



รายงานผลการประเมินคุณภาพองค์กรภายในคณะแพทยศาสตร์ ระดับภาควิชา ประจำปี 2565

ภาควิชา กุมารเวชศาสตร์

รายนามผู้ตรวจประเมินฯ ทีม B

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1. ผศ.นพ.ศิริพงศ์ เชี่ยวชาญธนกิจ | หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน |
| 2. ผศ.นพ.ชัยสิริ อังกูระวรรณท์ | ผู้ตรวจประเมิน |
| 3. ผศ.พญ.ปิยะดา บุญทรง | ผู้ตรวจประเมิน |
| 4. รศ.ดร.รัตนา ททรัพย์บำรุง | ผู้ตรวจประเมิน |
| 5. อ.พญ.ณิชนันท์ โอสถาพันธ์ | ผู้สังเกตการณ์ |
| 6. นายวิษณุพงษ์ ทาริราช | เลขานุการ |

ส่วนที่ 1: ข้อคิดเห็นต่อบริบทและสถานการณ์ของภาควิชา

จากบริบท สถานการณ์การแข่งขัน และความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ภาควิชาเผชิญ ทีมผู้ตรวจประเมิน มีความเห็นเพิ่มเติมในส่วนของโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านสำคัญ และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของภาควิชาให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ลำดับที่	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	ภาควิชามีอาจารย์ PHD จำนวน 4 คน และ กำลังเรียน PHD อีกจำนวน 5 คน และมีการอบรมอนุสาขา 7 สาขา	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาเป็นศูนย์ความเป็นเลิศเฉพาะด้านในอนุสาขา - การสร้างระบบสนับสนุนการวิจัยที่ยั่งยืน
2	การมีตำแหน่งอาจารย์ใหม่ AI ซึ่งสามารถเพิ่มจำนวนอาจารย์ในภาควิชาได้	การส่งเสริมให้แพทย์ที่จบ board บรรจุเป็น AI ก่อนไปเรียนต่อ Sub board
3	โครงสร้างภาควิชามีเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนถึง 31 คน สามารถสนับสนุนการศึกษาและการวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - ภาควิชาอาจพิจารณาช่วยสนับสนุนการทำงานของบุคลากรในการทำงานวิจัยและตีพิมพ์ในระดับนานาชาติได้มากขึ้น โดยเฉพาะแพทย์ประจำบ้าน และ แพทย์ประจำบ้านต่อยอด - การสร้างระบบสนับสนุนการวิจัยที่ยั่งยืน
ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)		
1	ภาควิชาขาดแคลนอาจารย์ที่เชี่ยวชาญด้าน Med-ED	การจัดทำแผนของภาควิชาในการพัฒนาอาจารย์ด้าน Med-ED
2	กระทรวงสาธารณสุขจัดสรรตำแหน่งในการฝึกอบรมน้อยลง และ โรงพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุขมีแพทย์เฉพาะทางมากขึ้น	การทำความร่วมมือกับโรงพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุขในการฝึกอบรมร่วมกัน
3	จำนวนประชากรเด็กที่ลดลง	การเน้นคุณภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วย



ส่วนที่ 2: ผลการประเมินกระบวนการที่สำคัญของภาควิชา

หมวด 2: กลยุทธ์	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
2.1 การจัดทำกลยุทธ์: กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชา	
ภาควิชามีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชาอย่างเป็นระบบที่สอดคล้องกับนโยบายคณะฯ	ไม่แน่ใจว่าแผนกลยุทธ์ของภาควิชาครอบคลุมบริบทของภาควิชา เช่น ด้านความเสี่ยง
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ: การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของภาควิชาไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร	
ภาควิชามีการถ่ายทอดกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบผ่านการประชุมต่างๆ ให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกันและมีแนวทางการติดตามทบทวนผลการปฏิบัติงาน	ไม่ปรากฏว่าระบบการทบทวนผลการปฏิบัติงานที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพที่จะทำให้ภาควิชาบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของของภาควิชา
2.3 แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางการทำแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชาอย่างเป็นระบบ โดยภาควิชามีแผนการส่งแพทย์เข้าร่วมโครงการ AI ของคณะฯ	ภาควิชามีแนวทางการทำแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชาอย่างเป็นระบบ แต่อาจไม่ครอบคลุม เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ภาควิชาอาจส่งเสริมให้แพทย์ที่จบ board บรรจุเป็น AI ก่อนไปเรียนต่อ Sub board - ไม่ปรากฏว่าแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนภาควิชาดำเนินการอย่างเป็นระบบ

หมวด 3: ลูกค้ำ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
3.1 การจำแนกลูกค้ำ	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจำแนกลูกค้ำที่สอดคล้องตามพันธกิจของคณะฯ	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางการจำแนกลูกค้ำที่สอดคล้องตามพันธกิจของคณะฯครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ เช่น ด้านวิจัย ฯลฯ
3.2 การรับฟังลูกค้ำ และการได้สารสนเทศจากลูกค้ำเพื่อให้ภาควิชานำไปใช้ได้	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการรับฟังเสียงลูกค้ำ มีช่องทางหลากหลายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาใช้ในการปรับปรุงวางแผน	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางหรือวิธีการรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้ำในอนาคตอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ภาควิชาทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำที่สำคัญมากขึ้น - ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญมาปรับปรุงพัฒนาภาควิชา ต่อไป



3.3 ความผูกพันของลูกค้า: ประสบการณ์ และการจัดการความสัมพันธ์	
ภาควิชามีแนวทางการสร้างความผูกพันกับลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่เป็นนักศึกษาแพทย์ มีการตอบสนองต่อข้อความคิดเห็น และจัดการข้อร้องเรียน	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวปฏิบัติของภาคที่สำคัญ เช่น กรณีนักศึกษามีปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาด้านการเรียน เพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า
3.4 การปฏิบัติที่เป็นธรรม – Fair Treatment	
ภาควิชามีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นธรรมอย่างเป็นระบบ ภาควิชาได้จัดให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์เรียนรู้อย่างยุติธรรม	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติที่เป็นธรรมแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความผูกพันแก่ลูกค้า
3.5 การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ในกลุ่มนักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ประจำบ้านต่อยอด และผู้ป่วย	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางการรับฟังเสียงลูกค้าครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ เช่น ในกลุ่มวิจัย เพื่อพัฒนาระบบ การให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และความสำเร็จในระยะยาว

หมวด 4: การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
4.1 การวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางในการเลือกตัววัดผลและติดตามผลอย่างเป็นระบบ	ไม่ปรากฏว่าภาควิชา มี leading indicator ที่สำคัญ เช่น ด้านงานวิจัย มีการติดตามจำนวนงานวิจัยที่ลงทะเบีย้น ที่ผ่านจริยธรรม เพื่อให้ภาควิชาบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
4.2 การจัดการความรู้ของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางในการการความรู้ที่เป็นรูปธรรมของภาควิชา	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการความรู้ของภาควิชาในองค์ความรู้ที่สำคัญ เช่น การพัฒนาระบบการถ่ายทอดความรู้ด้านการสร้างงานวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมของภาควิชา

หมวด 5: บุคลากร	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
5.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางการประเมินวิเคราะห์อัตรากำลังของบุคลากรอย่างเป็นระบบ	ไม่ปรากฏแนวทางว่าภาควิชา มีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ อาจเพิ่มการ



	ประเมินอัตรากำลังของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้ภาควิชาสามารถบรรลุกลยุทธ์และเป้าหมายที่วางไว้ได้
5.2 บุคลากรใหม่: แนวทางในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่	
ภาควิชามีแนวทางในการสรรหาบุคลากรใหม่อย่างเป็นระบบ โดยมีการวิเคราะห์คุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการก่อนรับสมัคร เพื่อให้ได้บุคลากรตรงกับความต้องการ	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ภาควิชาบรรลุแผนที่ย่างไว้ เช่น ไม่พบแนวทางว่าภาควิชามีการพัฒนาแนวทางการธำรงรักษาบุคลากรใหม่ให้คงอยู่กับภาควิชา
5.3 วัฒนธรรมองค์กร	
ภาควิชามีแนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาตนเอง สนับสนุนให้ขอตำแหน่งทางวิชาการ มีแผนดำเนินการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารภาควิชา	ภาควิชาไม่มีแผนดำเนินการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารภาควิชา แต่ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางวางแผนและดำเนินการสืบทอดตำแหน่งครอบคลุมทุกระดับ
5.4 การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชาอย่างเป็นระบบโดยมีการส่งเสริมแรงจูงใจ ยกย่องชมเชย และเลื่อนขั้นเงินเดือนมีค่าตอบแทนพิเศษแก่บุคลากร	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางการพัฒนาระบบการดูแลบุคลากรของภาควิชาอย่างยั่งยืน

หมวด 6: การปฏิบัติการ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
6.1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบภาควิชามีการพัฒนาแนวปฏิบัติที่สำคัญของภาควิชา เช่น sedation guideline, heparin protocol	-
6.2 การจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม: แนวทางสร้างนวัตกรรม จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม โดยภาควิชา มีนวัตกรรมใหม่จำนวน 3 ชิ้น	-
6.3 ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว โดยมีคณะกรรมการ PCT RM ติดตามสถานการณ์ในด้านการบริการผู้ป่วย	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางการจัดทำแผนสำหรับบริหารความเสี่ยงที่จะรับมือกับผลกระทบที่ภาควิชาได้วิเคราะห์ไว้ เพื่อให้เกิดระบบ แนวทางการบริการ การจัดการเรียนการสอน และการวิจัย อย่างต่อเนื่อง



หมวด 7: ผลลัพธ์ที่สำคัญของภาควิชา	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
7.1 ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา	
มีการแสดงผลลัพธ์ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านนวัตกรรม ด้านวิจัย ด้านการบริการที่ดี	การนำเสนอผลลัพธ์ให้ครอบคลุมกับบริบทของภาค และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 3: แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา (Best Practice)

ภาควิชามีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่น ส่งผลดีต่อภาควิชา และสามารถนำไปแลกเปลี่ยน แบ่งปันในระดับคณะ เพื่อส่งผลให้ภาควิชา และหน่วยงานอื่น เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานต่อไป คือ

แนวทางการดำเนินงานในด้าน (เกณฑ์ TQA หมวด
-
ชื่อกระบวนการ Best Practice
Sedation guideline
แนวทางการดำเนินงานโดยสรุป
-
ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาต่อยอด
การใส่ชื่อของระบบของภาควิชาโดยเฉพาะ และ มีการเขียนที่มาที่ไปเป็นของภาควิชา มีการสรุปผลและประเมินเป็นประจำเพื่อวัดประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 4: ปัญหา อุปสรรคสำคัญของภาควิชา และความต้องการในการรับการสนับสนุนจากคณะ

ประเด็นที่	รายละเอียด
ปัญหาและอุปสรรคในระดับคณะ เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1	ตำแหน่งอาจารย์ AI บังคับต้องเป็น PhD
2	ขาดตำแหน่งพยาบาลหน่วยและพยาบาลวอร์ด
3	การขอครุภัณฑ์ใช้เวลานาน
4	OPD และวอร์ดสภาพเก่า
ปัญหาและอุปสรรคในระดับภาควิชา เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน	
1.	จำนวนอาจารย์บางหน่วยยังน้อย
2.	ตำแหน่ง fellow free train น้อย
ความต้องการการสนับสนุนจากคณะ	
1.	หาสถานที่ในการตรวจผู้ป่วย ในขณะที่มีการปรับปรุง OPD และวอร์ด
2.	บรรจุผู้ช่วยวิจัยเป็นพนักงานประจำ
3.	ขอเพิ่มตำแหน่งพยาบาลประจำหน่วย
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไปยังทีมบริหารคณะ	
1.	ยืดหยุ่นกับตำแหน่ง AI
2.	ขอ fellow free train 4-5 ตำแหน่ง ต่อปี