January 20, 1981 – July 25, 1987

President **Ronald Reagan**



MBNQA



TQA

Baldrige Excellence international - work and photo links

Asia	Middle East	Europe	Latin America	Australasia
Brunei	Bahrain	Hungary	Costa Rica	Australia
China	Kuwait	Belgium	Puerto Rico	New Zealand
India	Qatar	Denmark		
Indonesia	Saudi Arabia	Germany		Oceania
Japan	Dubai, Abu Dhabi - United Arab Emirates	Ireland		Fiji
Malaysia		Italy	South America	
Philippines		Netherlands	Brasil / Brazil	North America
Singapore		United Kingdom	Chile	Canada
Taiwan	Eurasia			United States
Thailand	Iran			

TQA

MedCMU



CMU-EdPEX



การศึกษา



Advanced HA
Advanced Hospital Accreditation

สถานพยาบาล



SEPA

รัฐวิสาหกิจ

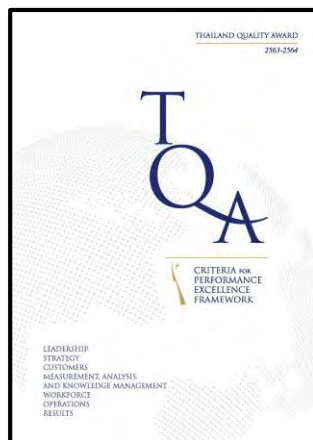


PMQA

หน่วยงานของรัฐ



THAILAND
QUALITY
AWARD



TQA

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
Thailand Quality Class (TQC 2022)

รางวัลเกียรติยศ
ของของคนสวนดอก
รางวัลของพวกเขาทุกคน



TQA กับการยกระดับคณะแพทยศาสตร์

ระดับการพัฒนาองค์กร



เป้าหมาย วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์

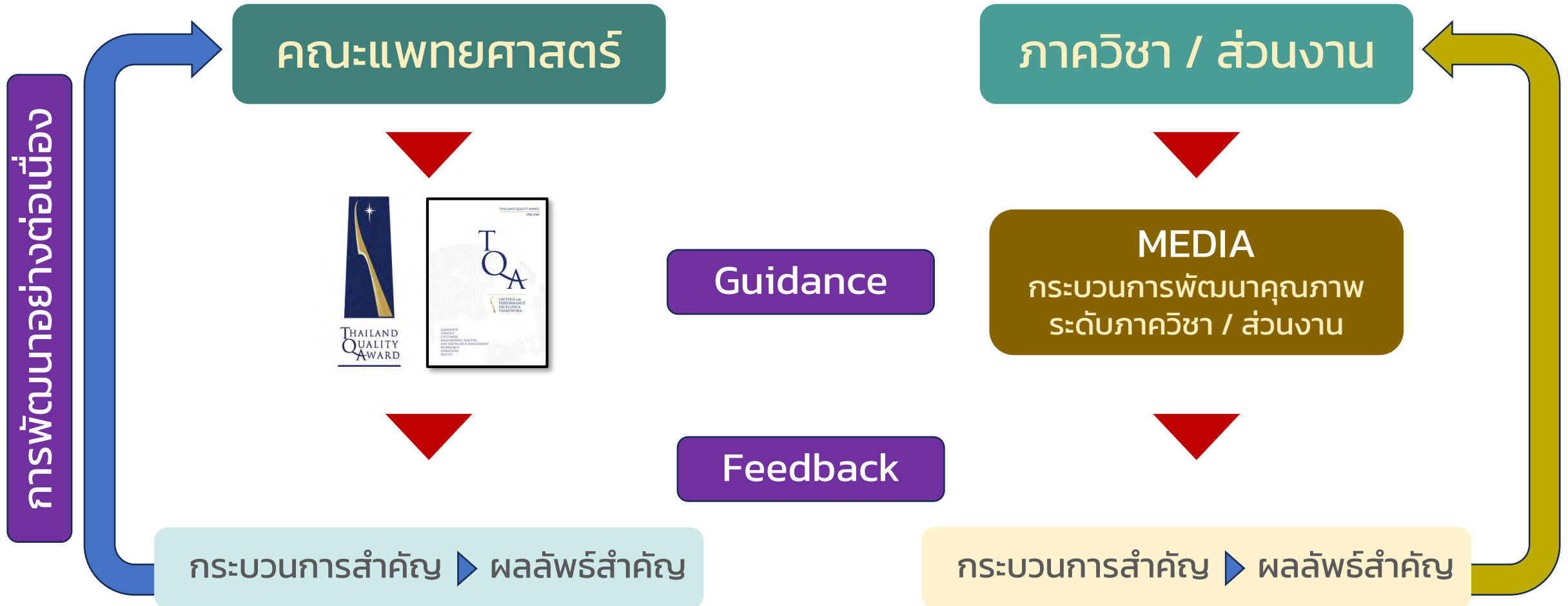
โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ
เพื่อการยกระดับสุขภาวะ
ของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน



MEDIA: Medicine Internal Quality Assessment

กระบวนการพัฒนาคุณภาพระดับภาควิชาตามแนวทาง TQA

หลักการสำคัญ – กระบวนการ MEDIA



MEDIA 2023: วัตถุประสงค์

1. ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ผลการดำเนินการที่สำคัญในระดับภาควิชา เพื่อนำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถของภาควิชา
2. สะท้อนจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนาของภาควิชา เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการและพัฒนาของภาควิชา
3. รวบรวมแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์กร
4. ติดตามความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ในระดับภาควิชา เพื่อให้คณะฯ สามารถให้การสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นำไปสู่การพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างยั่งยืน

MEDIA 2023: วัตถุประสงค์

1. ทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญ ผลการดำเนินการยกระดับขีดความสามารถ
2. สะท้อนจุดแข็ง และ โอกาสในการพัฒนา
3. รวบรวม Best Practice แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์กร
4. ติดตามแผนกลยุทธ์ เพื่อให้คณะฯ สามารถให้การสนับสนุน

Anticipated Benefits

- ▶ Data Driven Organization
- ▶ Continuous Improvement High Performance Org.
- ▶ Learning Organization
- ▶ Goal Achievement Strategic Cascading
- ▶ Open Communication Culture

กระบวนการ MEDIA

ผู้ตรวจประเมิน และ ภาควิชารับการประเมิน

ผู้ตรวจประเมิน: บทบาท

1. ตรวจสอบประเมินระดับการพัฒนาของภาควิชาตามแนวทาง TQA
2. แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มุมมอง
3. ให้ความเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาของภาควิชา

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. รายงานป้อนกลับจากการประเมิน
2. คำแนะนำต่อการพัฒนา

ภาควิชาที่รับการประเมิน: บทบาท

1. ทบทวนผลการดำเนินงานสำคัญ
2. พัฒนาระบบการทำงานและผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
3. นำเสนอผลการดำเนินงานต่อทีมผู้ตรวจประเมิน

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. รายงานประเมินตนเอง
2. พัฒนาภาควิชาสอดคล้องกับคณะ

5th MEDIA: MEDIA 2023

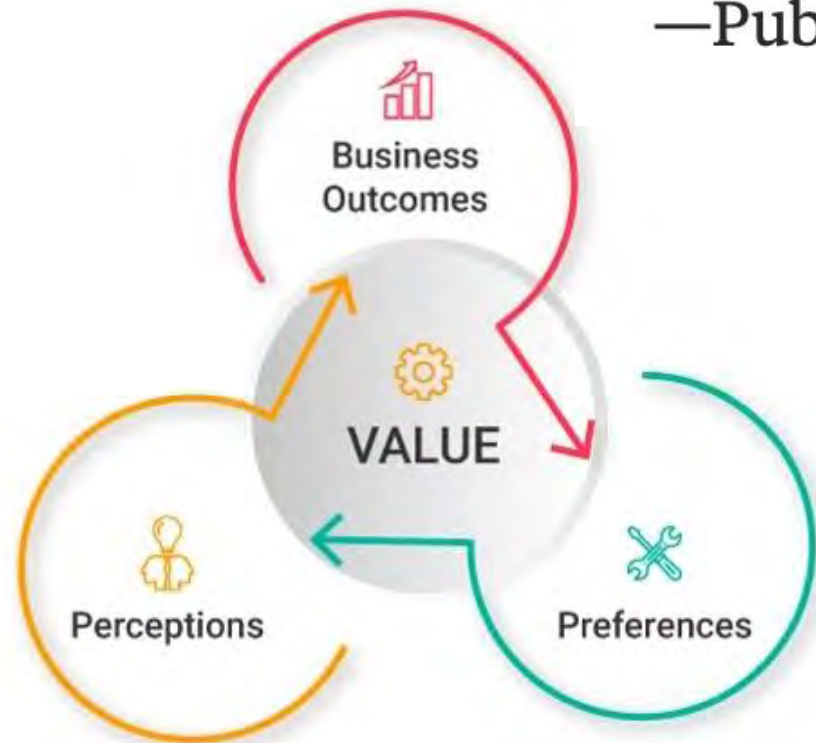
กระบวนการพัฒนาคูณภาพระดับภาควิชา
ตามแนวทาง TQA ประจำปี 2566

Value Based Management

Value

“Everything is worth what its purchaser will pay for it.”

—Publilius Syrus, first century B.C.



Value in business markets is the worth in monetary terms of the technical, economic, service, and social benefits a customer company receives in exchange for the price it pays for a market offering.

Value – Outcomes



Business outcomes: A business outcome is a **concise, defined, and observable result or change in business performance supported by a specific measure.**

MEDIA 2023: Requirements

ผลลัพธ์สำคัญต่อคณะ
และภาควิชา

บริบทการดำเนินงาน
สำคัญของภาควิชา

ความต้องการของ
ภาควิชา (Preference)

คุณค่าต่อ
คณะแพทยศาสตร์

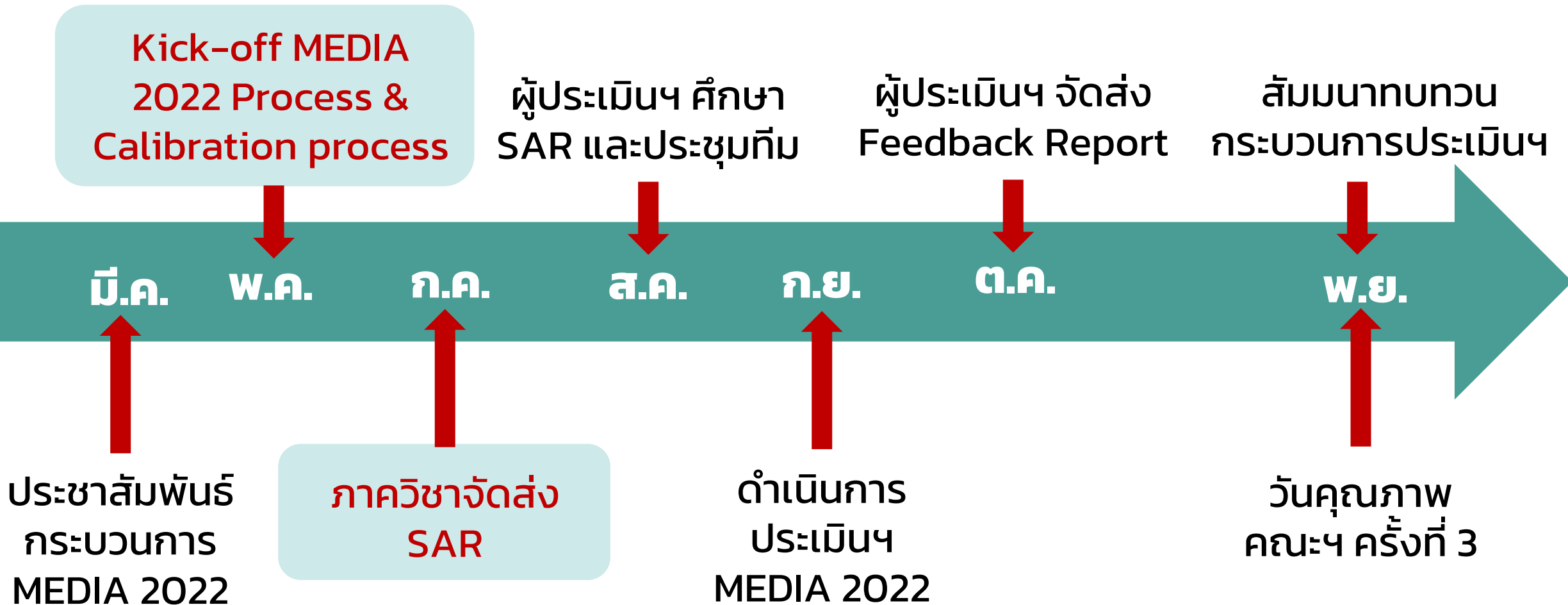
คุณค่าต่อ
ภาควิชาและส่วนงาน

คุณค่าต่อผู้ตรวจ
ประเมินและมาตรฐาน

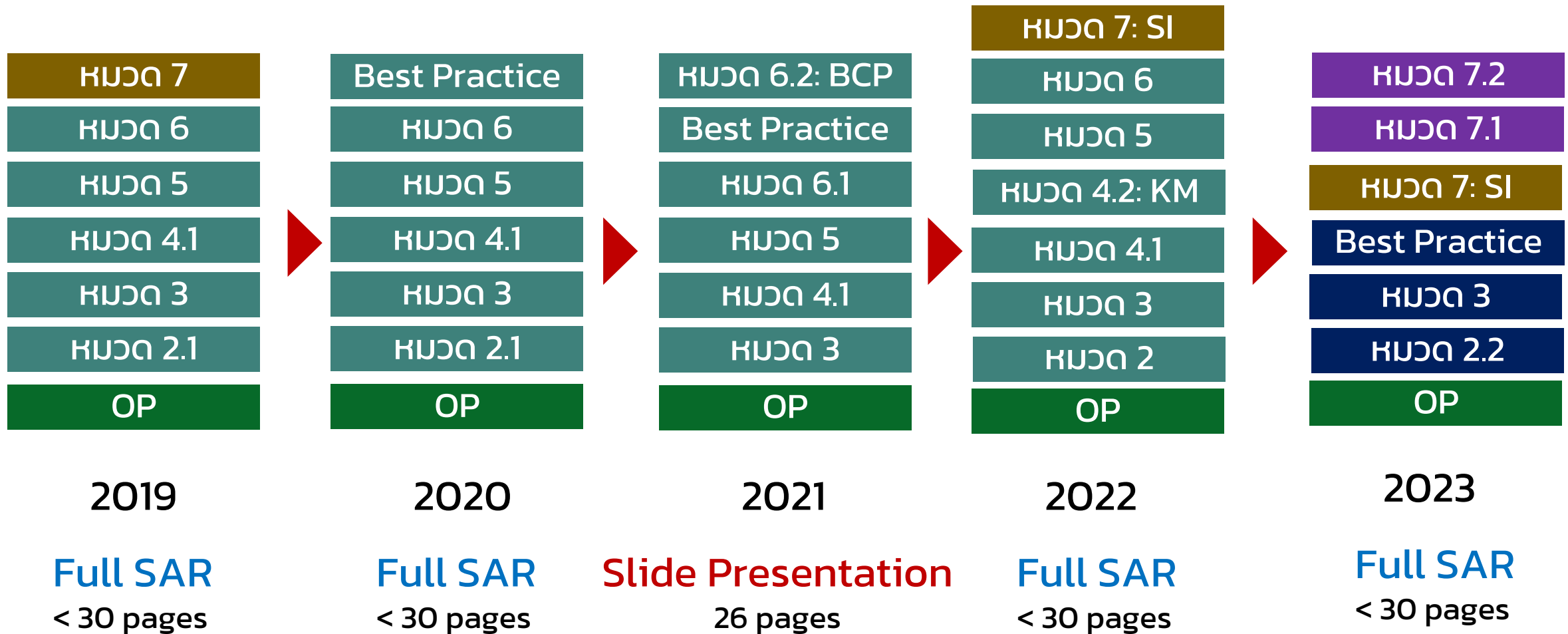
MEDIA 2023: Key Changes

- **More Focus:** มีความจำเพาะ เหมาะกับบริบทของภาควิชามากขึ้น
 - เป็นประเด็นที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาควิชา
- **International Standard – Compliance:** ยกระดับรากฐานการพัฒนาตามแนวทางมาตรฐานสากล
 - สอดคล้องกับเกณฑ์ WFME ในระดับภาควิชา และระดับคณะ – IQA
- **Customer Focus:** มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ผู้เรียนและผู้รับบริการได้รับ
- **Outcome Oriented:** รายงานผลการดำเนินงานสำคัญ

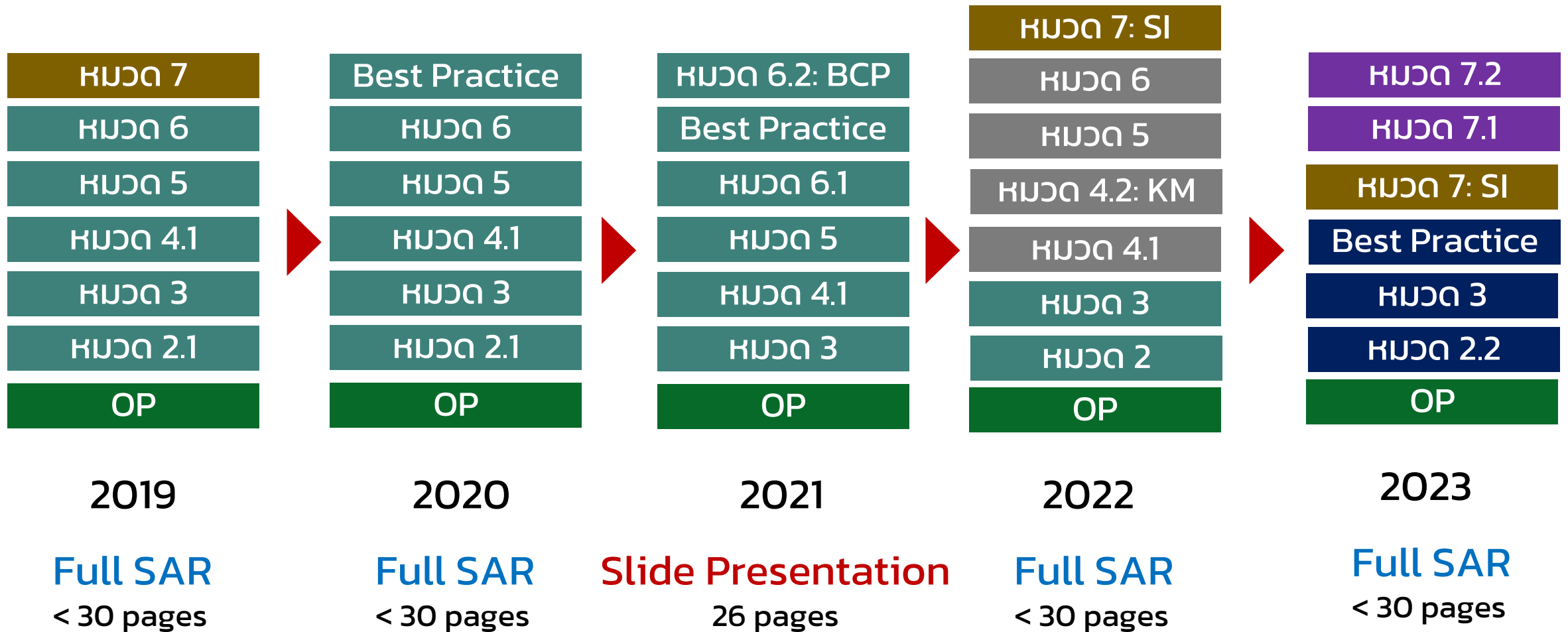
ภาพรวมกระบวนการ MEDIA 2023



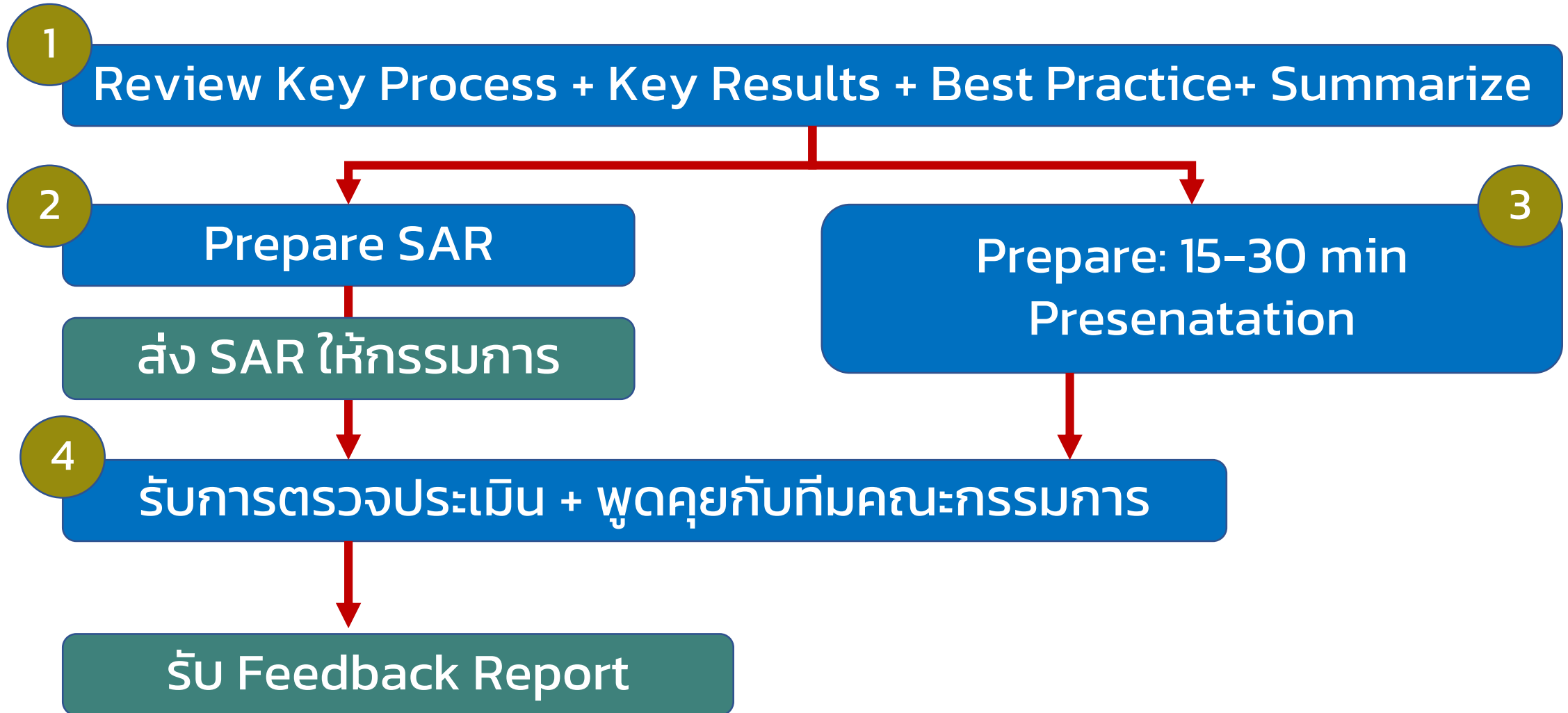
การปรับปรุงสำคัญ MEDIA 2023



การปรับปรุงสำคัญ MEDIA 2023



บทบาทของภาควิชา



1

Review Key Process + Key Results + Best Practice+ Summarize

2

Prepare SAR

ส่ง SAR ให้กรรมการ

4

รับการตรวจประเมิน + พูดคุยกับทีมคณะกรรมการ

รับ Feedback Report

3

Prepare: 15-30 min
Presentation

รายงานประเมินตนเอง SAR 2022

หมวด	รายละเอียด	หน้า
OP: โครงสร้างองค์กร	<p>OP1: ลักษณะของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. ผลิตภัณฑ์ของภาควิชา</p> <p>ก 2. วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ</p> <p>ก 3. ลักษณะโดยรวมบุคลากร</p> <p>ข 1. โครงสร้างภาควิชา</p> <p>ข 2. ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ข 3. พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ</p> <p>OP2: สถานการณ์ของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. สถานการณ์ขององค์กร</p> <p>ก 2. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ</p>	5-7
หมวด 2: กลยุทธ์	<p>1. การจัดทำกลยุทธ์</p> <p>2. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ</p> <p>3. แผนบุคลากรที่สำคัญสนับสนุนกลยุทธ์</p>	2-3
หมวด 3: ลูกค้ำ	<p>1. การจำแนกลูกค้ำ</p> <p>2. การรับฟังลูกค้ำ</p> <p>3. ความผูกพันลูกค้ำ</p> <p>4. การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Treatment)</p> <p>5. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด</p>	3-5

หมวด	รายละเอียด	หน้า
หมวด 4: การวัด วิเคราะห์และ KM	<p>1. การวัด วิเคราะห์ ทบทวนผลการดำเนินการ</p> <p>2. การจัดการความรู้ของภาควิชา</p>	2-3
หมวด 5: บุคลากร	<p>1. ชัดความสามารถและอัตรากำลัง</p> <p>2. บุคลากรใหม่</p> <p>3. วัฒนธรรมองค์กร</p> <p>4. การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร</p>	2-4
หมวด 6: การปฏิบัติการ	<p>1. กระบวนการทำงานที่สำคัญ</p> <p>2. การจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม</p> <p>3. ความต่อเนื่องทางธุรกิจ</p>	2-3
หมวด 7: ผลลัพธ์	<p>1. ผลลัพธ์การดำเนินการตามกลยุทธ์</p>	1-3
รวมทั้งหมด		
	<p>โครงสร้างองค์กร: 8 หัวข้อ</p> <p>กระบวนการ: 17 หัวข้อ</p> <p>ผลลัพธ์: 1 หัวข้อ</p>	<p>17</p> <p>-</p> <p>28</p>

รายงานประเมินตนเอง SAR 2022

หมวด	รายละเอียด	หน้า
OP: โครงสร้างองค์กร	<p>OP1: ลักษณะของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. ผลิตภัณฑ์ของภาควิชา</p> <p>ก 2. วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ</p> <p>ก 3. ลักษณะโดยรวมบุคลากร</p> <p>ข 1. โครงสร้างภาควิชา</p> <p>ข 2. ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ข 3. พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ</p> <p>OP2: สถานการณ์ของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. สถานการณ์ขององค์กร</p> <p>ก 2. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ</p>	5-7
หมวด 2: กลยุทธ์	<p>1. การจัดทำกลยุทธ์</p> <p>2. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ</p> <p>3. แผนบุคลากรที่สำคัญสนับสนุนกลยุทธ์</p>	2-3
หมวด 3: ลูกค้ำ	<p>1. การจำแนกลูกค้ำ</p> <p>2. การรับฟังลูกค้ำ</p> <p>3. ความผูกพันลูกค้ำ</p> <p>4. การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Treatment)</p> <p>5. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด</p>	3-5

หมวด	รายละเอียด	หน้า
หมวด 4: การวัด วิเคราะห์และ KM	<p>1. การวัด วิเคราะห์ ทบทวนผลการดำเนินการ</p> <p>2. การจัดการความรู้ของภาควิชา</p>	2-3
หมวด 5: บุคลากร	<p>1. ชัดความสามารถและอัตรากำลัง</p> <p>2. บุคลากรใหม่</p> <p>3. วัฒนธรรมองค์กร</p> <p>4. การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร</p>	2-4
หมวด 6: การปฏิบัติการ	<p>1. กระบวนการทำงานที่สำคัญ</p> <p>2. การจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม</p> <p>3. ความต่อเนื่องทางธุรกิจ</p>	2-3
หมวด 7: ผลลัพธ์	<p>1. ผลลัพธ์การดำเนินการตามกลยุทธ์</p>	1-3
รวมทั้งหมด	<p>โครงสร้างองค์กร: 8 หัวข้อ</p> <p>กระบวนการ: 17 หัวข้อ</p> <p>ผลลัพธ์: 1 หัวข้อ</p>	<p>17</p> <p>-</p> <p>28</p>

รายงานประเมินตนเอง SAR 2023

หมวด	รายละเอียด	หน้า
OP: โครงสร้างองค์กร	<p>OP1: ลักษณะของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. ผลิตภัณฑ์ของภาควิชา</p> <p>ก 2. วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ</p> <p>ก 3. ลักษณะโดยรวมบุคลากร</p> <p>ข 1. โครงสร้างภาควิชา</p> <p>ข 2. ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ข 3. พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ</p> <p>OP2: สถานการณ์ของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. สถานการณ์ขององค์กร</p> <p>ก 2. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ</p>	5-7
หมวด 2: กลยุทธ์	<p>1. การจัดทำกลยุทธ์</p> <p>2. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของภาควิชา</p> <p>3. แผนปฏิบัติการสำคัญของภาควิชา</p>	2-3

หมวด	รายละเอียด	หน้า
หมวด 3: ลูกค้ำ	<p>1. การรับฟังลูกค้ำในปัจจุบัน</p> <p>2. การรับฟังลูกค้ำในอนาคต</p> <p>3. การจำแนกลูกค้ำ</p> <p>4. การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำ</p> <p>6. การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้ำ</p> <p>7. การปฏิบัติที่เป็นธรรม Fair Treatment</p> <p>8. การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำ</p> <p>9. การใช้ข้อมูลของเสียงของลูกค้ำและตลาด</p>	6-7
หมวด 7: ผลลัพธ์	<p>1. ผลลัพธ์การดำเนินการตามกลยุทธ์</p> <p>2. ผลลัพธ์ผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ</p>	3-6
รวมทั้งหมด	<p>โครงสร้างองค์กร: 8 หัวข้อ</p> <p>กระบวนการ 11 หัวข้อ</p> <p>ผลลัพธ์ 3 หัวข้อ</p> <p>รวม 29</p>	7 16 6 29

OP: Organization Profile

1. ลักษณะของหน่วยงาน: ภาควิชา

- ก.1 ผลิตภัณฑ์หลักของภาควิชา
- ก.2 วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ
ค่านิยม สมรรถนะหลัก
- ก.3 ลักษณะโดยรวมบุคลากร

- ข.1 โครงสร้างภาควิชา
- ข.2 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข.3 พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ

2. สถานการณ์ของหน่วยงาน: ภาควิชา

- ก.1 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน
- ก.2 การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน

รายงานประเมินตนเอง SAR 2023

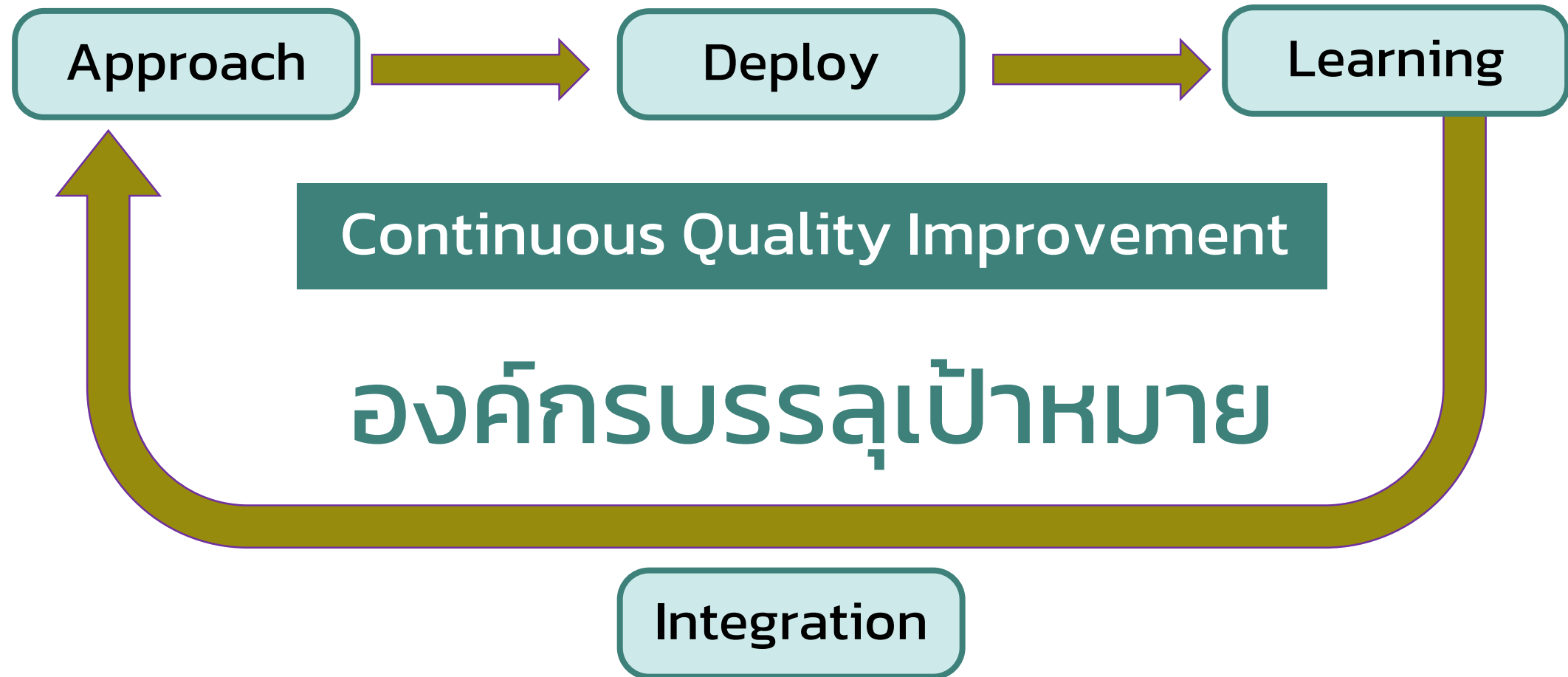
หมวด	รายละเอียด	หน้า
OP: โครงสร้างองค์กร	<p>OP1: ลักษณะของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. ผลิตภัณฑ์ของภาควิชา</p> <p>ก 2. วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ</p> <p>ก 3. ลักษณะโดยรวมบุคลากร</p> <p>ข 1. โครงสร้างภาควิชา</p> <p>ข 2. ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ข 3. พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ</p> <p>OP2: สถานการณ์ของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. สถานการณ์ขององค์กร</p> <p>ก 2. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ</p>	5-7
หมวด 2: กลยุทธ์	<p>1. การจัดทำกลยุทธ์</p> <p>2. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของภาควิชา</p> <p>3. แผนปฏิบัติการสำคัญของภาควิชา</p>	2-3

หมวด	รายละเอียด	หน้า
หมวด 3: ลูกค้ำ	<p>1. การรับฟังลูกค้ำในปัจจุบัน</p> <p>2. การรับฟังลูกค้ำในอนาคต</p> <p>3. การจำแนกลูกค้ำ</p> <p>4. การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำ</p> <p>6. การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้ำ</p> <p>7. การปฏิบัติที่เป็นธรรม Fair Treatment</p> <p>8. การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำ</p> <p>9. การใช้ข้อมูลของเสียงของลูกค้ำและตลาด</p>	6-7
หมวด 7: ผลลัพธ์	<p>1. ผลลัพธ์การดำเนินการตามกลยุทธ์</p> <p>2. ผลลัพธ์ผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ</p>	3-6
รวมทั้งหมด	<p>โครงสร้างองค์กร: 8 หัวข้อ</p> <p>กระบวนการ 11 หัวข้อ</p> <p>ผลลัพธ์ 3 หัวข้อ</p> <p>รวม</p>	<p>7</p> <p>16</p> <p>6</p> <p>29</p>

ความเป็นระบบ: กระบวนการ ADLI

- Approach:** วิธี แนวทางเป็นระบบ ทำซ้ำได้ สอดคล้องเหมาะสม มีประสิทธิผล
- Deploy:** การนำแนวทางตามเกณฑ์ไปใช้ สม่าเสมอ คงไว้คงวา ทัวทั้งองค์กร
- Learning:** ปรับปรุงแนวทาง (ไม่ใช่การปรับปรุงผลลัพธ์) เปลี่ยนแนวทางแบบก้าวกระโดด เกิดนวัตกรรม (ระดับองค์กร) และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์กร
- Integration:** แนวทางสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร มีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สะท้อนแนวทาง สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ระบบงาน การปฏิบัติงาน คุณค่า ความต้องการของลูกค้า

แนวทางการดำเนินการอย่างเป็นระบบ Systematic Process



หมวด 2: กลยุทธ์

2.1 กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ของภาควิชา

ภาควิชาวางแผนกลยุทธ์อย่างไร มีขั้นตอนสำคัญอย่างไรบ้าง ผู้เกี่ยวข้องสำคัญมีใครบ้าง กรอบระยะเวลาแผนระยะสั้น และระยะยาวของภาควิชาคืออะไร

2.2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Strategic Objective)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชาคืออะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น. เป้าประสงค์ (Goals) ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง.

2.3 แผนปฏิบัติการสำคัญ (Action Plan)

แผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวของภาควิชาคืออะไรบ้าง แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรอะไรบ้าง. ภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

หมวด 3: ลูกค้า-ความคาดหวังของลูกค้า

3.1 การรับฟังลูกค้าในปัจจุบันของภาควิชา

ภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์ และสังเกตลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

3.2 การรับฟังลูกค้าในอนาคตของภาควิชา

ภาควิชามีวิธีการอย่างไร ในการรับฟังลูกค้าในอนาคต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

3.3 การจำแนกลูกค้า (Customer Segmentation)

ภาควิชามีวิธีการอย่างไร ในการจำแนกกลุ่มลูกค้าและตลาด

โดยกำหนดว่าลูกค้าใด กลุ่มลูกค้าใด และส่วนตลาดใด ที่ภาควิชาจะให้ความสำคัญและทำตลาด เพื่อการเติบโตของภาควิชา

หมวด 3: ลูกค้ำ-ความคาดหวังของลูกค้ำ

3.4 ผลิตภัณฑ์และบริการของภาควิชา (Product Offering)

ภาควิชามีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดผลิตภัณฑ์

ระบุความจำเป็นและข้อกำหนดของลูกค้ำสำหรับผลิตภัณฑ์.

กำหนดและดัดแปลงผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ำและส่วนตลาด

หมวด 3: ลูกค้า-ความผูกพันของลูกค้า

3.5 การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า

ภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ได้ลูกค้าใหม่ และเพิ่มส่วนแบ่งตลาด

จัดการและยกระดับภาพลักษณ์ของตราสินค้า (Branding)

รักษาลูกค้าและตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงชีวิตของการเป็นลูกค้า (ลูกค้าในอนาคต ปัจจุบัน อดีต)

3.6 การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า

ภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุน

หมวด 3: ลुकค้า-ความผูกพันของลูกค้า

3.7 การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Treatment)

ภาควิชามีวิธีการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประสบการณ์ของลูกค้าได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม

3.8 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

ภาควิชามีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

3.9 การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

ภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้น และสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ

รายงานประเมินตนเอง SAR 2023

หมวด	รายละเอียด	หน้า
OP: โครงสร้างองค์กร	<p>OP1: ลักษณะของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. ผลิตภัณฑ์ของภาควิชา</p> <p>ก 2. วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ</p> <p>ก 3. ลักษณะโดยรวมบุคลากร</p> <p>ข 1. โครงสร้างภาควิชา</p> <p>ข 2. ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ข 3. พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ</p> <p>OP2: สถานการณ์ของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. สถานการณ์ขององค์กร</p> <p>ก 2. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ</p>	5-7
หมวด 2: กลยุทธ์	<p>1. การจัดทำกลยุทธ์</p> <p>2. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของภาควิชา</p> <p>3. แผนปฏิบัติการสำคัญของภาควิชา</p>	2-3

หมวด	รายละเอียด	หน้า		
หมวด 3: ลูกค้ำ	<p>1. การรับฟังลูกค้ำในปัจจุบัน</p> <p>2. การรับฟังลูกค้ำในอนาคต</p> <p>3. การจำแนกลูกค้ำ</p> <p>4. การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำ</p> <p>6. การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้ำ</p> <p>7. การปฏิบัติที่เป็นธรรม Fair Treatment</p> <p>8. การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำ</p> <p>9. การใช้ข้อมูลของเสียงของลูกค้ำและตลาด</p>	6-7		
หมวด 7: ผลลัพธ์	<p>1. ผลลัพธ์การดำเนินการตามกลยุทธ์</p> <p>2. ผลลัพธ์ผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ</p>	3-6		
รวมทั้งหมด	โครงสร้างองค์กร:	8	ห้วงข้อ	7
	กระบวนการ	11	ห้วงข้อ	16
	ผลลัพธ์	3	ห้วงข้อ	6
	รวม			29

หมวด 7: ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา

ภาควิชาแสดงผลลัพธ์สำคัญ ของภาควิชา ได้แก่ OKRs ของภาควิชาที่ได้รับถ่ายทอดผ่านระบบ PMS และผลลัพธ์ที่ภาควิชามีความโดดเด่น

7.2 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (7.1 ก, 7.1 ข(1) – TQA)

ผลลัพธ์สำคัญด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่ให้บริการลูกค้าเป็นอย่างไร
ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร

7.3 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (7.2ก (1), 7.2ก. (2) TQA)

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าเป็นอย่างไร

แนวทางการรายงาน: ผลลัพธ์ LeTCI

Level:

ระดับ ผลการดำเนินการในปัจจุบันของตัววัด ด้วยมาตรวัดที่เหมาะสม

Trend:

แนวโน้ม อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ (ความลาดชันชุดข้อมูล หรือความต่อเนื่องของผลการดำเนินการในประเด็นที่สำคัญทางตาม

Comparison:

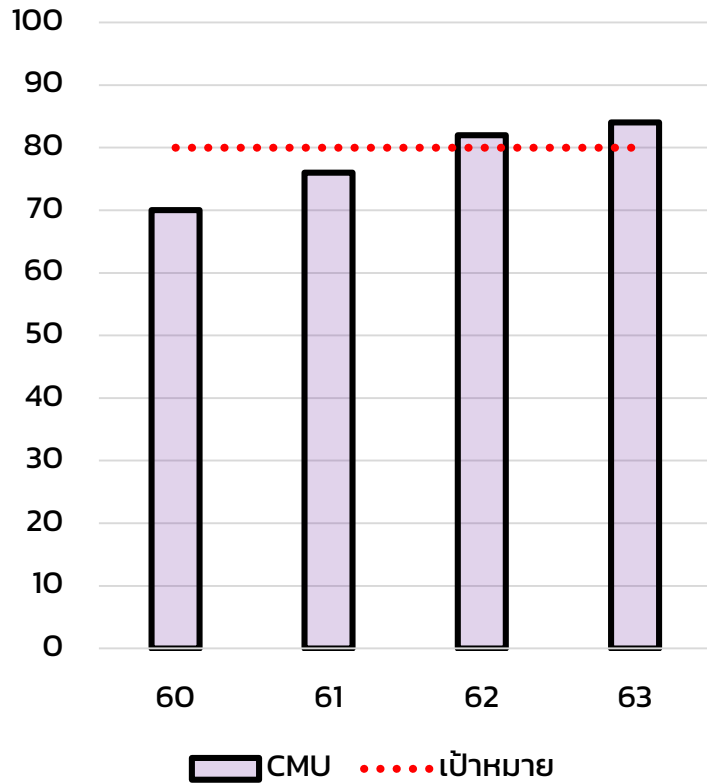
การเปรียบเทียบ ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับ คู่เทียบที่เหมาะสม เช่น คู่แข่ง องค์กรที่คล้ายคลึงกัน ระดับมาตรฐาน

Integration:

การบูรณาการ ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัววัดผลลัพธ์ต่าง ๆ (มักมีการจำแนกประเภท – Segmentation) ที่ระบุถึงผลการดำเนินการ ด้านต่าง ๆ (ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ ตลาด ฯลฯ) ที่ปรากฏในหมวดกระบวนการ

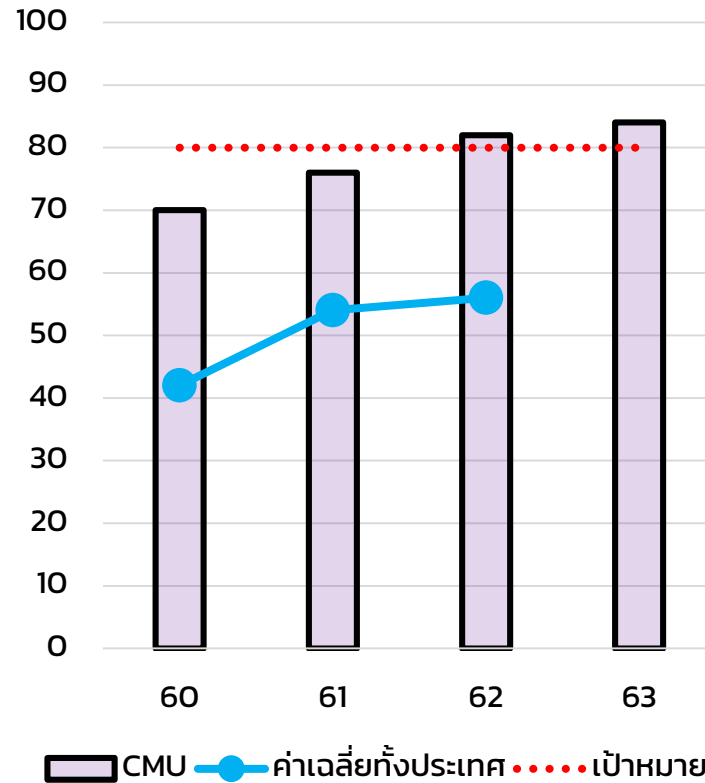
ผลการดำเนินการตามแนวทาง EdPEX / TQA: LeTCl

รูป 7.x: ความพึงพอใจผู้ใช้ มหาบัณฑิต
ของคณะ



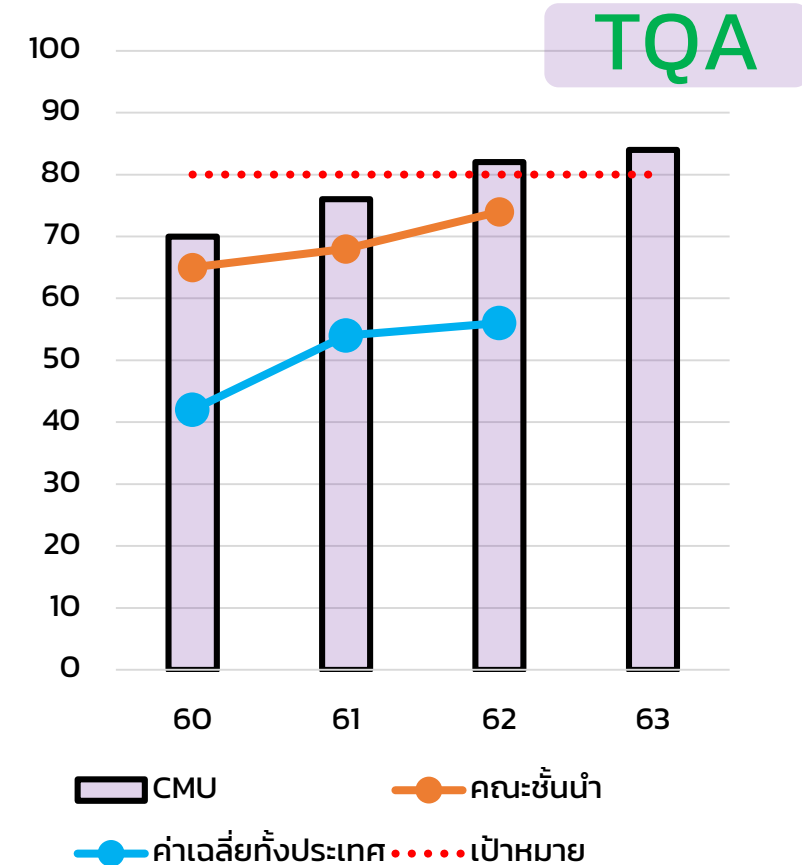
EdPEX 200

รูป 7.x: ความพึงพอใจผู้ใช้ มหาบัณฑิต
ของคณะ



TQC

รูป 7.x: ความพึงพอใจผู้ใช้ มหาบัณฑิต
ของคณะ

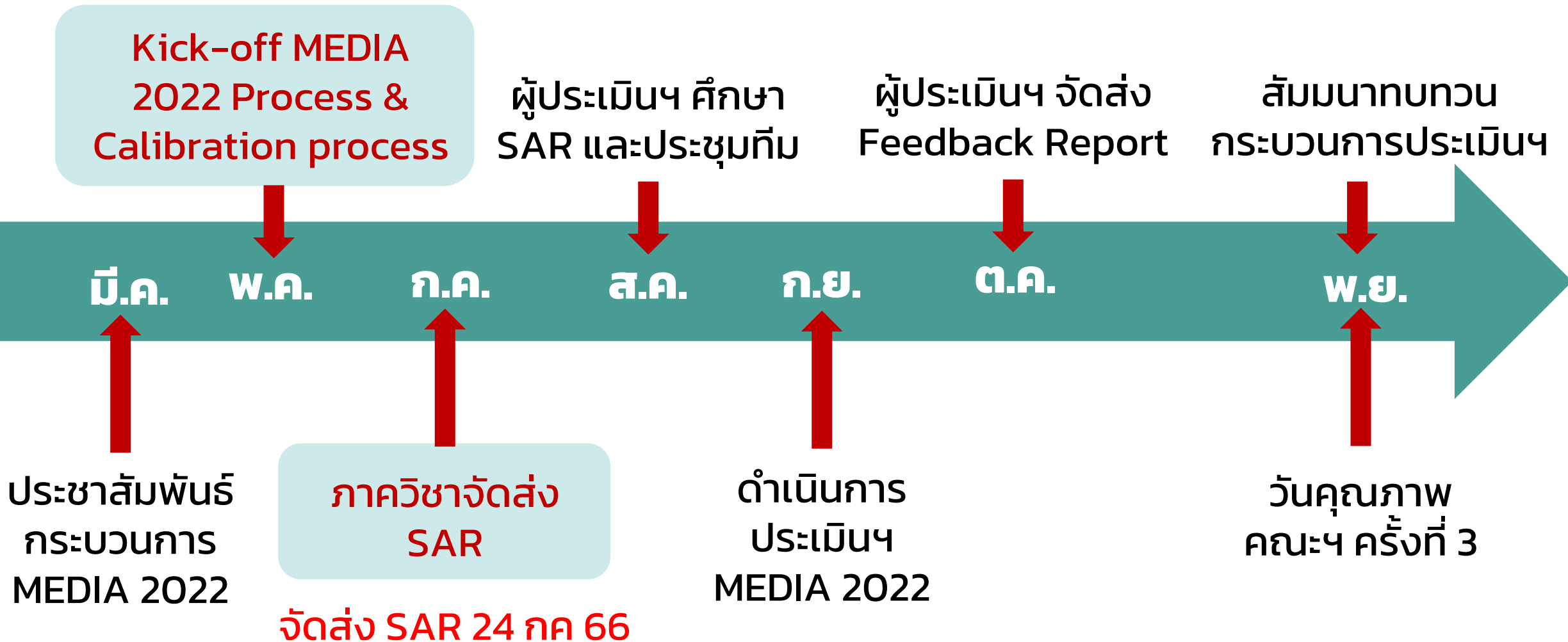


TQC+

MEDIA 2023 – SAR Template



ภาพรวมกระบวนการ MEDIA 2023



รายงานประเมินตนเอง SAR 2023

หมวด	รายละเอียด	หน้า
OP: โครงสร้างองค์กร	<p>OP1: ลักษณะของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. ผลิตภัณฑ์ของภาควิชา</p> <p>ก 2. วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ</p> <p>ก 3. ลักษณะโดยรวมบุคลากร</p> <p>ข 1. โครงสร้างภาควิชา</p> <p>ข 2. ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ข 3. พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ</p> <p>OP2: สถานการณ์ของหน่วยงาน</p> <p>ก 1. สถานการณ์ขององค์กร</p> <p>ก 2. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ</p>	5-7
หมวด 2: กลยุทธ์	<p>1. การจัดทำกลยุทธ์</p> <p>2. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของภาควิชา</p> <p>3. แผนปฏิบัติการสำคัญของภาควิชา</p>	2-3

หมวด	รายละเอียด	หน้า
หมวด 3: ลูกค้ำ	<p>1. การรับฟังลูกค้ำในปัจจุบัน</p> <p>2. การรับฟังลูกค้ำในอนาคต</p> <p>3. การจำแนกลูกค้ำ</p> <p>4. การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำ</p> <p>6. การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้ำ</p> <p>7. การปฏิบัติที่เป็นธรรม Fair Treatment</p> <p>8. การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำ</p> <p>9. การใช้ข้อมูลของเสียงของลูกค้ำและตลาด</p>	6-7
หมวด 7: ผลลัพธ์	<p>1. ผลลัพธ์การดำเนินการตามกลยุทธ์</p> <p>2. ผลลัพธ์ผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ</p>	3-6
รวมทั้งหมด	<p>โครงสร้างองค์กร: 8 หัวข้อ</p> <p>กระบวนการ 11 หัวข้อ</p> <p>ผลลัพธ์ 3 หัวข้อ</p> <p>รวม 29</p>	7 16 6 29

MEDIA 2023: กระบวนการ

ผู้ประเมิน

1. พิจารณาให้ความเห็น ในการพัฒนาต่อยอด Best Practice ของภาควิชา รวบรวม เพื่อพิจารณา Sharing ในวันคุณภาพคณะฯ
2. ให้คำแนะนำการพัฒนากระบวนการ Transform ภาควิชาที่เป็นระบบ

ทีมผู้ประเมิน

1. ผู้บริหาร (ตัวแทนคณะฯ) – หัวหน้าทีม
2. หัวหน้าภาควิชา
3. รองหัวหน้าภาควิชา
4. ผู้ประเมินที่มีประสบการณ์
5. อาจารย์ใหม่ (AI) – ผู้สังเกตการณ์
6. เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพองค์กร – เลขานุการ

กำหนดการประชุมโดยสังเขป

เวลา	ผู้เกี่ยวข้อง	กระบวนการ	เป้าหมาย
11.00 – 13.00	ทีมผู้ประเมิน	Consensus Review รับประทานอาหารเที่ยง	สรุปความเห็น และคำแนะนำต่อ SAR ของภาควิชา
13.00 – 13.15	ทีมผู้ประเมิน ภาควิชา	ทักทาย แจ้งภาพรวม กระบวนการตรวจประเมิน	ทบทวนวัตถุประสงค์การตรวจ เยี่ยมภาควิชา
13.15 – 13.45	ภาควิชา	นำเสนอผลการดำเนินงาน สำคัญของภาควิชา	อธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติม ของการพัฒนาภาควิชา
13.45 – 15.00	ทีมผู้ประเมิน ภาควิชา	สัมภาษณ์ทีมบริหารภาควิชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง	Verify and Clarify
15.00 – 15.30	ทีมผู้ประเมิน	สรุปความเห็น (เฉพาะทีม)	พัฒนารายงานป้อนกลับ
15.30 – 15.45	ทีมผู้ประเมิน ภาควิชา	แจ้งผลการประเมินเบื้องต้น และกล่าวขอบคุณ	แจ้งสรุปประเด็นสำคัญ เบื้องต้น (Exit report)

* กำหนดการสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

การนำเสนอวันตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์การนำเสนอ – Better Understanding

1. อธิบายกระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชาในแต่ละด้าน
2. นำเสนอ การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา
3. นำเสนอผลการดำเนินงานที่สำคัญของภาควิชาที่มีความโดดเด่น

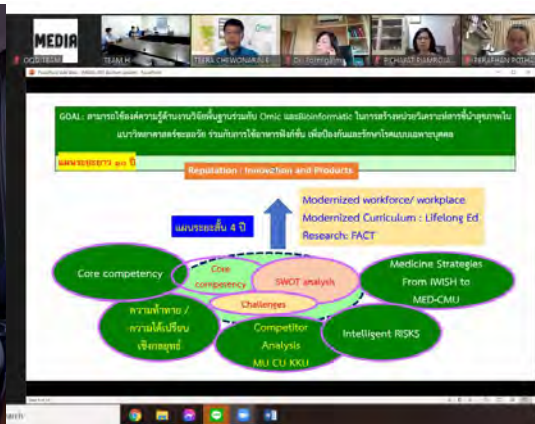
รูปแบบการนำเสนอ

1. สไลด์ Presentation 15–30 นาที
 1. สรุปสถานการณ์สำคัญของภาควิชา
 2. การดำเนินการสำคัญในรอบปีที่ผ่านมา
 3. นำเสนอ Best Practice ของภาควิชาและผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญ



5th MEDIA: MEDIA 2023

MEDicine Internal Quality Assessment
MEDicine Internal Quality Acceleration





เขียนไว้ให้เธอ
Personal blog

หน้าที่ของผู้นำองค์กรคืออะไรกันแน่ ..

ผมไปแอบถ่ายสไลด์คุณรวิต หาญอุตสาหะที่ในการบรรยายครั้งหนึ่งไว้ ซึ่งสไลด์นั้นสรุปหน้าที่ของผู้นำองค์กรไว้เป็นอย่างดี ในสไลด์นั้น มีข้อความว่า

"it's not our job to select idea, our job is to create SPACE and CULTURE where innovation can thrive"

ในความหมายนี้หน้าที่ของผู้นำก็คือ "สร้างบรรยากาศ" ไม่ใช่ไปลงมือทำเองตัดสินเอง บรรยากาศได้ออกซิเจนมา สิ่งมีชีวิตก็จะเติบโต แต่ถ้าผู้นำปล่อยให้มีความที่คอยจับผิด เอากฎมาเล่นงานคนจนกลัว หัวหดกันไปหมด ไม่ดูเจตนา ไม่ดูประโยชน์โดยรวมขององค์กร องค์กรนั้นก็จะมีอะไรเติบโตได้และจะพังทลายลงในที่สุด ระบบตรวจสอบก็ควรจะมีตามเหมาะสมตามควรในเรื่องที่สำคัญแต่ไม่ใช่ให้การตรวจสอบนั้นครอบงำบรรยากาศจนไม่มีใครกล้าทำอะไรเลย

คำถามสำคัญ:

เราจะดำเนินการอย่างไรให้บรรลุวิสัยทัศน์

โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ

เพื่อการยกระดับสุขภาพของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน

MEDIA

- Guidance แนวทางที่ถูกต้อง
- Feedback แก้ไขปัญหา ชี้แนะแนวทาง