



## รายงานผลการประเมินคุณภาพองค์กรภายในคณะแพทยศาสตร์ ระดับภาควิชา ประจำปี 2565

### ภาควิชาจักษุวิทยา

#### รายนามผู้ตรวจประเมินฯ ทีม C

- |                |              |                          |
|----------------|--------------|--------------------------|
| 1. รศ.พญ.วริยา | สุขุประการ   | หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน |
| 2. ศ.นพ.ธีรชัย | อภิวรรณกุล   | ผู้ตรวจประเมิน           |
| 3. ผศ.ดร.รณิดา | ควิกกินส์    | ผู้ตรวจประเมิน           |
| 4. ศ.พญ.อิมใจ  | ชิตาพนารักษ์ | ผู้ตรวจประเมิน           |
| 5. อน.พ.ฐาปณัฐ | อริยานนท์    | ผู้สังเกตการณ์           |
| 6. นายนรินทร์  | สิงห์สุวรรณ  | เลขานุการ                |

#### ส่วนที่ 1: ข้อคิดเห็นต่อบริบทและสถานการณ์ของภาควิชา

จากบริบท สถานการณ์การแข่งขัน และความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ภาควิชาเผชิญ ทีมผู้ตรวจประเมิน มีความเห็นเพิ่มเติมในส่วนของโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านสำคัญ และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของภาควิชาให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ลำดับที่	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
<b>โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)</b>		
1	มีพันธมิตรด้านวิจัยกับสถาบันต่างชาติดีมา ยาวนาน เป็นที่มาของผลงานวิจัยตีพิมพ์ นานาชาติที่มีจำนวนมาก อาจารย์มี ศักยภาพ มีความเชี่ยวชาญในงานวิจัยสูง มีอาจารย์ที่เรียนจบปริญญาเอกด้าน ระบาดวิทยาคลินิกในภาควิชาช่วยให้ คำปรึกษา มีระบบการติดตามงานวิจัย อย่างชัดเจน	การมีพันธมิตรต่างประเทศ อาจนำไปสู่การพัฒนาของ อันดับ Cluster วิจัยบางสาขา
<b>ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของภาควิชา (เพิ่มเติม)</b>		
1	อาจารย์และบุคลากรขาดแคลน จากการ ลาออก เกษียณ ไม่มีตำแหน่งที่ตรงการที่ สอดคล้องกับงาน เช่น Technician และ Optometrist ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย จำนวนมาก	ภาควิชาได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการหา ตำแหน่งให้กับบุคลากรที่เรียนจบและมีความรู้ตรงกับ งาน แต่ยังคงมีอุปสรรคอยู่มาก อาจลองศึกษาวิธีการ จากต่างสถาบันในการแก้ปัญหา



## ส่วนที่ 2: ผลการประเมินกระบวนการที่สำคัญของภาควิชา

หมวด 2: กลยุทธ์	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
<b>2.1 การจัดทำกลยุทธ์: กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชา</b>	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในจัดทำกลยุทธ์ กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชา โดยการนำจุดแข็งของภาควิชา (ศักยภาพในการตรวจรักษาผู้ป่วยจอตตา) มาพัฒนาการฝึกอบรม การบริการและการวิจัย	-
<b>2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ: การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของภาควิชาไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร</b>	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ: การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของภาควิชาไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรจนผลลัพธ์แผนกลยุทธ์อยู่ในระดับที่ดีมาก	-
<b>2.3 แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชา</b>	
-	ไม่ปรากฏแนวทางที่ชัดเจนในการจัดทำแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ของภาควิชา โดยแผนด้านบุคลากรในข้อ 2.3 ไม่ถูกกล่าวถึง ในแผนกลยุทธ์ของภาควิชา

หมวด 3: ลูกค้ำ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
<b>3.1 การจำแนกลูกค้ำ</b>	
-	-
<b>3.2 การรับฟังลูกค้ำ และการได้สารสนเทศจากลูกค้ำเพื่อให้ภาควิชานำไปใช้ได้</b>	
ภาควิชาเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการรับฟังลูกค้ำ และการได้สารสนเทศจากลูกค้ำเพื่อให้ภาควิชานำไปใช้ได้ โดยมีช่องทางการรับฟังเสียงจากลูกค้ำที่หลากหลายตามความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้ำ	-
<b>3.3 ความผูกพันของลูกค้ำ: ประสบการณ์ และการจัดการความสัมพันธ์</b>	
ภาควิชาเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างความผูกพันของลูกค้ำ: ประสบการณ์ และการจัดการความสัมพันธ์ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาให้การดูแลนักศึกษาแพทย์และ แพทย์ใช้ทุน แพทย์ประจำบ้าน และดูแลความเป็นอยู่ตามความต้องการ	-



<b>3.4 การปฏิบัติที่เป็นธรรม – Fair Treatment</b>	
มีการรับฟังและไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในกลุ่มลูกค้า มีการจัดการ COI	-
<b>3.5 การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า และตลาดของภาควิชา</b>	
-	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดของภาควิชา ในลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การนำข้อมูลเสียงผู้ป่วยมา ทบทวนปรับปรุง

หมวด 4: การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
<b>4.1 การวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของภาควิชา</b>	
ภาควิชาเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการการวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของภาควิชา โดยภาควิชามีกระบวนการการติดตามและการปรับปรุงผลการดำเนินการที่ดี (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์)	-
<b>4.2 การจัดการความรู้ของภาควิชา</b>	
ภาควิชาเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการความรู้ของภาควิชา โดยมีการนำเสนอโครงการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในภาควิชา (Knowledge Sharing 1 <sup>st</sup> KM Day) มีโครงการนำเสนอทั้งสิ้น 15 โครงการ	-

หมวด 5: บุคลากร	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
<b>5.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของภาควิชา</b>	
ภาควิชาเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของภาควิชา โดยมีการประเมินความต้องการของตัวเอง และพยายามดำเนินการถึงแม้จะพบอุปสรรค	-
<b>5.2 บุคลากรใหม่: แนวทางในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่</b>	
-	ไม่ปรากฏว่าภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่ ภาควิชาอาจศึกษาข้อมูลจากคู่มือเทียบและสาขาวิชาชีพอื่น



	เรื่องตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุนที่สำคัญ เช่น Technician และ Optometrist เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาตำแหน่งในคณะฯ
<b>5.3 วัฒนธรรมองค์กร</b>	
ภาควิชาเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง โดยภาควิชามีช่องทางให้บุคลากรสามารถสื่อสารกับหัวหน้าภาควิชาได้ตลอดเวลา	-
<b>5.4 การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชา</b>	
	ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบของการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร ในสายสนับสนุนยังไม่ได้รับการส่งเสริมการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน

หมวด 6: การปฏิบัติการ	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
<b>6.1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชา</b>	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น ภาควิชามี Cluster งานวิจัยที่โดดเด่น	-
<b>6.2 การจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม: แนวทางสร้างนวัตกรรม จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ของภาควิชา</b>	
ภาควิชามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการโอกาสสร้างนวัตกรรม โดยภาควิชา มีนวัตกรรมเรื่อง DOPs, EPAs Online และภาควิชา มีนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์	-
<b>6.3 ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว</b>	
-	-

หมวด 7: ผลลัพธ์ที่สำคัญของภาควิชา	
จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strength)	โอกาสพัฒนาที่สำคัญ (OFI)
<b>7.1 ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์สำคัญของภาควิชา</b>	
ภาควิชา มีผลงานวิจัยที่โดดเด่น	-



### ส่วนที่ 3: แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของภาควิชา (Best Practice)

ภาควิชามีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่น ส่งผลดีต่อภาควิชา และสามารถนำไปแลกเปลี่ยน แบ่งปันในระดับคณะ เพื่อส่งผลให้ภาควิชา และหน่วยงานอื่น เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานต่อไป คือ

<b>แนวทางการดำเนินงานในด้าน (เกณฑ์ TQA หมวด 6)</b>	
- กระบวนการทำงานที่สำคัญของภาควิชา	
<b>ชื่อกระบวนการ Best Practice</b>	
- Online Evaluation of EPAs and DOPS	
<b>แนวทางการดำเนินงานโดยสรุป</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามหลักสูตรการฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านสาขาจักษุวิทยา ผู้เข้าฝึกอบรมต้องได้รับการประเมินตาม milestone ที่กำหนด ซึ่งมี Entrustable Professional Activities (EPAs) 8 เรื่อง และ Direct Procedural Skills (DOPS) 12 เรื่อง ซึ่งการประเมินโดยใช้แบบประเมินในกระดาษ มีข้อด้อยหลายประการ จึงเป็นที่มาของการประเมินผ่านระบบ online</li> <li>- นำแบบประเมิน EPAs และ DOPS ทุกเรื่อง มาทำ google form และ generate QR code สำหรับการประเมินแต่ละเรื่องทั้ง 20 เรื่อง เพื่อให้อาจารย์ที่ประเมินสามารถเข้ากรอกได้ทุกที่ทุกเวลา และมีรหัสอาจารย์ก่อน submit</li> <li>- เมื่ออาจารย์กรอกประเมินและ submit แล้ว ข้อมูลจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ภาควิชา และพร้อมกันนั้นก็จะมีผลส่งไปยัง email ของอาจารย์ผู้ประเมิน และแพทย์ผู้ถูกประเมินทันที</li> <li>- ผลการดำเนินงาน ทำให้สามารถประมวลผลได้ว่า แพทย์ท่านใด ได้รับการประเมินเรื่องใดบ้าง จำนวนกี่ครั้ง ผลประเมินเป็นอย่างไร และนำเสนอข้อมูลทั้งหมดในที่ประชุมภาควิชา เพื่อพิจารณาและดำเนินการต่อเพื่อให้แพทย์ทุกคนบรรลุตามที่หลักสูตรกำหนด</li> <li>- แพทย์สามารถนำผลมาปรับปรุงทักษะของตนเอง และรายงาน หรือปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาได้ตามรอบ คือทุก 3-4 เดือน</li> </ul>	
<b>ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาต่อยอด</b>	
-	

### ส่วนที่ 4: ปัญหา อุปสรรคสำคัญของภาควิชา และความต้องการในการรับการสนับสนุนจากคณะ

ประเด็นที่	รายละเอียด
<b>ปัญหาและอุปสรรคในระดับคณะ เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน</b>	
1	ด้านอัตรากำลัง มีบุคลากรจำนวนหนึ่งที่ภาควิชาจ้างด้วยเงินศรีพัฒน์ ขาดความมั่นคง มีโอกาสลาออก
<b>ปัญหาและอุปสรรคในระดับภาควิชา เช่น การบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงาน</b>	
1.	นักวิชาการศึกษาของภาควิชา เรียนจบปริญญาตรี แต่ตำแหน่งเงินเดือนต่ำกว่าวุฒิ ทำให้ลาออกไปแล้ว 1 คน เหลือ 1 คน ซึ่งมีแนวโน้มจะลาออกเช่นกันหากมีงานที่ได้รับเงินเดือนตามวุฒิ
<b>ความต้องการการสนับสนุนจากคณะ</b>	
1.	ตำแหน่งบุคลากรที่ขอไปและยังไม่ได้รับการอนุมัติ มีผลต่อการปฏิบัติงานของภาควิชา



<b>ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไปยังทีมบริหารคณะ</b>	
---	--

- |    |  |
|----|--|
| 1. | หากห้องผ่าตัดศรีพัฒน์ย้ายออก และได้ห้องผ่าตัดเพิ่มขึ้นอีก 1 ห้อง ภาควิชาวางแผนการ<br>เปิดสอน LE online โดยมีการเรียนภาคปฏิบัติในห้องผ่าตัดร่วมด้วย |
|----|--|