



รายงานผลการประเมินคุณภาพองค์การภายในคณะแพทยศาสตร์ ระดับภาควิชา ประจำปี 2565

ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว

ตรวจประเมิน วันพฤหัสบดี ที่ 20 กันยายน 2565

รายนามผู้ตรวจประเมินทีม N

1. รศ.พญ.อรินทยา	พรหมนิธิกุล	หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน
2. ผศ.นพ.ฉลอง	ชีวกเรียงไกร	ผู้ตรวจประเมิน
3. รศ.ดร.พวงทิพย์	คุณานุสรณ์	ผู้ตรวจประเมิน
4. รศ.ดร.นพ.ณัฐ	คุณรังษิสมบูรณ์	ผู้ตรวจประเมิน
5. รศ.นพ.ชัยยุทธ	เจริญธรรม	ผู้ตรวจประเมิน
6. น.ส.เบญญาภา	วานิชขจร	เลขานุการ

ส่วนที่ 1: ข้อคิดเห็นต่อบริบทและสถานการณ์ของภาควิชา

จากบริบท สถานการณ์การแข่งขัน และความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ภาควิชาเผชิญ ทีมผู้ตรวจประเมิน มีความเห็นเพิ่มเติมในส่วนของโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านสำคัญ และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของภาควิชาให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ลำดับที่	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	การสร้างเครือข่ายด้านวิจัยและวิชาการ (ศูนย์ Global health)	การพัฒนาศักยภาพไปสู่แกนนำด้านการวิจัยและวิชาการที่มีศูนย์กลางอยู่ในประเทศไทย โดยดึงเครือข่ายความร่วมมือจากทั่วโลก และถ่ายทอดประสบการณ์สู่การเรียนการสอนของนักศึกษา
2	Palliative care	การพัฒนาขอบเขตการบริการไปสู่งานด้านอื่นๆ ในกลุ่ม Non cancer
ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	การสนับสนุนงบประมาณจากคณะ/มหาวิทยาลัย และทุนภายนอก	
2	การบริหารจัดการความร่วมมือและทุนวิจัยจากต่างประเทศให้ถูกต้องตามระเบียบ	
3	เตรียมรับสถานการณ์ที่มีการปรับเปลี่ยนบุคลากรที่รับผิดชอบงาน เช่น บุคลากรที่มุ่งเน้นงานวิจัย	



ส่วนที่ 2: ผลการประเมินกระบวนการที่สำคัญของภาควิชา

หมวด 2: กลยุทธ์	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
2.1 การจัดทำกลยุทธ์: กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชา	
ภาควิชามีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นระบบที่สอดคล้องกับพันธกิจของคณะฯ และเป็นผู้นำด้าน Palliative care ในระดับประเทศ การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้ภาควิชาสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อคณะฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ: การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของภาควิชาไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร	
ภาควิชามีแนวทางที่เป็นระบบในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และมีระบบการถ่ายทอดและติดตามที่ชัดเจน	
2.3 แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชา	
	ไม่ชัดเจนว่ามีการวางแผนด้านอัตรากำลังคน เพื่อรองรับภาระงานตามโครงสร้างของภาควิชา

หมวด 3: ลูกค้า	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
3.1 การจำแนกลูกค้า	
ภาควิชามีวิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้าได้อย่างชัดเจน การดำเนินการนี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	
3.2 การรับฟังลูกค้า และการได้สารสนเทศจากลูกค้าเพื่อให้ภาควิชานำไปใช้ได้	
ภาควิชามีวิธีการรับเสียงลูกค้าและการประเมินความพึงพอใจ จะช่วยให้ภาควิชาได้รับทราบสารสนเทศจากเสียงลูกค้า เพื่อนำไปใช้ต่อและปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น	ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการรับฟังปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขเร่งด่วนอย่างเป็นระบบ
3.3 ความผูกพันของลูกค้า: ประสบการณ์ และการจัดการความสัมพันธ์	
ภาควิชามี Patient Center Medicine	
3.4 การปฏิบัติที่เป็นธรรม – Fair Treatment	
ภาควิชามีวิธีการดำเนินการตามสิทธิและหน้าที่ และสามารถให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างมีระบบ	
3.5 การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดของภาควิชา	
ภาควิชามีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านการประชุมที่เกี่ยวข้อง และมีการปรับปรุงการเรียนการสอนและบริการจากข้อมูล Feedback	



หมวด 4: การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
4.1 การวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของภาควิชา	
ภาควิชา มีกระบวนการเลือกตัววัดผลที่เหมาะสม และมีกระบวนการติดตามเพื่อนำมาสู่การปรับปรุง	ไม่ชัดเจนถึงการระบุคณาจารย์ผู้รับผิดชอบในแต่ละกลุ่มการศึกษา
4.2 การจัดการความรู้ของภาควิชา	
ภาควิชา มีระบบ Mentor และมี KM Conference ที่เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของบุคลากรทุกระดับในภาควิชา	

หมวด 5: บุคลากร	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
5.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของภาควิชา	
	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ชัดเจนถึงการวางแผนอัตรากำลังบุคลากร เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ต่างๆ ที่เหมาะสม - ไม่ชัดเจนถึงการวางแผน Succession Plan และ Knowledge Transfer
5.2 บุคลากรใหม่: แนวทางในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่	
ภาควิชา มีวิธีการสรรหาบุคลากรใหม่	ไม่ชัดเจนถึงการกำหนดทิศทางและ Core value ในระดับภาควิชาและหน่วยย่อย
5.3 วัฒนธรรมองค์กร	
ภาควิชา มีวิธีการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีระบบ Feedback ที่ชัดเจน และมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการทำงาน การดำเนินการดังกล่าวจะส่งเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร	
5.4 การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชา	
ภาควิชา มีวิธีการประเมินและสนับสนุนการเรียนรู้ในหน่วยงาน	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชา มีการกำหนดคุณลักษณะของบุคลากรในแต่ละด้าน



หมวด 6: การปฏิบัติการ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
6.1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชา	
ภาควิชามีวิธีการออกแบบเพื่อสร้างงาน และการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการระบุแนวทางการสนับสนุนงานวิจัย
6.2 การจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม: แนวทางสร้างนวัตกรรม จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา	
ภาควิชา มีนวัตกรรมที่สำคัญ ที่นำมาสู่การพัฒนา ทั้งด้านการเรียนการสอน การบริการ และการวิจัย และมีความคิดริเริ่มที่ตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉินได้ดี การจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ จะช่วยส่งเสริมให้ภาควิชาจัดการกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์เรื่องการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด	
6.3 ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว	
ภาควิชา มีวิธีการขยายโครงการและระบบ Application ไปสู่หน่วยงานและภูมิภาคอื่นทั่วประเทศ	ไม่ชัดเจนว่าภาควิชา มีการวางแผนเชิงนโยบาย เพื่อรับการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาและฝึกอบรม

หมวด 7: ผลลัพธ์ที่สำคัญของภาควิชา	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
7.1 ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา	
ภาควิชา มีโอกาสได้ผลลัพธ์ตามแผนกลยุทธ์ด้านวิจัย และนวัตกรรม	

ส่วนที่ 3: แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา (Best Practice)

ภาควิชา มีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่น ส่งผลดีต่อภาควิชา และสามารถนำไปแลกเปลี่ยน แบ่งปันในระดับคณะ เพื่อส่งผลให้ภาควิชา และหน่วยงานอื่น เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานต่อไป คือ

แนวทางการดำเนินงานในด้าน (เกณฑ์ TQA หมวด
ชื่อกระบวนการ Best Practice
<ul style="list-style-type: none"> - Palliative care - Digital health innovation and Telemedicine
แนวทางการดำเนินงานโดยสรุป
การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ในการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย และการพัฒนานวัตกรรมต่อยอดไปสู่เครือข่ายในภูมิภาค และกลุ่มโรคอื่น
ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาต่อยอด



ส่วนที่ 4: ปัญหา อุปสรรคสำคัญของภาควิชา และความต้องการในการรับการสนับสนุนจากคณะ

ประเด็นที่	รายละเอียด
ปัญหาและอุปสรรคในระดับคณะ เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1.	สถานที่ไม่เพียงพอ
2.	เงื่อนไขการเป็นอาจารย์ที่ยากขึ้น
3.	บุคลากรสายสนับสนุนไม่พอกับงานที่ดำเนินการ
ปัญหาและอุปสรรคในระดับภาควิชา เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1.	
2.	
ความต้องการการสนับสนุนจากคณะ	
1.	สถานที่ภาควิชา
2.	บุคลากรสายสนับสนุน
3.	งบประมาณการตีพิมพ์
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไปยังทีมบริหารคณะ	
1.	
2.	