รายงานผลการประเมินคุณภาพองค์กรภายในคณะแพทยศาสตร์ ระดับภาควิชา ประจำปี 2565

ภาควิชาเภสัชวิทยา

ตรวจประเมิน วันศุกร์ที่ 16 กันยายน 2565

รายนามผู้ตรวจประเมินฯ ทีม J

1.	ผศ.นพ.เศรษฐพงศ์	บุญศรี	หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน
2.	รศ.ดร.ณรงชัย	อัศวพรหมพร	ผู้ตรวจประเมิน
3.	รศ.นพ.สยาม	ทองประเสริฐ	ผู้ตรวจประเมิน
4.	อ.ดร.วลีพรรณ	ตันเจริญ	ผู้ตรวจประเมิน
5.	นายนรินทร์	สิงห์สุวรรณ์	เลขานุการ

<u>ส่วนที่ 1: ข้อคิดเห็นต่อบริบทและสถานการณ์ของภาควิชา</u>

จากบริบท สถานการณ์การแข่งขัน และความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ภาควิชาเผชิญ ทีมผู้ตรวจประเมินมีความเห็นเพิ่มเติมในส่วนของโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านสำคัญ และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของภาควิชาให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	บริการด้านเภสัชวิทยาเพื่อสนับสนุนการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาล	ภาควิชามีพันธมิตรและคู่ความร่วมมือทั้งในและนอกประเทศจำนวนมาก ภาคฯอาจมีโอกาสในการจัดบริการร่วมกับพันธมิตร/คู่ความร่วมมือเหล่านั้นเพื่อสนับสนุนและเพิ่มศักยภาพของการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลหมาราชนครเชียงใหม่ และโรงพยาบาลอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งเป็นลูกค้าที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งของภาควิชา ให้ชัดเจนมากขึ้น ตอบสนองต่อพันธกิจของภาควิชา เรื่อง provide standard quality services for therapeutic drug monitoring
2	การจัดตั้งศูนย์ Clinical Research Center for Food and Herbal Product Trials and Development (CR-FAH)	เป้าหมายของศูนย์ฯ สอดคล้องกับนโยบายของประเทศและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่สนับสนุนให้พัฒนาอาหารและสมุนไพรไทย อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มโอกาสการแข่งขันของภาควิชาในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ และนวัตกรรมจากงานวิจัยที่มีคุณภาพสูงด้านอาหารและสมุนไพรอันเป็นสมรรถนะหลักของภาควิชา ควรพิจารณาให้เกิดความเชื่อมโยงกับประเด็นสำคัญอื่น ๆ ที่ครอบคลุมตามบริบทของประเทศและสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น เช่น สังคมสูงวัย ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก กัญชา และโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นต้น รวมทั้งวางแผนด้านบุคลากรให้ครอบคลุมกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOPs) ที่ทางภาควิชาได้ตั้งเป้าหมายไว้

3	หลักสูตรบัณฑิตศึกษาแบบใหม่ ที่สามารถเรียนและทำงานไปพร้อมกัน	ร่วมมือกับบัณฑิตวิทยาลัยในการประชาสัมพันธ์หลักสูตร การหาทุนสนับสนุนการเรียน รวมทั้งพิจารณาการเปิดกระบวนวิชาที่เป็น lifelong learning ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้มีนักศึกษาสมัครเรียนเพิ่มมากขึ้น
ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวนบุคลากรของภาควิชา ทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน โดยเฉพาะนักเทคนิคการแพทย์ที่มีอยู่ในปัจจุบันรวมถึงที่เกษียณอายุมีจำนวนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับภาระงาน และน้อยกว่าคู่เทียบดังที่ภาควิชาได้วิเคราะห์ไว้ อาจเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามพันธกิจทั้ง 3 ด้านของภาควิชา
2	จำนวนนักศึกษาที่ลดลง	จำนวนของนักศึกษาลดลง เนื่องจากนักศึกษาต้องการเรียนต่อในหลักสูตรที่สภาวิชาชีพรับรอง ควรมีแนวทางแก้ไขดังกล่าว รวมทั้งอาจพิจารณากลุ่มลูกค้าใหม่
3	งบประมาณสนับสนุนงานวิจัยที่ลดลง	จากสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยส่งผลให้ภาครัฐและเอกชนลงทุนงบประมาณการวิจัยลดลง ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจหลักด้านการสร้างวิจัยคุณภาพสูงของภาควิชา และเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่และเป็นสถาบันชั้นนำในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

<u>ส่วนที่ 2: ผลการประเมินกระบวนการที่สำคัญของภาควิชา</u>

หมวด 2: กลยุทธ์	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	**โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)**
2.1 การจัดทำกลยุทธ์: กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชา	
-มีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจน มุ่งทำงานวิจัยที่มีคุณภาพสูงและมีมาตรฐานระดับสากล เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรมด้านเภสัชวิทยา -ภาควิชาได้วิเคราะห์ขีดความสามารถและใช้สมรรถนะหรือความเชี่ยวชาญด้านอาหารและสมุนไพรไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ด้านวิจัยโดยการจัดตั้งศูนย์วิจัย CR-FAH สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านวิจัยของคณะฯ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้ทั้งภาควิชาและคณะฯ สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้	- ภาควิชาควรทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เช่น ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ในช่วงที่ผ่านมา ทิศทางหรือการเปลี่ยนแปลงภายนอกทั้งด้านนโยบาย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถระบุประเด็นที่เป็นโอกาสและความท้าทายของภาควิชาให้ชัดเจนและรอบด้าน ซึ่งจะช่วยให้ภาควิชานำมากำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายของภาควิชาได้ครอบคลุมมากขึ้น
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ: การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของภาควิชาไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร	
-ภาควิชากำหนดผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการสำคัญตามกลยุทธ์ไว้ชัดเจน มีกระบวนการทบทวนและติดตามความสำเร็จของแผนงานสำคัญอย่าง	- ภาควิชาควรพิจารณา เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสารและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ การวิเคราะห์อุปสรรคและความเสี่ยงต่อ

สม่ำเสมอผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารภาควิชา เพื่อปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง	การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ ซึ่งอาจทำให้ไม่บรรลุตามเป้าหมายของกลยุทธ์ได้ - ไม่พบความชัดเจนของภาควิชา ในการกำหนดแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งแผนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมโดยเฉพาะด้านบุคลากร ซึ่งอาจส่งผลให้ไม่สามารถการันตีความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
2.3 แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชา	
	ภาควิชาได้วิเคราะห์อัตรากำลังและความเพียงพอของบุคลากรโดยเฉพาะสายวิชาการเพื่อให้สามารถดำเนินงานตอบสนองเป้าหมายของคณะฯได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามไม่พบความชัดเขนของภาควิชา ในเรื่องการวางแผนอัตรากำลังอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้อัตรากำลังเหล่านั้น ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคสำคัญที่จะทำให้ภาควิชาไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้

หมวด 3: ลูกค้า	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	**โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)**
3.1 การจำแนกลูกค้า	
	- ภาควิชามีการจำแนกลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่ยังไม่ครอบคลุมตามบริบทและโอกาสของภาควิชา ภาควิชาควรทบทวนและเพิ่มเติมกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมมากขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าด้านการดูแลผู้ป่วยหรือกลุ่มลูกค้าภายใน (internal customer) อื่น ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้ภาควิชาสามารถออกแบบหรือจัดบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้ากลุ่มดังกล่าวได้มากขึ้น - ภาควิชาควรวิเคราะห์ตลาด ให้เห็นทิศทางความต้องการของตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต และใช้ข้อมูลมาวางแผนจำแนกลูกค้าให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่สำคัญในอนาคตให้ชัดเจนมากขึ้น และนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ที่จะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของภาควิชาเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าในอนาคตมาใช้ผลิตภัณฑ์ของภาควิชาให้มากขึ้น

3.2 การรับฟังลูกค้า และการได้สารสนเทศจากลูกค้าเพื่อให้ภาควิชานำไปใช้ต่อได้	
-มีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (เช่น แบบประเมินออนไลน์ LINE กลุ่ม เป็นต้น) โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มนักศึกษาบัณฑิต	-ภาควิชาควรทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่จำแนกไว้ และนำมาปรับปรุงเพื่อมั่นใจว่าภาควิชาจะได้สารสนเทศด้านเสียงของลูกค้าที่มีคุณภาพตรงประเด็น และสามารถนำไปออกแบบกระบวนการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
3.3 ความผูกพันของลูกค้า: ประสบการณ์ และการจัดการความสัมพันธ์	
-ภาควิชาดำเนินการจัดการประชุมระหว่างบุคลากรของภาควิชาและพันธมิตรและคู่ความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างสม่ำเสมอ -ภาควิชามีแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	-ภาควิชาควรให้ความสำคัญกับข้อมูลความไม่พึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้มากขึ้น นำมาวิเคราะห์และใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า -ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มผู้ให้ทุน และกลุ่มลูกค้าทางคลินิก และไม่ชัดเจนว่าภาควิชาประเมินความผูกพันของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างไร การจัดการความสัมพันธ์ที่เป็นระบบจะช่วยให้ภาควิชาสามารถพัฒนาบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงประเด็น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของภาควิชาเมื่อเทียบกับคู่แข่งได้ดีขึ้น
3.4 การปฏิบัติที่เป็นธรรม – Fair Treatment	
ภาคฯ ดำเนินการด้านต่างๆ โดยใช้ SOPs เพื่อลดความแปรปรวนของการปฏิบัติ ทำให้มั่นใจว่าลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมจากการดำเนินงานของภาคฯ	
3.5 การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดของภาควิชา	
ภาควิชาได้นำเสียงของลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของภาควิชา รวมทั้งนำมาใช้การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น international Ph.D. program, ศูนย์ CR-FAH เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมการมุ่งเน้นลูกค้าของภาควิชา	

หมวด 4: การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	**โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)**
4.1 การวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของภาควิชา	
ภาควิชามีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละระบบงานของภาควิชาเพื่อติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการสำคัญของภาควิชา ที่สอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ MED-CMU ของคณะฯ	ภาควิชาควรทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับเป้าหมายของกลยุทธ์ และกระบวนการสำคัญ มีการติดตาม และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มการเทียบเคียงกับคู่เทียบที่ท้าทายมากขึ้น (เช่น คู่เทียบในระดับนานาชาติ) เพื่อให้เห็นระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เห็นระดับความก้าวหน้าของการพัฒนา และโอกาสพัฒนาของภาควิชา นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกิดการนำข้อมูลดังกล่าวไปสู่การพัฒนากระบวนการและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งหวังให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีขึ้นกว่าคู่เทียบ ที่จะช่วยแสดงให้เห็นภาพการเป็นหน่วยงานชั้นนำในระดับสากลที่ชัดเจนมากขึ้น
4.2 การจัดการความรู้ของภาควิชา	
ภาควิชาเริ่มมีกระบวนการในการจัดการความรู้และการสร้างบรรยากาศในภาควิชาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ตามพันธกิจของภาควิชา ผ่านกิจกรรม KM corner ทำให้เกิดการพัฒนาเทคนิกการสอน large-group teaching ที่ถูกใจลูกค้า และเทคนิกการสอน online learning แบบ edutainment รวมถึงการผลิตสื่อการสอนที่ทำให้นักศึกษาเข้าใจง่ายและน่าติดตาม	- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ของภาควิชา ทั้งเรื่องที่มาของการกำหนดความรู้สำคัญของภาควิชา การรวบรวมความรู้สำคัญ การเผยแพร่ และการนำไปสู่การปฏิบัติจนฝังลึกในผู้ปฏิบัติงาน การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบจะช่วยให้ภาควิชาเพิ่มขีดความสามารถ พัฒนาการปฏิบัติที่ดีหรือเป็นเลิศ และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมได้อย่างยั่งยืน บรรลุตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่จะเป็นหน่วยงานชั้นนำในการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ได้ - ควรพิจารณาความถี่ที่เหมาะสมในการจัดการความรู้ของภาควิชา

หมวด 5: บุคลากร	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	**โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)**
5.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของภาควิชา	
มีแนวทางในการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร การจัดสรรหาบุคลากรใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานของภาควิชาเป็นไปตามพันธกิจที่ได้วางไว้ภายใต้ข้อจำกัดด้านบุคลากร	แม้ภาควิชาได้วิเคราะห์อัตรากำลังและความเพียงพอของบุคลากรโดยเฉพาะสายวิชาการเพื่อให้สามารถดำเนินงานตอบสนองเป้าหมายของคณะฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามภาควิชายังขาดการวางแผนที่ชัดเจนเพื่อให้ได้อัตรากำลังเหล่านั้น ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคสำคัญที่จะทำให้ภาควิชาไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้
5.2 บุคลากรใหม่: แนวทางในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่	
- ภาควิชามีการวางแผนในการสรรหาบุคลากรใหม่สายวิชาการตามกลยุทธ์ associate instructor (AI) ของคณะฯ เพื่อทดแทนบุคลากรที่เกษียณและเพิ่มความสามารถในพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ตามกลยุทธ์ของภาควิชา - ภาควิชาจัดให้มีระบบสร้างความผูกพันกับบุคลากรใหม่โดยผ่านระบบโครงสร้างของภาควิชา	ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสรรหา และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สายวิชาการ แนวทางที่เป็นระบบจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าภาควิชาจะมีบุคลากรเพียงพอและมีสมรรถนะสูงสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ภาคฯสามารถบรรลุพันธกิจแต่ละด้านและวิสัยทัศน์ได้
5.3 วัฒนธรรมองค์กร	
	- ภาควิชาควรสนับสนุนให้บุคลากรใช้ประโยชน์จากระบบ VOC ที่คณะได้ออกแบบไว้ ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง นำเสียงของบุคลากร (ลูกค้าภายใน) มาเรียนรู้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการมุ่งเน้นลูกค้า นำมาสู่การปรับปรุงการสนับสนุนด้านการทำงานของบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อเสริมความผูกพันของบุคลากรและเกิดผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน - ไม่พบแนวทางที่ชัดเจนของภาควิชาฯ ในการวิเคราะห์และประเมินระบบการส่งเสริมความผูกพันและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของภาควิชา
5.4 การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชา	
มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนโดยหัวหน้าภาควิชาและทีมบริหารภาควิชา ใช้ผลการปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุตามเป้าหมายมาสู่การวางแผนสนับสนุนเพื่อเพิ่มศักยภาพที่จำเป็นเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	

หมวด 6: การปฏิบัติการ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	**โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)**
6.1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชา	
มีการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรและคู่ความร่วมมือทั้งในและนอกประเทศ และได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากภายนอกจำนวนมาก ส่งผลให้ภาควิชาสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพสูง ต่อยอดสู่การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงสาธารณและเชิงพาณิชย์ได้หลายเรื่อง	ไม่ชัดเจนถึงแนวทางอย่างเป็นระบบที่ภาควิชาใช้ในการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชารวมทั้งควรนำ PDCA มาใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของกระบวนการทำงานต่าง ๆ การกำกับติดตาม ตรวจสอบและทบทวนผลการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อมุ่งสู่การมีผลลัพธ์การดำเนินการที่เป็นเลิศ
6.2 การจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม: แนวทางสร้างนวัตกรรม จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา	
ภาควิชากำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา คือ มีองค์ความรู้ด้านสมุนไพรและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ ซึ่งสามารถนำไปสู่การสร้างประโยชน์เชิงพาณิชย์ ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ได้ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ MED-CMU ของคณะฯ	ภาควิชาควรกำหนดแนวทางในการสร้างนวัตกรรมให้ครอบคลุมทุกพันธกิจ เช่น ด้านการศึกษา การบริการ เป็นต้น
6.3 ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว	
- ภาควิชาจัดตั้งศูนย์ CR-FAH เพื่อรองรับโอกาสทางวิชาการและโอกาสเชิงพาณิชย์ในอนาคต - ภาควิชาออกแบบกระบวนการเพื่อให้สามารถดำเนินการตามพันธกิจด้านการศึกษาได้อย่างต่อเนื่องแม้อาจมีปัจจัยภายนอกมากระทบ เช่น (1) หลักสูตรปริญญาเอกนานาชาติที่ออกแบบให้ผู้เรียนสามารถเรียนและปฏิบัติการวิจัยยังสถานที่ทำงานของผู้เรียนได้ และมีคณะกรรมการหลักสูตรรับรอง (2) การเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น	เพื่อให้มั่นใจว่าภาควิชาจะสามารถดำเนินกิจการได้ครบตามพันธกิจทั้ง 3 ด้าน อย่างต่อเนื่อง และสามารถฟื้นตัวจากปัจจัยภายนอกที่มากระทบ ภาควิชาควรกำหนดแนวทางอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการกำหนดแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของภาควิชา

หมวด 7: ผลลัพธ์ที่สำคัญของภาควิชา	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	**โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)**
7.1 ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา	
ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา อยู่ในระดับเป้าหมายเป็นส่วนใหญ่ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา เช่น จำนวนผลงานวิจัยมุ่งเป้า จำนวนผลงานวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Q1/Q2 จำนวนผลงานวิจัยที่มี IF>3 จำนวนผลงานวิจัยที่มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	- ยังไม่พบการเทียบเคียงผลลัพธ์การดำเนินงานสำคัญกับคู่เทียบที่ท้าทายในระดับนานาชาติที่จะบอกระดับการพัฒนาของภาคฯว่าเป็นหน่วยงานชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

การจัดตั้ง CR-FAH และจำนวนผลงานวิจัยที่ต่อยอดเป็นนวัตกรรมและใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจ	- ผลลัพธ์ยังไม่ครอบคลุมการดำเนินงานที่ตอบสนองความสำเร็จของพันธกิจด้านการบริการทางคลินิก - ภาควิชายังขาดทรัพยการด้านบุคลากรที่มาช่วยสนับสนุนการทำงานวิจัย การตั้งกลุ่มวิจัยตามระบบ Cluster ของคณะ หรือ COE ของมหาวิทยาลัย อาจช่วยสนับสนุนนักวิจัยหรือนักวิจัยผู้ช่วย มาคอยช่วยเหลืออาจารย์ในการทำวิจัยและศูนย์ CR-FAH การพัฒนาดังกล่าวจะช่วยหนุนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาควิชา

ส่วนที่ 3: แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา (Best Practice)

ภาควิชามีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่น ส่งผลดีต่อภาควิชา และสามารถนำไปแลกเปลี่ยน แบ่งปันในระดับคณะ เพื่อส่งผลให้ภาควิชา และหน่วยงานอื่น เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานต่อไป คือ

แนวทางการดำเนินงานในด้าน (เกณฑ์ TQA หมวด 2 และ 6)
ในด้านกลยุทธ์และการปฏิบัติการ
ชื่อกระบวนการ Best Practice
การจัดตั้งศูนย์ Clinical Research Center for Food and Herbal Product Trials and Development (CR-FAH)
แนวทางการดำเนินงานโดยสรุป
การจัดตั้งศูนย์ CR-FAH มีเป้าหมายเพื่อผลิตนวัตกรรมด้านสมุนไพรและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติที่สร้างประโยชน์หรือมูลค่าเชิงนโยบาย เชิงสาธารณะ สังคม เศรษฐกิจ/พาณิชย์ และสุขภาพ จากงานวิจัยที่มีคุณภาพสูงร่วมกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชนในและต่างประเทศ มีความโดดเด่นในการสร้างงานวิจัยเชื่อมโยงกันทั้ง non-clinic และ clinic ซึ่งแตกต่างจากสถาบันอื่น ๆ ในประเทศ เนื่องจากความพร้อมของภาควิชาที่มีหน่วยบริการครอบคลุมตั้งแต่ molecular unit, animal model unit และ human study unit ภาควิชาได้ออกแบบกระบวนการสำคัญไว้อย่างชัดเจนและมีผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ ได้แก่ (1) กลุ่มพัฒนาโครงการวิจัย เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าจะนำไปสู่ผลิตภัณฑ์ที่สามารถขึ้นทะเบียนได้ (2) กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยการพัฒนางานวิจัยเชิง molecular หรือการทดสอบในสัตว์ทดลอง (non-clinical study) และ (3) กลุ่มงานวิจัยและทดสอบผลิตภัณฑ์ในมนุษย์ (clinical study) ซึ่งการทำงานอย่างเป็นระบบดังกล่าวทำให้มั่นใจได้ว่าภาควิชาและ CR-FAH จะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ และมีความชัดเจนในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯเรื่อง distinctive research และ ecosystem for innovation
ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาต่อยอด
ภาควิชาควรทบทวนการวัดความสำเร็จของศูนย์ฯ เพื่อให้เห็นว่าสามารถสร้างมูลค่าเชิงนโยบาย สาธารณะ เศรษฐกิจ หรือสุขภาพ อย่างไร และควรเพิ่มเติมการเทียบเคียงข้อมูลผลลัพธ์กับคู่เทียบที่ท้าทายมากขึ้น

ส่วนที่ 4: ปัญหา อุปสรรคสำคัญของภาควิชา และความต้องการในการรับการสนับสนุนจากคณะ

ประเด็นที่	รายละเอียด
ปัญหาและอุปสรรคในระดับคณะ เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1	ความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องการสนับสนุนงบประมาณในการเพิ่มศักยภาพแก่บุคลากรในแต่ละระดับ โดยเฉพาะบุคลากรสนับสนุน
2	ชื่นชมกระบวนการตรวจประเมินภาควิชา (MEDIA) แต่การปรับรูปแบบของเอกสารการประเมินตนเองบ่อย รวมถึงการเปลี่ยนทีมผู้ตรวจประเมินทุกปี อาจทำให้ขาดความต่อเนื่องของการพัฒนาภาควิชาได้ ภาควิชาแนะนำให้มีตัวแทนผู้ตรวจประเมินทีมเดิมหรือการส่งต่อข้อมูลจากรายงานการประเมินเดิมเพื่อให้สามารถต่อยอดการพัฒนาได้ดีขึ้น
ปัญหาและอุปสรรคในระดับภาควิชา เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1.	ความไม่เพียงพอของอัตรากำลังทั้งบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ส่งผลให้ต้องบุคลากรรับภาระงานที่มาก ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อความสำเร็จของทั้งภาควิชาและคณะฯ
ความต้องการการสนับสนุนจากคณะ	
1.	ให้คณะฯโดยศูนย์ MeDHRI เป็นศูนย์กลางจัดอบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะฯ เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการอบรมมากขึ้น และลดภาระภาควิชาในการส่งบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ไปอบรมนอกคณะฯ
2.	-
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไปยังทีมบริหารคณะ	
1.	-
2.	-