



คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานพัฒนาคุณภาพ การศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX

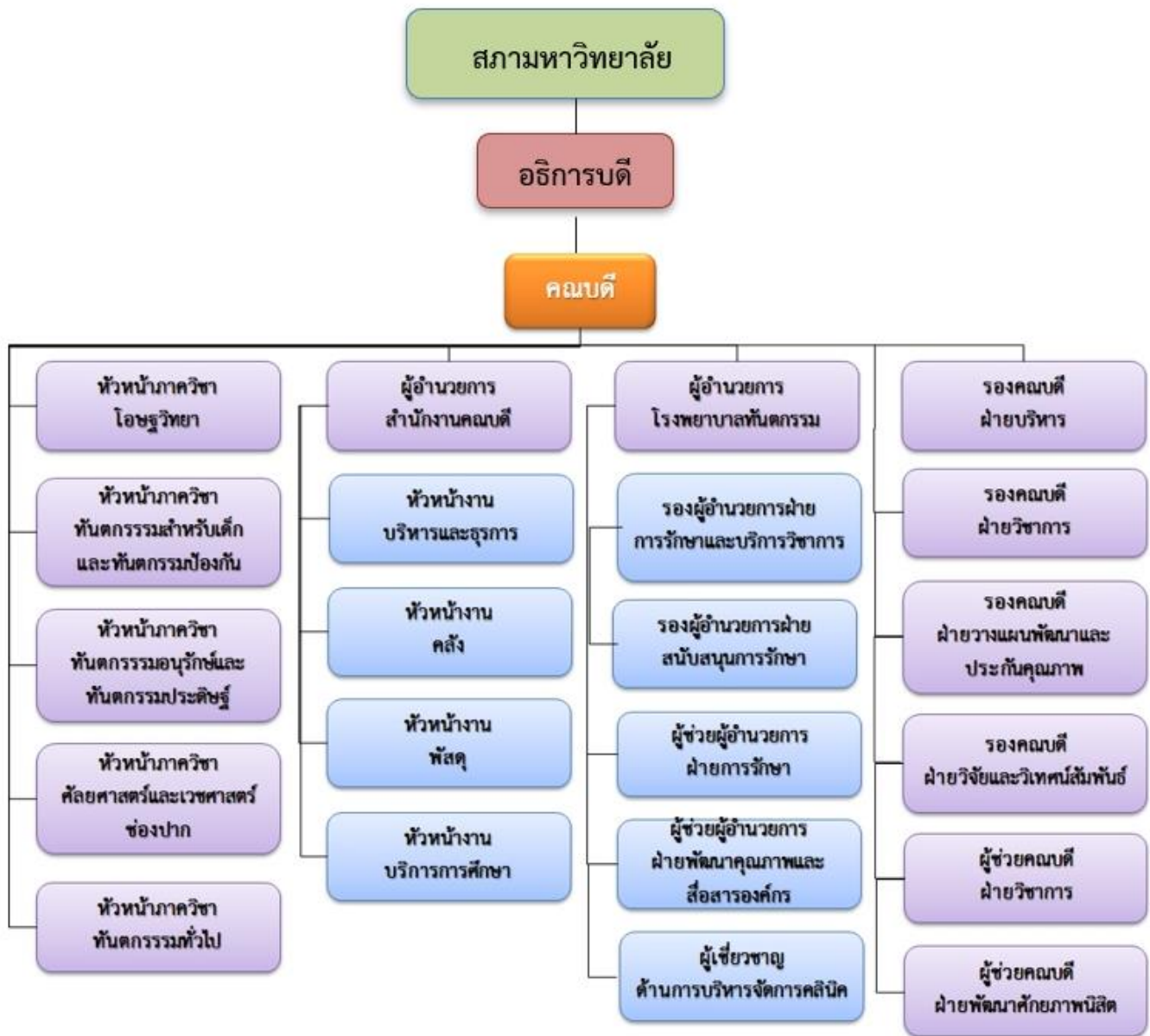
คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 
ปีการศึกษา 2564

สารบัญ

หน้า

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)	1
(1) หลักสูตรและบริการ	1
(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and Cultures)	2
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)	3
(4) สินทรัพย์ (Assets)	4
(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (Regulatory Environment)	5
หมวด 1 การนำองค์กร	12
หมวด 2 กลยุทธ์	21
หมวด 3 ลูกค้า	35
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	44
หมวด 5 บุคลากร	52
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	61
หมวด 7 ผลลัพธ์	70

โครงสร้างการบริหารงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

หน่วยงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Faculty of Dentistry, Srinakharinwirot University
ที่ตั้ง เลขที่ 114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment)

คณะฯ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2537 เป็นลำดับที่ 3 ของคณะทันตแพทยศาสตร์ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเป็นลำดับที่ 6 ของคณะทันตแพทยศาสตร์ในประเทศไทย และเริ่มสอนหลักสูตรแรกคือ ทันตแพทยศาสตรบัณฑิตปีการศึกษา 2538 และได้พัฒนาการเปิดหลักสูตรอื่น ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของผู้เรียนใน ดำเนินงานผลิตทันตบุคลากรทุกระดับ พร้อมทั้งงานด้านการวิจัย งานบริการวิชาการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์

(1) การจัดการศึกษา วิจัยและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

การจัดการศึกษา คณะฯ จัดการสอนเป็นแบบทวิภาค คือ ปีการศึกษาหนึ่งแบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษาปกติ หนึ่งภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ แบ่งหลักสูตรการเรียนการสอนออกเป็น

1. หลักสูตรที่ได้วุฒิการศึกษา (Degree Program)

1.1 หลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัย ทั้งสิ้น 6 หลักสูตร โดยแบ่งเป็น

1.1.1 หลักสูตรปริญญาตรี 2 หลักสูตร ได้แก่ **หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต** ระยะเวลา 6 ปี มีการจัดการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน ชั้นปี 1-3 รายวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาศาสตร์ทั่วไปและการแพทย์พื้นฐาน ชั้นปี 4-6 รายวิชาชีพทันตแพทย์และคลินิก การจัดการเรียนการสอนรูปแบบชั้นเรียนทั้งบรรยาย ปฏิบัติการและฝึกทักษะทางคลินิก และ **หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง)** ระยะเวลา 2 ปี ประกอบด้วย วิชาศึกษาทั่วไป วิชาเฉพาะด้าน (กลุ่มวิชาชีพสาธารณสุข) และวิชาเฉพาะด้าน (กลุ่มวิชาเฉพาะสาขา) มีการจัดการเรียนการสอนแบบชั้นเรียนและแบบทางไกลทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อหลัก

1.1.2 หลักสูตรปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต 4 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมคลินิก 2) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมทั่วไปขั้นสูง 3) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซ์ซิลโลเฟเชียล 4) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมผู้สูงอายุ มีจัดการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน ส่งเสริมการเรียนรู้ให้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง พร้อมศึกษาดูงานเองผ่านทางการสัมมนา การวิจัย และการตีพิมพ์

1.2 หลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อทันตแพทยสภา ทั้งสิ้น 3 หลักสูตร ได้แก่

1.2.1 หลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรผู้ช่วยทันตแพทย์ (ภาคปกติ) และ(นอกเวลา)

1.2.2 หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้าน 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้านสาขาทันตกรรมจัดฟัน

2. หลักสูตร Upskill/Reskill 7 หลักสูตร (Non-Degree Program) ระยะเวลา 4 เดือน ได้แก่

หลักสูตรทันตกรรมผู้สูงอายุ / หลักสูตรทันตกรรมประดิษฐ์ / หลักสูตรปริทันตวิทยา / หลักสูตรวิทยาเอนโดดอนท์ / หลักสูตรเวชศาสตร์ช่องปาก / หลักสูตร The Advanced Education Program in Implant Dentistry และ หลักสูตร The Advanced Education Program in Dental Technology

การบริการทางการศึกษาอื่นๆ

งานวิจัย เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการพัฒนาวิทยาการทางทันตกรรมใหม่ๆ ด้วยวิธีการจัดการสนับสนุน ส่งเสริมและให้ทุนแก่คณาจารย์และบุคลากร

งานบริการวิชาการ ส่วนงานโรงพยาบาลทันตกรรม ให้ 3 บริการหลักดังนี้ บริการผู้ป่วยในคลินิกการเรียนการสอน (Student clinic) คลินิกบริการทันตกรรม (Special clinic) และหน่วยบริการวิชาการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของปัญหาทันตสุขภาพ ด้วยจัดการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการดูแลสุขภาพช่องปากและให้บริการทันตกรรม

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and Cultures)

ปรัชญา : ผู้มีความรู้และประพฤติดีเป็นผู้ประเสริฐ (วิชา จรณสมปณโณ เสฏโฐ)

วิสัยทัศน์ : โรงเรียนทันตแพทย์เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสร้างสังคมสุขภาวะ

Dental school for lifelong learning and well-being society

พันธกิจ : 1. ผลิตและพัฒนาทันตบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2. ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ 3. บริการวิชาการทางด้านสุขภาพช่องปาก เพื่อสร้างสังคมสุขภาวะ

ค่านิยมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Core Value “DENTS” D : Dental Professionalism (ทันตบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ), E : Ethics (มีจริยธรรมและคุณธรรม), N : Novelty and Innovation (สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรม), T : Training and Learning (ฝึกฝนและเรียนรู้) และ S : Social responsibility (รู้รับผิดชอบต่อสังคม)

สมรรถนะหลักของสถาบัน การกำหนดสมรรถนะหลักและความเกี่ยวข้องกับพันธกิจมีดังตารางที่ P1ก (2)-1

ตารางที่ P1ก (2)-1 สมรรถนะหลักของคณะฯ และความเกี่ยวข้องกับพันธกิจ

สมรรถนะหลัก	ความเกี่ยวข้องกับพันธกิจ
1. ความรู้ความสามารถจัดทำและพัฒนาหลักสูตร ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. เกิดการผลิตบัณฑิตทันตแพทย์และทันตบุคลากร ที่มีความรู้ มีทักษะวิชาชีพ ทักษะสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีจิตอาสา จิตสำนึกสาธารณะ บูรณาการงานได้อย่างเป็นองค์รวม
2. การศึกษา ค้นคว้า ทดลอง สร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรม เพื่อสร้างเสริมการดูแลสุขภาพให้สังคม	2. สนับสนุนและเกิดงานวิจัยและนวัตกรรมทางด้านพัฒนาองค์ความรู้ เครื่องมืออุปกรณ์ ทุนและเครือข่ายความร่วมมือ
3. ความรู้ความสามารถเป็นผู้นำทางทันตสุขภาพสู่สังคม	3. จัดให้ความรู้ทางทันตสุขภาพและบริการทันตกรรมที่ครบวงจร สำหรับทุกกลุ่มวัย

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มีจำนวนทั้งสิ้น 231 คน แบ่งออกเป็น 2 สายงาน ได้แก่ สายวิชาการ และสายปฏิบัติการ ดังรายละเอียดดังตารางที่ P1ก (3)-1 และข้อกำหนดด้านวุฒิการศึกษาของบุคลากรแต่ละประเภท มีดังตารางที่ P1ก (3)-2

ตารางที่ P1ก (3)-1 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ข้อมูล ณ วันที่ 8 มิ.ย. 2565

		ประเภทของบุคลากร							
		สายวิชาการ คน (ร้อยละ)		สายปฏิบัติการ สังกัด สำนักงานคณบดี/ภาควิชา คน (ร้อยละ)			สายปฏิบัติการ สังกัด โรงพยาบาลทันตกรรม คน (ร้อยละ)		
		ข้าราชการ	พนักงาน	ข้าราชการ	พนักงาน	ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน	ลูกจ้าง
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0	0	10 (22.22)	0	0	69 (62.17)	0
	ปริญญาตรี	0	9 (12)	0	20 (44.44)	3(6.67)	0	30 (27.03)	11 (9.90)
	ปริญญาโท	2 (2.67)	8 (10.67)	0	12 (26.67)	0	0	1 (0.90)	0
	ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	5 (6.67)	51 (68)	0	0	0	0	0	0
ตำแหน่งวิชาการ	ศาสตราจารย์/เชี่ยวชาญพิเศษ	0	0	0	0	0	0	0	0
	รองศาสตราจารย์/เชี่ยวชาญ	0	8 (10.67)	0	0	0	0	0	0
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์/ชำนาญการพิเศษ	2 (2.67)	15 (20)	0	2 (4.44)	0	0	0	0
	อาจารย์/ชำนาญการ	5 (6.67)	45 (60)	0	5 (11.11)	0	0	0	0
รวม		7	68	0	42	3	0	100	11

ตารางที่ P1ก (3)-2 ข้อกำหนดระดับการศึกษาบุคลากรตามเงื่อนไขปกติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว

ประเภทบุคลากร	ข้อกำหนดระดับการศึกษา
บุคลากรสายวิชาการ	
อาจารย์	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก
บุคลากรสายปฏิบัติการ (คณาฯ และโรงพยาบาลทันตกรรม)	
ทันตแพทย์	ปริญญาตรีทันตแพทยศาสตรบัณฑิต
นักวิชาการพัสดุ/นักจัดการงานทั่วไป/นักทรัพยากรบุคคล/นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษานักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้อง
ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานช่าง พนักงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ช่างทันตกรรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับองค์กร

คณะฯ มีกระบวนการคิด วิเคราะห์และสำรวจปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับองค์กรด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร
2. ด้านงานในความรับผิดชอบ
3. ด้านเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในหน่วยงาน
5. ด้านวัฒนธรรมองค์กร
6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(4) สินทรัพย์ (Assets)

อาคารสถานที่ คณะทันตแพทยศาสตร์ ตั้งอยู่ที่อาคาร 17, มี 15 ชั้นประกอบด้วยห้องบรรยายชั้น 3 จำนวน 5 ห้อง, ห้องสัมมนาชั้น 13 จำนวน 5 ห้อง, ห้องปฏิบัติการสำหรับนิสิตทันตแพทย์ชั้น 7,8,9 ห้องปฏิบัติการเพื่อการวิจัย 3 ห้อง, ห้องปฏิบัติการหัวหุ่นจำลองชั้น 15 จำนวน 2 ห้อง, ห้องสำหรับถ่ายทำ (Studio), ห้องประชุมชั้น 14 และจัดการเรียนการสอนทางไกล ชั้น 13 จำนวน 2 ห้อง

โรงพยาบาลทันตกรรม ประกอบด้วย 1) คลินิกการเรียนการสอน 2) คลินิกบริการทันตกรรม

เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer network)

ปัจจุบัน คณะฯ ใช้ระบบการจัดการข้อมูลของโรงพยาบาลทันตกรรมผ่านทาง 2 ระบบ ได้แก่

- ระบบ SSB สำหรับโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบเวชระเบียน การตรวจสอบสิทธิ พัสต และการนัดหมายผู้ป่วย
- ระบบ PAC เพื่อใช้ในการเก็บภาพถ่ายรังสีของทุกคลินิก และสามารถเปิดดูและเชื่อมกับระบบ SSB ด้วย ระบบ PAC viewer

2. อุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อการรักษาทางทันตกรรม

- ระบบ CAD-CAM สำหรับการรักษาทางทันตกรรมประดิษฐ์
- โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยวิเคราะห์กะโหลกศีรษะ & โมเดลฟันและจำลองใบหน้าหลังการจัดฟัน
- Microscope สำหรับการรักษาทางวิทยาเอนโดดอนท์

3. อุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อการวิจัย

- กล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราดและอุปกรณ์วิเคราะห์ธาตุ (Scanning Electron Microscope)
- เครื่องทดสอบวัสดุสากล (Universal Testing Machine)
- เครื่องควบคุมอุณหภูมิร้อน-เย็น เป็นจังหวะ (Thermo Cycling)
- เครื่องตัดความเร็วต่ำ (Low speed cutting machine)
- เครื่องขัดตัวอย่างชิ้นงาน (Grinding and polishing machine)
- กล้องจุลทรรศน์ใช้แสงแบบสเตอริโอ (Stereo Microscope)
- เครื่องตรวจสอบการเพิ่มปริมาณดีเอ็นเอในสภาพจริง (Realtime PCR)

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (Regulatory Environment)

ตารางที่ P1ก (5)-1 กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ส่วนราชการที่เป็นผู้ออก หรือเจ้าของกฎหมาย
1. ด้านการจัดการเรียนการสอน	
<ul style="list-style-type: none"> - พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 - พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 ฉบับสมบูรณ์ - เกณฑ์มาตรฐานของทันตแพทยสภา - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ.2558 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2559 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวง อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ทันตแพทยสภา - สกอ. - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ด้านการบริการวิชาการ	
<ul style="list-style-type: none"> - พ.ร.บ.ควบคุมการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2535 - พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ.2541 	<ul style="list-style-type: none"> - ทันตแพทยสภา - กระทรวงสาธารณสุข
3. ด้านการวิจัย	
<ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับว่าด้วยกองทุนส่งเสริมพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2559 - ประกาศการรับและการจ่ายเงินอุดหนุนวิจัยและนวัตกรรม - แนวทางการปฏิบัติ การดำเนินการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มศว พ.ศ.2560 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ.2559 - แนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยทางชีวภาพสำหรับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีชีวภาพสมัยใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> - สภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
4. ด้านการบริหาร (การเงินและพัสดุ)	
<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินรายได้ มศว พ.ศ.2560 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ระเบียบจากกรมบัญชีกลาง 	<ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง - สตง. กระทรวงการคลัง
5. ด้านการบริหาร (บุคคล)	
<ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบสำนักงานข้าราชการพลเรือน - ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา - ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานข้าราชการพลเรือน - กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - สำนักนายกรัฐมนตรี

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

คณะฯ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการบริหารกำกับตามโครงสร้างหน่วยงานในองค์กร ดังนี้ 1. สำนักงาน 2. ภาควิชา มี 5 ภาควิชา ประกอบด้วย ภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็กและทันตกรรมป้องกัน ภาควิชาทันตกรรมอนุรักษ์และประดิษฐ์ ภาควิชาศัลยศาสตร์และเวชศาสตร์ช่องปาก ภาควิชาทันตกรรมทั่วไป และ ภาควิชาโสตศู้อาการวิทยา และ 3. โรงพยาบาลทันตกรรม

และโครงสร้างการบริหารของคณะฯ มีการบริหารงานผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ ประกอบด้วยคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดเป็นประธาน รองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี และหัวหน้าภาควิชาเป็นกรรมการ ดังแผนภาพหน้า

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDER)

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนจำแนกเป็นระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา มีความต้องการหลักในด้านการเรียนการสอน ดังตารางที่ P1 ข (2)-1 ลูกค้ำกลุ่มอื่นคือ ผู้ป่วย ดังตารางที่ P1 ข (2)-2 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิตและศิษย์ซึ่งเป็นผู้เรียนในอดีต ตารางที่ P1 ข (2)-3

ตารางที่ P1 ข (2)-1 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน พันธกิจด้านการเรียนการสอน

ความต้องการ / ความคาดหวัง	นิสิตปริญญาตรี	นิสิตบัณฑิตศึกษา	ทันตแพทย์ที่เข้าร่วมหลักสูตร Reskill/Upskill
ด้านการจัดการเรียนการสอน (Degree and Non-Degree program)			
1.1 หลักสูตรมีมาตรฐานและได้รับการรับรองจากสภาวิชาชีพ	✓	✓	✓
1.2 อาจารย์มีความเชี่ยวชาญเนื้อหาสาระวิชา	✓	✓	✓
1.3 สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา	✓	✓	✓
1.4 สามารถผ่านการสอบการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพทันตกรรม	✓	N/A	N/A
1.5 การจัดการเรียนการสอนที่มีความพร้อมสู่การมีงานทำ	✓	✓	N/A
1.6 นำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานเฉพาะสาขา	N/A	N/A	✓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1 การมีสถานที่เรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓
2.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอ	✓	✓	✓
2.3 มีห้องปฏิบัติการที่สามารถทำงานนอกเวลาได้	✓	✓	✓
2.4 มีห้องพักสำหรับบัณฑิตศึกษา	N/A	✓	N/A

ตารางที่ P 1 (ข)_2 ความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการทันตกรรม

ความต้องการ / ความคาดหวัง	ผู้ป่วยนิสิต ในคลินิกการเรียนการสอน	ผู้ป่วย ในคลินิกบริการทันตกรรม
ด้านการบริการ		
1.1 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ	✓	✓
1.2 ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	N/A	✓
1.3 ระยะเวลาในการรักษาเหมาะสม	✓	✓
1.4 ได้รับบริการทางทันตกรรมที่มีคุณภาพ	✓	✓
1.5 ได้รับบริการทันตกรรมในราคาสมเหตุสมผล	✓	✓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
2.1 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอ	✓	✓
2.2 คลินิกบริการทันตกรรมมีความสะอาด	✓	✓
2.3 มีที่พักรอที่สะดวกสบาย/ระยะเวลาในการรอไม่นาน	N/A	✓
2.4 ความสะดวกในการทำนัดหมาย/ระยะเวลาในการรอไม่นาน	✓	✓
2.5 ความสะดวกในการชำระเงิน/ระยะเวลาในการรอไม่นาน	✓	✓

ตารางที่ P 1 (ข)-3 ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความต้องการ / ความคาดหวัง	ผู้ปกครอง	ผู้ใช้บัณฑิต	ศิษย์เก่า
1. หลักสูตรมีมาตรฐานและได้รับการรับรองจากสภาวิชาชีพ	✓	✓	
2. นิสิตที่จบมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ	✓	✓	
3. มีทุนการศึกษาสำหรับนิสิตที่ขาดแคลนทุนทรัพย์	✓	✓	
4. นิสิตสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา	✓	✓	
5. นิสิตสามารถผ่านการสอบการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพทันตกรรม	✓	✓	
6. บัณฑิตมีความพร้อมและทักษะในการปฏิบัติงานตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต	✓	✓	
7. บัณฑิตมีจริยธรรมทางวิชาชีพ ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ	✓	✓	
8. คณะทันตแพทยศาสตร์มีความก้าวหน้ามีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของวงการวิชาชีพ	✓	✓	✓
9. มีการจัดอบรม / หลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง			✓

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATOS)

ผู้ส่งมอบ : บริษัทวัสดุอุปกรณ์ทางทันตกรรม บริษัทยา บริษัทวัสดุอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ บริษัทจัดทำโปรแกรม
โรงพยาบาลคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ด้านการเรียนการสอน : คณะแพทยศาสตร์ มศว คณะวิทยาศาสตร์ มศว แหล่งฝึกงานของนิสิต

ด้านการวิจัย : Tokyo Medical and Dental University (TMDU), Kyushu University, Osaka University

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Position)

(1) ลำดับการแข่งขัน (Competitive Position)

คณะทันตแพทยศาสตร์ ที่อยู่ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีอยู่ด้วยกัน 4 สถาบัน ขนาดและองค์ประกอบของคณะฯ ไม่ซับซ้อน จำนวนบุคลากรที่พอเหมาะสามารถรู้จักกันทั้งหมด ทำให้เกิดการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะพัฒนาคณะฯ เมื่อเปรียบเทียบกับคณะทันตแพทยศาสตร์ สถาบันอื่นคู่เทียบของคณะฯ ตามพันธกิจด้านต่าง ๆ มีดังนี้

พันธกิจด้านการเรียนการสอน

คณะฯ มีจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนหลายระดับ มีหลักสูตรที่รองรับหลากหลายและมีการปรับปรุงหลักสูตรเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ จากสถิติการรับนิสิตในปีการศึกษา 2564 คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว มีคะแนนการสอบเข้าของกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทยจากคะแนนต่ำสุดที่สามารถสอบเข้าได้ จัดเป็นอันดับที่ 5 มีคะแนนเท่ากับ 59.0061 (คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 65.8911 มหาวิทยาลัยมหิดล 62.5922 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 59.9861 และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 59.1222)

สำหรับหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ทั้ง 4 หลักสูตร มีจำนวนประกาศนียบัตรทั้งหมด 35 คนต่อปีการศึกษา มีผู้มาสมัครสอบคัดเลือกเกินจำนวนรับทุกปีการศึกษา นอกจากนี้มีโครงการฝึกอบรมทันตแพทย์ระยะสั้น (หลักสูตร 4 เดือน) เพื่อเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ทางคลินิก อีก 6 หลักสูตร จำนวนรับโครงการละ 5-10 คน ซึ่งมีทันตแพทย์สนใจสมัครเข้าฝึกอบรมจำนวนมาก ซึ่งมีความใกล้เคียงกันเมื่อเทียบกับคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่มีที่ตั้งในเขตเดียวกัน (คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดรับ 6 หลักสูตร มหาวิทยาลัยมหิดล 3 หลักสูตร)

พันธกิจด้านวิจัยและนวัตกรรม

เมื่อวิเคราะห์จำนวนผลงานวิจัยของคณะฯ ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ (Scopus) ต่อผลงานวิจัยทั้งหมด มีอยู่ร้อยละ 65.70 ขณะที่มหาวิทยาลัยคู่เทียบที่ขนาดใกล้เคียงกันมีค่าสูงถึงร้อยละ 98.21 โดยผลงานวิจัยของคณะฯ บางส่วนไปตีพิมพ์อยู่ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการระดับชาติ คิดเป็นร้อยละ 34.21 (ข้อมูลในปี 2564) จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าคณะฯ ยังคงมีการตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ในระดับชาติต่อระดับนานาชาติสูงกว่าเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยคู่เทียบ

ด้านผลผลิตของงานนวัตกรรมทางคณะฯ มีผลงานที่ได้รับการจดอนุสิทธิบัตร 9 ผลงาน (ข้อมูลในปี 2564) ยังคงน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันชั้นนำ ขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง และทางคณะฯ ยังไม่มีผลงานการจดสิทธิบัตร

ปัจจุบันคู่ความร่วมมือด้านวิจัยระดับนานาชาติทางคณะฯ มีทั้งหมด 3 หน่วยงาน ทำให้เกิดความร่วมมือทางการศึกษาต่อ ทางกรวิจัยของบุคลากรสายวิชาการ และมีการแลกเปลี่ยนนิสิตของแต่ละสถาบันอย่างไรก็ตาม คณะฯ มีเงินทุนสนับสนุนการวิจัยจากภายในและนอกสถาบันทางคณะฯ ได้รับสูงถึง 9 ล้านบาท (ข้อมูลในปี 2564) ซึ่งเป็น

งบประมาณจำนวนที่มากกว่ามหาวิทยาลัยคู่แข่งกัน อันนำไปสู่พัฒนาผลงานวิจัยให้อยู่ในระดับนานาชาติหรือการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ของคณะฯ ต่อไป

พันธกิจด้านบริการวิชาการ

คณะฯ มีพันธกิจด้านการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม มีเป้าประสงค์เพื่อให้การบริการทางทันตกรรมที่มีคุณภาพและได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล และสามารถขยายการบริการให้ครอบคลุมการรักษาทุกสาขา ทุกระดับ โดยมุ่งประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัยและ ผู้ป่วยกลุ่มพิเศษที่ขาดโอกาส ซึ่งคณะฯ ตั้งอยู่เขตใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานครทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเข้าถึงการบริการได้ง่ายกว่า รวมทั้งให้บริการวิชาการในลักษณะการจัดการศึกษาต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับคณะทันตแพทยศาสตร์ที่มีขนาดใกล้เคียงพบว่าจะตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลห่างจากตัวเมือง

พันธกิจด้านบุคลากร / ทรัพยากร / สารสนเทศ

คณะฯ จัดทำนโยบาย แผนงานและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีความสอดคล้องและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัย บุคลากรทั้งหมดของคณะฯ มีจำนวนใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยคู่แข่งที่เริ่มก่อตั้งในเวลาใกล้เคียง ปัจจุบันร้อยละของบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าสูงกว่ามหาวิทยาลัยคู่แข่ง หากแต่ยังคงมีตำแหน่งวิชาการที่น้อยกว่า คณะฯ จึงเห็นความสำคัญเรื่องการวางแผนและบริหารกำลังคนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับการบรรลุภารกิจและความจำเป็นของส่วนงาน และจัดทำแผนงานบริหารทรัพยากรบุคคล

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Changes)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของคณะฯ ประกอบด้วยทั้งปัจจัยภายใน ได้แก่ นโยบายของมหาวิทยาลัย ด้านวิชาการที่มุ่งเน้นพัฒนาหลักสูตรและนวัตกรรมการเรียนรู้ สนับสนุนการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพอาจารย์ตามกรอบมาตรฐานของสหราชอาณาจักร (UKPSF) และปัจจัยภายนอก ได้แก่ การเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย และการเตรียมคนไทยแห่งศตวรรษที่ 21 อันนำไปสู่การพัฒนากำลังคนและสถาบันความรู้ การวิจัยและสร้างนวัตกรรมของกระทรวง อว. จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคณะฯ ให้มีความสามารถในการแข่งขันต่อพันธมิตรต่าง ๆ คือ

พันธกิจด้านการเรียนการสอน

คณะฯ มีนโยบายพัฒนาการจัดการเรียนการสอน โดยกำหนดกลยุทธ์การสอนและการประเมินผล ให้นับการส่งเสริมทักษะของศตวรรษที่ 21 เช่น การเรียนรู้เชิงรุก (active learning) การเรียนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem based learning) การเรียนแบบโครงงานเป็นฐาน (Project based learning) การเรียนรู้จากกรณีผู้ป่วย (Case based learning) และการทำวิจัยด้วยตนเอง โดยเพิ่มรายวิชาที่มีเนื้อหาในการส่งเสริมทักษะชีวิตและอาชีพ ทักษะสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณสมบัติตรงกับผู้ใช้บัณฑิตต้องการ และ สอดคล้องกับสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพทันตกรรมของอาเซียน

ในปีการศึกษา 2564 นี้ ยังคงมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ค่อนข้างรุนแรง คงสนับสนุนให้คณาจารย์อบรมเพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ร่วมกับมหาวิทยาลัยสนับสนุนโปรแกรมสำหรับการใช้งานออนไลน์ ได้แก่ ชุด Microsoft office 365 ให้กับบุคลากรและนิสิต ทำให้คณะฯ สามารถดำเนินการเรียนการสอนเสร็จสิ้นตามระยะเวลาของปีการศึกษา และนิสิตจบการศึกษาได้ตามเวลา ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

สถานการณ์ด้านสังคมของประเทศไทยที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ คณะฯ จึงได้จัดสรรทุนสนับสนุนส่งเสริมคณาจารย์ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในอนาคต พร้อมทั้งมีการปรับปรุงหลักสูตรให้รายวิชาในหมวดวิชาชีวะทันตแพทย์มีความทันสมัย เพิ่มรายวิชาเกี่ยวกับทันตกรรมรากเทียม ทันตกรรมผู้สูงอายุ ทันตกรรมครอบคร้ว นวัตกรรมทางทันตกรรม และมีการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมผู้สูงอายุ ซึ่งจะเริ่มรับนิสิตปีแรกในปีการศึกษา 2564

พันธกิจด้านวิจัยและนวัตกรรม

คณะฯ มีนโยบายสนับสนุนทุนสำหรับการทำวิจัยและทุนสนับสนุนการตีพิมพ์วารสารนานาชาติสำหรับอาจารย์และบุคลากรเพิ่มขึ้น คณาจารย์มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในสร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรม

ขณะที่คณะฯ ยังคงมีข้อจำกัดในการเดินทางระหว่างประเทศในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ทำให้เป็นอุปสรรคต่อนิสิตและบุคลากร แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันคู่มือต่างประเทศ อย่างไรก็ตามกิจกรรมระหว่างสถาบันต่างประเทศยังคงอยู่และปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นออนไลน์

พันธกิจด้านบริการวิชาการ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการรักษาผู้ป่วย คณะฯ ได้ดำเนินปรับปรุงคลินิกให้มีระบบระบายและปรับปรุงคุณภาพอากาศ ระบบดูดละอองฝอย ระบบคัดกรองผู้มารับบริการ การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ และคณะฯ ได้จัดเตรียมรถทันตกรรมเคลื่อนที่เพื่อรองรับให้บริการบริการวิชาการสู่ชุมชนสำหรับกลุ่มผู้รับบริการผู้สูงอายุที่ต้องนั่งรถเข็นผู้ป่วย

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

คณะฯ ได้สืบค้นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน ได้แก่ รายงานประจำปีของแต่ละสถาบัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับในกลุ่มองค์กรคณะผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (อ.บ.ท.ท.) กลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสถาบันต่างๆ หรือ ได้จากการสอบถามข้อมูลไปยังสถาบันซึ่งเป็นคู่แข่งโดยตรง การรวบรวมชุดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญจะทำให้คณะฯ สามารถนำวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ ต่อไป

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

คณะฯ ได้ทำการวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญตามพันธกิจแต่ละด้าน ดัง ตารางที่ P 2 ข-1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และพันธกิจอื่นๆ	
<ul style="list-style-type: none"> - นิสิตจบการศึกษาตามระยะเวลา 6 ปี - นิสิตผ่านการสอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - นิสิตที่สอบเข้า ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกและมีคะแนนสอบเข้าที่สูง - นิสิตการทบทวนเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ มีการช่วยเหลือกันระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง
<ul style="list-style-type: none"> - การเพิ่มผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและนานาชาติ - การต่อยอดผลงานวิจัยเพื่อไปสู่นวัตกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - มีทุนสนับสนุนเพื่อทำงานวิจัยและการตีพิมพ์ผลงานวิจัย - มีระบบการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อต่อยอดไปสู่งานนวัตกรรม
ด้านปฏิบัติการ	
<ul style="list-style-type: none"> - คณะฯ ผ่านการประเมินเข้าสู่ screening ของ EdPEX เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา การสร้างแรงจูงใจ ความร่วมมือของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> - คณบดี ผู้นำองค์กรสูงสุดให้ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาคณะฯ
ด้านสร้างประโยชน์ให้สังคม	
<ul style="list-style-type: none"> - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล HA - การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> - ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์ครบทุกสาขา ทำงานเป็นทีม - มีระบบระบายและปรับปรุงคุณภาพอากาศ ระบบดูดละอองฝอย การเป็นโรงพยาบาลในสถาบันการศึกษา มีอาคารตั้งอยู่ในสถานที่เดียวกัน
ด้านบุคลากร	
<ul style="list-style-type: none"> - การรักษาไว้ซึ่งกำลังคนและผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - สิทธิสวัสดิการของมหาวิทยาลัย เช่น สิทธิการศึกษามหาวิทยาลัยในโรงเรียนสาธิต มศว, สิทธิการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์, สิทธิการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ และสิทธิการรักษาทางทันตกรรมของคณะฯ ให้กับบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะฯ ใช้ระบบ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีระบบการวางแผน มีกระบวนการหลักที่สำคัญและการสนับสนุนกระบวนการ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เช่น ระบบการผลิตบัณฑิต มีการวางแผนในกลยุทธ์ กำหนดกระบวนการทำงานหลัก มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับผิดชอบ และคณะกรรมการอื่น ๆ รับผิดชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรงร่วมเป็นเลขานุการ จัดดำเนินการประชุมพิจารณาหารือร่วมกัน และการติดตามงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนางาน การออกแบบระบบงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ เป็นต้น

นอกจากนี้การปรับปรุงระบบงาน คณะฯ ได้สนับสนุนส่งเสริมการทำงานของส่วนงานต่างๆ โดยใช้หลักการให้บุคลากรร่วมกันแก้ปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ A3 Report ในปีการศึกษา 2564 ทำการวิเคราะห์ปัญหาในส่วนของกรณีผู้ป่วยของโรงพยาบาลทันตกรรมพบว่ายังขาดข้อมูลจริงที่จะมาทำการวิเคราะห์ จึงได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบศึกษาระบบการเก็บข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ ข้อมูลที่ต้องการนำมาวิเคราะห์ก่อน นำเข้าสู่การวิเคราะห์อีกครั้งด้วยหลักการ Route cause analysis เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม (VISION and VALUES)

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

ทีมผู้บริหาร ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าภาควิชาของคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว ร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์ และค่านิยม เพื่อใช้กำหนดทิศทางของคณะฯ หรือสิ่งที่คณะฯ อยากรไปถึงในอนาคต กระบวนการเริ่มต้นจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติ ระดมความคิด เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายร่วมกัน ค้นหาสิ่งที่คณะฯ อยากรจะดำเนินไปให้ได้มากที่สุด ซึ่งทำการทบทวนจากอดีตจนถึงปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ภายหลังจากการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม จากทีมผู้บริหารคณะฯ ได้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมให้คณาจารย์และบุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน จากที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ ลงสู่ที่ประชุมภาควิชา/ ส่วนงาน และโรงพยาบาล ทำให้บุคลากรทุกระดับ นอกจากนี้นักเรียนฯ ทำหนังสือเวียนแจ้งแต่ละภาควิชา/ส่วนงาน ประกาศลงใน โทรศัพท์ภายในลิฟท์ Website และ Facebook ของคณะฯ เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารทุกกลุ่ม ภายใน และภายนอก รวมทั้งผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รับทราบด้วยเช่นกัน

จากการทบทวนวิสัยทัศน์เดิมและปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ คือ **“โรงเรียนทันตแพทย์เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสร้างสังคมสุขภาวะ”**

ซึ่งบอกทิศทางของการเป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งพัฒนาหลักสูตรต่างๆ กระบวนการของการเรียนการสอน ให้การศึกษาเพื่อผลิตทันตบุคลากรระดับต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในห้องเรียน พร้อมทั้งเสริมกิจกรรมที่สร้างคุณลักษณะของผู้เรียน ให้มีนิสัยการเรียนรู้เพิ่มเติม รอบด้านอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ ผู้เรียนมีแรงบันดาลใจที่จะเรียนรู้ สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา รายวิชาที่การเรียนการสอนแบบ Active Learning ผู้เรียนได้ลงมือทำทำให้เกิดการเรียนรู้มากกว่าการฟัง รายวิชาเลือก ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนรู้ สามารถเลือกทางเลือกของตนเองตามศักยภาพ และพัฒนาตนเอง กระตุ้นและสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ สำหรับการเรียนรู้ทุก ๆ ระดับและทุกช่วงเวลาของชีวิตตาม คำว่า “Lifelong Learning” นอกจากนี้คณะฯ ได้จัดการเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับผู้เรียนนอกเหนือจากระดับปริญญาตรี แล้วยังคงจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และหลักสูตร Reskill/Upskill เป็นหลักสูตรอบรม ระยะสั้นที่ออกแบบมาเพื่อเสริมทักษะเฉพาะทางที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพ มีทันสมัยและเข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบัน

อีกทั้งยังคงเป็นสถาบันที่ส่งเสริม พัฒนา และ สนับสนุน ให้คนไทยมีสุขภาพดี โดยเริ่มต้นจากการส่งเสริม และพัฒนาคนในองค์กรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ครอบคลุมทั้งด้านกาย ใจ สังคม และจิตปัญญา และนำไปสู่สังคม/ชุมชน รอบข้าง มีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของทุกคนทุกช่วงอายุ

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and Ethical Behavior)

คณบดีและผู้บริหารทุกท่าน มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยอาศัยหลักการบริหารนโยบาย กิจกรรมบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และการกำกับนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติผ่านแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของคณะฯ ตลอดจนมีการติดตามการดำเนินงาน และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยมีการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างของคณะฯ ทำการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบที่สำคัญกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคลากร และจริยธรรม ให้รับทราบและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

คณบดีซึ่งเป็นผู้นำองค์กรสูงสุด ได้ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี โดยประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม มีสติสัมปชัญญะ ซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย รับผิดชอบต่อสังคม และเป็นที่ยอมรับหรือยอมรับจากสังคม อยู่ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบอันเดียวกัน ประพฤติตามข้อปฏิบัติในหมู่คณะ สร้างสภาวะแวดล้อมที่ดีให้กับสถาบันอย่างสม่ำเสมอจากความสำคัญกับกิจกรรมต่างๆ ทำหน้าที่เป็นประธานกล่าวเปิดโครงการและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในคณะฯ ยกย่องให้รางวัลและชมเชยแก่นิสิตบุคลากรที่เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นตัวแทนที่ประชุมสภาวิชาชีพต่างๆ แสดงให้เห็นถึงบทบาทที่ชัดเจนและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

ข. การสื่อสาร (Communication)

ภายหลังการกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กรเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานต่างๆ ของคณะฯ หลังจากนั้นทีมผู้บริหารคณะฯ ได้ทำการถ่ายทอดสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังตารางที่ 1 ข-1 เพื่อเกิดการรับรู้ข่าวสาร เกิดความชัดเจน เกิดการยอมรับนโยบาย และแผนที่จัดทำขึ้น ผู้บริหารคณะฯ ทุกท่านมี e-mail address ใช้เป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะ เป็นการรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน ของทุกกลุ่ม เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานของคณะฯ เป็นการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

ตาราง 1 ข-1 ช่องทางการสื่อสารระหว่าง ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากร

ช่องทางการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่
เทคโนโลยีสารสนเทศ/สื่อออนไลน์		
E-mail ของผู้บริหาร	ทุกกลุ่ม	เป็นประจำต่อเนื่อง
Website	ทุกกลุ่ม	เป็นประจำต่อเนื่อง
Facebook ของคณะฯ	ทุกกลุ่ม	เป็นประจำต่อเนื่อง
Facebook ของโรงพยาบาล	ทุกกลุ่ม	เป็นประจำต่อเนื่อง
Official line ของคณะฯ	นิสิตและบุคลากรภายในคณะฯ	เป็นประจำต่อเนื่อง
Official line ของโรงพยาบาล	ทุกกลุ่ม	เป็นประจำต่อเนื่อง
วีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ในลิฟท์	ทุกกลุ่ม	ทุกสัปดาห์

ช่องทางการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่
หนังสือ/สิ่งพิมพ์/หนังสือแจ้งเวียน หนังสือแจ้งเวียน โปสเตอร์จุดประชาสัมพันธ์	บุคลากรทุกระดับ ทุกกลุ่ม	เป็นประจำต่อเนื่อง เป็นประจำต่อเนื่อง
การประชุมคณะกรรมการต่างๆ ประชุมกรรมการประจำคณะ ฯ ประชุมภาควิชา/ส่วนงาน ประชุม รพ	ทีมผู้บริหารคณะฯ บุคลากรทุกระดับ ทีมผู้บริหารโรงพยาบาล	ทุกเดือน ทุกเดือน ทุกเดือน
การจัดงาน งานประชุมทันตแพทยสมาคม และอื่นๆ	ทุกกลุ่ม	2 ครั้ง/ปี

การสร้างความผูกพันกับบุคลากรและคู่ความร่วมมือ

กลุ่มของผู้เรียน คณะฯ จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพิ่มเติมตั้งแต่ปฐมนิเทศนิสิตใหม่ ก้าวแรกที่เข้ามาในคณะฯ และเมื่อจบการศึกษา ซึ่งคณะฯ จัดงบประมาณสนับสนุนโครงการกิจกรรมต่างๆ พร้อมทั้งมีการคัดเลือกนิสิตที่มีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ ส่งเข้าประกวดในงานประชุมวิชาการต่างๆ ตามโอกาสและลงประกาศรางวัลที่ได้รับแสดงความยินดีกับนิสิต อันเป็นแรงจูงใจให้กับรุ่นน้องต่อมา ด้านความประพฤติ คณะฯ ได้จัดกิจกรรมคัดเลือกนิสิตที่มีคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาน เป็นที่ยอมรับจากกลุ่มนิสิตปัจจุบันอันเป็นตัวอย่างที่ดีโดยใช้ชื่อว่า “นิสิตคุณธรรมดีเด่น” ในวันไหว้ครู

กลุ่มของบุคลากรคณะฯ จัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ร่วมกัน การทำบุญของคณะฯ และการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในความก้าวหน้าของการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรสายปฏิบัติการ สร้างแรงจูงใจจากการทำงานประจำให้มีการพัฒนางานในหน้าที่ของตนเอง โดยมีคณบดีและผู้บริหารให้ความสำคัญ เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ค. พันธกิจและผลการดำเนินงานของสถาบัน (MISSION and Organization PERFORMANCE)

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating and Environment for Success)

ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุพันธกิจตามที่คณะวางแผนไว้ โดยตั้งคณะกรรมการชด้อยตามหน้าที่ผู้บริหาร และให้บุคลากรในแต่ละภาควิชามาเป็นกรรมการแต่ละชุดเพื่อเน้นการมีส่วนร่วม โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย และตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับ KPI ของคณะฯ และ มหาวิทยาลัยซึ่งกรรมการชด้อย จะมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ จะทำหน้าที่กำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ทุก 6 เดือน เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของกรรมการย่อยของแต่ละฝ่าย และแจ้งผลการดำเนินงานให้คณาจารย์และบุคลากรทราบผ่านการประชุมย่อยประจำภาควิชาทุกเดือน รวมถึงการสื่อสารรูปแบบอื่นให้ ผู้ป่วย ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้รับทราบ ผ่านทางการสื่อสารทาง เว็บไซต์ และ Facebook page ของคณะฯ นอกจากนี้ ในทุกปี คณะฯ จะจัดให้มีโครงการสานสัมพันธ์บุคลากร ซึ่งนอกจากจะมีกิจกรรมสานสัมพันธ์เพื่อสร้างขวัญ

และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ยังเป็นช่องทางในการสื่อสารผลงานที่คณะฯได้ดำเนินการในแต่ละปี ให้บุคลากร และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้ทราบ เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดี กับ บุคลากร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

ทีมผู้บริหาร มีระบบการจัดการที่จะนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมาปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยดำเนินการมอบหมายงานตามลำดับสายบังคับบัญชา จากคนบตีเป็นผู้มอบนโยบายและมอบหมายงานให้แก่รองคนบตีฝ่ายต่าง ๆ ตามหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าภาควิชาตามความเหมาะสม กำหนดให้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานเพื่อประเมินตามกรอบระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และบุคลากรในส่วนงานต่างๆ ปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อประเมินผลปฏิบัติงานในด้านต่างๆ และมีสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน ตามกรอบระยะเวลาประเมินผลทุก 6 เดือน แผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สำคัญต่อนโยบายของคณะฯ จะถูกนำมาสร้างเป็นตัวชี้วัดใช้ในการกำหนดเป็น strategic duty โดยมีคณะกรรมการกลั่นกรองและประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ที่ไม่อยู่ในเกณฑ์จะดำเนินการแผนพัฒนาและปรับปรุงตนเอง

พร้อมทั้งปีการศึกษา 2564 ผู้บริหารได้คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ การใช้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ภายในองค์กรให้ดีขึ้น เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างแท้จริงส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กรในการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และเกณฑ์ AUN-QA ในการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร สำหรับด้านการบริหาร คณะฯ เข้ารับการตรวจสอบความโปร่งใสด้านการเงินจากผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย ผู้ตรวจสอบบัญชี และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นประจำทุกปี

1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE system)

การกำกับดูแลการบริหารคณะฯ ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารคณะ จำนวน 14 คน ประกอบด้วย

- 1) คนบตี
- 2) รองคนบตีฝ่ายบริหาร
- 3) รองคนบตีฝ่ายวิชาการ
- 4) รองคนบตีฝ่ายวางแผนพัฒนาและประกันคุณภาพ
- 5) รองคนบตีฝ่ายวิจัยและวิเทศสัมพันธ์
- 6) ผู้ช่วยคนบตีฝ่ายวิชาการ
- 7) ผู้ช่วยคนบตีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต
- 8) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม
- 9) ผู้อำนวยการสำนักคนบตี
- 10) หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมทั่วไป
- 11) หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็กและทันตกรรมป้องกัน
- 12) หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมอนุรักษ์และทันตกรรมประดิษฐ์
- 13) หัวหน้าภาควิชาศัลยศาสตร์และเวชศาสตร์ช่องปาก
- 14) หัวหน้าภาควิชาโอบุสสุวิทยา และมีผู้แทนสภาคณาจารย์ : มีหน้าที่เป็นตัวแทนคณาจารย์เพื่อรับผิดชอบตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารคณะฯ

การกำกับดูแลตามพันธกิจและกลยุทธ์ของผู้บริหาร

ตำแหน่ง	หน้าที่	ผู้ประเมิน
คณบดี	วางนโยบายเพื่อพัฒนาอันเป็นผลประโยชน์ต่อคณะฯ และผู้เรียน ผู้เข้ารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น กำกับดูแลแผนพัฒนาองค์กรและการพัฒนาตามแผนตามโครงสร้างขององค์กร	อธิการบดี
รองคณบดี	รับผิดชอบติดตามพันธกิจ/กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการตามลำดับชั้นต่อนิสิตหน่วยงาน รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดต่อคณบดี	คณบดี
หัวหน้าภาควิชา	รับผิดชอบติดตามพันธกิจ/กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการตามลำดับชั้นต่อนิสิตภาควิชา รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดต่อคณบดี	คณบดี
ผอ. สำนักงานเลขานุการ / โรงพยาบาล	รับผิดชอบติดตามพันธกิจ/กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการตามลำดับชั้นต่อนิสิตงานบริการ รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดต่อคณบดี	คณบดี

คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีแต่ละฝ่ายรับผิดชอบการบริหาร กำกับ สรุปรูป ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์คณะฯ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวได้ร่วมกันกำหนดขึ้นจากการประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการ จากนั้น รองคณบดีฝ่ายแผนพัฒนาและประกันคุณภาพทำการรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อกรรมการประจำคณะฯ ทุก 6 เดือน โดยภายหลังการประเมินในแต่ละครั้ง หากงานใดที่ยังต่ำกว่าเป้าหมาย อาจมีการส่งเสริมสนับสนุนโดยการส่งไปอบรมเพิ่มเติม เช่น หลักสูตรอบรมด้านระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ หลักสูตรอบรมผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง เพื่อเพิ่มสมรรถนะของรองคณบดีฝ่ายต่างๆ หลักสูตรการอบรมงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและคณะฯ เพื่อให้ทีมผู้บริหารได้เข้าใจงานประกันคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน คณะฯ ดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับตามพันธกิจต่างๆ อย่างเคร่งครัด (ตารางที่ P1ก (5)-1) มีการกำกับดูแลการทำงานของผู้บริหารและบุคลากร ดังนี้

1. การมอบหมายงานและความรับผิดชอบและตัวชี้วัดใน TOR
2. กำหนดสายการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย
3. มีระบบการกำกับดูแล การตรวจสอบการทำงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำทุก 6 เดือน
4. กำหนดให้มีคณะกรรมการต่างๆ ที่เหมาะสมในการกำกับ ดูแล การทำงาน
5. การกำกับติดตามผลการดำเนินงานผ่านการรายงานจากรองคณบดีแต่ละฝ่ายงาน
6. กำหนดมาตรฐานธรรมาภิบาลให้ผู้บริหารถือปฏิบัติ

การกำกับดูแลด้านการเงิน

คณะฯ และโรงพยาบาลทันตกรรม มีความโปร่งใสในการบริหารการเงิน โดยปฏิบัติตามข้อบังคับการบริหารการเงินการบริหารงานพัสดุอย่างเคร่งครัด และมีการรายงานรายรับและรายจ่ายทุกเดือน ผ่านทางการประชุม

กรรมการบริหารคณะ และมีการรายงานตัวชี้วัดด้านการเงินทุก 6 เดือน เพื่อวิเคราะห์ และทบทวนแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ความโปร่งใสในการดำเนินการ

คณะฯ และโรงพยาบาลทันตกรรม มีความโปร่งใสในการบริหารงานโดยใช้รูปแบบของกรรมการในการดำเนินงาน อีกทั้ง ยังมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลบน website ของคณะฯ ตามแนวทางของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) นอกจากนี้ยังมีกาประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารทั้งในด้านการบริหารงาน ความโปร่งใส การสื่อสาร และจริยธรรมผู้บริหาร โดยมีการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก

(2) การประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Evaluation)

ผู้บริหารประจำคณะฯ ได้แก่ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี และหัวหน้าภาควิชา ได้มีการพัฒนาระบบเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและจัดทำประชาพิจารณ์ให้มีการรับทราบและยอมรับโดยทั่วกันถึง เพื่อกำหนดการประเมินบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายเป็นประจำทุก 6 เดือน โดยมีการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ภาระงานหลัก (Core Duty) ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (TOR) คิดเป็นร้อยละ 50
2. ภาระงานส่วนกลาง (Share Duty) คิดเป็นร้อยละ 10
3. ภาระงานตามยุทธศาสตร์ หรือวิสัยทัศน์ (Strategic or visionary duty) คิดเป็นร้อยละ 10
4. สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน คิดเป็นร้อยละ 30

*คณบดีเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และ หัวหน้าภาควิชา ปีละ 2 ครั้ง

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory and Accreditation compliance)

คณบดีและผู้บริหารดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยอาศัยหลักการบริหารนโยบาย กิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และหลักธรรมาภิบาล โดยดำเนินการตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และการกำกับนโยบายของมหาวิทยาลัย สู่การปฏิบัติผ่านแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของคณะฯ ตลอดจนมีการติดตามการดำเนินงาน และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกเดือน ตามทุกด้านพันธกิจ ส่วนงานบริหาร คณะฯ รับการตรวจสอบความโปร่งใสด้านการเงินจากผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยผู้ตรวจสอบบัญชี และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นประจำทุกปี การจัดสรรในงบประมาณแต่ละปี คณะฯ คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ป่วย ชุมชนและโรงพยาบาล คู่ความร่วมมืออย่างสูงสุด

1. การกำกับดูแลด้านมาตรฐานวิชาชีพ

ด้านมาตรฐานวิชาชีพ คณะฯ มีการกำกับดูแลโดยทันตแพทยสภา เช่น นิสิตต้องมีการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม โดยเริ่มมีการสอบครั้งแรกในปี พ.ศ.2551

2. การกำกับดูแลด้านการผลิตบัณฑิต

ด้านการผลิตบัณฑิต คณะฯ มีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยฝ่ายวิชาการร่วมกับฝ่ายกิจการนิสิต ภาควิชาต่างๆ และงานบริการการศึกษา รับผิดชอบดำเนินการตามระบบการผลิตบัณฑิตทั้งระดับปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ มีจรรยาบรรณ มีปัญญาและมีคุณลักษณะของบัณฑิตทันตแพทยศาสตร์ที่พึงประสงค์

3. การประกันคุณภาพ

คณะฯ มีกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันทั้งองค์กรโดยมีรองคณบดีฝ่ายวางแผนพัฒนา และประกันคุณภาพและเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพโดยตรง ทำหน้าที่ประสานงาน และรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรองรับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพเป็นประจำทุกปีและตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 คณะฯ ได้เข้ารับการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรโดยใช้เกณฑ์ AUN-QA ครอบคลุม 6 หลักสูตร ได้แก่

- 1) ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต
- 2) สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง)
- 3) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมคลินิก
- 4) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมทั่วไปขั้นสูง
- 5) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมผู้สูงอายุ และ
- 6) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซ์ซิลโลเฟเชียล

*ซึ่งหลักสูตรที่ 6 นี้ผ่านตรวจในระดับ Asian เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์คณะทันตแพทยศาสตร์บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. หลักการตอบสนอง Responsiveness) 4. หลักภาระความรับผิดชอบ (Accountability) 5. หลักความโปร่งใส (Transparency) 6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) 9. หลักความเสมอภาค (Equity) 10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

โรงพยาบาลทันตกรรม มีการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลเช่นเดียวกับคณะฯ นอกจากนี้ยังคงบริหารงานภายใต้ พ.ร.บ วิชาชีพทันตกรรม พ.ศ.2537 และ พ.ร.บ วิชาชีพทันตกรรม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2539 รวมทั้ง พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 เพื่อการป้องกันไม่ให้เกิดการนำข้อมูลของผู้ไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมาย หรือไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ป่วย

งานวิจัยของคณะคณะฯ ต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน/จริยธรรมก่อนการดำเนินการวิจัย โดยคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Society Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Society Well-Being)

1. คณะทันตแพทยศาสตร์มีการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายของคณะ โดยยึดหลักความเสมอภาค ปฏิบัติต่อบุคลากรของคณะทุกคนอย่างเท่าเทียม เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่น การลาศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากรของคณะ เช่น สิทธิการลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลของตรงพยาบาลทันตกรรม

2. คณะทันตแพทยศาสตร์มีการจ้างงานในตำแหน่งผู้พิการ โดยยึดหลักให้ผู้พิการได้รับโอกาสในการทำงานอย่างเท่าเทียม ตามนโยบายของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งได้ขอความร่วมมือให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามมาตรา 33 หรือมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

3. คณะทันตแพทยศาสตร์มีการดำเนินการตามแผนการลดการใช้กระดาษอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ผลความสำเร็จด้านการประหยัดพลังงานของคณะฯ สามารถสรุปมาตรการ โดยย่อได้ดังนี้

มาตรการลดการใช้กระดาษ เป้าหมาย : ลดการใช้กระดาษ

ส่งเสริมการใช้กระดาษใช้แล้วหน้าเดียว ในการทำสำเนา บันทึกข้อความ หนังสือภายนอก เอกสารที่หมุนเวียนภายในคณะ เช่น ใบลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ให้ใช้กระดาษใช้แล้วหน้าเดียวในการถ่ายเอกสาร

ลดการใช้กระดาษหน้าเดียวในการทำหนังสือแบบเสนออวาระประชุมด้วยการส่งไลน์กลุ่มให้ธุรการภาควิชาลดสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอนและสนับสนุนการทำบทเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อรองรับการเรียนแบบ E-learning กับอุปกรณ์ที่คณะฯ จัดหาให้ เช่น iPad เป็นต้น

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

จากนโยบายด้านที่ 3 ของมหาวิทยาลัยคือพันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม ประเด็นการกระจายโอกาส และส่งเสริมการศึกษาและถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ท้องถิ่น ประชาชนทั้งในเมืองและชนบท หน่วยบริการวิชาการฯ ของคณะมีการจัดสรรงบประมาณจากรายได้ที่เกิดขึ้นของคณะฯ และโรงพยาบาลทันตกรรมคิดเป็นร้อยละ 5 สำหรับการวิจัยเพื่อสังคม และ Routine to Research โดยจัดทำแผนบริการวิชาการฯ ประจำปี ที่สอดคล้องกับความต้องการสังคม และกำหนดกลยุทธ์ด้านที่ 3 พันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม ผ่านทางโครงการทันตกรรมพระราชทานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และโครงการให้บริการทันตกรรมนอกสถานที่สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่มีรายได้น้อย ในถิ่นทุรกันดารที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการทางทันตกรรมได้

การบริการวิชาการ

จากนโยบายของมหาวิทยาลัยด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน โดยเฉพาะด้านกระจายโอกาส และส่งเสริม การศึกษาและถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ท้องถิ่น ประชาชน ทั้งในเมืองและชนบทนั้น หน่วยบริการวิชาการฯ คณะฯ มีการ จัดทำแผนบริการวิชาการฯประจำปี ที่สอดคล้องกับความต้องการสังคมและชุมชนที่มหาวิทยาลัยรับผิดชอบตามภารกิจ ได้แก่ พื้นที่จังหวัด นครนายกและสระแก้ว และพื้นที่อื่นๆ โดยในปี 2564 เนื่องจากมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ไม่สามารถออกให้บริการทางทันตกรรมเคลื่อนที่แก่ผู้ป่วยได้เหมือนทุกปี แต่ยังคงให้บริการ อื่นๆ คือ โครงการบูรณาการด้านวิชาชีพกับศูนย์ฉีดวัคซีน มศว โครงการนิสิตทันตแพทย์ มศว เพื่อรอยยิ้มของประชาชน และโครงการตรวจฟันและวางแผนการรักษา ผ่าฟันคุด ถอนฟัน ถ่ายภาพรังสี

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategic development PROCESS)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning PROCESS)

แผนกลยุทธ์ของคณะฯ ที่ผู้บริหาร จัดดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนหลัก 9 ขั้นตอนย่อย ดังแผนภาพที่ 2.1ก (1)-1 และรายละเอียดขั้นตอนดังตารางที่ 2.1ก (1)-1 เริ่มต้นจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จากปัจจัยภายนอกด้านและปัจจัยภายใน เช่น นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สถานการณ์ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม ความต้องการและความคาดหวังของ ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร มาร่วมพิจารณา วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ของคณะฯ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการและบุคคล (SWOT Analysis) เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 ดังตารางที่ 2.1 ก(1)-2 นำไปสู่การกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบทาง กลยุทธ์ พร้อมกับการกำหนด วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของคณะฯ ที่ตั้งไว้ซึ่งเป็นทิศทางของคณะฯ จัดลำดับ ความสำคัญและจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะฯ สำหรับการพัฒนาคณะทันตแพทยศาสตร์ และนำเสนอช่วงระยะเวลา 5 ปี ในประจำปีงบประมาณ 2565-2570 และระยะสั้น 1 ปีโดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ อันเป็นแนวทาง ปฏิบัติต่อไป กระบวนการทบทวนกลยุทธ์นี้มีกำหนดจัดทำขึ้นทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน หรือเมื่อพบ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานของคณะฯ หลังจากนั้นจึงถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติงาน เก็บค่าตัวชี้วัด ต่างๆ ติดตามและประเมินผลเพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับนำไปสู่การเริ่มต้นของการวางแผนครั้งต่อไป



แผนภาพที่ 2-1 ก(1)-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การกำกับติดตามและประเมินผล ตารางที่ 2.1ก (1) -1 รายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ช่วงเวลา
1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยภายนอกและภายใน		
1.1 นโยบายของประเทศและของมหาวิทยาลัย	คณะบดีเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในของมหาวิทยาลัย รับฟังและนำนโยบายเข้ามา	กรกฎาคม 2564

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ช่วงเวลา
	ชี้แจงทีมผู้บริหารแต่ละส่วนงานของคณะฯ เพื่อทำการศึกษาประเด็นที่ความสำคัญตามกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง	
1.2 กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ	ทีมผู้บริหารแต่ละส่วนงานศึกษา กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบต่อองค์กร	ตลอดปี
1.3 เสี่ยงจากกลุ่มลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ	ทีมผู้บริหารแต่ละส่วนงานรวบรวมข้อมูลจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตลอดปี
2. การวิเคราะห์องค์กร		
2.1 SWOT analysis	ทีมผู้บริหารเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์องค์กรหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของคณะฯ ทุกพันธกิจอย่างรอบด้าน พร้อมสมรรถนะหลักของคณะฯ และลำดับความสำคัญประเด็นต่าง ๆ	กุมภาพันธ์-มีนาคม 2565
3. การวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ นำไปสู่แผนปฏิบัติงาน		
3.1 กำหนด/ทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	ทีมผู้บริหารทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม เพื่อกำหนดทิศทางของคณะฯ และนำไปใช้ในการดำเนินงาน	มีนาคม-เมษายน 2565
3.2 การจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะฯ และตัวชี้วัด	ผลจากขั้นตอนที่ 1, 2 และ 3.1 พิจารณาประเด็นที่สอดคล้องและสนับสนุนซึ่งกันและกัน จัดทำแผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี (2565-2570) และระยะสั้น 1 ปี กำหนดตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบ นำเสนอที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ พิจารณาร่วมกัน	มีนาคม 2565
4. แผนปฏิบัติการ		
4.1 กำหนดและดำเนินแผนปฏิบัติการ	ผู้บริหารแต่ละส่วนงานที่เกี่ยวข้องจัดประชุม และกำหนดเป็นแผนปฏิบัติประจำปี และพิจารณางบประมาณเพื่อขอดำเนินการ	มีนาคม 2565 เป็นต้นไป
4.2 สื่อสารขององค์กร	ผู้บริหารแต่ละส่วนงานทำการสื่อสารแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเกิดความเข้าใจ พร้อมปฏิบัติงาน	ตลอดปี
5. การกำกับติดตามและประเมินผล		
5.1 การกำกับติดตามผลปฏิบัติงาน	ติดตามผลปฏิบัติงานทุก 6 เดือน/1 ปี ประเมินผลปฏิบัติงาน เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเกิดการเรียนรู้ และนวัตกรรม และป้อนกลับสู่กระบวนการในครั้งต่อไป	เมษายน และ ตุลาคม 2565

ตาราง 2.1ก (1)-2 ผลลัพธ์การวิเคราะห์องค์กร

ปัจจัยภายใน		ปัจจัยภายนอก	
จุดแข็ง (S)	จุดอ่อน (W)	โอกาส (O)	อุปสรรค (T)
ด้านการเรียนการสอน			
<p>1.คณาจารย์มีศักยภาพสูง มีชื่อเสียงในวิชาชีพ และมีตัวแทนดำรงตำแหน่งผู้บริหารองค์กรทางวิชาชีพที่สำคัญ</p> <p>2.หลักสูตรทันตแพทยศาสตร์บัณฑิต และบัณฑิตศึกษาเป็นที่ต้องการและน่าสนใจของผู้เรียนสูง</p> <p>3.หลักสูตรอบรมต่อเนื่องระยะสั้น เป็นที่น่ายินดีของผู้เรียนมาก</p> <p>4. คณะฯ มีคู่มือความร่วมมือทางการศึกษา</p>	<p>1. อาจารย์ส่วนหนึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาต่อ ทำให้คณาจารย์ที่ปฏิบัติงานมีภาระงานหลายด้าน อาจส่งผลให้มีโอกาสพัฒนาตัวเองน้อย</p> <p>2. ข้อจำกัดด้านสถานที่ ทำให้ไม่สามารถเพิ่มจำนวนรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาหรือเพิ่มจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมระยะสั้นได้</p>	<p>1. มีบริษัทเอกชนพร้อมเป็นคู่ความร่วมมือกับคณะทันตแพทยศาสตร์</p> <p>2. มีความร่วมมือทางด้านวิชาการ กับสถาบันต่างประเทศ</p> <p>3. นโยบายทางการศึกษาที่เปิดกว้างของ อว (module course, reskill, upskill)</p> <p>4. นโยบายของสภามหาวิทยาลัยที่เอื้อต่อนโยบายการศึกษาสมัยใหม่</p>	<p>1. มติ ครม. 2564 การขุดใช้ทุนให้เป็นไปตามความต้องการของหน่วยงานราชการ</p> <p>2. สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่</p> <p>3. การแข่งขันสูงขึ้นจากการเปิดคณะทันตแพทยศาสตร์ใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชน</p>
ด้านการวิจัย			
<p>1. ระบบสนับสนุนและทุนวิจัยของหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม</p>	<p>1. สัดส่วนของคณาจารย์ที่ขอทุนภายในยังมากกว่าทุนภายนอก</p> <p>2. สัดส่วนของคณาจารย์ที่ตีพิมพ์นานาชาติและมีผลงานนวัตกรรมยังน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนคณาจารย์ทั้งหมด</p>	<p>1. มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคีภายนอก</p> <p>2. มีความร่วมมือทางด้านการวิจัย กับสถาบันต่างประเทศ</p> <p>3. งบประมาณภายนอก ทุนวิจัยยุทธศาสตร์ชาติ ทุนพัฒนาบุคลากรฝึกอบรม สธ</p>	<p>1. ผลงานวิจัยที่นำไปต่อยอดการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ยังมีน้อย</p>
ด้านบริการวิชาการ			
<p>1. โรงพยาบาลทันตกรรมได้รับการรับรองเป็นศูนย์ทดสอบสมรรถนะวิชาชีพจาก Thailand Professional Qualification Institute (TPQi)</p> <p>2. โรงพยาบาลทันตกรรมมีระบบระบายและปรับปรุงคุณภาพอากาศ ระบบดูแลของฝอย ครบทุกหัตถการ</p>	<p>1. บุคลากรมีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายด้าน ทำให้มีโอกาสดำเนินงานด้านบริการวิชาการลดลง</p> <p>2. การประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลยังคงน้อยอยู่</p>	<p>1. ได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการสู่สังคมจากหน่วยงานภายนอก</p>	<p>1. สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่</p>

ปัจจัยภายใน		ปัจจัยภายนอก	
ด้านบุคลากร/ทรัพยากร/สารสนเทศ			
1. คณะตั้งอยู่ใจกลางเมือง ใกล้พื้นที่ธุรกิจ การคมนาคมสะดวก	1. การบริหารทรัพยากรของคณะยังไม่เต็มประสิทธิภาพ	1. มีทุนสำหรับการศึกษา ระดับปริญญาเอกจากงบประมาณแผ่นดิน	1. นโยบายของรัฐในการลดงบประมาณสนับสนุน
2. สินทรัพย์ส่วนหนึ่งของคณะฯ สามารถทำรายได้	2. ขาดแผนความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว		
3. ความก้าวหน้าของบุคลากร สามารถทำได้ทุกระดับ	ในขณะที่ค่าใช้จ่ายดูแลบุคลากรเพิ่มขึ้น		

(2) นวัตกรรม (INNOVATION)

คณะฯ มีการส่งเสริมการสร้างสรรคนวัตกรรม โดยกำหนดให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยด้านความเป็นเลิศด้านการวิจัยและนวัตกรรม โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นทุนอุดหนุนการทำวิจัย และเพื่อพัฒนาคณาจารย์ด้านการวิจัยโดยเน้นการต่อยอดงานวิจัยเพื่อไปสู่งานนวัตกรรม โดยหลักเกณฑ์การพิจารณาทุนจะกำหนดให้โครงการที่ได้รับการพิจารณาจัดสรรทุนจะต้องเป็นโครงการที่สามารถต่อยอดงานวิจัยเพื่อไปสู่การสร้างนวัตกรรมได้ รวมไปถึงเป็นสื่อกลางในการประสานงานระหว่างคู่ความร่วมมือในการสร้างงานนวัตกรรม เช่น มูลนิธิทันตนวัตกรรม ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ และ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ เป็นต้น

(3) การวิเคราะห์และการกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Considerations)

คณะฯ มีการรวบรวมข้อมูลทั้งปัจจัยภายนอก ทั้งด้านนโยบาย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และกฎหมาย ปัจจัยภายใน นำมาพิจารณาวางแผนกลยุทธ์ โดยทีมผู้บริหารจัดประชุม ระดมความคิดของพันธกิจแต่ละด้าน นำเสนอในที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ เพื่อนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์ และผู้รับผิดชอบหลัก ดังตาราง 2.1 ก (3)-3

ตาราง 2.1 ก (3)-3 การรวบรวมข้อมูลจากปัจจัยภายนอกและภายใน เพื่อวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ปัจจัย		ข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	
การวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยภายนอก	นโยบายของประเทศไทย	ปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข กำหนดเป้าหมายให้ประชาชน มีสุขภาพดี เข้าถึงบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม มีบุคลากรด้านสาธารณสุขเพียงพอ และมีการกระจายอย่างเป็นธรรม	ทีมผู้บริหาร	
	นโยบายของ Sustainable Development Goals- SDGs	เป้าหมายที่ 3: การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Good Health And Well-Being) เป้าหมายที่ 4: การศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Quality Education)	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและ ผอ. โรงพยาบาลทันตกรรม	
	กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินของโรคอุบัติใหม่ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)	รองคณบดีฝ่ายบริหาร ผอ. โรงพยาบาลทันตกรรม	
	เป้าหมายของมหาวิทยาลัย	การเป็นผู้นำทางการศึกษา		รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
		การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล		ผอ. โรงพยาบาลทันตกรรม
		พันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม		รองคณบดีฝ่ายบริหาร ผอ. โรงพยาบาลทันตกรรม
	สถานการณ์ปัจจุบัน	งบประมาณที่ได้รับ รายรับอื่นๆ รายจ่าย		รองคณบดีฝ่ายบริหาร ผอ. โรงพยาบาลทันตกรรม
		การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19		ทีมผู้บริหาร
การเกิดสังคมผู้สูงอายุ			ทีมผู้บริหาร	
เทคโนโลยี	การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่โลกดิจิทัลอย่างก้าวกระโดด		ทีมผู้บริหาร	
สภาพแวดล้อม	นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ความร่วมมือในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม รักษาโลก		รองคณบดีฝ่ายบริหาร	
การวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยภายใน	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม	โรงเรียนทันตแพทย์เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสร้างสังคมสุขภาวะ 1. ผลิตและพัฒนาทันตบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2. ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ 3. บริการวิชาการทางด้านสุขภาพช่องปาก เพื่อสร้างสังคมสุขภาวะ Dental professionalism, Ethics, Novelty and Innovation, Training and Learning, Social responsibility	ทีมผู้บริหาร	
	การบริหารความเสี่ยง	การบริหารจัดการให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลง ด้านกลยุทธ์ (S) ด้านการดำเนินงาน (O) ด้านการเงิน (F) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (C) ชื่อเสียง (R)	รองคณบดีฝ่ายวางแผน พัฒนาและประกันคุณภาพ	
	ขีดความสามารถของคณะฯ	การบรรจุแผนในปีที่ผ่านมาและแนวโน้มที่เกิดขึ้นในผลลัพธ์		ทีมผู้บริหาร
		การกำหนดคุณสมบัติทางการศึกษาของบุคลากร และอาคารสถานที่		รองคณบดีฝ่ายบริหาร

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)

คณะกรรมการประจำคณะฯ ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ข้างต้น หลักตามพันธกิจหลักทำให้เกิดการ
เกื้อหนุนกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ จึงพิจารณาระบบงาน 4 ด้านคือ

1) การผลิตทันตบุคลากร ที่มุ่งเน้นหลักสูตรให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีรองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย
วิชาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต และส่วนงานบริการการศึกษา ดำเนินการเป็นผู้รับผิดชอบ

2) การให้บริการทางทันตกรรม ที่มุ่งเน้นสร้างเสริมสุขภาพแก่สังคม มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม ดำเนินการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

3) การผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีรองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ ดำเนินการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และสุดท้าย

4) การการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล การเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรองคณบดีฝ่ายบริหาร ส่วนงานบริหารและธุรการ ส่วนงานคลัง และส่วนงานพัสดุ ดำเนินการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก การแบ่งภาระงานส่วนที่รับผิดชอบ ทำให้คณะฯ สามารถส่งมอบบริการไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนการสอน การศึกษาให้แก่ผู้เรียนได้หลากหลายความต้องการ เกิดการรู้ตลอดทุกช่วงเวลาของผู้เรียน รวมทั้งผลิตงานวิจัยและนวัตกรรม การส่งมอบบริการทางด้านสาธารณสุขให้แก่ผู้ป่วยและชุมชนรอบข้างได้อย่างทั่วถึง

และสมรรถนะหลักของคณะฯ ที่เป็นสิ่งสนับสนุนให้การดำเนินงานนั้น คณะฯ มีหลักสูตรที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน และบุคลากรสายวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญ พร้อมทั้งถ่ายทอดวิชาความรู้ สู่มหาวิทยาลัย และให้บริการวิชาการการสร้างสุขภาพสู่สังคม นอกจากนี้ยังมีระบบการบริหารงานด้านต่างๆ บุคลากรสายปฏิบัติการมาทำงานร่วมกันเป็นทีม นำไปสู่การบรรลุพันธกิจทั้งหมดของคณะฯ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

ทีมผู้บริหารคณะฯ ได้พิจารณาการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ จากการเปลี่ยนแปลงแผนของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ด้านหลักที่สำคัญที่ได้วางไว้ในระยะยาว มีกระบวนการดำเนินงานโดยทีมผู้บริหารของมหาวิทยาลัยมี คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์เป็นผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำร่างแผนนี้ หลังจากนั้นคณะฯ จึงได้รับนโยบาย และนำมาเป็นแกนหลัก พร้อมกับพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของ คณะฯ โดยได้ประชุมระดมความคิดเห็นและผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ได้กำหนดแผนกลยุทธ์ 5 ปีและแผนปฏิบัติการประจำปี มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ แบ่งออกเป็น 3 ด้านที่สำคัญและมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย ได้แก่

ด้านที่ 1 ด้านการเรียนการสอนและวิจัย คือ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วิจัยและนวัตกรรม

ด้านที่ 2 ด้านการบริหาร คือ เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล

ด้านที่ 3 ด้านบริการวิชาการ คือ พันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES Considerations)

คณะฯ ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการผู้บริหารระดับสูง ร่วมพิจารณาและอภิปรายวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ จากข้อมูลที่ได้จากตาราง 2.1 ก (3)-3 ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์เชิงกลยุทธ์ พร้อมกับระบบงานและสมรรถนะหลักในพันธกิจแต่ละด้านเป็นองค์ประกอบร่วมพิจารณา กำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินงาน ด้านการเรียนการสอนมุ่งเน้นให้นิสิตเรียนจบการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดตามหลักสูตรและผ่านการสอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับนานาชาติ และการเกิด

หลักสูตรระยะสั้น (short Course) เพื่อรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต กระบวนการจัดเรียนการสอนในรูปแบบ active learning และ module มากขึ้น พร้อมส่งเสริมการเรียนรู้จากการสร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศพร้อมสู่ความเป็นเลิศระดับนานาชาติ โดยมีระบบสนับสนุนและเครือข่ายความร่วมมือต่างประเทศเพิ่มศักยภาพ

ด้านบริการวิชาการ คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญครบทุกสาขาพร้อมที่จะทำงานเป็นทีมเกิดบูรณาระหว่างสาขา และให้คำแนะนำได้อย่างต่อเนื่อง มีโรงพยาบาลทันตกรรมเป็นหน่วยงานให้บริการวิชาการที่อยู่ในสังกัดของสถาบันการศึกษาในอาคารหรือเขตพื้นที่เดียวกันทำให้เกิดความสะดวกโอกาสเกื้อหนุนการเรียนการสอนของนิสิต และตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานครทำให้ผู้บริหารเข้าถึงง่าย มีระบบระบายและปรับปรุงคุณภาพอากาศ ระบบดูแลองฝอย พร้อมให้บริการทุกหัตถการ

2.2 นำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

ทีมผู้บริหารและกรรมการประจำคณะฯ จัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปีแล้วนั้น ผ่านการเห็นชอบจากกรรมการประจำคณะฯ โดยพิจารณาชี้แจงส่วนสำคัญและปรับเปลี่ยนแก้ไขไปตามหน่วยงานฝ่ายต่างๆ ผ่านทางรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง และหัวหน้าภาค รวมทั้งเผยแพร่แผนกลยุทธ์ในระบบ Website ของคณะ และมีการกำหนดรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ผอ.โรงพยาบาลทันตกรรมเป็นผู้รับผิดชอบ นำไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งพิจารณาตัวชี้วัดที่เหมาะสม แล้วนำเสนอเพื่อผ่านความเห็นชอบในที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ มีรายละเอียดดังตารางที่ 2.2 ก (1)-1, 2.2 ก (1)-2 และ 2.2 ก (1)-3

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

เมื่อกรรมการประจำคณะฯ เห็นชอบแผนปฏิบัติการแล้วจึงมีชี้แจงส่วนงานต่าง ๆ ถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัด เพื่อบุคลากรทุกกลุ่มรับทราบและปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการผ่านช่องทางจากการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ สู่การประชุมภาควิชา การประชุมคณะกรรมการโรงพยาบาล ประชุมหัวหน้าส่วนงานต่างๆ รวมทั้งการประกาศลงใน website ของคณะฯ และประกาศเป็นตัวชี้วัด กำหนดเป็น KPI และมีการติดตามผลการปฏิบัติการทุก 6 เดือน

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

ภายหลังจากมีการพิจารณาความเหมาะสมของแผนการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะฯ และมหาวิทยาลัยแล้ว จะมีการขออนุมัติงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ ให้มีความสอดคล้องกับงบประมาณรายได้ประจำหน่วยงาน ที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยตามการประมาณการรายได้ที่หน่วยงานพึงได้รับจากค่าลงทะเบียนของนิสิตจากฝ่ายแผนและระบบ ERP ของมหาวิทยาลัย โดยการจัดสรรงบประมาณจะคำนึงถึงความคุ้มค่า คุ้มทุน และตอบสนองต่อกลยุทธ์ โดยยังคงรักษาเสถียรภาพทางการเงินของคณะอย่างมั่นคง

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFOURCE Plans)

แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในประเด็นกลยุทธ์ด้านต่างๆ คณะฯ เห็นความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อบุคลากรทั้งทางด้านขีดความสามารถอันจะต้องพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีทักษะ/กระบวนการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน อัตรากำลังคนต้องมีระบบการประเมินและจัดอัตราตามที่ต้องการ ซึ่งมีการวางแผนในหมวดที่ 5 บุคลากร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

เมื่อคณะฯ จัดทำแผนกลยุทธ์ตามขั้นตอนต่าง ๆ และกำหนดตัวชี้วัดของผลดำเนินการแล้วนั้น เพื่อใช้ในการติดตามผลของการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ และวิสัยทัศน์ตามลำดับขั้นถึงส่วนงานภาควิชาและบุคคลจะมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดที่นำไปสู่การพัฒนางาน สามารถติดตามโดยจำแนกตามพันธะหลัก มีตัวชี้วัดที่สำคัญและสอดคล้องในแต่ละระดับดังตารางที่ 2.2 ก (5)-1

ตารางที่ 2.2 ก (5)-1 ตัวชี้วัดที่สำคัญและสอดคล้องในแต่ละระดับจำแนกตามพันธกิจ

พันธกิจ	ตัวชี้วัดผลดำเนินงาน (KPI)		
	ระดับคณะฯ	ระดับส่วนงาน/ภาควิชา	ระดับบุคคล
การเรียนการสอน	หลักสูตรที่ได้รับการรับ รองตามเกณฑ์มาตรฐานระดับนานาชาติ	ร้อยละรายวิชาที่การจัดทำ มคอ 3 ให้ถูกต้องตามระบบและระยะเวลาที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบรายวิชาดำเนินการเสร็จทันตามกำหนด
	การจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning	ร้อยละรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning	วิธีการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning
การวิจัย	งานวิจัยและนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศระดับนานาชาติ	จำนวนงานวิจัยและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากภาควิชา	ภาระงานด้านวิจัยของอาจารย์และบุคลากรสายปฏิบัติการ
การบริการวิชาการ	ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล	การพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรมในส่วนงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ	บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมตามเกณฑ์ที่กำหนด
บริหาร	บุคลากรที่มีศักยภาพและสมรรถนะ	การสนับสนุนพัฒนาทรัพยากรบุคคล	การเลื่อนตำแหน่งวิชาการ

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE PROJECTIONS)

ทีมผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานของคณะฯ โดยตั้งเป้าหมายตามแผนระยะยาว 5 ปีและเป้าหมายประจำปี ทั้งนี้ได้มีวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานในอดีตเทียบกับเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ในปัจจุบัน และคาดการณ์ต่อไปในอนาคต พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับข้อมูลผลการดำเนินงานของสถาบันคู่เทียบต่อไป

ตารางที่ 2.2 ก(1)-1 รายละเอียดการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านที่ 1 เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วิจัยและนวัตกรรม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	
				พ.ศ.2565	พ.ศ.2566-2570
1. ความเป็นเลิศด้านหลักสูตรและการสอน	1.พัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต และได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานระดับนานาชาติ	1. แผนพัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต	ร้อยละของนิสิตระดับปริญญาตรีที่รับได้ตามแผนการรับ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
			ร้อยละการสอบผ่าน National License 1 (NL1) รายวิชาพื้นฐานครั้งแรก	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
			ร้อยละการสอบผ่าน National License 2 (NL2) รายวิชาคลินิกภาคทฤษฎี ครั้งแรก	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
			ร้อยละของนิสิตที่จบการศึกษาได้ตามกำหนด	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
			ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพ ภายใน 1 ปี	100	100
			ร้อยละของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่รับได้ตามแผนการรับ	50	50
			ระยะเวลาเฉลี่ย (เดือน) ที่จบการศึกษาของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	36	36
			2. แผนพัฒนาหลักสูตรให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับนานาชาติ	จำนวนหลักสูตรที่ได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานระดับนานาชาติ	1
		3.แผนพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น (short Course) เพื่อรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต	จำนวนสัปดาห์ระยะสั้นในรูปแบบโมดูลเพื่อรองรับ reskill/upskill และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	0	1

	2. พัฒนาการจัดการเรียนรู้และระบบสนับสนุนเพื่อส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 และสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้อย่างมีความสุข	1. แผนพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning	จำนวนหลักสูตรที่ทุกรายวิชา มีการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	
	3. พัฒนาคณาจารย์ให้มีความเป็นเลิศในการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้อย่างมีความสุข	1. การสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ (SWU-BEST) 2. การส่งเสริมอาจารย์ให้ได้รับการรับรองตามกรอบมาตรฐานของสหราชอาณาจักร (UKPSF)	จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มวิชา (Module)	จำนวนอาจารย์ที่ได้รับรองตามกรอบมาตรฐานของสหราชอาณาจักร (UKPSF)	1	6
	2. ความเป็นเลิศด้านการวิจัยและนวัตกรรม	1. การสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ (SWU-BEST) 2. การส่งเสริมอาจารย์ให้ได้รับการรับรองตามกรอบมาตรฐานของสหราชอาณาจักร (UKPSF)	1. ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติ (TCI1) และระดับนานาชาติ (Scopus) ร้อยละผลงานตีพิมพ์งานวิจัยในวารสารวิชาการระดับนานาชาติที่อยู่บนฐานข้อมูล Scopus /WOS ใน Q1	จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับรองตามกรอบมาตรฐานของสหราชอาณาจักร (UKPSF)	5	10
2. ความเป็นเลิศด้านการวิจัยและนวัตกรรม	1. พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศระดับนานาชาติ	1. แผนส่งเสริมและผลักดันการทำวิจัยเพื่อเพิ่มจำนวนและการตีพิมพ์ผลงานวิจัย	ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติ (TCI1) และระดับนานาชาติ (Scopus)			
		2. แผนส่งเสริมการสร้างเครือข่ายพันธมิตรในการทำวิจัยร่วมกับนักวิจัยจากสถาบันการศึกษา/สถาบันวิจัย/หน่วยงานในต่างประเทศ	ร้อยละผลงานตีพิมพ์งานวิจัยในวารสารวิชาการระดับนานาชาติที่อยู่บนฐานข้อมูล Scopus /WOS ใน Q1	ร้อยละ 45	ร้อยละ 45	
	2. ผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย การพัฒนาประเทศ นโยบายรัฐ และ SDGs	1. สนับสนุนการวิจัยที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย การพัฒนาประเทศและนโยบายรัฐ	จำนวนผลงานนวัตกรรมและนวัตกรรมที่นำไปต่อยอดเชิงพาณิชย์	1	1	
3. การมุ่งสู่ความเป็นสากล	1. ส่งเสริมและพัฒนาคณะฯ ไปสู่ความเป็นสากล	1. สร้างเครือข่ายและส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมความร่วมมือทุกมิติในระดับนานาชาติ	จำนวนมหาวิทยาลัย/หน่วยงานระดับชาติและนานาชาติ ที่มีความร่วมมือ	1	1	

		2. พัฒนาศักยภาพด้านภาษาและประสบการณ์ในต่างประเทศให้กับบุคลากรและนิสิต	จำนวนนิสิตจาก มศว ที่ไปศึกษาแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ (outbound)	1	1
			จำนวนนิสิตจากสถาบันต่างประเทศที่เข้ามาศึกษาแลกเปลี่ยน ที่มศว (inbound)	1	1
4. การพัฒนานิสิตสำหรับการเป็นพลเมืองโลก	1. พัฒนาศักยภาพและเสริมสร้าง อัตลักษณ์นิสิตให้เป็นต้นตบบุคลากรที่มีคุณภาพ	1. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์การทำงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ	จำนวนนิสิต/บัณฑิตที่ได้รับรางวัลหรือการประกาศเกียรติคุณที่นิสิตได้รับจากประกวด / นำเสนองาน/แข่งขันทางวิชาการและวิชาชีพในเวทีระดับชาติและนานาชาติ	2	4
		2. ส่งเสริมให้นิสิตเข้าร่วมประกวด / นำเสนองาน/แข่งขันทางศักยภาพทางวิชาการและวิชาชีพในเวทีระดับชาติและนานาชาติ			
	2. พัฒนาและจัดบริการสวัสดิการ ที่ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ การดำเนินชีวิตของนิสิตอย่างมีความสุข	1. แผนพัฒนาพื้นที่สำหรับให้นิสิตใช้บริการ (SWU HAPPY Space)	ความพึงพอใจของนิสิตต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	มากกว่า 3.51 (จาก 5 คะแนน)	มากกว่า 3.51 (จาก 5 คะแนน)
	2. แผนพัฒนาระบบและช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับนิสิต เพื่อสร้างความเข้าใจและสัมพันธ์ภาพที่ดีในคณะฯ				
		3. จัดระบบการช่วยเหลือทางการเงิน สวัสดิการ และทุนการศึกษา เพื่อสนับสนุนให้นิสิตมีความพร้อมในการศึกษาและใช้ชีวิตในคณะฯได้อย่างมีความสุข	ร้อยละจำนวนของนิสิตที่ได้รับการช่วยเหลือทางการเงิน สวัสดิการ อาหาร และทุนการศึกษา	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 2	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 2

		4. แผนพัฒนารูปแบบและจัดกิจกรรมแนะแนว/การประกอบอาชีพของนิสิต	จำนวนหน่วยงานทั้งภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว/การประกอบอาชีพของนิสิต	ไม่น้อยกว่า 3	ไม่น้อยกว่า 3
	3. พัฒนาระบบและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายชมรมศิษย์เก่าที่เข้มแข็ง เพื่อร่วมพัฒนานิสิตและคณะฯ	1. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างศิษย์เก่ากับคณะฯ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนานิสิตปัจจุบันและคณะฯ	จำนวนศิษย์เก่าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนานิสิตปัจจุบันและมหาวิทยาลัย	ไม่น้อยกว่า 10	ไม่น้อยกว่า 10
		2. ยกย่องและมอบรางวัลให้กับศิษย์เก่าที่ทำประโยชน์และสร้างชื่อเสียง	จำนวนของศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัล/ระดับชาติและนานาชาติ/การประกาศเกียรติ	ไม่น้อยกว่า 1	ไม่น้อยกว่า 1

ตารางที่ 2.2 ก(1)-2 รายละเอียดการจัดทำกลยุทธ์ด้านที่ 2 เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล (High Performance and Good Governance Organization)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	
				พ.ศ.2565	พ.ศ.2566-2570
1. การขับเคลื่อนให้ป็นองค์กร ที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล	1. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและสมรรถนะ (Human Capacity & Human Competency) ตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์	1. แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทั้งสายวิชาการและปฏิบัติการ	จำนวนบุคลากรสายวิชาการได้รับการเลื่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	1	5
			ร้อยละวุฒิการศึกษาาระดับปริญญาเอกของบุคลากรสายวิชาการ	70	80
	2. เพื่อบริหารงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	1. แผนพัฒนาระบบและกลไกการกำกับติดตามการดำเนินงานของคณะฯให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร ตามเกณฑ์สำนักงานคณะ กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)	ระดับ B	ระดับ A
		2. แผนพัฒนาระบบและกลไกการกำกับติดตามการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิผล	ระบบและกลไกการกำกับติดตามการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิผลและ	ร้อยละ 50	ร้อยละ 80

		และประสิทธิภาพโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	ประสิทธิภาพ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล		
	3. สร้างจิตสำนึกของบุคลากรในองค์กรต่อการประหยัลดทรัพยากร	1. แผนพัฒนาระบบและกลไกการขับเคลื่อนคณะฯ เพื่อประหยัลดทรัพยากร	จำนวนการใช้กระดาษ	ไม่เกิน 500 รีม ต่อปี	ไม่เกิน 300 รีม ต่อปี

ตารางที่ 2.2 ก(1)-3 รายละเอียดการจัดกลยุทธ์ด้านที่ 3 พันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม (Social Engagement)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	
				พ.ศ.2565	พ.ศ.2566-2570
1. เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	1. บริการทันตสุขภาพเพื่อสังคมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และSDG3	1. แผนพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม	ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล	ผ่าน pre HA	ผ่าน HA ระดับที่ 1
		1. แผนพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้แก่ทันตบุคลากร	จำนวนโครงการอบรมวิชาการ	2 โครงการ	2 โครงการ
	2. เพื่อบริการทันตสุขภาพแบบบูรณาการ	1. โครงการทันตกรรมพระราชทาน	จำนวนโครงการที่ได้รับบริการวิชาการและทันตกรรมนอกสถานที่	1	1
		2. โครงการให้บริการวิชาการและทันตกรรมนอกสถานที่			
	1. โครงการให้บริการทันตกรรมนอกสถานที่สำหรับผู้สูงอายุ บูรณาการกับการเรียนการสอนของหลักสูตร วิทยาศาสตร์ มหาลัยจิต สาขาทันตกรรมผู้สูงอายุ	จำนวนโครงการบริการเพื่อสังคมที่มีการบูรณาการ ร่วมกับการเรียนการสอน	1	1	

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

มหาวิทยาลัยได้มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการรอบ 6 เดือน และ ก่อนสิ้นปีงบประมาณ คณะกรรมการประจำคณะฯ จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดและพิจารณาตัวชี้วัดว่าสามารถดำเนินการบรรลุผลและการใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนหรือไม่ หากมีสถานการณ์ที่ต้องปรับเปลี่ยนแผนจะมีการร่วมกันพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งพบว่ามีบางแผนงานหรือโครงการไม่ได้ดำเนินการเนื่องจากยังคงอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติการ เช่น

1. การจัดการเรียนการสอนของปีการศึกษา 2564 ในรูปแบบผสมผสาน Online และ Onsite ดำเนินจัดตาราง โดยอนุกรรมการตารางสอนฯ ของฝ่ายวิชาการ ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะฯ

2. จำนวนโครงการที่ได้รับบริการวิชาการและทันตกรรมนอกสถานที่ ตลอดปี 2564 คณะฯ ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการวิชาการสู่สังคม โดยเข้าร่วมโครงการบูรณาการด้านวิชาชีพกับศูนย์ฉีดวัคซีน มศว กับของทางมหาวิทยาลัย จัดทำโครงการนิสิตทันตแพทย์ มศว เพื่อรอยยิ้มของประชาชน และโครงการตรวจฟัน และวางแผนการรักษา ฝ้าฟันคุด ถอนฟัน ถ่ายภาพรังสี ให้กับประชาชนในราคาพิเศษ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า มีลำดับขั้นตอนเป็น 1. การจำแนก / กำหนดกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปวยที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งที่เคยมีอยู่ในอดีต ที่มีอยู่ในปัจจุบัน และคาดว่าจะเข้ามาเป็นลูกค้าในอนาคต 2. ตั้งคำถามสิ่งที่คุณะอยากรู้คืออะไร เป็นสารสนเทศที่ต้องการ และจัดเครื่องมือที่ใช้ในการหาคำตอบที่เหมาะสม 3. การรวบรวมข้อมูล 4. วิเคราะห์ข้อมูล สืบหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 5. การประมวลผลและสรุป เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลนำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์แนวทางการพัฒนาคณะฯ และสร้างเป็นนวัตกรรมต่อไป

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS) และ

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พืงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

คณะฯ ได้ดำเนินการจำแนกกลุ่มลูกค้า 3 กลุ่มด้วยกัน คือ 1. กลุ่มผู้เรียน 2. ลูกค้ากลุ่มอื่น และ 3. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นทั้ง อดีต ปัจจุบัน และในอนาคต ซึ่งมีทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา โดยคณะฯ จัดให้มีการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยวิธีที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ทำให้ได้มาเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปวิเคราะห์เพื่อใช้ในการสร้างหรือปรับปรุงหลักสูตร การบริการ ในแผนปฏิบัติงาน ต่อไป ดังตาราง ที่ 3.1ก (1)-1

ตารางที่ 3.1 ก (1)-1 การรับฟังเสียงของผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต จำแนกตามพันธกิจ

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง/วิธีการรับฟัง	ความถี่				สารสนเทศที่ได้รับ	ผู้รับผิดชอบ
		Y	M	S	N		
พันธกิจด้านการเรียนการสอน							
1. นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ผู้เรียนในอนาคต)	- งาน Open House - แบบประเมินโครงการสร้างประสบการณ์วิจัยฯ	✓				- ความคาดหวัง/ความต้องการต่อหลักสูตรทันตแพทยศาสตร์	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
2. นิสิตทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี/ นิสิตทันตสาธารณสุข (ผู้เรียน ในปัจจุบัน)	- การประชุมกลุ่มย่อย ของนิสิตเมื่อเริ่มเข้าการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจ - แบบประเมินรายวิชา - การประชุม Focus group ของนิสิตหลักสูตรทันตสาธารณสุขร่วมกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเมื่อจบภาคการศึกษา - โครงการพบอาจารย์ปรึกษา - Exit interview			✓		- ความคาดหวังของผู้เรียนต่อหลักสูตร - ความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน - ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน - ปัญหาการเรียน/การใช้ชีวิต - แนวทางการพัฒนาหลักสูตร - ความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

3. นิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา (ผู้เรียน ในปัจจุบัน)	- การสัมภาษณ์นิสิตของ อาจารย์ผู้รับผิดชอบ หลักสูตรเมื่อเริ่มเข้า ศึกษา	✓			- ความคาดหวังของผู้เรียนต่อ หลักสูตร	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย วิชาการ
	- แบบสำรวจความพึงพอใจ - แบบประเมินรายวิชา			✓	- ความพึงพอใจต่อหลักสูตร การ จัดการเรียนการสอน	
	- Exit interview	✓			- ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการ เรียนการสอน	
4. ศิษย์เก่า (ผู้เรียนในอดีต), ทันตแพทย์ที่ จบการศึกษาทันต แพทยศาสตร์บัณฑิต จากสถาบันอื่นและผู้ จบบัณฑิตศึกษาสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ (ผู้เรียนในอนาคต)	- แบบสำรวจ			✓	- ความต้องการหลักสูตรต่อเนื่อง (Reskill/Upskill)/ การศึกษาต่อ หลังปริญญา (โท/เอก) - ระยะเวลาที่ต้องการอบรม - ค่าใช้จ่ายที่รับได้ - รูปแบบการเรียน onsite/online/module	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย พัฒนาศักยภาพ นิสิต ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย วิชาการ
5. ผู้ใช้บัณฑิต (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย)	- แบบสำรวจ - ประชุมกลุ่ม Focus gr. โดยเชิญตัวแทนร่วม สัมมนาหลักสูตร/พัฒนา หลักสูตร	✓			- ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย วิชาการ
6. หน่วยงาน/แหล่ง ฝึกงาน (คู่ความ ร่วมมือ กลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย)	- ประชุมกลุ่ม Focus gr. รับฟังความคิดเห็น	✓			- ความคิดเห็นจากแหล่งฝึกงาน	รองคณบดีฝ่าย วิจัยและวิเทศ สัมพันธ์
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ						
1. ผู้ที่มารับบริการใน คลินิกการเรียนการ สอน (ลูกค้ากลุ่มอื่น)	- แบบสำรวจความพึงพอใจ (ระบบ QR code)		✓		- ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในการรับบริการ	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทัน ตกรรม
2. ผู้ที่มารับบริการใน คลินิกบริการทันต กรรม (ลูกค้ากลุ่มอื่น)	- แบบสำรวจความพึงพอใจ (ระบบ QR code)		✓		- ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในการรับบริการ	
3. ผู้ที่มารับบริการใน หน่วยทันตกรรม พระราชทาน (ลูกค้า กลุ่มอื่น)	- แบบสำรวจความพึงพอใจ (ระบบ QR code)		✓		- ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในการรับบริการ	

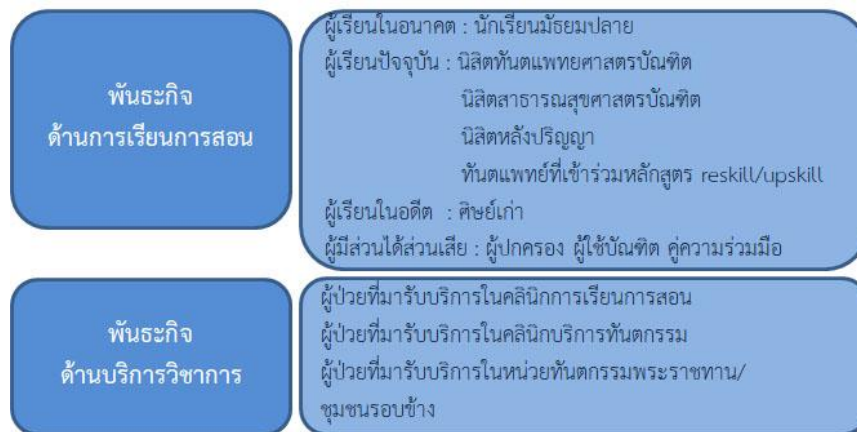
หมายเหตุ ความถี่ Y = Year M = Month S= Semester N = Need

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ

(Students and Other CUSTOMERS Segmentation, and Program and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Students and Other CUSTOMERS Segmentation)

คณะทันตแพทยศาสตร์ได้จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า ตามพันธกิจดังนี้



พันธกิจด้านการเรียนการสอน การกำหนดกลุ่มผู้เรียนในอนาคต คณะฯ ได้มีจำนวนรับผู้ที่จะเข้ามาเรียนทั้งหมด 3 รอบคือ รอบ TCAS1 นักเรียนที่เรียนดี มีคุณสมบัติพิเศษตามที่คณะฯ กำหนด รอบ TCAS 2 นักเรียนจากโรงเรียนสาธิต และโรงเรียนในเครือข่าย และรอบ TCAS 3 เป็นนักเรียนที่สอบผ่านการคัดเลือกจากกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) ผู้เรียนปัจจุบัน คือ นิสิตจากหลักสูตรที่คณะฯ เปิดสอนต่าง ๆ ผู้เรียนในอดีต คือศิษย์เก่า

การใช้สารสนเทศที่ได้รับจาก กลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะฯ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ให้เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ในแกนหลักคือ พันธกิจด้านการเรียนการสอน สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรทั้งหลักสูตรระดับปริญญาตรี หลักสูตร หลังปริญญา(บัณฑิตศึกษา) หลักสูตรอบรมระยะสั้น (Upskill/Reskill) กิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะที่ต้องการ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมภายในคณะฯ

สำหรับพันธกิจด้านบริการวิชาการ ซึ่งจัดจำแนกเป็นกลุ่มผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการวิชาการตามคลินิกและหน่วยทันตกรรม คณะฯ ได้ปรับปรุงระบบการทำงานของโรงพยาบาล ระบบบริการวิชาการของหน่วยทันตกรรมพระราชทาน เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหา/ความต้องการของชุมชน นอกจากนี้หลักสูตรทันตแพทยศาสตร์ยังมีการบูรณาการระหว่างการเรียนการสอนรายวิชาของภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็กและทันตกรรมป้องกัน ในชุมชนกับการบริการวิชาการ โดยนิสิตทันตแพทย์เข้าสำรวจปัญหาของชุมชนและมีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกับชุมชน ด้วยเช่นกัน

และเมื่ออยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 คณะฯ ยังได้ดำเนินการปรับปรุงระบบต่างๆ ทั้งระบบระบายและปรับปรุงคุณภาพอากาศ ระบบดูแลตนเองฝอย ระบบคัดกรองผู้มารับบริการ การจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน การแพร่กระจายเชื้อ และกำหนดเป็นมาตรการความปลอดภัยที่ถือปฏิบัติด้วยกัน

(2) การจัดการศึกษาและบริการ (Program and Service Offerings)

คณะฯ ดำเนินการจัดทำหลักสูตรและบริการตามความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการสำรวจตามตารางที่ 3.1 ก (1)-1 นำมาวิเคราะห์กับข้อมูล และพัฒนาปรับปรุงตามรอบที่กำหนดให้เป็นที่น่าสนใจในอนาคตต่อไป ปัจจุบันคณะฯ มีหลักสูตรดังนี้

หลักสูตรที่ได้วุฒิการศึกษา (Degree Program)

1.1 หลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัย ทั้งสิ้น 6 หลักสูตร โดยแบ่งเป็น

หลักสูตรปริญญาตรี 2 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะฯ มีการออกแบบมุ่งพัฒนาคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต คือ มีทักษะสื่อสารและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร มีจิตอาสา จิตสำนึกสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคม มีทักษะในการบูรณาการงานป้องกัน สร้างเสริมและฟื้นฟูสุขภาพช่องปากให้แก่ประชาชนทุกช่วงวัยรวมถึงผู้สูงอายุได้อย่างเป็นองค์รวม
2. หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง) คณะฯ มีการออกแบบมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตมีคุณลักษณะเป็นผู้นำทางวิชาชีพทันตสาธารณสุขในชุมชน พร้อมในการวางแผนและทำงานสร้างเสริมสุขภาพอย่างเป็นองค์รวมและมีความสามารถด้านการจัดการบริหารงานสาธารณสุขให้กับประชาชนในกลุ่มผู้สูงอายุ

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต 4 หลักสูตร ได้แก่

1. สาขาทันตกรรมคลินิก
2. สาขาทันตกรรมทั่วไป
3. สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซ์ซิลโลเฟเชียล
4. สาขาทันตกรรมผู้สูงอายุ

1.2 หลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อทันตแพทยสภา 3 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรผู้ช่วยทันตแพทย์ และผู้ช่วยทันตแพทย์ (นอกเวลา)
2. หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้าน 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้านสาขาทันตกรรมจัดฟัน ซึ่งเป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจาก และได้รับการตรวจประเมินสถาบันจากราชวิทยาลัยทันตแพทย์แห่งประเทศไทย

หลักสูตรที่ Upskill/Reskill 7 หลักสูตร (Non-Degree Program)

ได้แก่หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อเป็นการ Reskill/Upskill ให้กับทันตบุคลากรที่สนใจในงานทันตกรรมผู้สูงอายุ โดยในปีการศึกษา 2564 ได้เปิดอบรมระยะสั้น ประกอบด้วย หลักสูตรทันตกรรมผู้สูงอายุ หลักสูตรทันตกรรมประดิษฐ์ หลักสูตรปริทันตวิทยา หลักสูตรเวชศาสตร์ช่องปาก หลักสูตรวิทยาเอนโดดอนท์ หลักสูตร The Advanced Education Program in Implant Dentistry และหลักสูตร The Advanced Education Program in Dental Technology

มีการออกแบบเป็นการอบรมเฉพาะทางที่ตอบสนองความต้องการของทันตแพทย์ที่ต้องการฝึกทักษะเฉพาะสาขาเพิ่มเติม โดยใช้ระยะเวลาการฝึกอบรมในช่วงสั้น ๆ ทำให้เกิดโอกาสฝึกทักษะได้หลายสาขา รูปแบบการจัดการการเรียนการสอน ทั้งบรรยายและปฏิบัติการในคลินิก มีความแตกต่างได้ฝึกปฏิบัติในผู้ป่วยจริง

สำหรับพันธกิจด้านบริการวิชาการของโรงพยาบาลทันตกรรมของคณะฯ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 บริการหลัก ดังนี้ 1) บริการผู้ป่วยในส่วนคลินิกการเรียนการสอน 2) บริการผู้ป่วยในส่วนคลินิกบริการทันตกรรม 3) บริการผู้ป่วยในหน่วยบริการวิชาการ คณะฯ ได้มีการออกแบบเพื่อรองรับกลุ่มผู้เข้ารับบริการที่แตกต่างกันตามข้อกำหนดด้าน รายได้ การเดินทาง การเข้าถึงการบริการ การดูแล และอายุของผู้เข้ารับบริการ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ (Students and Other CUSTOMERS Relationships and Support)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

คณะฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้จำนวนผู้เรียนตามเป้าหมาย และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของคณะฯ ให้เป็นที่รู้จักและเรียนจบหลักสูตร จากการจำแนกประเภทดัง แผนภาพที่ 3.2 ก (1)-1 และมีการสื่อสารกับลูกค้ากลุ่มต่างๆ สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตารางที่ 3.2 ก (1)-1 โดยคณะฯ มีการสำรวจและนำข้อมูลผลจากการสำรวจความคาดหวัง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของมาทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงนโยบายด้านการศึกษา พัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้า พันธกิจด้านการเรียนการสอน มีคณะกรรมการประจำหลักสูตรจะเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการทบทวนข้อมูลย้อนกลับจากนิสิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกภาคการศึกษา และพันธกิจบริการวิชาการ มีคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทันตกรรมจะเป็นผู้รับผิดชอบดูแล และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ

คณะฯ มีการจัดประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์ โดยให้ข้อมูลทั้งทางด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมเสริมหลักสูตร และบริการวิชาการ ผ่านเว็บไซต์และ Facebook ของคณะฯ เป็นหลัก นอกจากนี้ยังคงมีการจัดเข้าร่วมอบรม นำเสนอผลงานของคณาจารย์และการเป็นตัวแทนในนามของคณะฯ เป็นอีกทางในการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ให้แก่คณะฯ ได้เป็นอย่างดี

สำหรับผู้เรียน คณะฯ สนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกคณะฯ การจัดตัวแทนนิสิตเข้าร่วมประกวดแข่งขัน ในงานประชุมวิชาการต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถและความภาคภูมิใจของผู้เรียนและคณะฯ ในปีการศึกษา 2564 คณะฯ ส่งผลงานวิจัยนิสิตระดับปริญญาตรีเข้าประกวด DAT-Oral Science Research Award ครั้งที่ 4 ในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2564 และการประชุมวิชาการครั้งที่ 112 (2/2564) ของทันตแพทยสมาคมแห่งประเทศไทยฯ เรื่อง ประสิทธิภาพของสารสกัดแก้วมังกรขาวในการยับยั้ง Biofilm ของเชื้อ Streptococcus mutans ในห้องปฏิบัติการ และได้รับรางวัลชนะเลิศ Winner

แผนภาพที่ 3.2 ก(1)-1 แสดงการสร้างกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



ตารางที่ 3.2 ก(1)-1 วิธีการสร้างและจัดการกับความสัมพันธกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มเป้าหมาย	การสร้างและจัดการกับความสัมพันธ
1. ผู้เรียนในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดทำเว็บไซต์แนะนำหลักสูตร / คณะฯ - การเข้าร่วมโครงการ Open House เพื่อเผยแพร่แนะนำและเยี่ยมชม คณะฯ - การจัดโครงการ สร้างประสบการณ์วิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. ผู้เรียนในปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนิสิต - การมอบทุนการศึกษา - การจัดระบบให้คำปรึกษาขั้นตอนการเลือกخذเงินทุนในองค์กรต่างๆ - การจัดหาสถานที่ให้นิสิตได้ทำกิจกรรม ภายในคณะฯ และมหาวิทยาลัย เช่น สโมสรนิสิต สนามกีฬา สนามฟุตบอล - การจัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษา - การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ ได้แก่ ระบบ Wi-Fi ทั่วอาคาร - การจัดทบทวนความรู้เพิ่มพูนทักษะให้นิสิตเพื่อสอบใบประกอบวิชาชีพ - การเปิดโอกาสให้นิสิตมีประสบการณ์กับนิสิตชาวต่างประเทศ เช่น โครงการประชุมสัมมนาออนไลน์
3. ผู้เรียนในอดีต	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมสมาคมศิษย์เก่า - เชิญศิษย์เก่าเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ เช่น การประชุมวิชาการ - แจ้งข่าวสารและการจัดกิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ ให้ศิษย์เก่าได้ทราบความเคลื่อนไหวทาง Website
4. ผู้ป่วยคลินิกการเรียนการสอน คลินิกบริการทันตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดโครงการบริการวิชาการต่าง ๆ
5. หน่วยบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนและบริการวิชาการให้ความรู้กับชุมชนนอกสถานที่
6. ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าร่วมกิจกรรมของคณะฯ ในวันปฐมนิเทศและมอบเสื้อกาวน์ เพื่อร่วมแสดงความยินดีและพบปะคณาจารย์ - ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้ปกครองในรูปแบบต่างๆ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ลูกค้ากลุ่มต่างๆ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ ดังตารางที่ 3.2 ก (2)-1

ตารางที่ 3.2 ก (2)-1 การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ลูกค้า	เนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร
1. ลูกค้าในอนาคต (นักเรียน / ทพ. ที่ต้องการ อบรม ระยะสั้นและเรียนต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> • โครงการที่สำคัญ / หลักสูตรที่เปิด/เวลารับสมัคร • ตำแหน่งงาน (รับสมัคร ทพ ใช้ทุน) 	Website : http://dent.swu.ac.th
2. นิสิตปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิทินการศึกษาของคณะฯ • Course syllabus / assessment method • ประกาศทุน • Update สถานการณ์ในช่วงระบาดของโรคโควิด 19 	MS team รายวิชา Website : http://dent.swu.ac.th Line กลุ่มฝ่ายการศึกษาและนิสิต Facebook : Swu Dent Facebook : Swu Dent Preclinic
3. ศิษย์เก่า	<ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตรอบรมระยะสั้น • กิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ • การบรรยาย Online ของศิษย์เก่าคณะทันตแพทยศาสตร์ 	Website : http://dent.swu.ac.th Facebook : Swu Dent Facebook : SWUDAS Facebook : Dent Swu Charity
4. ผู้ป่วยคลินิกการเรียนการสอนและผู้ป่วยคลินิกพิเศษ	<ul style="list-style-type: none"> • แจ้งเวลาให้บริการ (ในช่วงระบาดของโรคโควิด 19) • การบริการ / รายชื่อทันตแพทย์ อัตราค่ารักษา • การประเมินความพึงพอใจ 	Facebook : โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว Website : http://dent.swu.ac.th
5. ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> • กิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ • หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต 	Website : http://dent.swu.ac.th

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและอุบัติการณ์ที่เกิดในโรงพยาบาลทันตกรรม

1. รพ. ทันตกรรม มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความเสี่ยง โดยมี ผู้บริหาร รพ. ,หัวหน้างาน ,และตัวแทนบุคลากรฝ่ายต่างๆ เข้าร่วมเป็นกรรมการ คณะกรรมการจัดการความเสี่ยงมีการประชุมร่วมกันทุก 2 เดือนเพื่อวิเคราะห์และพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อุบัติการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว รวมถึงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการและจากบุคลากรในคณะ เพื่อร่วมกันหาสาเหตุของปัญหาและพิจารณาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละประเด็น โดยเมื่อพิจารณาสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ฝ่ายเลขานุการจะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมในครั้งต่อไป

2. รพ. ทันตกรรมมีการรวบรวมและสำรวจความพึงพอใจ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ หรือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางออนไลน์ และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อสรุปผลทุกเดือนเพื่อรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงเพื่อพิจารณาในครั้งต่อไป

3. รพ. ทันตกรรม มีนโยบายส่งเสริมการรายงานอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกหน่วยงานของ รพ. โดยขอความร่วมมือให้บุคลากรทุกระดับเขียนรายงานอุบัติการณ์ในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ เพื่อให้ประเด็นปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

4. ประเด็นปัญหาหรือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และส่งผลให้เกิดความเสียหาย จะถูกรวบรวมไว้ในแผนบริหารความเสี่ยงของ รพ. ทันตกรรม ซึ่งจะมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการจัดการความเสี่ยงหรือปัญหานั้นๆ ทุกไตรมาส และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความเสี่ยง

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

(Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction and ENGAGEMENT)

แนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถจำแนกตามพันธกิจดังนี้

พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต

ทุกหลักสูตรมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตทุกระดับต่อการจัดการเรียนการสอนทุกภาคการศึกษาในระดับรายวิชา และมีการในภาพรวมอีกครั้งหลังจากจบการศึกษา โดยการทำ exit interview เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงหลักสูตร และการเรียนการสอนในปีการศึกษาถัดไป ในปีการศึกษา 2564 มีการค้นหาความไม่พึงพอใจสำหรับนิสิต โดยการให้นิสิตกรอกแบบ Google Form โดยฝ่ายกิจการนิสิตเนื่องจากเป็นช่วงสถานการณ์ที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้นิสิตมีข้อกังวลใจเกี่ยวกับการเรียนการสอนค่อนข้างมาก ซึ่งได้มีการนำข้อเสนอแนะของนิสิตดังกล่าวมาพิจารณาในกรรมการประจำคณะฯ และ กรรมการตารางสอนเพื่อจัดการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม

พันธกิจด้านการบริการวิชาการ

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกของโรงพยาบาลทันตกรรม และคลินิกการเรียนการสอนโดยช่องทาง QR code ที่ตั้งอยู่ที่จุดต่างๆ ในโรงพยาบาลที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เช่น จุดชำระเงิน สื่อประชาสัมพันธ์ที่วนฉายในลิฟต์ และ ที่ website คณะฯ ขณะนี้อยู่ในระหว่างดำเนินการรวบรวมผลในกรณีที่มีข้อร้องเรียน ทางโรงพยาบาลทันตกรรมจะทำการคัดกรองเรื่องร้องเรียนต่างๆ และนำเข้าพิจารณาในกรรมการดำเนินงานของโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งมีการประชุมทุกเดือน แต่หากเป็นเรื่องเร่งด่วน จะมีการแจ้งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามระบบทันทีโดยไม่ต้องรอเข้าที่ประชุม

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organization)

ในปัจจุบันคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว อยู่ในระหว่างการรวบรวมข้อมูลโดยการทำงานร่วมกันในคณะทำงาน ประกันคุณภาพ ประกอบด้วยรองคณบดีซึ่งทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพของทุกมหาวิทยาลัย ซึ่งแต่งตั้งโดยองค์กร ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมชุดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในงานพัฒนาคุณภาพร่วมกันทุกมหาวิทยาลัย

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF THE-CUSTOMER and Market Data)

คณะฯ มีการคัดเลือกข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำมาพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. นำผลความคาดหวัง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ มาวิเคราะห์หาความถี่ที่ได้
2. ประชุมกลุ่มย่อย
3. จัดลำดับความสำคัญ และ จัดลำดับความเป็นไปได้ของการพัฒนาและการนำไปปฏิบัติ
4. รวบรวม ข้อมูล เทียบกับคู่แข่ง และกำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อใช้ในแผนพัฒนา แผนปฏิบัติการต่อไป

โรงพยาบาลทันตกรรม มีการนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้ามาทำการพัฒนาระบบการทำงานของ ฝ่ายการเงินเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการมารับบริการมากยิ่งขึ้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

(Measurement, Analysis, and Improvement of Organization Performance)

ก. การวัดผลดำเนินการ (PERFORAMANCE measurement)

(1) ตัววัดผลดำเนินการ (PERFORAMANCE MEASURES)

คณะฯ มีวิธีการเลือกตัววัดผลการดำเนินการให้สอดคล้องพันธกิจ กับ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์หลักของคณะฯ และของมหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านตามความเหมาะสม โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติงานของแต่ละกลยุทธ์หลัก ได้แก่ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ประธานสาขาวิชา และหัวหน้างาน ทำการรวบรวมข้อมูล พิจารณา คัดเลือก และปรับแก้ตัววัดผลที่กำหนดกรอบระยะเวลาในการติดตามผลการดำเนินงาน และการใช้จ่ายเงินงบประมาณในการดำเนินโครงการต่างๆ ของคณะฯ ในทุก 6 เดือนหรือปีการศึกษา รวมทั้งมีการสรุปประจำปีในที่ประชุมกรรมการคณะฯ เมื่อจบปีงบประมาณ ในปีการศึกษา 2564 ที่ผ่านมา มีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564 ในที่ประชุมกรรมการคณะประจำคณะฯ ดังตารางที่ 4.1 ก (1)-1 เพื่อให้ นำผลการดำเนินงานมาประเมินปรับปรุงการดำเนินการในปีถัดไป นอกจากนี้ผลการดำเนินงานตามแผนต่าง ๆ ตามตัวชี้วัดจะถูกเสนอต่อมหาวิทยาลัยตามระบบ SWU-SAP ทุก 6 เดือน โดยดำเนินงานผ่านรองคณบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ

ส่วนด้านงบประมาณ การเงิน และพัสดุ ในความรับผิดชอบของรองคณบดีฝ่ายบริหารจะรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ และมหาวิทยาลัยผ่าน ระบบ SWU-ERP รวมทั้งรายงานสถานะการเงินและติดตามการใช้งบประมาณต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกเดือน

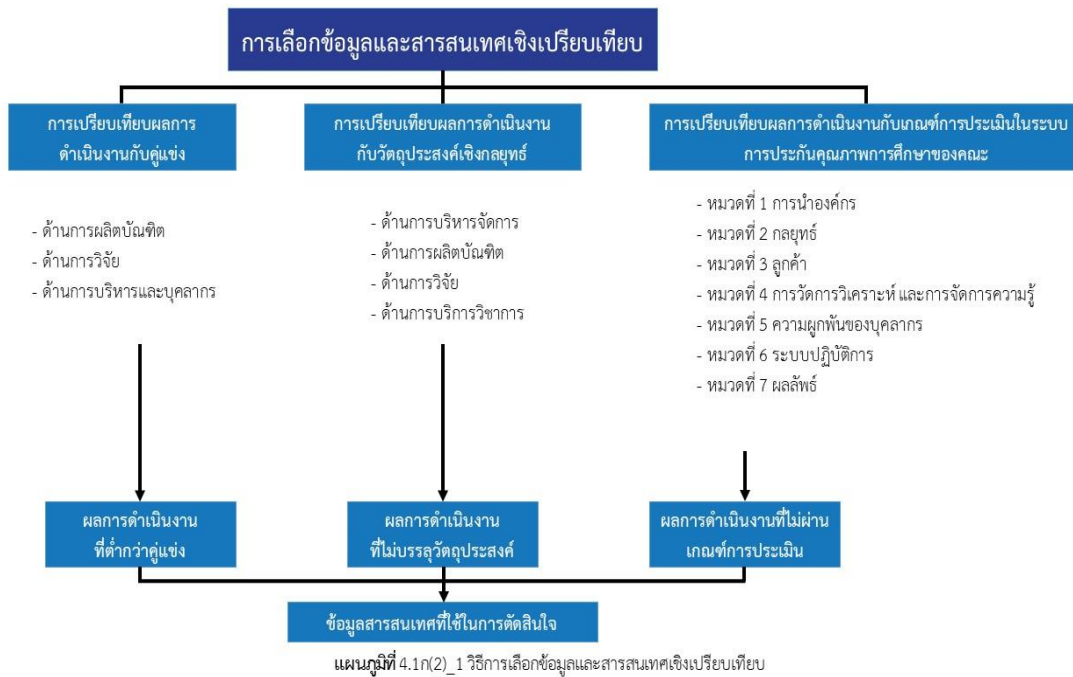
ตารางที่ 4.1 ก (1)_1 วิธีการเลือกและรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งความถี่ในการทบทวนข้อมูลสารสนเทศตามพันธกิจหลัก

พันธกิจ	ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน	ความถี่ในการ ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน/คณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้อง
การจัดการเรียนการสอน	<p>1. ร้อยละของนิสิตระดับปริญญาตรีที่รับได้ตามแผนการรับ</p> <p>1) ร้อยละการสอบผ่าน NL1 และ NL2 ในครั้งแรก (หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต)</p> <p>2) ร้อยละของนิสิตที่จบการศึกษาได้ตามกำหนด</p> <p>3) ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน</p> <p>4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต</p>	<p>ภาคการศึกษา หรือตามปี การศึกษา</p>	<p>รองคณบดีฝ่าย วิชาการ</p>	<p>งานบริการการศึกษา คณะกรรมการบริหาร หลักสูตร คณะกรรมการประจำ คณะฯ</p>

พันธกิจ	ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน	ความถี่ในการ ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน/คณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้อง
ด้านการวิจัย	1. จำนวนเงินทุนวิจัยภายในและภายนอกสถาบัน 2. จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อ จำนวนอาจารย์ประจำ 3. จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ 4. จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรม ที่ยื่นขอหรือได้รับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา 5. จำนวนนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จาก ภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ ประจำทั้งหมด	ทุก 6 เดือน	รองคณบดีฝ่าย วิจัยและวิเทศ สัมพันธ์	ฝ่ายวิจัย คณะกรรมการ ประจำคณะฯ
ด้านบริการวิชาการ	1. ผลการประเมินคุณภาพ HA 2. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล	ทุกสิ้น ปีงบประมาณ	ผอ. โรงพยาบาล	คณะกรรมการ โรงพยาบาล ทันตกรรม และ คณะกรรมการประจำ คณะฯ
	3. รายรับ/กำไร จากการรักษาพยาบาลทางทันตกรรม	ทุกเดือน		
ด้านการบริหารและบุคคล	1. จำนวนอาจารย์ที่เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น 2. ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบตรงเวลา 3. ร้อยละของเงินรายได้ (อุดหนุนรัฐบาล) ที่ทันตาม กำหนดเวลา	ทุกเดือน	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายการเงิน งานบุคคลและธุรการ คณะกรรมการประจำ คณะฯ
	4. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมใน การทำงาน/ความผูกพันองค์กร	ทุกสิ้น ปีงบประมาณ		

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

จากปีการศึกษา 2561 มติของกรรมการบริการคณะฯ กำหนดคู่เทียบด้านการเรียนการสอนและการวิจัยกับการบริการวิชาการ ได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถึงปีปัจจุบัน เนื่องจากเป็นคณะฯ ที่อยู่ใน การดูแลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเปิดดำเนินการในเวลา ใกล้เคียงกัน คณะฯ มีวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มาทำการพัฒนางานของคณะโดยการนำผล การดำเนินงานของคณะฯ ที่ผ่านมาในแต่ละปี และผลการดำเนินงานของคู่เทียบในด้านต่างๆ มาใช้เป็นข้อมูล เชิงเปรียบเทียบเพื่อใช้ ประกอบการตัดสินใจและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลผลการดำเนินตาม ตัวชี้วัดที่คณะฯ ยังไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ หรือนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติ เป็นต้น ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 4.1ก (2)_1



(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

คณะฯ มีการกำกับติดตามตัวชี้วัดในเวลาที่กำหนด มีการประชุมติดตามเรื่องตามกำหนดเวลาผ่านที่การประชุมกรรมการต่างๆ และคณะกรรมการประจำคณะฯ และอาจมีการประชุมเร่งด่วนในกรณีที่ต้องรีบตัดสินใจตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลง ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญจะนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งมีการประชุมทุกวันพุธสัปดาห์ที่ 3 ของเดือน เพื่อให้ได้ข้อสรุปและแนวทางปฏิบัติ และคณะฯ มีระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ทันต่อความต้องการ โดยเฉพาะตัวชี้วัดด้านการเงิน จะมีการรายงานในที่ประชุมกรรมการคณะฯ ทุกเดือน

ข. การวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

คณะฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งทางด้านการเรียนการสอนและด้านการบริการวิชาการ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น Trend คู่แข่ง Root cause analysis การนำข้อมูลไปใช้เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล นำไปสู่การพัฒนา / ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4.1ข-1

ตาราง 4.1 ข-1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ของคณะฯ

ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน	การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์
ด้านการผลิตบัณฑิต : ผู้เรียน บัณฑิต	
1. ข้อมูลแผนการรับบัณฑิตเข้ารับใช้ทุนของกระทรวงสาธารณสุข 2. ข้อมูลอัตราการคงอยู่ของนิสิต 3. ข้อมูลผลการประเมินการเรียนการสอนของผู้สอน และรายวิชา 4. ข้อมูลกิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพนิสิต	นำข้อมูลผลการดำเนินงานมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยในการการศึกษา 2564 ได้มีการดำเนินงานดังนี้ 1. ภายหลังวิเคราะห์ข้อมูลการรับนิสิตจากระบบต่างๆ คณะกรรมการวิชาการฯ มีมติปรับจำนวนรับนิสิตในรอบ TCAS 1 และ TCAS 3 (กสพท.) เพื่อให้เหมาะสมกับนโยบายของกระทรวง

ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน	การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์
5. ข้อมูลอัตราการผ่านสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิชาชีพทันตกรรม (หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต) 6. ข้อมูลอัตราการสำเร็จการศึกษาตามเวลา (หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต) 7. ระยะเวลาเฉลี่ยที่จบการศึกษาของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	สาธารณสุขซึ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตหลักมีการปรับลดจำนวนทันแพทย์ใช้ทุน 2. การวิเคราะห์ข้อมูลอัตราการผ่านสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิชาชีพทันตกรรม คณะกรรมการวิชาการฯ มีมติให้จัดโครงการทบทวนความรู้ให้กับนิสิตก่อนการสอบ ซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และจากเสียงของนิสิตต้องการเวลาเพื่อทบทวนก่อนสอบ กรรมการตารางสอนจึงได้จัดให้มีเวลาช่วงก่อนสอบ 1 สัปดาห์ ในการทบทวน
ด้านการบริการวิชาการ : ผู้รับบริการทางทันตกรรม	
1. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล 2. รายรับ/กำไร จากการรักษาพยาบาลทางทันตกรรม 3. ข้อมูลภายนอก พ.ร.บ. PDPA	นำข้อมูลผลการดำเนินงานมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยในการการศึกษา 2564 ได้มีการดำเนินงานดังนี้ 1. การปรับปรุงระบบการเก็บข้อมูลการนัดหมายของ รพ.ทันตกรรม 2. การเข้าถึงข้อมูลของผู้เข้ารับบริการ (ตามแนวของ พ.ร.บ PDPA)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)

คณะฯ มีแนวโน้มของผลดำเนินงานในแต่ละด้านดังนี้

ด้านการเรียนการสอน

หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต อัตราการสำเร็จการศึกษาภายในวงรอบหลักสูตรของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต และอัตราการสอบผ่านขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิชาชีพทันตกรรมมีแนวโน้มที่ดีขึ้นในวิชาพื้นฐาน มีแนวโน้มที่ดีขึ้นใกล้เคียงกับคู่แข่งในปีที่ผ่านมา หลักสูตรหลังปริญญา ระยะเวลาที่ใช้ในการจบการศึกษา ยังคงใช้ระยะเวลาที่มากกว่าที่หลักสูตรกำหนดไว้ เนื่องจากพบว่าในขั้นตอนการตีพิมพ์ผลงานที่ใช้ระยะเวลา

ด้านการวิจัย

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด19 ทำให้มีปัญหาในการเดินทางไปต่างประเทศ มีประสานกับเครือข่ายคู่ความร่วมมือกับต่างประเทศให้ดำเนินปรับกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ และอนาคตพร้อมสนับสนุนสร้างประสบการณ์แลกเปลี่ยนบุคลากรและก่อให้เกิดงานวิจัยและนวัตกรรมระดับนานาชาติต่อไป

ด้านบริการวิชาการ

รูปแบบปัจจุบันยังเป็นการดำเนินงานกิจกรรมโดยคณะฯ เพียงคณะเดียว จึงพิจารณาปรับปรุงให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการข้ามศาสตร์เพื่อสร้างเครือข่ายดูแลสุขภาพองค์กรรวม ระหว่างคณะอื่นที่มีการบริการวิชาการของสุขภาพด้านอื่นเพิ่มขึ้น

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)

คณะฯ การดำเนินการโดยผู้บริหารแต่ละฝ่ายจะนำผลการดำเนินงานไปนำเสนอในที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อดำเนินการทบทวน ปรับปรุงการดำเนินงาน และ การจัดลำดับความสำคัญ จากความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อขึ้นกับพันธกิจหลัก เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปรับปรุงและประเมินผลตามหลักการ PDCA ทั้งนี้ การพิจารณาจัดลำดับความสำคัญดำเนินการโดย ในปีการศึกษา 2564 ยังคงมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 คณะฯ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. การปรับปรุงแบบการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนของนิสิตในรูปแบบต่างๆ พร้อมอบรมคณาจารย์ให้ความรู้ในการจัดสอบด้วยระบบออนไลน์ Safe Exam Browser
2. การปรับปรุงระบบระบายและปรับปรุงคุณภาพอากาศ ระบบดูดละอองฝอย ระบบคัดกรองผู้มารับบริการ การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ
3. การจัดหาวัคซีนป้องกันไวรัสโควิด19 ให้กับบุคลากร และนิสิตทุกชั้นปี เป็นการเร่งด่วนเพื่อให้คณะฯ สามารถดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Knowledge Management)

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

คณะฯ มีคณะกรรมการจัดการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การบริหารและการบริการวิชาการ ที่มีหน้าที่กำกับดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

- 1) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของคณะทันตแพทยศาสตร์ ตลอดจนดูแล ฝึกอบรม พัฒนา ช่วยเหลือ บุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ประสานงาน ดำเนินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อการเรียนการสอน การบริหารจัดการ การบริการวิชาการ งานของโรงพยาบาลทันตกรรม ตลอดจนการประชาสัมพันธ์
- 3) ป้องกัน ดูแลรักษาอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะทันตแพทยศาสตร์
- 4) กำหนดนโยบายควบคุมความเสี่ยงจากการใช้อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดีย
- 5) สำรวจ ประเมิน ประโยชน์ของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะทันตแพทยศาสตร์ และแจ้งประสิทธิภาพใหม่ๆ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการในคณะทันตแพทยศาสตร์

การจัดการข้อมูลสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์ จะได้รับการคุ้มครองโดยบุคลากรที่รับผิดชอบ ได้แก่ การจัดการงบประมาณ การเงิน ประวัติการรักษาของผู้ป่วย ตลอดจนการนัดผู้ป่วยให้ถูกต้องและทันสมัย

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะฯ ได้แก่ ระบบและอุปกรณ์ต่าง ๆ (ฮาร์ดแวร์) ได้มีการปรับเปลี่ยนรุ่นให้ทันสมัยเหมาะสมแก่การใช้งานให้เป็นปัจจุบัน

ระบบของซอฟต์แวร์แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันต่างๆ

ด้านพันธกิจการเรียนการสอน คณะฯ ได้จัดบุคลากรให้บริการในระดับ admin สำหรับการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาด้านซอฟต์แวร์ บริการทั่วไปให้กับผู้เรียนและบุคลากรของคณะฯ

ด้านบริการวิชาการ คณะฯ มีตัวแทนบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ เข้าตรวจและปรับปรุงระบบของโรงพยาบาลในการบริการด้านสุขภาพช่องปากให้กับผู้ป่วย และขณะเดียวกันได้จัดบุคลากรของคณะฯ เข้าร่วมดำเนินการและติดตามการทำงานกับบริษัทฯ

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้จัดหาทั้งชุด Microsoft Office 365 และพื้นที่จัดเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ของบริษัท Google ให้กับผู้เรียนและบุคลากรใช้งานทั้งออนไซต์และออนไลน์ การให้บริการของบริษัททั้งสองได้รับการยอมรับในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลในระดับสากล

สำหรับความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศอื่น ๆ ของคณะฯ ได้ออกแบบการเข้าใช้ภายใต้การดูแลและผ่านความเห็นชอบของมหาวิทยาลัย โดยผู้เรียนและบุคลากรที่เข้าใช้จะที่รับ username และรหัสผ่าน ดังรายละเอียด ข้อมูลตาม **ตาราง 4.2 ก (2)-1 การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และ ตารางที่ 4.2 ก (2)-2 ระบบและระดับการเข้าถึงข้อมูล ตารางที่ 4.2 ก (2)-1 การจัดการข้อมูลสารสนเทศ**

คุณลักษณะ	วิธีการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
มีความแม่นยำ/ความถูกต้อง เชื่อถือได้/ความทันกาล	<ul style="list-style-type: none"> - มีรหัสผ่านก่อนเข้าใช้งานเครื่อง และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลด้านต่างๆเข้าระบบ (ตาราง 4.2 ข (1)_2) - มีการตรวจเช็คเครื่องและระบบเครือข่ายสม่ำเสมอ 	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
ความปลอดภัยและไม่รั่วไหล	<ul style="list-style-type: none"> - คณะฯ ใช้ server ซึ่งมี IP เฉพาะ คนภายนอกไม่สามารถเข้ามาได้ ทำให้เกิดความปลอดภัยของข้อมูล ไม่รั่วไหล - คณะฯ มีระบบ firewall ซึ่งคณะฯ จัดซื้อต่างหากเพื่อเพิ่มปลอดภัย - มีรหัสผ่านก่อนเข้าใช้งานเครื่อง และมีการกำหนดสิทธิการใช้งาน - มีระบบไฟสำรองในเครื่องที่เก็บข้อมูลสำคัญ - มีการปฏิบัติตามระเบียบการใช้ฮาร์ดแวร์ที่ปลอดภัย - มีเจ้าหน้าที่ประจำในการดูแล บำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา 	

ตารางที่ 4.2 ก (2)_2 ระบบและระดับการเข้าถึงข้อมูล

ชื่อระบบ	ข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ใช้งาน
Website http://dent.swu.ac.th/	ข้อมูลเกี่ยวกับคณะ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	บุคลากร นิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
SWU-ERP	ระบบการเงิน พัสดุ และ ทรัพยากรบุคคล	เจ้าหน้าที่การเงิน พัสดุ และ นัก ทรัพยากรบุคคล	ผู้บริหาร / เจ้าหน้าที่ธุรการคณะฯ
SWU-SARABUN	ระบบงานสารบรรณ	นักจัดการงานทั่วไป	ผู้บริหาร / เจ้าหน้าที่ธุรการ คณะฯ/ เจ้าหน้าที่ธุรการภาคฯ

ชื่อระบบ	ข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ใช้งาน
E-meeting	ติดตามรายงาน/วาระการประชุม	นักจัดการงานทั่วไป	ผู้บริหาร
SWU-SAP	ระบบติดตามแผนยุทธศาสตร์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ผู้บริหาร
CHE-QA-ONLINE	ระบบงานประกันคุณภาพ	นักจัดการงานทั่วไป / ผู้ประสานงานหลักสูตร	บุคลากร
e-Learning system	ระบบการจัดการเรียนรู้	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	บุคลากร นิสิต ศิษย์เก่า
SSB	ระบบเวชระเบียนผู้ป่วย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	บุคลากร นิสิต
PACS	ข้อมูลภาพถ่ายรังสีของทุกคลินิก	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	บุคลากร นิสิต

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organization Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)

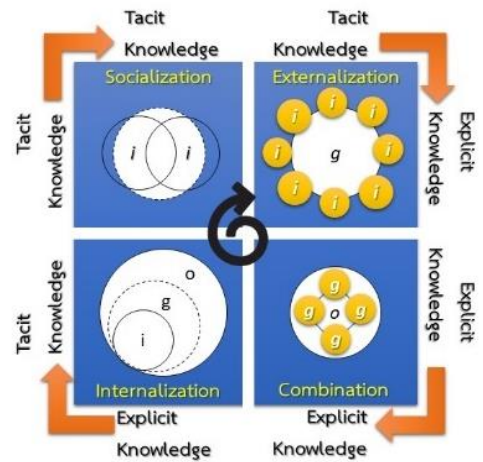
คณะฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่การเรียนรู้ (Learning) และ นวัตกรรม (Innovation) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยทำการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ความรู้ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ความรู้ที่ชัดเจน (explicit knowledge) อันได้มาจากการอบรมความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารต่างๆ คณะฯ ได้พัฒนาระบบของห้องเรียนออนไลน์ (e-learning) เพื่อให้ทุกคนในองค์กรทั้งในกลุ่มนิสิตและบุคลากร สามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ ตามโมเดลเซกิ (SECI Model) ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ 4 ขั้นตอน คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน (socialization) การเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (externalization) การรวบรวมความรู้มาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ๆ (combination) และ การนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง (internalization) ดังแผนภาพที่ 4.2 ข(1) -1 โดยการพัฒนาการจัดการความรู้ด้านการวิจัยของผู้เรียน ในรายวิชา ททท333 ของภาควิชาทันตกรรมทั่วไป จัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างกลุ่มนิสิตที่ทำการวิจัยแต่ละกลุ่มกับ คณาจารย์ นิสิตจะวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้เพิ่มเติม เผยแพร่ในรูปแบบของรายงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อยอดอย่างต่อเนื่องของนิสิตรุ่นต่อไป และรายวิชา ทอว 511 ของภาควิชาโสตศูวิทยา นิสิตจะนำความรู้ทั้งในระดับพรีคลินิก และคลินิก มาบูรณาการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกลุ่มนิสิต ซึ่งจัดทำในลักษณะ case based study เป็นหลัก

แผนภาพที่ 4.2 ข (1) -1 ขั้นตอนการจัดการความรู้

ตามโมเดลของ SECI จาก Nonaka, I. and H. Takeuchi, (1995),
The Knowledge Creating Company, Oxford University Press,
New York, NY (i = Individual , g = group , o = organization)



(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

คณะฯ มีกระบวนการแลกเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ในการประชุมของทีมคณบดี รองคณบดีและผู้อำนวยการ โดยการนำผลลัพธ์ของแต่ละกลยุทธ์ แยกตามพันธกิจและผู้รับผิดชอบ นำมาคิดวิเคราะห์ร่วมกัน ด้วยระดับของตัวชี้วัดแต่ละตัวของแต่ละพันธกิจที่กำหนดขึ้นไว้ก่อนหน้านี้จะทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย และแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของผลดำเนินงานที่โดดเด่น สำหรับปี 2564 พบว่าผลลัพธ์ของพันธกิจด้านการวิจัย ซึ่งมีกระบวนการสนับสนุนและพัฒนาทุกขั้นตอน จนกระทั่งถึงการตีพิมพ์ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจน และการปรับเปลี่ยนรูปแบบที่เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ทันดังเช่น กิจกรรมการแลกเปลี่ยนนิสิตของคณะฯ กับนิสิตของมหาวิทยาลัยคู่ความร่วมมือในรูปแบบออนไลน์ซึ่งสามารถทำให้จำนวนผู้เข้าร่วมเพิ่มมากขึ้นอย่างชัดเจน และยังคงพัฒนานิสิตได้เช่นเดียวกัน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นทำให้เห็นถึงองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นด้านการจัดการด้านพิจารณารูปแบบที่เหมาะสมเป็นแนวทาง ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ส่วนงานอื่นจะเกิดการเรียนรู้และทำไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational Learning)

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ของปีการศึกษา 2564 คณะฯ ได้เกิดกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์ร่วมกัน พัฒนาและปรับหลาย ๆ ด้านทั้งการเรียนการสอนที่ต้องปรับรูปแบบทั้งจัดการเรียนการสอนและลักษณะการสอนออนไลน์ ด้านการวิจัย และบริการวิชาการ ทำให้คณะฯ ได้เรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ที่นำไปสู่การดำเนินงานในบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

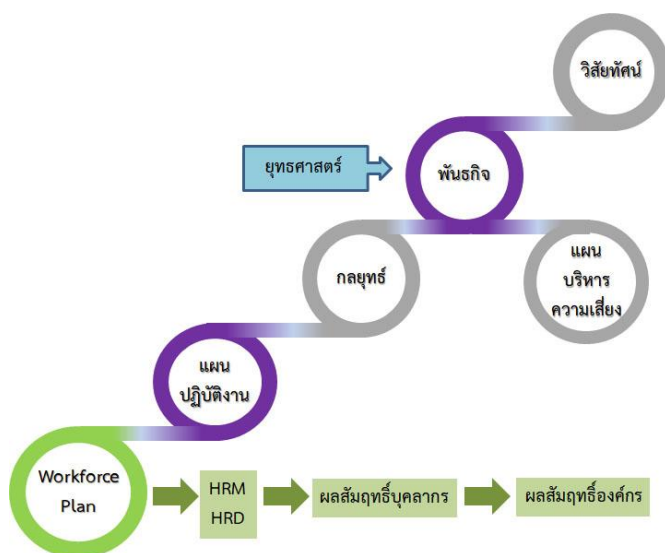
หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง (Workforce CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

การวิเคราะห์อัตรากำลัง คณะฯ มีการวิเคราะห์อัตรากำลังบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการตามระบบคิดจากพันธกิจหลักของคณะฯ และความสอดคล้องต่อการสนับสนุนให้บรรลุตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ของคณะฯ โดยทีมผู้บริหารประชุมทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีก่อนสิ้นสุดปีงบประมาณล่วงหน้าเพื่อวิเคราะห์ และหาข้อสรุปการดำเนินงานที่ นำไปสู่การวิเคราะห์งาน ผู้รับผิดชอบ และกำหนดอัตรากำลังเพื่อวางแผนกรอบกำลังที่ตอบสนองแผนปฏิบัติการ การวิเคราะห์ และวางแผนตำแหน่งและสายงานของบุคลากร ดังแผนภาพที่ 5.1 ก (1)-1



แผนภาพที่ 5.1 ก (1)-1 แนวทางการวิเคราะห์อัตรากำลังอันนำไปสู่การผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

บุคลากรสายวิชาการ

คณะฯ ดำเนินการพิจารณาตามประกาศทันตแพทยสภา เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเห็นชอบหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต และการรับรองสถาบันการศึกษาทันตแพทยศาสตร์ ปี 2561 โดยกำหนดให้จำนวนอาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติในคลินิก ต่อจำนวนนักศึกษาที่ฝึกปฏิบัติการในคลินิก เป็นอัตราส่วนไม่เกิน 1 ต่อ 6 และกำหนดอัตราส่วนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ต่ออาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานจริง เป็น 8 ต่อ 1

บุคลากรสายปฏิบัติการ

คณะฯ วิเคราะห์ขีดความสามารถ และกำหนดร่างภาระงาน (Term of Reference: TOR) ของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้ทุกสายงานสามารถประเมินความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับ TOR ตามตำแหน่งงานที่ต้องการ ซึ่งจะมีคุณสมบัติขององค์กรประกอบ ดังนี้

Competency คุณลักษณะที่เป็นเลิศของบุคคล ซึ่งมีทั้งความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) อุปนิสัย (Trait) บทบาททางสังคม (Social Role) การรับรู้ตนเอง (Self-Image) แรงจูงใจ (Motive) ประสบการณ์ (Experience) และความสามารถ (Abilities) ของแต่ละคน

Capability สมรรถนะหรือสมรรถภาพของบุคคล ซึ่งเมื่อเข้ามาทำงานในคณะฯ แล้วปรับตัวและการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีในตัวตนเข้าปฏิบัติงานและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

รวมถึง Capacity ความสามารถของบุคคล ให้ผลลัพธ์ของงานที่ดี มีมาตรฐานของงาน และ/หรือกระบวนการปรับปรุง พัฒนาเพื่อสร้างเสริมกำลัง และ "การปฏิบัติตาม" อย่างค่อยเป็นค่อยไป และมีการประเมินการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานทุกปี เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ ประเด็นพิจารณาจะประกอบคือการวิเคราะห์อัตรากำลังยังคงพิจารณาตำแหน่งอาจารย์และสายปฏิบัติที่จะเกษียณอายุราชการ ระยะเวลา 5 ปี อันจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วยเช่นกัน

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE members)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการกำหนดระดับการศึกษาบุคลากร (ตารางที่ OP 1ก (3)-2) สำหรับการสรรหาผู้ปฏิบัติงาน คณะฯ ใช้วิธีการกำหนดคุณสมบัติให้เหมาะสมกับตำแหน่ง แล้วใช้วิธีการสอบคัดเลือกตามกระบวนการของมหาวิทยาลัย คือ การแจ้งความประสงค์ การนำเสนอผู้บริหารระดับสูง การแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา การรับสมัครคัดเลือกบุคลากร รวมทั้งลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการเปิดรับสมัคร และคณะฯเป็นผู้ดำเนินการสรรหาคัดเลือก แจ้งผลและจัดทำรายงานผลการคัดเลือกให้มหาวิทยาลัยทราบ ดังตารางที่ 5.1 ก (2)-1

ภายหลังจากที่รับเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว อาจารย์ใหม่ทุกคนต้องได้รับการปฐมนิเทศให้ทราบถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย และของคณะ รวมถึงรับทราบกฎระเบียบ และได้รับการอบรมทันตแพทยศาสตร์ศึกษาทุกคน ตารางที่ 5.1 ก (2)-1 ลำดับขั้นตอน สรรหาและคัดเลือกบุคลากรกรณีมีอัตรากำลัง คณะทันตแพทยศาสตร์

ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	วิธีการ	การวัดผล
1. หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้างานแจ้งความประสงค์ในการรับบุคลากรใหม่ต่อคณบดี	- บันทึกแจ้งความประสงค์ พร้อมภาระงาน (TOR)	- จัดทำเอกสารเพื่อพิจารณาอนุมัติการรับสมัคร	- บันทึกแจ้งความประสงค์ พร้อมภาระงาน (TOR)
2. เสนอผู้บริหารระดับสูงอนุมัติการรับสมัคร	- บันทึกแจ้งความประสงค์ พร้อมภาระงาน (TOR) จากภาควิชา/หัวหน้างาน	- ทำการตรวจสอบเอกสารจากภาควิชา เสนอผู้บริหารระดับสูงอนุมัติ	- เอกสารครบถ้วนถูกต้อง
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาคัดเลือกบุคลากร	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาคัดเลือกบุคลากร	- จัดทำรายชื่อคณะกรรมการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเสนอผู้บริหารระดับสูงอนุมัติ	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาคัดเลือกบุคลากรถูกต้องตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย
4. ประชาสัมพันธ์	- บันทึกขอให้ประกาศรับสมัครงานไปที่มหาวิทยาลัย - ภาระงาน (TOR)	- ทำหนังสือขอให้ประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานไปที่มหาวิทยาลัย	- มหาวิทยาลัยส่งประกาศรับสมัครงานตามระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	วิธีการ	การวัดผล
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สรรหาคัดเลือกบุคลากร	- ประชาสัมพันธ์ในสื่อ ออนไลน์	- ประกาศผู้มีสิทธิ์เข้าสอบทันตาม กำหนด
5. การสรรหาคัดเลือก	- ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ - แบบทดสอบและเกณฑ์ การวัด - การสัมภาษณ์ - แบบสรุปผลการสอบและ สัมภาษณ์	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดทำ ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ - จัดเตรียมแบบทดสอบ/การ สัมภาษณ์ - สอบและคัดเลือก - สรุปคะแนนการสอบเสนอ คณะกรรมการสรรหา คัดเลือกบุคลากร	- แจ้งผลการคัดเลือกให้ มหาวิทยาลัยเพื่อจัดทำประกาศ ได้ตามกำหนด
6. การรายงานตัวเพื่อบรรจุ เข้าปฏิบัติงาน	- หนังสือตรวจสอบประวัติ อาชญากรรม - หนังสือตรวจสอบวุฒิ - ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการ คัดเลือก	- แจ้งให้ผู้ผ่านการคัดเลือก รายงานตัวที่มหาวิทยาลัย - ตรวจสอบประวัติ อาชญากรรมและวุฒิ การศึกษา	- ได้พนักงานใหม่เข้าปฏิบัติงาน ตามเวลาที่กำหนด

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ((Workforce Change Management)

คณะฯ มีการเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้คณะฯ สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่น และลดผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	การเตรียมความพร้อม
การขาดแคลนบุคลากร	
บุคลากรลาออก	- สรรหาบุคลากรใหม่ตามกรอบอัตรากำลัง - การปรับระบบหมุนเวียน ภาระงาน - การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่คงอยู่ - ระบบอาจารย์พิเศษ
บุคลากรเกษียณอายุ	- ขออัตรากำลังเพื่อใช้สรรหาบุคลากรใหม่ - การปรับระบบหมุนเวียน ภาระงาน - ต่ออายุพนักงานมหาวิทยาลัย
บุคลากรลาศึกษาต่อ	- การปรับระบบหมุนเวียน ภาระงาน
การเตรียมความพร้อมสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19	
บุคลากรติดเชื้อหรือมีความเสี่ยง	ด้านการเรียนการสอน - พัฒนาระบบการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ด้านบริการวิชาการ - บริการวิชาการนอกสถานที่ งดให้บริการ - บริการวิชาการในสถานที่ ใช้ระบบหมุนเวียน ภาระงาน หรือการปรับคืบเวลา

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	การเตรียมความพร้อม
	ด้านบริหาร - การปรับระบบหมุนเวียน ภาระงาน - ปรับรูปแบบการทำงานที่สำคัญเป็นออนไลน์

การเปลี่ยนแปลงสถานะบุคลากรจัดให้มีการรายงานต่อที่การประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ ทุกเดือน โดยติดตามทั้งการลาศึกษาต่อ การรายงานตัวกลับมาปฏิบัติงาน การเลื่อนวุฒิการศึกษา และตำแหน่งทางวิชาการ รวมทั้งการลาออก

(4) การทำงานให้บรรลุผล (WORK Accomplishment)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีระบบการทำงานงานผ่าน รองคณบดีที่รับผิดชอบงานด้านต่างๆ และ หัวหน้าภาควิชา โดยมีคณะกรรมการบริหารคณะ ซึ่งประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค และผู้แทนคณาจารย์ โดยจะมีการประชุม เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อกำหนดนโยบาย รวมทั้งอนุมัติและติดตามงาน และโครงการที่สำคัญๆ การบริหารทรัพยากรบุคลากรจะดำเนินการให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของคณะ โดยมีการกำหนดผลการปฏิบัติงานแต่ละบุคคลดังนี้

1. ภาระงานหลัก (Core Duty) ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (TOR) ซึ่งเป็นภาระงานหลักของแต่ละตำแหน่งงาน สำหรับบุคลากรสายวิชาการจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มการเรียนการสอนเป็นหลัก 2) กลุ่มวิจัยเป็นหลัก
2. ภาระงานส่วนกลาง (Share Duty)
3. ภาระงานตามยุทธศาสตร์ หรือวิสัยทัศน์ (Strategic or visionary duty) ซึ่งคณะทันตแพทยศาสตร์ ได้กำหนด strategic duty โดยจะได้เป็นภาระงานเพิ่มพิเศษของบุคลากรให้สอดคล้องไปกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ของคณะ เช่น
 - การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นของสายวิชาการ / การเลื่อนระดับตำแหน่งสูงขึ้นของสายปฏิบัติการ
 - การสร้าง E-learning courses / MOOC เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน
 - การมีผลงานการจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์
 - การนำผลงานการจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์
 - การมีผลงานตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ/การมีผลงานตีพิมพ์ตั้งแต่ 3 เรื่องในรอบ 5 ปี/ได้รับแหล่งทุนวิจัยจากภายนอก
 - การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทันตกรรมในช่วงนอกเวลาราชการตั้งแต่ 2 คาบขึ้นไป

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

(1) สภาพแวดล้อมที่ทำงาน (Workplace Environment)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีเป้าหมายในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม ดังนี้

1. สุขภาพ: คณะฯ สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนตรวจสอบสุขภาพประจำปี ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปีโดยมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถเบิกจากสวัสดิการตามสิทธิ์ และการจัดให้สิทธิบุคลากรได้รับวัคซีนต่าง ๆ เช่น วัคซีนวัคซีนต้านโควิด-19 วัคซีน

ป้องกันไข้หวัดใหญ่ วัคซีนป้องกันไวรัสตับอักเสบบี เป็นต้น นอกจากนี้เพื่อให้บุคลากรได้อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย คณะทันตแพทยศาสตร์ยังเข้าร่วมรณรงค์เป็นคณะทันตแพทย์ปลอดบุหรี่ 100%

2. สะอาด: การดูแลรักษา อาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอก คณะฯ พยายามรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยคณะฯ มีการจ้างแม่บ้าน ซึ่งมีภาระงานทำความสะอาดภายในคณะแต่ละชั้น โดยมีการกำหนดระยะเวลาทำความสะอาดที่ชัดเจนในแต่ละวัน โดยเฉพาะพื้นที่ส่วนกลางที่ใช้งานร่วมกันและเป็นจุดสัมผัสบ่อย เช่น ค้างับ ประตู ปุ่มกดลิฟต์ ที่นั่งรถคนไข้ และห้องน้ำ เพื่อความปลอดภัยโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีการระบาดของโรคโควิด -19

3. ปลอดภัย: นโยบายด้านความปลอดภัยเป็นการดำเนินงานร่วมกันของคณะทันตแพทยศาสตร์และโรงพยาบาลทันตกรรม โดยในปีการศึกษา 2564 มีการวางแผนดำเนินงานเพื่อความปลอดภัยดังนี้

- การจัดอบรมเกี่ยวกับเครื่องมือและวัสดุทันตกรรม
- การจัดชุด PPE (Personal Protective Equipment) ให้กับบุคลากรและนิสิตที่ปฏิบัติการในคลินิกใช้สวมใส่เพื่อป้องกันการติดเชื้อ และการจัดชุดป้องกันรังสีสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายภาพรังสี
- การปรับปรุงระบบปรับอากาศของคลินิกทันตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยตามแนวทางการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อทางทันตกรรมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ของทันตแพทยสมาคม
- การปรับปรุงระบบเครื่องดูดแรงดันสูง เพื่อลดการฟุ้งกระจายของละอองฝอยขณะให้บริการทางทันตกรรม
- การจัดหาวัคซีนป้องกันเชื้อโควิด 19 ให้แก่บุคลากรและนิสิต อย่างทันทั่วถึงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- การขอรับรองและรักษามาตรฐาน biosafety ของห้องวิจัยของคณะฯ จำนวน 4 ห้อง

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร ((WORKFORCE Benefits and Policies)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการจัดสวัสดิการให้บุคลากรทุกสายงาน ตามระเบียบประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฉบับลงวันที่ 19 เมษายน 2562 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย และระเบียบประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฉบับลงวันที่ 26 เมษายน 2562 เรื่องวิธีการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร

ตารางที่ 5 ข (2)-1 สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

	อาจารย์ (ข้าราชการ)	อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย)	สายปฏิบัติการ (พนักงานมหาวิทยาลัย)	ลูกจ้างรายวัน
ค่าตอบแทน	<ul style="list-style-type: none"> • เงินเดือน • เงินประจำตำแหน่ง • เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงานการสาธารณสุข (พ.ต.ส.) 	<ul style="list-style-type: none"> • ค่าจ้าง • เงินประจำตำแหน่ง • เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงานการสาธารณสุข (พ.ต.ส.) 	<ul style="list-style-type: none"> • ค่าจ้าง • เงินประจำตำแหน่ง • ค่าตอบแทนสาขาขาดแคลน • ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> • ค่าจ้างรายวัน (จ่ายรายเดือน)

	อาจารย์ (ข้าราชการ)	อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย)	สายปฏิบัติการ (พนักงานมหาวิทยาลัย)	ลูกจ้างรายวัน
เงินสวัสดิการ ประเภท ต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> ค่ารักษาพยาบาล (ตามสิทธิ) ค่าเล่าเรียนบุตร (ตามสิทธิ) กบข เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล กรณีผู้ป่วยใน เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต ค่าพวงหรีด 	<ul style="list-style-type: none"> ค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร (ไม่เกิน 15,000 บาทต่อปี) ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตน “กองทุนประกันสังคม” เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> ค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร (ไม่เกิน 15,000 บาทต่อปี) ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตน “กองทุนประกันสังคม” เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> ประกันอุบัติเหตุ สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตน “กองทุนประกันสังคม”
งบอบรม	4,000 บาทต่อปี	4,000 บาทต่อปี	3,000 บาทต่อปี	-

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 เป็นต้นมา งานบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ทำการสำรวจความผูกพันองค์กรของบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยแบ่งบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสายวิชาการ (คณาจารย์) และกลุ่มสายปฏิบัติการ

ในปีการศึกษา 2564 คณะฯ มีวิธีการประเมินจากแบบสำรวจปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับองค์กร โดยมีด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร
2. ด้านเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ด้านงานในความรับผิดชอบ
6. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในหน่วยงาน
7. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการประเมิน คณะฯ จะนำมาจัดลำดับความสำคัญถึงประเด็นที่สร้างความผูกพันให้กับคณะฯ สูงสุดยังคงอยู่และเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้กับคณะฯ จึงต้องไม่ลดหย่อนไปกว่าเดิม ขณะทางตรงกันข้าม คณะฯ จะต้องดำเนินการวิเคราะห์ ค้นหา ประเด็นที่ยังคงต้องปรับปรุงพัฒนา เพื่อนำไปสู่การสร้าง ความผูกพันของบุคลากร และทำให้คณะฯ ดำเนินต่อไปอย่างมั่นคง

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

งานบริหารทรัพยากรบุคคล มีกระบวนการจัดทำแบบประเมิน สำรวจ และวิเคราะห์ความผูกพันองค์กรของบุคลากรคณะฯ ซึ่งได้ทำการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 จนกระทั่งถึงปีการศึกษา 2564 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ขับเคลื่อนความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากรในกลุ่มต่าง ๆ ตามลักษณะงานและสิทธิสวัสดิการ

- ที่ได้รับ ได้แก่ 1) กลุ่มอาจารย์ (ข้าราชการ) 2) กลุ่มอาจารย์ (พนักงานของรัฐ) 3) กลุ่มสายปฏิบัติการ (พนักงานของรัฐ)
- 4) กลุ่มสายปฏิบัติการ (ลูกจ้าง)

ผลคะแนนการประเมินความผูกพันสำหรับขับเคลื่อนที่สำคัญพบว่า ปัจจัยความผูกพันองค์กรของบุคลากรในปี 2564 ที่ได้รับคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก (7.3 ก (3)-1, 7.3 ก (3)-2, 7.3 ก (3)-3) ได้แก่

1. ความมุ่งมั่นตั้งใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่าง เต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
2. ความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้แก่คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว นอกเหนือจากงานประจำที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบ
3. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน เคารพความคิด ความรู้สึกและข้อเสนอแนะ

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้กำหนด Core Value ของคณะฯ ได้แก่ “DENTS” มีการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารไปยังบุคลากรทุกกลุ่มและนิสิต ทั้งช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมกรรมการประจำคณะฯ ประชุมคณะกรรมการกลุ่มต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และสื่อโทรทัศน์ในลิฟต์ เป็น โดยคำนึงแต่ละตัวที่กำหนดขึ้นนั้น คณะฯ พยายามสร้างความชัดเจน สามารถกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติของคนในคณะฯ ได้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้ต่อไป วิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมของคณะฯ จากค่านิยมลงสู่แนวทางปฏิบัติเป็นดังตารางที่ 5.2 ข-1

ตารางที่ 5.2 ข-1 ความสอดคล้องของค่านิยมและการนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติเสริมสร้างสู่วัฒนธรรมองค์กร

Core Value “DENTS”	Practices	Behaviors
D: Dental Professionalism E: Ethics	- สร้างและมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ในการประกอบวิชาชีพทางทันตกรรม ตามเกณฑ์มาตรฐาน - มีคุณธรรมและจริยธรรม - การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	- ถ่ายทอดความรู้ความสามารถในวิชาชีพของตนสู่คนรุ่นต่อไป ตามหลักการวิชาการ - ประเมินระดับความรู้และทักษะของตนเอง และพัฒนาส่วนที่ยังขาดตกบกพร่อง - ปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อ ตลอดจนปฏิบัติตามข้อบังคับระเบียบ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ - ดูแลรักษาผู้ป่วยและปฏิบัติงาน ภายใต้อุปสงค์ความสามารถของตน
N: Novelty and Innovation	- สร้างบรรยากาศสำหรับการสร้างสรรค์การวิจัย และนวัตกรรม	- ค้นคว้า วิจัย ให้ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ และพัฒนาองค์ความรู้ทางทันตแพทยศาสตร์ อันเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง
T: Training and Learning	- มีการฝึกฝน พร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่	- บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการ หมั่นเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนาเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา
S: Social Responsibility	- บริการวิชาการการดูแลสุขภาพสู่สังคม - เผยแพร่ความรู้ด้านการเรียนการสอนและการวิจัย	- เกิดจิตสาธารณะ ในการให้บริการวิชาการตามบทบาทหน้าที่ของตน

Core Value “DENTS”	Practices	Behaviors
		- ดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสมเหตุผลและปลอดภัย โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความสิ้นเปลือง

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

คณะทันตแพทยศาสตร์จัดระบบการจัดการผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางของยุทธศาสตร์คณะและมหาวิทยาลัย โดยจัดทำข้อตกลงระดับบุคคล และปรับกระบวนการประเมินภาระงานแบบใหม่ ซึ่งเริ่มใช้ในรอบประเมิน 1 กุมภาพันธ์ 2564 - 31 กรกฎาคม 2564 โดยมีการกำหนด ภาระงานตามยุทธศาสตร์ หรือวิสัยทัศน์ (Strategic or visionary duty) เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ของคณะ นอกเหนือจากภาระงานหลัก โดยเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการประเมินมีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อมูลภาระงานซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกภาควิชา เพื่อเตรียมไปใช้สำหรับการประเมิน และนำผลส่งต่อไปยังคณะกรรมการ กลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคณะกรรมการชุดสุดท้ายที่จะพิจารณาผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนต่อไป

ระบบการประเมินบุคลากรเป็นไปตามมหาวิทยาลัย (ตามหัวข้อการทำงานให้บรรลุผล Work Accomplishment) โดยมีการเพิ่มการให้ภาระงานเพิ่มเติมในส่วน strategic duty ที่คณะได้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นคะแนนเพิ่มพิเศษกรณีที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการช่วยส่งเสริมพันธกิจตามนโยบายของคณะฯ

เนื่องจากนี้คณะฯ ยังมีการพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษ สำหรับสาขาขาดแคลนโดยพิจารณาผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ การพิจารณาจ่ายเงินสนับสนุนค่าสมัครตีพิมพ์บทความในวารสารระดับนานาชาติ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรตีพิมพ์มากขึ้น หรือการพิจารณาจ่ายเงินสนับสนุนพิเศษการเข้าร่วมประชุมเสนองาน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

คณะทันตแพทยศาสตร์มีการพัฒนาบุคลากรโดยพิจารณาจาก 2 ส่วนได้แก่ 1) ความต้องการพัฒนาของบุคลากร และ 2) ความต้องการของคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะฯ มีเงินสนับสนุนการอบรมเพื่อพัฒนาตามความต้องการบุคลากรสายวิชาการ คนละ 4,000 บาท ต่อปี และ สายปฏิบัติการ คนละ 3,000 บาท ต่อปี สำหรับการพัฒนาบุคลากรตามความจำเป็นของสถาบันมี 2 ประเด็นหลักได้แก่ การพัฒนาคณาจารย์ให้สามารถจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ และการส่งอาจารย์ไปพัฒนาเฉพาะทางด้านทันตกรรมผู้สูงอายุ

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development EFFECTIVENESS)

ภายหลังจากที่คณะจัดกิจกรรมพัฒนาคณาจารย์ให้สามารถจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ โดยจัดอบรมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนผ่าน SWU-BEST และ UKPSF อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดสอบผ่าน SEB ซึ่งจัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัย ทำให้คณะสามารถจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ได้อย่างเรียบร้อย

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

คณะฯ มีการสนับสนุนและวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาสำหรับผู้นำในปัจจุบันและในอนาคตแต่ละระดับ ให้เหมาะสมกับพันธกิจแต่ละด้านที่ผู้บริหารรับผิดชอบ ทั้งการอบรมตามหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยจัด และ หลักสูตร ภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาตนและความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2564 คณะฯ คงให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าบุคลากร ทั้งในสายวิชาการซึ่งได้ ส่งเสริมและสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในการทำตำแหน่งวิชาการ ผ่านการอบรมของทางมหาวิทยาลัย และในสาย ปฏิบัติการคงมีการอบรมโครงการ เรื่อง การเลื่อนระดับตำแหน่งสูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการและกลุ่มประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสายปฏิบัติการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work process)

ก. การออกแบบการจัดการการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆและกระบวนการ (Program, Service and PROCESS Requirements)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการการศึกษา วิจัย และการบริการ และกระบวนการ (Determination of Program, Service and PROCESS Requirements)

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

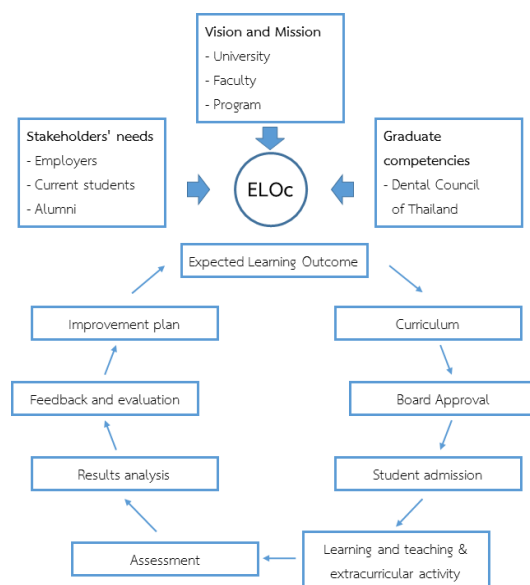
คณะทันตแพทยศาสตร์มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ 3 กระบวนการตามพันธกิจได้แก่

1. กระบวนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตร คณะฯ มีขั้นตอนการออกแบบกระบวนการหลักสำคัญของการผลิตบัณฑิต ได้แก่ 1) การรับนิสิต 2) การออกแบบหลักสูตรซึ่ง ได้เริ่มใช้แนวทางของ AUN-QA ในการออกแบบหลักสูตร โดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตรดำเนินการออกแบบหลักสูตรและการเรียนการสอนตามแนวทางดำเนินการรวบรวมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ และนำมาพิจารณาร่วมกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยและคณะ รวมทั้งข้อกำหนดของทันตแพทยสภา เพื่อกำหนด Expected Learning Outcome ของหลักสูตร และหลักสูตรยื่นขออนุมัติหลักสูตรตามขั้นตอนของมหาวิทยาลัย ดังแผนภาพที่ 6.1 ก (1)-1 3) การจัดการเรียนการสอน 4) การพัฒนานิสิต และ 5) การสนับสนุนการเรียนการสอน สู่ท้ายการประเมินผลเป็นลำดับสุดท้าย

แผนภาพที่ 6.1 ก (1)-1

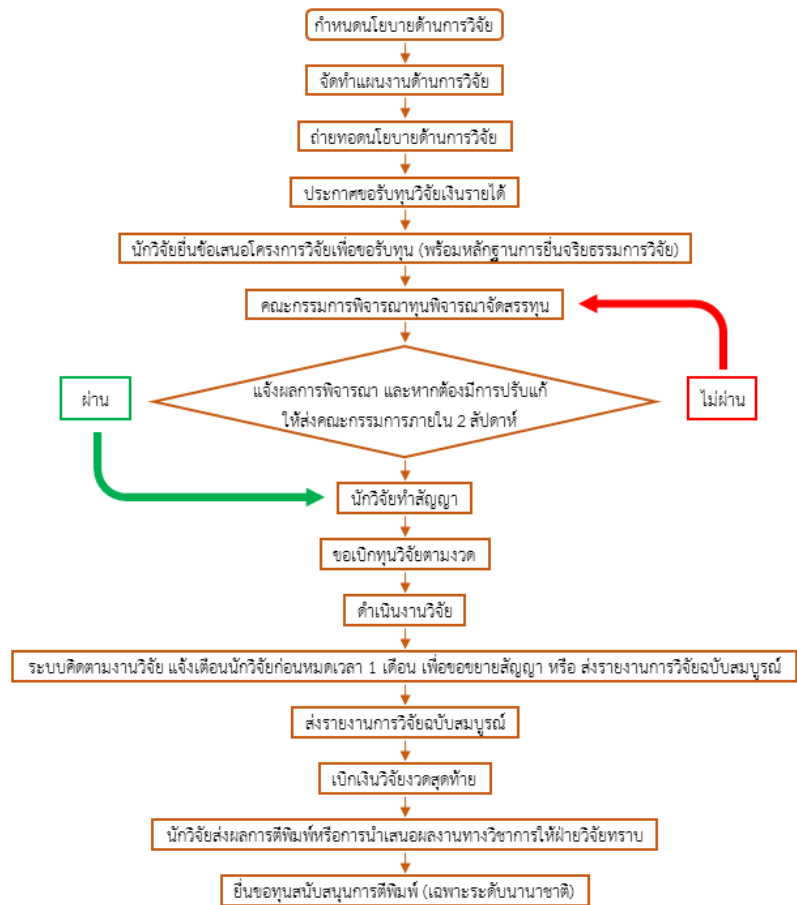
กระบวนการจัดการเรียนการสอน

และพัฒนาหลักสูตร



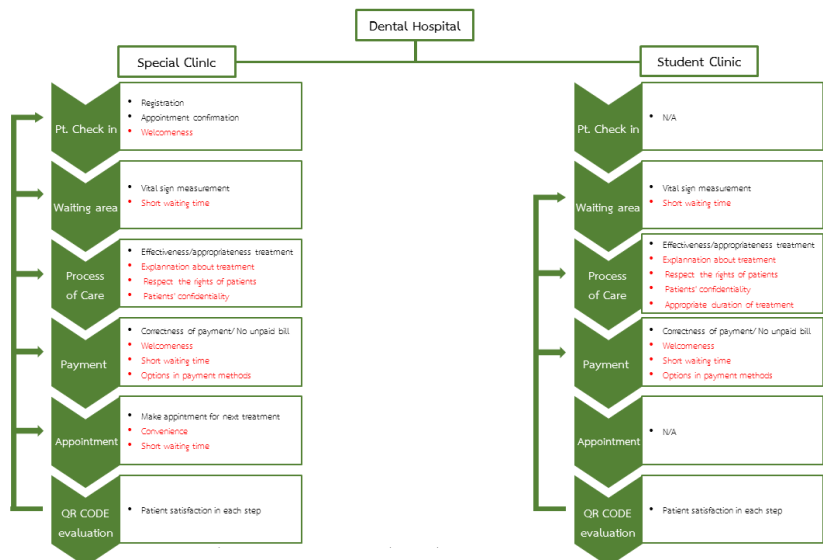
2. กระบวนการผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง คณะฯ มีกระบวนการหลักที่สำคัญ โดยผ่านโครงสร้างกรรมการวิจัย คือ 1) การสร้างระบบการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสังคม ดังแผนภาพที่ 6.1 ก (1)-2 2) การส่งเสริมการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่มีคุณภาพในระดับชาติและนานาชาติ 3) การพัฒนาศักยภาพการเป็นนักวิจัยของอาจารย์และบุคลากรในคณะฯ โดยในปีการศึกษา 2564 คณะฯ อนุมัติให้ทุนค่าตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้นักวิจัยส่งผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติมากขึ้น

แผนภาพที่ 6.1 ก (1)-2
ระบบกลไกบริหารงานวิจัย



3. กระบวนการให้บริการวิชาการทางทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรม เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลการให้บริการทางทันตกรรม ซึ่งแบ่งการให้บริการออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ คลินิกการเรียนการสอน คลินิกบริการทันตกรรม และหน่วยบริการทันตกรรม โดยมีการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่สำคัญคือ 1) การพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ 2) การพัฒนาระบบบริหารโรงพยาบาลทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มรายได้ และ 3) การบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อการเข้าถึงและลดความเหลื่อมล้ำทางสุขภาพช่องปากดังแผนภาพที่ 6.1 ก (1)-3

แผนภาพที่ 6.1 ก (1)-3
กระบวนการให้บริการทางทันตกรรม ที่มุ่งเน้นการสื่อสารผู้ป่วยและสร้างรายได้



นอกจากนี้ คณะทันตแพทยายังมีระบบงานสนับสนุนอื่นๆ เช่น ระบบงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารและพัฒนาบุคลากร ระบบงานการคลังและพัสดุ

(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

คณะฯ ได้นำข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงลูกค้าในกลุ่มต่างๆ ที่มารับบริการ และนำมาพิจารณาร่วมกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะฯ เพื่อออกแบบหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการ ในการออกแบบหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง) คณะฯ ได้นำความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตหลักคือ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งต้องการพัฒนาความรู้และทักษะการให้บริการชุมชนของทันตภิบาล ต้องการให้ทันตภิบาลสามารถทำโครงการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนได้โดยมีกระบวนการที่ถูกต้อง สามารถจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบเพื่อนำไปพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการเพิ่มพูนความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุซึ่งกำลังจะเป็นประชากรส่วนใหญ่ในชุมชนทั่วประเทศ นอกจากนี้การพัฒนาให้บุคลากรมีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน เมื่อจบการศึกษาจะมีประโยชน์ต่อการเลื่อนระดับขั้นในสายงาน สร้างกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในระบบสาธารณสุขอีกด้วย หลักสูตรนี้ผู้เรียนจะได้รับการคัดเลือกจากหน่วยงานต้นสังกัดและได้รับทุนการศึกษาเต็มจำนวน โดยการเรียนการสอนเป็นแบบผสมผสาน onsite และ online เพื่อให้ผู้เรียนยังสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบได้

สำหรับหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (ปรับปรุง พ.ศ.2562) มีแนวคิดการออกแบบปรับปรุงโดยใช้ข้อมูลที่สำรวจจากผู้เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียกับหลักสูตรฯ มาประกอบการออกแบบให้หลักสูตรฯ สามารถผลิตบัณฑิตที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต จากสถานพยาบาลทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน จากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์ นอกจากนี้ยังรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้เรียนคือ นิสิตปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้ปกครองของนิสิตและอาจารย์ผู้สอน ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเหล่านี้มีส่วนสำคัญยิ่งส่วนหนึ่ง ในการพัฒนารายวิชาใหม่ ปรับปรุงรายวิชาเดิม จัดลำดับการเรียน รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์การสอนและการประเมินผล เน้นกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้อย่างยั่งยืน สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต เพิ่มรายวิชาที่มีเนื้อหาในการส่งเสริมทักษะชีวิตและอาชีพ ทักษะสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศปรับปรุงรายวิชาในหมวดวิชาชีฟทันตแพทย์ให้มีความทันสมัย เพิ่มรายวิชาเกี่ยวกับทันตกรรมรากเทียม ทันตกรรมผู้สูงอายุ ทันตกรรมครอบคร้ว และนวัตกรรมทางทันตกรรม เพื่อรองรับนโยบายการพัฒนาประเทศ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation) คณะฯ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานภายในกระบวนการหลักเพื่อเป็นการควบคุมและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญดังตาราง

ตารางที่ 6.1. ข(1)_1 กระบวนการในระบบงานผลิตบัณฑิต

ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิสิตปัจจุบัน / ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ผู้สอน				
ข้อกำหนดที่สำคัญ	1) ข้อกำหนดตาม มคอ.1 2) ข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี 3) ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ผู้สอน) 4) ทักษะของศตวรรษ 21				
กระบวนการหลัก (การออกแบบกระบวนการหลักต้องเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดบริการ)	1. การรับนักศึกษา	2. การออกแบบหลักสูตร การบริหารหลักสูตร	3. การจัดการเรียนการสอน	4. การพัฒนานักศึกษา	5. การสนับสนุนการเรียนการสอน
	ตัวชี้วัด 7.5ก (2)_2 อัตราการการแข่งขันเข้าเรียนของหลักสูตร	ตัวชี้วัด 7.1 ข (1)-3 หลักสูตรผ่านเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐาน AunQA	ตัวชี้วัด 7.1 ก-1,7.1 ก-2,7.1 ก-3,7.1 ค-2 1) ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาตามวงรอบหลักสูตร 2) ร้อยละการสอบผ่านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทันตกรรม 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	ตัวชี้วัด 7.1 ค -2 (1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (2) ความพึงพอใจของนิสิตปัจจุบัน	ตัวชี้วัด 7.2 ก (1)_1 ความพึงพอใจของนิสิตปัจจุบัน ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน
กระบวนการย่อย	1.1 กำหนดคุณสมบัติ	2.1 การปรับปรุงหลักสูตร, กำหนด ELO	3.1 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบ active learning, case based learning	4.1 กำหนดกิจกรรมพัฒนา นิสิตด้านต่างๆ โดยเป็นการวางแผนร่วมกันระหว่างฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิตและสโมสรนิสิตฯ	5.1 สํารวจความพึงพอใจ ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

	1.2 กำหนดช่องทางการรับ	2.2 การพัฒนาอาจารย์ประจำหลักสูตร / ผู้สอน	3.2 จัดการเรียนการสอนที่มีการบูรณาการระหว่างรายวิชาพรีคลินิกและคลินิก และมีการทบทวนเนื้อหาที่ต้องใช้สอบใบประกอบวิชาชีพฯ	4.2 ประชาสัมพันธ์และดำเนินกิจกรรม โดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการทำงานเป็นทีม ทักษะการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	5.2 จัดทำแผนการเงินเพื่อปรับปรุง + พัฒนา
	1.3 การประชาสัมพันธ์ 1.4 การดำเนินงาน 1.5 การควบคุมคุณภาพ	2.3 ดำเนินการให้มีการควบคุมวิธีการจัดการเรียนการสอน ให้เป็นไปตามที่หลักสูตรกำหนด	3.3 จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะการสื่อสาร ทักษะสารสนเทศ และ ฝึกการคิดวิเคราะห์	4.3 สรุป + ประเมินผล	5.3 ดำเนินการ
	1.6 ประเมินคุณภาพนิสิตที่รับจากช่องทางต่างๆ	2.4 ดำเนินการให้แต่ละภาควิชามีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของการจัดการเรียนการสอนทุกภาคการศึกษา	3.4 จัดให้มีการประเมินผล ทั้งแบบ formative และ summative เพื่อให้ นิสิตมีการตระหนักรู้และพัฒนาตนเอง	4.4 ฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต นำผลการจัดกิจกรรมเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ	5.4 สรุป + ประเมินผล เสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อพิจารณางบประมาณสนับสนุนการพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
	1.7 ปรับปรุงช่องทางการรับนิสิต และ/หรือปรับจำนวนที่ประกาศรับในแต่ละช่องทาง	2.5 นำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ นิสิต บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มาพิจารณาในคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อวางแผนทางการปรับปรุงต่อไป	3.5 คณะกรรมการบริหาร หลักสูตร ประมวลข้อมูลการจบการศึกษาของนิสิต อัตราการสอบผ่านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทันตกรรม และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอน	4.5 ฝ่ายวิชาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในประเด็นคุณภาพบัณฑิตด้านทักษะการทำงานและทักษะทางสังคมต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบกันวางแผนทางพัฒนานิสิตต่อไป	

ตารางที่ 6.1. ข (1)_2 กระบวนการในระบบงานวิจัย

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : อาจารย์ บุคลากร			
ข้อกำหนดที่สำคัญ	1. (ร่าง) นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2560-2564) 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยกองทุนส่งเสริมพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2559 3. ประกาศการรับและการจ่ายเงินอุดหนุนวิจัยและนวัตกรรม	4. แนวทางจริยธรรม การทำวิจัยในคนในประเทศไทย พ.ศ. 2550 5. หลักเกณฑ์การจ่ายเงินสนับสนุนค่าสมัครตีพิมพ์, ค่าตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์	
กระบวนการหลัก (การออกแบบกระบวนการหลักต้องเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดบริการ	1. สร้างระบบการวิจัยเพื่อผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสังคม	2. ส่งเสริมการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย และสร้างนวัตกรรมที่มีคุณภาพในระดับชาตินานาชาติ	3. พัฒนาศักยภาพการเป็นนักวิจัยของอาจารย์และบุคลากรในคณะ
	ตัวชี้วัด 7.5 ก (1)-4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	ตัวชี้วัด 7.1 ก-8, 7.1 ข (1)-5 1. จำนวนผลงานนวัตกรรมและนวัตกรรมที่นำไปต่อยอดเชิงพาณิชย์ 2. ร้อยละผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติและนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	ตัวชี้วัด 7.1 ข (1)-6 1. ร้อยละอาจารย์และบุคลากรที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
กระบวนการย่อย	1.1 จัดสรรทุนวิจัยเงินรายได้คณะฯ และเงินรายได้โรงพยาบาลทันตกรรม	2.1 ส่งบุคลากรไปเข้าร่วมการอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติของมหาวิทยาลัย	3.1 จัดโครงการสัมมนาความรู้ทางการวิจัย
	1.2 ประชาสัมพันธ์ตามรอบพิจารณาทุน 1.3 ทำสัญญารับทุนวิจัย 1.4 การติดตามผล เมื่อครบกำหนด	2.2 จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ด้านวิจัยเพื่อตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติ 2.3 การติดตามผล / สรุปร + ประเมินผล	3.2 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเปิดรับสมัครทุนภายนอก 3.3 การติดตามผล 3.4 สรุปร + ประเมินผล

ตารางที่ 6.1. ข (1)_3 กระบวนการในระบบงานบริการวิชาการ

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม และ หน่วยทันตกรรม		
ข้อกำหนดที่สำคัญ	1) เกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA)		
กระบวนการหลัก (การออกแบบกระบวนการหลักต้องเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดบริการ)	1. พัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรม ให้ได้คุณภาพและมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	2. พัฒนาระบบบริหารโรงพยาบาลทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มรายได้	3. การบริการทางวิชาการแก่สังคม เพื่อการเข้าถึงบริการและลดความเหลื่อมล้ำทางสุขภาพช่องปาก
	ตัวชี้วัด N/A ผลการประเมินคุณภาพ HA	ตัวชี้วัด 7.2 ก(1)-3, 7.2 ก(1)-4 1. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล 2. จำนวนข้อร้องเรียนระบบบริการวิชาการของคลินิกทันตกรรม 3. รายได้โรงพยาบาลทันตกรรมจากการให้บริการทันตกรรม	ตัวชี้วัด 7.4 ก(5)-1 จำนวนโครงการ/กิจกรรม บริการวิชาการเพื่อสังคม
กระบวนการย่อย	1.1 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจ เกณฑ์ HA	2.1 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานให้บริการ	3.1 ของบประมาณ และวางแผนการให้บริการ
	1.2 ปรับปรุงส่วนงานที่ยังไม่ได้มาตรฐาน	2.2 วางแผนขยายการให้บริการทางทันตกรรมในส่วนคลินิกพิเศษ เพื่อเพิ่มรายได้แก่โรงพยาบาล	3.2 ดำเนินงาน
	1.3 เข้ารับการประเมิน	2.3 สรุป + ประเมินผล	3.3 สรุป + ประเมินผล

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES) คณะฯ มีกระบวนการพัฒนาระบบบริการและพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานภายใน กระบวนการเพื่อเป็นการควบคุมและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ดังตาราง 6.1 ข (2)

ตารางที่ 6.1. ข (2) กระบวนการในพัฒนาระบบบริหารและระบบพัฒนาบุคลากร

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก : บริษัท ร้านค้า / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน อาจารย์ บุคลากร			
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ประกาศ กพอ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2563			
กระบวนการหลัก (การออกแบบกระบวนการหลักต้องเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดบริการ	1. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ	2. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรและระดับคณะ	3.ระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.ระบบการเงินและพัสดุ
	ตัวชี้วัด (7.4 ก) ผลการประเมินการนำองค์การและการดูแลของผู้บริหาร	ตัวชี้วัด 1.จำนวนหลักสูตรที่รับการประเมิน AUNQA 2.การประเมินประกันคุณภาพระดับคณะฯ	ตัวชี้วัด (7.3 ก (1), 7.3 ก (4)) 1. ชีตความสามารถบุคลากร 2. การพัฒนาบุคลากร	ตัวชี้วัด (7.1 ข (1)-8, 7.1 ค_1) 1. ร้อยละของการส่งมอบพัสดุทันเวลา 2. ร้อยละของการใช้เงินงบประมาณแผ่นดินภายในกำหนดเวลา
กระบวนการย่อย (การออกแบบกระบวนการย่อยต้องเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของกระบวนการย่อยอาจมีตัวชี้วัดให้ระบุไว้ด้วย	1.1 การอบรมผู้บริหารตามภารกิจ	3.1 อบรมอาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	4.1 สํารวจความผูกพันองค์กร	6.1 การทำแผนงบประมาณ
	1.2 สํารวจสมรรถนะผู้บริหาร	3.2 ประชุมคณะทำงาน	4.2 จัดประชุมเพื่อให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ ของการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	6.2 การติดตามการใช้เงินงบประมาณในที่ประชุมกรรมการ คณะทุกเดือน
	1.3 สรุป + ประเมินผล	3.3 ขั้นตอนการตรวจและประเมิน 3.4 สรุป + ประเมินผล	4.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมและแนะแนวการขอตำแหน่งทางวิชาการ/ความก้าวหน้า 4.4 อาจารย์/บุคลากรเข้าร่วมการอบรม 4.5 สรุป + ประเมินผล	6.3 การติดตามการใช้เงินงบประมาณตามระบบ SWU-SAP รอบ 6 และ 12 เดือน 6.4 สรุป + ประเมินผล

(3) การปรับปรุงการจัดการการศึกษา การบริการ และกระบวนการ

(Determination of Program, Service and PROCESS Improvement)

การนำระบบ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีระบบการวางแผน มีกระบวนการหลักที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เช่น ในระบบการผลิตบัณฑิต มีกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับผิดชอบ มีคณะกรรมการชุดต่างๆ รับผิดชอบบริหารจัดการ และมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรงร่วมเป็นเลขานุการ มีกระบวนการทำงานเป็นรูปแบบของการประชุมพิจารณาหารือร่วมกันและการติดตามงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนา งาน การปรับปรุงระบบงาน คณะฯ สนับสนุนส่งเสริมการทำงานของส่วนงานต่างๆ โดยใช้หลักการให้บุคลากรร่วมกันแก้ปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ A3 report ทำการวิเคราะห์ปัญหาการนัดหมายผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม โดยมีการวิเคราะห์ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหา ผลกระทบ และวิธีการแก้ปัญหา

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Efficiency and EFFECTIVENESS)

คณะฯ และโรงพยาบาลทันตกรรม ได้กำหนดแนวทางควบคุมต้นทุน โดยใช้แนวทางการลด stock ย่อยของ วัสดุคงค้างในคลินิกและหน่วยงานการเรียนการสอนอื่นๆ ให้เหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อลดอัตราการสูญเสียวัสดุจากการที่ของหมดอายุใน stock ย่อย โดยให้หน่วยย่อยสามารถเบิกวัสดุได้จากหน่วยพัสดุตามรอบการเบิก กำกับให้มีการตรวจสอบวัสดุหมดอายุ และเร่งการจ่ายวัสดุตามลำดับอย่างเหมาะสม

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and cybersecurity)

คณะทันตแพทยศาสตร์ได้มีการกำหนด ให้มีแนวทางการดูแลด้านความปลอดภัยในส่วนงานต่างๆ ดังนี้

- การให้บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรมได้มีการตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อดูแลและควบคุมกำกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการให้บริการทางทันตกรรมทั้งต่อตัวบุคลากรและผู้ป่วย และมีการกำหนด โดยมีช่องทางรายงานผ่านทาง occurrence report ซึ่งจะถูกนำเข้าไปประชุมกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และ กำหนดแนวทางการป้องกันทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อประกาศให้บุคลากรทราบแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ซ้ำในอนาคต

- การบริหารงานทางด้านการวิจัย ห้องปฏิบัติการสำหรับการทำวิจัย ได้แก่ ห้องปฏิบัติการชีววิทยาช่องปาก ห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา ห้องปฏิบัติการเพาะเลี้ยงเซลล์และห้องปฏิบัติการชีวโมกุล เพื่อความปลอดภัยของนักวิจัยในขณะปฏิบัติงาน และความปลอดภัยของชุมชนสิ่งแวดล้อม คณะฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงได้ดำเนินการจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยทางชีวภาพระดับคณะฯ จัดระบบให้ห้องปฏิบัติการได้รับมาตรฐานความปลอดภัยทางชีวภาพ (Biosafety) ตาม พ.ร.บ. กำหนด

- แผนการกิจกรรมซ้อม และอบรมอัปเดตภัยแก่บุคลากร ซึ่งอยู่ในแผนการอบรมของคณะฯ (ยังไม่ได้ดำเนินการ)

- การรักษาความปลอดภัยและเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ คณะฯ ได้ใช้ระบบบัญชีไอที และการกำหนด password เฉพาะบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ โดยข้อมูลส่วนบุคคลเช่นเงินเดือน จะสามารถเข้าได้เฉพาะตนเอง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้น ส่วนการเข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย เช่นประวัติ film x-ray จะมาสามารถเรียกดูได้โดยการเข้าสู่ระบบด้วยเลขใบประกอบโรคศิลปะของทันตแพทย์และเลขรหัสนิสิตทันตแพทย์เท่านั้น

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

คณะฯ เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ซึ่งมีผลต่อการทำงานของคณะได้แก่ การจัดทำระบบสำรองไฟในบริเวณต่างๆ เช่น คลินิกทันตกรรม ลิฟต์ อุปกรณ์แม่ข่าย server โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 โรงพยาบาลทันตกรรมได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติของคณะทันตแพทยศาสตร์และโรงพยาบาลทันตกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการสอบสวนโรคและแนวปฏิบัติในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อ หรือบุคลากรสัมผัสผู้ติดเชื้อ

4. เทคโนโลยีด้านระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data security)

4.1 เทคโนโลยีด้านระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางคอมพิวเตอร์

4.1.1 คณะฯ ใช้ server ซึ่งมี IP เฉพาะ คนภายนอกไม่สามารถเข้ามาได้ ทำให้เกิดความปลอดภัยของข้อมูล

4.1.2 คณะฯ มีระบบ firewall ซึ่งคณะฯ จัดซื้อต่างหากเพื่อเพิ่มปลอดภัย

4.2 เทคโนโลยีด้านระบบการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ

4.2.1 คณะฯ มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกชั้น และ ในลิฟต์โดยสาร

4.2.2 ใช้ระบบ scan นิ้ว ในการเข้าออกประตูหน่วยงานต่างๆ

4.2.3 นอกเวลาราชการมีการจำกัดทางเข้าออก ปิดลิฟต์บางตัว และ ให้เข้าออกตึกด้วยการ scan นิ้วเท่านั้น

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

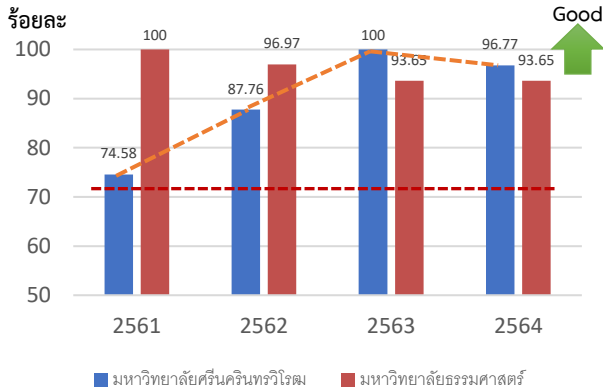
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Product and Service Results)

7.1 ก-1 ร้อยละการสอบผ่าน National License 1

รายวิชาพื้นฐานครั้งแรก (หลักสูตร ทบ.) และคู่เทียบ

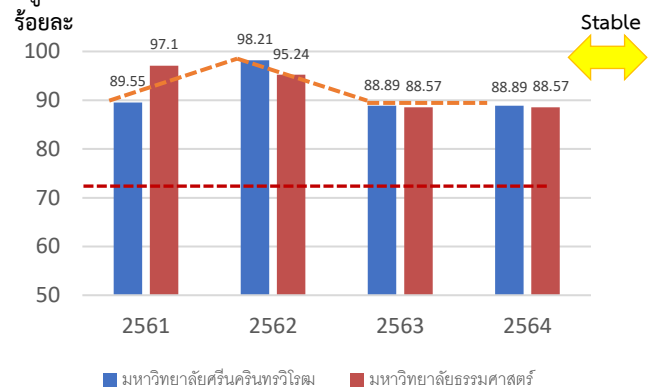
(level = ร้อยละ 75 ตามเกณฑ์ขั้นต่ำแพทยสภา)



7.1 ก-2 ร้อยละการสอบผ่าน National License 2

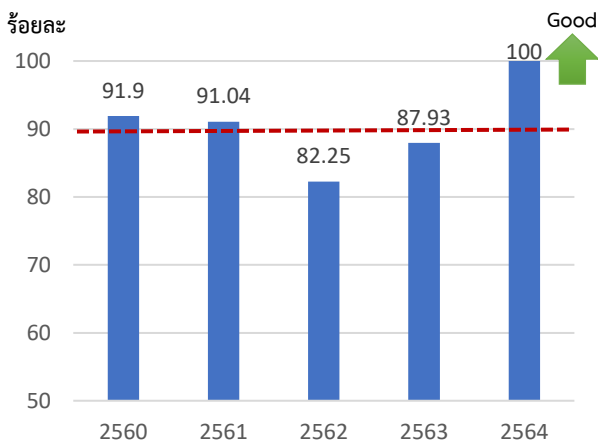
รายวิชาคลินิกภาคทฤษฎี ครั้งแรก (หลักสูตร ทบ.) และ

คู่เทียบ (level = ร้อยละ 75 ตามเกณฑ์ขั้นต่ำแพทยสภา)



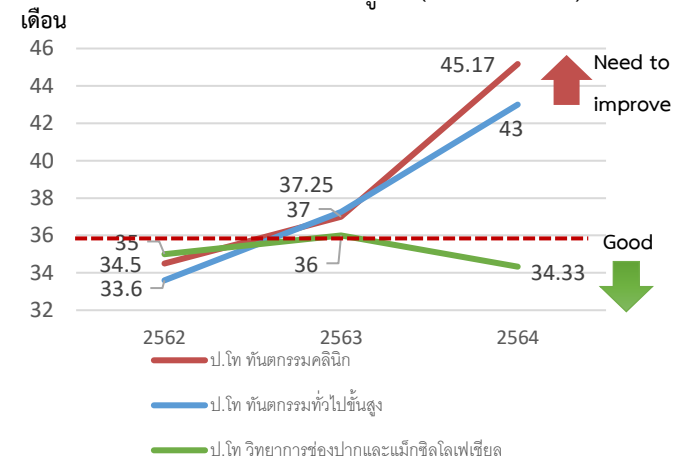
7.1 ก-3 ร้อยละของนิสิตที่จบการศึกษา

หลักสูตร ทบ. ได้ตามกำหนด (level = ร้อยละ 90)



7.1 ก-4 ระยะเวลาเฉลี่ย (เดือน) ที่จบการศึกษาของนิสิต

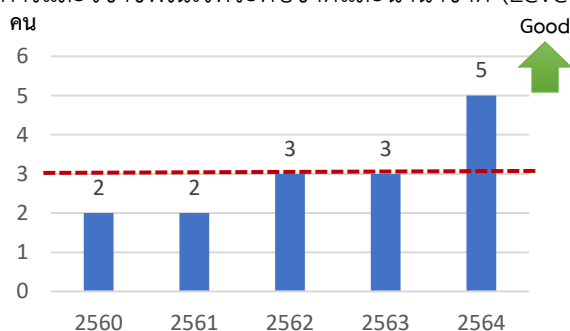
ระดับบัณฑิตศึกษาในแต่ละหลักสูตร (level <= 36)



7.1 ก-5 จำนวนนิสิต/บัณฑิตที่ได้รับรางวัลหรือการประกาศ

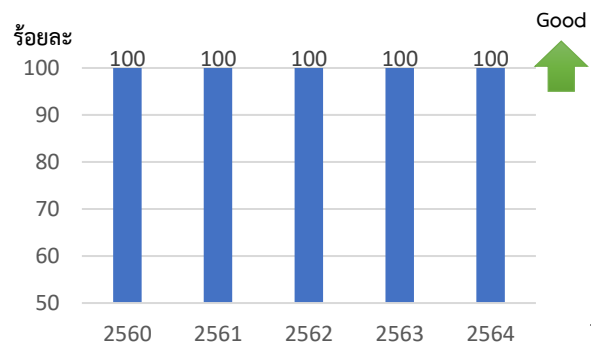
เกียรติคุณที่ได้รับจากประกวด / นำเสนองาน/ แข่งขันทาง

วิชาการและวิชาชีพในเวทีระดับชาติและนานาชาติ (Level = 3)

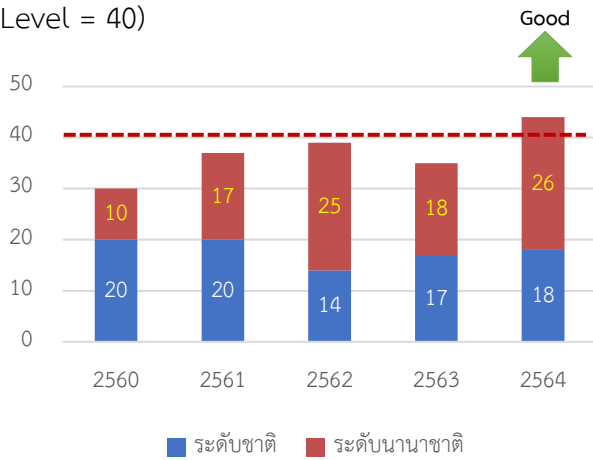


7.1 ก-6 ร้อยละของบัณฑิตที่ได้อ่านทำหรือประกอบอาชีพ

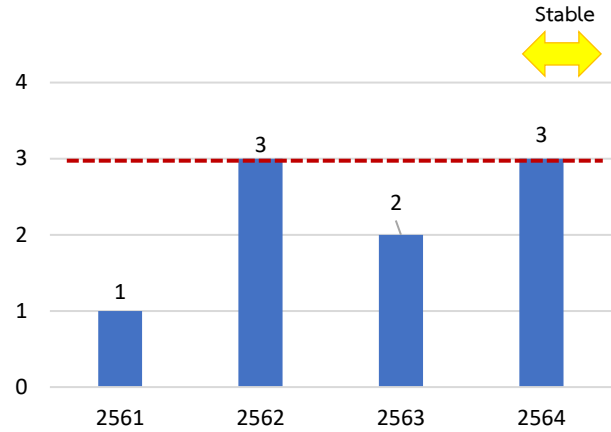
ภายใน 1 ปี (Level = 100)



7.1 ก-7 จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติ (TCI1 ,TCI2) และระดับนานาชาติ (Scopus, PubMed) (Level = 40)



7.1 ก-8 จำนวนผลงานนวัตกรรมและนวัตกรรมที่นำไปต่อยอดเชิงพาณิชย์ (Level =3)



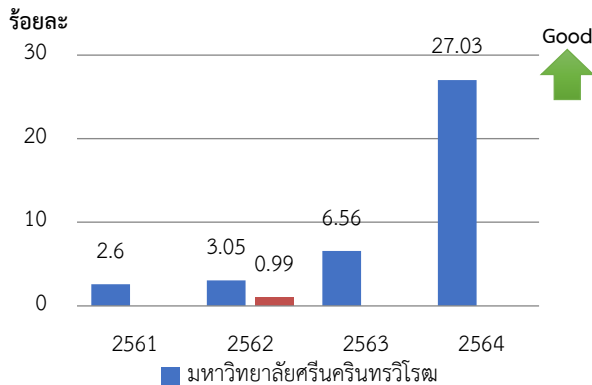
7.1 ก-9 จำนวนมหาวิทยาลัย/หน่วยงานที่มีความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในปี 2564

ด้านการเรียนการสอน : คณะแพทยศาสตร์ มศว คณะวิทยาศาสตร์ มศว แหล่งฝึกงานของนิสิต

ด้านการวิจัย : ระดับชาติ มี 3 สถาบัน ได้แก่ 1. มูลนิธิทันตนวัตกรรม ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2. ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ 3. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ และระดับนานาชาติมี 3 สถาบัน ได้แก่ 1. Tokyo Medical and Dental University (TMDU) 2. Kyushu University 3. Osaka University

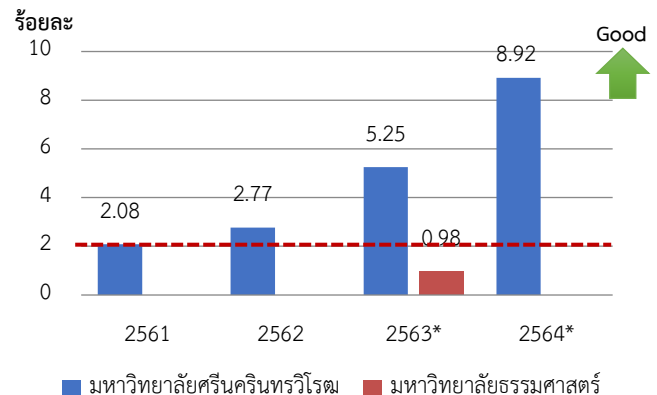
7.1 ก-10 ร้อยละจำนวนนิสิตปริญญาตรีที่ไปศึกษาแลกเปลี่ยน

ต่างประเทศต่างประเทศศึกษา (outbound) (Level = 2.5)



7.1 ก-11 ร้อยละจำนวนนิสิตปริญญาตรีจากสถาบัน

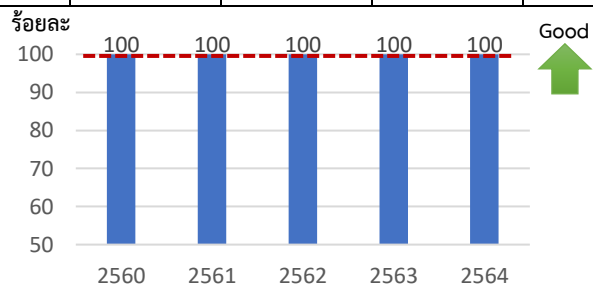
ที่เข้ามาแลกเปลี่ยนที่คณะฯ (inbound) (Level = 2)



	2561	2562	2563*	2564*	แนวโน้ม
7.1 ก-12 จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้น	5	5	1	4	คงที่

*มีการปรับรูปแบบเป็นลักษณะกิจกรรมออนไลน์

7.1 ก-13 ร้อยละของจำนวนนิสิตที่เข้าร่วมบริการวิชาการ และทันตกรรมแก่ชุมชน (Level = 100)

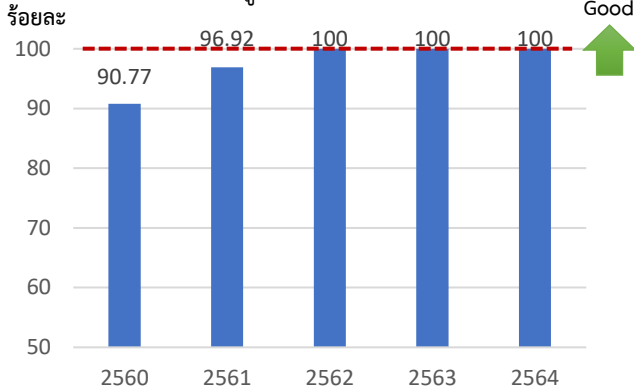


ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

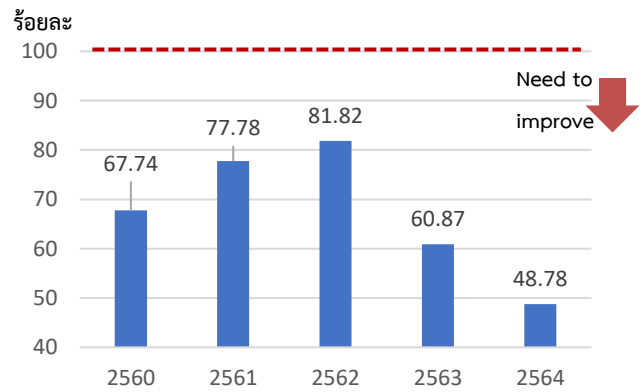
7.1 ข (1)-1 ร้อยละของนิสิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับได้

ตามแผนการรับในหลักสูตร ทบ. (Level = ร้อยละ100)



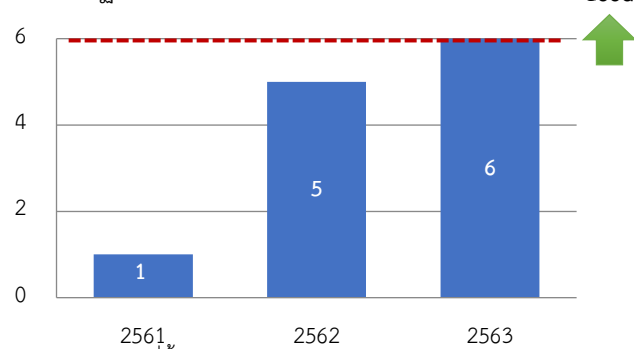
7.1 ข (1)-2 ร้อยละของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับได้ตาม

แผนการรับ (Level = ร้อยละ 100)



7.1 ข (1)-3 จำนวนหลักสูตรผ่านโดยใช้เกณฑ์การประเมิน

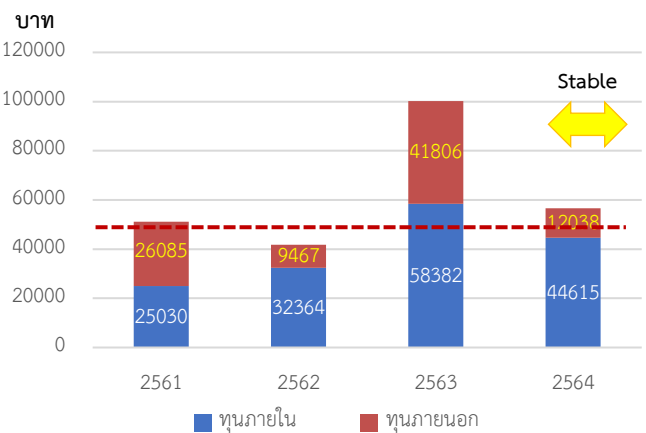
ตามมาตรฐาน AUN-QA (Level = 6)



* เฉพาะหลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัย โดยมีหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซ์ซิลโลเฟเชียลผ่านเกณฑ์ระดับนานาชาติ

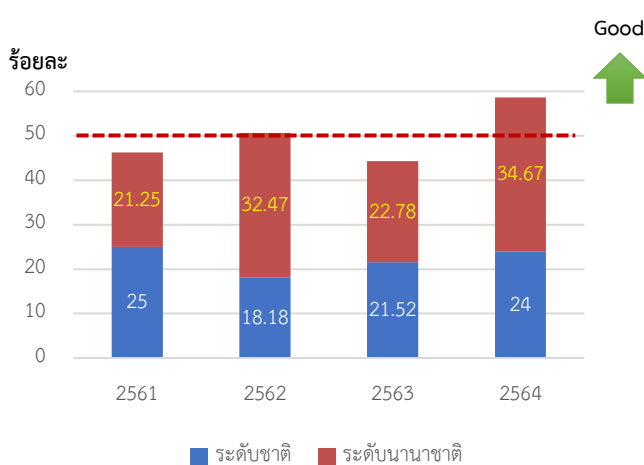
7.1 ข (1)-4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองาน

สร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ (Level = 50,000)



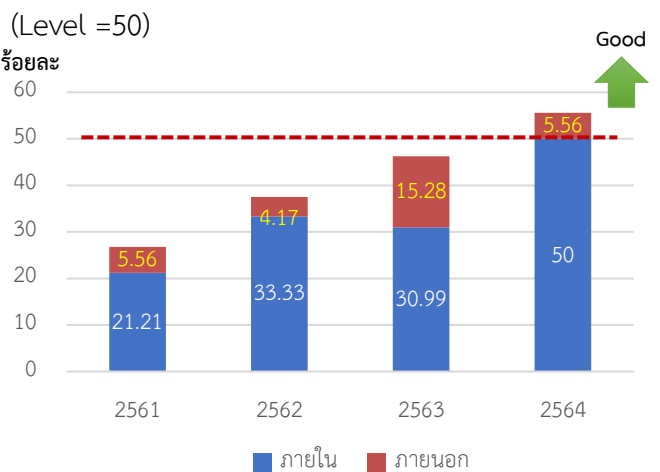
7.1 ข (1)-5 ร้อยละผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติ

และนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ (Level = 50)

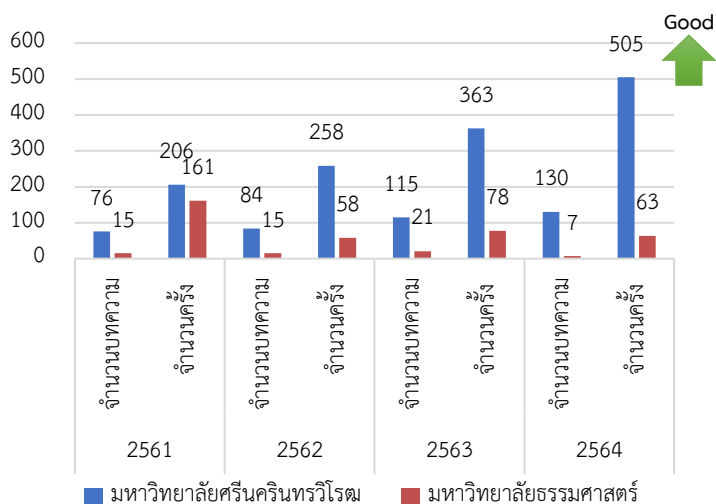


7.1 ข (1)-6 ร้อยละอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

จากภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำ



7.1 ข (1)-7 จำนวนบทความและจำนวนครั้งของบทความ
ที่ได้รับการอ้างอิงใน Referred journal หรือในฐานข้อมูล
ระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ



7.1 ข (1)-8 เงินรายได้ (เงินอุดหนุนรัฐบาล) ที่ได้รับและใช้ทันกำหนดเวลา

ปีงบประมาณ	2561	2562	2563	2564*	แนวโน้ม
งบที่ได้รับ	27,770,100.00	43,055,700.00	19,201,000.00	16,364,000.00	ลดลง
งบที่ใช้ทันตามกำหนด	27,367,717.87	40,720,967.19	19,201,000.00	11,486,738.85	ลดลง
ร้อยละ	98.55	94.58	100	70.20	ลดลง

* งบประมาณที่ได้รับปี 2564 มีงบจัดสรรทุนการศึกษาต่อต่างประเทศ (ผู้สูงอายุ) ซึ่งไม่ได้ใช้เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ไม่มีผู้ขอรับทุน

(2) ความปลอดภัยและความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- 7.1 ข (2)-1 จำนวนครั้งที่ระบบ sever ของโรงพยาบาลเกิดความขัดข้อง 2 ครั้ง
- 7.1 ข (2)-2 จำนวนครั้งที่ตรวจพบความผิดปกติบนกล้องวงจรปิดต่อปี 0 ครั้ง
- 7.1 ข (2)-3 จำนวนครั้งที่ตรวจประเมินประสิทธิภาพการใช้งานของลิฟท์ต่อปี 12 ครั้งหรือทุกเดือน
- 7.1 ข (2)-4 จำนวนครั้งที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ของป้ายและถังดับเพลิงต่อปี 2 ครั้งหรือทุก 6 เดือน

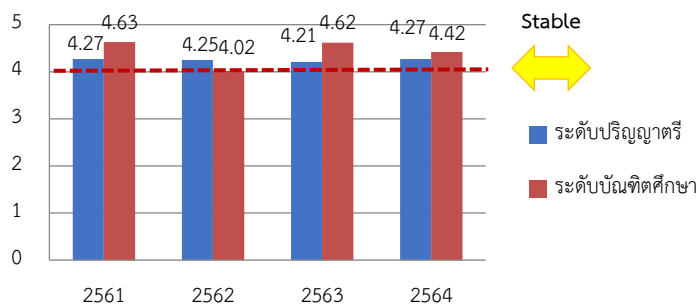
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management Results)

7.1 ค-1 ผลการบริหารงานพัสดุ ร้อยละของการส่งมอบตรงเวลา

ปีงบประมาณ	2561	2562	2563	2564	แนวโน้ม
จำนวนโครงการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด	374	324	225	252	คงที่
จำนวนโครงการจัดซื้อจัดจ้างที่ส่งมอบตรงเวลา	373	322	225	251	คงที่
ส่งมอบพัสดุตรงเวลา	99.73	99.38	100	99.60	คงที่

7.1 ค-2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา (Level = 4)



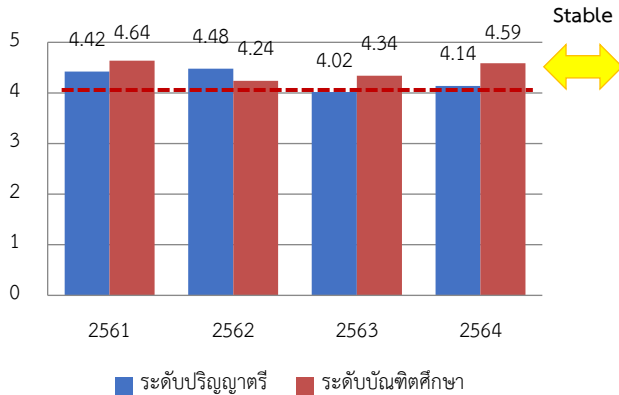
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Customer-Focused Results)

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

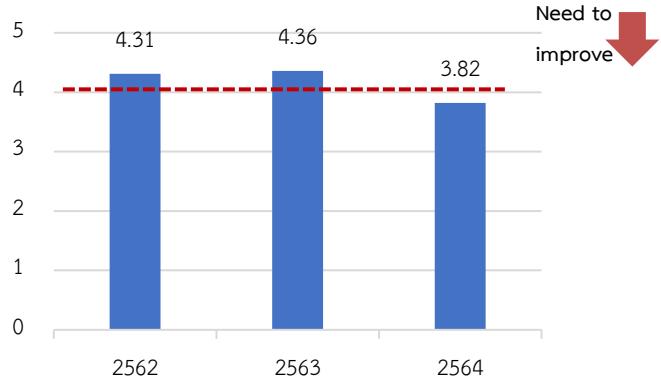
7.2 ก (1)-1 ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน/

การจัดการเรียนการสอน (Level = 4)



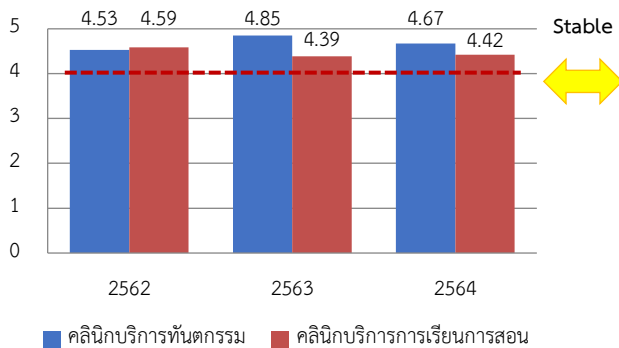
7.2 ก (1)-2 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมพัฒนา

ศักยภาพนิสิต (Level = 4)



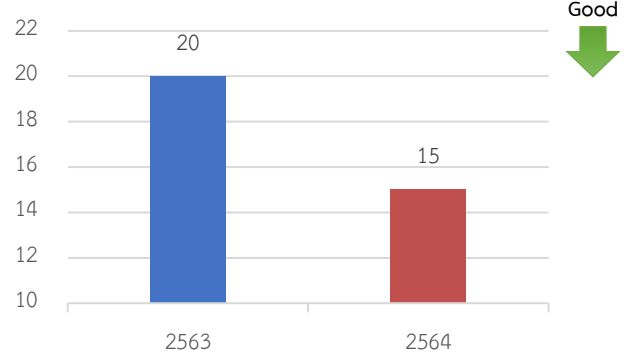
7.2 ก (1)-3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรม

และคลินิกบริการการเรียนการสอน (Level = 4)



7.2 ก (1)-4 จำนวนข้อเสนอแนะระบบบริการวิชาการของ

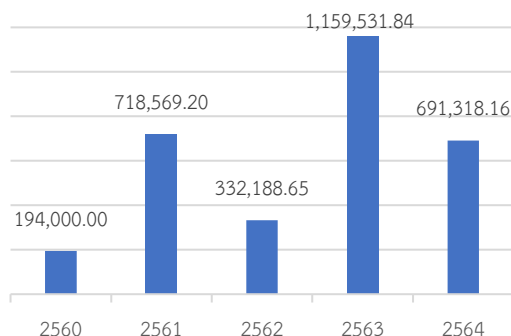
คลินิกทันตกรรมและดำเนินการ



(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

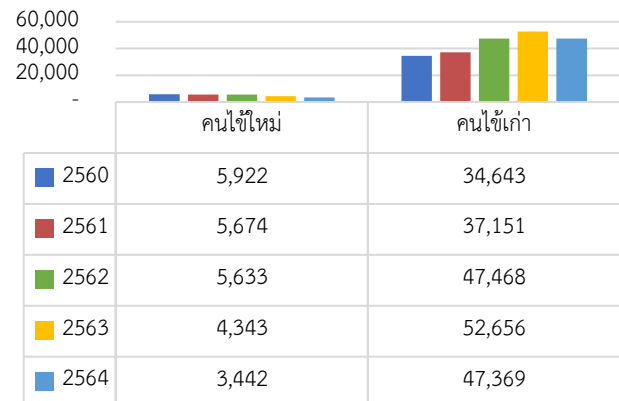
7.2 ก (2) -1 จำนวนเงินบริจาคที่คณะฯ ได้รับการ

สนับสนุนจากศิษย์เก่า คณาจารย์ และผู้สนับสนุน



7.2 ก (2) -2 ความผูกพันของผู้มารับบริการทันตกรรม

จำนวนคนไข้ใหม่และคนไข้เก่า



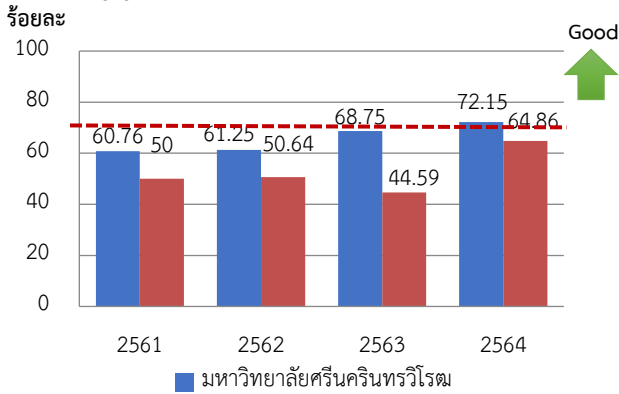
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ขีดความสามารถบุคลากรและอัตราค่าจ้าง

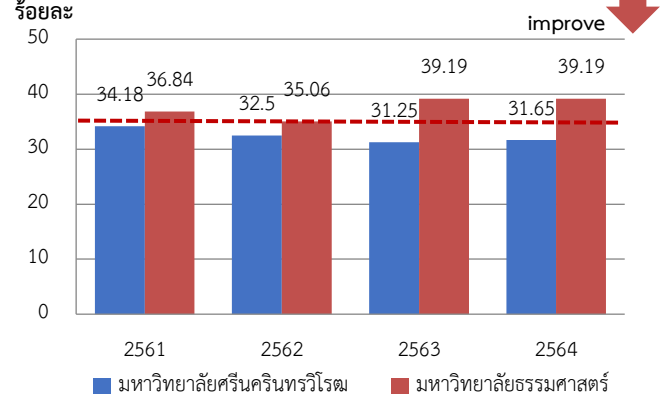
7.3 ก (1)-1 ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่มีวุฒิการศึกษา

ระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่า (Level = ร้อยละ 70)



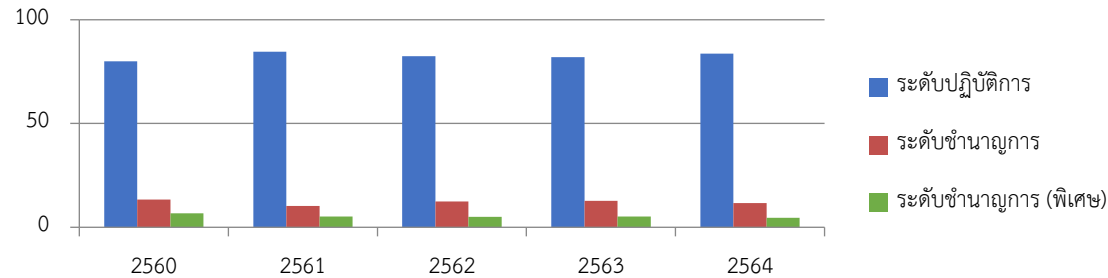
7.3 ก (1)-2 ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งวิชาการ

(Level = 35)

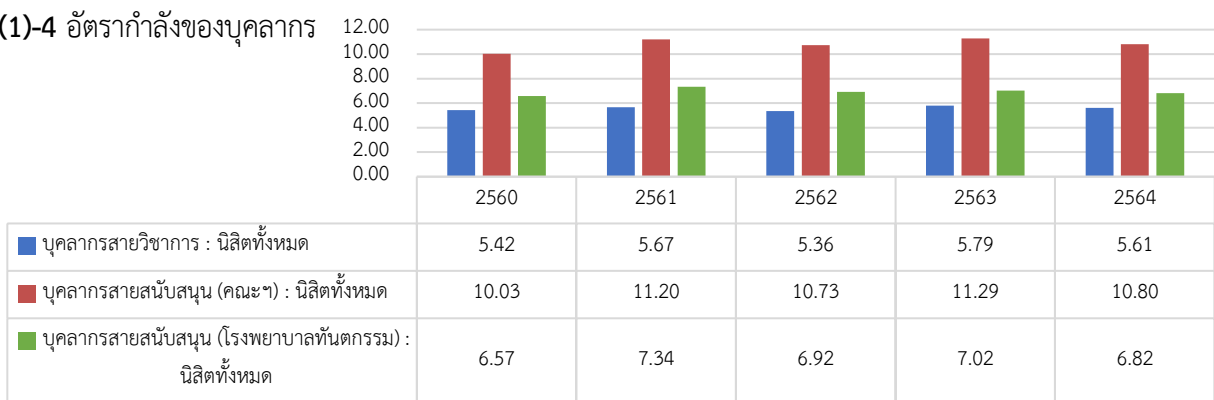


7.3 ก (1)-3 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนในตำแหน่งความก้าวหน้าสายปฏิบัติการ

ร้อยละ

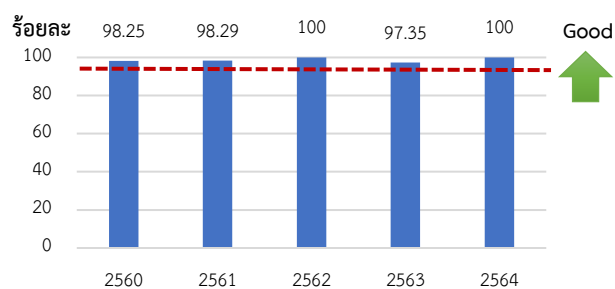


7.3 ก (1)-4 อัตราค่าจ้างของบุคลากร



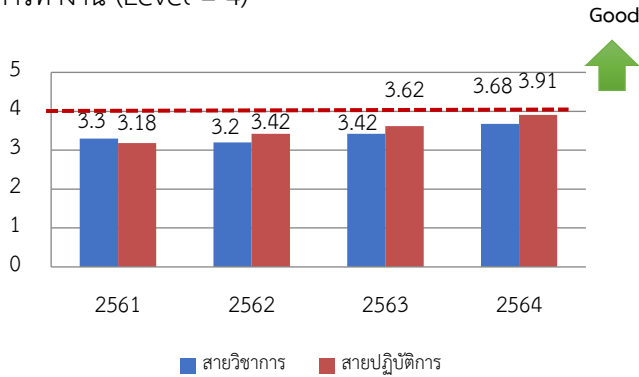
7.3 ก (1)-5 อัตราการคงอยู่ของบุคลากร

(Level = ร้อยละ 95)

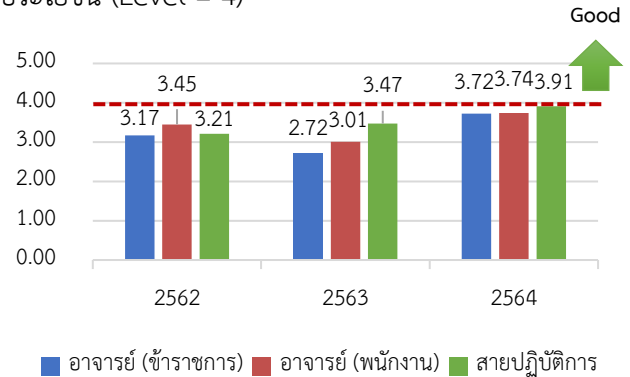


(2) บรรยากาศทำงาน

7.3 ก (2)-1 ความพึงพอใจต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน (Level = 4)



7.3 ก (2)-2 ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ (Level = 4)



ผลลัพธ์ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

7.3 ก (2)-3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับวัคซีนป้องกันเชื้อโควิด-19

เท่ากับร้อยละ 100

7.3 ก (2)-4 จำนวนบุคลากรที่ติดเชื้อโควิด 19 มีจำนวนทั้งสิ้น

13 ราย (นับตั้งแต่ กรกฎาคม ถึง ธันวาคม 2564)

7.3 ก (2)-5 จำนวนครั้งที่เกิดเหตุโจรกรรมภายในสถานที่

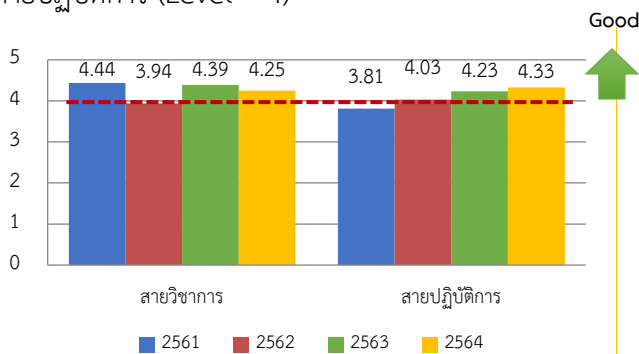
ไม่พบการรายงาน

7.3 ก (2)-6 ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

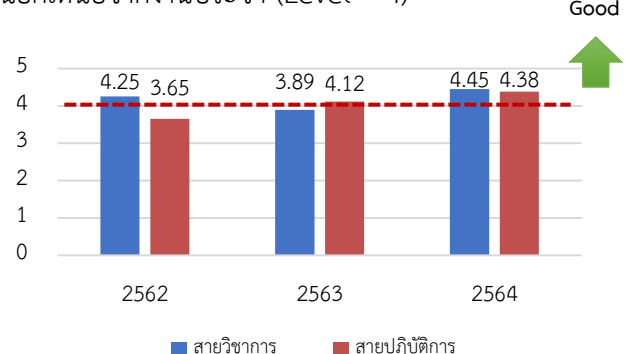
ไม่พบการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (Hack)

(3) ความผูกพันของบุคลากร

7.3 ก (3)-1 ความภาคภูมิใจในองค์กรสายวิชาการและสายปฏิบัติการ (Level = 4)

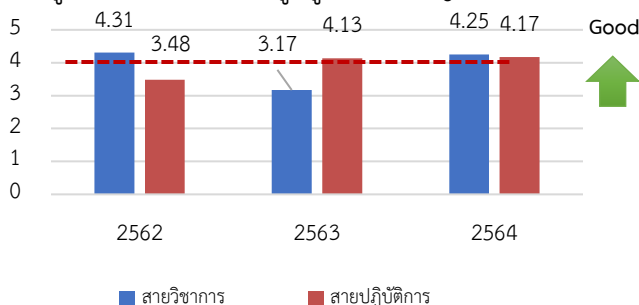


7.3 ก (3)-2 ความกระตือรือร้นทำงานให้แก่คณะฯ นอกเหนือจากงานประจำ (Level = 4)

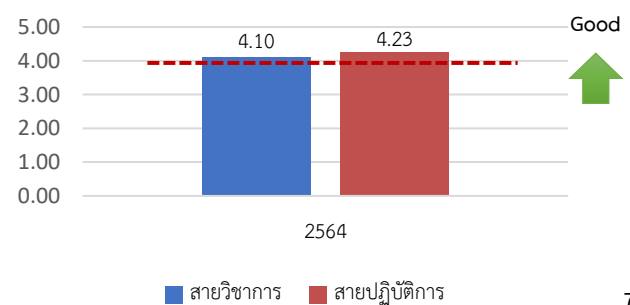


7.3 ก (3)-3 ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน เคารพความคิด

ความรู้สึกลงและข้อเสนอของผู้ใต้บังคับบัญชา (Level = 4)



7.3 ก (3)-4 การมีส่วนร่วมช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน (Level = 4)



(4) การพัฒนาบุคลากร

7.3 ก (4)-1 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับรองตามกรอบมาตรฐานของสหราชอาณาจักร (UKPSF)

ระดับ Senior Fellow	รุ่นที่ 2 จำนวน 2 คน	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทพ.ณัฐรุจ แก้วสุทธา
		2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทพญ.ชินาลัย ปิยะชน
	รุ่นที่ 3 จำนวน 1 คน	1. รองศาสตราจารย์ ดร. ทพ.สรศักดิ์ รังสิยานนท์
	รุ่นที่ 4 จำนวน 1 คน	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทพญ.นงลักษณ์ สมบุญธรรม
ระดับ Fellow	รุ่นที่ 4 จำนวน 1 คน	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรายุ แต่บรรพกุล

7.3 ก (4)-2 ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่เข้าร่วมอบรม/สัมมนาด้านวิชาการ ต่างๆ มีค่าเท่ากับร้อยละ 100

7.3 ก (4)-3 ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่เข้าร่วมอบรม/สัมมนาด้านการศึกษา

(การจัดสอบสอนรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ SEB และ/หรือทันตแพทยศาสตรศึกษา) มีค่าเท่ากับร้อยละ 100

7.3 ก (4)-4 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุน (คณะฯ และ โรงพยาบาล) ที่ผ่านการอบรมการเลื่อนระดับตำแหน่งสูงขึ้น มีค่าเท่ากับร้อยละ 77.37

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล (Leadership and Governance Results)

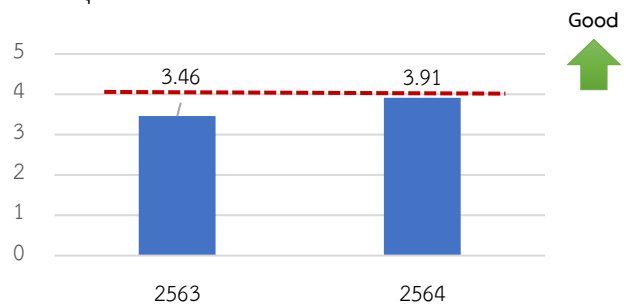
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม

(Leadership, Governance and Societal Responsibility Results)

(1) การนำองค์กร

7.4 ก (1)-1 บุคลากรรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของคณะฯ จากการทำแบบสำรวจของบุคลากร 69.57 % สามารถรับรู้ได้ถูกต้อง 4.55 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5)

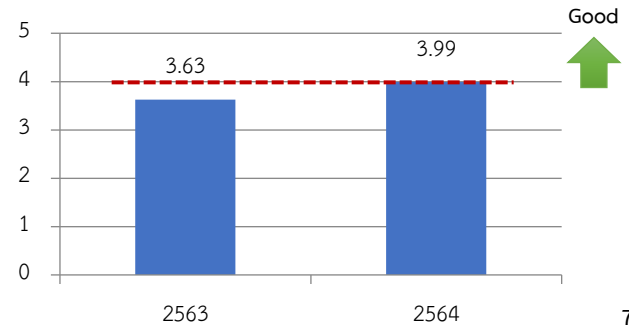
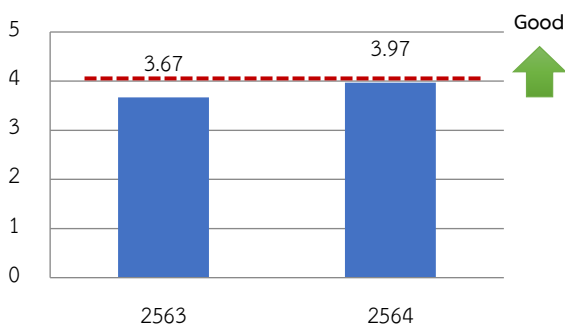
7.4 ก (1)-2 คะแนนการสื่อสารทำความเข้าใจทิศทางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ (Level = 4)



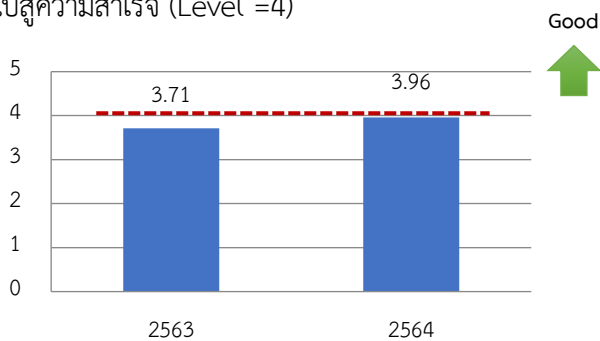
(2) การกำกับดูแลองค์กร

7.4 ก (1)-3 คะแนนผู้บริหารมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับคณะฯ (Level =4)

7.4 ก (2)-1 คะแนนความพึงพอใจการกำหนดทิศทางขององค์กร (Level=4)



7.4 ก (2)-2 คะแนนความมั่นใจความสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Level = 4)



7.4 ก (2)-3 ร้อยละการบรรลุการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์ (SAP) และแผนปฏิบัติการประจำ (RAP) ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี 2560 มีค่าร้อยละ 100

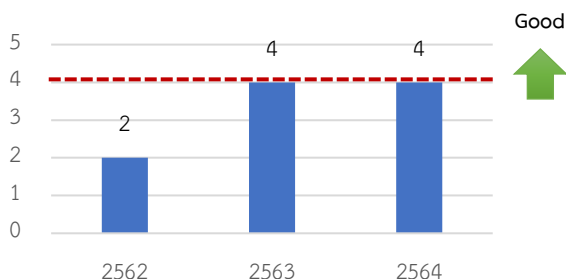
(3) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ

7.4 ก(3)-1 ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา AUNQA ปีการศึกษา 2561 มีค่าเท่ากับร้อยละ 20 และปีการศึกษา 2562-2564 มีค่าเท่ากับร้อยละ 100

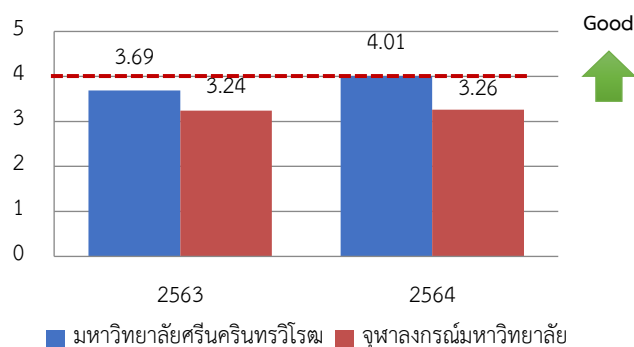
7.4 ก(3)-2 คะแนนการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะฯ คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว เริ่มใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEX เมื่อปีการศึกษา 2561 และผ่านเกณฑ์การประเมิน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 เป็นต้นไป ปีการศึกษา 2564 = ผ่าน

(4) จริยธรรม

7.4 ก(3)-3 จำนวนห้องปฏิบัติการที่ผ่านเกณฑ์ประเมินความปลอดภัยทางชีวภาพระดับสถาบัน (Level = 4)



7.4 ก(4)-1 คะแนนการประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้นาองค์กร (Level = 4)

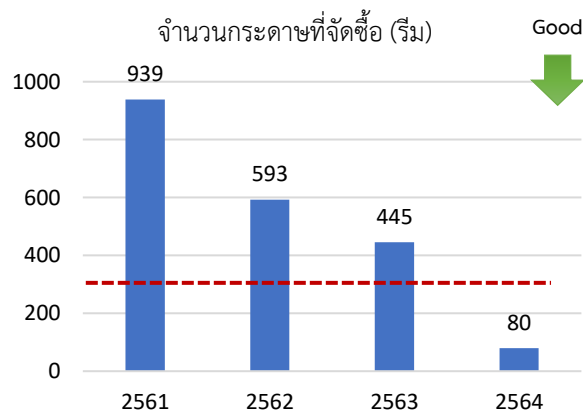


(5) สังคม

7.4 ก (5)-1 จำนวนโครงการ/กิจกรรม บริการวิชาการ เพื่อสังคม เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 จึงไม่สามารถจัดโครงการนอกสถานที่คณะฯได้ปรับเปลี่ยนการบริการวิชาการเป็น 3 โครงการ/กิจกรรม ดังนี้

1. การเข้าร่วมโครงการบูรณาการด้านวิชาชีพกับศูนย์ฉีดวัคซีน มศว
2. โครงการนิสิตทันตแพทย์ มศว เพื่อรอยยิ้มของประชาชน
- และ 3. โครงการตรวจฟันและวางแผนการรักษา ผ่าฟันคุด ถอนฟัน ถ่ายภาพรังสี และการจัดโครงการ

7.4 ก (5)-2 สถิติการใช้กระดาษ (Level = 300)

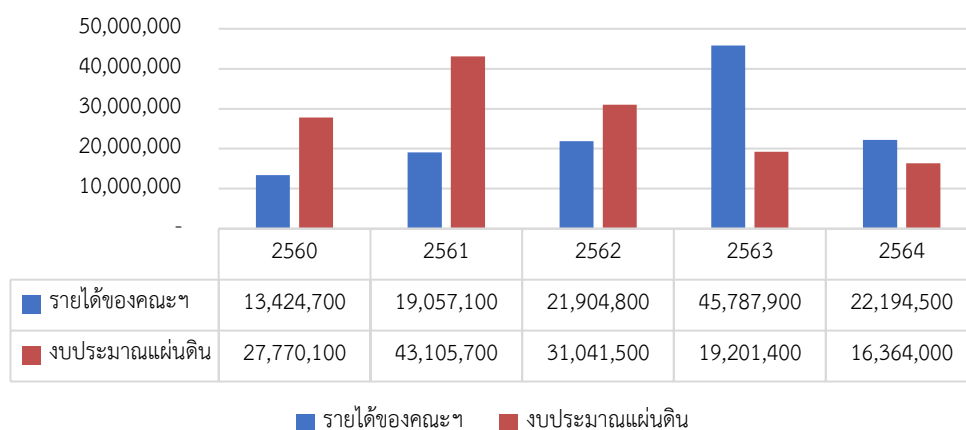


7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด (Financial and Market Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Financial and Market Results)

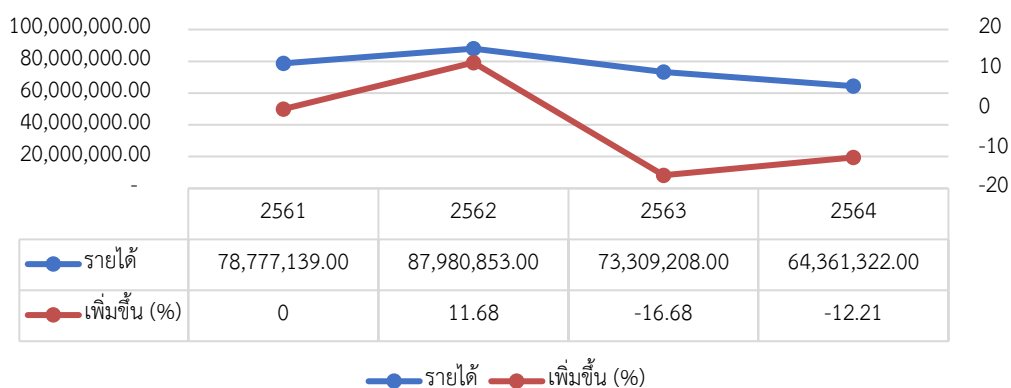
(1) ผลการดำเนินงานงบประมาณและการเงิน

7.5 ก (1)-1 รายได้ของคณะฯ และงบประมาณแผ่นดิน

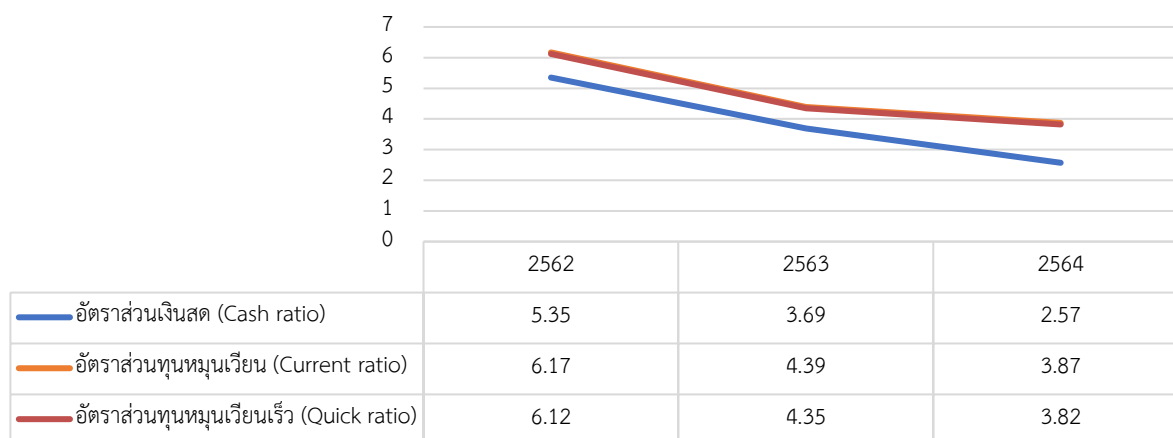


* งบประมาณปี 2563 มีเงินสะสมของส่วนงานเพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์และสหบทค่าออกแบบศูนย์การเรียนรู้ทางเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ เพื่อสังคม 23,102,800 บาท

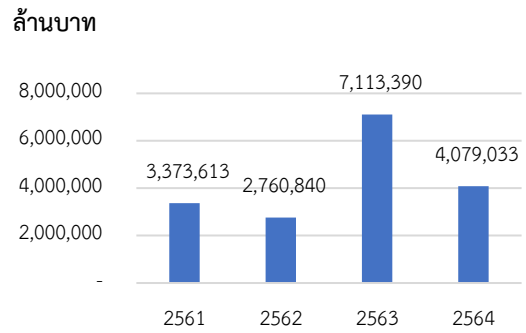
7.5 ก (1)-2 รายได้โรงพยาบาลทันตกรรมจากการให้บริการทันตกรรม



7.5 ก (1)-3 สภาพคล่องทางการเงินของโรงพยาบาลทันตกรรม



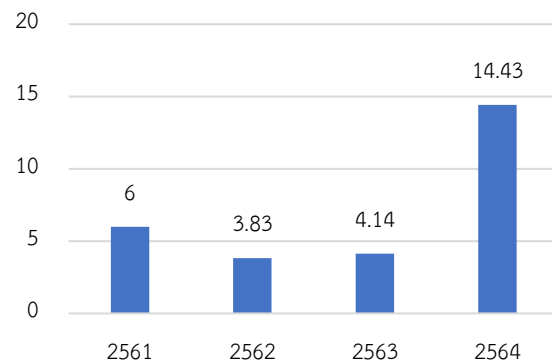
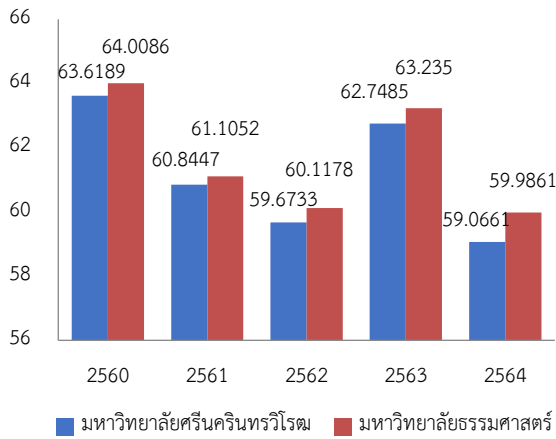
7.5 ก (1)-4 จำนวนเงินทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
ที่ได้รับการสนับสนุนจากภายในและภายนอกสถาบัน



(2) ผลการดำเนินการด้านการตลาด

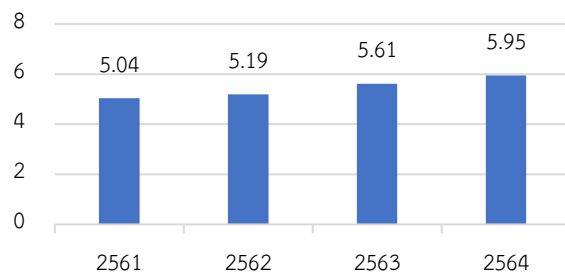
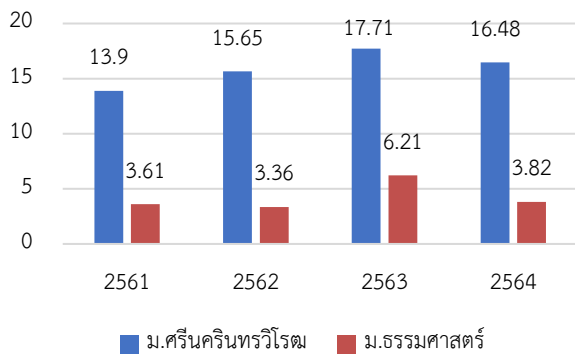
7.5 ก (2)-1 คะแนนต่ำสุดในการสอบเข้าเรียนหลักสูตร
ทันตแพทยศาสตรศึกษา ผ่าน กสพท.

7.5 ก (2)-2 อัตราการแข่งขันเข้าเรียนของหลักสูตรระดับ
ปริญญาตรีทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (TCAS1 และ TCAS2)



7.5 ก (2)-3 ร้อยละจำนวนนิสิต/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
นิสิต/นักศึกษาทั้งหมด

7.5 ก (2)-3 อัตราการแข่งขันเข้าเรียนของหลักสูตรระดับ
ต่อนิสิตบัณฑิตศึกษา



(ข) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

7.5 ข-1 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัด
แผนกลยุทธ์ประจำปี 2564

