



รายงานผลการประเมินคุณภาพองค์กรภายในคณะแพทยศาสตร์ ระดับภาควิชา ประจำปี 2565

ภาควิชาอายุรศาสตร์

รายนามผู้ประเมินฯ ทีม V

1) รศ.นพ.อนวัช	วิเศษบริสุทธิ์	หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินฯ
2) ผศ.นพ.นเรนทร์	โชติรสนิรมิต	ผู้ตรวจประเมินฯ
3) ผศ.พญ.นงลักษณ์	บุญชูดวง	ผู้ตรวจประเมินฯ
4) รศ.ดร.ธีระ	ซีโวนรินทร์	ผู้ตรวจประเมินฯ
5) อ.นพ.พิชญ์	อุปพงศ์	ผู้สังเกตการณ์
6) นายวิษณุพงษ์	ทาร์ราช	เลขานุการ

ส่วนที่ 1: ข้อคิดเห็นต่อบริบทและสถานการณ์ของภาควิชา

จากบริบท สถานการณ์การแข่งขัน และความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ภาควิชาเผชิญ ทีมผู้ตรวจประเมิน มีความเห็นเพิ่มเติมในส่วนของโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของภาควิชาให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ลำดับที่	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	การต่อยอดจากความสำเร็จและความเข้มแข็งเดิมของภาควิชา	ภาควิชามีผลการดำเนินการที่ผ่านมาที่เข้มแข็ง มีการดำเนินการที่ดีและโดดเด่นหลายด้าน ส่งผลให้ภาควิชามีโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการต่อยอดความสำเร็จของภาควิชา เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของภาควิชา
2	การสร้างเครือข่ายการทำงานสำคัญอย่างเป็นระบบ	การสร้างเครือข่ายเพื่อยกระดับการดำเนินการทั้งกับหน่วยงานภายใน คณะแพทยศาสตร์ หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และหน่วยงานภายนอก
ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	การพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์	เนื่องจากภาควิชามีหน่วยงานภายในที่หลากหลาย มีผลการดำเนินการที่เข้มแข็ง และมีโอกาสสำคัญในการดำเนินการจำนวนมาก ในขณะเดียวกัน สถานการณ์ด้านทรัพยากรเพื่อการดำเนินการในปัจจุบัน เช่น งบประมาณ เวลา อัตรากำลังคน มีจำกัด ทำให้ภาควิชาอาจต้องพิจารณาอย่างรอบครอบว่า โอกาสเชิงกลยุทธ์ใดที่ภาควิชาควรดำเนินการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระยะต่อไปของภาควิชา
2	การเตรียมผู้นำและ Talent	เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการบริหารงาน ภาควิชาอาจพิจารณาในการเตรียมผู้นำของภาควิชารุ่นต่อไป ผ่านกระบวนการ Talent Management
3	ระบบ Training Resident	ในอนาคตอันใกล้ อาจมีการปรับระบบแพทย์ใช้ทุน ส่งผลให้คณะแพทยศาสตร์ อาจไม่สามารถมีแพทย์ใช้ทุนตามภาควิชาต่างๆ ได้ ภาควิชามีความท้าทายในการพัฒนาระบบฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน ที่ดึงดูดแพทย์รุ่นต่อไป เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงนี้



ส่วนที่ 2: ผลการประเมินกระบวนการที่สำคัญของภาควิชา

หมวด 2: กลยุทธ์	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
2.1 การจัดทำกลยุทธ์: กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางที่เป็นระบบในการพัฒนาและทบทวนแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา มีการประชุมติดตามความก้าวหน้าของแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง	ไม่ชัดเจนว่ากลยุทธ์ของภาควิชามีประสิทธิภาพ ที่จะส่งผลให้ภาควิชาสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน การพัฒนากลยุทธ์โดยใช้หลักการ OKRs การกำหนดเป้าหมายที่เป็น Outcome-based (โดยพัฒนาต่อยอดจาก Output-based) อาจช่วยสนับสนุนให้ภาควิชาบรรลุวิสัยทัศน์ที่ภาควิชา กำหนด
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ: การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของภาควิชาไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา ไปสู่การปฏิบัติยังหน่วยงานต่าง ๆ และลงไปถึงระดับรายบุคคล ผ่านกระบวนการ PMS	-
2.3 แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชา	
-	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชามีแผนการด้านบุคลากรที่รองรับแผนกลยุทธ์ของภาควิชา และความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ภาควิชากำลังเผชิญ ทั้งในด้านบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน การพัฒนาแนวทางดังกล่าวอาจช่วยหนุนเสริมให้การทำงานของภาควิชามีความต่อเนื่อง พร้อมรองรับและตอบสนองต่อความท้าทายสำคัญในอนาคต

หมวด 3: ลูกค้ำ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
3.1 การจำแนกลูกค้ำ	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ให้การจำแนกลูกค้ำสำคัญของภาควิชาว่าลูกค้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้เรียน ว่าผู้เรียนกลุ่มใดที่ภาควิชาให้ความสำคัญ เพื่อดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ ทำการตลาด และดึงดูดผู้เรียนในอนาคต การพัฒนาแนวทางในการจำแนกลูกค้ำนี้อาจช่วยให้ภาควิชาสามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์หลักสูตร ระบบสนับสนุน และการดูแล ที่ตอบสนอง



	ต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
3.2 การรับฟังลูกค้า และการได้สารสนเทศจากลูกค้าเพื่อให้ภาควิชานำไปใช้ต่อไป	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการรับฟังลูกค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ภาควิชานำไปใช้ต่อไป ผ่านกระบวนการที่หลากหลาย ทั้งแบบประเมินความพึงพอใจ การสัมภาษณ์ผู้เรียน การ Feedback หลังลงกอง การพูดคุยกับแพทย์ประจำบ้านอย่างสม่ำเสมอ แนวทางเหล่านี้ทำให้ภาควิชาสามารถพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาได้อย่างต่อเนื่อง	
3.3 ความผูกพันของลูกค้า: ประสบการณ์ และการจัดการความสัมพันธ์	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน ผ่านกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอและใกล้ชิด เช่น การมีอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับนักศึกษาแพทย์ และแพทย์ประจำบ้าน, กิจกรรมนัดพบ อ.ที่ปรึกษา, การดูแลนักศึกษาที่มีปัญหา แนวทางเหล่านี้จะเสริมสร้างความผูกพันที่ผู้เรียนมีต่อภาควิชาให้เหนียวแน่น	
3.4 การปฏิบัติที่เป็นธรรม – Fair Treatment	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบ ที่ดำเนินการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นธรรมกับผู้เรียน เช่น ไม่พบแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน ไม่พบระบบการวัด ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานในด้านนี้ การพัฒนาแนวทางดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นที่ดีที่ผู้เรียนมีต่อภาควิชา
3.5 การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่า ภาควิชามีแนวทางในการใช้ข้อมูลในด้านตลาด (เช่น การดำเนินการของภาควิชาอื่น เสียงของผู้เรียนในอนาคต กลุ่มผู้เรียนในอนาคต ผลิตภัณฑ์หรือหลักสูตรของสถาบันอื่น) มาใช้ในการปรับปรุง ทบทวน และพัฒนา การดำเนินงาน และผลิตภัณฑ์ของภาควิชา การพัฒนาแนวทางดังกล่าวจะช่วยหนุนเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของภาควิชา



หมวด 4: การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
4.1 การวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของภาควิชา	
ภาควิชา มีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานสำคัญ การติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานเหล่านั้น ผ่านระบบ PMS และการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของภาควิชา ส่งผลให้เกิดการพัฒนาหลักสูตรและบริการ ต่อยอดจนเกิดผลสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ เช่น ความพึงพอใจของผู้เรียนที่สูงขึ้น อัตราการสมัครเรียนต่อที่เป็นไปตามเป้าหมาย ผลงานวิจัยที่โดดเด่น การผ่านการตรวจประเมิน DSC อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น แนวทางเหล่านี้จะส่งเสริมให้ภาควิชาสามารถดำเนินการตามพันธกิจสำคัญต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
4.2 การจัดการความรู้ของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชา มีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการบริหารจัดการองค์ความรู้ของภาควิชา ภาควิชา มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นของภาควิชา ร่วมกับบุคลากรภายในและหน่วยงานภายนอก ในการต่อยอดการดำเนินงานของภาควิชา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาควิชาแบบก้าวกระโดด

หมวด 5: บุคลากร	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
5.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชา มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรใหม่ ทั้งในกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อสนับสนุนการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ที่ภาควิชากำหนด
5.2 บุคลากรใหม่: แนวทางในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่	
ภาควิชา มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการดูแลบุคลากรใหม่ ให้สามารถพัฒนาตนเอง และมีความผูกพันกับภาควิชา ผ่านการดำเนินกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การสนับสนุนให้อาจารย์ใหม่เข้าร่วมกิจกรรม AI ของคณะ การสนับสนุนการไป	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชา มีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการสรรหา บุคลากรใหม่ เพื่อมาดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่ภาควิชากำหนดในภาพรวม การดำเนินการปัจจุบันแตกต่างกันไปตามหน่วยงาน อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินการของภาควิชา



ศึกษาต่อเพิ่มเติม การมอบหมาย Mentor ที่ชัดเจน เป็นต้น	
5.3 วัฒนธรรมองค์กร	
	ถึงแม้ว่าภาควิชาจะมีค่านิยมและการดำเนินการตามค่านิยมที่เข้มแข็ง อย่างไรก็ตาม ภาควิชาที่มีโอกาสในการพัฒนาการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรของภาควิชาอย่างเป็นระบบ เช่น ขั้นตอนและวิธีการที่ชัดเจน การวัดผล ติดตามและปรับปรุง ฯลฯ การพัฒนาแนวทางเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันที่บุคลากรมีต่อภาควิชาให้เหนียวแน่น
5.4 การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชา ผ่านการมอบหมายภาระงานผ่านระบบ PMS และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	

หมวด 6: การปฏิบัติการ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
6.1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการกำหนดระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชา มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ติดตามตาม ทบทวนและปรับปรุง ส่งผลให้ภาควิชามีผลการดำเนินการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
6.2 การจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม: แนวทางสร้างนวัตกรรม จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา แนวทางในการพัฒนาแผนปฏิบัติการ และการทำงานที่สำคัญจากโอกาสเชิงกลยุทธ์เหล่านั้น มาสร้างเป็นนวัตกรรมของภาควิชา (เช่น นวัตกรรมด้านกาเรียนการสอน นวัตกรรมด้านการบริการ) การพัฒนาแนวทางดังกล่าว จะช่วยให้ภาควิชามีขีดความสามารถในการแข่งขันที่โดดเด่น คงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา
6.3 ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการบริหารงานภาควิชาให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น



	ระหว่างเกิดการเกิดวิกฤติ PM 2.5, การปรับระบบแพทย์ใช้ทุน ฯลฯ การพัฒนาแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้ภาควิชาสามารถดำเนินการตามพันธกิจสำคัญของภาควิชาได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
--	--

หมวด 7: ผลลัพธ์ที่สำคัญของภาควิชา	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
7.1 ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา	
(ไม่สามารถประเมินได้)	

ส่วนที่ 3: แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา (Best Practice)

ภาควิชามีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่น ส่งผลดีต่อภาควิชา และสามารถนำไปแลกเปลี่ยน แบ่งปันในระดับคณะ เพื่อส่งผลให้ภาควิชา และหน่วยงานอื่น เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานต่อไป คือ

แนวทางการดำเนินงานในด้าน (เกณฑ์ TQA หมวด 2)
การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์
ชื่อกระบวนการ Best Practice
การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการของหน่วยงานในภาควิชาผ่านระบบ PMS
แนวทางการดำเนินงานโดยสรุป
ภาควิชามีการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา ที่สอดคล้องและสนับสนุนความสำเร็จของคณะแพทยศาสตร์ เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (Output) ที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดตัววัดนั้นลงไปถึงระดับหน่วยงานภายในภาควิชาอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล ภายใต้ความมุ่งมั่น ทุ่มเท ของหัวหน้าภาควิชาและทีมบริหารภาควิชา ส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนหน่วยงานในภาควิชาไปในแนวทางเดียวกัน
ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาต่อยอด
ภาควิชามีโอกาสในการพัฒนาตัววัดความสำเร็จในรูปแบบ Outcome และพัฒนาต่อยอดการถ่ายทอดเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ในรูปแบบ OKRs

ส่วนที่ 4: ปัญหา อุปสรรคสำคัญของภาควิชา และความต้องการในการรับการสนับสนุนจากคณะ

ประเด็นที่	รายละเอียด
ปัญหาและอุปสรรคในระดับคณะ เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1	สิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมของภาควิชา
2	
ปัญหาและอุปสรรคในระดับภาควิชา เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1.	



ความต้องการการสนับสนุนจากคณะ	
1.	ห้องพักนักศึกษา และการปรับปรุงภาควิชา
2.	อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไปยังทีมบริหารคณะ	
1.	
2.	