



รายงานผลการประเมินคุณภาพองค์กรภายในคณะแพทยศาสตร์ ระดับภาควิชา ประจำปี 2564

ภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

วันที่ 15 กันยายน 2564

รายนามผู้ตรวจประเมินทีม M

|    |                 |              |               |
|----|-----------------|--------------|---------------|
| 1. | ผศ.นพ.ธนนิตย์   | สิริพันธ์    | ประธานกรรมการ |
| 2. | รศ.พญ.วิมล      | ศิริมหาราช   | กรรมการ       |
| 3. | ผศ.นพ.เศรษฐพงศ์ | บุญศรี       | กรรมการ       |
| 4. | อ.นพ.พศุทธิ์    | จุฑารัตนากุล | กรรมการ       |

**ส่วนที่ 1: ข้อคิดเห็นต่อบริบทและสถานการณ์ของภาควิชา**

จากบริบท สถานการณ์การแข่งขัน และความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ภาควิชาเผชิญ ทีมผู้ตรวจประเมิน มีความเห็นเพิ่มเติมในส่วนของโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านสำคัญ และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของภาควิชาให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

| ลำดับที่  | ประเด็น   | ข้อคิดเห็น  |
|---|---|---|
| <b>โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)</b> |   |   |
| 1   | การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี  | ภาควิชาฯ มีโอกาสในการเพิ่มศักยภาพเชิงรุกโดยการใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน มาประยุกต์ใช้กับการดูแลผู้ป่วยตาม customer life cycle เพื่อเพิ่ม customer experience ที่ดี ซึ่งจะช่วยยกระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการต่อภาควิชาฯ   |
| 2   | ด้านการศึกษา  | นักศึกษาแพทย์มีความชื่นชอบในกระบวนการเรียนการสอน จากความมุ่งมั่นของอาจารย์ ช่วยให้อยู่รอดในการสร้างโอกาสการเรียนรู้ และการพัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ ที่ตอบสนองของกลุ่มลูกค้าอื่น รวมถึงแพทย์ประจำบ้านต่อยอด เพื่อพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ และบริการที่หลากหลาย (differentiate products and services) และเหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละคน (individualized program) ตอบสนองโอกาสทางการศึกษา |
| 3   | ความต้องการของตลาดในกลุ่มนักศึกษาแพทย์ แพทย์ต่อยอด หรือกลุ่มลูกค้าสำคัญอื่น ๆ | ภาควิชาฯ ควรพิจารณาวิธีการรับรู้ความต้องการของตลาดในกลุ่มนักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้านต่อยอด หรือกลุ่มลูกค้าสำคัญอื่น ๆ นำมาวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ในการออกแบบกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มดังกล่าวมีศักยภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้   |
| 4   | ทิศทางของโรงพยาบาลในการพัฒนา multidisciplinary team                           | โรงพยาบาลมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการอ้างผลลัพธ์การรักษาที่เป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นและส่งเสริมการพัฒนา multidisciplinary team ตามกลุ่มโรคสำคัญที่เป็นบริบทของโรงพยาบาล ซึ่งรวมถึงการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินด้วย (emergency care) เป็น   |



|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | โอกาสสำคัญของภาควิชาชีพ ที่จะทำให้เกิดความก้าวหน้าในการพัฒนาศักยภาพของทีมและกระบวนการดูแลผู้ป่วย  |
| <b>ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชาชีพ (เพิ่มเติม)</b> |   |   |
| 1   | ความไม่สมดุลของสัดส่วนบุคลากรสายวิชาการเทียบกับภาระงาน                | จากข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรโดยเฉพาะสายวิชาการของภาควิชาชีพ ร่วมกับมีภาระงานทั้งด้านการสอนและการบริการค่อนข้างมาก อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามแผน (succession plan) และการเติบโตของภาควิชาชีพ ทั้งด้านการศึกษา วิจัย และบริการ ควรคาดการณ์และมีแผนด้านบุคลากรทั้งขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ชัดเจนในการจัดการกับความเสี่ยงนี้   |
| 2   | การเปิดฝีกอบรมแพทย์ประจำบ้านเวชศาสตร์ฉุกเฉินของสถาบันอื่น ๆ เพิ่มขึ้น | การเปิดการฝีกอบรมแพทย์ประจำบ้านสาขาเวชศาสตร์ฉุกเฉินในหลายสถาบัน อาจส่งผลกระทบต่อแพทย์ในการเลือกมาเรียนเฉพาะทางเวชศาสตร์ฉุกเฉินที่คณะแพทยศาสตร์ มช. ภาควิชาชีพ ควรสร้างความโดดเด่น หรือเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากสถาบันอื่น ๆ เพื่อจูงใจแพทย์ให้มาเลือกเรียนที่คณะแพทยศาสตร์ มช. และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาควิชาชีพในอนาคต   |
| 3   | นโยบาย และการสร้างเครือข่ายการส่งต่อผู้ป่วยของสาธารณสุข               | ส่งผลให้ผู้ป่วยถูกส่งต่อถึงโรงพยาบาลมหาราชาฯ น้อยลง ภาควิชาชีพ ควรมองหาโอกาสในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายใน (ภาควิชาชีพอื่น ๆ) และภายนอกโรงพยาบาลที่มีศักยภาพในการรับส่งต่อผู้ป่วยให้ครอบคลุม และชัดเจนมากขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนเปิดโอกาสการเข้าถึงของผู้ป่วย ซึ่งอาจส่งผลดีทั้งในเรื่องการมีจำนวนผู้ป่วยที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ของแพทย์ และรายได้ของโรงพยาบาลตามสิทธิการรักษาของผู้ป่วย |
| 4   | Flagship  | ภาควิชาชีพ ควรกำหนด flagship ในแต่ละเรื่องของการพัฒนาทั้งด้านการศึกษา วิจัย และบริการ ให้ชัดเจน สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของภาควิชาชีพ วางแผนการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดโดยเฉพาะด้านกำลังคนอย่างเหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยพิจารณากำหนดเป้าหมาย แผนการดำเนินงาน ตัวชี้วัด และแนวทางในการติดตามความสำเร็จ  |
| 5   | กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Process: SPP)           | ควรทบทวนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (Strategy and action plan) ที่ทำไว้ และปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองการบรรลุวิสัยทัศน์ของภาควิชาชีพ ที่จะเป็น “องค์กรด้านเวชศาสตร์ฉุกเฉินชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีมาตรฐานสากลในปี 2568”  |



|   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| 6 | คู่แข่งชั้นทางการตลาด (Competitors) | ควรวิเคราะห์ศักยภาพของคู่แข่งชั้นในตลาดให้มากขึ้น เพื่อหาโอกาสในการเพิ่มศักยภาพ หรือสร้างจุดเด่นอื่น ๆ ที่ได้เปรียบกว่าคู่แข่ง และออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ เพิ่มโอกาสในการแข่งขันในตลาดของภาควิชาฯ มากขึ้น |
|---|-------------------------------------|---|

**ส่วนที่ 2: ผลการประเมินกระบวนการที่สำคัญของภาควิชา**

| จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)  | โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)  |
|--|---|
| <b>2.1 การกำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชา</b>   |   |
| <p>มีความชัดเจนของทิศทางการพัฒนางานวิจัยของภาควิชาฯ เริ่มมีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยแก่บุคลากร พัฒนารูปแบบการเก็บข้อมูล กำหนด key area และ research cluster เริ่มเห็นการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ด้านงานวิจัยของภาควิชาฯ ในทิศทางที่ดีขึ้น</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จากวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรด้านเวชศาสตร์ฉุกเฉินชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีมาตรฐานสากลในปี 2568 (2025)” (1) ภาควิชาฯ ควรกำหนดให้ชัดเจนมากขึ้นว่าจะเป็นองค์กรด้านเวชศาสตร์ฉุกเฉินชั้นนำในด้านใด การบริการและการดูแลที่เป็นเลิศ การเรียนการสอน หรือการวิจัย เพื่อให้สามารถมุ่งพัฒนากระบวนการที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและครบถ้วน (2) กำหนดวิธีการวัดความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และแผนการติดตามให้ชัดเจน</li> <li>- การวิเคราะห์ข้อมูล และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (changes) ที่มีผลกระทบต่อภาควิชาฯ ยังไม่ครอบคลุม ทำให้การกำหนดความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของภาควิชาฯ ไม่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้แผนปฏิบัติการ (action plan) ที่ออกแบบไว้ไม่ตอบสนองการบรรลุวิสัยทัศน์</li> <li>- การกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว ไม่ชัดเจน อาจตอบสนองการก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งเป้าไว้ได้ยาก</li> <li>- ในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ (SPP) ของภาควิชาฯ ควรเพิ่มการนำเข้าข้อมูลที่สำคัญ (Social, Technology, Environment, Economy and Policy: STEEP) ซึ่งจะช่วยให้ภาควิชาฯ สามารถเห็นภาพอนาคต (envision future) ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ชัดเจน และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถออกแบบแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้า ทั้ง</li> </ul> |



|   |   |
|---|---|
|   | <p>นักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน และผู้ป่วย<br/>อย่างเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรวางแผนการเรื่องอัตรากำลังและการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านการศึกษา วิจัย และบริการให้ชัดเจน</li> </ul>   |
| <b>2.2 การพัฒนากระบวนการทำงานของภาควิชา</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการใช้ข้อมูลมาเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม นำไปสู่การออกแบบกระบวนการใหม่ และปรับปรุงกระบวนการเดิม ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในหลายเรื่อง โดยเฉพาะด้านการศึกษา</li> <li>- มีจุดเด่นของการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน และใช้สมรรถนะหลักเรื่องการเรียนรู้ด้วยบรรยากาศที่เป็นมิตร มาสู่การจัดรูปแบบ และวิธีการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม ทำให้ภาควิชาฯ มีความโดดเด่นอย่างมากในเรื่องกระบวนการเรียนการสอน ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความผูกพันของนักศึกษาแพทย์ เห็นได้จากการให้ความร่วมมือของนักศึกษาในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของภาควิชาฯ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทั้งในด้านการศึกษา วิจัย และบริการ ตามพันธกิจ รวมทั้งการนำลงสู่การปฏิบัติให้ครอบคลุม ทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) และคู่ความร่วมมือ (partnership)</li> <li>- ควรกำหนดเป้าหมายของกระบวนการพัฒนาให้ชัดเจน และออกแบบกระบวนการติดตามผลลัพธ์ให้เป็นระบบมากขึ้น รวมถึงใช้ประโยชน์จากการติดตามเพื่อให้เห็นแนวโน้มการบรรลุผลลัพธ์ได้เร็ว และนำไปสู่การจัดการ/ปรับแผนการดำเนินงานที่เหมาะสม</li> <li>- เนื่องจากบริบทการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ อาจมีความซับซ้อนสูง ภาควิชาฯ มีแนวทางในการสร้างสมดุลระหว่างการส่งเสริมการเรียนรู้ของแพทย์ และความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรอย่างไร</li> </ul> |
| <b>2.3 แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา กระบวนการที่ 1:</b>  |   |
| <p>กระบวนการรับฟังเสียงและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาแพทย์ (VOC) สร้างความพึงพอใจ และความผูกพันที่ดีต่อภาควิชาฯ</p>   | <p>ขยายการใช้ VOC กับผู้รับผลงานอื่น ๆ ของภาควิชา</p>   |
| <b>2.4 แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา กระบวนการที่ 2:</b>  |   |
| <p>EM Digitalization</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรต่อยอดกระบวนการพัฒนา e-document ไปสู่ EM digitalization เต็มรูปแบบ</li> <li>- ควรเพิ่มการติดตามผลลัพธ์ของ EM Digitalization โดยเฉพาะต่อการบริการและผู้ป่วยยังให้ชัดเจนมากขึ้น</li> </ul>  |
| <b>2.3 กระบวนการพัฒนา Innovation ของภาควิชา</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแนวความคิดการพัฒนาการวิจัยของภาควิชาฯ ให้มีคุณภาพสูงและต่อยอดสู่การสร้างนวัตกรรมนำไปใช้ในกระบวนการดูแลผู้ป่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลลัพธ์การดูแลที่เป็นเลิศ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดตามผลลัพธ์ของการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ ที่ได้พัฒนา ยังไม่ชัดเจน ว่ามีผลกระทบต่อผู้รับผลงานมากน้อยเพียงใด (มีความชัดเจนเฉพาะด้านการศึกษา) และจะตอบการบรรลุวิสัยทัศน์</li> </ul>  |



|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือกับองค์กร/หน่วยงาน ภายนอกที่มีความสามารถต่อ ยอดความต้องการของทีม ทำให้เกิดนวัตกรรมที่ดีหลายเรื่องทั้งด้านการศึกษา และบริการ เช่น หุ่นฝึก CPR ALIVE, Triagist Application เป็นต้น</li> <li>- มี Collaboration ด้านการวิจัยระดับประเทศ สร้างโอกาสในการสร้างงานวิจัย และนวัตกรรมที่มีคุณภาพ</li> <li>- มีการออกแบบและใช้เวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (EMR) มากขึ้น แม้ยังไม่ได้ใช้เต็มรูปแบบ นำไปสู่การสร้างฐานข้อมูลผู้ป่วยเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการ และงานวิจัย ที่มีคุณภาพมากขึ้น</li> </ul> | <p>หรือไม่ หรือจะตอบการเปลี่ยนแปลงเรื่องใดอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรออกแบบกระบวนการในการเผยแพร่ นวัตกรรมที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ ไปสู่การปฏิบัติในวงกว้างที่ชัดเจนมากขึ้น</li> <li>- ใช้ประโยชน์จากทิศทางของคณะฯ เรื่อง Digital transformation สร้างโอกาสในการพัฒนา นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อ (1) ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (customers) ทุกกลุ่ม (2) สนับสนุนการทำงานและเพิ่มสมรรถนะของกำลังคน (workforce) และ (3) การจัดการข้อมูล (data management) อย่างเป็นระบบ</li> </ul> |
|---|--|

### ส่วนที่ 3: แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา (Best Practice)

ภาควิชามีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่น ส่งผลดีต่อภาควิชา และสามารถนำไปแลกเปลี่ยน แบ่งปันในระดับคณะ เพื่อส่งผลให้ภาควิชา และหน่วยงานอื่น เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานต่อไป คือ

|   |
|---|
| <p><b>แนวทางการดำเนินงานในด้าน (เกณฑ์ TQA หมวด 3 และ 6)</b></p>   |
| <p>การมุ่งเน้นลูกค้า และการออกแบบกระบวนการ</p>  |
| <p><b>ชื่อกระบวนการ Best Practice</b></p>   |
| <p>EM Digitalization (การศึกษา)</p>   |
| <p><b>แนวทางการดำเนินงานโดยสรุป</b></p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และการรวบรวมสื่อการสอนที่หลากหลายผ่าน Microsoft Team</li> <li>- นำ VOC มาใช้ประโยชน์ เพื่อออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่ตรงประเด็น รวมถึงการออกแบบด้าน e-document เพื่อให้ให้นักศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น</li> <li>- Lean ระบบการเขียนและส่งรายงานผู้ป่วยของนักศึกษา (Digital report)</li> <li>- Online formative evaluation</li> <li>- Online performance evaluation</li> <li>- Online specific skill evaluation (PoCUS)</li> </ul> |
| <p><b>ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาต่อยอด</b></p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- แม้จะมีการประเมินผลลัพธ์ของการพัฒนา ส่วนใหญ่เป็นการประเมินการบรรลุเป้าหมายของกระบวนการหลัก เช่น ความรวดเร็ว ระยะเวลาที่ใช้ทำงาน paperless เป็นต้น แต่ควรชัดเจนในการ</li> </ul>   |



ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาด้วย เพื่อยืนยันว่านักศึกษาได้มีการพัฒนาทั้งด้านความรู้ และทักษะที่สำคัญได้จริง

- ภาควิชาฯ ใช้ประโยชน์จากผลการประเมินที่รวบรวมไว้ มาสู่การออกแบบเพื่อเพิ่มสมรรถนะของผู้เรียนอย่างไร

**ส่วนที่ 4: ปัญหา อุปสรรคสำคัญของภาควิชา และความต้องการในการรับการสนับสนุนจากคณะ**

| ประเด็นที่   | รายละเอียด  |
|--|---|
| <b>ปัญหาและอุปสรรคในระดับคณะ เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน</b>     |   |
| 1  | ข้อจำกัดในการพัฒนาระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (EMR) และการสร้างฐานข้อมูลผู้ป่วยที่มีคุณภาพเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วย และการวิจัย |
| 2  |   |
| <b>ปัญหาและอุปสรรคในระดับภาควิชา เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน</b> |   |
| 1.   | จำนวนบุคลากรโดยเฉพาะสายวิชาการไม่เพียงพอต่อการทำงานหลายด้าน   |
|  |   |
| <b>ความต้องการการสนับสนุนจากคณะ</b>  |   |
| 1.   | การเพิ่มจำนวนบุคลากรโดยเฉพาะสายวิชาการ เพื่อตอบสนองพันธกิจทุกด้านของภาควิชา   |
| 2.   | องค์ความรู้ในการทำวิจัย   |
| 3.   | สนับสนุนการจ้างผู้ช่วยวิจัยในภาควิชาฯ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย  |
| <b>ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไปยังทีมบริหารคณะ</b>                                    |   |
| 1.   | คณะฯ ควรกำหนดชุมชนเป้าหมายในการพัฒนาให้ชัดเจน   |
| 2.   | การปรับปรุงกระบวนการสื่อสารจากทีมบริหารถึงผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น  |