



Feedback Report
จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ปีการศึกษา 2560
ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ระดับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ (AS-EdPEX)

ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันพุธที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2561
รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงยุวเรศมคลัง สิริชาญบัญชา)

..... กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วิศาล มหาสิทธิวัฒน์)

..... ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ
(นางสาวพนารีย์ สายพัฒนา)

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน | 1 |
| บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา | 3 |
| วัตถุประสงค์และการดำเนินการให้ข้อมูลป้อนกลับ | 3 |
| การให้ข้อมูลป้อนกลับ | |
| - โครงร่างองค์กร | 4 |
| - หมวด 3 ลูกค้ำ | 5 |
| - หมวด 6 การปฏิบัติการ | 7 |
| - หมวด 7 ผลลัพธ์ | 11 |
| ภาคผนวก | |
| - กำหนดการ | 16 |
| - SIPOC ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน | 17 |
| - ภาพกิจกรรม | 21 |

บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาคุณภาพสู่การดำเนินการที่เป็นเลิศ ในปีการศึกษา 2562

การดำเนินการให้ข้อมูลป้อนกลับ

1. การเตรียมการและวางแผนก่อนวันประเมิน
2. ศึกษาโครงสร้างองค์กร และผลการดำเนินการหมวด 3 ลูกค้ำ, หมวด 6 การปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์
3. การสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร (ถ้ามี) และจัดบันทึก
4. สรุปรายงาน Feedback Report ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

การให้ข้อมูลป้อนกลับ

จากการศึกษารายงานการประเมินตนเองของศูนย์บริหารกิจการหอพัก ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร (OP) และผลการดำเนินงานหมวด 3 ลูกค้า, หมวด 6 การปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

| หัวข้อ | | ความคิดเห็น | |
|--------------------|----------------------------------|--------------------|---|
| | | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| ลักษณะองค์กร | ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร | 1ก(1) ผลิตรถยนต์ | 1ก(1) ผลิตรถยนต์: ไม่ชัดเจนถึงความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตรถยนต์ต่อความสำเร็จขององค์กร และกลไกการส่งมอบผลิตรถยนต์ ไม่ชัดเจน |
| | ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร | - | - |
| สถานการณ์ขององค์กร | ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน | - | - |
| | ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ | - | - |
| | ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ | - | 2ข บริบทเชิงกลยุทธ์ ไม่ชัดเจนว่าความท้าทายเชิงกลยุทธ์ครอบคลุมด้านธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคม (รายงานเน้นไปทางการปฏิบัติและบุคลากร) |

หมวด 3 ลูกค้า (Customer)

| หัวข้อ | ความคิดเห็น | |
|--------|--------------------|-----------------------|
| | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |

| | | | |
|--------------------|--|---|---|
| 3.1 เสียงของลูกค้า | ก. การรับฟังลูกค้า | 3.1ก(1) ลูกค้าในปัจจุบัน: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการรับฟังลูกค้าดังรูป 3.1-1 | 3.1ก(1) ลูกค้าในปัจจุบัน: - ไม่ชัดเจนว่าผู้รับผิดชอบในการรับฟังลูกค้าแต่ละกลุ่มคือใคร และมีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการรับฟังอย่างไร - ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการรับฟังครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า |
| | | 3.1ก(2) ลูกค้าในอนาคต: องค์กรมีช่องทางการรับฟังลูกค้าในอนาคตดังแสดงในรูป 3.1-2 | 3.1ก(2) ลูกค้าในอนาคต: - ไม่ชัดเจนว่าใครคือผู้รับผิดชอบในการรับฟังลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ไม่ชัดเจนว่าองค์กรกำหนดลูกค้าในอนาคตอย่างไร มีการทบทวน ปรับปรุงการรับฟังลูกค้าในอนาคตอย่างไร |
| | ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า | 3.1ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน: องค์กรแสดงช่องทางการประเมินความพึงพอใจดังรูป 3.1-3 | 3.1ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน: - ไม่ชัดเจนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินความพึงพอใจ ความผูกพัน และมีการทบทวน ปรับปรุงการประเมินความพึงพอใจ ความผูกพันอย่างไร - ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการการประเมินความไม่พึงพอใจ ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม |

หมวด 3 (ต่อ)

| หัวข้อ | ความคิดเห็น | |
|--------|--|---|
| | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| | 3.1ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง: เริ่มมีแนวทางการประเมินความพึงพอใจเทียบกับคู่แข่งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย | 3.1ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง: - ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจเทียบกับคู่แข่งในพันธกิจบริการ |

| | | | |
|-------------------------|----------------------------------|---|---|
| | | | - ไม่ชัดเจนว่าในพันธกิจการศึกษา การวิจัย ใครเป็นผู้รับผิดชอบ วงรอบในการประเมินการนำไปใช้ประโยชน์ การรับฟังลูกค้าของคุณคู่แข่งอย่างไร |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | ก. ผลិតภณท์ และการสนับสนุนลูกค้า | 3.2ก(1) ผลิตภณท์และการสนับสนุนลูกค้า: องค์กรมีการกำหนดผลิตภณท์หลักตามที่แสดงในโครงร่างองค์กร (OP) | 3.2ก(1) ผลิตภณท์และการสนับสนุนลูกค้า: ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการในการกำหนดผลิตภณท์อย่างไร |
| | | 3.2ก(2) การสนับสนุนลูกค้า: องค์กรมีการสนับสนุนลูกค้า หลายอย่างดังแสดงในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) | 3.2ก(2) การสนับสนุนลูกค้า: ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการในการกำหนดการสนับสนุนลูกค้าอย่างไร |
| | | 3.2ก(3) การจำแนกลูกค้า: เริ่มมีแนวทางในการจำแนกลูกค้าตามพันธกิจ | 3.2ก(3) การจำแนกลูกค้า: ไม่ชัดเจนว่าการทบทวน ปรับปรุงการจำแนกลูกค้าอย่างไร |
| | ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า | 3.2ข(1) การจัดการความสัมพันธ์: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าพันธกิจบริการและการศึกษา | 3.2ข(1) การจัดการความสัมพันธ์: - ไม่ชัดเจนถึงผู้รับผิดชอบ และการทบทวนปรับปรุงการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าพันธกิจบริการ - ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าวิจัย |

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operation)

| หัวข้อ | ความคิดเห็น | | |
|--------------------|----------------------------------|---|--|
| | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) | |
| 6.1 กระบวนการทำงาน | ก. การออกแบบผลิตภณท์และกระบวนการ | 6.1ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภณท์และกระบวนการทำงาน: มีกระบวนการในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานตามรูปที่ 6.1-1 | 6.1ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภณท์และกระบวนการทำงาน: ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการทบทวน ปรับปรุงการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภณท์และกระบวนการทำงานอย่างไร |
| | | 6.1ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ: มีกระบวนการทำงานที่สำคัญแสดงในรูปที่ 6.1-1 ถึง 3 | - |

| | | |
|--|--|---|
| | 6.1ก(3) แนวคิดในการออกแบบ: เริ่มมีแนวทางในการนำข้อมูลต่างๆ เช่น ความคิดเห็นของลูกค้า evidence based medicine เทคโนโลยีต่างๆ มาออกแบบกระบวนการทำงาน | 6.1ก(3) แนวคิดในการออกแบบ: ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการที่เป็นระบบในการออกแบบการจัดการเรียนการสอน การวิจัย |
|--|--|---|

หมวด 6 (ต่อ)

| หัวข้อ | | ความคิดเห็น | |
|--------|-----------------------|---|--|
| | | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| | ข. การจัดการกระบวนการ | 6.1ข(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ: เริ่มมีกระบวนการในการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติผ่านการจัดทำแนวทางปฏิบัติ ติดตามผลการปฏิบัติตามวงรอบ | 6.1ข(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ: - ไม่ชัดเจนว่าการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมกระบวนการด้านการศึกษาและวิจัย และมีการทบทวน ปรับปรุงการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติอย่างไร |
| | | 6.1ข(2) กระบวนการสนับสนุน: มีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญตามกระบวนการหลักดังรูปที่ 6.1-1 | 6.1ข(2) กระบวนการสนับสนุน: ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการสนับสนุนจะช่วยสนับสนุนความสำเร็จของกระบวนการสำคัญด้านการศึกษาและวิจัย ไม่ชัดเจนว่ามีการทบทวนปรับปรุงการกำหนดกระบวนการสนับสนุนอย่างไร |

| | | |
|--|---|---|
| | 6.1ข(3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ: เริ่มมีกระบวนการในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการผ่านวงล้อของ PDCA โดยคณะกรรมการบริหารศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน | 6.1ข(3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ: - ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการครอบคลุมด้านการศึกษาและวิจัย - ไม่ชัดเจนว่าการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักและลดความแปรปรวนของกระบวนการอย่างไร |
|--|---|---|

หมวด 6 (ต่อ)

| หัวข้อ | | ความคิดเห็น | |
|---------------------------------|---|---|--|
| | | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| | ค. การจัดการนวัตกรรม | เริ่มมีแนวทางในการจัดการผู้ส่งมอบกลุ่มบริษัทยา | - ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานของพันธกิจวิจัยและการศึกษา และผู้ส่งมอบของพันธกิจบริการอื่นๆ นอกเหนือจากผู้ส่งมอบยา - ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการนวัตกรรม |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ | ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ | เริ่มมีแนวทางในการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการด้านการบริการ | ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการในการจัดการด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการด้านการศึกษาและวิจัย |
| | ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน | - | 6.2ข(1) ความเชื่อถือได้: ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการความน่าเชื่อถือของระบบสารสนเทศ |
| | | 6.2ข(2) ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์: เริ่มมี | 6.2ข(2) ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์: |

| | | |
|--|---|--|
| | กระบวนการในการจัดการความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ผ่านการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล มีการสำรองข้อมูล antivirus เป็นต้น | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ชัดเจนว่าการจัดการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ครอบคลุมกระบวนการด้านการศึกษาและวิจัย - ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการอย่างไร |
|--|---|--|

หมวด 6 (ต่อ)

| หัวข้อ | | ความคิดเห็น | |
|--------|--|---|---|
| | | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| | ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน | - | 6.2ค(1) ความปลอดภัย: ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการที่เป็นระบบในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย |
| | | 6.2ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ: เริ่มมีแนวทางในการป้องกันและตอบสนองต่อสถานการณ์อัคคีภัย | 6.2ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ: ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการขององค์กรได้ |

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

| หัวข้อ | ความคิดเห็น | |
|--|---|---|
| | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้าน ผลิตภัณฑ์และ กระบวนการ | <p>7.1ก ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า:</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีผลลัพธ์บางเรื่องที่ดีกว่าคู่แข่ง ได้แก่ ตัวชี้วัด 7.1.3 อัตราการเสียชีวิตผู้ป่วยอุบัติเหตุ - ผลลัพธ์หลายเรื่องมีแนวโน้มที่ดี เช่น ตัวชี้วัด 7.1.1 อัตราตายรายปีของผู้ป่วยโรคมะเร็ง 5 ลำดับแรก, ตัวชี้วัด 7.1.9 อัตราการติดเชื้อในข้อเท้า หลังการผ่าตัดเปลี่ยนข้อเท้า ภายใน 1 ปี เป็นต้น - บางเรื่องบรรลุเป้าหมายหรือดีกว่าปีที่แล้ว เช่น ตัวชี้วัด 7.1.2 สัดส่วนของผู้ป่วยมะเร็งปากมดลูก ระยะที่ 1 และ 2, ตัวชี้วัด 7.1.5 อัตราการตายของทารกแรกเกิด (Neonatal mortality rate), ตัวชี้วัด 7.1.6 ผู้ป่วยภาวะหยุดหายใจขณะหลับรุนแรง อาการไม่ดีขึ้น หลังการรักษา และตัวชี้วัด 7.1.11 อัตราการสอบผ่าน NLE3 เป็นต้น | <p>7.1ก ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้แสดงผลบางเรื่องของคุณย่ความเชี่ยวชาญการผ่าตัดผ่านกล้อง การบริการวิชาการสู่ชุมชน ตามที่กล่าวไว้ในสมรรถนะหลักขององค์กร - บางเรื่องมีแนวโน้มไม่คงที่หรือลดลง(T) เช่น ตัวชี้วัด 7.1.7 อัตราสูญเสียการมองเห็นรุนแรงในเบาหวานที่ต้องรับการเลเซอร์, ตัวชี้วัด 7.1.12 จำนวนงานวิจัยตีพิมพ์ทั้งระดับชาติและนานาชาติ เป็นต้น - บางเรื่องไม่บรรลุเป้าหมาย(Le) เช่น ตัวชี้วัด 7.1.4 อัตราผู้ป่วยที่ได้รับการเปลี่ยนกระจกตามีระดับการมองเห็นดีขึ้นอย่างน้อย 3 ระดับ, ตัวชี้วัด 7.1.7 อัตราสูญเสียการมองเห็นรุนแรงในเบาหวานที่ต้องรับการเลเซอร์ และตัวชี้วัด 7.1.8 ระยะเวลาอนโรงพยาบาล (LOS) ในกลุ่มผู้ป่วยผ่านตัด MIS เป็นต้น |

หมวด 7 (ต่อ)

| หัวข้อ | ความคิดเห็น | |
|--------|--|---|
| | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| | <p>7.1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - บางเรื่องดีกว่าคู่แข่ง เช่น ตัวชี้วัด 7.1.15 อัตราการตายปริกำเนิด (อายุครรภ์ตั้งแต่ 22 สัปดาห์), ตัวชี้วัด 7.1.32 อัตราการเกิดปฏิกิริยาแทรกซ้อนจากการให้เลือด, 7.1.20 อัตราการติดเชื้อปอดอักเสบจากการใช้เครื่องช่วยหายใจ (ภาพรวม) และตัวชี้วัด 7.1.21 อัตราการติดเชื้อในกระแสเลือดจากการคาสายสวนหลอดเลือดส่วนกลาง (ภาพรวม) เป็นต้น - บางเรื่องมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ตัวชี้วัด 7.1.16 ผู้ป่วยมีภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัดรักษาภาวะหยุดหายใจขณะหลับ ตัวชี้วัด, 7.1.17 อัตราผู้ป่วยเบาหวานจอตาที่จำเป็นต้องเลเซอร์ ได้รับการเลเซอร์ในสองสัปดาห์, ตัวชี้วัด 7.1.19 ร้อยละของผู้ป่วยผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าได้รับ Prophylactic antibiotic 1 ชั่วโมง ก่อนดมยาสลบ, ตัวชี้วัด 7.1.23 อัตราความสมบูรณ์ของการบันทึกทางการแพทย์พยาบาล, ตัวชี้วัด 7.1.38 อาจารย์ที่มีความรู้ด้านแพทยศาสตรศึกษา และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | <p>7.1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - บางเรื่องมีแนวโน้มลดลงหรือไม่คงที่ เช่น ตัวชี้วัด 7.1.29 อัตราความเคลื่อนจากการจ่ายยาผู้ป่วยใน/1,000 วันนอน, ตัวชี้วัด 7.1.30 อัตราการเกิด administration error ผู้ป่วยใน/1,000 วันนอน - บางเรื่องไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น ตัวชี้วัด 7.1.24 ประสิทธิภาพการใช้ไฟฟ้าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด, ตัวชี้วัด 7.1.26 ผลการตรวจน้ำหลังการบำบัดน้ำเสีย ค่าองค์ประกอบ (Parameter) ไม่ผ่านเกณฑ์ของกรมอนามัย และตัวชี้วัด 7.1.33 อัตราการรายงานผล Lab ผิดพลาด |

หมวด 7 (ต่อ)

| หัวข้อ | ความคิดเห็น | |
|--------|--|--|
| | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| | 7.1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ (การวิจัย): บางเรื่องบรรลุเป้าหมายหรือดีกว่าปีที่แล้ว เช่น ตัวชี้วัด 7.1.25 การบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์, ตัวชี้วัด 7.1.39 ร้อยละของการค้นหาเอกสารทางการแพทย์ได้ทันเวลาที่กำหนด | 7.1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ (การวิจัย): ขาดการแสดงผลลัพธ์ ของกระบวนการสนับสนุนการวิจัย |
| | 7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน: - ผลลัพธ์บางเรื่องดีกว่าคู่เทียบ เช่น ตัวชี้วัด 7.1.41 Information systems down time - ผลลัพธ์บางเรื่องดีกว่าคู่เทียบ เช่น ตัวชี้วัด 7.1.41 Information systems down time - ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มที่ดี เช่น ตัวชี้วัด 7.1.45 ระบบไฟฟ้าทั้งระบบในหน่วยบริการดับเกิน 2 นาที | 7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน: - ไม่ได้แสดงผลลัพธ์การเตรียมพร้อมต่อภาวะภัยพิบัติ เช่น การเตรียมพร้อมต่ออัคคีภัยตามที่กล่าวไว้ในรายงานหมวด 6 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน - บางเรื่องผลลัพธ์ไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น ตัวชี้วัด 7.1.43 จำนวนครั้งของการเกิด Sentinel Event ที่โรงพยาบาลกำหนด และตัวชี้วัด 7.1.44 จำนวนระบบที่ได้รับการแก้ไขจากการทบทวน |
| | 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน: ผลลัพธ์ตัวชี้วัด 7.1.46 อัตราการสำรองยา บรรลุเป้าหมาย | 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน: องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์การจัดการห่วงโซ่อุปทานอื่นๆ นอกจากเรื่องยา |

หมวด 7 (ต่อ)

| หัวข้อ | ความคิดเห็น | |
|----------------------------------|--|--|
| | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า | <p>7.2ก(1) ความพึงพอใจของลูกค้า:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มที่ดีขึ้น เช่น ตัวชี้วัด 7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (ภาพรวม) - ผลลัพธ์บางเรื่องดีกว่าเป้าหมาย เช่น ตัวชี้วัด 7.2.5 ร้อยละความพึงพอใจจากการเยี่ยมบ้าน, ตัวชี้วัด 7.2.6 ความพึงพอใจของนิสิตแพทย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน - ผลลัพธ์บางเรื่องดีกว่าเป้าหมาย ในปีล่าสุด เช่น ตัวชี้วัด 7.2.7 ความพึงพอใจของนิสิตแพทย์ต่อการเรียนการสอน | <p>7.2ก(1) ความพึงพอใจของลูกค้า:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจของนิสิต ผู้ให้ทุนวิจัย - ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้บริจาค ชุมชน ผู้ป่วยวิกฤติ/ฉุกเฉิน ตามกลุ่มที่กล่าวไว้ในโครงร่างองค์กร - ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มไม่คงที่ เช่น ตัวชี้วัด 7.2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (ภาพรวม) - ผลลัพธ์บางเรื่องไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น ผลลัพธ์ความพึงพอใจผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก และตัวชี้วัด 7.2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิจัย |
| | <p>7.2ก(2) ความผูกพันของลูกค้า: ผลลัพธ์บางเรื่องบรรลุเป้าหมาย เช่น ตัวชี้วัด 7.2.14 นิสิตแพทย์ มศว เรียนรายวิชาเลือก ณ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน</p> | <p>7.2ก(2) ความผูกพันของลูกค้า:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันลูกค้า ผู้บริการวิจัย ผู้บริจาค ชุมชน - บางเรื่องมีแนวโน้มลดลง เช่น ตัวชี้วัด 7.2.15 จำนวนนิสิตแพทย์ มศว สมัครเป็นแพทย์ใช้ทุนศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน - ผลลัพธ์บางเรื่องไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น ตัวชี้วัด 7.2.10 ร้อยละของผู้ป่วยนอกจากที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ, ตัวชี้วัด 7.2.11 ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ, ตัวชี้วัด 7.2.12 ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ |

หมวด 7 (ต่อ)

| หัวข้อ | ความคิดเห็น | |
|---|---|---|
| | จุดแข็ง (Strength) | โอกาสในการพัฒนา (OFI) |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร | ตัวชี้วัด 7.3.2 อัตราบุคลากรผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะสูงกว่าเป้าหมาย และตัวชี้วัด 7.3.5 อัตราการตรวจสอบคุณภาพบุคลากรประจำปีตามกลุ่มอายุดีกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น | 7.3ก(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร: - ไม่ได้แสดงผลลัพธ์อัตรากำลังตามวิชาชีพ FTE การพัฒนาผู้นำตามที่กล่าวไว้ในโครงสร้างองค์กร - ไม่ได้แสดงผลลัพธ์การฉีดวัคซีนการป่วย อุบัติเหตุจากการทำงานตามที่กล่าวไว้ในโครงสร้างองค์กร |
| | - | 7.3ก(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรต่ำกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มลดลง เช่น ตัวชี้วัด 7.3.8 ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย ต่ำกว่าเป้าหมาย ขาดการแสดงผลจำแนกตามกลุ่มบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร | ตัวชี้วัด 7.4.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน, ตัวชี้วัด 7.4.3 ร้อยละของบุคลากรที่มีคะแนนการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานระดับองค์กร และตัวชี้วัด 7.4.6 ผลการตรวจสอบบัญชีผ่านเกณฑ์ บรรลุเป้าหมาย | ตัวชี้วัด 7.4.1 คะแนนการประเมินความพึงพอใจที่ผู้บริหารศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน ต่ำกว่าเป้าหมาย (Le) ตัวชี้วัด 7.4.4 จำนวนเงินงบประมาณที่ได้จัดสรรเพื่อพัฒนาตามพันธกิจหลักของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน และตัวชี้วัด 7.4.5 จำนวนเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มีแนวโน้มไม่คงที่ (T) |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด | - | - ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการตลาด - ผลลัพธ์ด้านการเงินตัวชี้วัด 7.5.1 current ratio และตัวชี้วัด 7.5.2 quick ratio ต่ำกว่าเป้าหมาย |

ภาคผนวก

กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2560
ระดับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ
วันพุธที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 เวลา 08.30 – 16.30 น.
ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ณ ห้องประชุมนันทปัญญา อาคารเรียนและปฏิบัติการ ชั้น บี โซน 1
ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน

| กำหนดการ | กิจกรรม |
|------------------|--|
| 08.30 – 09.00 น. | คณะกรรมการประเมินประชุมก่อนการประเมิน - ประชุมเพื่อหารือประเด็นที่พบจากเล่มรายงาน - เตรียมการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง |
| 09.00 – 09.10 น. | ผู้บริหารนำเสนอ สรุปผลการดำเนินงาน |
| 09.10 – 12.00 น. | คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ - ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ) - บุคลากร/ผู้ปฏิบัติงาน |
| 12.00 – 13.00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00 – 15.30 น. | คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปข้อเสนอแนะ (Feedback Report) |
| 15.30 – 16.00 น. | คณะกรรมการฯ นำเสนอสรุปข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาแก่ ผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์บริหารกิจการหอพัก |

หมายเหตุ: รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา 10.30 น. และ 14.30 น.

SIPOC ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน

ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2561

| S | I | P | O | C |
|--|--|---|---|--|
| <p>(7) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders):</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถาบันบริการ - สาธารณสุขเครือข่าย - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ - สำนักงานประกันสังคม - บริษัทประกันชีวิต - ม.ศรีนครินทรวิโรฒ - ผู้ปกครองนิสิตแพทย์ - กรมชลประทาน - วัดชลประทานรังสฤษฎ์ - ชุมชนโดยรอบ <p>(8) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and Partners)</p> | <p>(2) วิสัยทัศน์ และค่านิยม (Vision and Values)</p> <p>วิสัยทัศน์ (Vision): ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งปัญญา ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (A University Hospital of Wisdom Aspiring for Excellence)</p> <p>ค่านิยม (Values): PCMC คือ P: Performance C: Care Team M: Merit/Management by fact C: Continuing</p> <p>สมรรถนะหลัก (Core Competencies): ด้านการบริการสุขภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) บริการดูแลรักษาโดยมาตรฐานวิชาชีพทางการแพทย์ใน 15 สาขาวิชา 2) 4 Excellent: มะเร็ง อุบัติเหตุฉุกเฉินและบาดเจ็บหลายอวัยวะ การเปลี่ยนถ่ายกระจกตา และทารกแรกเกิด, 4 Expertise Center: EX ได้แก่ การผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม ศูนย์โรคหยุดหายใจขณะนอนหลับจากการอุดกั้น (Sleep Apnea) การผ่าตัดผ่านกล้อง และโรคทางจักษุ 3) การบริการวิชาการสู่ชุมชน 4) การบูรณาการการดูแลรักษากับศาสนา <p>ด้านการจัดการเรียนการสอน การเรียนการสอนในภาคคลินิกและการดูแลต่อเนื่องแบบครบวงจร ร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ มศว ในการบริการชุมชน</p> <p>ด้านการวิจัย</p> | <p>(2) พันธกิจ (Mission):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน รวมทั้งการบริการวิชาการสู่สังคม 2) การจัดการเรียนการสอนด้านแพทยศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพสาขาอื่น 3) การวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ | <p>(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การบริการสุขภาพ 2) การจัดการเรียนการสอน 3) การวิจัยผลงานวิจัย | <p>(7) ลูกค้า (Customers)</p> <p>ด้านบริการสุขภาพ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยวิกฤติ/ฉุกเฉิน - ผู้ป่วยนอกแยกเป็นกลุ่ม: ผู้ป่วยนัดหมาย, ผู้ป่วยไม่ได้นัดหมาย (มาเอง/ผิดนัด) - ผู้ป่วยใน - ชุมชนในเขตรับผิดชอบ - กลุ่มผู้บริจาคและผู้มีอุปการคุณ <p>ด้านการบริการการเรียนการสอน:</p> <ul style="list-style-type: none"> - นิสิตแพทย์ มศว <p>ด้านการวิจัย:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้วิจัย - ผู้ให้ทุนวิจัย |

| S | I | P | O | C |
|--|---|---|---|---|
| <p>ผู้ส่งมอบ (Suppliers): ยา Lab เครื่องมือ บริษัท คู่ค้าจ้างเหมา</p> <p>พันธมิตร (Partners):</p> <ul style="list-style-type: none"> - เทศบาลนครปาก เกร็ด - สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ เขต 4/จังหวัดนนทบุรี - สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด - คณะแพทยศาสตร์ มศว - กลุ่มสถาบัน แพทยศาสตร์แห่ง ประเทศไทย (กสพท.) - ชมรมเครือข่ายพัฒนา คุณภาพการพยาบาล - สถาบันสมทบในการ ผลิตแพทย์ - สถาบันยุทธศาสตร์ ทางปัญญาและวิจัย มศว | <p>ผ่านการรับรองมาตรฐาน SIDCER FERCAP</p> <p>(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) อาจารย์ 2) แพทย์/ทันตแพทย์ 3) พยาบาลวิชาชีพ 4) บุคลากรสาย Allied health 5) บุคลากรสายสนับสนุน (Back Office) <p>(4) สินทรัพย์ (Assets): สถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี</p> <p>(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Regulatory Requirement) มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(6) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)</p> <p>(9) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position): THIP</p> <p>(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Change)</p> <p>(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data):</p> <p>ด้านการบริการสุขภาพ</p> <p>THIP, UHosNet, ชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล, สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, เขต 4 Service Plan, ตัวชี้วัด 4 สถานพยาบาล</p> <p>ด้านการเรียนการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - คู่เทียบภายใน คือ คณะแพทยศาสตร์ มศว, คู่เทียบภายนอก คือ ผู้สอนมีการประเมินการเรียนการสอนแต่ละสาขาภายหลังการสอนภายนอก, การจัดระดับ (Ranking) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยไทย - การสอบผ่านการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพเวชกรรมของนิติตแพทย์ <p>ด้านการวิจัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติ | | | |

| S | I | P | O | C |
|---|--|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - คู่เทียบภายในประเทศ คือ คณะแพทยศาสตร์ มศว - คู่แข่งภายในประเทศ คือ 4 สถานพยาบาล <p>(12) บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context):</p> <p>ความท้าทายเชิงกลยุทธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) พัฒนาขีดความสามารถเทียบเคียงกับสถาบันอื่นในโรงพยาบาลระดับมหาวิทยาลัย 2) พัฒนาการเรียนการสอนแบบบูรณาการทางด้านคลินิกในรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (PBL) 3) ส่งเสริมการสร้างผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับชาตินานาชาติ 4) พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ในด้านการบริหารจัดการ ต้นทุนการสรรหาคนให้เหมาะกับงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) <p>ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การออกนอกระบบทำให้การบริหารจัดการเกิดความคล่องตัว 2) การเพิ่มศักยภาพทางกายภาพทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการรักษาพยาบาล 3) การผ่านเกณฑ์มาตรฐานในระดับนานาชาติ WFME Sidcer Fercap ทำให้มีสิทธิสามารถไปเรียนต่อต่างประเทศ และ Sidcer Fercap ทำให้งานวิจัยเป็นที่ยอมรับจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.), สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.), สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) และสร้างความเชื่อมั่นจากแหล่งทุน 4) การเป็นสมาชิก UHosNet ทำให้มีเครือข่ายเข้าสู่การพัฒนา มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ | | | |

| S | I | P | O | C |
|---|---|---|---|---|
| | (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System) | | | |

ภาพกิจกรรม



