



The Pursuit of Customer- focused Excellence:

Faculty of Medicine, CMU

3rd EdPEX National Forum: Simplicity for Relevance and
Excellence in Higher Education; 25th Nov 2025

ผศ.นพ.เศรษฐพงศ์ บุญศรี
รองคณบดีด้านพัฒนาคุณภาพองค์กร



FACULTY OF MEDICINE : CMU EXECUTIVE TEAM

2025-2029

Customer focus

Quality

Innovation & Integrity

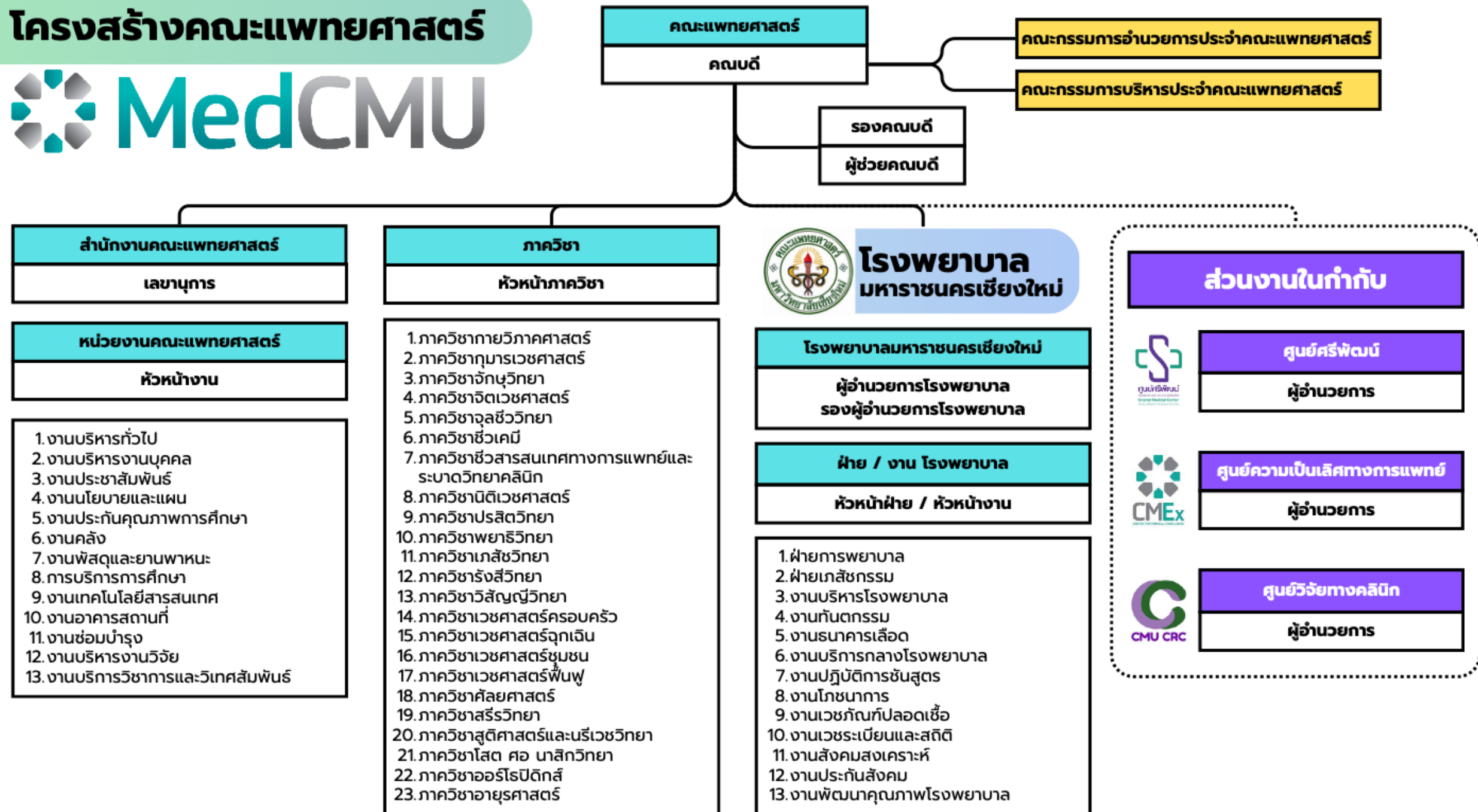
Teamwork

Agenda

The Pursuit of Customer-
focused Excellence

- MedCMU Direction
- MedCMU Customer Management
- MedCMU Monitoring / Review and Improve Customer Experience

โครงสร้างคณะแพทยศาสตร์



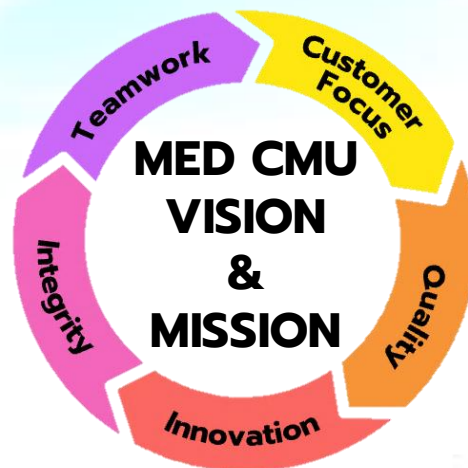
เป้าหมายการพัฒนาคณะฯ ที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ระยะที่ 1 2502 – 2522	ระยะที่ 2 2523 – 2542	ระยะที่ 3 2543 – 2548	ระยะที่ 4 2549 – 2555	ระยะที่ 5 2556 – 2559	ระยะที่ 6 2560 – 2567	ระยะที่ 7 2568 – 2571
ผลิตแพทย์ที่มีคุณภาพเพื่อเพิ่มการเข้าถึงทางสาธารณสุขแก่ประชาชนในภาคเหนือ	สถาบันมาตรฐานการเรียนการสอนและการบริการทางการแพทย์	สถาบันการวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการและการเรียนรู้	โรงเรียนแพทย์ชั้นนำระดับภูมิภาค	สถาบันการแพทย์ชั้นนำ ระดับมาตรฐานสากล	โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ และยกระดับสุขภาวะแก่นุชนชาติอย่างยั่งยืน	โรงเรียนแพทย์ในดวงใจเพื่อความยั่งยืนด้านสุขภาวะด้วยนวัตกรรม
Answering the Region's Need for Doctors	Focus on Standard Care for Patients & Students	Provide New Knowledge and Education Excellence and Expanding Capacity to Serve a Growing Population	Providing Specialized Care for Complex Needs	Delivering World-Class Care and Education	Improving Outcomes through Modern Medicine & Evidence	Transforming Experiences for Students / Patients / Communities in a Digital Era

VISION

โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ
เพื่อความยั่งยืนด้านสุขภาพะ ด้วยนวัตกรรม

*A Trustworthy Medical School
for Health Sustainability Through Innovation*



MISSION

MEDS Excellences

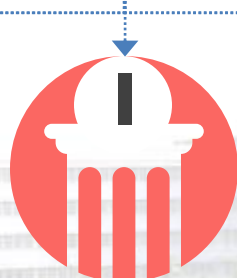
สร้าง และบูรณาการ ความเป็นเลิศระดับสากล
ด้านบริการ การศึกษา วิจัยและนวัตกรรมทางการแพทย์
เพื่อประโยชน์ของสังคมอย่างยั่งยืน



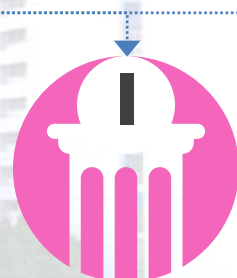
Customer
Focus



Quality



Innovation



Integrity



Teamwork

CORE VALUE

MED CMU CULTURE

วัฒนธรรมองค์กร

**สามัคคี มีคุณธรรม
นำคุณภาพและบริการ
สร้างสรรค์นวัตกรรม**

จุดเน้นการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์

มุ่งเน้นการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์อย่างยั่งยืน
เพื่อการเป็นโรงเรียนแพทย์ในดวงใจ

M

ให้บริการทาง
การแพทย์ที่มี
คุณภาพสูง

E

พัฒนาการศึกษา
ที่ตอบสนอง
ความต้องการ
ของผู้เรียน

D

งานวิจัยและ
นวัตกรรมที่เป็น
เลิศเพื่อสร้าง
คุณค่าแก่สังคม

S

คำนึงถึงผลกระทบ
ต่อสิ่งแวดล้อมและ
ความผาสุกของ
ชุมชนและสังคม

MED CMU GOALS

โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อความยั่งยืนด้านสุขภาพะ ด้วยนวัตกรรม

**Outstanding Quality of
Medical Care / Education / Research**

Sustainability

Innovation Driven

1



โรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่

**Advanced
Hospital Accreditation**



ศูนย์ศิริวัฒน์
Siriraj Medical Center
(Healthcare Quality Improvement)



**Hospital
Accreditation**

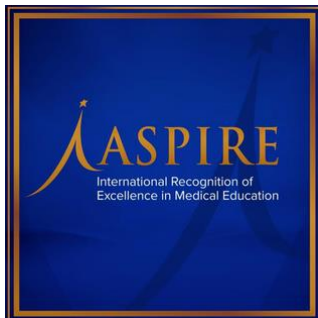
4



Socio-Economic Impact

**24,000 MB
in 4 Years**

2



**Faculty
Development**

**Student
Engagement**

**Curriculum
Development**

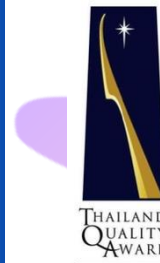
3



**WORLD
UNIVERSITY
RANKINGS**

**BY SUBJECT MEDICINE
RANKING 251-300**

5



**TQC+
Innovation**

จากการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง
สู่จุดหมายความสำเร็จของคณะแพทยศาสตร์



Thailand Quality Class Plus
Customer

- Thailand Social award
- SHA Certification
- 2nd Reaccredited AHA
- ISO 9001 : 2015 (OPD/IPD)

Certification of Merit
development)

Social Award

HR innovation award (MEDCMU PMS)

Quality Assessment (NQA) Award

1 : 2015 (OPD)

tion



- Thailand HR innovation award (Empowering AI for Unparalleled Impact)

2564

ผ่านการรับรองมาตรฐาน
ISO 15189 / ISO 9001

2563

ศูนย์โรคทางเดินอาหารและตับ ศรีพัฒน์ - มาตรฐาน JCI Accreditation (AHA) แห่งแรกผ่านการรับรอง WFME หลักสูตรฝึกอบรม

ผ่านการรับรองมาตรฐานการรักษาโดย
การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม



Reaccredited
SIDCER -
FERCAP



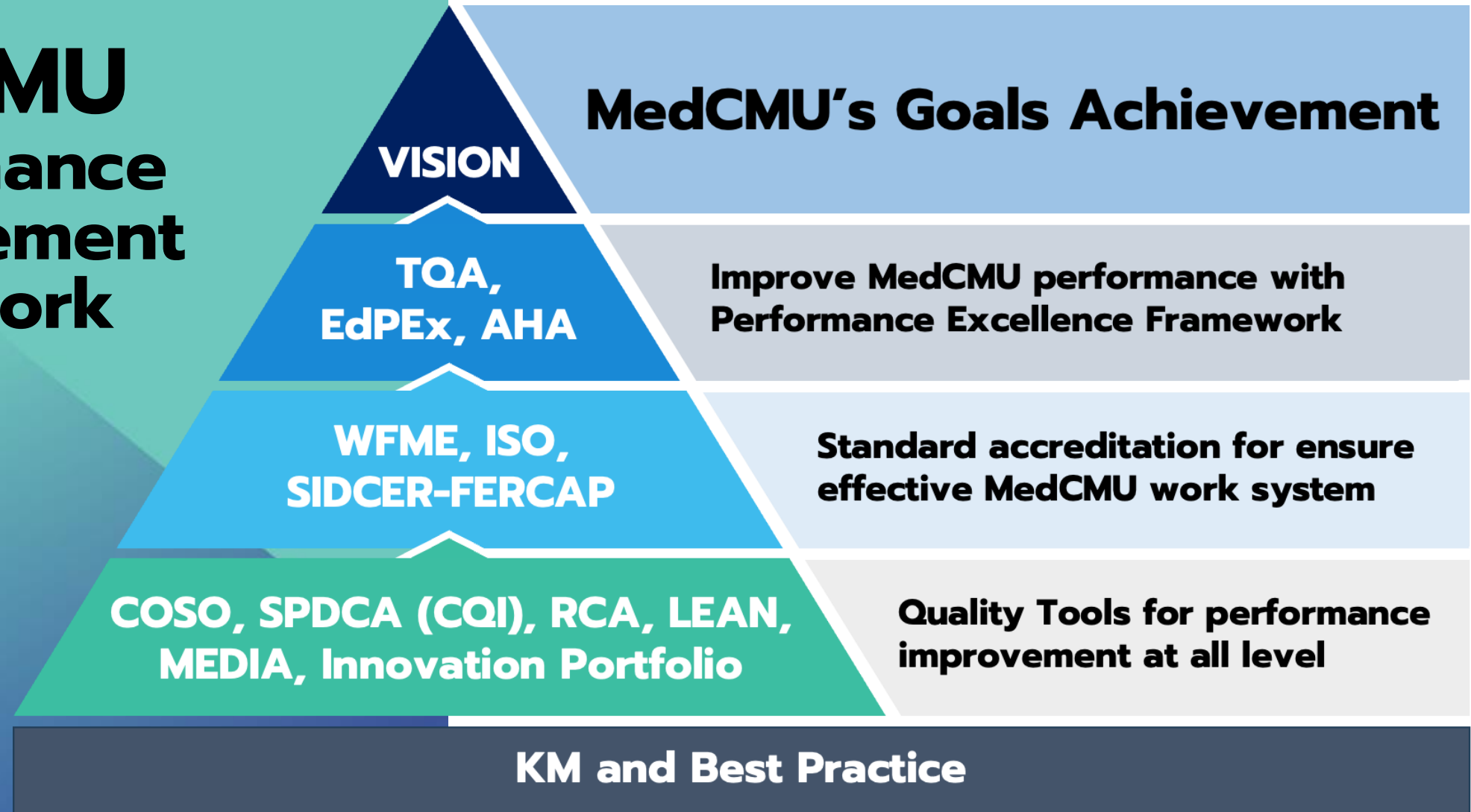
Thailand Quality Class (TQC)



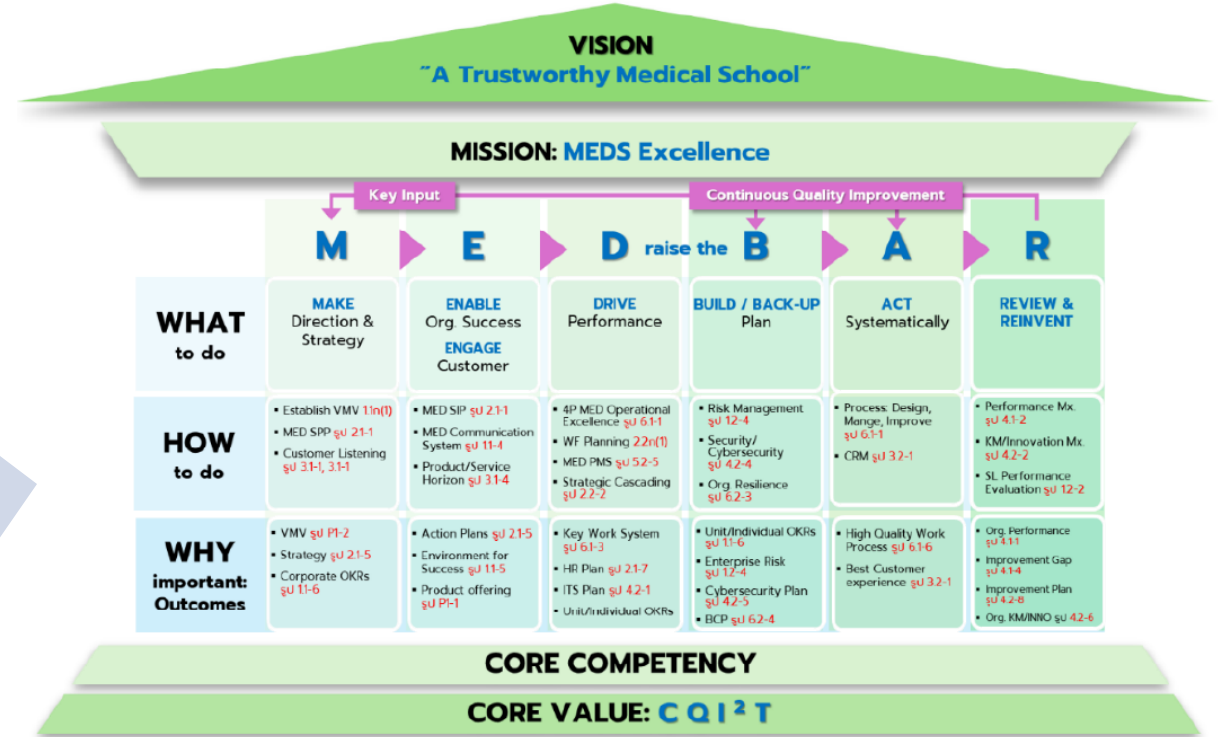
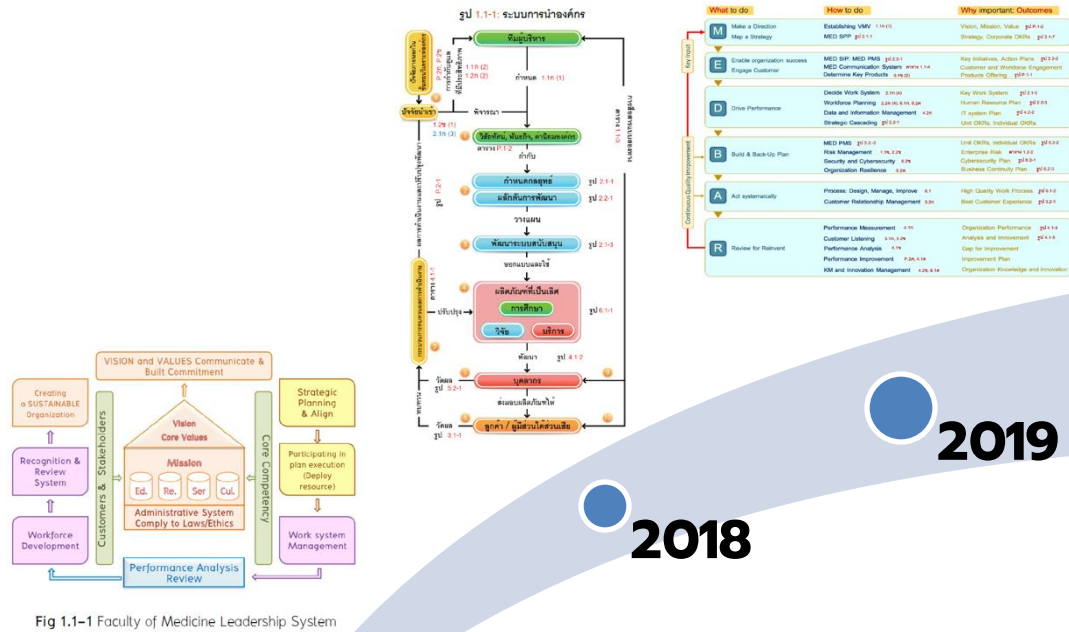
ผ่านการประเมิน
EdPEX 300
เป็นแห่งแรกในประเทศไทย

เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์

MedCMU Performance Improvement Framework



การยกระดับระบบการนำองค์กร พัฒนาระบบสู่ MED raise the BAR



2025 MED CMU Leadership System MED raise the BAR

NEW

Leadership system improvement

- 1 Agile leadership system with **BACK UP plan**
- 2 **MED Performance Agreement (PA)** improve strategic cascading

Best Practice Adoption

Best Practice / Innovation

การสื่อสารของผู้นำ

MEDIA

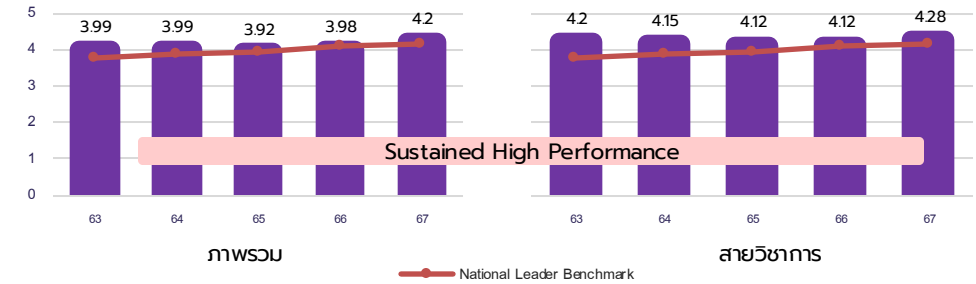


MEDCMU Town hall

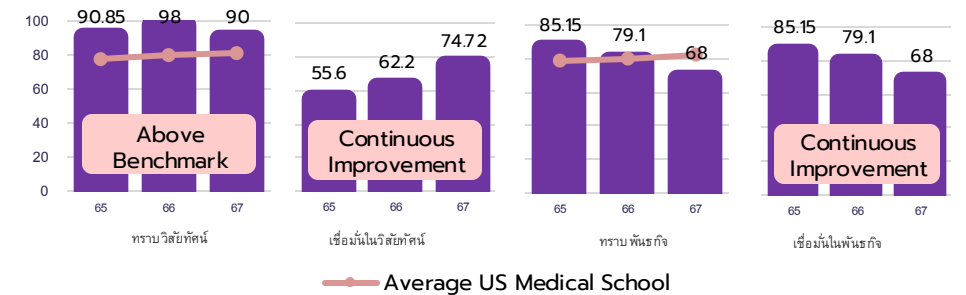


ผลลัพธ์

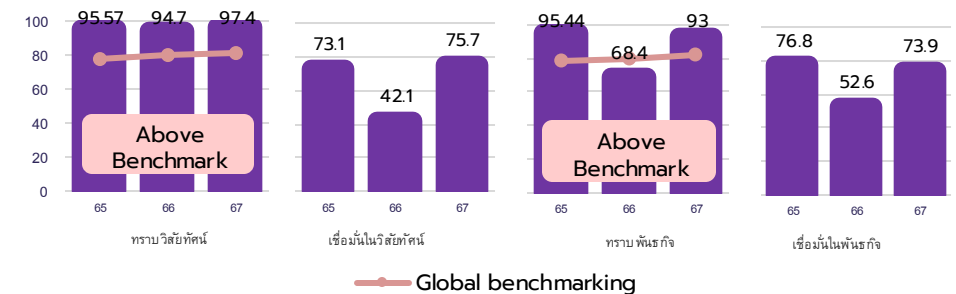
ผลการประเมินการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง โดยบุคลากร



ผลประเมินการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ของผู้นำต่อผู้เรียน (UG)



ผลประเมินการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ของผู้นำต่อผู้ปกครอง





MEDIA Objectives: CCQI

01

Communication

Communication by Senior Leader

MED CMU Direction
MED CMU Strategic
Objectives

02

Continuous

Continuous LEARNING:

Fact-based review
Gap analysis
Identify best practice /
innovation / OFI
SPDCA

03

Quality

Quality Framework

integration:

บูรณาการ TQA / EdPEx
criteria ในการบริหารจัดการ
ภาควิชาหรือหน่วยงาน

04

Improvement

Improvement PLAN:

จัดลำดับความสำคัญของ OFI
วางแผนพัฒนาเร่งด่วน / ระยะ
สั้น / ระยะยาว
กำหนดเป้าหมายของการพัฒนา
และผลลัพธ์ที่คาดหวัง

Best Practice / Innovation

การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

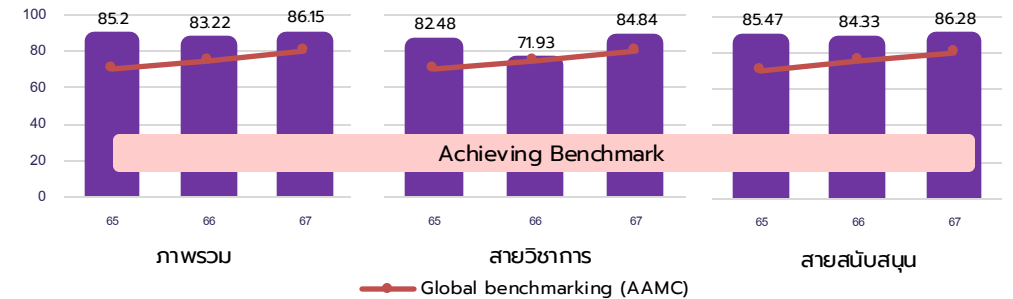
MED Performance agreement, One-on-One and PMS/OKRs



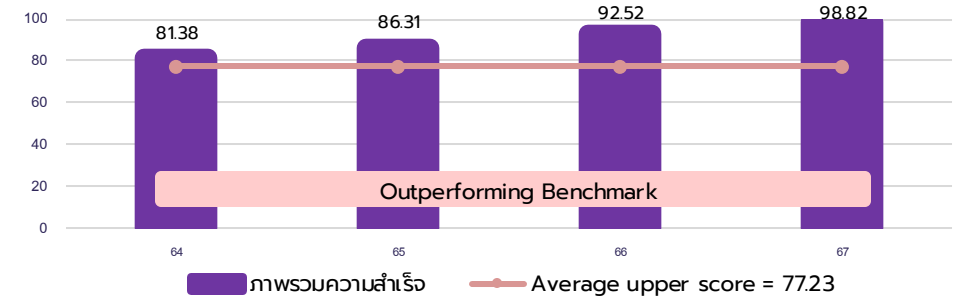
เพิ่มความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ

ผลลัพธ์

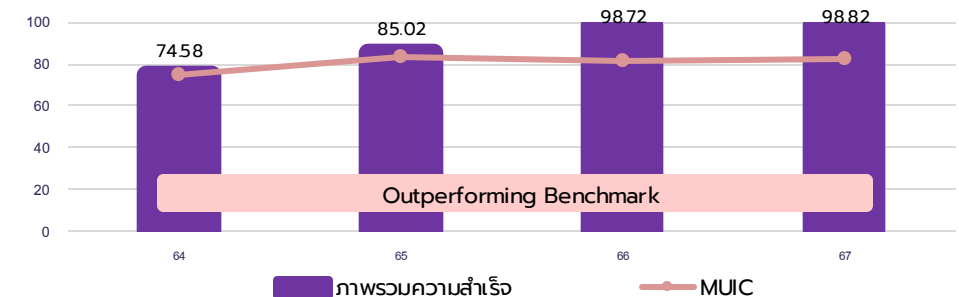
ผลลัพธ์ด้านการสร้างการมุ่งเน้นการปฏิบัติ : อัตราการลง OKR ของบุคลากร



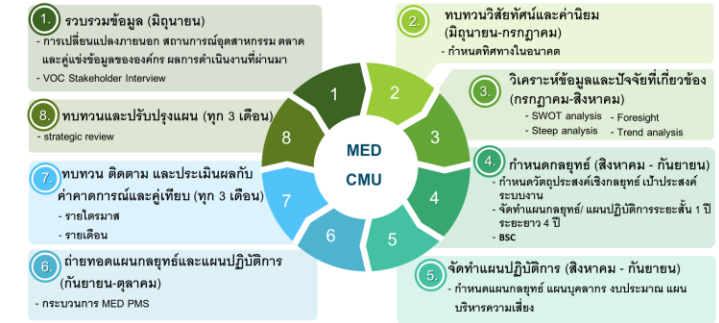
ร้อยละความสำเร็จของกลยุทธ์



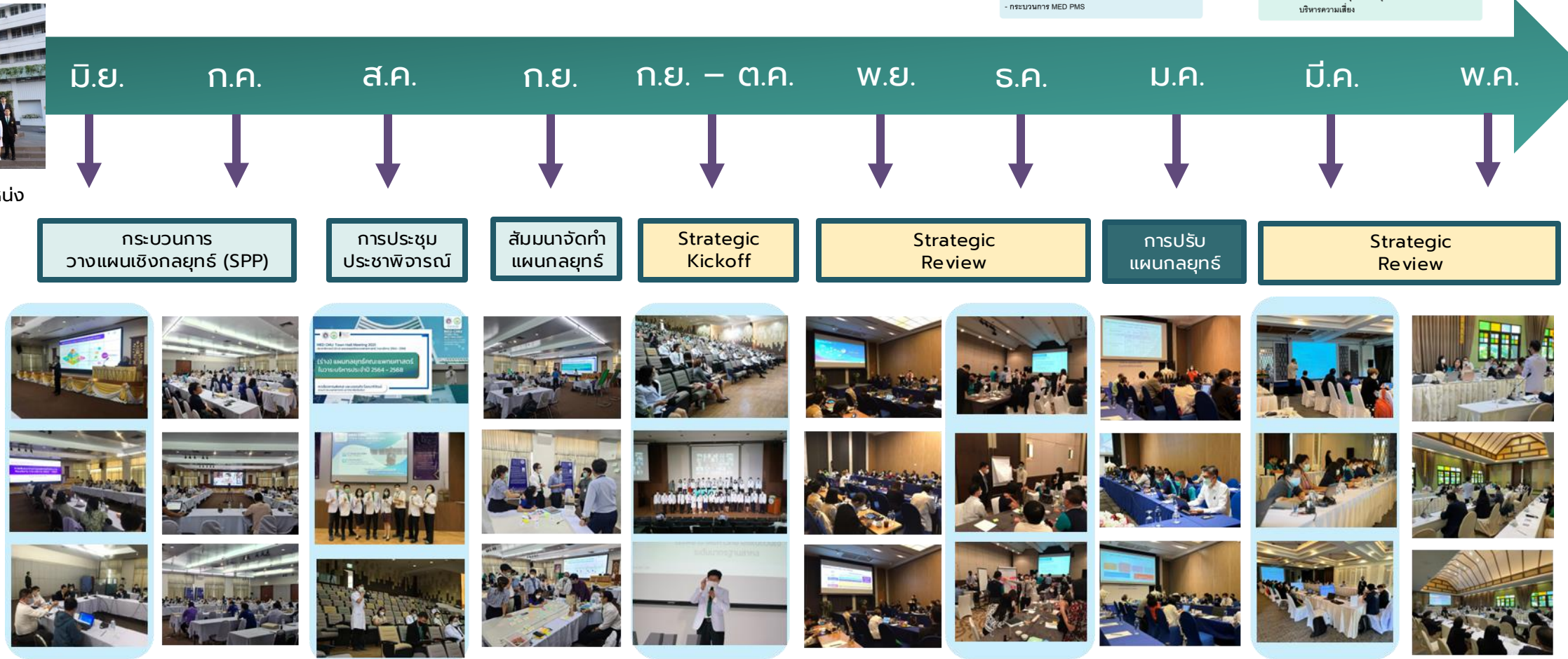
ร้อยละความสำเร็จของ Action Plan



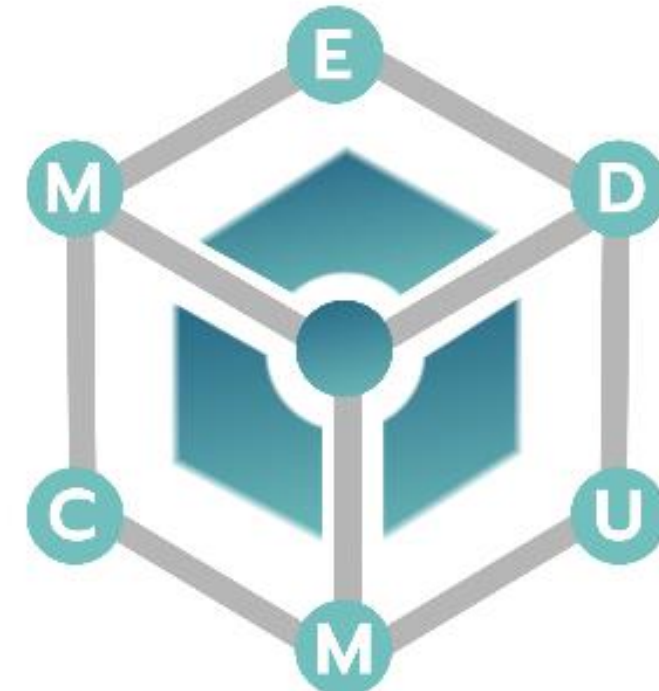
การพัฒนากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ MED: Strategic Planning Process



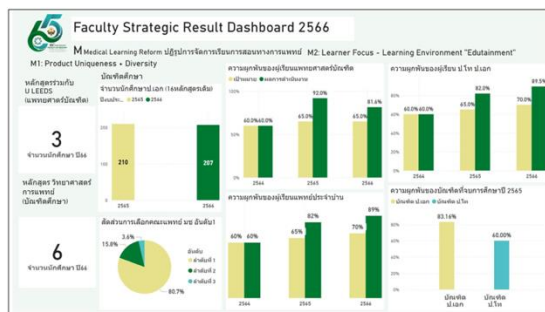
ทีมบริหารใหม่ รับตำแหน่ง



กระบวนการพิจารณาแผนกลยุทธ์



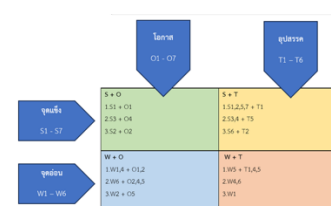

เสียงของลูกค้า
เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



Org. Performance Review



ข้อมูลคู่แข่ง และอุตสาหกรรม
Healthcare



SWOT / TOWS



Global Market Review

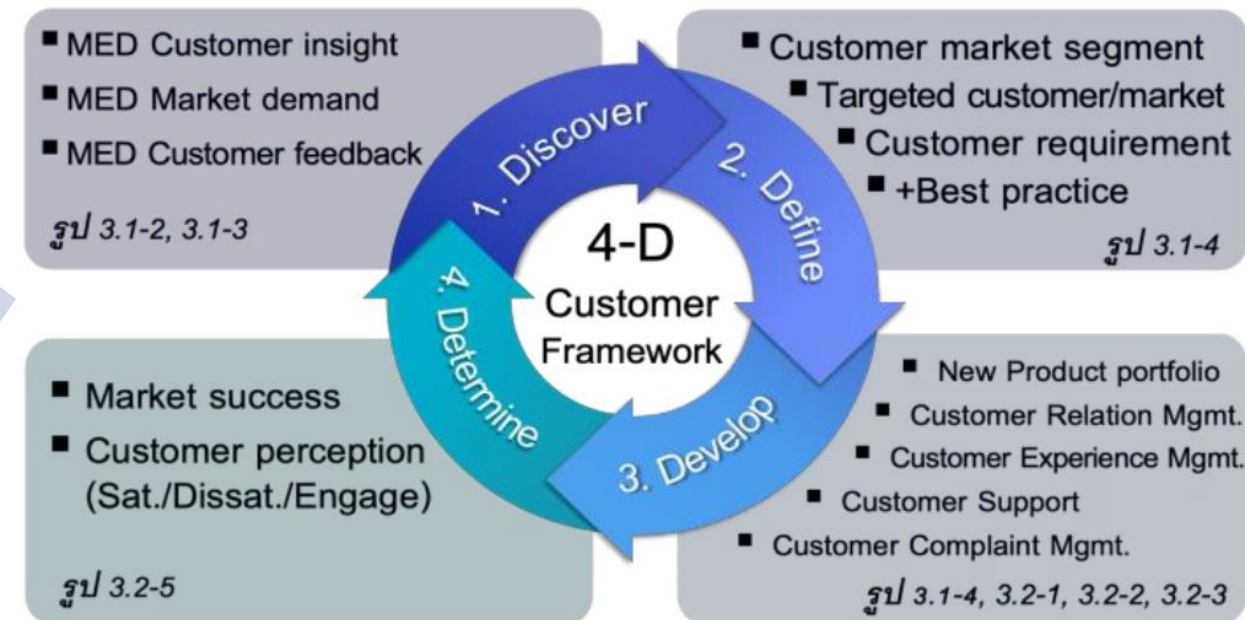
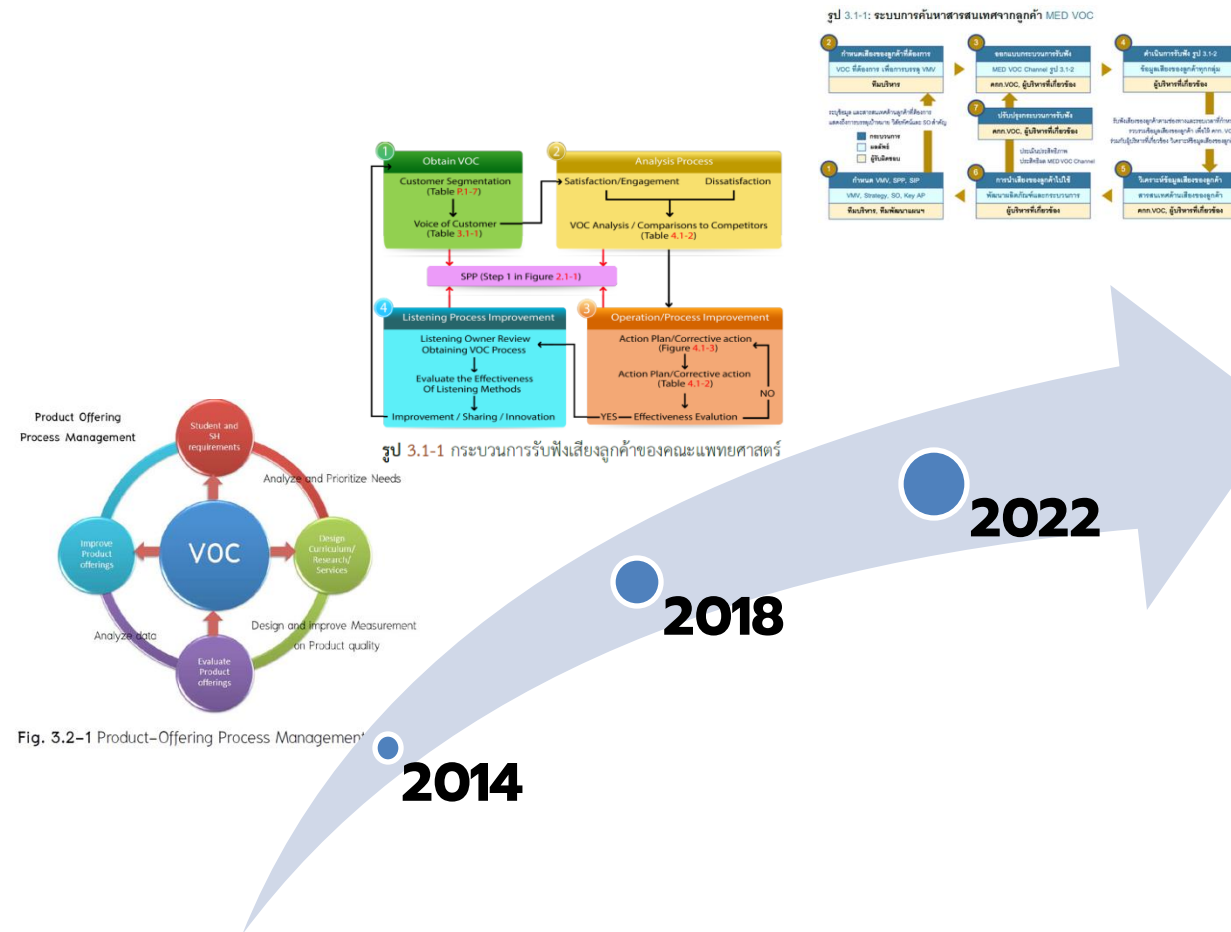

MEDCMU
 Trustworthy Medical School

Strategic Objectives

การปรับปรุงกระบวนการจัดการด้านลูกค้า

4D Customer Management Framework

2025 MedCMU 4D Customer Management Framework



MED VOC App
OC customer
dashboard

- MED Customer insight
- MED Market demand
- MED Customer feedback

รูป 3.1-2, 3.1-3

Patient journey study
Attractiveness analysis

- Customer market segment
 - Targeted customer/market
 - Customer requirement
 - +Best practice

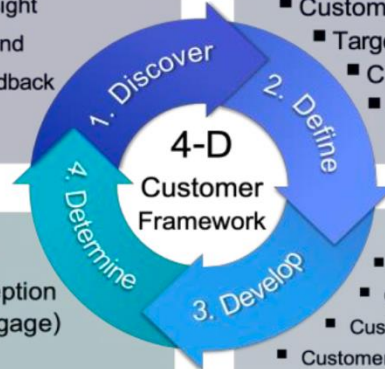
รูป 3.1-4

- Market success
- Customer perception (Sat./Dissat./Engage)

รูป 3.2-5

OC customer
dashboard

Ansoff matrix
Value Proposition Canvas
SHA, CARE Model
Unfair risk analysis



NEW

การปรับปรุง
กระบวนการ
จัดการด้านลูกค้า
**4D Customer
Management
Framework**



Customer & Stakeholder Centered Organization



Goal

**High customer
satisfaction and
engagement score**



**Best Practice /
Innovation**

Customer Insight:

- Social listening for customer insight
- MED VOC Application
- Patient journey study
- OC Customer Dashboard
- Value Proposition Canvas

Customer Relationship Management:

- Spiritual Healthcare in Action
- CARE Model for complaint management



Performance

- 1 เพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ customer insight
- 2 ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ customer
- 3 เพิ่ม Customer satisfaction เหนือกว่าคู่เทียบ
- 4 เพิ่ม customer engagement เหนือกว่าคู่เทียบ



การปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด (Brand Audit) CMMU

รับฟังเสียง และความคาดหวังลูกค้าในอนาคต
รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากกระบวนการ Brand Audit



กระบวนการหารือเพื่อกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์
ข้อมูลทางการตลาด (Brand Audit) กับ CMMU



เพื่อบรรลุมission การเป็นโรงเรียนแพทย์ในดวงใจ
เพื่อการยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน



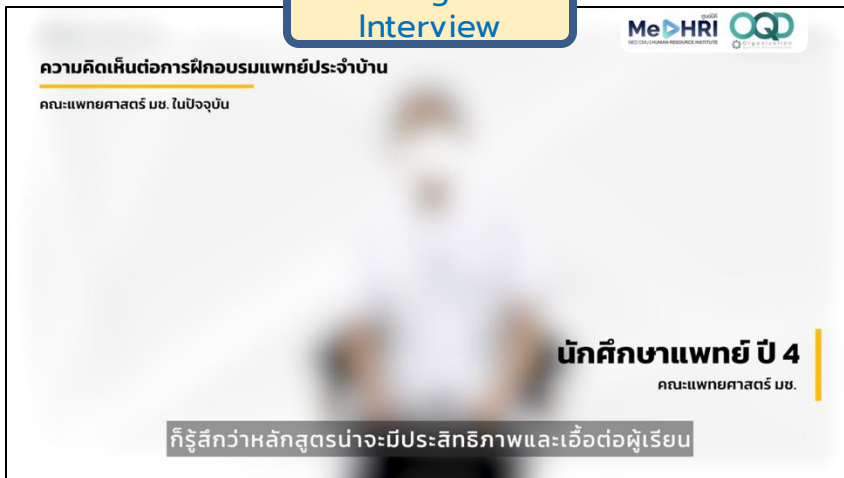
การสัมภาษณ์เพื่อรับฟังเสียง (Focus Group)
เพื่อนำมาพัฒนาคณะฯ



การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาหลักสูตร การรับฟังเสียงของลูกค้ำ เพื่อกำหนดหลักสูตร



Insight Interview



กระบวนการรับฟังเสียง เพื่อมาใช้ในการกำหนดหลักสูตร ปรับปรุง Insight Interview และ Group Interview

Voices of Key Customers

สรุปเสียงของลูกค้ำ
สำหรับการพัฒนาหลักสูตร

Impact

Customer Focus Product Learning ENV,

Attractive Product and Supportive system

Customer focus culture Work – life balance IDP for student

Customer focus Work process – Reinvent

Supportive Porcess Marketing Campaign Flagship project 27

VOC:

Med Student

การมุ่งเน้นผู้เรียนในทุกมิติ
คุณภาพชีวิต คู่กับ การเรียนที่ดีกว่ามาตรฐาน
การรับฟังนักเรียน, โอกาสในการพัฒนาตนเอง

Post Grad Student

การดูแลเอาใจใส่จากคณะ
คุณภาพชีวิตในการเรียนที่ดี
ทุนการศึกษา และโอกาสในการพัฒนา

Resident

การให้ความสำคัญ การเอาใจใส่
คุณภาพของการเรียน สมดุลกับคุณภาพชีวิต
การมีตัวตน โดดเด่น การพัฒนาตนเอง

Patients

การบริการที่ได้มาตรฐาน การบริการที่ดี
ความสะอาดสบาย การสื่อสาร และการเข้าถึง

VOS:

Parents

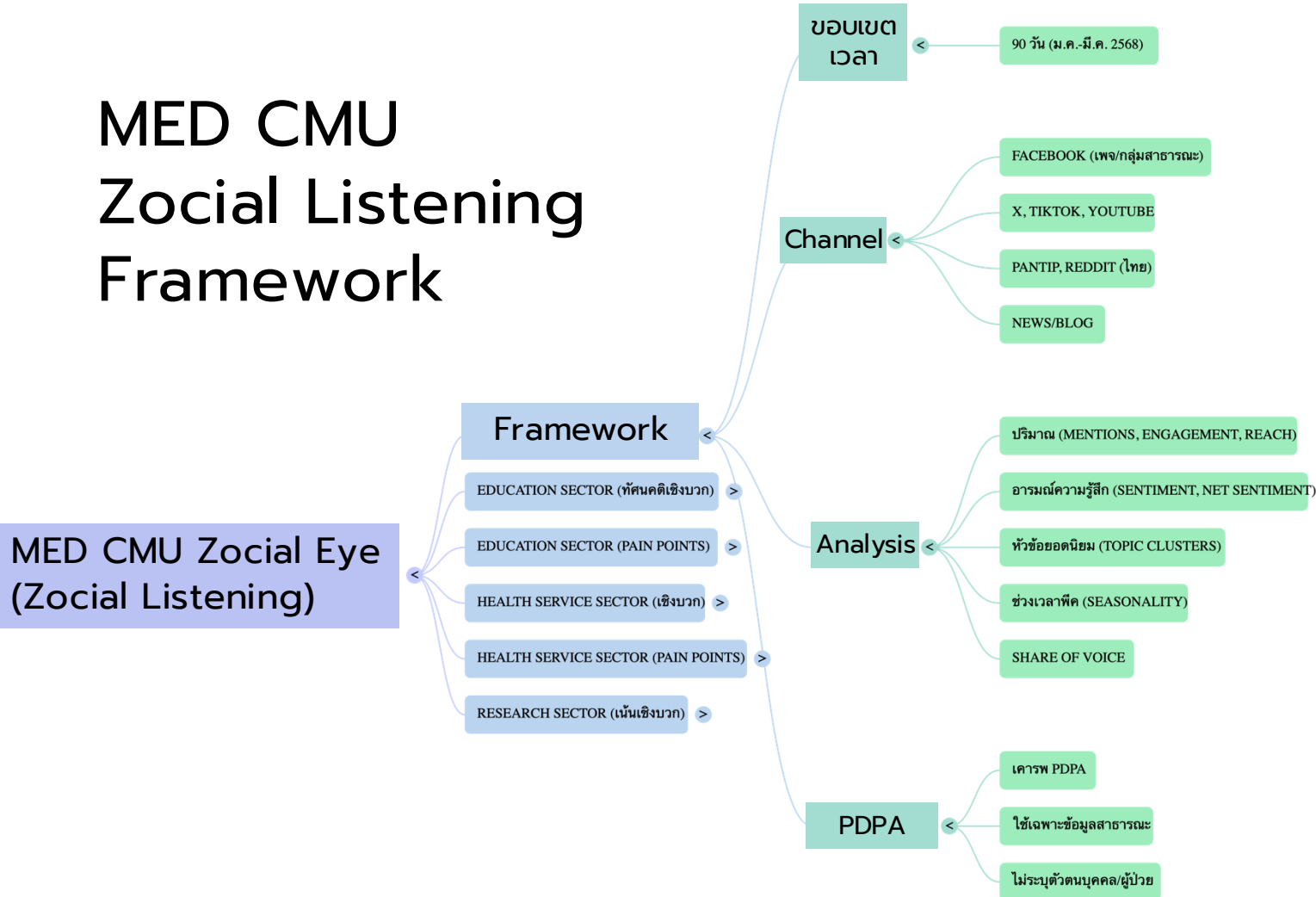
นร.เรียนจบ, มีคุณภาพชีวิตที่ดี, มีคนดูแลใกล้ชิด

School

มีความร่วมมืออย่างเข้มข้น ได้รับความสำคัญ



MED CMU Zocial Eye (Zocial Listening)



สรุปสารสนเทศที่ได้จาก Zocial
Listening สู่ข้อมูลนำเข้า
ในการจัดทำกลยุทธ์ของคุณะๆ

MED-CMU ZOCIAL EYE ANALYSIS REPORT



ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมบทสนทนาบวก

1 CONTENT THEMES

- DAY-IN-THE-LIFE IN WARDS/SKILL LAB, เทศกาลเรียนรู้ (รักษาความลับผู้ป่วย), MENTOR SPOTLIGHT, RESEARCH HIGHLIGHTS
- STUDENT WELLBEING & SUPPORT : บริการ/ทุน/เวลา
- COMMUNITY IMPACT : องค์การ/โครงการชุมชน/ESG

2 FORMAT & CHANNEL PLAYBOOK

- TIKTOK/SHORTS: MICRO-LEARNING/เบื้องหลังวอร์ด/TIP ก่อนลงคลินิก
- FACEBOOK/YOUTUBE : LONG-FORM CASE REFLECTION, RESEARCH EXPLAINERS
- IG : 85คนในชั้นใหม่ , NOTES SETUP, STUDY SPACE TOUR

3 ENGAGEMENT LEVERS

- UGC CONTESTS (#MYMEDCMU), AMAS กับอาจารย์/สสจ.อินุติ, STUDY BUDDY SERIE

4 MEASUREMENT

- KPI : NET SENTIMENT, POSITIVE SHARE, ER (ENGAGEMENT RATE), SAVE/SHARE RATE, TIME-TO-FIRST-RESPONSE
- A/B TEST : หัวใจของความสำเร็จ/ล้มเหลว, CALL-TO-ACTION

ข้อเสนอเชิงแก้ไขแบบเร็วและเชิงระบบ

ภาระงาน-สมดุลงาน

- QUICK WIN (0-30 วัน): เปิดตัว “ผู้จัดการงานเกิน” แบบไม่เปิดเผยชื่อ + ปรับเวรกะลด 2-4 สัปดาห์เป็นกรณีศึกษา
- เชื้อโรค (1-2 เดือน) : ทำ CAPACITY MODEL วงจร/เวร, ทำแผนภาพวงจรส่งต่อ, เพิ่ม PEER-SUPPORT/REST AREA
- KPI : BURNOUT INDEX, SICK LEAVE, NET SENTIMENT TOPIC “WORKLOAD”

การสื่อสารและตาราง

- QUICK WIN: SINGLE SOURCE OF TRUTH (หน้าเว็บ/ไลน์ OA เดียว), กำหนด SLA และส่งต่อหน้า 24-28 วัน
- ระบบ: ระบบเวอร์ชันประวัติ (VERSIONING), ปฏิทินระบบทุกภาคธุรกิจ, แจ้งเตือน PUSH
- KPI: บัณฑิตเรียนด้านนี้สำเร็จ 80%, CTR ปะการ, ACCURACY > 99%

ความโปร่งใสการประเมิน/จ้างสอน

- * QUICK WIN: โฟกัส "LOS MAPPING + รีแบรนด์" สำหรับแต่ละรายวิชา
- * ระบบ: สภาฯดูแลภาพการประเมินคณะ, POST-EXAM REVIEW มาตรฐาน, RUBRICS กลาง
- * KPI: ความพึงพอใจการประเมิน, อัตราการตอบ, NET SENTIMENT "ASSESSMENT"

ระบบดิจิทัล/ MS/ อุปกรณ์เน็ต

- QUICK WIN: ช่วงเวลาเร่งด่วน+สถานะเรือลำใหม่, OFF-PEAK UPLOAD SCHEDULE
- SUBU: SRE/MONITORING, 99.9% UPTIME, CDN/OPTIMIZATION, SINGLE SIGN-ON
- KPI: UPTIME, MTTR, ค่าเฉลี่ย "ผู้" ของ

ทรัพยากรบุคคล/ห้องอ่าน

- QUICK WIN: ระบบจองคิว/HEATMAP ความหนาแน่น, หมายเหตุเวลาเปิด
- ระบบ: แผนแสดงจุดบริการตาม UTILIZATION, ฝึกทำใจส่วนที่เป็นธรรมชาติ
- KPI: UTILIZATION ส่วน, LEAD TIME การให้บริการ

ຮູບການ/ຖານ/ເຈດຕະນາ

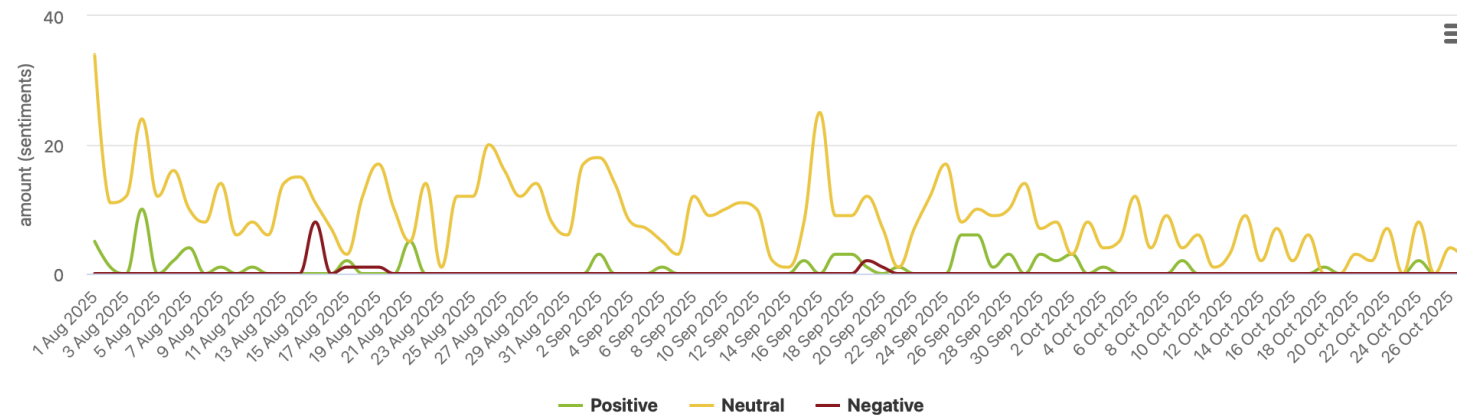
- QUICK WIN: E-FORM + TRACKER ตามงาน, คู่มือ "ONE PAGE" ที่ต้องจดจำ
 - ตามงาน LEAN การติดตามและจัดการ, SLA 7-10 วัน
 - KPI เวลาจ้องจอ, ค่าเฉลี่ยคะแนน, NPS ความสำเร็จ
- ### WELLBEING / ความปลอดภัย
- QUICK WIN: ตัวชี้วัดความปลอดภัย/ไม่เกิดอุบัติเหตุ + SOP ตามบริษัทใน 48 ชม.
 - ตามงาน ANTI-BULLYING, ระบบที่เฝ้าระวัง/จัดการ, กรณีฉุกเฉินหาแพทย์ใกล้ตัว
 - KPI เวลาจ้องจอ/ต่อตัว, ค่าเฉลี่ยค่าดัชนีความปลอดภัย

Best Practice / Innovation

Zocial listening for Customer Insight

เพิ่มช่องทางการรับรู้ customer insight ด้วยการบูรณาการ AI ในการค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูล และนำไปวางแผนกลยุทธ์ด้านลูกค้าของคณะฯ

ZOCIAL EYE by WISESIGHT



Message	Engagement	Posted by	Posted on	Source	Follower	Sentiment
📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา 📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา 📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา	3,183	MedCMU	18/09/2025 14:16:37	Facebook	132,179	Positive
MedCMU Open House 2025) เป็นวันแห่งการพบปะ การทักทายและเรียนรู้จากกันและกัน MedCMU Open House 2025) เป็นวันแห่งการพบปะ การทักทายและเรียนรู้จากกันและกัน MedCMU Open House 2025) เป็นวันแห่งการพบปะ การทักทายและเรียนรู้จากกันและกัน	3,055	MedCMU	08/10/2025 15:45:13	Facebook	135,159	Neutral
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอแสดงความยินดีกับนักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 1 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอแสดงความยินดีกับนักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 1 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอแสดงความยินดีกับนักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 1	2,756	medcmu	09/10/2025 22:09:48	Instagram	10,194	Positive
📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา 📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา 📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา	2,535	MedCMU	16/09/2025 12:09:59	Facebook	132,057	Neutral
📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา 📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา 📢 เชิญแขกผู้เชิญ 9 ถึงสุดเช้า ในการส่งท้ายการ The Bone แห่งเช้าสุด รุ่งเช้าในใจได้คิดหา	2,351	MedCMU	04/09/2025 20:05:21	Facebook	131,369	Neutral

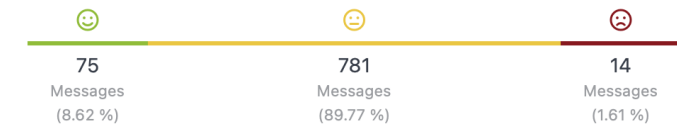
Message Engagement Sentiment

Day Week Month

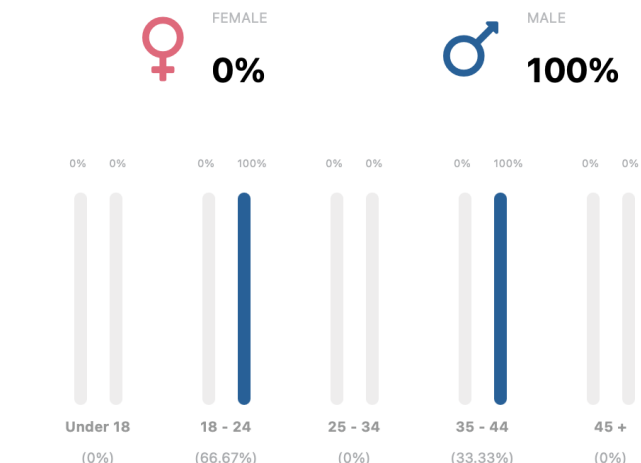
Statistics



Sentiments



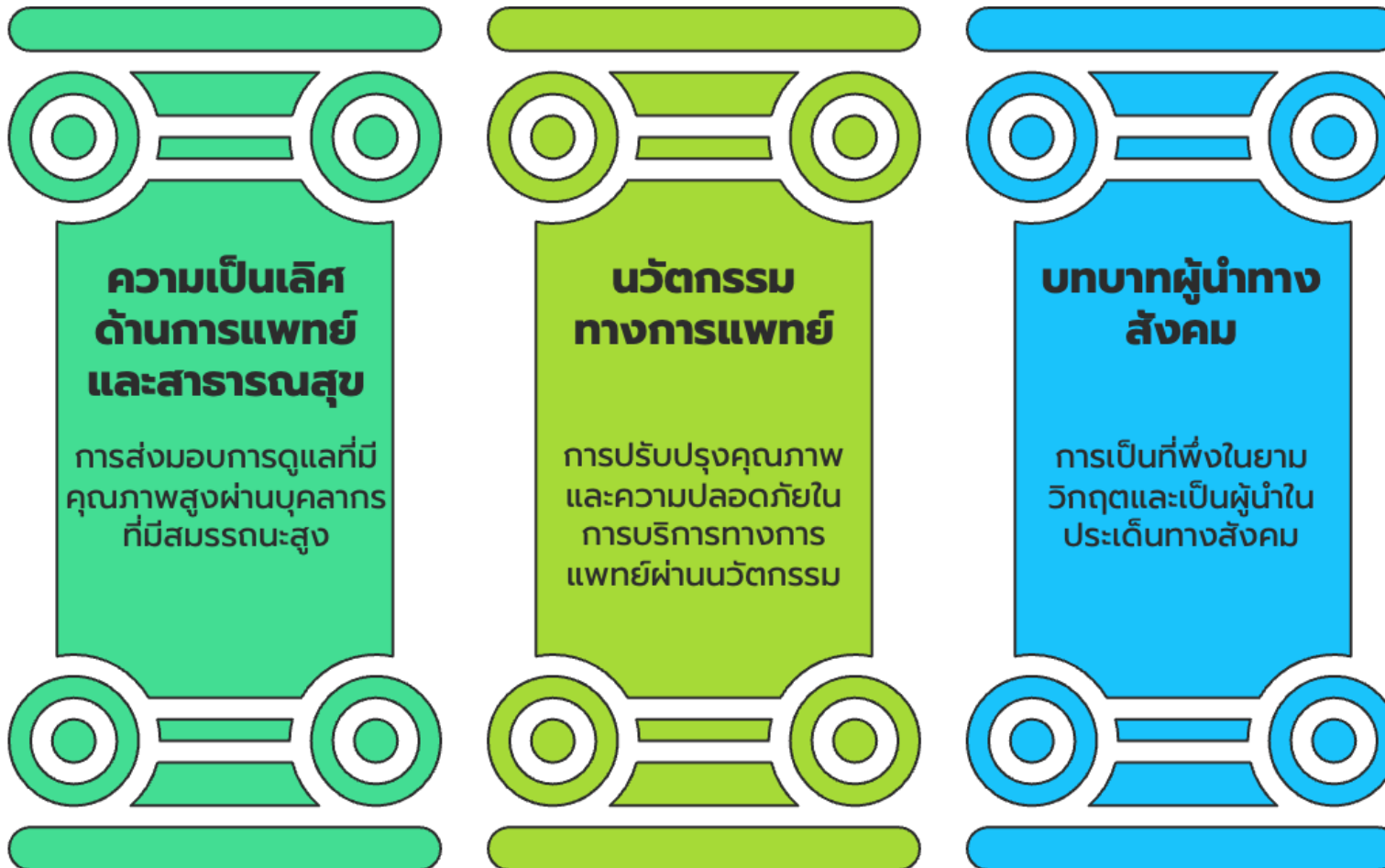
Demographics



Best Practice / Innovation

Zocial listening for Customer Insight

สรุปสารสนเทศที่ได้จาก Zocial Listening:
MED CMU Customer มีความต้องการที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่



นำมาสู่การปรับแผน
ของทั้ง 3 พันธกิจ

- 1** การปรับหลักสูตรให้เน้นทักษะเชิงปฏิบัติ
- 2** การมุ่งเน้นนวัตกรรมเพื่อยกระดับผลลัพธ์ต่อผู้ป่วย
- 3** การลงทุนในงานวิจัยที่ตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ

Best Practice / Innovation MED VOC Application

Customer Dashboard

ลูกค้ากลุ่มผู้เรียน

กล่องรับความคิดเห็น



2552

เพิ่มความรวดเร็ว



Version Google

2553-2557



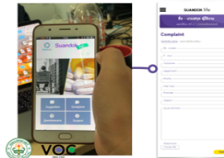
VOC

วันที่	ชื่อ	เนื้อหา	สถานะ	วันที่
2558/01/01	นายสมชาย ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/01
2558/01/02	นางสาวสุวิมล ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/02
2558/01/03	นายสมชาย ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/03
2558/01/04	นางสาวสุวิมล ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/04
2558/01/05	นายสมชาย ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/05
2558/01/06	นางสาวสุวิมล ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/06
2558/01/07	นายสมชาย ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/07
2558/01/08	นางสาวสุวิมล ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/08
2558/01/09	นายสมชาย ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/09
2558/01/10	นางสาวสุวิมล ใจดี	ขอเรียนถามเกี่ยวกับ...	รอดำเนินการ	2558/01/10

2558 - 2559

เพิ่มการรักษาความลับ
การตอบสนองทันที

นำเสนอ Best Practice 3 สถาบัน
มข. เข้ามาศึกษาฐาน



2562

เพิ่มความสะดวก
ในการเข้าถึง App

เป็นช่องทางในการสร้าง
และจัดการ
ความสัมพันธ์

VOC
MED CMU

2566 - ปัจจุบัน

ลูกค้ากลุ่มผู้ป่วย

VOC

- การรับฟังผู้ป่วยปัจจุบัน
- การรับฟังลูกค้าในอนาคต
- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

ระบบเดิม
(Paper Base)

เปิดกล่อง
รับข้อร้องเรียน

n/a

สำรวจ
ปีละ 1-2 ครั้ง

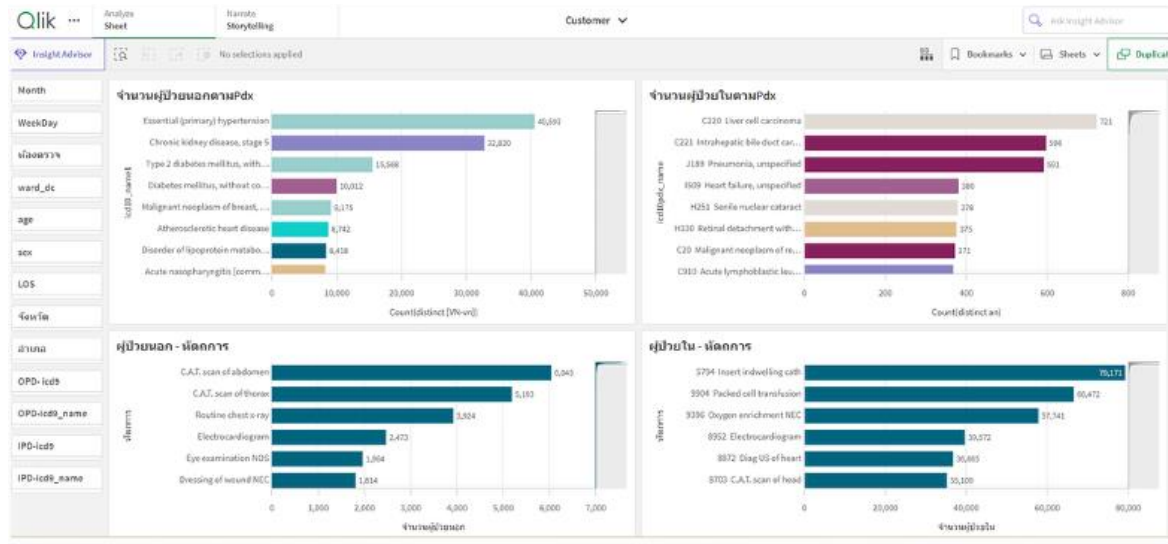
โปรแกรม VOC sw.
(General)

1. QR Code VOC sw. (general) (25 ฟอรม 200 หน่วยยาม)
2. QR Code sw. ในดวงใจ (ลูกค้าอนาคต)
3. Real Time
4. Qlik sense

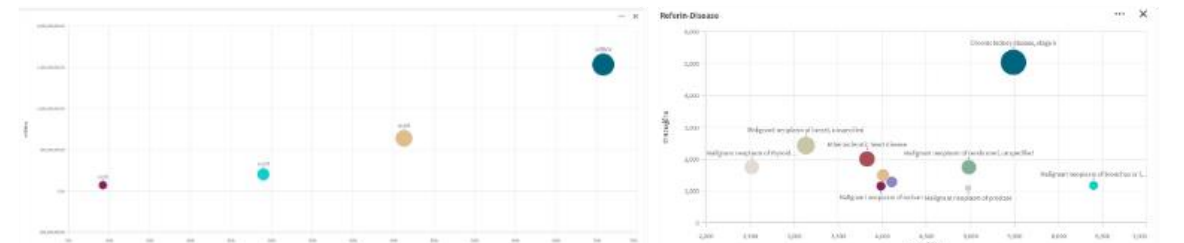
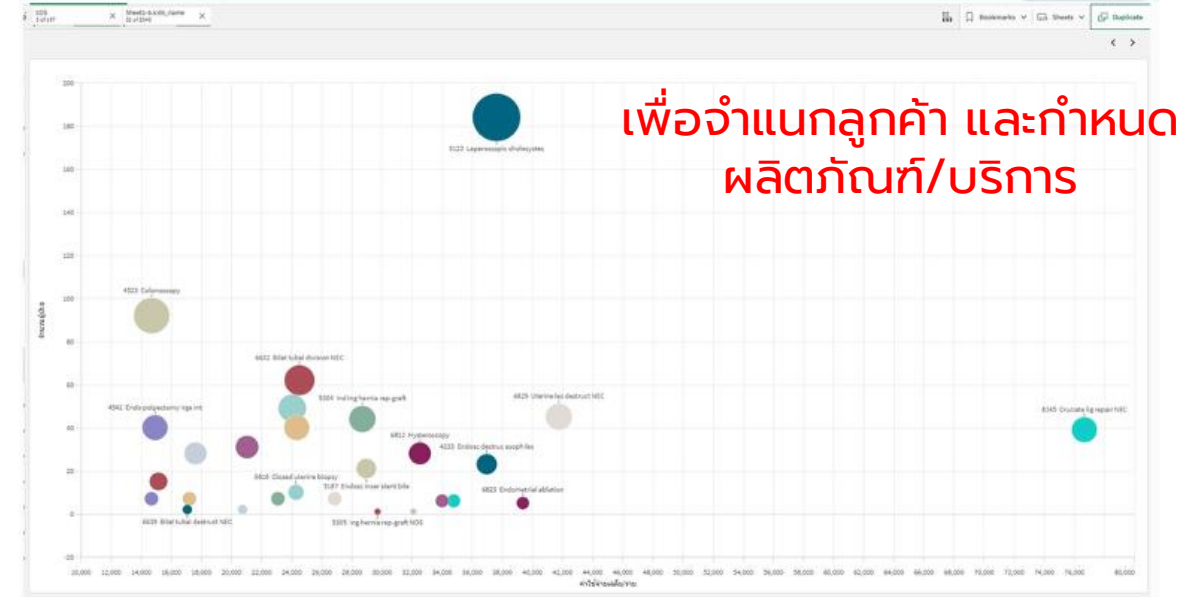


Best Practice / Innovation

OC Customer Dashboard



วิเคราะห์สารสนเทศด้านลูกค้าผ่าน Customer Dashboard



ลูกค้าและส่วนตลาดที่สำคัญของคณะฯ

	Medical Service	Medical Education		Medical Research		
Key Market Segment	Public	Degree	Non-Degree	เชิงวิชาการ	เชิงพาณิชย์	
Key Customer Segment	ผู้ป่วย (OPD, IPD)	บศ.UG	บศ.PG	ผู้เรียน LE	ผู้ใช้ผลงานวิจัยทางการแพทย์	ผู้ให้ทุนวิจัย
Targeted Customer/Market	ผู้ป่วยโรคซับซ้อน ผู้ป่วยที่มีอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ ผู้ป่วยสูงอายุ	นักเรียนภาคเหนือ/ ภาคใต้/ นานาชาติ	บศ.จีน	Cluster-based Research	ผู้ให้ทุนวิจัยต่างประเทศ	
MedCMU Brand Positioning	Super-Tertiary Advanced care High quality/safety Networking	AcadeMed Edutainment		High quality & high impact medical research & innovation		

Best Practice / Innovation

Patient Journey Study

สารสนเทศจาก Patient Journey Study ของกลุ่มโรคสำคัญ

นำสู่การกำหนด/ปรับปรุงบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย เพิ่ม Satisfaction and Empathy score

Patient's Journey: HIP & Knee ปี 2567-2568

	ห้องตรวจเบอร์ 10	บุญสม 8	เฉลิมพระบารมี 10	ออร์โธพีดิก 1
Need				
Expectation	• การดูแลที่ดี	• คาดหวังบริการที่ดี		• มาตรฐานบริการที่ดี
Pain	• ระยะเวลารอพบ ทำได้ทั้งนี้ทั้งนี้เพื่อความสะดวกสบายแก่ผู้ป่วยและผู้เกี่ยวข้อง	• สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลยังไม่สามารถรองรับเป็น safe best practice ได้ เนื่องจากอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และบุคลากรทางการแพทย์ยังไม่เพียงพอ		
Gain	• เจ้าหน้าที่บริการดี • เจ้าหน้าที่บริการดี มีความใส่ใจ เป็นใจให้บริการ	• เจ้าหน้าที่บริการดี มีความใส่ใจ เป็นใจให้บริการ	• สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลยังไม่สามารถรองรับเป็น safe best practice ได้ เนื่องจากอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และบุคลากรทางการแพทย์ยังไม่เพียงพอ	
Satisfaction				

Patient's Journey: Bone marrow ปี 2568

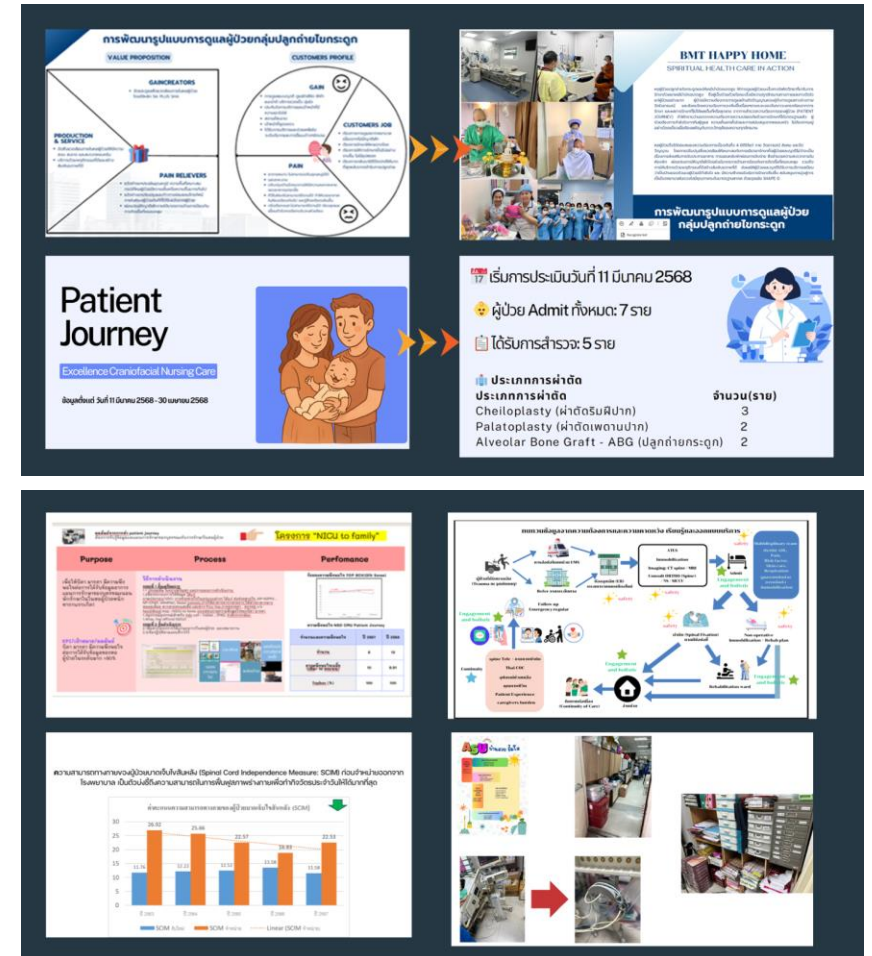
	ห้องตรวจเบอร์ 23	ปลูกถ่ายไขกระดูก
Need		• ต้องการให้ส่งการปลูกถ่าย สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ปกติมากที่สุด
Expectation		• คาดหวังให้การปลูกถ่ายเป็นไปด้วยดี ปลอดภัย และไร้ผลข้างเคียง
Pain		• ทีวีในห้องไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้บรรยากาศในห้องค่อนข้างเย็นจนเกินไป • ห้อง no. 7 สายเคเบิลเยอะจนเกินไป ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สวยงาม • แสงสว่างในห้องค่อนข้างมืด ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สบายตา
Gain	• ได้รู้เรื่องแผนการรักษาที่ถูกต้องและเข้าใจ • อบอุ่นกับทีมแพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	• ทีมแพทย์ พยาบาล , นก. บุคลากรดูแลผู้ป่วยดีมาก • อบอุ่นกับ ทีมงานที่ให้การรักษาร่วม
Satisfaction		

Patient's Journey: Kidney Transplantation ปี 2567-2568

	ฉุกเฉิน	บุญสม 7	ห้องตรวจเบอร์ 28	ศูนย์ไตเทียม	คลินิกไตเทียมทั่วไป	หน่วยไตเทียมและไตเทียม
Need	• คาดหวังบริการที่ดี					
Expectation						
Pain	• สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม					
Gain	• การดูแลบริการดีมาก	• อบอุ่นของพยาบาล ดูแลอย่างดีและใส่ใจ	• บริการดี	• เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้คำแนะนำที่ดี	• อบอุ่นของพยาบาล ดูแลอย่างดีและใส่ใจ	• บริการดี
Satisfaction						

Patient's Journey: Stroke ปี 2567-2568

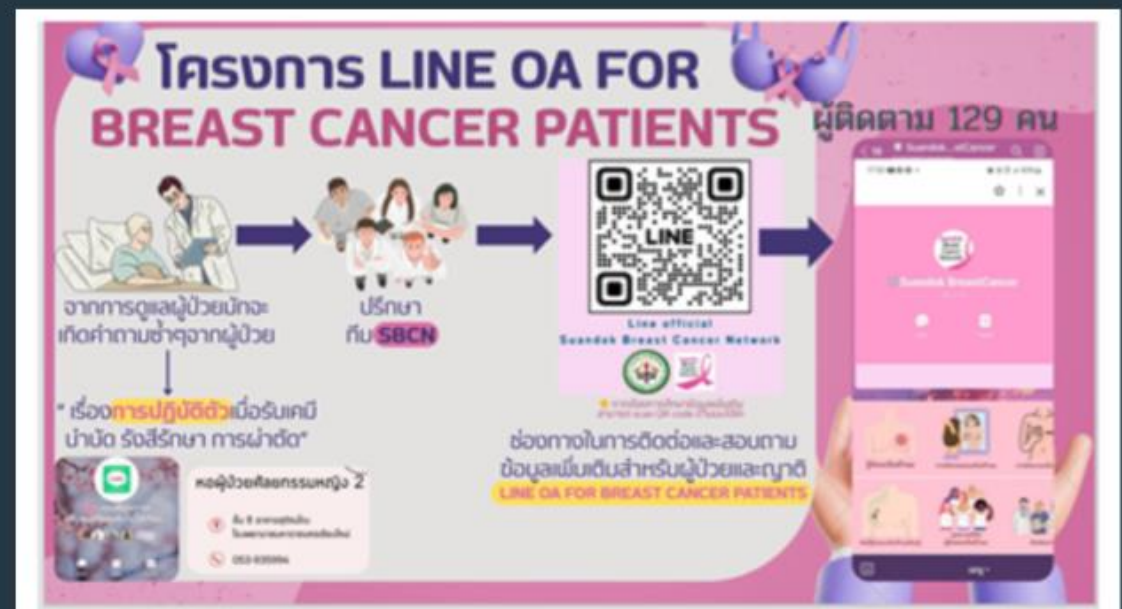
	ฉุกเฉิน	Acute stroke unit	วิกฤต ศัลยกรรมประสาท	ศูนย์สรีรวิทยา
Need	• ต้องการให้ส่งการปลูกถ่าย สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ปกติมากที่สุด	• ต้องการให้ส่งการปลูกถ่าย สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ปกติมากที่สุด	• ต้องการให้ส่งการปลูกถ่าย สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ปกติมากที่สุด	• ต้องการให้ส่งการปลูกถ่าย สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ปกติมากที่สุด
Expectation	• คาดหวังให้การปลูกถ่ายเป็นไปด้วยดี ปลอดภัย และไร้ผลข้างเคียง	• คาดหวังให้การปลูกถ่ายเป็นไปด้วยดี ปลอดภัย และไร้ผลข้างเคียง	• คาดหวังให้การปลูกถ่ายเป็นไปด้วยดี ปลอดภัย และไร้ผลข้างเคียง	• คาดหวังให้การปลูกถ่ายเป็นไปด้วยดี ปลอดภัย และไร้ผลข้างเคียง
Pain	• ทีวีในห้องไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้บรรยากาศในห้องค่อนข้างเย็นจนเกินไป • ห้อง no. 7 สายเคเบิลเยอะจนเกินไป ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สวยงาม • แสงสว่างในห้องค่อนข้างมืด ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สบายตา	• ทีวีในห้องไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้บรรยากาศในห้องค่อนข้างเย็นจนเกินไป • ห้อง no. 7 สายเคเบิลเยอะจนเกินไป ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สวยงาม • แสงสว่างในห้องค่อนข้างมืด ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สบายตา	• ทีวีในห้องไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้บรรยากาศในห้องค่อนข้างเย็นจนเกินไป • ห้อง no. 7 สายเคเบิลเยอะจนเกินไป ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สวยงาม • แสงสว่างในห้องค่อนข้างมืด ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สบายตา	• ทีวีในห้องไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้บรรยากาศในห้องค่อนข้างเย็นจนเกินไป • ห้อง no. 7 สายเคเบิลเยอะจนเกินไป ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สวยงาม • แสงสว่างในห้องค่อนข้างมืด ทำให้บรรยากาศในห้องไม่สบายตา
Gain	• ได้รู้เรื่องแผนการรักษาที่ถูกต้องและเข้าใจ • อบอุ่นกับทีมแพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	• ได้รู้เรื่องแผนการรักษาที่ถูกต้องและเข้าใจ • อบอุ่นกับทีมแพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	• ได้รู้เรื่องแผนการรักษาที่ถูกต้องและเข้าใจ • อบอุ่นกับทีมแพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	• ได้รู้เรื่องแผนการรักษาที่ถูกต้องและเข้าใจ • อบอุ่นกับทีมแพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
Satisfaction				



Kidney transplant & Liver Transplant

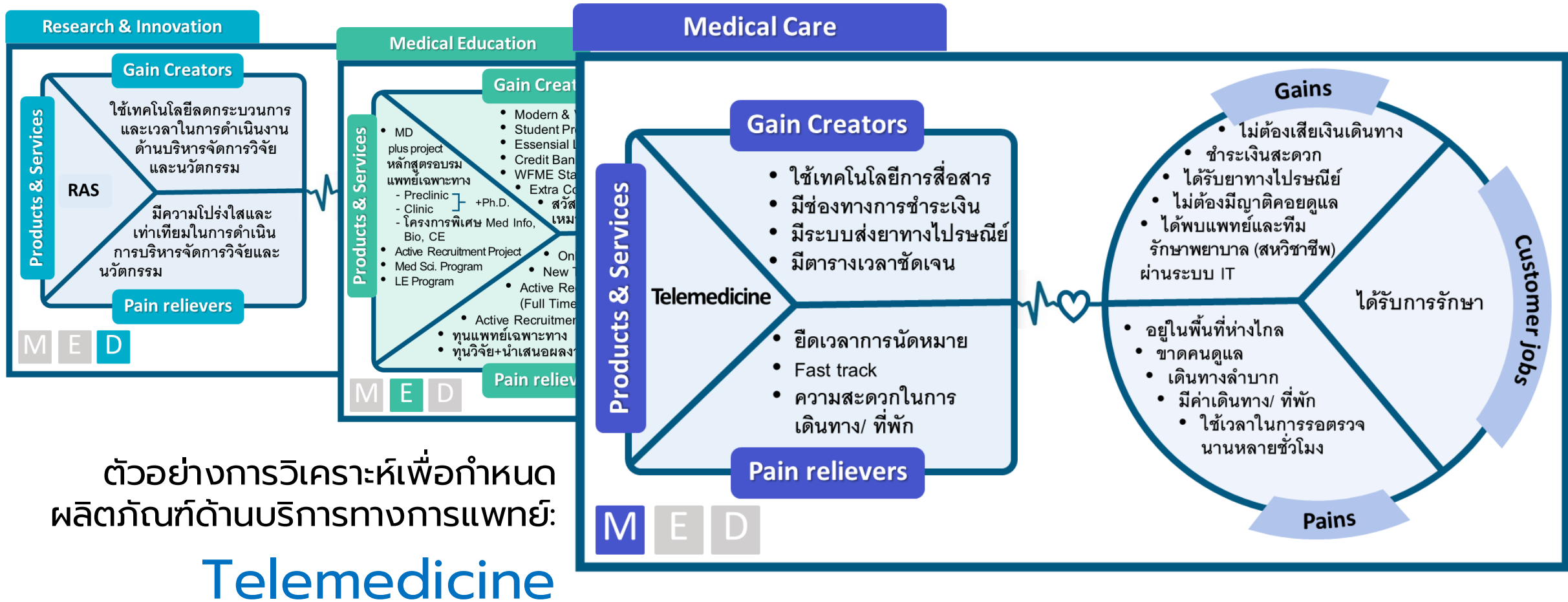


โรคหัวใจ



กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อกำหนดผลิตภัณฑ์/บริการ

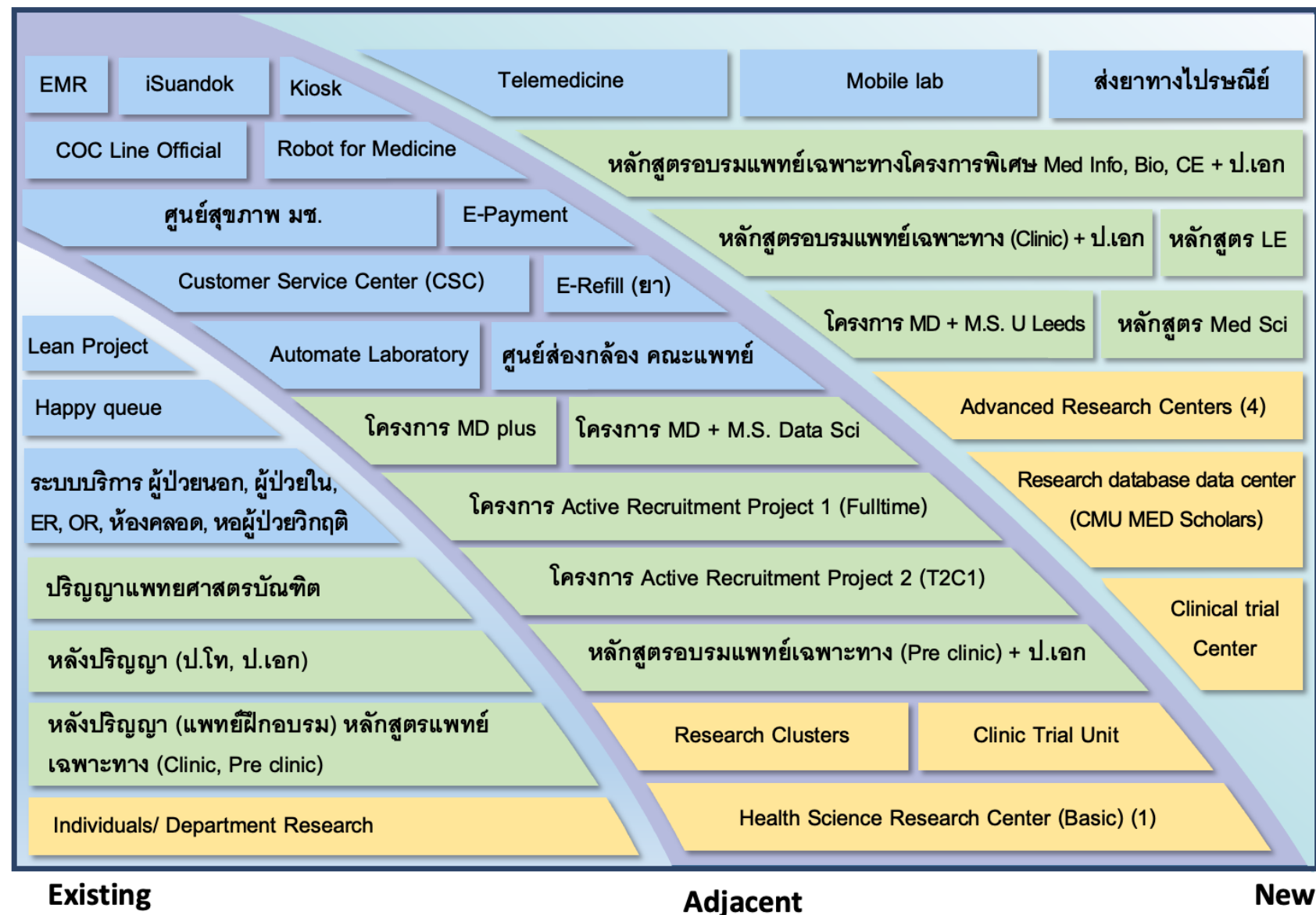
Value Proposition Canvas



Product/Service Horizon

การวิเคราะห์และใช้
สารสนเทศด้านลูกค้าสู่
การพัฒนาผลิตภัณฑ์
และบริการใหม่ ๆ ของ
คณะแพทยศาสตร์

- Medical Care Service
- Medical Science Education
- Medical Science Research & Innovation

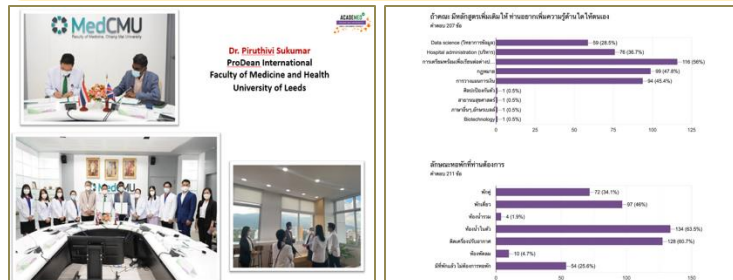


การนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตอบสนองลูกค้าดีขึ้น

หลักสูตรใหม่ MD Data Science



หลักสูตรใหม่ MD + U Leads



การจัดตั้งศูนย์ GATE



ห้องตรวจ OPD ใหม่



การจัดตั้งศูนย์วิจัยใหม่

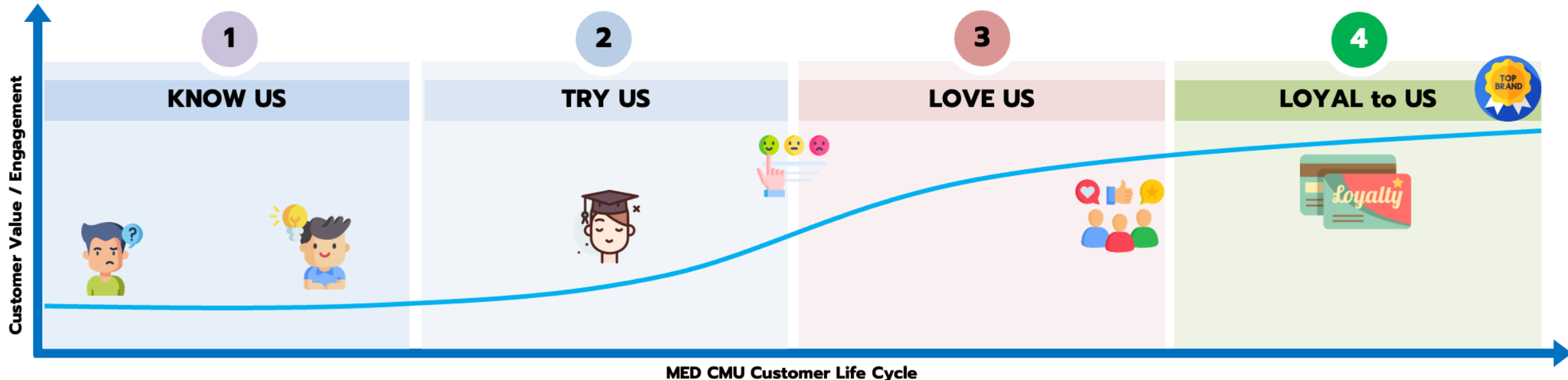


การจัดตั้ง Customer Support Center แบบ One Stop Service



MED CMU Customer Life Cycle

และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า



	KNOW US	TRY US	LOVE US	LOYAL to US
	Acquire	Retain / Satisfaction	Fair / Engagement	Retain / Advocate
M	- Social Media 12 Platform	- Excellent care and service (AHA, PDSC), IT integrated care, Safety	- Patient safety program	- New DSC, Safety, Patient focus
E	- MOU กับองค์กรภายนอก	- Variety of study platform	- Patient right, complaint manage.	- SHA Implementation
D	- Active recruitment, Social media	- Scholar, MED CMU VOC app	- DEI policy, Student involvement	- Scholarship, Engaged advisee
	- PG Scholarship	- CRC, Research center/cluster	- Personalized support	- Student recognition/award
	- Research cluster visit	- RAS	- Data privacy and governance	- Improve research process efficiency, Virtual banking
	- ERASMUS		- Acknowledgement/Recognition	

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า - การตลาดเชิงรุก

การทำตลาดเชิงรุกไปยังโรงเรียนต่างๆ
ทั้งในจังหวัดเชียงใหม่ ต่างจังหวัด และ โรงเรียนนานาชาติ

โรงเรียนสาริตินทวิทยาลัยเชียงใหม่



โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย



โรงเรียนบุพผาณวิทยาลัย



Shrewsbury International School



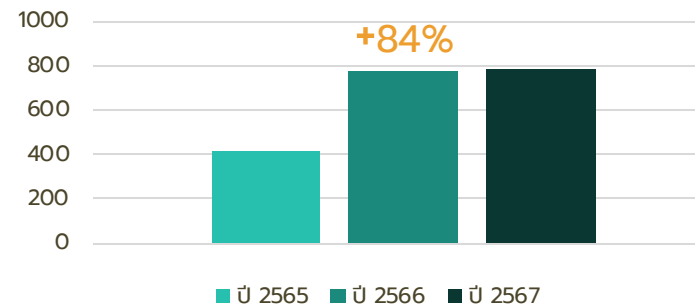
โรงเรียนสารสาสน์วิเทศเชียงใหม่



RIS - Ruamrudee International School



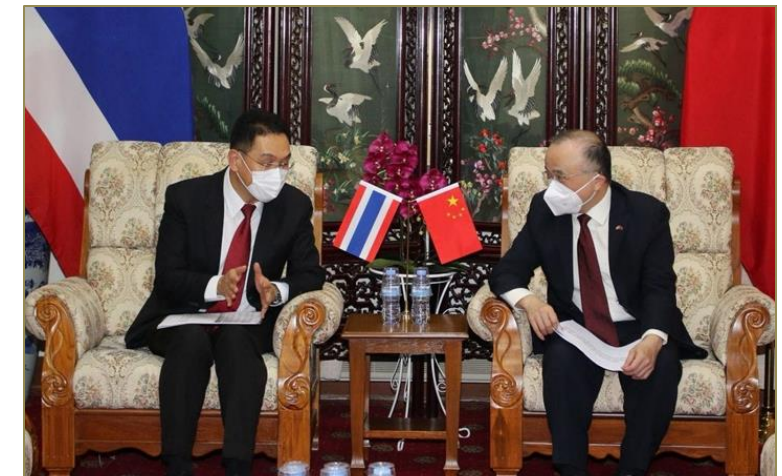
จำนวนนักเรียนที่มีผลการศึกษาต่อที่คณะฯ
(TCAS1 Olympic, TCAS1 English, TCAS1 Data science, TCAS1 Innovation)



MED CMU OPEN HOUSE 2022



หาหรือเรื่องการรับนักศึกษา ป.เอก
จากมหาวิทยาลัยของประเทศจีน



กลุ่มผู้เรียนในอนาคต
นักศึกษาต่างชาติ ประเทศจีน



Best Practice / Innovation Spiritual Healthcare in Action (SHA)

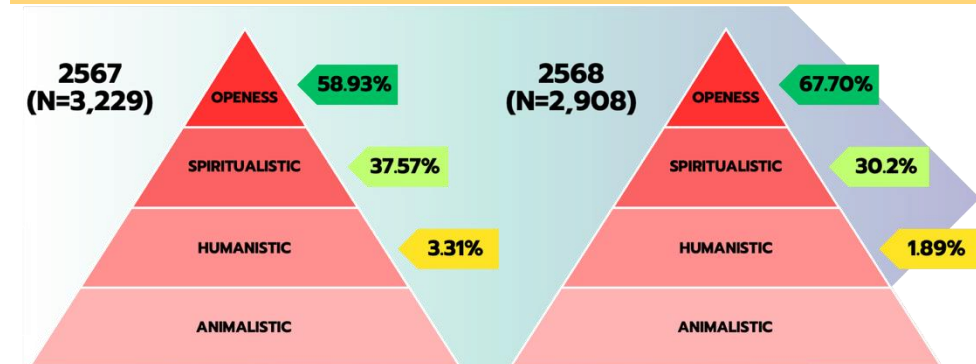


Sustainable Healthcare by Spiritual Approach Award

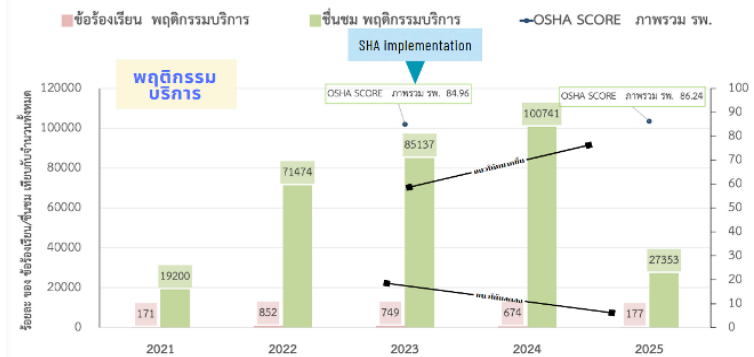
ได้รับการรับรองเป็นแห่งแรกในประเทศไทย



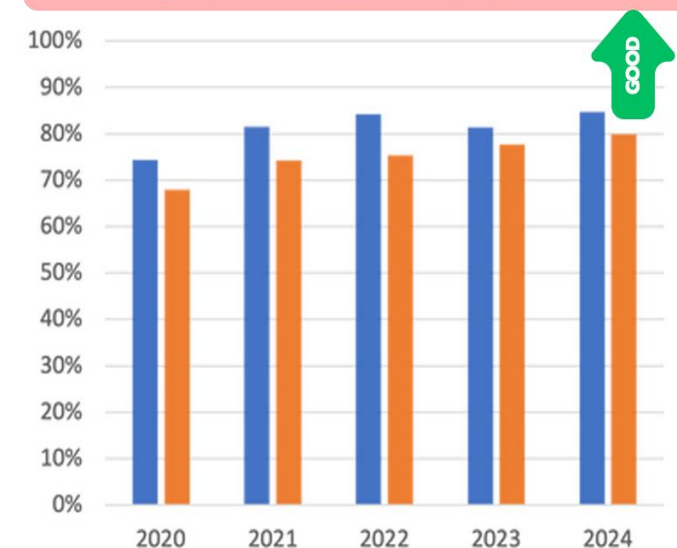
Improve OSHA Score



Significant Improve Safety culture / Satisfaction / Empathy



Top Box Patient Satisfaction



Empathy Score



MedCMU Spiritual Core Values

Patient Spiritual

CARING WITH KINDNESS

ให้บริการและดูแลผู้ป่วยด้วยความเมตตา

Personnel Spiritual

QUALITY OF WORKING LIFE

ชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ มีคุณค่าและมีความหมาย

INNER WORK LIFE

มีพลังในการทำงาน

RESPECTFUL TEAMWORK

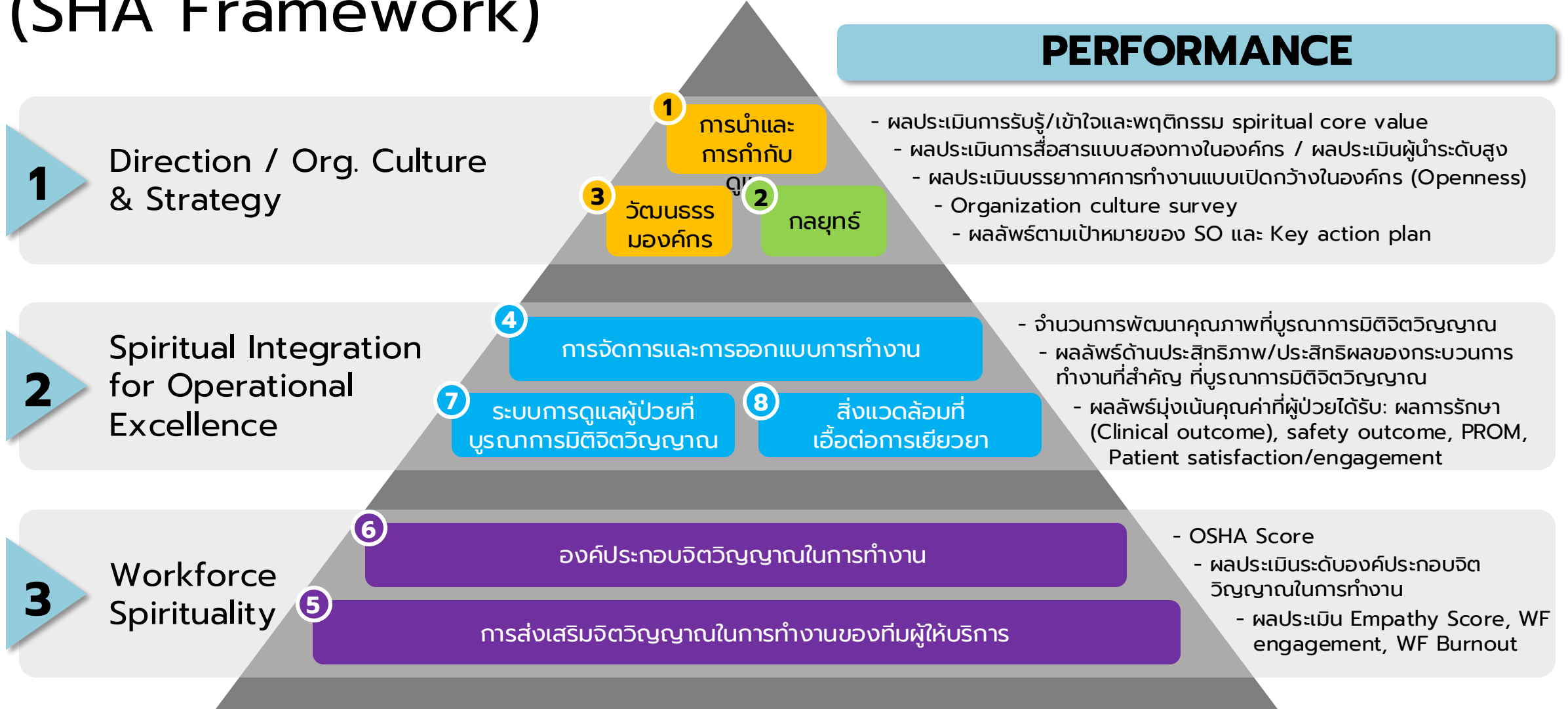
เคารพทีมงาน

แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่

Suandok's SHA

Enhancing spiritual care and spiritual at work
through spiritual core values, in pursuit of
becoming a **"Trustworthy University Hospital"**

กรอบแนวคิดระบบการดูแลผู้ป่วยด้วยมิติจิตวิญญาณ (SHA Framework)



การพัฒนาแนวทางการปฎิรูปองค์กรที่เป็นธรรม

การดำเนินการด้าน Fair treatment

การวิเคราะห์ Customer Journey เพื่อค้นหา Unfair Risk: พันธกิจด้านการศึกษ



การวิเคราะห์ Customer Journey เพื่อค้นหา Unfair Risk: พันธกิจด้านการวิจัย



การวิเคราะห์ Customer Journey เพื่อค้นหา Unfair Risk: พันธกิจด้านบริการทางการแพทย์ (ตาม Care process)



Unfair Risk

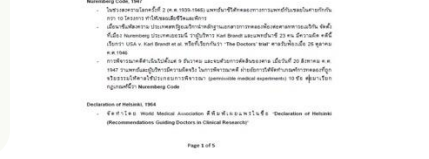
- การคัดเลือกไม่ยุติธรรม
- ความไม่เท่าเทียม ของ แพทย์ ศาสนา และเชื้อชาติ
- ความเหลื่อมล้ำจากการที่มีการเรียนการสอนหลายศูนย์
- การประเมินที่ไม่เป็นธรรม
- ความเหลื่อมล้ำในการรับผู้เรียนที่จบมาทำงานต่อใน MEDCMU

Unfair Risk

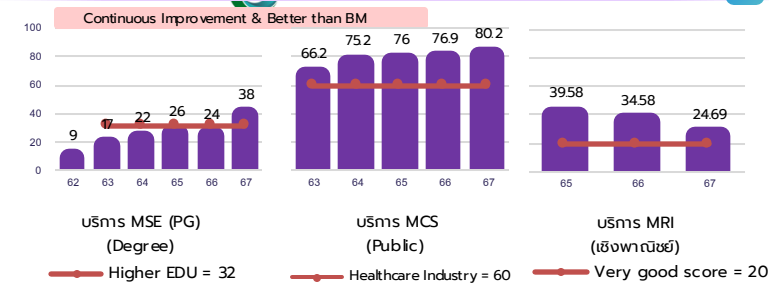
- เข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสาร
- ไม่เป็นธรรมในการคัดเลือกโครงการ
- เหลื่อมล้ำในการให้ข้อมูลความก้าวหน้า
- ไม่เป็นธรรมการกรณีผิดเงื่อนไข
- เหลื่อมล้ำในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
- เหลื่อมล้ำการรับเข้าโครงการต่อเนื่อง

Unfair Risk

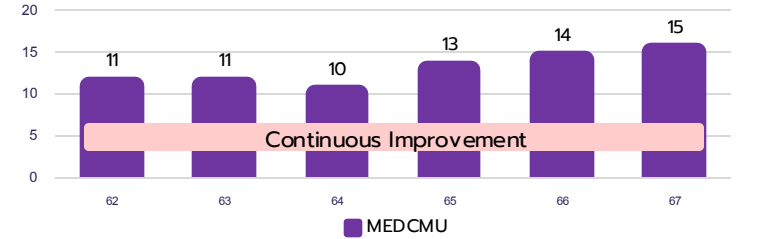
- เหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ
- เหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการวินิจฉัย
- เหลื่อมล้ำในการรักษา หรือถูกละเมิดในกลุ่มเฉพาะ/ประเภท
- เหลื่อมล้ำทางภาษาและวัฒนธรรม การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ความไม่เข้าใจข้อมูลการแพทย์
- ระบบการติดตาม ไม่ครอบคลุมทุกโรค



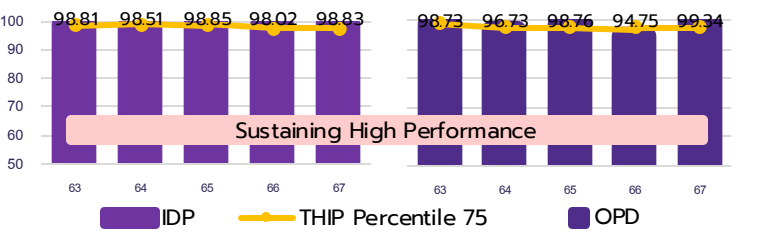
Net Promoter Score (NPS)



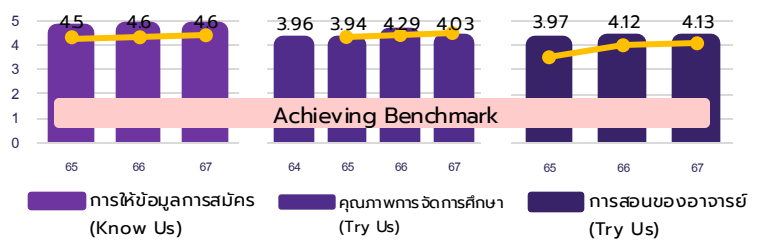
จำนวนผู้ที่หุ้นวิจัยที่หุ้น 3 ปี ต่อเนื่อง (Love Us/Loyal to Us) (ตลาดเชิงพาณิชย์)



ร้อยละผู้ป่วยที่จะกลับมาใช้บริการของ sw. ช้า (Love Us/Loyal to Us) (ตลาด Public)



ผลประเมินประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ตามวงจรชีวิตของกลุ่มผู้เรียน UG



การดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับ การปฏิบัติที่เป็นธรรม



1. วิเคราะห์ Customer Journey ของแต่ละพันธมิตร เพื่อค้นหาความเสี่ยงที่อาจทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นธรรม (Unfair Risk)
2. กำหนดมาตรฐานบริการ
3. ฝึกอบรมพนักงานให้มีมาตรฐานในการให้บริการที่คำนึงถึงทั้งความประทับใจและเป็นธรรม
4. ติดตามและวัดผลอย่างสม่ำเสมอ

การวิเคราะห์ Customer Journey เพื่อค้นหา Unfair Risk: พันธกิจด้านการศึกษา



Customer Journey

การสมัคร

ปฐมนิเทศ

ระหว่างเรียน

จบการศึกษา

หลังจบ
การศึกษา

ความเสี่ยง : การ
คัดเลือกอย่างไม่
ยุติธรรม

ความเสี่ยง : ความไม่
เท่าเทียม ของ เพศ
ศาสนาและเชื้อชาติ

ความเสี่ยง : ความ
เหลื่อมล้ำจากการที่มี
การเรียนการสอน
หลายศูนย์ อาจมีความ
เสี่ยงที่กระบวนการ
เรียนการสอนไม่
เหมือนกัน

ความเสี่ยง : การ
ประเมินที่ไม่เป็นธรรม
ความเหลื่อมล้ำในการ
ประเมิน

ความเสี่ยง : ความ
เหลื่อมล้ำในการรับ
ผู้เรียนที่จบมาทำงาน
ต่อใน MED CMU

วิธีแก้ไข : รับสมัคร
และสัมภาษณ์แบบไม่
ระบุตัวตน มีกรรมการ
และเกณฑ์ให้คะแนนที่
ชัดเจนตรวจสอบได้

วิธีแก้ไข : มีประกาศ
เรื่องสิทธิ หน้าที่ และ
ความรับผิดชอบ เพศ
สภาพ

วิธีแก้ไข : ดำเนินการ
ตรวจประเมินศูนย์
แพทย์ และประชุม
หลักสูตร ประชุม
ข้อสอบร่วมกับ ลำปาง
เชียงใหม่

วิธีแก้ไข : ระบบการ
ประเมินที่โปร่งใส
ตรวจสอบได้ เป็น
มาตรฐาน

วิธีแก้ไข : การ
คัดเลือกอย่างเป็น
ธรรม โดยกระบวนการ
สัมภาษณ์ และเกณฑ์
ในคะแนนอย่างเป็น
ระบบ มีกระบวนการ
AI

ความเสี่ยงที่อาจทำให้ผู้เรียน
รู้สึกไม่เป็นธรรม
(Unfair Risk)

การวิเคราะห์ Customer Journey เพื่อค้นหา Unfair Risk: พันธกิจด้านการวิจัย



Customer Journey

แหล่งทุนประกาศรับ
สมัครข้อเสนอ
โครงการ

แหล่งทุนประกาศให้ทุน

แหล่งทุนติดตามการ
ดำเนินงาน

แหล่งทุนติดตาม
ผลลัพธ์ และผลกระทบ
ของผลงาน

แหล่งทุนประกาศรับ
สมัครทุนในหัวข้อใหม่

ความเสี่ยง: มีความ
เหลื่อมล้ำในรับข่าวสาร
ของโครงการ เข้าไม่ถึง
ข้อมูลข่าวสาร

ความเสี่ยง: มีความ
เหลื่อมล้ำในการ
คัดเลือกโครงการ

ความเสี่ยง: มีความ
เหลื่อมล้ำในการให้
ข้อมูลตอบกลับ
ความก้าวหน้า และการ
จัดการกรณีไม่เป็น
ตามเงื่อนไข

ความเสี่ยง: มีความ
เหลื่อมล้ำในการ
ตรวจสอบผลการ
ปฏิบัติงาน

ความเสี่ยง: มีความ
เหลื่อมล้ำในการรับเข้า
ของโครงการต่อเนื่อง

วิธีแก้ไข:
มีช่องทางการให้ข้อมูล
ทาง Website line
group และ จดหมาย

วิธีแก้ไข:
-มีเกณฑ์การคัดเลือก
-มีการนำเสนอ
โครงการที่เกิน
ศักยภาพ
เพื่อสร้างโอกาสในการ
รับทุน

วิธีแก้ไข:
แนวทาง และ สัญญา
การรับทุนที่เป็น
มาตรฐาน

วิธีแก้ไข:
มี timeline และ
แนวทางในการติดตาม
ผล และ ช่องทางความ
ยืดหยุ่นที่เท่าเทียม

วิธีแก้ไข:
มีเกณฑ์ในการ
Blacklist โครงการที่
ชัดเจน ตรวจสอบได้

ความเสี่ยงที่อาจทำให้ผู้ให้ทุน
รู้สึกว่าเป็นธรรม
(Unfair Risk)

การวิเคราะห์ Customer Journey เพื่อค้นหา Unfair Risk: พันธกิจด้านบริการทางการแพทย์ (ตาม Care process)



Customer Journey

การเข้าถึง/
เข้ารับบริการ

การประเมิน
ผู้ป่วย

วางแผน /
การดูแลผู้ป่วย

การให้ข้อมูล /
การเสริมพลัง

การดูแล
ต่อเนื่อง

ความเสี่ยง: ความ
เหลื่อมล้ำในการเข้าถึง
บริการ

ความเสี่ยง: ความ
เหลื่อมล้ำในการเข้าถึง
การวินิจฉัย

ความเสี่ยง: ความ
เหลื่อมล้ำในการรักษา
และ การเสียโอกาส
หรือถูกละเมิดในกลุ่ม
เฉพาะ/เปราะบาง

ความเสี่ยง: ความ
เหลื่อมล้ำทางภาษาและ
วัฒนธรรม การให้
ข้อมูลไม่ครบถ้วน
ความไม่เข้าใจข้อมูล
การแพทย์

ความเสี่ยง:
ระบบการติดตาม ไม่
ครอบคลุมทุกโรค

วิธีแก้ไข:
-Appointment and
Queue System
-Triage System
-Telemedicine
-ระบบการส่งต่อ
ผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ
หน่วยแพทย์เคลื่อนที่

วิธีแก้ไข:
-CPG

วิธีแก้ไข:
-สิทธิผู้ป่วย
-แนวปฏิบัติ Advance
care plan ในกลุ่ม
-Palliative care
มาตรฐาน/ จริยธรรม
วิชาชีพ

วิธีแก้ไข:
-การใช้ล่าม Google
translate
-การดูแลอย่างเท่า
เทียม
-Discharge plan
-Ask Me 3

วิธีแก้ไข:
-Telemedicine
-ระบบการส่งต่อและ
การประสานงาน
ระหว่างโรงพยาบาล
-Line OA ติดตาม
และประเมิน
ผลการรักษา

ความเสี่ยงที่อาจทำให้ผู้ป่วย
รู้สึกว่าไม่เป็นธรรม
(Unfair Risk)

Best Practice / Innovation

CARE Model for Customer Complaint Management

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่หน่วยบริการด้วยแนวคิด CARE Model



Comprehend

รับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเข้าใจ



Apologized

ขอโทษโดยไม่แก้ตัว



Resolve

จัดการแก้ปัญหาโดยเร็ว

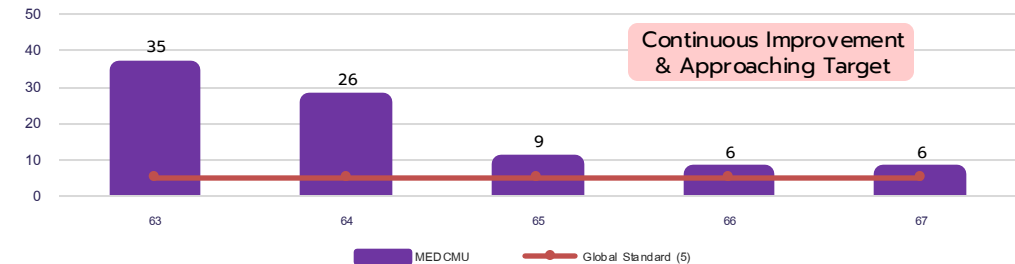


Escalate and Record

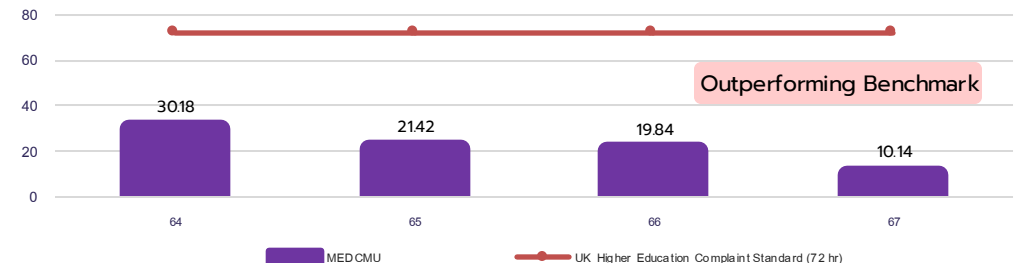
แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือและบันทึกข้อร้องเรียนในระบบVOC

ปรับปรุงกระบวนการเพิ่ม **CARE Model** เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ทันต่อทันที

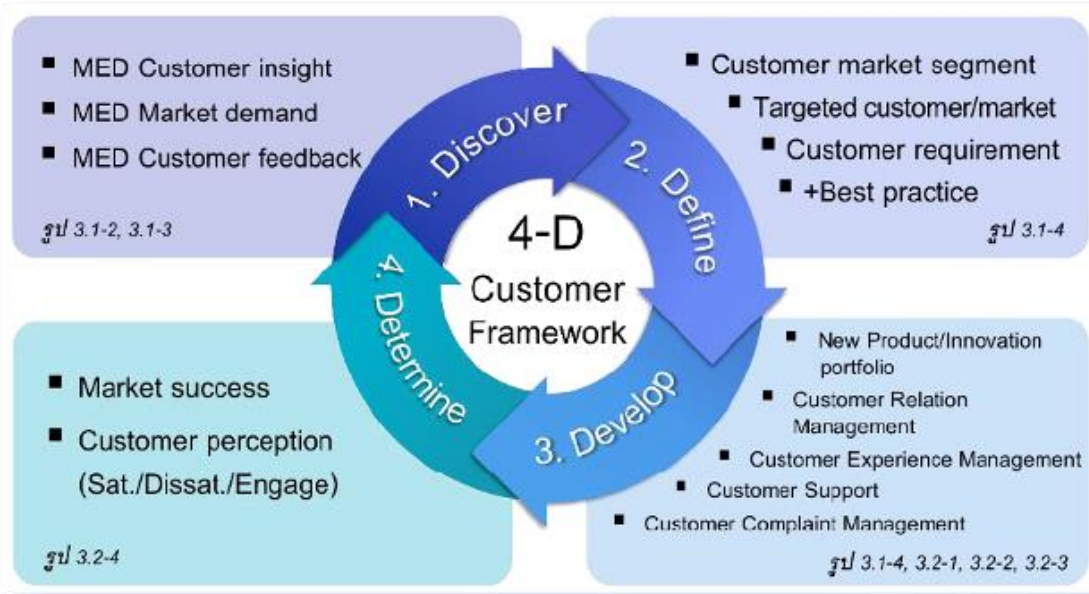
ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
ของผู้ป่วย (วัน)



ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
ของผู้เรียน (ชั่วโมง)



4P Operational Excellence Framework

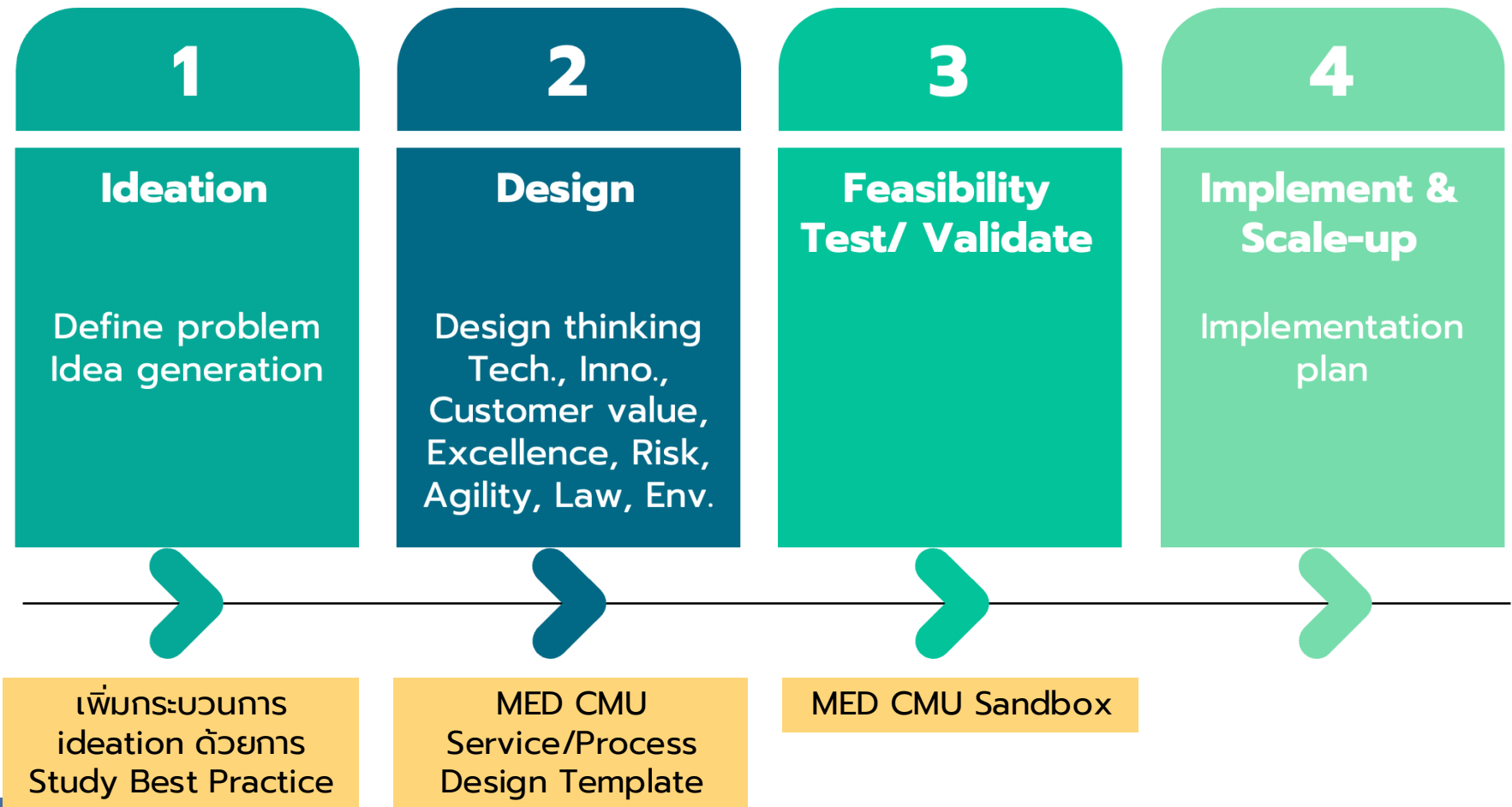


4D Customer Management Framework



Customer Insight and Product/Service Design

MedCMU Product/ Service Process Design



การออกแบบผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการที่สำคัญ ใช้เกณฑ์มาตรฐานระดับสากลในทุกพันธกิจ



หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต
หลักสูตรฝึกอบรมแพทย์



มาตรฐานการดำเนินงานวิจัย
มาตรฐานจริยธรรมวิจัย



การให้บริการรักษาพยาบาล
มาตรฐานคุณภาพขั้นสูงสุด



การดูแลรักษาเฉพาะโรคที่เป็นเลิศ
เช่น โรคมะเร็งปอด โรคมะเร็งเต้านม



ศูนย์การแพทย์ที่เป็นเลิศ
ศูนย์ทางเดินอาหารและโรคตับ



THAILAND
QUALITY
AWARD

ใช้แนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
อย่างเป็นระบบและยั่งยืน
มุ่งเน้นการบรรลุผลลัพธ์ขององค์กร
ตามแนวทาง TQA ในทุกกระบวนการทำงานสำคัญ



ความปลอดภัยสารสนเทศ

การจัดการความรู้

การพัฒนาคุณภาพกระบวนการ

มาตรฐานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

4P Operational Excellence Framework

การนำสู่การปฏิบัติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

บริการหลัก

Medical Care Service (MCS)

Medical Science Education Program (MSE)

Medical Science Research & Innovation (MRI)

ความต้องการลูกค้า / ข้อกำหนด

- ขีดความสามารถรักษาโรคซับซ้อน
- Clinical outcome ที่ดี
- ปลอดภัย และบริการดี
- สังคมผู้สูงอายุ / ข้อจำกัดการเข้าถึง
- สถานการณ์การแข่งขัน
- Emerging infectious disease
- Personal Health Data

- หลักสูตรที่มีคุณภาพและน่าสนใจ
- มีความเชี่ยวชาญในอาชีพ
- รูปแบบการเรียนที่ยืดหยุ่น
- ตลาดผู้เรียน non-degree
- สถานการณ์การแข่งขัน

- งานวิจัยที่มีคุณภาพ/ใช้ประโยชน์ได้
- Healthcare innovation
- Digital health innovation
- การวิจัยมุ่งเป้าและ global issue
- Omics
- Environmental issue

ตัวอย่างบริการที่เป็นเลิศที่ได้จากการออกแบบ และนำสู่การปฏิบัติ

iSuandok Platform



ROBOT Pharmacy



Electronic Medical Record



Telemedicine



MD+ U Leeds Double Degree



Life-Long Learning



ศูนย์วิจัยและ
ฝึกอบรมสาขา
โรคทางไฟฟ้าของ
หัวใจ



ศูนย์บูรณาการ
เทคโนโลยีการแพทย์
ทันสมัย



ศูนย์ความร่วมมือ
ทางการวิจัยโรคติดต่อ
ไทย-เกาหลี



ศูนย์ธาลัสซีเมีย
และโลหิตวิทยา



ศูนย์วิจัย Global
Health Research
Center



ศูนย์วิจัยทางคลินิก
เพื่อทดสอบ
และพัฒนาผลิตภัณฑ์
อาหารและสมุนไพร



ศูนย์ความเป็นเลิศ
ด้านเวชศาสตร์
สิ่งแวดล้อมและ
อาชีวเวชศาสตร์

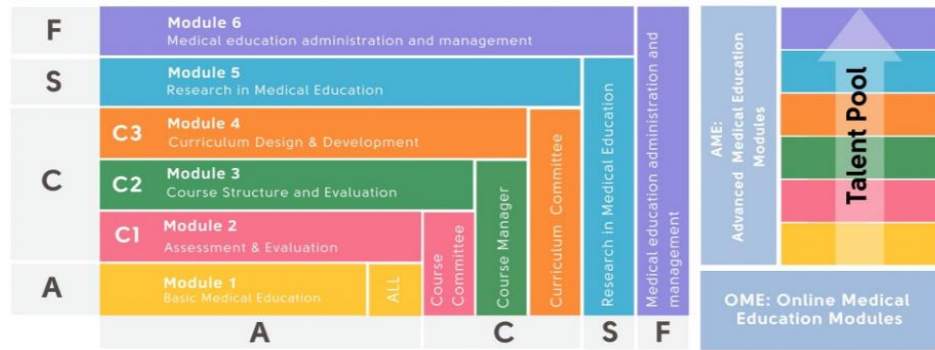
การออกแบบระบบการพัฒนาบุคลากรสาย วิชาการด้านแพทยศาสตรศึกษา

Medical Education Training System

METS **STEM**
Medical Education
Training System

Sustainable
Trustworthy
Educator in
Medicine

METS/STEM ACSF Framework



Non-Technical Skills

SAFE Medical School

NTS training collaborate with MeDhri Center

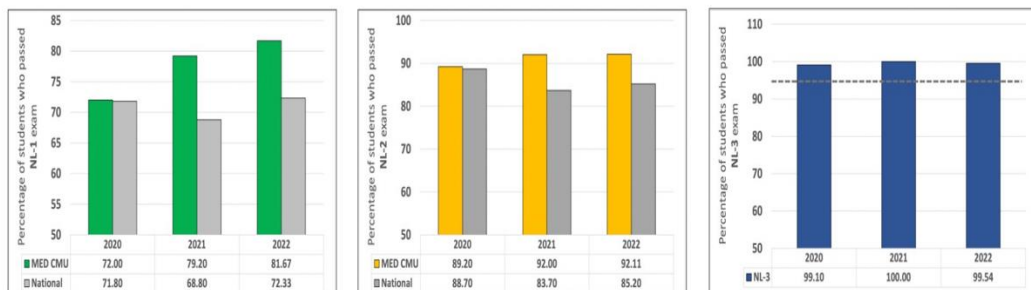
Learning Environment

Med ED KM Day

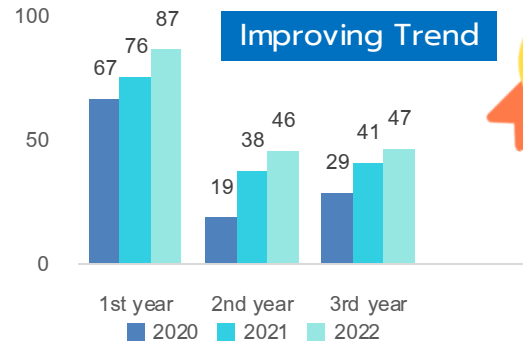
AcadeMED TALK

Consultation [individual/group]

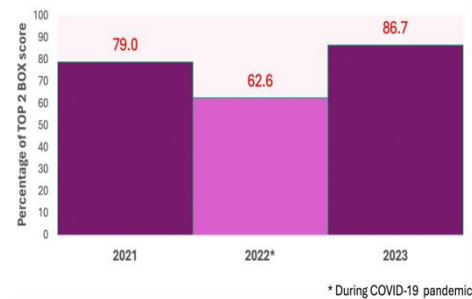
Percentage of students who passed national license (NL) exam.



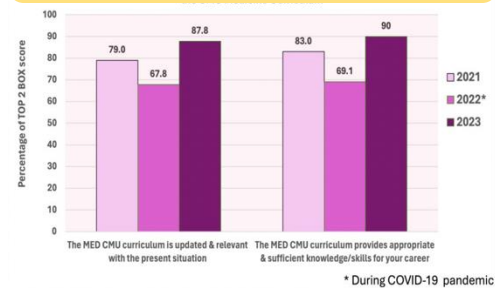
Percentage of Student who got GPA > 3.50



Sat. Score of Graduate with Quality of Teaching



Sat. Score of Graduate with
Performance of the curriculum

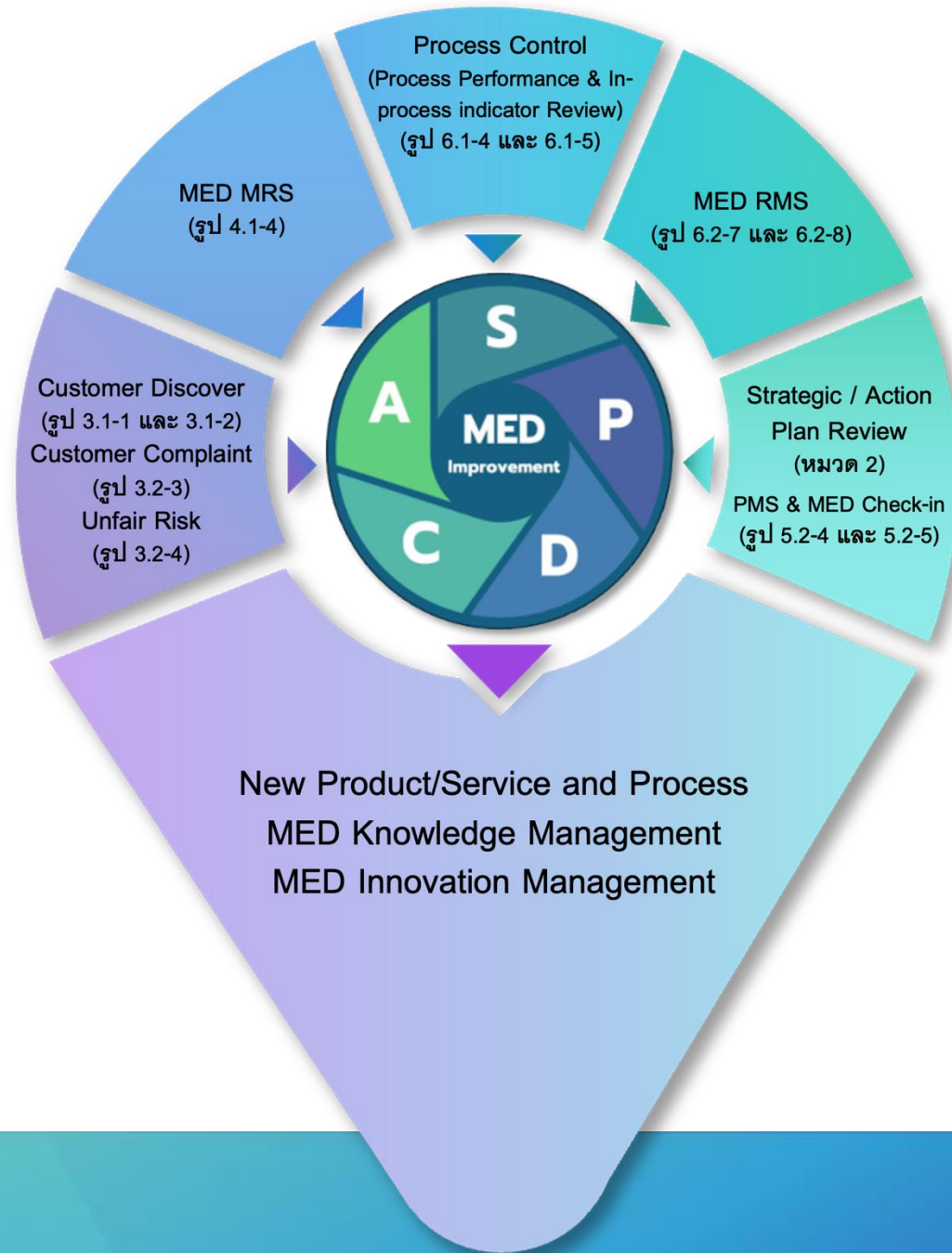


ASPIRE Award Certificate of Merit 2024

Faculty Development



Improving Trend & Outperforming National Average



MedCMU Product/process Improvement Integration Framework

SPDCA

MED CMU Product/Process Improvement Integration Framework

ตัวอย่างการปรับปรุงบริการและกระบวนการ: SPDCa

การปรับปรุงกระบวนการด้านการศึกษา

RCA > SPDCa หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต

นักศึกษาไม่จบตามวกรอบ



ปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน
ปรับปรุงกระบวนการประเมินผล

การปรับปรุงกระบวนการด้านการวิจัย

การปรับปรุงบริการศูนย์เครื่องมือวิจัย
RCA >> SPDCa >>
ระบบการจองเครื่องมือวิจัย online



การปรับปรุงกระบวนการด้านบริการทางการแพทย์

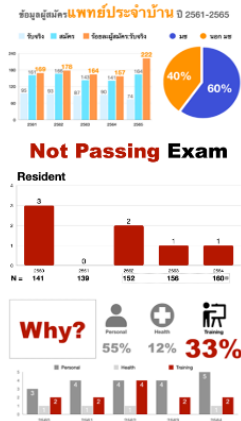
OPD/ER Satisfaction << >> RCA >



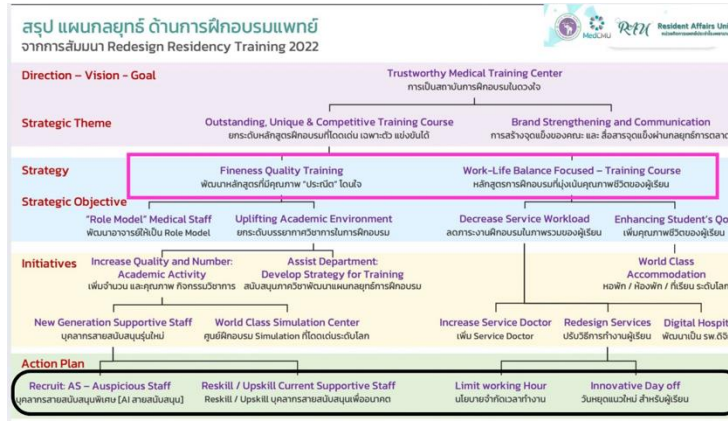
> SPDCa >> แผนการปรับปรุงการบริการ

ประเด็น	แผนการดำเนินการ
Workload - จำนวนผู้รับบริการมาก - จำนวนแพทย์และพยาบาลไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ - มีการใช้บุคลากรนอกแผนกมาช่วยทำงาน - ความแออัดของโรง	1. จัดจำนวนผู้รับบริการ (200 ราย/วัน) 2. มีแพทย์ผู้ดูแลผู้ป่วยบริการ OPD แยกจากแผนกฉุกเฉิน ER และ OR 3. เพิ่มจำนวนพยาบาล (ซึ่งจะต้องมีการจัดการเรื่อง และการจ้างงาน) 4. จัดให้มีพยาบาลประจำห้องตรวจเพื่อช่วยลดภาระงานของแพทย์ (ปัจจุบันไม่มีพยาบาลประจำห้องตรวจ) 5. พิจารณารูปแบบการให้บริการ เช่น การให้บริการทางไกล
ระบบบริการ - ระบบการรับ การส่ง ของแพทย์ - แพทย์ที่ส่งตรวจ OPD เป็นทีมเดียวกับแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วย ER และ OR - ระบบการให้บริการ เช่น การให้บริการ IT ต่างๆ ที่ยังไม่ดีต่อผู้รับบริการมาก - อุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอ เช่น Notebook, Thermometer, oxygen sat	1. ขอความร่วมมือจากแพทย์ทุก PCT ส่งตรวจผลตรวจที่ OPD ก่อน 9.00 น. (HMB model) 2. Happy Q 3. รับแบบ Call for help จากทีมแพทย์ที่ส่งตรวจ ในการให้ความช่วยเหลือหรือตรวจกรณีผู้ป่วยที่ตรวจเสร็จจำนวนมาก 4. เพิ่มจำนวนทีมที่ช่วยตรวจการส่งตรวจ ให้มีต่อผู้รับบริการมากขึ้น 5. มีอุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอ
ผู้รับบริการและสถานที่ - Service Cycle time นาน (175 นาที) waiting time (130 นาที) - ห้องตรวจพบแพทย์ไม่เพียงพอ (แบ่งส่วนตรวจตามแผนก) - สถานที่บนชั้น 1 ไม่เพียงพอ	1. เพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ให้เพียงพอ 2. ปรับระบบและอุปกรณ์ของห้องตรวจ 3. ปรับระบบบริการ ในส่วนที่แพทย์ที่ตรวจเสร็จแล้วกับ PCT

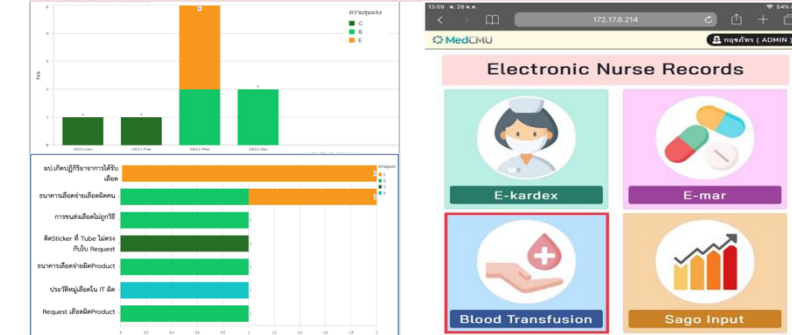
RCA > SPDCa หลักสูตรแพทย์ฝึกอบรมเฉพาะทาง >> ปรับปรุงกลยุทธ์การฝึกอบรม



แผนกลยุทธ์ด้านการฝึกอบรมแพทย์เฉพาะทาง



Transfusion Error >> iMatch / iTrans



การพัฒนาการจัดการและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ

การปรับปรุงกระบวนการ: Lean Project

โครงการ One Room One Lean



ขั้นตอนการให้บริการ
แต่ละห้องตรวจลดลง



Discharge time
< 5 min = 89.21%

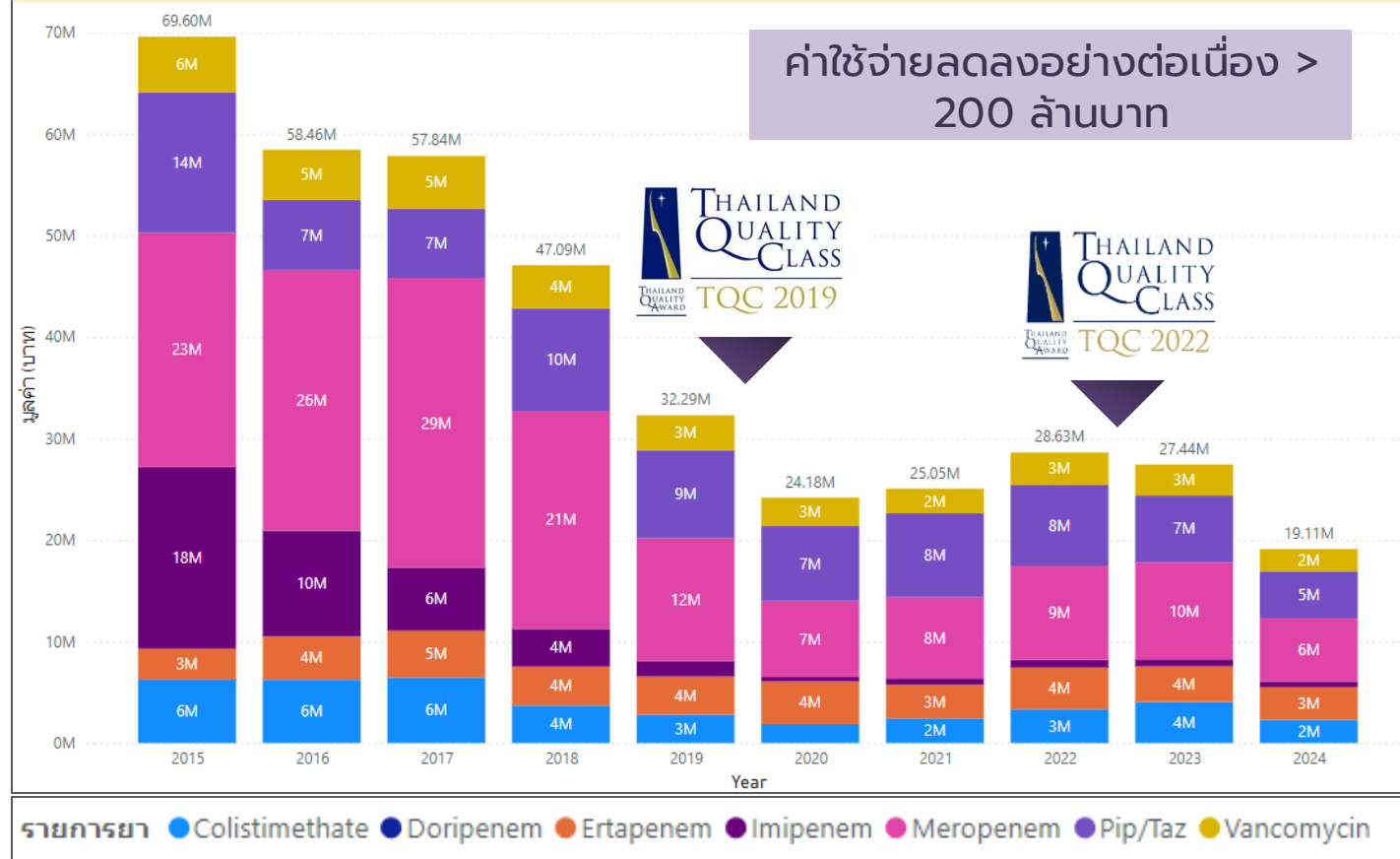


ความพึงพอใจระดับสูง = 90.45%

การปรับปรุงระบบการจ่ายยา - Automation

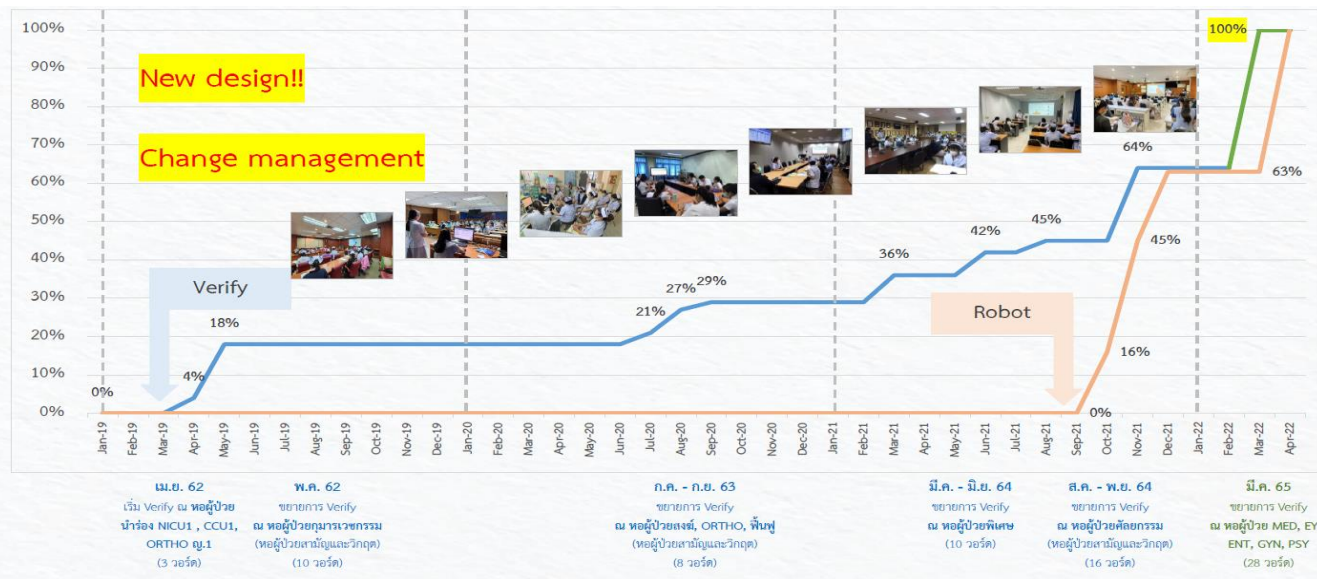


มูลค่าการใช้ยารวมรายปี Restricted ABO 7 รายการ



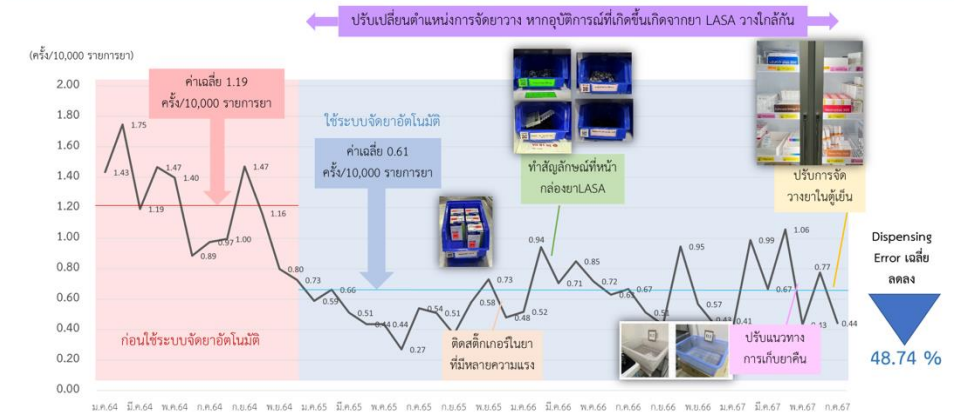
Lean Project: Impact of OPD Robot pharmacy

Increase % Coverage of IPD Order Screening >> 100%



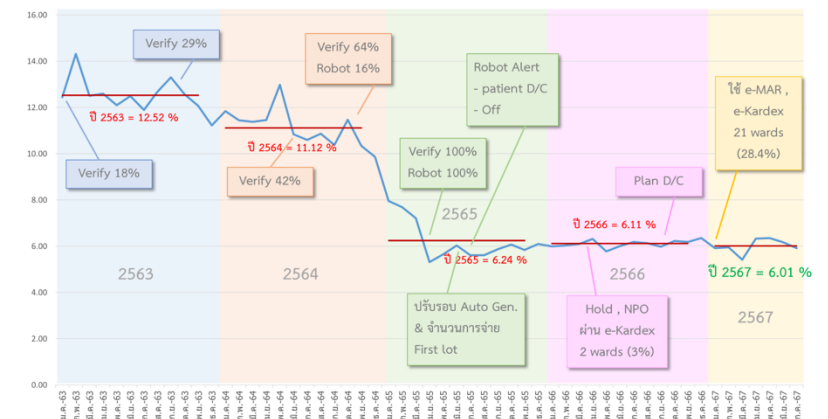
Decrease Dispensing Error

Dispensing Error ปี 2564 – 2567 (ก.ค.) ก่อนและหลังการใช้ระบบจัดยาอัตโนมัติ



ลดอัตราการคืนยา

อัตราการคืนยาผู้ป่วยใน ปี 2563 – 2567 (ก.ค.)



Strategic Partnership Management

ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก โรงพยาบาลลำปาง



ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์



MEDIA

Best Practice Sharing ss.แพทย์ อื่น ๆ

- การสื่อสารถ่ายทอดกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
- การประกันคุณภาพกระบวนการ
- การประเมินคุณภาพของ strategic partner
- การวางแผนเพื่อพัฒนากระบวนการร่วมกับ strategic partnership

จุดแข็งที่สำคัญ (Key strength)

จุดแข็งที่สำคัญ (Key strength) ของศูนย์แพทย์ฯ เชียงรายฯ	
KS1	ศูนย์แพทย์ฯ มีการดำเนินการกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ "สถาบันผลิตแพทย์ ในดวงใจผู้สังคม" และพันธกิจ 3 ด้าน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์และทิศทางของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
KS2	ศูนย์แพทย์ฯ ใช้มาตรฐาน บริบทของศูนย์แพทย์ฯ ความต้องการของผู้เรียน ผลการดำเนินการที่ผ่านมา นอกแบบกระบวนการที่เป็นระบบในหลายกระบวนการ เช่น การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการทำงานกับชุมชน การบูรณาการประเมินผลของผู้เรียน การบูรณาการประเมินผู้เรียน (การออกข้อสอบที่ได้มาตรฐาน การฝึก SP และการ feedback ผู้เรียน)
KS3	ศูนย์แพทย์ฯ มุ่งเน้นผู้เรียน (Customer focus) โดยใช้เสียงของผู้เรียนมาสู่การปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน เช่น การปรับปรุงกระบวนการ FCP, การออกแบบกระบวนการเรียนการสอน (Learning model) เพื่อเสริมทักษะด้านการวิจัย, การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการเป็นระบบ, การจัดการเรียนด้าน Soft science ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน, Extracurricular activity ต่าง ๆ, โครงการหน่วยย่อย, CRH Happy talk เป็นต้น
KS4	มีความโดดเด่นในการบูรณาการสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาระบบงานด้านแพทยศาสตรศึกษาอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้มีความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบงานด้านแพทยศาสตรศึกษาอย่างต่อเนื่อง

โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (Key OFI)

โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (Key OFI) ของศูนย์แพทย์ฯ เชียงรายฯ	
KO1	ศูนย์แพทย์ฯ ยังมีโอกาสพัฒนาเรื่องกระบวนการเรียนการสอนที่เป็นระบบในหลายกระบวนการ เช่น กระบวนการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ และจุดเน้นของศูนย์แพทย์ฯ กระบวนการวัดค่ากลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ และการถ่ายทอดแผน กระบวนการประเมินผลผู้เรียนกลุ่มสำคัญที่ศูนย์แพทย์ฯ มุ่งเน้นกระบวนการทบทวนและการดำเนินการของศูนย์แพทย์ฯ กระบวนการจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการที่สำคัญ เป็นต้น
KO2	ศูนย์แพทย์ฯ มีโอกาสพัฒนาเรื่องกระบวนการเรียนการสอนแบบบูรณาการอย่างต่อเนื่องในหลายกระบวนการ
KO3	จากทิศทางที่กำหนด PLOs 7 ด้าน สำหรับหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ศูนย์แพทย์ฯ ควรร่วมกับคณะฯ ในการออกแบบแนวทางเพื่อส่งเสริมการบรรลุค่า PLOs ของผู้เรียน บูรณาการ PLOs กับ CPIRD identity (DNA) เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับบริบทของศูนย์แพทย์ฯ และกำหนดตัววัดหรือวิธีการประเมินผลที่ทำได้ในว่าผู้เรียนสามารถบรรลุ PLOs ตามที่ศูนย์แพทย์ฯ คาดหวังได้
KO4	การกำหนดตัววัดความสำเร็จที่สอดคล้องกับเป้าหมาย และครอบคลุม รวมถึงการติดตามทบทวนอย่างเป็นระบบ

กระบวนการติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ

MedCMU Performance Monitoring & Review System

กระบวนการทบทวน		วัตถุประสงค์	ความถี่	ข้อมูลที่น่ามาทบทวน	การวิเคราะห์ ทบทวน
ผู้บริหารระดับสูง	ประชุมคณะกรรมการบริหาร คณะ	ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม ทุก พันธกิจ	M	SI, FHI, VOC, กฎหมาย, Risk	ผลดำเนินงาน Gap, Best practice& Innovation
	ประชุมกลุ่มผู้บริหาร	ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม ระดับบริหาร	W	SI, FHI, ข้อร้องเรียน เร่งด่วนของลูกค้า	ผลดำเนินงาน, RCA, Best practice& Innovation
	สัมมนาแผนกลยุทธ์ (Strategic Review)	ทบทวนวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินงาน แข่งขัน	Q	VMV, Competency, culture, SI, FHI ฯ	SWOT, Change Analysis, BCG Matrix
M	ประชุม คกก. บริหาร SW.	ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม พันธกิจบริการ (M)	W	SI, FHI,VOC, KPIs ระดับ sw.	ผลดำเนินงาน, คู่เทียบ, Best practice& Inno.
E	ประชุม คกก. บริหาร หลักสูตร/ ภาระงานวิชา	ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม พันธกิจการศึกษา (E)	M	SI, FHI,VOC, ผลการ ประเมินหลักสูตร	ผลดำเนินงาน, RCA, Best practice& Innovation
	ประชุม คกก. ภาควิชา	ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม ภาควิชา (MED)	M	TOR ภาควิชา ผลลัพธ์ การศึกษา วิจัย ภาควฯ	ผลดำเนินงาน, RCA, Best practice& Innovation
D	ประชุม คกก. บริหารวิจัย และนวัตกรรม	ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม พันธกิจวิจัยนวัตกรรม (D)	M	SI, FHI, จริยธรรม มาตรฐาน วิจัย ผู้ให้ทุน	ผลดำเนินงาน, RCA, Best practice& Innovation
	ประชุม คกก. ศูนย์วิจัย และนวัตกรรม	ทบทวนวิเคราะห์ศูนย์วิจัย พันธกิจวิจัยนวัตกรรม (D)	Q	ผลการดำเนินงาน, OKRs, VOC	ผลดำเนินงาน, RCA, Best practice& Innovation
กรรมการบุคคล		ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม ระดับทีมบริหารบุคคล	Q	SI, FHI, KPIs, HRD, HRM System	ผลดำเนินงาน, RCA, Best practice& Innovation
คกก. คร่อมสายงาน : Risk, Ethic, IT ฯลฯ		ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม ระดับระบบสำคัญ	HY	SI, FHI, KPIs, กระบวนการ สนับสนุน	ผลดำเนินงาน, RCA, Best practice& Innovation
กลุ่มหัวหน้าฝ่าย-งาน		ทบทวนวิเคราะห์ภาพรวม ระดับหน่วยงาน	M	SI, FHI, KPIs ระดับ หน่วยงาน	ผลดำเนินงาน, RCA, Best practice& Innovation

การทบทวนระดับผลการดำเนินการเทียบกับค่าเป้าหมาย

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

(● = จัดเก็บองค์ความรู้และแสวงหาโอกาสสร้างนวัตกรรม)

MedCMU Performance Traffic Light System

Customer Centric and Operational Excellence: Lessons Learned from MedCMU



Continuous Learning & Improvement

ใช้ข้อมูลและผลลัพธ์ในการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการด้านลูกค้า ผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการทำงานสำคัญอย่างต่อเนื่อง และมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม



Customer Focused Culture

การส่งเสริมวัฒนธรรมการมุ่งเน้นลูกค้า ทำให้คณะฯ ออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้ป่วย และผู้ป่วยมีส่วนร่วม (Co-creation)



Data-driven Customer Management

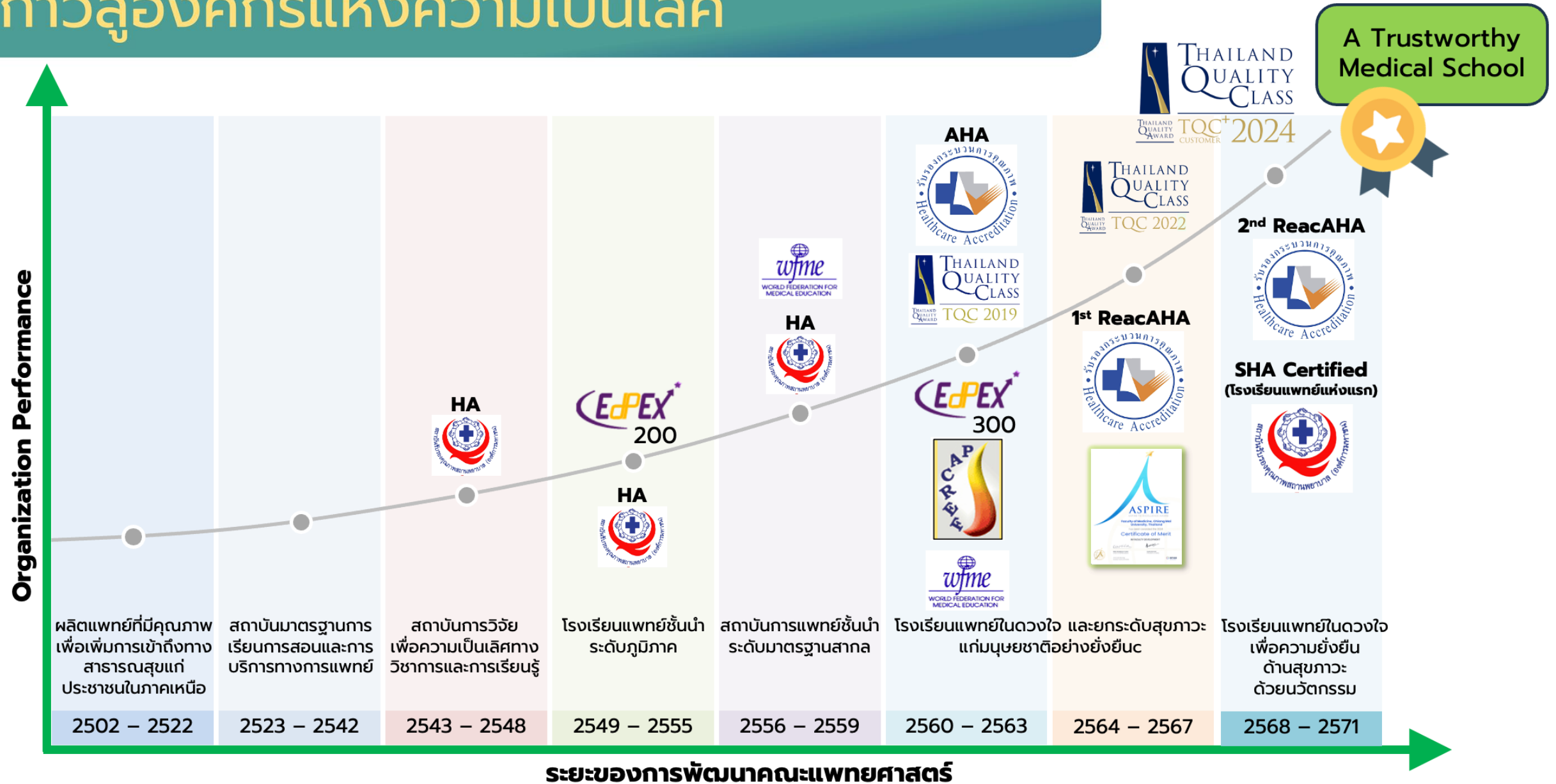
นำข้อมูล customer/ market insight มาใช้ประโยชน์ในการกำหนดผลิตภัณฑ์/บริการ และการจัดการลูกค้าด้านอื่น ๆ



Customer and Market Insight

วิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากเสียงจากลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการอย่างเป็นระบบและยั่งยืนด้วยระบบคุณภาพ ก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ





THANK YOU

 <https://www.med.cmu.ac.th>