



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้องค์กรได้ทบทวนตัวเองอย่างสม่ำเสมอบนพื้นฐานการใช้ข้อมูลจริง กระตุ้นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสำคัญอย่างต่อเนื่อง ทำให้คณะฯ สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ดีขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาแผนกลยุทธ์และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสนับสนุนให้คณะฯ บรรลุวิสัยทัศน์การเป็น **“โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน”** ส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียน ผู้ป่วย และสังคมอย่างยั่งยืน การได้รับรางวัล TQC Plus Customer ในปีนี้สะท้อนถึงความสำเร็จในการพัฒนาที่มุ่งเน้นลูกค้าและสร้างคุณค่าให้กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

รศ.บว.บเรนท์ โชติรสนิรมิต
คณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
(Med CMU)

ลักษณะองค์กร



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2499 เป็นโรงเรียนแพทย์แห่งที่ 3 ของประเทศ และเป็นแห่งแรกในภูมิภาค เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านการแพทย์และสาธารณสุขให้แก่ภูมิภาค ในระยะแรกมุ่งผลิตแพทย์เพื่อแก้ไขปัญหาคความขาดแคลน ต่อมาได้เพิ่มขีดความสามารถในการวิจัยและผลิตแพทย์ ที่ดูแลโรคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาสู่การเป็นผู้นำด้านการแพทย์และสาธารณสุขระดับสากล 65 ปีที่ผ่านมา คณะฯ สามารถผลิตบัณฑิตแพทย์ กว่า 8,000 คน และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ จำนวน 5,664 คน มีหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต แพทย์ประจำบ้าน ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานระดับโลก คือ WFME ได้รับการรับรองมาตรฐานการดำเนินการวิจัยระดับสากล SIDCER-FERCAP สามารถสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพสูงในระดับโลก และมีโรงพยาบาล ตติยภูมิระดับสูงขนาดใหญ่ที่สุดในเขตภาคเหนือรองรับ การดูแลผู้ป่วยประมาณ 1.5 ล้านคนต่อปี เป็นโรงพยาบาล โรงเรียนแพทย์ในภูมิภาคแห่งแรกที่ได้รับการรับรอง กระบวนการคุณภาพขั้นก้าวหน้า (AHA) จาก สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ตั้งแต่ปี 2562 และได้รับการจัดอันดับเป็นโรงเรียนแพทย์ลำดับที่ 301 - 350 ในปี 2568 ตาม QS WUR 2025: by Subject Medicine

คณะฯ กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่การเป็น **“โรงเรียนแพทย์ ในดวงใจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่าง ยั่งยืน”** มีบุคลากรทั้งสิ้น 5,740 คน ดำเนินการตาม พันธกิจสำคัญทั้ง 4 ด้าน แบบบูรณาการ คือ **(1) Medical service excellence:** ให้บริการสุขภาพ ที่ได้มาตรฐานระดับสากล โดยให้บริการรักษาพยาบาลแก่ ผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนแก่ผู้ เรียนและสนับสนุนการวิจัย ผ่านการดำเนินการของโรง พยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลตติย ภูมิ จัดเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคเหนือ **(2) Education excellence:** ผลิตบัณฑิตและบุคลากร สาธารณสุขที่มีคุณภาพ คุณธรรม เป็นสากล ผ่านการ ให้บริการหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตรบัณฑิต ศึกษา และหลักสูตรฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน ที่ได้ มาตรฐานระดับสากล **(3) Discovery excellence:** สร้างสรรค์งานวิจัยมาตรฐานสากลเพื่อชี้นำด้านสุขภาพ ดำเนินการวิจัยด้านสุขภาพเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ พัฒนาและสร้างองค์ความรู้สนับสนุนการเรียนรูของผู้ เรียนและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสังคม **(4) Societal contribution excellence:** การส่งมอบคุณค่าและ สร้างความเข้มแข็งแก่สังคมและชุมชน

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงาน



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือการมุ่งเน้นการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่าน **MedCMU Performance Improvement Framework** โดยส่งเสริมการใช้เครื่องมือบริหารคุณภาพ (Quality tools) เช่น COSO Risk Management, PDCA, Lean, RCA, และ Innovation Portfolio เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบทุกระดับขององค์กร นอกจากนี้ คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการรับรองมาตรฐานสากล (International standard accreditation) เช่น WFME, ISO และ SIDCER-FERCAP เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการศึกษา การวิจัย และบริการ พร้อมทั้งนำแนวทางบริหารสู่ความเป็นเลิศตามกรอบ TQA, EdPEX และ AHA มาใช้ขับเคลื่อนองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมีการติดตามผลด้วยตัวชี้วัดสำคัญผ่านระบบ Monitoring & Review และสนับสนุนการใช้ KM และ Best Practice เป็นเครื่องมือเสริมในการพัฒนาผลลัพธ์อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

ทีมผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ วิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยใช้กระบวนการสัมมนาวางแผนกลยุทธ์ประจำปีกำหนดเป็นความท้าทายที่สำคัญที่คณะแพทยศาสตร์เผชิญอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อคณะแพทยศาสตร์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่

- 1. การเพิ่มขึ้นของโรงเรียนแพทย์อย่างต่อเนื่อง** ประกอบกับนักเรียนจำนวนมากเดินทางไปเรียนหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตในต่างประเทศ ส่งผลให้การแข่งขันในการรับนักเรียน นักศึกษา เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรต่าง ๆ
- 2. นโยบาย Thailand 4.0** เป็นนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทางด้านการเรียนรู้และด้านสุขภาพ เพื่อพัฒนาประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อรูปแบบของหลักสูตร การวิจัย การรักษาพยาบาลและกระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้า
- 3. ปัญหาทางสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไป** เนื่องจาก ปัญหาหมอกควันที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุก ๆ ปี ส่งผลต่อสุขภาพของประชาชนในภูมิภาค ผ่นวกกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ส่งผลให้อัตราการเจ็บและความชุกของโรคเรื้อรัง ไม่ติดต่อ (NCD) ซึ่งเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับหนึ่งของประชากรไทยเพิ่มขึ้นตามไปด้วย
- 4. ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้ป่วยที่สูงขึ้น** ส่งผลให้คณะฯ ปรับปรุงระบบการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากร ใช้เทคโนโลยีช่วยในการดำเนินการ พัฒนาหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของตลาด ขยายตลาด ผู้ให้ทุนวิจัย รายใหม่ เพื่อให้คณะฯ มีรายได้มากยิ่งขึ้น



หัวใจของความเป็นเลิศแห่ง MEDCMU



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินงานภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ MEDCMU ได้แก่ (1) การขยายบริการทางการแพทย์ (M: Medical Service Enhancement), (2) การปฏิรูปการศึกษา (E: Education Transformation for All), (3) การพัฒนาวิจัยและนวัตกรรม (D: Discovery and Innovation Empowering), (4) การตอบสนองสังคม (C: Contribution to Society and Community), (5) การพัฒนาบุคลากร (M: Modernized Workforce) และ (6) การยกระดับประสิทธิภาพองค์กร (U: Uplifting Organization Efficiency) โดยกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน อิงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เช่น บริบทประเทศ แนวโน้มโลก ข้อมูลคู่แข่ง ความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับระดับประเทศและนานาชาติ เป็นต้น

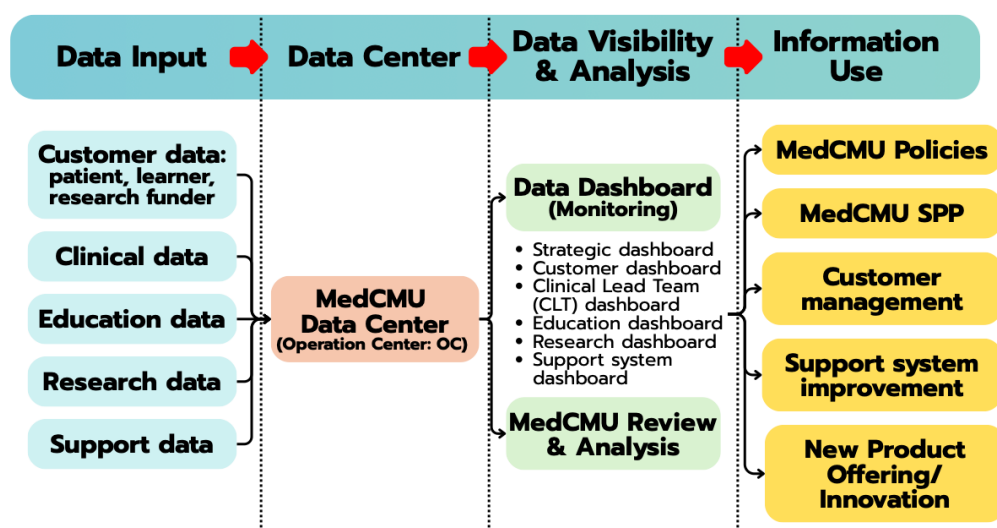
การวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ถูกจัดทำผ่าน MED Strategic Planning Process (MED SPP) และนำไปสู่การดำเนินงานจริงผ่าน MED Strategic Implementation Process (MED SIP) ซึ่งเน้นการถ่ายทอดสู่ระดับหน่วยงานอย่างชัดเจนด้วยเครื่องมือ OKRs มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องด้วยเครื่องมือบริหารจัดการยุคใหม่ เช่น Balanced Scorecard, Lean, CQI และ Risk Management Framework ทำให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในด้าน Aging Society, Digital Health และ ความต้องการทางการศึกษารูปแบบใหม่ เช่น ปริญญาเอกและหลักสูตร Non-degree หลายหลักสูตรผ่าน platform การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long education platform) เป็นต้น นอกจากนี้คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ด้วยการนำ Customer Excellence Framework มาใช้กำหนดกลุ่มลูกค้าให้ชัดเจน เช่น ผู้ป่วยทั่วไปและโรคซับซ้อน, นักศึกษาแพทย์ทุกระดับ, ผู้ให้ทุนวิจัย, ชุมชน และผู้บริจาค มีการสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อออกแบบบริการและประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

ในด้านการสร้างคุณค่า คณะฯ พัฒนาแนวทางการสื่อสารและบริการแบบบูรณาการ เช่น การใช้ Line OA, Chatbot, ระบบร้องเรียนอัจฉริยะ (MED Complaint Management System) พร้อมแนวทางส่งเสริมความผูกพัน เช่น Loyalty Program, การดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และการสนับสนุนศิษย์เก่าให้มีส่วนร่วมกลับคืนสู่องค์กร โดยใช้ดัชนีวัดความสัมพันธ์ เช่น Net Promoter Score และ Customer Satisfaction Index เพื่อประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กล่าวโดยสรุป คณะฯ ได้สานกลยุทธ์องค์กรที่เจียบคมเข้ากับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างรอบด้าน ภายใต้เป้าหมายการเป็น “โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน” สร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างเป็นระบบและมีคุณค่าต่อสังคม

การบริหารจัดการด้วยข้อมูลเชิงลึก: บทเรียน

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำหลักการ “Insight-Driven Management” มาใช้ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยวางระบบบริหารจัดการข้อมูลที่เป็นระบบและบูรณาการ ผ่าน MedCMU Information Management Framework และ Operation Center ที่รวมข้อมูลทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย ผู้เรียน วิจัย หรือระบบสนับสนุน มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์อย่างแม่นยำ คณะฯ มีการพัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เช่น Strategic Index (SI), Faculty Health Index (FHI) และระบบ Performance Traffic Light ที่ช่วยสะท้อนจุดแข็ง-จุดอ่อนขององค์กรแบบเรียลไทม์ พร้อมระบบ KM-Innovation ที่ส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรมบนฐานข้อมูล โดยใช้แนวทาง Data-Driven Culture และส่งเสริม Digital & Data Literacy แก่บุคลากรทุกระดับ ทั้งหมดนี้ทำให้คณะฯ สามารถยกระดับคุณภาพบริการ การศึกษา วิจัย และการบริหารองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

MedCMU Data Management Framework



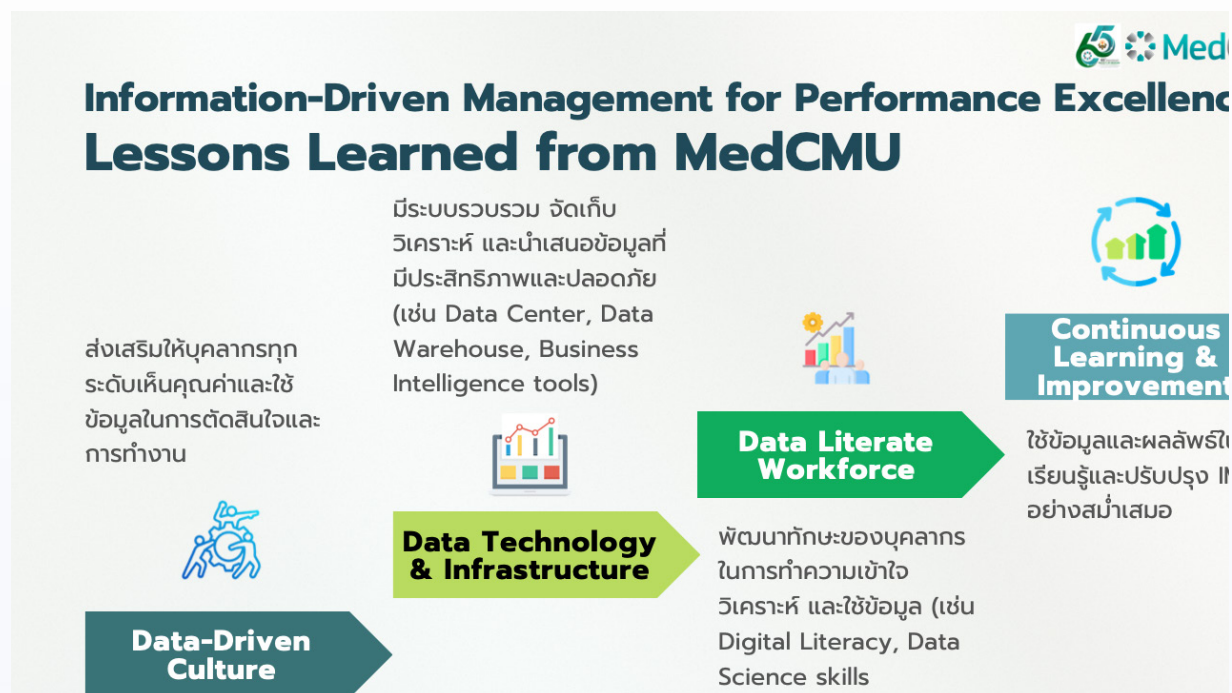
การทบทวนระดับผลการดำเนินการเทียบกับค่าเป้าหมาย

Traffic Light	ระดับผลลัพธ์	การดำเนินการ	KM
20% 10% ค่าเป้าหมาย	ดีเลิศ	Sharing	●
	ดี	หาโอกาสพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น	●
-10%	ต่ำกว่าเกณฑ์	RCA	●
-20%	ต่ำกว่าเกณฑ์อย่างมาก	RCA	●

(● = จัดเก็บองค์ความรู้และแสวงหาโอกาสสร้างนวัตกรรม)

MedCMU Performance Traffic Light System

การบริหารจัดการด้วยข้อมูลเชิงลึก: บทเรียน





คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

110 ถ.อินทวโรรส ต.ศรีภูมิ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200

โทรศัพท์ 053-936150

E-mail: medinfo@cmu.ac.th