



รายงานผลการประเมินคุณภาพองค์กรภายในคณะแพทยศาสตร์ ระดับภาควิชา ประจำปี 2565

ภาควิชาวิสัญญีวิทยา

วันที่ 7 กันยายน 2565

รายนามผู้ตรวจประเมินฯ ทีม L

1. ผศ.นพ.สิทธิชา สิริอารีย์	หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน
2. ผศ.นพ.ธนัฐ วานิชะพงศ์	ผู้ตรวจประเมิน
3. คุณมะลิวรรณ หินทอง	ผู้ตรวจประเมิน
4. รศ.นพ.เฉลิม ลีศรีสกุล	ผู้ตรวจประเมิน
5. อ.พญ.อมลยา อมันตกุล	ผู้สังเกตการณ์
6. อ.นพ.ชุตีเทพ ทิมพุดิ	ผู้สังเกตการณ์
7. นางนลัทพร หล้าทา	เลขานุการ

ส่วนที่ 1: ข้อคิดเห็นต่อบริบทและสถานการณ์ของภาควิชา

จากบริบท สถานการณ์การแข่งขัน และความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ภาควิชาเผชิญ ทีมผู้ตรวจประเมิน มีความเห็นเพิ่มเติมในส่วนของโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านสำคัญ และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของภาควิชาให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ลำดับที่	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	การเพิ่มจำนวน Service Staff	เพื่อให้กระบวนการทำงานของภาควิชาเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับภาระงานบริการวิสัญญีที่มีมาก ควรพิจารณาการเพิ่มจำนวน service staff ในการให้บริการทางวิสัญญี ที่ตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการห้องผ่าตัดของภาควิชาต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2	เพิ่มการฝึกอบรมแพทย์ต่อยอด	ภาควิชาควรพิจารณาเปิดการฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านต่อยอดอนุสาขาอื่น ๆ นอกเหนือจากอนุสาขาวิสัญญีวิทยาสำหรับการผ่าตัดหัวใจ หลอดเลือดใหญ่ และทรวงอก อันจะนำมาสู่โอกาสในการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ
ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	อาจารย์ลาออก	ภาควิชาควรพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มีการบริหารจัดการเพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานอย่างต่อเนื่อง สามารถคงอยู่และพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพื่อให้บุคลากรสร้างผลงานที่ดี



2	การเตรียมอาจารย์รองรับภาระงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น organ transplant, critical care ให้เพียงพอ	เนื่องจากเป็นทิศทางในอนาคตของคณะแพทยศาสตร์ด้านความเป็นเลิศในการปลูกถ่ายอวัยวะ ภาควิชาควรมีแผนในการเตรียมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับภาระงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น organ transplant, critical care และอื่นๆ เพื่อให้มีความพร้อมและก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ
---	---	--

ส่วนที่ 2: ผลการประเมินกระบวนการที่สำคัญของภาควิชา

หมวด 2: กลยุทธ์	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
2.1 การจัดทำกลยุทธ์: กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชา	
ภาควิชามีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นระบบ ตัวอย่างเช่น ภาควิชามีแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์ โดยการมีส่วนร่วมของคณาจารย์ สอดคล้องกับกลยุทธ์ MEDCMU ของคณะฯ และร่วมกันกำหนด OKR ในแต่ละด้าน การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้ภาควิชาสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อคณะฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ การที่ภาควิชาจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ จะช่วยให้มีโอกาสในการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ: การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของภาควิชาไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร	
	ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการกำหนดและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของภาควิชา มีการกำหนดค่าเป้าหมายคาดการณ์ผลการดำเนินการที่มีความท้าทาย รวมทั้งไม่ชัดเจนในการกำหนดค่าเป้าหมายในระยะยาว เพื่อให้สามารถติดตามและปรับแผนในกรณีที่ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามคาด
2.3 แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่ามีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด รวมทั้งการเตรียมรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ตัวอย่างเช่น การเปิดบริการ Organ Transplant การมีวิธีจัดการอย่างเป็นระบบจะช่วยให้ภาควิชาตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



หมวด 3: ลูกค้ำ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
3.1 การจำแนกลูกค้ำ	
	ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการจำแนกลูกค้ำ ในการเพิ่มกลุ่มลูกค้ำภายใน ตัวอย่างเช่น บุคลากรของ รพ. และภาควิชาที่เกี่ยวข้องกับการผ่าตัด เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการห้องผ่าตัดให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการมากที่สุด
3.2 การรับฟังลูกค้ำ และการได้สารสนเทศจากลูกค้ำเพื่อให้ภาควิชานำไปใช้ได้	
	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการรับฟังเสียงของลูกค้ำ และระบบมีประสิทธิผลเพียงใด ตัวอย่างเช่น ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียง เพื่อไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาควิชาต่อไป
3.3 ความผูกพันของลูกค้ำ: ประสบการณ์ และการจัดการความสัมพันธ์	
ภาควิชามีแนวทางที่เป็นระบบในการปฏิรูปการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาแพทย์ในปีการศึกษา 2565 โดยความร่วมมือของอาจารย์ผู้สอนทุกท่าน เปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนของนักศึกษาเป็นรูปแบบ Case Discussion ที่ส่งผลต่อการประเมินในเบื้องต้น ทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจมากขึ้น	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำในกลุ่มผู้ป่วย วิธีการดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับประสบการณ์ในการบริการวิสัญญีที่ดีและนำไปสู่การเป็นหน่วยงานในดวงใจของผู้รับบริการทุกกลุ่ม
3.4 การปฏิบัติที่เป็นธรรม – Fair Treatment	
	ไม่ชัดเจนว่ามีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นธรรม สำหรับลูกค้ำทุกกลุ่ม ตัวอย่างเช่น การที่ภาควิชามีช่องทางร้องเรียน สำหรับผู้รับบริการทุกกลุ่ม อาจไม่ได้สะท้อนถึงการปฏิบัติที่เป็นธรรม การที่ภาควิชาดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนความสำเร็จในการเป็นภาควิชาในดวงใจได้
3.5 การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาดของภาควิชา	
ภาควิชามีวิธีการรับฟังเสียงลูกค้ำที่เป็นระบบ ตัวอย่างเช่น การนำ VOC ของลูกค้ำในกลุ่มนักศึกษาแพทย์ประจำบ้านมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาควิชา นอกจากนี้ยังใช้ Flipped Classroom การจัดให้แพทย์ประจำบ้านปี 3 ผ่าน Pain Clinic เป็นเวลา 1 เดือน กระบวนการที่ดีเหล่านี้ จะทำให้ภาควิชาได้รับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้ำ เพื่อนำไปใช้ต่อและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการนำ VOC ของลูกค้ำภายใน ได้แก่ บุคลากรจากภาควิชาอื่นๆ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาควิชา



หมวด 4: การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
4.1 การวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของภาควิชา	
ภาควิชาามีวิธีการวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะฯ MEDCMU และมีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของพันธกิจต่างๆ โดยมีผู้รับผิดชอบและความถี่ในการติดตาม ส่งผลให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยในปี 2565 มีการเพิ่มตัววัดกระบวนการ (leading indicators) และปรับความถี่ในการติดตาม	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินตนเอง และหาโอกาสพัฒนานอกเหนือจากผลงานวิจัย และเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญของภาควิชา
4.2 การจัดการความรู้ของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชาามีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศนอกภาควิชา รวมทั้งไม่ชัดเจนว่าภาควิชาามีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรที่อยู่ในตัวบุคคลตามความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สั่งสมไว้

หมวด 5: บุคลากร	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
5.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชามีการประเมินอัตรากำลัง และขีดความสามารถด้านบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้น
5.2 บุคลากรใหม่: แนวทางในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่	
	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการสรรหาและดูแลบุคลากรใหม่ เพื่อให้บุคลากรนั้นสามารถคงอยู่ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาภาควิชาเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ
5.3 วัฒนธรรมองค์กร	
ภาควิชาามีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานให้ได้ผลดี และบุคลากรมีความผูกพัน	
5.4 การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชา	
	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคลในทุกกระดับ และนำมาประเมินผลเพื่อหาโอกาสในการพัฒนา



หมวด 6: การปฏิบัติการ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
6.1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชา	
ภาควิชาามีวิธีการออกแบบกระบวนการทำงานตามพันธกิจต่างๆ โดยมีตัววัดผล การติดตาม และมีผลการพัฒนาที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น ระบบ CPOE ซึ่งทำเป็นแห่งแรกของประเทศไทย, Game based learning ที่ถูกออกแบบร่วมกับ CAMT รวมถึง Flipped classroom	
6.2 การจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม: แนวทางสร้างนวัตกรรม จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชาามีการจัดการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมตามที่ระบุไว้ในตาราง 2.1: เช่น การขยายความร่วมมือ เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานทั้งด้านการเรียนการสอน และการบริการ ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ นั้นจะวางแผนในการดำเนินการอย่างไร การดำเนินการเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้ภาควิชาามีผลการดำเนินการที่ดีย่างก้าวกระโดด
6.3 ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว	
	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยพิบัติ การระบาดของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ อันอาจส่งผลต่อการลดบริการหรือหยุดการให้บริการทางวิสัญญี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและลดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 7: ผลลัพธ์ที่สำคัญของภาควิชา	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
7.1 ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา	
ภาควิชาามีวิธีการแสดงผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมายหรือดีกว่าเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น Impact factor ของงานวิจัยรวม, งานวิจัยบูรณาการกับต่างภาควิชา IF สูง WOS, Q1, Q2 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมด้าน Med Ed ต่ออาจารย์ 1 ท่านต่อปี	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญที่ครอบคลุมทุกพันธกิจอื่นๆ



ส่วนที่ 3: แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา (Best Practice)

ภาควิชามีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่น ส่งผลดีต่อภาควิชา และสามารถนำไปแลกเปลี่ยน แบ่งปันในระดับคณะ เพื่อส่งผลให้ภาควิชา และหน่วยงานอื่น เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานต่อไป คือ

แนวทางการดำเนินงานในด้าน (เกณฑ์ TQA หมวด ..6..)	
ชื่อกระบวนการ Best Practice	
Undergraduate Medical Teaching reform	
แนวทางการดำเนินงานโดยสรุป	
ภาควิชามีการรับฟังเสียงของลูกค้ำในกลุ่มนักศึกษาแพทย์พบว่า อยากให้จัดคาบกิจกรรมที่ได้ทบทวนเนื้อหา lecture และ discuss เพื่อเพิ่มความเข้าใจ จึงจัดให้มีการอบรมอาจารย์ในภาควิชาเรื่อง flipped classroom และให้อาจารย์ทุกท่านปรับการสอนจากภาคบรรยายเป็น case discussion ส่งผลให้ในปีการศึกษา 2565 ได้จัดให้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในทุกหัวข้อจาก สื่อการสอนใน CMU online และจัดให้มีการเรียนการสอนแบบ Flipped classroom ทุกหัวข้อ ในรูปแบบ case discussion	
ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาต่อยอด	
เนื่องจากเพิ่งเริ่มปรับระบบการเรียนการสอนในปีการศึกษานี้ จึงควรประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการ และปรับวงรอบของการประเมินให้ถี่มากขึ้น นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

ส่วนที่ 4: ปัญหา อุปสรรคสำคัญของภาควิชา และความต้องการในการรับการสนับสนุนจากคณะ

ประเด็นที่	รายละเอียด
ปัญหาและอุปสรรคในระดับคณะ เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1.	เนื่องจากช่วงเวลาให้บริการผู้ป่วยครอบคลุมเวลาทำงานทั้งหมด ทำให้การจัดเวลาสอนหรือกิจกรรมวิชาการสำหรับแพทย์ประจำบ้านสามารถมาเรียนพร้อมกันได้ทุกคนได้ยาก รวมทั้งการประชุมเพื่อสื่อสาร 2 ทางในกลุ่มอาจารย์ บุคลากร จัดเวลาได้ยาก
2.	จำนวนบุคลากรมาก และมีหลายระดับ ทำให้การสื่อสารนโยบายและกำกับติดตามให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรเป็นไปได้ยากและใช้เวลานาน
3.	จำนวนอาจารย์ในภาควิชาไม่น้อยเมื่อเทียบกับภาระงานที่มาก และแพทย์ที่สนใจสมัครมาเป็นอาจารย์น้อย เพราะไม่ชอบงานวิจัย ไม่อยากเรียนต่อ PhD ทำให้เพิ่มอาจารย์ใหม่ได้น้อย ไม่พอเพียงต่อภาระงาน
4.	เครื่องมือขาด เครื่องเฝ้าระวัง และเครื่องมือจำเป็นที่เก่าและชำรุด จัดหาใหม่ได้น้อยและได้ล่าช้า ทำให้เกิดความเสี่ยงในการดูแลผู้ป่วย และการพัฒนาการเรียนการสอน
5.	ขาดระบบ EMR ทำให้การเก็บข้อมูลระหว่างผ่าตัดเพื่อทำวิจัย ทำได้ยาก



ปัญหาและอุปสรรคในระดับภาควิชา เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1.	ห้องผ่าตัด ห้องเรียน ห้องพักรักษาตัว ห้องอาหารที่เก่ามาก มีผลต่อการพัฒนางานบริการผู้ป่วย งานสอน งานวิจัย ความสุข และความผูกพันของบุคลากร
2.	ระบบการดูแลเครื่องมือแพทย์ของส่วนกลางยังไม่ครอบคลุมเครื่องมือความเสี่ยงสูงของภาควิชา ทำให้ภาควิชาต้องรับภาระสอบเทียบค่าเครื่องมือเอง
3.	หน่วยงานที่ดูแลระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลมีภาระงานมาก ทำให้การพัฒนาระบบของภาควิชาที่ต้องอาศัยสารสนเทศโรงพยาบาลล่าช้า
ความต้องการการสนับสนุนจากคณะ	
1.	มีหน่วยงาน Facility Management ที่ดูแลเครื่องมือแพทย์ทั้งโรงพยาบาล ครอบคลุมการสอบเทียบ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และการส่งซ่อม
2.	มีหน่วยงานส่วนกลางที่พิจารณาต้นทุนของวัสดุ ครุภัณฑ์ และการตั้งราคา รวมทั้งสิทธิการเบิกของผู้ป่วย
3.	มีการจัดสรรทุนด้านการพัฒนาการศึกษาเพิ่มขึ้นในแต่ละปี เพื่อภาควิชาจะขอทุนเพื่อซื้อวัสดุสิ้นเปลืองที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการเรียนการสอนของแพทย์ประจำบ้าน เช่น เข็ม peripheral nerve block
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไปยังทีมบริหารคณะ	
1.	
2.	