



**คณะทันตแพทยศาสตร์**

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**รายงานพัฒนาคุณภาพ  
การศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX**

**คณะทันตแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**ปีการศึกษา 2563**

## สารบัญ

	หน้า
โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)	2
(1) หลักสูตรและบริการ	2
(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and Cultures)	3
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)	3
(4) สินทรัพย์ (Assets)	5
(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (Regulatory Environment)	6
หมวด 1 การนำองค์กร	10
หมวด 2 กลยุทธ์	15
หมวด 3 ลูกค้า	22
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	28
หมวด 5 บุคลากร	33
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	38
หมวด 7 ผลลัพธ์	44

**ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน**  
**โครงสร้างองค์กร**  
**(Organizational Profile)**

ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

**ชื่อหน่วยงาน**

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
Faculty of Dentistry, Srinakharinwirot University

**ที่ตั้ง**

เลขที่ 114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

**P.1 ลักษณะองค์กร**

**ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment)**

**ประวัติความเป็นมาโดยย่อ**

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม และเริ่มสอนหลักสูตรทันต 2537 แพทยศาสตรบัณฑิตในปีการศึกษา 2538 โดยรับนิสิต รุ่นแรก 20 คน ได้ดำเนินการเรียนการสอนโดยคณาจารย์ประจำและคณาจารย์พิเศษจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน นิสิตรุ่นแรกของคณะสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2543 และรับพระราชทานปริญญาในวันที่ 17 ธันวาคม 2544 โดยทุกคนเข้ารับราชการชดใช้ทุนในหน่วยงานของรัฐ นอกจากหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะยังได้เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ช่วยทันตแพทย์ ซึ่งเป็นหลักสูตร 1 ปีโดยเริ่มทำการสอนในปี พ.ศ.2540 มีนิสิตผู้ช่วยทันตแพทย์ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 25 รุ่น รุ่นละประมาณ 10 - 20 คน ขณะนี้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานของราชการและเอกชน คณะทันตแพทยศาสตร์ได้พัฒนาการเปิดหลักสูตรต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของผู้เรียน

ในปีการศึกษา คณะฯ 2555 ได้ดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TOF) ดังนี้ 1) หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต 2) หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาทันตกรรมคลินิก 3) หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมคลินิก 4) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมทั่วไป โดยในปีการศึกษา 2558 ได้เปิดหลักสูตรใหม่ คือ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล และปีการศึกษา 2561 ได้เปิดหลักสูตรใหม่ คือ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง)

**(1) หลักสูตรและบริการ**

**1. หลักสูตร** ในปีการศึกษา 2563 คณะทันตแพทยศาสตร์ แบ่งหลักสูตรการเรียนการสอนออกเป็น

**1.1 หลักสูตรที่ได้วุฒิการศึกษา (Degree Program)**

1.1.1 หลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัย ทั้งสิ้น 5 หลักสูตร โดยแบ่งเป็น

**หลักสูตรปริญญาตรี 2 หลักสูตร ได้แก่**

- 1) หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต
- 2) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง)

**หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต 3 หลักสูตร ได้แก่**

- 1) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมคลินิก
- 2) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมทั่วไป
- 3) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล

1.1.2 หลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อทันตแพทย์ฯ ทั้งสิ้น 2 หลักสูตร ได้แก่

**หลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรผู้ช่วยทันตแพทย์**

หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้าน 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้านสาขาทันตกรรมจัดฟัน ซึ่งเป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจาก และได้รับการตรวจประเมินสถาบันจากราชวิทยาลัยทันตแพทย์แห่งประเทศไทย

1.2 หลักสูตรที่ Upskill/Reskill 5 หลักสูตร (Non-Degree Program) ได้แก่ หลักสูตรทันตกรรมผู้สูงอายุ หลักสูตรทันตกรรมประดิษฐ์ หลักสูตรปริทันตวิทยา หลักสูตรเวชศาสตร์ช่องปาก และ หลักสูตรวิทยาเอนโดดอนท์

## 2. บริการ

บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 บริการหลักดังนี้

1. บริการผู้ป่วยในสวนคลินิกการเรียนการสอน (Student clinic)
2. บริการผู้ป่วยในสวนคลินิกบริการทันตกรรม (Special clinic)
3. บริการผู้ป่วยในหน่วยบริการวิชาการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของปัญหาทันตสุขภาพ

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

### ปรัชญา

ผู้มีความรู้และประพฤติดีเป็นผู้ประเสริฐ (วิชา จรณสมปณโณ เสฏโฐ)

### วิสัยทัศน์

สถาบันทางการศึกษาชั้นนำที่มุ่งเน้นผลิตทันตบุคลากรที่มีคุณภาพคู่คุณธรรม และ การให้บริการแก่สังคม

### พันธกิจ

1. ผลิตและพัฒนาทันตบุคลากรที่มีคุณภาพ คุณธรรม
2. ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ เพื่อสังคมในระดับชาติและนานาชาติ
3. บริการวิชาการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ทางด้านสุขภาพช่องปาก ด้วยจิตสาธารณะ และความรับผิดชอบต่อสังคม
4. สืบสานและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย
5. พัฒนาระบบบริหารและระบบพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ

### ค่านิยมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

#### “Dent SWU” Core value

D: Dental professionalism

E: Ethics

N: Novelty and Innovation

T: Trustworthy

S: Soft skills (People, Social, Communication)

W: Work smart

### สมรรถนะหลักของสถาบัน (CORE COMPETENCIES)

- มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการสื่อสาร และสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคม
- การบริการวิชาการและการบริการทันตกรรมที่ครบวงจรสำหรับทุกกลุ่มวัย
- การผลิตวิจัยนวัตกรรมเพื่อสร้างเสริมเสริมการดูแลสุขภาพ

## (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน แบ่งออกเป็น 2 สายงาน ได้แก่

- |                                      |              |
|--------------------------------------|--------------|
| 1. สายวิชาการ                        | จำนวน 79 คน  |
| 2. สายปฏิบัติการ (คณะทันตแพทยศาสตร์) | จำนวน 41 คน  |
| 3. สายปฏิบัติการ (โรงพยาบาล)         | จำนวน 115 คน |

สายงาน		สถานภาพ (คน) รายงาน ณ วันที่ 20 กรกฎาคม 2564		
สายวิชาการ		ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง
	อาจารย์	6	48	-
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1	16	-
	รองศาสตราจารย์	-	8	-
	ศาสตราจารย์	-	-	-
	สายปฏิบัติการ (คณะ)	-	41	-
	สายปฏิบัติการ (รพ. ทันตกรรม)	-	98	17

ตารางที่ P1 (ก) \_1 ข้อกำหนดระดับการศึกษาบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประเภทบุคลากร	ข้อกำหนดระดับการศึกษา
<b>บุคลากรสายวิชาการ</b>	
อาจารย์	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก หรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษา ระดับปริญญาเอกและอยู่ระหว่างจัดทำวิทยานิพนธ์ และจะสำเร็จการศึกษาภายใน 3 ปี และต้องแสดงหลักฐานผลการสอบภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด **กรณีที่เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขระดับการศึกษา จะต้องเป็นสาขาวิชาที่มีความขาดแคลน หรือ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ต้องอาศัยผู้มีความรู้ความสามารถ
<b>บุคลากรสายปฏิบัติการ (คณะฯ)</b>	
-นักวิชาการพัสดุ/นักจัดการงานทั่วไป/นักทรัพยากรบุคคล/นักวิชาการศึกษา	ปริญญาตรีทุกสาขาวิชา
-ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป (ปฏิบัติงานธุรการ)	วุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทุกสาขา
-ผู้ปฏิบัติงานช่าง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางด้านเครื่องกล หรือด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น เครื่องกลและซ่อมบำรุง อุตสาหกรรม สาขาช่างไฟฟ้ากำลัง ช่างก่อสร้าง ช่างโยธา
-พนักงานบริการ	วุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น
-นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีทุกสาขา และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านสื่อโสต การออกแบบเว็บไซต์ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และต้องมีหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานแนบมาเพื่อประกอบการพิจารณา
-นักวิทยาศาสตร์	ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเคมี เคมีเทคนิค ชีวเคมี ชีววิทยา จุลชีววิทยา
-นักวิชาการเงินและบัญชี	ปริญญาตรีทางด้านบัญชี การเงิน บริหารธุรกิจพาณิชยศาสตร์
-นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ปริญญาตรีทางด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์
<b>บุคลากรสายปฏิบัติการ (รพ.)</b>	
-ทันตแพทย์	ปริญญาตรีทันตแพทยศาสตรบัณฑิต
-นักวิชาการเงินและบัญชี	ปริญญาตรีทางด้านบัญชี การเงิน บริหารธุรกิจพาณิชยศาสตร์
-นักวิชาการพัสดุ/นักจัดการงานทั่วไป/นักทรัพยากรบุคคล/	ปริญญาตรีทุกสาขาวิชา
-นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ปริญญาตรีทางด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์
-ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป (ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี)	วุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการบัญชี, การเงิน, การเงินและบัญชี
-ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป (ปฏิบัติงานธุรการ)/ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป (ปฏิบัติงานเวชสถิติ)	วุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทุกสาขา

ประเภทบุคลากร	ข้อกำหนดระดับการศึกษา
-ผู้ปฏิบัติงานช่าง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางด้านเครื่องกล หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เครื่องกลและซ่อมบำรุง อุตสาหกรรม สาขาช่างไฟฟ้ากำลัง ช่างก่อสร้าง ช่างโยธา
-พนักงานบริการ	วุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น
-ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม	ประกาศนียบัตรผู้ช่วยทันตแพทย์
-ช่างทันตกรรม	ประกาศนียบัตรวิชาช่างทันตกรรม

### ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับองค์กร

ในปีการศึกษา 2563 คณะทันตแพทยศาสตร์ได้สำรวจปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับองค์กร พบปัจจัยที่ได้คะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ (ผลลัพธ์ 7.3 ก(3)\_2 ปัจจัยความผูกพันองค์กร)

#### 1. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ

- ความมุ่งมั่นตั้งใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน 4.42
- งานที่รับผิดชอบมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน 4.27

#### 2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร

- มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้แก่คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว นอกเหนือจากงานประจำที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบ 4.31
- มีส่วนร่วมในกิจกรรมและรู้สึกภูมิใจที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม 4.28

#### 3. ปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

- สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน และได้รับการสนับสนุนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ 4.18

#### (4) สินทรัพย์ (Assets)

##### อาคารสถานที่

คณะทันตแพทยศาสตร์ ตั้งอยู่ที่อาคาร 17 เป็นอาคารสูง 15 ชั้น ประกอบด้วยห้องบรรยาย ชั้น 3 จำนวน 4 ห้อง, ห้องสัมมนา ชั้น 13 จำนวน 5 ห้อง, ห้องปฏิบัติการสำหรับนิสิตทันตแพทย์ชั้น 7,8,9 ห้องปฏิบัติการเพื่อการวิจัย 3 ห้อง, ห้องปฏิบัติการหัวหุ่นจำลอง ชั้น 15 จำนวน 2 ห้อง, ห้องสมุด ชั้น 14, ห้องสำหรับถ่ายทำ (Studio) และจัดการเรียนการสอนทางไกล EDL (Distance – Learning) ชั้น 13 จำนวน 2 ห้อง

##### โรงพยาบาลทันตกรรม ประกอบด้วย

คลินิกการเรียนการสอน ได้แก่ คลินิกตรวจและพิเคราะห์โรคในช่องปาก,คลินิกรังสีวิทยาช่องปาก ชั้น 2 ภาควิชาศัลยศาสตร์ และเวชศาสตร์ช่องปาก, คลินิกศัลยศาสตร์ช่องปาก,คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก, คลินิกทันตกรรมจัดฟัน, คลินิกทันตกรรมทั่วไป, คลินิกทันตกรรมอนุรักษ, คลินิกบัณฑิตศึกษา

คลินิกบริการทันตกรรม ได้แก่ คลินิกทันตกรรมพิเศษ ชั้น 1 อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์และ คลินิกทันตกรรมโศภมนตรี ชั้น 5 อาคารบริการหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

##### เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

#### 1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer network)

ปัจจุบัน คณะฯ ใช้ระบบการจัดการข้อมูลของโรงพยาบาลทันตกรรมผ่านทาง 2 ระบบ ได้แก่

- ระบบ SSB สำหรับโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบเวพระเบียน การตรวจสอบสิทธิ พัสต และการนัดหมายผู้ป่วย

• ระบบ PAC เพื่อใช้ในการเก็บภาพถ่ายรังสีของทุกคลินิก และสามารถเปิดดูและเชื่อมกับระบบ SSB ด้วย ระบบ PAC viewer ซึ่งระบบดังกล่าวทั้งหมด ทำให้เกิดความปลอดภัยของข้อมูล และโปร่งใส ตรวจสอบได้

## 2. อุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อการรักษาทางทันตกรรม

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

### (5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (Regulatory Environment)

#### ตารางที่ P1 (ก)\_2 กฎระเบียบและข้อบังคับ

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ส่วนราชการที่เป็นผู้ออก หรือเจ้าของกฎหมาย
<b>1. ด้านการจัดการเรียนการสอน</b>	
- พรบ.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพ.ศ.2555 - เกณฑ์มาตรฐานของทันตแพทยสภา - พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ.2558	- มหาวิทยาลัย - ทันตแพทยสภา - กระทรวงศึกษาธิการ - สกอ.
<b>2. ด้านการบริการทางการแพทย์</b>	
- พรบ.ควบคุมการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2535 - พรบ. สถานพยาบาล พ.ศ.2541	- ทันตแพทยสภา - กระทรวงสาธารณสุข
<b>3. ด้านการวิจัย</b>	
- นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2560 – 2564) - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยกองทุนส่งเสริมพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2559 - ประกาศการรับและการจ่ายเงินอุดหนุนวิจัยและนวัตกรรม - แนวทางจริยธรรม การทำวิจัยในคนในประเทศไทย พ.ศ. 2550 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ.2559 - แนวทางการปฏิบัติ การดำเนินการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2560 - แนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยทางชีวภาพสำหรับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีชีวภาพสมัยใหม่	- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ - สภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ชมรมจริยธรรมการทำวิจัยในคนในประเทศไทย - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  - คณะกรรมการเทคนิคด้านความปลอดภัยทางชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ - สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
<b>4. ด้านการบริหารการเงินและพัสดุ</b>	
- ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินรายได้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560 - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ระเบียบจากกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินประเภทต่างๆ	- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - กรมบัญชีกลาง - กระทรวงการคลัง - สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
<b>5. ด้านการบริหารบุคคล</b>	
- ระเบียบสำนักงานข้าราชการพลเรือน - ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการ อุดมศึกษา - ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน	- สำนักงานข้าราชการพลเรือน - กระทรวงศึกษาธิการ - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - สำนักนายกรัฐมนตรี

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**

**(1) โครงสร้างองค์กร**

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีวิธีการบริหารจัดการ การกำกับหน่วยงานในองค์กร ดังนี้

**1. สำนักงานคณบดี**

มีภารกิจในการประสานนโยบายของคณะฯทุก ๆ ด้าน โดยการประสานงานกับส่วนงานบริหารในภาควิชา และโครงการบริการคลินิกทันตกรรม

**2. ภาควิชา**

มี 5 ภาควิชา ประกอบด้วย ภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็กและทันตกรรมป้องกัน ภาควิชาทันตกรรมอนุรักษ์และประดิษฐ์ ภาควิชาศัลยศาสตร์และเวชศาสตร์ช่องปาก ภาควิชาทันตกรรมทั่วไป และภาควิชาโอบุษฐ์วิทยา

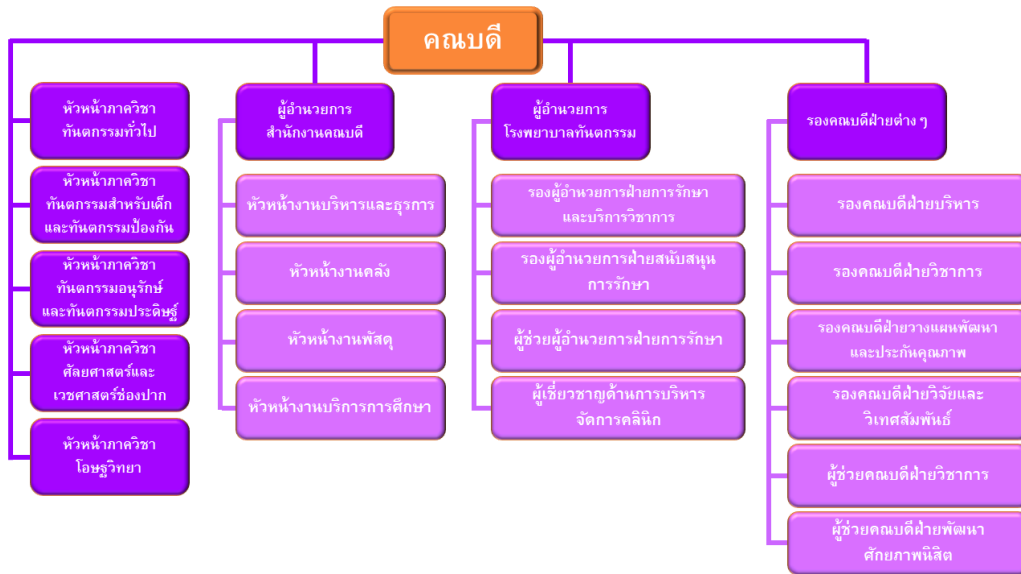
**3. โรงพยาบาลทันตกรรม**

รับผิดชอบคลินิกบริการทันตกรรมเพื่อการเรียนการสอน โครงการบริการทันตกรรม และโครงการบริการวิชาการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ

**โครงสร้างการบริหาร**

โครงสร้างการบริหารของคณะทันตแพทยศาสตร์ มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีรองคณบดี 5 ฝ่าย ดังแผนภูมิที่ 1 บริหารงานผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งประกอบด้วย คณบดีเป็นประธานกรรมการ รองคณบดี 5 ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดี 2 ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชา 5 ภาควิชา ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี

**แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารของคณะทันตแพทยศาสตร์**



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

กลุ่มลูกค้ำหลักของคณะฯ คือ นิสิตซึ่งมีความต้องการหลักในด้านการเรียนการสอนและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก (ดังตารางที่ P.1 \_1) และ ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งมีความต้องการหลักในด้านการบริการทันตกรรม (ดังตารางที่ P.1 ข\_2)

**ตารางที่ P1 (ข)\_1 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำพันธกิจด้านการเรียนการสอน**

ความต้องการ / ความคาดหวัง	นิสิตปริญญาตรี	นิสิตบัณฑิตศึกษา	ทันตแพทย์ที่เข้าร่วมหลักสูตร Reskill/upskill
<b>ด้านการจัดการเรียนการสอน (Degree and Non-Degree program)</b>			
1.1 หลักสูตรมีมาตรฐานและได้รับการรับรองจากสภาวิชาชีพ	✓	✓	✓



ความต้องการ / ความคาดหวัง	นิสิตปริญญาตรี	นิสิตบัณฑิตศึกษา	ทันตแพทย์ที่เข้าร่วมหลักสูตร Reskill/upskill
1.2 อาจารย์มีความเชี่ยวชาญเนื้อหาสาขาวิชา	✓	✓	✓
1.3 สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา	✓	✓	✓
1.4 สามารถผ่านการสอบการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพทันตกรรม	✓	N/A	N/A
1.5 การจัดการเรียนการสอนที่มีความพร้อมสู่การมีงานทำ	✓	✓	N/A
1.6 นำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานเฉพาะสาขา	N/A	N/A	✓
<b>ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
2.1 การมีสถานที่เรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓
2.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเพียงพอ	✓	✓	✓
2.3 มีห้องปฏิบัติการที่สามารถทำงานนอกเวลาได้	✓	✓	✓
2.4 มีห้องพักสำหรับบัณฑิตศึกษา	N/A	✓	N/A

ตารางที่ P.1 (ข)\_2 ความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการทันตกรรม

ความต้องการ / ความคาดหวัง	ผู้ป่วยนิสิตในคลินิกการเรียนการสอน	ผู้ป่วยในคลินิกบริการทันตกรรม
<b>1. ด้านการบริการ</b>		
1.1 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ	✓	✓
1.2 ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	N/A	✓
1.3 ระยะเวลาในการรักษาเหมาะสม	✓	✓
1.4 ได้รับบริการทางทันตกรรมที่มีคุณภาพ	✓	✓
1.5 ได้รับบริการทันตกรรมในราคาสมเหตุสมผล	✓	✓
<b>2. ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
2.1 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเพียงพอ	✓	✓
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
1.1 หลักสูตรมีมาตรฐานและได้รับการรับรองจากสภาวิชาชีพ	✓	✓	
1.2 นิสิตที่จบมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ	✓	✓	
1.3 มีทุนการศึกษาสำหรับนิสิตที่ขาดแคลนทุนทรัพย์	✓		
1.4 นิสิตสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา	✓	✓	
1.5 นิสิตสามารถผ่านการสอบการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพทันตกรรม	✓	✓	
1.6 บัณฑิตมีความพร้อมและทักษะในการปฏิบัติงานตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต	✓	✓	
1.7 บัณฑิตมีจริยธรรมทางวิชาชีพ ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ	✓	✓	
1.8 คณะทันตแพทยศาสตร์มีความก้าวหน้ามีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของวงการวิชาชีพ	✓	✓	✓
1.9 มีการจัดอบรม / หลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง			✓

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Position)

**(1) ลำดับการแข่งขัน (Competitive Position)**

เมื่อเปรียบเทียบกับคณะทันตแพทยศาสตร์อื่นๆ คู่เทียบของ มศว อยู่ในกลุ่มเดียวกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีขนาดองค์กร และอายุใกล้เคียงกัน แต่ก็ตั้งอยู่ห่างไกลจากใจกลางกรุงเทพฯ มากกว่า หากพิจารณาจากคะแนนสอบเข้า ผ่านทาง กลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) พบว่ามีคะแนนสูงสุด/ต่ำสุด/เฉลี่ย ใกล้เคียงกันมาตลอด โดย มศว จะมีคะแนนต่ำกว่าเล็กน้อย

**(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Changes)**

ปัจจัยสำคัญที่มีส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่

ปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนการสอน: คณะมีหลักสูตรที่ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ทั้งรูปแบบ Degree และ Non-Degree program คณาจารย์มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน

ปัจจัยเกื้อหนุนการวิจัยและนวัตกรรม: คณะมีการสนับสนุนทุนสำหรับการทำวิจัยและทุนสนับสนุนการตีพิมพ์วารสารนานาชาติสำหรับอาจารย์และบุคลากรเพิ่มขึ้น คณาจารย์มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในสร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรม

อย่างไรก็ตามมีปัจจัยภายในที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันได้แก่ ภาระงานอาจารย์มากขึ้น (จนไม่สามารถสร้างสรรค์งานด้านอื่น) การสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพจากการที่ไม่สามารถดึงอาจารย์ไว้ในระบบ

**(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)**

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบได้จากการสอบถามข้อมูลไปยังสถาบันซึ่งเป็นคู่เทียบโดยตรง ในขณะนี้คณะฯ อยู่ในระหว่างการรวบรวมข้อมูลโดยการทำงานร่วมกันในคณะทำงานประกันคุณภาพ ประกอบด้วยรองคณบดีซึ่งทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพของทุกมหาวิทยาลัย ซึ่งแต่งตั้งโดยองค์กรผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมชุดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในงานพัฒนาคุณภาพร่วมกันทุกมหาวิทยาลัย

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)**

<p><b>Strength</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● หลักสูตรยังเป็นที่ต้องการและสนใจของผู้เรียนสูง เช่น ท.บ. วท.บ. ส.บ.</li> <li>● ที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ใกล้ Central Business Area การคมนาคมสะดวก</li> <li>● มีหน่วยงานสร้างรายได้ที่มีระเบียบเป็นการเฉพาะ เช่น โรงพยาบาลทันตกรรม</li> <li>● คณาจารย์อายุไม่มาก สามารถพัฒนา และมี Generation gap น้อย</li> </ul>	<p><b>Weakness</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● องค์กรไม่สามารถขยายขนาดได้ ข้อจำกัดด้านกำลังคน จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสนับสนุน</li> <li>● องค์กรอายุ 23 ปี บุคลากรเริ่มทำงาน Routine ขาดความสนใจในค่าตอบแทน สิทธิสวัสดิการ</li> <li>● ระบบการสื่อสารภายในองค์กร ยังไม่สมบูรณ์ ข้อมูลสำคัญยังไม่สามารถไปถึงทุกส่วนงานได้</li> </ul>
<p><b>Opportunity</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีบุคลากรสายวิชาการและ วิชาชีพที่มีศักยภาพสูง</li> <li>● การเรียนการสอน โดยใช้ Platform online</li> <li>● มีความร่วมมือกับเครือข่าย ภาคีภายนอก เช่น สสส มูลนิธิทันตนวัตกรรม</li> <li>● มีความร่วมมือทางวิชาการและวิจัย (MOU) กับสถาบันต่างประเทศ</li> <li>● งบประมาณภายนอก ทุนพัฒนาบุคลากร งบประมาณการแผนงานทันตสุขภาพสูงอายุ</li> <li>● นโยบายรัฐบาลที่เอื้อด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี</li> </ul>	<p><b>Threat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การจัดสรรงบประมาณแผ่นดินสนับสนุนการผลิตทันตแพทย์น้อยลง ไม่ได้ได้รับการจัดสรรงบดำเนินงาน</li> <li>● การเปิดคณะทันตแพทย์ใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>● สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่</li> </ul> <p>มาตรฐานวิชาชีพและการกำกับมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพ</p>

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

คณะฯ ใช้ระบบ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีระบบการวางแผน มีกระบวนการหลักที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เช่น ในระบบการผลิตบัณฑิต มีกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับผิดชอบ มีคณะกรรมการชุดต่างๆรับผิดชอบบริหารจัดการ และมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรงร่วมเป็นเลขานุการ มีกระบวนการในการทำงานเป็นรูปแบบของการประชุมพิจารณาหรือร่วมกันและการติดตามงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนา งาน การออกแบบระบบงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ

นอกจากนี้ในการปรับปรุงระบบงาน คณะฯ ได้สนับสนุนส่งเสริมการทำงานของส่วนงานต่างๆโดยใช้หลักการให้บุคลากรร่วมกันแก้ปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ A3 report ตัวอย่างในปีการศึกษา 2563 ทำการวิเคราะห์ปัญหาในส่วนงานการเงินของโรงพยาบาลทันตกรรม โดยมีการวิเคราะห์จากฐานข้อมูลจริงพบว่ามียอดค้างจ่ายในคลินิกเรียนการสอนสูงกว่าคลินิกอื่นๆ จึงได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหา โดยหลักการ Route cause analysis โดยรับฟังปัญหาจากเจ้าหน้าที่การเงินโรงพยาบาลทันตกรรม และร่วมกันพิจารณาสาเหตุ แนวทางการแก้ปัญหา และมีการผู้รับผิดชอบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

## หมวด 1 การนำองค์กร

### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

#### ก. การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม

##### (1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการระดมความคิด ระหว่างคณบดี รองคณบดี และหัวหน้าภาค โดยคณบดีเป็นผู้เสนอร่างวิสัยทัศน์ และค่านิยมที่เหมาะสมกับคณะฯ และเปิดให้มีการอภิปรายร่วมกัน เพื่อให้สะท้อนความเป็นคณะทันตแพทยให้มากที่สุด ภายหลังจากกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม จากผู้บริหารระดับสูงแล้ว คณะฯ ได้มีการถ่ายทอด ค่านิยม ซึ่งเป็นความเชื่อร่วมกัน เพื่อส่งเสริมภารกิจของคณะฯ ให้คณาจารย์ บุคลากร ในคณะรับทราบ

ในปีการศึกษา 2563 คณะทันตแพทยศาสตร์ได้จัดทำโครงการทบทวนแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของคณะฯ โดยกรรมการบริหารคณะฯ ได้ร่วมกันวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็งของคณะ รวมทั้งนำความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักมาวิเคราะห์ เพื่อปรับแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และให้สอดคล้องกับตามแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2565) คณะฯ มีการนำเสนอแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2564 (Action Plan) ผ่านทางกรรมการบริหารคณะฯ ซึ่งในที่ประชุมประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการสำนักคณบดี ผู้แทนคณาจารย์ (กรรมการสภามหาวิทยาลัย) ตัวแทนเจ้าหน้าที่ เพื่อรับทราบแผนปฏิบัติงานประจำปี

##### (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

คณบดีและผู้บริหารดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยอาศัยหลักการบริหาร นโยบาย กิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และหลักธรรมาภิบาล โดยดำเนินการตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และการกำกับนโยบายของมหาวิทยาลัย สู่การปฏิบัติผ่านแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของคณะฯ ตลอดจนมีการติดตามการดำเนินงาน และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกเดือน

#### ข. การสื่อสาร

ผู้บริหารคณะฯ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ภายหลังจากกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ของคณะฯ แล้ว จะทำการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร รวมถึงแผนปฏิบัติงานต่างๆของคณะฯ ผ่านทางกรรมการบริหารคณะฯ เพื่อนำส่งข้อมูลสู่บุคลากรในส่วนงานและภาควิชา จากการประชุมกรรมการบริหารคณะฯ ทุกเดือน รวมถึงการเผยแพร่ผ่านทาง กลุ่ม line ของภาควิชา และผ่านทางสื่อต่างๆภายในคณะฯ เช่น เว็บไซต์ โทรทัศน์ภายในลิฟต์ และจุดประชาสัมพันธ์ต่างๆภายในอาคารคณะฯอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการรับรู้แล้วความผูกพันขององค์กร นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจน และสร้างการยอมรับในนโยบาย และแผนการดำเนินงานของผู้บริหารคณะฯ คณะฯ ได้มีการจัดทำโครงการผู้บริหารพบภาควิชา เพื่อให้เกิดการสื่อสารนโยบายและพันธกิจลงไปสู่ผู้ปฏิบัติกร และเป็นการรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงานของภาควิชา รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะจากภาควิชา เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานของคณะฯ เป็นการกำกับการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน

#### ค. พันธกิจและผลการดำเนินงานของสถาบัน

##### (1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุพันธกิจตามที่คณะฯ วางแผนไว้ โดยตั้งคณะกรรมการชุดย่อยตามหน้าที่ผู้บริหาร และให้บุคลากรในแต่ละภาควิชามาเป็นกรรมการแต่ละชุดเพื่อนำการมีส่วนร่วม โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย และตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับ KPI ของคณะฯ และ มหาวิทยาลัยซึ่งกรรมการชุดย่อย จะมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ จะทำหน้าที่กำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ทุก 6 เดือน เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของกรรมการย่อยของแต่ละฝ่าย และแจ้งผลการดำเนินงานให้คณาจารย์และบุคลากรทราบผ่านการประชุมย่อยประจำภาควิชาทุกเดือน รวมถึงการสื่อสาร

รูปแบบอื่นให้ ผู้ป่วย ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้รับทราบ ผ่านทางการสื่อสารทาง เว็บไซต์ และ Facebook page ของคณะฯ นอกจากนี้ ในทุกปี คณะฯ จะจัดให้มีโครงการสานสัมพันธ์บุคลากร ซึ่งนอกจากจะมีกิจกรรมสานสัมพันธ์เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ยังเป็นช่องทางในการสื่อสารผลงานที่คณะฯ ได้ดำเนินการในแต่ละปี ให้บุคลากร และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้ทราบ เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดี กับ บุคลากร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

## (2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

คณะฯ ได้รับความร่วมมือจาก องค์กรผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (อ.บ.ท.ท) เป็นภาคีขับเคลื่อนงานต่างๆให้เกิดความสำเร็จ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของคณะฯ โดยองค์กรดังกล่าว ได้กำหนดแนวทาง และการบริหารจัดการต่างๆ ในภาวะวิกฤตต่างๆ เช่น การกำหนดนโยบายเรื่องเกณฑ์ Requirement ขั้นต่ำในการฝึกปฏิบัติทางทันตกรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม รวมถึงแนวทางการกำหนดมาตรฐานการปรับปรุงสถานที่ และแนวปฏิบัติเพื่อการควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 โดยมีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่ต้องปรับปรุง โดยพิจารณาความจากความสำเร็จและความเร่งด่วนของงาน โดยพิจารณาผ่านมติที่ประชุมกรรมการบริหารคณะฯ โดยในปีการศึกษา 2563 ได้มีการพิจารณาแผนงานเร่งด่วนที่ต้องพัฒนา เนื่องจากสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้แก่

2.1 การเพิ่มจำนวนนิสิตที่สอบผ่านการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม โดยฝ่ายวิชาการได้จัดทำโครงการเตรียมความพร้อมของนิสิตก่อนการสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมขึ้น เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ให้กับนิสิต

2.2 แผนการปรับปรุงอาคาร เพื่อพัฒนาระบบระบายอากาศและปรับปรุงคุณภาพอากาศและปรับปรุงระบบดูดแรงสูงสำหรับคลินิกทันตกรรม เพื่อความปลอดภัยในการให้บริการทางทันตกรรมในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

2.3 แผนการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และเพิ่มขีดความสามารถในการหารายได้ของโรงพยาบาลทันตกรรม

2.4 แผนการพัฒนาวิทยาสารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้อยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1 โดยมี แนวทางการปรับปรุงเพื่อให้วารสารมีการปรับระดับขึ้นไปในกลุ่ม 1

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

### ก. ระบบการกำกับดูแลองค์กร

#### (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE system)

การกำกับดูแลการบริหารคณะฯ ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารคณะฯ จำนวน 14 คน ประกอบด้วย 1) คณบดี 2) รองคณบดีฝ่ายบริหาร 3) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 4) รองคณบดีฝ่ายวางแผนพัฒนาและประกันคุณภาพ 5) รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ 6) ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต 7) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม 8) รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการรักษา 9) ผู้อำนวยการสำนักคณบดี 10) หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมทั่วไป 11) หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็กและทันตกรรมป้องกัน 12) หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมอนุรักษ์และทันตกรรมประดิษฐ์ 13) หัวหน้าภาควิชาศัลยศาสตร์และเวชศาสตร์ช่องปาก 14) หัวหน้าภาควิชาโสตจักษุวิทยา 15) ผู้แทนสภาคณาจารย์ : มีหน้าที่เป็นตัวแทนคณาจารย์เพื่อรับผิดชอบตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารคณะฯ

#### การกำกับดูแลตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของผู้บริหาร

ตำแหน่ง	หน้าที่	ผู้ประเมิน
คณบดี	กำกับแผนพัฒนาองค์กรและการพัฒนาตามแผน	อธิการบดี
รองคณบดี	รายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณบดี	คณบดี

คณบดี มอบหมายให้รองคณบดีแต่ละฝ่ายรับผิดชอบการบริหาร กำกับ สรุป ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์คณะฯ และรับผิดชอบตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์คณะฯ และ มหาวิทยาลัยตามยุทธศาสตร์ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวได้ร่วมกันกำหนดขึ้น จากการประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการ จากนั้น รองคณบดีฝ่ายแผนพัฒนาและประกันคุณภาพทำการรวบรวมและรายงานผลการ

ดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อกรรมการคณะ ทุก 6 เดือน โดยภายหลังการประเมินในแต่ละครั้ง หากงานใดที่ยังต่ำกว่าเป้าหมาย อาจมีการส่งเสริมสนับสนุนโดยการส่งไปอบรมเพิ่มเติม เช่น หลักสูตรอบรมด้านระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ หลักสูตรอบรมผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง เพื่อเพิ่มสมรรถนะของรองคณบดีฝ่ายต่างๆ หลักสูตรการอบรมงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและคณะฯ เพื่อให้ผู้บริหารคณะ รองคณบดี และผู้อำนวยการ รพ ทันตกรรม ได้เข้าใจงานประกันคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน คณะฯ ดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับตามพันธกิจต่างๆอย่างเคร่งครัด (ตาราง P.1 ก (6)\_1 กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญในการกำกับดำเนินงานของคณะฯ)

คณะทันตแพทยศาสตร์ได้มีการกำกับดูแลการทำงานของผู้บริหารและบุคลากร 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 ผ่านทางการประชุมกรรมการบริหารคณะ และมีการรายงานตัวชี้วัดด้านการเงินทุก 6 เดือน เพื่อวิเคราะห์ และทบทวนแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

#### **ความโปร่งใสในการดำเนินการ**

คณะฯ และโรงพยาบาลทันตกรรม มีความโปร่งใสในการบริหารงานโดยใช้รูปแบบของกรรมการในการดำเนินงาน อีกทั้ง ยังมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลบน website ของคณะฯ ตามแนวทางของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารทั้งในด้านการบริหารงาน ความโปร่งใส การสื่อสาร และจริยธรรมผู้บริหาร โดยมีการประเมินทั้งจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

### **(2) การประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Evaluation)**

มหาวิทยาลัยฯ ได้มีการกำหนดให้เปลี่ยนรูปแบบการประเมิน โดยมีการประเมินในหัวข้อต่างๆดังนี้

1. ภาระงานหลัก (Core Duty) ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (TOR)
2. ภาระงานส่วนกลาง (Share Duty)
3. ภาระงานตามยุทธศาสตร์ หรือวิสัยทัศน์ (Strategic or visionary duty)

คณบดีเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และ หัวหน้าภาควิชา ปีละ 2 ครั้ง

### **ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)**

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

คณบดีและผู้บริหารดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยอาศัยหลักการ บริหาร นโยบาย กิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และหลักธรรมาภิบาล โดยดำเนินการตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และการกำกับนโยบายของมหาวิทยาลัย สู่การปฏิบัติผ่านแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของคณะฯ ตลอดจนมีการติดตามการดำเนินงาน และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกเดือน

### 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 ได้ดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันทั้งองค์กรโดยมีรองคณบดีฝ่ายวางแผนพัฒนาและประกันคุณภาพและเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพโดยตรง เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรองรับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพเป็นประจำทุกปี และปีการศึกษา 2561 คณะทันตแพทยศาสตร์เริ่มเข้ารับการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร (AUNQA) 5 หลักสูตร ได้แก่ 1) ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต 2) สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง) 3) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมคลินิก 4) หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมทั่วไป 5) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซ์ซิลโลเฟเชียล ซึ่งหลักสูตรนี้อยู่ในระหว่างการรอตรวจในระดับ Asian

### (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์คณะทันตแพทยศาสตร์บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4. หลักการระบอบรับผิดชอบ (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

งานวิจัยของคณะฯ ต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน/จริยธรรมก่อนการดำเนินการวิจัย โดยคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Society Contributions)

#### (1) ความผาสุกของสังคม (Society Well-Being)

1. คณะทันตแพทยศาสตร์มีการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายของคณะ โดยยึดหลักความเสมอภาคปฏิบัติต่อบุคลากรของคณะทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยก เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่น การลาศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากรของคณะ เช่น สิทธิการลดหย่อนค่ารักษาพยาบาล

2. คณะทันตแพทยศาสตร์มีการจ้างงานในตำแหน่งผู้พิการ โดยยึดหลักให้ผู้พิการได้รับโอกาสในการทำงานอย่างเท่าเทียมตามนโยบายของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งได้ขอความร่วมมือให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามมาตรา 33 หรือมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

3. คณะฯ มีการดำเนินการตามแผนการลดการใช้กระดาษอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ ความสำเร็จด้านการประหยัดพลังงานของคณะฯ สามารถเห็นได้จากข้อมูลประกอบในรายงาน (7.4 ก\_5) ซึ่งสามารถสรุปมาตรการ โดยย่อได้ดังนี้

### มาตรการลดการใช้กระดาษ เป้าหมาย : ลดการใช้กระดาษ

- ส่งเสริมการใช้กระดาษใช้แล้วหน้าเดียว ในการทำสำเนา บันทึกข้อความ หนังสือภายนอก
- เอกสารที่หมุนเวียนภายในคณะ เช่น ใบลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ให้ใช้กระดาษใช้แล้วหน้าเดียวในการถ่ายเอกสาร
- ลดการใช้กระดาษหน้าเดียวในการทำหนังสือแบบเสนอวาระประชุม การส่งไลน์กลุ่มให้ธุรการภาควิชา
- ลดการสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอนและสนับสนุนการทำบทเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อรองรับการเรียนแบบ E-learning กับอุปกรณ์ที่คณะจัดหาให้ เช่น iPad เป็นต้น

### (2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

จากนโยบายของมหาวิทยาลัยด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน โดยเฉพาะด้านกระจายโอกาส และส่งเสริมการศึกษาและถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ท้องถิ่น ประชาชน ทั้งในเมืองและชนบทนั้น หน่วยบริการวิชาการฯ คณะฯ มีการจัดทำแผนบริการวิชาการฯ ประจำปี ที่สอดคล้องกับความต้องการสังคม คณะฯ มีการกำหนดพันธกิจ คือ การบริการวิชาการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางด้านสุขภาพช่องปาก ด้วยจิตสาธารณะและความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านทางโครงการหน่วย ทันตกรรมพระราชทานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่ยากไร้ ในถิ่นทุรกันดารที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการทางทันตกรรมได้

#### การบริการวิชาการ ออกหน่วยทันตกรรมพระราชทาน

จากนโยบายของมหาวิทยาลัยด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน โดยเฉพาะด้านกระจายโอกาส และส่งเสริมการศึกษาและถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ท้องถิ่น ประชาชน ทั้งในเมืองและชนบทนั้น หน่วยบริการวิชาการฯ คณะฯ มีการจัดทำแผนบริการวิชาการฯ ประจำปี ที่สอดคล้องกับความต้องการสังคม โดยมีตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มหาวิทยาลัยรับผิดชอบตามภารกิจ ได้แก่พื้นที่จังหวัด นครนายกและสระแก้ว และพื้นที่อื่นๆ โดยในปี 2563 เนื่องจากมีการระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้ไม่สามารถออกให้บริการทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วยได้เหมือนทุกปี โดยในปีการศึกษา 2563 สามารถจัดให้บริการได้ 1 ครั้งในวันที่ 23 ตุลาคม 2563 รวมให้บริการผู้ป่วยทั้งสิ้น 197 คน

คณะทันตแพทยศาสตร์ได้ดำเนินการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จในระดับแผนงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม คือ

**“ค่าใช้จ่ายที่ลดลงในการดูแลสุขภาพช่องปากอย่างน้อย 100 บาทต่อคน”**

- ผลการดำเนินงานของคณะ ประจำปีงบประมาณ 2563 : สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ 303.63

## หมวด 2 กลยุทธ์

ในปีการศึกษา 2563 คณะทันตแพทยศาสตร์ได้จัดทำกรอบทบทวนแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของคณะฯ และประชุมวางแผนพัฒนาคณะทันตแพทยศาสตร์ 15 ปี ในวันที่ 15 ตุลาคม 2563 คณะกรรมการบริหารคณะฯ ได้ร่วมพิจารณา วิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสพัฒนา ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อประกอบการทบทวน วิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะฯ รายละเอียดตามตาราง 2-1

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

#### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategic development PROCESS)

##### 1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning PROCESS)

ตาราง 2-1 ขั้นตอนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ขั้นตอน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้มีส่วนร่วม	ระยะเวลา
1. การเตรียมการรวบรวมข้อมูล	รวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอกคณะ เพื่อนำมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบเพื่อเป็นแผนในการพัฒนาคณะ มีการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล โดยสารสนเทศที่นำมาประกอบการ พิจารณา (ตาราง 2-2)	รองคณบดีฝ่ายต่างๆ	กันยายน - ตุลาคม 2563
2. ทบทวน MVV	กรรมการคณะฯ ร่วมกันพิจารณา พันธกิจ วิสัยทัศน์ และ core value ของคณะ	คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค ตัวแทนคณาจารย์ ผอ. สนล	ตุลาคม 2563
3. ประเมินผลการดำเนินงาน	พิจารณาผลการดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อ ร่วมกันพิจารณางานที่ต้องดำเนินงานเร่งด่วน	คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค ตัวแทนคณาจารย์ ผอ. สนล	ตุลาคม 2563
4. SWOT analysis	กรรมการคณะฯ ร่วมกันพิจารณา Strength, Weakness, Opportunities และ Treats ของคณะ	คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค ตัวแทนคณาจารย์ ผอ. สนล	ตุลาคม 2563
<b>Strength</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตรยังเป็นที่ต้องการและสนใจของผู้เรียนสูง เช่น ท.บ. วท.บ. ส.บ.</li> <li>ที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ใกล้ Central Business Area การคมนาคมสะดวก</li> <li>มีหน่วยงานสร้างรายได้ที่มีระเบียบเป็นการเฉพาะ เช่น โรงพยาบาลทันตกรรม</li> <li>คณาจารย์อายุไม่มาก สามารถพัฒนา และมี Generation gap น้อย</li> </ul>		<b>Weakness</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>องค์กรไม่สามารถขยายขนาดได้ ข้อจำกัดด้านกำลังคน</li> <li>องค์กรอายุ 23 ปี บุคลากรเริ่มทำงาน Routine ขาดความสนใจ ใน ค่าตอบแทน สิทธิสวัสดิการ</li> <li>ระบบการสื่อสารภายในองค์กร ยังไม่สมบูรณ์ ข้อมูลสำคัญยังไม่สามารถเข้าถึงทุกส่วนงานได้</li> </ul>	
<b>Opportunity</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีบุคลากรสายวิชาการและ วิชาชีพที่มีศักยภาพสูง</li> <li>การเรียนการสอน โดยใช้ Platform online</li> <li>มีความร่วมมือกับเครือข่าย ภาศภายนอก เช่น สสส มูลนิธิทันตนวัตกรรม</li> <li>มีความร่วมมือทางวิชาการและวิจัย (MOU) กับสถาบันต่างประเทศ</li> <li>งบประมาณภายนอก ทุนพัฒนาบุคลากร งบประมาณแผนงานทันตฯสูงอายุ</li> <li>นโยบายรัฐบาลที่เอื้อด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี</li> </ul>		<b>Threat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดสรรงบประมาณแผ่นดินสนับสนุนการผลิตทันตแพทย์น้อยลง ไม่ได้รับการจัดสรรงบดำเนินงาน</li> <li>การเปิดคณะทันตแพทย์ใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ มาตรฐานวิชาชีพและการกำกับมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพ</li> </ul>	
5. จัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี	กรรมการคณะฯ ร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี โดยให้สอดคล้องไปกับ พันธกิจ วิสัยทัศน์ และ core value	คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค ตัวแทนคณาจารย์ ผอ. สนล	พฤศจิกายน 2563
6. จัดทำแผนปฏิบัติการ	รองคณบดีฝ่ายต่างๆ ที่รับผิดชอบงานในแต่ละกลยุทธ์ นำไป จัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งพิจารณาตัวชี้วัดที่เหมาะสม	รองคณบดี หัวหน้าภาค	พ.ย. - ธ.ค. 2563



ขั้นตอน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้มีส่วนร่วม	ระยะเวลา	
7.	กรรมการคณะพิจารณาแผน นำเสนอแผนปฏิบัติการที่ประชุมกรรมการคณะ พร้อมทั้งร่วมกันพิจารณาตัวชี้วัดความสำเร็จ จัดสรรงบประมาณ มีการกำหนดระยะเวลา และมีการติดตามความก้าวหน้า	คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค ตัวแทนคณาจารย์ ผอ. สนล	ธันวาคม 2563	
8.	นำแผนไปปฏิบัติ	รองคณบดี/หัวหน้างาน บุคลากร	ธ.ค.63 -ก.ย. 64	
9.	Monitoring	รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน เพื่อติดตามการทำงาน และ ปรับปรุงการดำเนินงาน	คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค ตัวแทนคณาจารย์ ผอ. สนล	มีนาคม 2564

## 2) นวัตกรรม (INNOVATION)

คณะฯ ได้พิจารณากำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity) เนื่องจาก ในปัจจุบัน มีนโยบายของรัฐบาลที่เอื้อด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุ อีกทั้งมีแหล่งงบประมาณภายนอก ทั้งทุนพัฒนาบุคลากร และงบดำเนินการฝึกอบรมในแผนงานทันตกรรมเพื่อผู้สูงอายุ โดยส่งบุคลากรไปอบรมเกี่ยวกับทันตกรรมผู้สูงอายุ และหนึ่งในผู้อบรมได้แก่ รศ. ทพญ. ดร. พรสวรรค์ ธนธรวงศ์ ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมฐานเสียงรถเข็นสำหรับผู้ป่วยทันตกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผู้สูงอายุที่ต้องนั่งรถเข็นสามารถเข้ารับบริการทางทันตกรรมได้โดยไม่ต้องเคลื่อนย้าย ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้สูงอายุมากขึ้น โดยการออกแบบนวัตกรรมนี้ได้รับความร่วมมือจาก บ. ทันตภัณฑไทย และ มูลนิธิทันตนวัตกรรม ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการยื่นคำขออนุสิทธิบัตร

## 3) การวิเคราะห์และการกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Considerations)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาเป็นปัจจัยพิจารณาวางแผนกลยุทธ์ ดังตาราง 2-3

ตาราง 2-3 การรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Preparation: Collect and analyze data and information)

ปัจจัยพิจารณา	ข้อมูลสำคัญ	แหล่งข้อมูล
การดำเนินงานตามแผน	- ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและคณะ/รายงานผลการดำเนินงานของคณะ	งานแผน/ งานบริหาร
การพัฒนาคุณภาพ	- ผลการตรวจประเมินระดับคณะ /ผลการตรวจประเมินระดับหลักสูตร	งานแผนพัฒนาและประกันคุณภาพ
พันธกิจด้านการเรียนการสอน	- ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร - รายงานการ feedback หลักสูตร จาก exit interview - อัตราการจบของนิสิตตามเวลา - อัตราการผ่านของการสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม - ความพึงพอใจของนิสิตต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน	งานการศึกษา นิสิต บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต
พันธกิจด้านการวิจัย	- จำนวนเงินทุนวิจัย/ จำนวนผลงานตีพิมพ์/ จำนวนผลงานลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร	ฝ่ายวิจัยฯ
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ	- รายรับโรงพยาบาลทันตกรรม - ความพึงพอใจของผู้มารับบริการทันตกรรม - ค่าใช้จ่ายที่ลดลงในการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้ป่วย	โรงพยาบาลทันตกรรม ผู้มารับบริการของคลินิกการเรียนการสอน และคลินิกบริการทันตกรรม
พันธกิจด้านการบริหาร	- จำนวนเงินงบประมาณแผ่นดินที่ใช้ทันกำหนดในปีงบประมาณ 2653 - โครงการจัดซื้อจัดจ้างที่สำเร็จในปีงบประมาณ 2563	ฝ่ายบริหารฯ
ปัจจัยอื่นๆ	- ปัจจัยและนโยบายภายนอก ได้แก่ แผนพัฒนาผู้สูงอายุ - ความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือต่างๆ เช่น มูลนิธิทันตนวัตกรรม	

**ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะได้แก่** หลักสูตรของคณะฯ ยังเป็นที่ต้องการและสนใจของผู้เรียนสูง และสามารถรับได้เต็มจำนวนที่หลักสูตรประกาศรับ ซึ่งได้นำปัจจัยมานี้มาวางแผนเพื่อพัฒนาหลักสูตร ให้ยังคงอยู่ในความสนใจของผู้เรียน นอกจากนี้ คณะทันตแพทย์ยังมีหน่วยงานสร้างรายได้ที่มีระเบียบเป็นการเฉพาะ ได้แก่ โรงพยาบาลทันตกรรมซึ่งตั้งอยู่ใจกลางเมือง การคมนาคมสะดวก ผู้ป่วยสามารถเดินทางมารับบริการได้ง่าย เป้าหมายการเพิ่มรายได้ของโรงพยาบาลเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของคณะฯ

**ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของคณะได้แก่** องค์กรไม่สามารถขยายขนาดได้ ข้อจำกัดด้านกำลังคน จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสนับสนุน ทำให้คณะต้องดำเนินการภายใต้บุคลากรที่จำกัด

**4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)** คณะกรรมการบริหารคณะฯ ได้ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ข้างต้น และพิจารณาให้**สมรรถนะหลักของคณะ** ได้แก่ 1) การผลิตทันตบุคลากร โดยมุ่งเน้นพัฒนาด้านทักษะการสื่อสาร 2) การให้บริการทางทันตกรรม ที่มุ่งเน้นการสื่อสารกับผู้ป่วย และการสร้างรายได้ 3) การผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES) (ตาราง 2-4 แผนยุทธศาสตร์คณะปีงบประมาณ 2564)

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบ. 64	กลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
1. พัฒนากระบวนการเรียนรู้ด้านทันตแพทยศาสตร์อย่างมีคุณภาพ	1.1 การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตทั้งระดับปริญญาตรีและหลังปริญญาให้ได้มาตรฐาน	ความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ระดับ	3.51	1. พัฒนาความรู้ของคณาจารย์เกี่ยวกับเทคนิคการสอน (SWU BEST/UKPSF) 2. ส่งเสริมและกระตุ้นให้คณาจารย์จัดการเรียนการสอนโดยมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
		จำนวนนิสิต ที่ผ่านการสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิชาชีพทันตกรรม	ร้อยละ	100	1. จัดการเรียนการสอนให้มีเนื้อหาครบถ้วนตาม TOS ที่ทันตแพทยสภากำหนด 2. เตรียมความพร้อมของนิสิตก่อนการสอบ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
		ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต	ระดับ	3.51	ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบัณฑิต	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
		จำนวนผู้ผ่านการสอบคัดเลือกต่อจำนวนที่ประกาศรับ	ร้อยละ	90	พัฒนากระบวนการคัดเลือกผู้มีความรู้ความสามารถทางการเรียนเข้าเป็นนิสิต ทั้งระดับปริญญาบัณฑิตและระดับบัณฑิตศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
2. พัฒนาระบบการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสังคมในระดับชาติและนานาชาติ	2.1 สร้างระบบการวิจัยเพื่อผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสังคม	2.1.1 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	บาท	150,000	เพิ่มปัจจัยและสิ่งสนับสนุนในการทำวิจัยและการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศน์สัมพันธ์
		2.2 ส่งเสริมการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย และสร้างนวัตกรรมที่มีคุณภาพในระดับชาติและนานาชาติ	2.2.1 จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่บนฐานข้อมูล SCOPUS (RS1.มหาวิทยาลัย)	ร้อยละ	45	สนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรในคณะฯ เข้าร่วมอบรมหรือเสริมสร้างความรู้ด้านการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติ
	2.2.3 จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ หรือสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรม ที่ยื่นขอหรือได้รับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา (RS 8)		จำนวนชิ้นงาน	1	สนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรในคณะฯ เข้าร่วมอบรมหรือเสริมสร้างความรู้ด้านการเขียนสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศน์สัมพันธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบ. 64	กลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
	2.3 ส่งเสริมความร่วมมือสหสาขา และสนับสนุนการหาแหล่งทุนวิจัยภายนอก	2.3.2 นักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด (RS 6. มหาวิทยาลัย)	จำนวนโครงการ	4	ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งทุนภายนอกให้นักวิจัยทราบอย่างต่อเนื่อง	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศน์สัมพันธ์
3. พัฒนาโรงพยาบาล ทันตกรรมและ โครงการบริการ วิชาการ	3.2 พัฒนาระบบบริหารโรงพยาบาลทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มรายได้	3.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล 3.2.2 ร้อยละรายรับจากการรักษาพยาบาลทางทันตกรรมที่เพิ่มขึ้น	ระดับ  ร้อยละ	3.51  5	1. สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในทุกหน่วยงานของโรงพยาบาล เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันและสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างราบรื่น 2 ขยายการให้บริการทางทันตกรรมในส่วนคลินิกพิเศษ เพื่อเพิ่มรายได้	ผอ.โรงพยาบาล
	3.3 สร้างระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคม เพื่อการเข้าถึงบริการ	3.3.1 ค่าใช้จ่ายที่ลดลงในการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้ป่วย	บาทต่อคน	100	ให้บริการทันตกรรมในผู้ป่วยที่ด้อยโอกาส	รองผู้อำนวยการฝ่ายการรักษาและบริการวิชาการ
	5.1 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีธรรมาภิบาล	ผลการประเมินสมรรถนะผู้บริหาร	คะแนน	> 3.51	ประเมินผลการบริหารของผู้บริหาร	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
5. พัฒนาระบบบริหารและระบบพัฒนาบุคลากร	5.4 มีระบบการบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคคลสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	จำนวนอาจารย์ที่เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	คน	1	พัฒนาระบบการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของอาจารย์	รองคณบดีฝ่ายวางแผนพัฒนาและประกันคุณภาพ
	5.5 บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	ร้อยละ	50	พัฒนาศักยภาพในการทำงานและการทำวิจัยให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
		5.5.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารงานบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	คะแนน	3.51	ส่งเสริม พัฒนา และปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรของคณะฯ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	

## 2.2 นำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation)

### 1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

เมื่อกรรมการบริหารคณะฯ จัดทำแผนยุทธศาสตร์แล้ว จะทำการแจ้งแผนกลยุทธ์ไปตามงานฝ่ายต่างๆผ่านทางรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง และ หัวหน้าภาค รวมทั้ง เผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ในระบบ Website ของคณะ และให้ผู้เกี่ยวข้องและรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงานในแต่ละกลยุทธ์ นำไปจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งพิจารณาตัวชี้วัดที่เหมาะสม แล้วนำเสนอเพื่อให้ผ่านความเห็นชอบในที่ประชุมกรรมการบริหารคณะ

### 2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

เมื่อกรรมการบริหารคณะฯ เห็นชอบแผนปฏิบัติการแล้ว ให้ชี้แจงส่วนงานต่าง ๆ ถึงวัตถุประสงค์และตัวชี้วัด เพื่อให้ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติการทุก 6 เดือน

### 3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

ภายหลังจากมีการพิจารณาความเหมาะสมของแผนการปฏิบัติงานว่ามีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะ และมหาวิทยาลัยแล้ว จะมีการขออนุมัติงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ ให้มีความสอดคล้องกับงบประมาณรายได้ประจำหน่วยงาน ที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยตามการประมาณการรายได้ที่หน่วยงานพึงได้รับจากค่าลงทะเบียนของนิสิตจากฝ่ายแผนและระบบ ERP ของมหาวิทยาลัย โดยการจัดสรรงบประมาณจะคำนึงถึงความคุ้มค่า คุ่มทุน และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ โดยยังคงรักษาเสถียรภาพทางการเงินของคณะอย่างมั่นคง

### 4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
1.พัฒนากระบวนการเรียนรู้ด้านทันตแพทยศาสตร์อย่างมีคุณภาพ	1.1 การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตทั้งระดับปริญญาตรีและหลังปริญญาให้ได้มาตรฐาน	ความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	1. พัฒนาคำแนะนำของคณาจารย์เกี่ยวกับเทคนิคการสอน (SWU BEST/UKPSF)	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
		รายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการสอน	1. พัฒนาคำแนะนำของคณาจารย์เกี่ยวกับเทคนิคการสอนที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (SWU BEST/UKPSF)	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
5. พัฒนาระบบบริหารและระบบพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ	5.3 มีการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรและระดับคณะ	5.3.1 หลักสูตรเข้าสู่การประเมินคุณภาพ AUNQA	พัฒนาอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ให้เข้าใจระบบการประเมินคุณภาพหลักสูตร ประเด็นยุทธศาสตร์	รองคณบดีฝ่ายวางแผนพัฒนาและประกันคุณภาพ / รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
	5.4 มีระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	5.4.3 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	พัฒนาศักยภาพในการทำงานและการทำวิจัยให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้สามารถขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามสายงาน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร

## 5. ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

พันธกิจ	ตัววัดผลการดำเนินงาน (หลัก)	ผลลัพธ์หมวด 7
พันธกิจด้านการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราการจบของนิสิตตามเวลา</li> <li>- อัตราการผ่านของการสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิชาชีพทันตกรรม</li> <li>- ความพึงพอใจของนิสิตต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน</li> <li>- ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต</li> <li>- จำนวนผู้ผ่านการสอบคัดเลือกต่อจำนวนที่ประกาศรับ</li> </ul>	7.1 ก_1, 7.1 ก_2 7.1 ก_3, 7.1 ก_4 7.2 ก (1)_1 7.2 ก (1)_2 7.1 ข (1)_1
พันธกิจด้านการวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนเงินทุนวิจัยภายในและภายนอกสถาบัน</li> <li>- จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ</li> <li>- จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่</li> <li>- จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ หรือสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรม ที่ยื่นขอหรือได้รับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาหรือการอนุญาตให้ใช้สิทธิในเทคโนโลยีหรือการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์</li> <li>- จำนวนนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด</li> </ul>	7.5 ก_4 7.3 ก (1)_3 7.1 ก_5, 7.1 ก_6 7.3 ก (1)_2
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการประเมินคุณภาพ HA</li> <li>- รายรับโรงพยาบาลทันตกรรม</li> <li>- ความพึงพอใจของผู้มารับบริการทันตกรรม               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าใช้จ่ายที่ลดลงในการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้ป่วย</li> </ul> </li> </ul>	n/a 7.5 ก_1, 7.5 ก_2, 7.5 ก_3 7.2 ก (1)_3 P 12
พันธกิจด้านการบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนเงินงบประมาณแผ่นดินที่ใช้ทันกำหนดในปีงบประมาณ 2653</li> <li>- โครงการจัดซื้อจัดจ้างที่สำเร็จในปีงบประมาณ 2563</li> <li>- จำนวนอาจารย์ที่ขึ้นสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น</li> <li>- จำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการประเมินคุณภาพ AUNQA</li> </ul>	7.1 ข (1)_2 7.1 ค_1 7.3 ก (1)_1

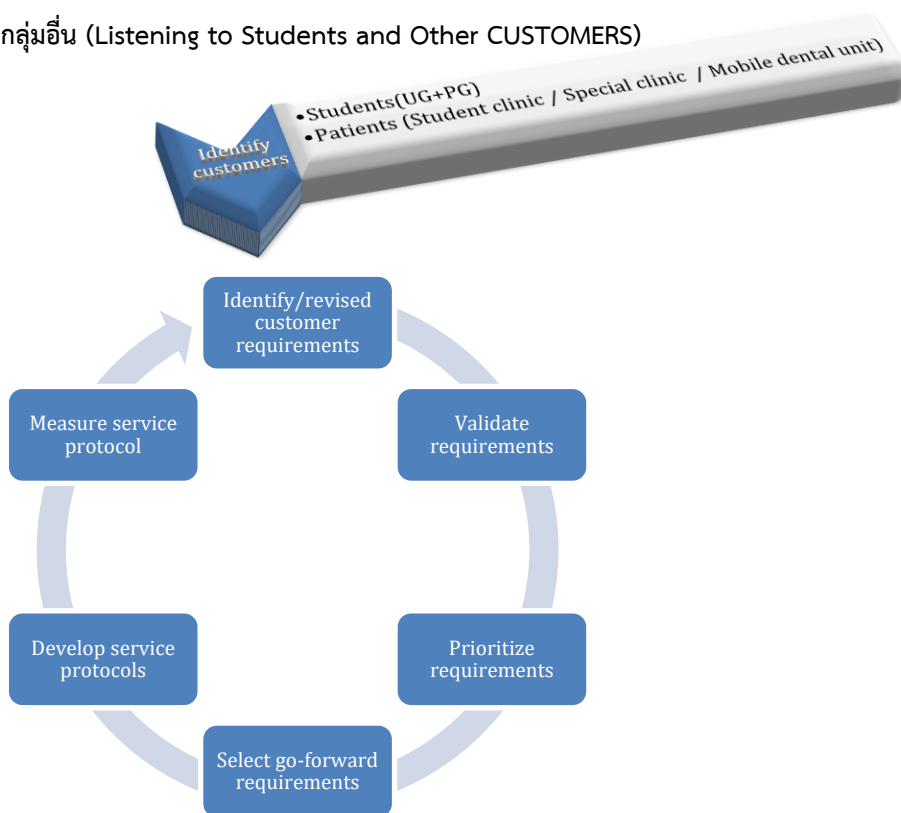
### ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

ที่ประชุมกรรมการคณะเดือน เมษายน 2564 มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการรอบ 6 เดือน และ ก่อนสิ้นปีงบประมาณ คณะกรรมการประจำคณะ จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานตามแผน เพื่อพิจารณาว่าบรรลุผล และ การใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนหรือไม่ หากมีสถานการณ์ที่ต้องปรับเปลี่ยนแผน จะมีการร่วมกันพิจารณาในที่ประชุมกรรม

### หมวด 3 ลูกค้า

#### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

##### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)



แผนภาพ 3-1 แสดงกระบวนการฟังเสียงลูกค้า

#### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

##### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

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

ภายหลังจากที่คณะทันตแพทย์กำหนดกลุ่มลูกค้า ได้มีการจัดทำระบบการฟังเสียงลูกค้า ดังตาราง ที่ 3.1

##### ตารางที่ 3.1 ก (1)-1 การรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน

กลุ่มที่รับฟัง	สารสนเทศที่ต้องการ	ความถี่				วิธีการรับฟัง	การนำไปใช้ประโยชน์
		Y	M	S	N		
<b>พันธกิจด้านการเรียนการสอน</b>							
1. นิสิตทันตแพทย์ / ทันตสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน</li> <li>• ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน</li> </ul>			✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสำรวจความพึงพอใจ</li> <li>- แบบประเมินรายวิชา</li> <li>- การประชุม Focus group ของ นิสิตหลักสูตรทันตสาธารณสุข ร่วมกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเมื่อจบภาคการศึกษา</li> <li>- โครงการพบอาจารย์ปรึกษา</li> </ul>	ปรับปรุงการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุน

กลุ่มที่รับฟัง	สารสนเทศที่ต้องการ	ความถี่				วิธีการรับฟัง	การนำไปใช้ประโยชน์
		Y	M	S	N		
		✓				- Exit interview	
	● ความคาดหวังของผู้เรียนต่อหลักสูตร				✓	- การประชุม Focus group ของนิสิตหลักสูตรทันสาธารณสุขร่วมกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเมื่อเริ่มเข้าศึกษา	
2. นิสิตหลังปริญญา	- ความคาดหวังของผู้เรียนต่อหลักสูตร			✓		- การสัมภาษณ์นิสิตของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเมื่อเริ่มเข้าศึกษา	ปรับปรุงการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุน
	● ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน					- แบบสำรวจความพึงพอใจ - แบบประเมินรายวิชา	
	● ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน	✓				- Exit interview	
<b>พันธกิจด้านการบริการวิชาการ</b>							
3. ผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกการเรียนการสอน	ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในการรับบริการ		✓			- แบบสำรวจความพึงพอใจ (ระบบ QR code)	ปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงาน รพ.ทันตกรรม
4. ผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกบริการทันตกรรม	ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในการรับบริการ		✓			- แบบสำรวจความพึงพอใจ (ระบบ QR code)	ปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงาน รพ.ทันตกรรม
5. ผู้ป่วยที่มารับบริการในหน่วยทันตกรรมพระราชทาน	ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในการรับบริการ		✓			- แบบสำรวจความพึงพอใจ	ปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการหน่วยทันตกรรมพระราชทาน

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

## (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

ในปีการศึกษา 2563 คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้เริ่มจัดทำการสำรวจความต้องการของลูกค้าในอนาคต (future students) โดยได้ทำแบบสอบถาม ชนิด google form ไปยังศิษย์เก่า และ ทันตแพทย์ที่จบการศึกษาทันตแพทยศาสตร์บัณฑิตจากสถาบันอื่น เกี่ยวกับความต้องการการจัดเข้าร่วมหลักสูตรอบรมต่อเนื่อง (Reskill/Upskill) และการเรียนต่อระดับหลังปริญญา โดยสาขาที่เริ่มจัดทำได้แก่ สาขาวิชาทันตกรรมสำหรับเด็ก สาขาชีววิทยาช่องปาก



ตารางที่ 3.1 ก (1)-2 การรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

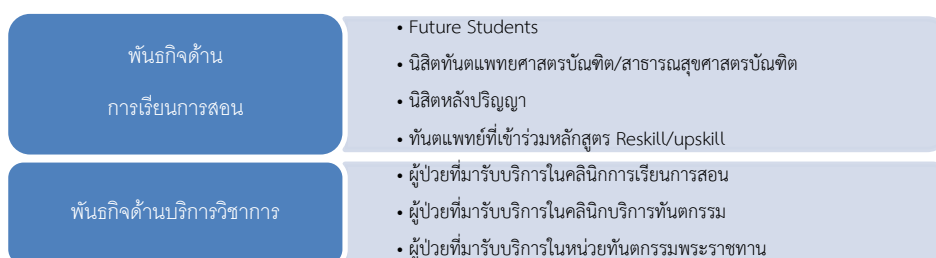
กลุ่มที่รับฟัง	สารสนเทศที่ต้องการ	ความถี่				วิธีการรับฟัง	การนำไปใช้ประโยชน์
		Y	M	S	N		
<b>พันธกิจด้านการเรียนการสอน</b>							
ศิษย์เก่า และ ทันตแพทย์ที่ จบการศึกษา ทันต แพทยศาสตร์ บัณฑิตจาก สถาบันอื่น	- ความต้องการในเข้าร่วมอบรมหลักสูตร ต่อเนื่อง / ศึกษาต่อหลังปริญญา - ระยะเวลาที่ต้องการอบรม - ค่าใช้จ่ายที่รับได้ - รูปแบบการเรียน onsite/online/module				✓	- แบบสำรวจ ชนิด google form	จัดทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น/ หลักสูตร หลังปริญญาที่ตอบสนองความต้องการ
ผู้ใช้บัณฑิต	- สอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต - เชิญตัวแทนร่วมสัมมนาหลักสูตร/พัฒนา หลักสูตร	✓				- แบบสำรวจ	ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไป ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต
หน่วยงาน/ แหล่งฝึกงาน (คู่ความ ร่วมมือ)	- อาจารย์ที่ออกนี้เทศงานนักศึกษา รับฟัง ความคิดเห็นจากแหล่งฝึกงาน - การเชิญวิทยากรจากแหล่งฝึกงาน มาร่วม สอนในหลักสูตร	✓				- ประชุมรับฟัง ความคิดเห็น	ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไป ตามความต้องการของคู่ความร่วมมือ

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)

คณะทันตแพทยศาสตร์ได้กำหนดกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจดังนี้



ในการกำหนดกลุ่ม Future students คณะฯ ได้มีการปรับจำนวนรับนิสิต โดยเพิ่มจำนวนรับในกลุ่มนักเรียนจากโรงเรียนเครือข่ายให้เพิ่มขึ้น ได้แก่ โรงเรียนสาธิตประสานมิตร สาธิตปทุมวัน และสาธิตทองครักษ์ เนื่องจากภายหลังการประเมินความสำเร็จของผู้เรียน พบว่านิสิตที่รับมาจากช่องทางนี้ ไม่พบการสละสิทธิ์ ลาออกระหว่างเรียน มีผลการเรียนอยู่ในระดับดี อีกทั้งยังเป็นกลุ่มที่เข้าร่วมทำกิจกรรมกับคณะอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในปัจจุบัน นักเรียนโรงเรียนกลุ่มดังกล่าวให้ความสนใจในการสมัครเข้าร่วมโครงการมากขึ้นทุกปี ทำให้คณะสามารถได้รับประโยชน์โดยสามารถคัดเลือกเด็กที่มีศักยภาพเข้ามาเรียนในคณะได้

## (2) การจัดการศึกษาและบริการ (Program and Service Offerings)

### 2.1 หลักสูตรที่ได้วุฒิมการศึกษ (Degree Program)

1. หลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัย ทั้งสิ้น 5 หลักสูตร โดยแบ่งเป็น

**หลักสูตรปริญญาตรี 2 หลักสูตร** ได้แก่ 1) หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต 2) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง)\*

**หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต 3 หลักสูตร** ได้แก่ 1) สาขาทันตกรรมคลินิก 2) สาขาทันตกรรมทั่วไป 3) สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซ์ซิลโลเฟเชียล

2. หลักสูตรที่ขึ้นตรงต่อทันตแพทยสภา ทั้งสิ้น 2 หลักสูตร ได้แก่

1) **หลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 1 หลักสูตร** ได้แก่ หลักสูตรผู้ช่วยทันตแพทย์

2) **หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้าน 1 หลักสูตร** ได้แก่ หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้านสาขาทันตกรรมจัดฟัน ซึ่งเป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจาก และได้รับการตรวจประเมินสถาบันจากราชวิทยาลัยทันตแพทย์แห่งประเทศไทย

### 2.2 หลักสูตรที่ Upskill/Reskill 5 หลักสูตร (Non-Degree Program) ได้แก่หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อเป็นการ

Reskill/Upskill ให้กับทันตบุคลากรที่สนใจในงานทันตกรรมผู้สูงอายุ โดยในปีการศึกษา 2563 ได้เปิดอบรมระยะสั้น ทั้งสิ้น 5 หลักสูตร ประกอบด้วย หลักสูตรทันกรรมผู้สูงอายุ ทันตกรรมประดิษฐ์ ปรีทันตวิทยา เวชศาสตร์ช่องปาก วิทยาเอนโดดอนท์

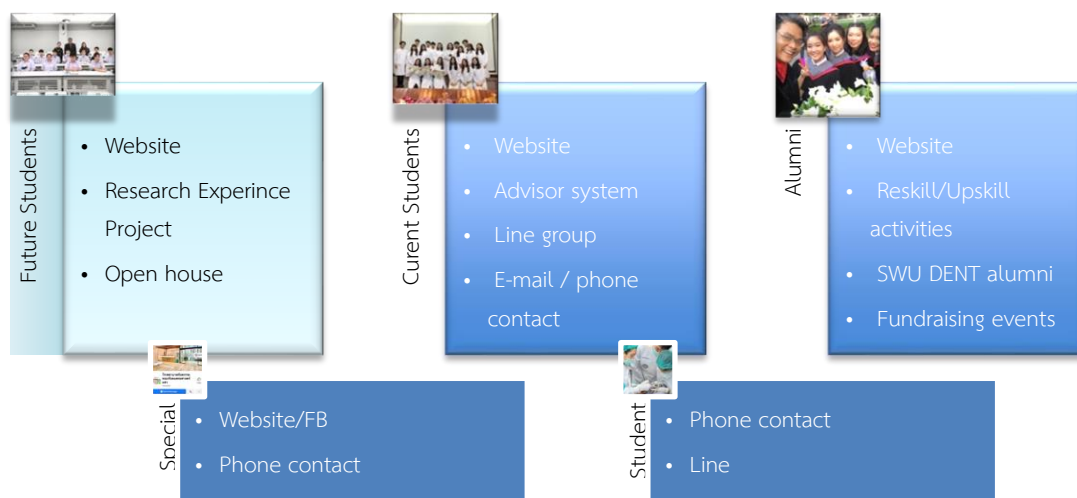
### 2.3 บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 บริการหลักดังนี้

- 1) บริการผู้ป่วยในส่วนคลินิกการเรียนการสอน (Student clinic)
- 2) บริการผู้ป่วยในส่วนคลินิกบริการทันตกรรม (Special clinic)
- 3) บริการผู้ป่วยในหน่วยบริการวิชาการ

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

#### ก. ความสัมพันธ์และการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ (Students and Other CUSTOMERS Relationships and Support)

##### (1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)



แผนภาพ 3-2 แสดงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการสื่อสารกับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ดังแผนภาพ 3-2 ในปีการศึกษา 2563 ได้เริ่มมีการทำโครงการกับกลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในอนาคต เพิ่มเติมจากกิจกรรม Open house เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์คณะฯ ได้แก่ โครงการฝึกประสบการณ์วิจััยในทางวิทยาศาสตร์สุขภาพสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2563 ทางคณะฯ ร่วมกับชมรมศิษย์เก่าทันตแพทยศาสตร์ มศว เพื่อร่วมระดมทุน ในโครงการ

SWU DENT CHARITY 2020 สำหรับการใช้เพื่อซื้อครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการให้บริการ ในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 และได้มีการจัดบรรยายวิชาการ on line โดยศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียง และมีผู้สนใจเข้าร่วมบริจาคจำนวนมาก

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

คณะทันตแพทยศาสตร์มีช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ดังแผนภาพ 3-2 และ ตาราง

ตารางที่ 3.2 ก (2)-1 การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ลูกค้า	เนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร
1. ลูกค้าในอนาคต (นักเรียน / ทพ. ที่ต้องการ อบรมระยะสั้นและเรียนต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการ / หลักสูตรที่เปิด/เวลารับสมัคร</li> <li>• ตำแหน่งงาน (รับสมัคร ทพ ใช้ทุน)</li> </ul>	website : <a href="http://dent.swu.ac.th">http://dent.swu.ac.th</a>
2. นิสิตปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิทินการศึกษาของคณะ</li> <li>• Course syllabus / assessment method</li> <li>• ประกาศทุน</li> <li>• Update สถานการณ์ในช่วงระบาดของโรคโควิด 19</li> </ul>	MS team รายวิชา website : <a href="http://dent.swu.ac.th">http://dent.swu.ac.th</a> Line กลุ่มฝ่ายการศึกษาและนิสิต facebook : Swu Dent facebook : Swu Dent Preclinic
3. ศิษย์เก่า	<ul style="list-style-type: none"> <li>• หลักสูตรอบรมระยะสั้น</li> <li>• กิจกรรมต่างๆของคณะ</li> <li>• การบรรยาย online ของศิษย์เก่าคณะทันตแพทยศาสตร์</li> </ul>	website : <a href="http://dent.swu.ac.th">http://dent.swu.ac.th</a> facebook : Swu Dent facebook : SWUDAS facebook : Dent Swu Charity
4. ผู้ป่วยคลินิกการเรียนการสอนและผู้ป่วยคลินิกพิเศษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แจ้งการให้บริการ (การเปิด-ปิด ในช่วงระบาดของโรคโควิด 19)</li> <li>• การบริการ / รายชื่อทันตแพทย์ อัตราค่ารักษา</li> <li>• ช่องทางการประเมินความพึงพอใจ</li> </ul>	facebook : โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว website : <a href="http://dent.swu.ac.th">http://dent.swu.ac.th</a>

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ลูกค้ากลุ่มต่างๆ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ ดังตาราง ตารางที่ 3.2 ก (2)-1 และในปีการศึกษา 2563 ได้เริ่มจัดโครงการฝึกประสบการณ์วิจัยในทางวิทยาศาสตร์สุขภาพสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีความสนใจในสายงานวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีโอกาสฝึกประสบการณ์ทำงานวิจัยระดับพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ/ทันตแพทยศาสตร์ และเป็นการประชาสัมพันธ์คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าในอนาคต

## (3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและอุบัติการณ์ที่เกิดใน รพ ทันตกรรม

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

2. รพ. ทันตกรรมมีการรวบรวมและสำรวจความพึงพอใจ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ หรือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางออนไลน์ และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อสรุปผลทุกเดือนเพื่อรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการ

จัดการความเสี่ยงเพื่อพิจารณาในครั้งต่อไป

3. รพ ทันตกรรม มีนโยบายส่งเสริมการรายงานอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกหน่วยงานของ รพ โดยขอความร่วมมือให้บุคลากรทุกระดับเขียนรายงานอุบัติการณ์ในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ เพื่อให้ประเด็นปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้รับการแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 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 ไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เป็นไปตาม ตารางที่ 3.1 ก

#### **พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต**

ทุกหลักสูตรมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตทุกระดับต่อการจัดการเรียนการสอนทุกภาคการศึกษาในระดับรายวิชา และมีการในภาพรวมอีกครั้งหลังจากจบการศึกษา โดยการทำ exit interview เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงหลักสูตร และการเรียนการสอนในปีการศึกษาถัดไป ในปีการศึกษา 2563 มีการค้นหาความไม่พึงพอใจสำหรับนิสิต โดยการให้นิสิตกรอกแบบ google form โดยฝ่ายกิจการนิสิตเนื่องจากเป็นช่วงสถานการณ์ที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้นิสิตมีข้อกังวลใจเกี่ยวกับการเรียนการสอนค่อนข้างมาก ซึ่งได้มีการนำข้อเสนอแนะของนิสิตดังกล่าวมาพิจารณาในกรรมการคณะ และ กรรมการตารางสอน เพื่อจัดการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม

#### **พันธกิจด้านการบริการวิชาการ**

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกของโรงพยาบาลทันตกรรมและคลินิกการเรียนการสอนโดยช่องทาง QR code ที่ตั้งอยู่ที่จุดต่างๆ ในโรงพยาบาลที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เช่น จุดชำระเงิน สื่อประชาสัมพันธ์ที่วนฉายในลิฟต์ และ ที่ website คณะฯ ขณะนี้อยู่ในระหว่างดำเนินการรวบรวมผล ในกรณีที่มิใช่ข้อร้องเรียน ทางโรงพยาบาลทันตกรรมจะทำการคัดกรองเรื่องร้องเรียนต่างๆ และนำเข้าพิจารณาในกรรมการดำเนินงานของโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งมีการประชุมทุกเดือน แต่หากเป็นเรื่องเร่งด่วน จะมีการแจ้งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามระบบทันทีโดยไม่ต้องรอเข้าที่ประชุม

### **(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organization)**

ในปัจจุบันคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว อยู่ในระหว่างรวบรวมข้อมูลโดยการทำงานร่วมกันในคณะทำงานประกันคุณภาพ ประกอบด้วยรองคณบดีซึ่งทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพของทุกมหาวิทยาลัย ซึ่งแต่งตั้งโดยองค์กรผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมชุดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในงานพัฒนาคุณภาพร่วมกันทุกมหาวิทยาลัย

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

โรงพยาบาลทันตกรรม มีการนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้ามาทำการพัฒนาระบบการทำงานของฝ่ายการเงิน โรงพยาบาลทันตกรรมเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการมารับบริการมากยิ่งขึ้น

## 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)

คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้มีการรวบรวมข้อมูล พิจารณา คัดเลือก และปรับแก้ตัววัดผลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ของคณะ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย จากนั้นคณะฯ จึงได้กำหนดโครงการต่างๆ ไว้ในแผนกลยุทธ์ประจำปีเพื่อให้บรรลุ ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลา และมีการติดตามผลการดำเนินงาน และการใช้จ่ายเงินงบประมาณในการดำเนินโครงการต่างๆ ของคณะฯ ในทุก 6 เดือน รวมทั้งมีการสรุป ประจำปีในที่ประชุมกรรมการคณะฯ เมื่อจบปีงบประมาณ ในปีการศึกษา 2563 ที่ผ่านมา มีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2563 ในที่ประชุมกรรมการคณะฯ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2563 เพื่อนำผลการดำเนินงานมาประเมินปรับปรุงการดำเนินการในปีถัดไป นอกจากนี้ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด ถูกเสนอต่อมหาวิทยาลัยตามระบบ SWU-SAAP ทุก 6 เดือน โดยดำเนินงานผ่านรองคณบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ

ส่วนด้านงบประมาณ การเงิน และพัสดุ ในความรับผิดชอบของรองคณบดีฝ่ายบริหารรายงานต่อมหาวิทยาลัยผ่าน ระบบ SWU-ERP รวมทั้งรายงานสถานะการเงินและติดตามการใช้งบประมาณต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกเดือน

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการปรับปรุงแผนกลยุทธ์และปรับตัวชี้วัดให้เหมาะสม และได้มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนเป็นระยะในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญแสดงในตารางที่ 4.1 ก (1)\_1

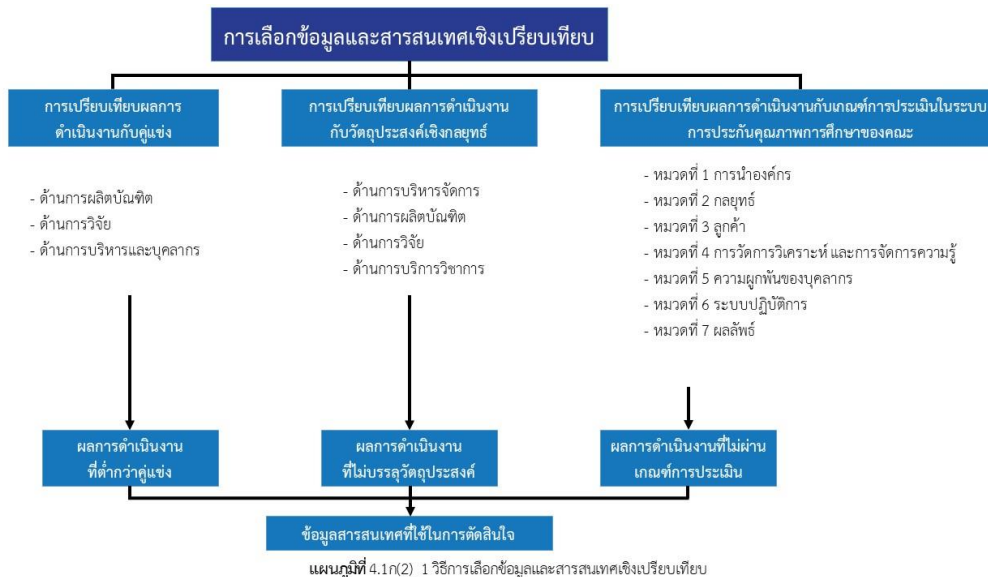
#### ตารางที่ 4.1 ก (1)\_1 วิธีการเลือกและรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งความถี่ในการทบทวนข้อมูลสารสนเทศตามพันธกิจหลัก

ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน	วิธีการรวบรวมสารสนเทศ	ความถี่ในการทบทวน ข้อมูลสารสนเทศ	ผลการดำเนินงาน
<b>ด้านการผลิตบัณฑิต</b>			
1) อัตราการรับนิสิตเทียบกับค่าเป้าหมาย 2) อัตราการสอบผ่านชั้นทะเบียนผู้ประกอบโรคศิลปะ (เฉพาะหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต) 3) อัตราการสำเร็จการศึกษาภายในวงรอบหลักสูตร 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>งานบริการการศึกษา ดำเนินการ จัดเก็บข้อมูล ด้านการผลิตบัณฑิต ตามตัวชี้วัดต่างๆ</li> <li>การรายงานผลการบริหารจัดการหลักสูตร จากคณะกรรมการบริหารหลักสูตร</li> </ul>	- ภาคการศึกษา หรือตามปีการศึกษา	7.1 ข (1)_1 7.1 ก_3, 7.1 ก_4 7.1 ก_1, 7.1 ก_2 7.2 ก (1)_1 7.2 ก (1)_2
<b>ด้านการวิจัย</b>			
1) จำนวนเงินทุนวิจัยภายในและภายนอกสถาบัน 2) จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ต่อ จำนวนอาจารย์ประจำ 3) จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ 4) จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรม ที่ยื่นขอหรือได้รับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา	- ฝ่ายวิจัยรวบรวมข้อมูลทุนวิจัยภายในหน่วยงาน	- ตัวชี้วัดทางการเงิน รายงาน ทุก 6 เดือน ตามรอบปีงบประมาณ - จำนวนบทความที่ตีพิมพ์รายงาน ทุก 6 เดือนตามรอบ	7.5 ก_4 7.3 ก (1)_3 7.1 ก_4

ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน	วิธีการรวบรวมสารสนเทศ	ความถี่ในการทบทวน ข้อมูลสารสนเทศ	ผลการดำเนินงาน
5) จำนวนนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จาก ภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ ประจำทั้งหมด			7.1 ก_5, 7.1 ก_6  7.3 ก (1)_2
<b>ด้านการบริการวิชาการ</b>			
1) ผลการประเมินคุณภาพ HA 2) ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล 3) รายรับ/กำไร จากการรักษาพยาบาลทางทันตกรรม 4) ค่าใช้จ่ายลดลงในการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้ป่วย	- โรงพยาบาลทันตกรรม รวบรวมและนำเสนอต่อที่ ประชุมกรรมการคณะ	- รายรับโรงพยาบาล รายงานต่อกรรมการ คณะทุกเดือน - ตัวชี้วัดอื่นๆ รายงาน ทุกสิ้นปีงบประมาณ	n/a 7.2 ก (1)_3 7.5 ก_1, 7.5 ก_2 7.5 ก_3 P 12
<b>การพัฒนากระบวนการและระบบพัฒนาบุคลากร</b>			
1) จำนวนอาจารย์ที่เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น 2) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อม ในการทำงาน/ความผูกพันองค์กร 3) ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบตรงเวลา 4) ร้อยละของเงินรายได้(อุดหนุนรัฐบาล)ที่ทันตาม กำหนดเวลา	- ฝ่ายบุคคล รวบรวมข้อมูล และนำเสนอต่อที่ประชุม กรรมการคณะ - ฝ่ายพัสดุ / การเงิน	- การเงินและพัสดุ : ทุก เดือนในที่ประชุม กรรมการคณะ - ความพึงพอใจของ บุคลากร : ทุกสิ้น ปีงบประมาณ	7.3 ก (1)_1 7.3 ก(2)_1 7.3 ก(2)_2 7.1 ข (1)_2 7.1 ค_1

## (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ในปีการศึกษา 2561 มติของกรรมการบริการคณะฯ กำหนดคู่เทียบด้านการเรียนการสอนและการวิจัยกับ ได้แก่คณะ  
ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ผลการเทียบเคียงดังตาราง 7.1 ก-2) คณะฯ มีวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิง  
เปรียบเทียบ มาทำการพัฒนางานของคณะโดยการนำผลการดำเนินงานของคณะฯ ที่ผ่านมาในแต่ละปี และผลการดำเนินงานของคู่แข่ง  
ชั้น คือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในด้านต่างๆ มาใช้เป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อใช้ ประกอบการตัดสินใจและสนับสนุนให้เกิด  
นวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่คณะฯ ยังไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา  
งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ หรือนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติเป็นต้น ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 4.1ก(2)\_1



### (3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการกำกับติดตามตัวชี้วัดต่างๆ ในเวลาที่กำหนด มีการประชุมของคณะกรรมการที่ติดตามเฉพาะเรื่องตามกำหนดเวลา เช่น การประชุมกรรมการบริหารคณะฯ และอาจมีการประชุมเร่งด่วนในกรณีที่ต้องรีบตัดสินใจ มีการประชุมตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลง ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญจะนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งมีการประชุมทุกวันพุธสัปดาห์ที่ 3 ของเดือน เพื่อให้ได้ข้อสรุปและแนวทางปฏิบัติ และคณะฯ มีระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ทันต่อความต้องการ โดยเฉพาะตัวชี้วัดด้านการเงิน จะมีการรายงานในที่ประชุมกรรมการคณะฯ ทุกเดือน

### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน	การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์
<b>ด้านการผลิตบัณฑิต : ผู้เรียน บัณฑิต</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลแผนการรับเข้าศึกษา</li> <li>- อัตราการรับเข้าศึกษา</li> <li>- ข้อมูลอัตราการคงอยู่ของนิสิต</li> <li>- ข้อมูลผลการประเมินการเรียนการสอนของผู้สอน และรายวิชา</li> <li>- ข้อมูลกิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพนิสิต</li> <li>- ข้อมูลอัตราการผ่านสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม (เฉพาะหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต)</li> <li>- ข้อมูลอัตราการสำเร็จการศึกษาตามเวลา (เฉพาะหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต)</li> <li>- ระยะเวลาการจบ (หลักสูตรหลังปริญญา)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำข้อมูลผลการดำเนินงานมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยในการการศึกษา 2563 ได้มีการดำเนินงานดังนี้</li> <li>1. ภายหลังวิเคราะห์ข้อมูลการรับนิสิตจากระบบต่างๆ คณะกรรมการวิชาการฯ มีมติ<b>ปรับจำนวนรับนิสิต</b> โดย ปรับเพิ่มจำนวนรับของนิสิตในรอบ TCAS2 และ TCAS 3 (กสพท) เพิ่ม ขึ้น โดยงดรับนิสิตในรอบ TCAS 4 ลง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการอัตราการสละสิทธิ์สูง และเพิ่มการรับ ในรอบ TCAS 5 เพื่อให้จำนวนรับเป็นไปตามแผนการรับที่ประกาศ</li> <li>2. การวิเคราะห์ข้อมูลอัตราการผ่านสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม คณะกรรมการวิชาการฯ มีมติให้<b>จัดโครงการทบทวนความรู้ให้กับนิสิตก่อนการสอบ</b> โดยได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 2 ในปีและจากเสียงสะท้อนของนิสิตต้องการมีเวลาหยุดเพื่อทบทวนก่อนสอบ กรรมการตารางสอนจึงได้<b>จัดให้มีเวลาช่วงก่อนสอบ 1 สัปดาห์ เพื่อทบทวนความรู้ด้วยตนเอง</b></li> </ul>
<b>ด้านการบริการวิชาการ : ผู้รับบริการทางทันตกรรม</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล</li> <li>- รายรับ/กำไร จากการรักษาพยาบาลทางทันตกรรมที่เพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำข้อมูลผลการดำเนินงานมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยในการการศึกษา 2563 ได้มีการดำเนินงานดังนี้</li> <li>- การปรับปรุงระบบงานการเงินของโรงพยาบาลทันตกรรม</li> <li>- การเพิ่มช่องทางการชำระเงินด้วย 'QR code</li> </ul>

## ข การวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงาน

### 4.1 ข การวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงาน



แผนภูมิที่ 4.1 ข\_1 ระบบการวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

## ค การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

### 4.1 ค การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

การปรับปรุงผลการดำเนินงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการดำเนินการโดยผู้บริหารแต่ละฝ่ายจะนำผลการดำเนินงานไปนำเสนอในที่ประชุมกรรมการบริหารคณะฯ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ ให้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้พร้อมทั้งถ่ายทอดลงสู่ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยการสื่อสารไปสู่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับรับทราบผลการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน คณะฯ มีการจัดลำดับความสำคัญโดยการเรียงลำดับความสำคัญจากเรื่องที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและการปฏิบัติงานที่ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายน้อยที่สุดเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ การพิจารณาจัดลำดับความสำคัญดำเนินการโดย ในปีการศึกษา 2563 ได้มีการดำเนินการกำหนด แผนงานเร่งด่วน 3 แผนงานได้แก่

1. แผนการปรับปรุงเพิ่มอัตราการผ่านของผลการสอบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม
2. แผนการปรับปรุงระบบการจัดการของเสียจากห้องปฏิบัติการ
3. แผนการพัฒนายกระดับมาตรฐานวารสารทันตแพทยศาสตร์ มศว ให้อยู่ในระดับ TCI 1

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 4.2 ก (1) การจัดการความรู้

ปีการศึกษา 2563 คณะไม่ได้ดำเนินการโครงการจัดการความรู้ อย่างเป็นรูปธรรม แต่มีแผนในการจัดโครงการจัดการความรู้เรื่อง "การเลื่อนระดับตำแหน่งสูงชันของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยในเบื้องต้น ได้มีการจัดประชุมออนไลน์เรื่อง "ขั้นตอนและวิธีการเลื่อนระดับที่สูงชัน ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการในวันที่ 29 มิถุนายน 2563 โดยรองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล

### 4.2 ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 4.2 ข (1) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ

คณะทันตแพทยศาสตร์มีคณะกรรมการจัดการ 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) สำรอง ประเมิน ประโยชน์ของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะทันตแพทยศาสตร์ และแจ้งประสิทธิภาพใหม่ๆ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการในคณะทันตแพทยศาสตร์

ตารางที่ 4.2 ข (1)\_1 การจัดการข้อมูลสารสนเทศ

คุณลักษณะ	วิธีการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
มีความแม่นยำ/ความถูกต้องเชื่อถือได้/ความทันกาล	- มีรหัสผ่านก่อนเข้าใช้งานเครื่อง และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูล ด้านต่างๆเข้าระบบ (ตาราง 4.2 ข (1)_2) - มีการตรวจเช็คเครื่องและระบบเครือข่ายสม่ำเสมอ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
ความปลอดภัยและไม่รั่วไหล	- คณะฯ ใช้ server ซึ่งมี IP เฉพาะ คนภายนอกไม่สามารถเข้ามาได้ ทำให้เกิดความปลอดภัยของข้อมูล ไม่รั่วไหล - คณะฯ มีระบบ firewall ซึ่งคณะฯ จัดซื้อต่างหากเพื่อเพิ่มความปลอดภัย - มีรหัสผ่านก่อนเข้าใช้งานเครื่อง และมีการกำหนดสิทธิการใช้งาน - มีระบบไฟสำรองในเครื่องที่เก็บข้อมูลสำคัญ - มีการปฏิบัติตามระเบียบการใช้ฮาร์ดแวร์ที่ปลอดภัย - มีเจ้าหน้าที่ประจำในการดูแล บำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา	

ตารางที่ 4.2 ข (1)\_2 ระบบและระดับการเข้าถึงข้อมูล

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

4.2 ข (2) ความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

ข้อมูลตามตาราง 4.2 ข (1)\_1 การจัดการข้อมูลสารสนเทศ

4.2 ข (3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ

เพื่อให้การดูแลระบบงานสารสนเทศของคณะ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องแม่นยำ คณะฯ ได้มีการแต่งตั้ง “คณะกรรมการจัดการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การบริหารและการบริการวิชาการ” ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ข (4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์ คณะฯ มีการปรับเปลี่ยนรุ่นให้ทันสมัยเหมาะสมแก่การใช้งานให้เป็นปัจจุบัน

คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ คณะฯ มีการปรับเปลี่ยนโปรแกรมให้ทันสมัยเสมอ มีลิขสิทธิ์ถูกต้องและเหมาะสมกับการใช้งาน

## หมวด 5 บุคลากร

### 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

#### ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง (Workforce CAPABILITY and CAPACITY)

#### 5.1 ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

การวิเคราะห์อัตรากำลัง คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการวิเคราะห์อัตรากำลังของสายวิชาการตามระบบ และสายปฏิบัติการ โดยของสายวิชาการยึดตามประกาศทันตแพทยสภา เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเห็นชอบหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต และการรับรองสถาบันการศึกษาทันตแพทยศาสตร์ ปี 2561 โดยกำหนดให้ จำนวนอาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติในคลินิก ต่อจำนวนนักศึกษาที่ฝึกปฏิบัติการในคลินิก เป็น อัตราส่วนไม่เกิน 1 ต่อ 6 และ กำหนดอัตราส่วนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ต่ออาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานจริง เป็น 8 ต่อ 1

การวิเคราะห์ขีดความสามารถ และมีการกำหนด TOR ของแต่ละตำแหน่งงานเพื่อให้ทุกสายงานสามารถประเมินความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับ TOR ตามตำแหน่งงานที่ต้องการ และมีการประเมินการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานทุกปี เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถ

แนวทางการวิเคราะห์อัตรากำลัง การวิเคราะห์อัตรากำลังบุคลากรสายวิชาการ โดยมีการนำข้อมูลทั้งสองส่วนเบื้องต้น ประกอบกับการพิจารณาตำแหน่งอาจารย์และสายปฏิบัติที่จะเกษียณอายุราชการในระยะเวลา 5 ปี มาวิเคราะห์ด้วย

#### (2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE members)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการกำหนดระดับการศึกษาบุคลากร (ตามตารางที่ P.1ก(3)\_2) สำหรับการสรรหาผู้ปฏิบัติงานคณะฯ ใช้วิธีการกำหนดคุณสมบัติให้เหมาะสมกับตำแหน่ง แล้วใช้วิธีการสอบคัดเลือกตามกระบวนการของมหาวิทยาลัย คือ การรับสมัครคัดเลือกบุคลากรสายผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการเปิดรับสมัครและคณะฯเป็นผู้ดำเนินการสอบคัดเลือกและรายงานผลการคัดเลือกให้มหาวิทยาลัยทราบ

ภายหลังจากที่รับเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว อาจารย์ใหม่ทุกคนต้องได้รับการปฐมนิเทศให้ทราบถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย และของคณะ รวมถึงรับทราบกฎระเบียบ และได้รับการอบรมทันตแพทยศาสตร์ศึกษาทุกคน

#### 3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ((Workforce Change Management)

จากแนวทางการวิเคราะห์อัตรากำลัง คณะทันตแพทยศาสตร์ได้นำข้อมูลจำนวนอาจารย์และสายปฏิบัติที่จะเกษียณอายุราชการในระยะเวลา 5 ปี มาวิเคราะห์ด้วย เพื่อเตรียมการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยในสาขาที่ไม่สามารถรับอาจารย์ที่มีคุณสมบัติเฉพาะทาง ต้องเตรียมการรับก่อนระยะเวลาเพื่อให้มีเวลาพัฒนาได้ทัน คณะทันตแพทยศาสตร์ มีระบบการติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการรายงานสถานะ บุคลากรในการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ ทุกเดือน โดยติดตามทั้งการลาศึกษาต่อ การรายงานตัวกลับมาปฏิบัติงาน การเลื่อนวุฒิการศึกษา และ ตำแหน่งทางวิชาการ รวมทั้งการลาออก

#### 4) การทำงานให้บรรลุผล (WORK Accomplishment)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีระบบการทำงานงานผ่าน รองคณบดีที่รับผิดชอบงานด้านต่างๆ และ หัวหน้าภาควิชา โดยมีคณะกรรมการบริหารคณะฯ ซึ่งประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค และผู้แทนคณาจารย์ โดยจะมีการประชุม เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อกำหนดนโยบาย รวมทั้งอนุมัติและติดตามงาน และโครงการที่สำคัญ การบริหารทรัพยากรบุคลากรจะดำเนินการให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ 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 / การเลื่อนระดับตำแหน่งสูงขึ้นของสายปฏิบัติ
  - การสร้าง E-learning courses / MOOC เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบัน
  - การมีผลงานการจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์
  - การนำผลงานการจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์
  - การมีผลงานตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ/การมีผลงานตีพิมพ์ตั้งแต่ 3 เรื่องในรอบ 5 ปี/ได้รับแหล่งทุนวิจัยจากภายนอก
  - การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทันตกรรมในช่วงนอกเวลาราชการตั้งแต่ 2 คาบขึ้นไป

## ข. บรรยากาศด้านบุคลากร (WORKFORCE Climate)

### (1) สภาพแวดล้อมที่ทำงาน

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีเป้าหมายในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม ดังนี้

1. สุขภาพ: คณะทันตแพทยศาสตร์สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปีโดยมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถเบิกจากสวัสดิการตามสิทธิ์ นอกจากนี้เพื่อให้บุคลากรได้อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย คณะทันตแพทยศาสตร์ยังเข้าร่วมรณรงค์เป็นคณะทันตแพทย์ปลอดภัย 100%

2. สะอาด: การดูแลรักษา อาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอก คณะฯ พยายามรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยคณะฯมีการจ้างแม่บ้าน ซึ่งมีการงานทำความสะอาดภายในคณะแต่ละชั้น โดยมีการกำหนดระยะเวลาทำความสะอาดที่ชัดเจนในแต่ละวัน โดยเฉพาะพื้นที่ส่วนกลางที่ใช้งานร่วมกันและเป็นจุดสัมผัสบ่อย เช่นด้ามจับประตู ปุ่มกดลิฟต์ ที่นั่งรอคนไข้ และห้องน้ำ เพื่อความปลอดภัยโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีการระบาดของโรคโควิด 19

3. ปลอดภัย: นโยบายด้านความปลอดภัยเป็นการดำเนินงานร่วมกันของคณะทันตแพทยศาสตร์และโรงพยาบาลทันตกรรม โดยในปีการศึกษา 2563 มีการวางแผนดำเนินงานเพื่อความปลอดภัยดังนี้

- การซ้อมหนีไฟและการสำรวจอุปกรณ์ดับเพลิง ตามแผนจะมีการจัดทุก 2 ปี โดยปีการศึกษา 2563 กำหนดจัดขึ้นในเดือนกรกฎาคม 2664 แต่เลื่อนออกไปเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19

- การขอรับรองมาตรฐาน biosafety ของห้องวิจัย จำนวน 4 ห้อง

- การปรับปรุงระบบปรับอากาศของคลินิกทันตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยตามแนวทางการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อทางทันตกรรมในสถานการณ์ COVID-19 ของทันตแพทย์สมาคม ฉบับที่ 1 วันที่ 21 เมษายน 2563 (อยู่ในระหว่างการดำเนินการ)

- การปรับปรุงระบบเครื่องดูดแรงดันสูง เพื่อลดการฟุ้งกระจายของละอองฝอยขณะให้บริการทางทันตกรรม (ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน)

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

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการจัดสวัสดิการให้บุคลากรทุกสายงาน ตามระเบียบประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฉบับลงวันที่ 19 เมษายน 2562 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย และ ระเบียบประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฉบับลงวันที่ 26 เมษายน 2562 เรื่องวิธีการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร ตารางที่ P.1 ก (3)\_3 สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

	อาจารย์ (ข้าราชการ)	อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย)	สายปฏิบัติการ (พนักงานมหาวิทยาลัย)	ลูกจ้างรายวัน
ค่าตอบแทน	<ul style="list-style-type: none"> <li>เงินเดือน</li> <li>เงินประจำตำแหน่ง</li> <li>เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงาน การสาธารณสุข (พ.ต.ส.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่าจ้าง</li> <li>เงินประจำตำแหน่ง</li> <li>เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงาน การสาธารณสุข (พ.ต.ส.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่าจ้าง</li> <li>เงินประจำตำแหน่ง</li> <li>ค่าตอบแทนสาขาขาดแคลน</li> <li>ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่าจ้างรายวัน (จ่ายรายเดือน)</li> </ul>
เงินสวัสดิการประเภทต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่ารักษาพยาบาล (ตามสิทธิ)</li> <li>ค่าเล่าเรียนบุตร (ตามสิทธิ)</li> <li>กบข</li> <li>เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน</li> <li>เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต ค่าพวงหรีด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร (ไม่เกิน 15,000/ปี)</li> <li>ประกันอุบัติเหตุ</li> <li>กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ</li> <li>สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตน “กองทุนประกันสังคม”</li> <li>เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร (ไม่เกิน 15,000 บาทต่อปี)</li> <li>ประกันอุบัติเหตุ</li> <li>กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ</li> <li>สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตน “กองทุนประกันสังคม”</li> <li>เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประกันอุบัติเหตุ</li> <li>สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตน “กองทุนประกันสังคม”</li> </ul>
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 ได้ทำการสำรวจความผูกพันองค์กรของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยแบ่งบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาจารย์ และ กลุ่มสายปฏิบัติการ

ในปีการศึกษา 2563 คณะทันตแพทยศาสตร์ได้สำรวจปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับองค์กร พบปัจจัยที่ได้คะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ (ผลลัพธ์ 7.3 ก(3)\_2 ปัจจัยความผูกพันองค์กร)

#### 4. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ

- ความมุ่งมั่นตั้งใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน 4.42
- งานที่รับผิดชอบมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน 4.27

#### 5. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร

- มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้แก่คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว นอกเหนือจากงานประจำที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบ 4.31
- มีส่วนร่วมในกิจกรรมและรู้สึกภูมิใจที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม 4.28

#### 6. ปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

- สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานได้ และได้รับการสนับสนุนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ 4.18

## 2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 เป็นต้นมา งานบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ทำการสำรวจความผูกพันองค์กรของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ แต่แบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นการถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนไม่มากพอ ในปีการศึกษา 2563 จึงได้ทำการปรับแบบสอบถามใหม่เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ขับเคลื่อนความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากรในกลุ่มต่าง ๆ โดยแบ่งบุคลากรออกเป็น 4 กลุ่ม เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีลักษณะงานและสวัสดิการที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1)กลุ่มอาจารย์ (ข้าราชการ) 2) กลุ่มอาจารย์ (พนักงานของรัฐ) 3) กลุ่มสายปฏิบัติการ (พนักงานของรัฐ) 4)กลุ่มสายปฏิบัติการ (ลูกจ้าง)

ในภาพรวม ปีการศึกษา 2653 อาจารย์และบุคลากรสายปฏิบัติการมีความภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับดี (คะแนน 4.39 และ 4.23 ตามลำดับ) ปัจจัยความพึงพอใจด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน อาจารย์ซึ่งเป็นข้าราชการมีความพึงพอใจระดับดี (คะแนน 4) ส่วนอาจารย์และบุคลากรซึ่งเป็นพนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.75) ปัจจัยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (3.42 และ 3.62) (ผลลัพธ์ 7.3 ก(2)\_1 และ 7.3 ก(2)\_1)

### ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้กำหนด Core Value ของคณะฯ ได้แก่ “Dent SWU” มีการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารไปยังบุคลากรทุกกลุ่มและนิสิต ทั้งช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมกรรมการบริหารคณะฯ ประชุมคณะกรรมการกลุ่มต่าง ๆ

Core Value “Dent SWU”	แนวปฏิบัติ	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
D: Dental professionalism E: Ethics T: Trustworthy	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส</li> <li>มีคุณธรรมและจริยธรรม</li> <li>ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้ระบบงานที่เหมาะสมในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน</li> <li>นำเสนอข้อมูลสำคัญลงบน website คณะ ตามแนวทางของ ITA (Integrity and transparency assessment)</li> <li>นำเสนอข้อมูลที่ สำคัญ เช่น ข้อมูลทางการเงินและการใช้งบประมาณเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารคณะทุกเดือน</li> <li>ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบ และ จรรยาบรรณวิชาชีพ</li> </ul>
N: Novelty and Innovation	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างบรรยากาศให้สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>วางแผนจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการสร้างนวัตกรรมและตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ (ยังไม่ได้ดำเนินงาน)</li> <li>ให้คะแนนภาระงาน strategic duty เป็นส่วนคะแนนเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศ</li> </ul>
S: Soft skills (People, Social, Communication) W: Work smart U: Unity	<ul style="list-style-type: none"> <li>สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้ป่วย</li> <li>รับฟังความเห็นที่แตกต่าง</li> <li>สามัคคี</li> <li>มีส่วนร่วมกับองค์กรในการพัฒนาการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>ทำงานเป็นทีม</li> <li>ประเมินภาระงานตาม TOR และมุ่งเน้นจุดที่สามารถพัฒนาได้ ( Area of improvement)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำโครงการผู้บริหารพบภาคีวิชา เพื่อชี้แจงนโยบายและร่วมรับฟังปัญหา ส่งเสริมการทำงานของส่วนงานต่างโดยใช้หลักการให้บุคลากรร่วมกันแก้ปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ A3 report (ปีการศึกษา 2563 ทำการวิเคราะห์ปัญหาในส่วนงานการเงินของโรงพยาบาลทันตกรรม)</li> <li>จัดอบรมจิตปัญญาในระดับชั้นนิสิตชั้นปีที่ 2 เพื่อให้เข้าใจตนเอง และเข้าใจเพื่อน เข้าใจในความแตกต่างของบุคคล และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นสุข</li> <li>ให้คะแนนภาระงาน share duty ในส่วนที่บุคลากรเข้าร่วมงานระดับคณะ เพื่อสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม</li> </ul>

## 1.2 ก (4) การจัดการผลการดำเนินงาน

คณะทันตแพทยศาสตร์จัดระบบการจัดการผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางของยุทธศาสตร์คณะ และ มหาวิทยาลัย โดยจัดทำข้อตกลงระดับบุคคล และปรับกระบวนการประเมินภาระงานแบบใหม่ ซึ่งเริ่มใช้ในรอบประเมิน 1 กุมภาพันธ์ 2562 -31 กรกฎาคม 2562 โดยมีการกำหนด ภาระงานตามยุทธศาสตร์ หรือวิสัยทัศน์ (Strategic or visionary duty) เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ของคณะ นอกเหนือจากภาระงานหลัก โดยเพื่อให้เกิดความโปร่งใส มนการประเมินมีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อมูลภาระงานซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกภาควิชา เพื่อเตรียมไปใช้สำหรับการประเมินเพื่อเลื่อนค่าจ้าง และนำผลส่งต่อไปยังคณะกรรมการ กลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น คณะกรรมการชุดสุดท้ายที่จะพิจารณาผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนต่อไป

### ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

#### (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

ระบบการประเมินบุคลากรเป็นไปตามมหาวิทยาลัย (ตามหัวข้อ การทำงานให้บรรลุผล WORK Accomplishment หน้า 3) โดยมีการเพิ่มการให้ภาระงานเพิ่มเติมในส่วน strategic duty ที่คณะได้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นคะแนนพิเศษกรณีที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการช่วยส่งเสริมพันธกิจของคณะ (หน้า 3)

เนื่องจากคณะทันตแพทยศาสตร์ยังมีบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติจำนวนไม่มากนัก ในปีการศึกษา 2563 จึง มีการพิจารณาจ่ายเงินสนับสนุนค่าสมัครตีพิมพ์บทความในวารสารระดับนานาชาติ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรตีพิมพ์มากขึ้น

#### (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

คณะทันตแพทยศาสตร์มีการพัฒนาบุคลากรโดยพิจารณาจาก 2 ส่วนได้แก่ 1) ความต้องการพัฒนาของบุคลากร และ 2) ความต้องการของคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะฯ มีเงินสนับสนุนการอบรมเพื่อพัฒนาตามความต้องการบุคลากรสายวิชาการ คน ละ 4000 บาท ต่อปี และ สายปฏิบัติการ คนละ 3000 บาท ต่อปี สำหรับการพัฒนาบุคลากรตามความจำเป็นของสถาบันมี 2 ประเด็นหลักได้แก่ การพัฒนาคณาจารย์ให้สามารถจัดการเรียนการสอนแบบ online และการส่งอาจารย์ไปพัฒนาเฉพาะทางด้าน ทันตกรรมผู้สูงอายุ

#### (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development EFFECTIVENESS)

ภายหลังจากที่คณะจัดกิจกรรมพัฒนาคณาจารย์ให้สามารถจัดการเรียนการสอนแบบ online โดยจัดอบรมเรื่อง MS team และ active learning สนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมการอบรม SWU-BEST และ UKPSF ซึ่งจัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัย ทำให้ คณะสามารถจัดการเรียนการสอนแบบ online ได้อย่างเรียบร้อย และมีคณาจารย์ที่ได้รับการรับรองจาก UKPSF แล้วจำนวน 3 คน และอยู่ในระหว่างการอบรมเพื่อขอรับรองจำนวน 8 คน

#### (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

คณะฯ มีการสนับสนุนและวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาสำหรับผู้นำในปัจจุบันและในอนาคตแต่ละระดับ ให้ เหมาะสมกับพันธกิจแต่ละด้านที่ผู้บริหารรับผิดชอบ ทั้งการอบรมตามหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยจัด และ หลักสูตรภายนอก มหาวิทยาลัย โดย มีการส่งเจ้าหน้าที่การเงินเข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารมหาวิทยาลัย (นบ.) เพื่อเตรียมการรองรับการเกษียณอายุ ราชการของฝ่ายบริหาร

นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2563 คณะฯ ได้จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การเลื่อนระดับตำแหน่งสูงขึ้นของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับ ข้าราชการและกลุ่มประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสายปฏิบัติการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

### 6.1 กระบวนการทำงาน (Work process)

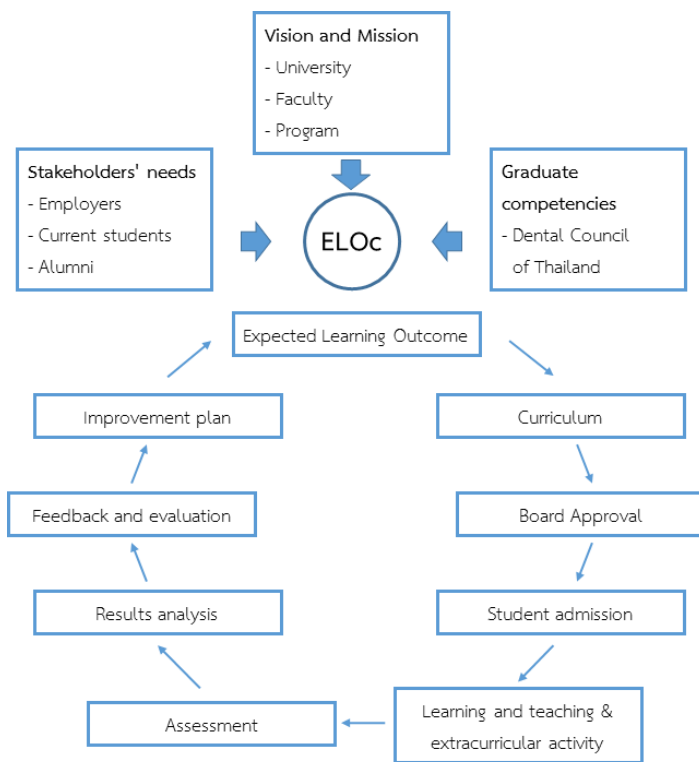
ก. การออกแบบการจัดการการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆและกระบวนการ (Program, Service and PROCESS Requirements)

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

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

คณะทันตแพทยศาสตร์มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ 3 กระบวนการตามพันธกิจได้แก่

1. กระบวนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตร ตาม แผนภาพที่ 6.1



แผนภาพที่ 6.1 กระบวนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตร

คณะทันตแพทยศาสตร์ได้เริ่มใช้แนวทางของ AUN-QA ในการออกแบบหลักสูตร โดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตรดำเนินการออกแบบหลักสูตรและการเรียนการสอนตามแนวทางดำเนินการรวบรวมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ และนำมาพิจารณาร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัยและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยและคณะ รวมทั้งข้อกำหนดของทันตแพทยสภา เพื่อกำหนด Expected Learning Outcome ของหลักสูตร และหลักสูตรยื่นขออนุมัติหลักสูตรตามขั้นตอนของมหาวิทยาลัยและเข้าสู่กระบวนการรับนิสิต การจัดการเรียนการสอน ปลายการประเมินผล

2. กระบวนการให้บริการวิชาการทางทันตกรรม

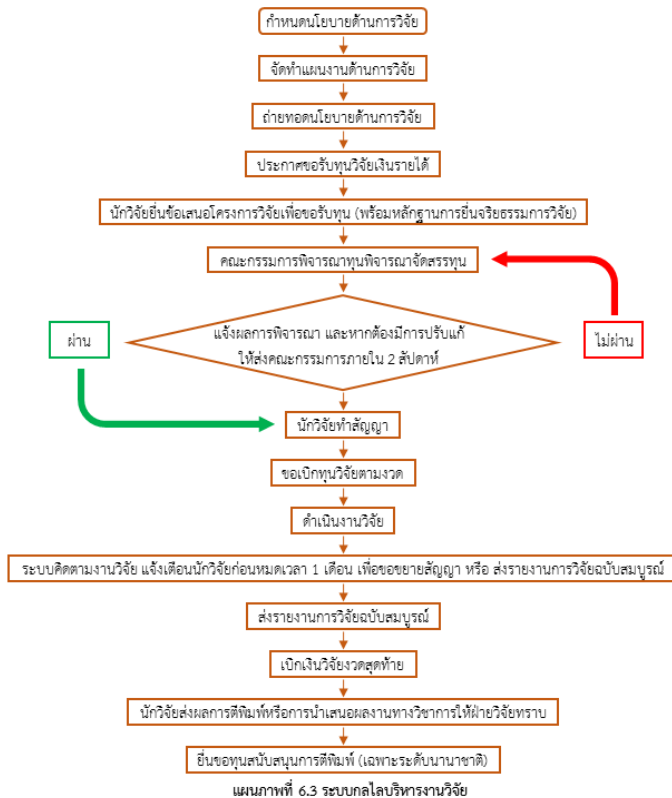
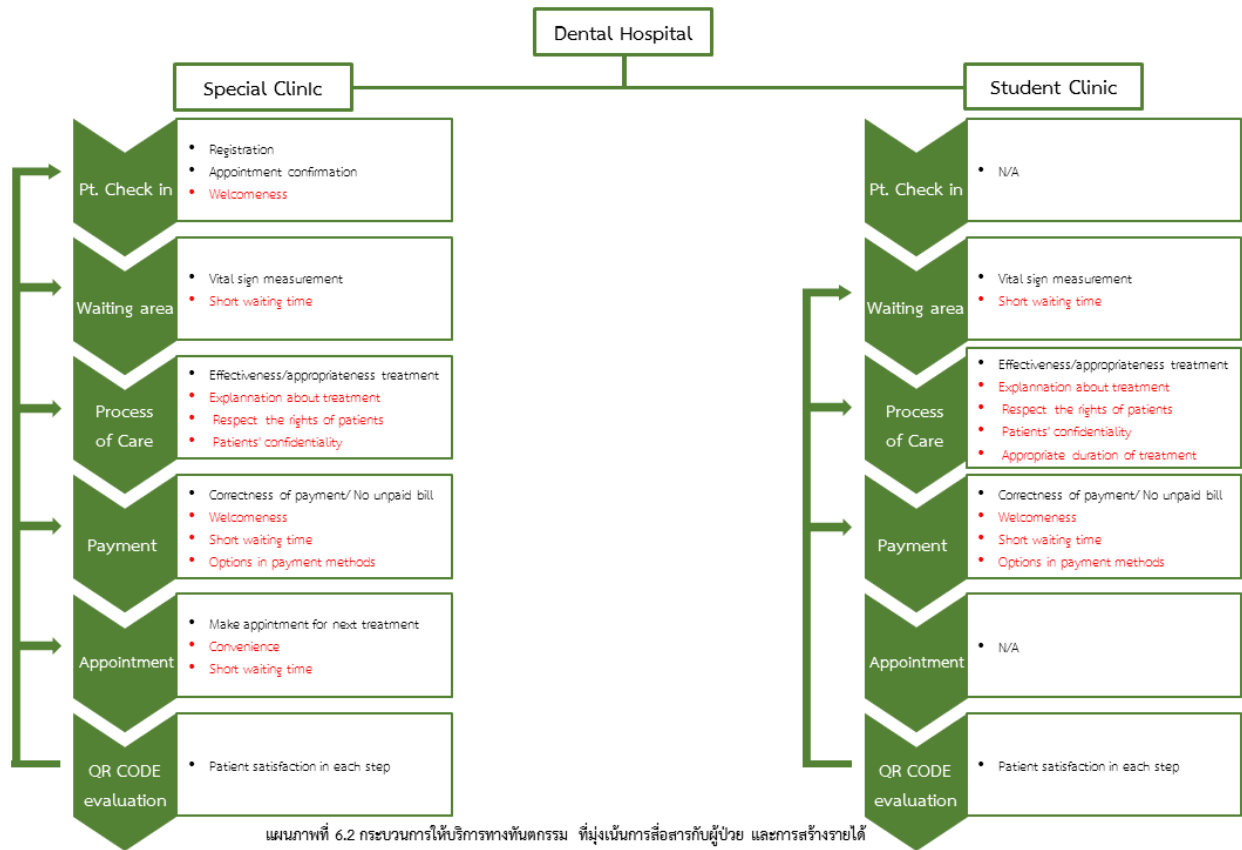
โรงพยาบาลทันตกรรม เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลการให้บริการทางทันตกรรม ซึ่งแบ่งการให้บริการออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

2.1 คลินิกการเรียนการสอน

2.2 คลินิกบริการทันตกรรม

2.3 หน่วยบริการทันตกรรม เพื่อการเข้าถึงบริการและลดความเหลื่อมล้ำทางสุขภาพช่องปาก โดยมีกระบวนการปฏิบัติงานดัง แผนภาพที่ 6.2

นอกจากนี้ คณะทันตแพทย์ยังมีระบบงานสนับสนุน ได้แก่ ระบบงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการบริหารและพัฒนาบุคลากร ได้แก่ งานการคลังและพัสดุ งานบริหารและพัฒนาบุคลากร งานประกันคุณภาพการศึกษา



กระบวนการผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

คณะทันตแพทยศาสตร์มีกระบวนการผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมโดยผ่านโครงสร้างกรรมกรวิจัย คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยมุ่งเน้นการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ และส่งเสริมการตีพิมพ์ (แผนภาพที่ 6.3) โดยในปีการศึกษา 2563 คณะทันตแพทยศาสตร์ อนุมัติให้ทุนค่าตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้นักวิจัยส่งผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติมากขึ้น



### (3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

คณะได้นำข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงลูกค้าในกลุ่มต่างๆ ที่มารับบริการ และนำมาพิจารณาร่วมกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะฯ เพื่อออกแบบหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการ ยกตัวอย่าง เช่น หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตสาธารณสุข (หลักสูตรต่อเนื่อง) ซึ่งเป็นหลักสูตรที่เป็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักซึ่งคือกระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากผู้เรียนเป็นทันตภิบาล ต้องการวุฒิปริญญาตรีและต้องการเพิ่มพูนความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ในการขึ้นตำแหน่งตามสายงาน หลักสูตรนี้ผู้เรียนจะได้รับการคัดเลือกจากหน่วยงานต้นสังกัดและได้รับทุนการศึกษาเต็มจำนวน โดยการเรียนรู้ การสอนเป็นแบบผสมผสาน onsite และ online เพื่อให้ผู้เรียนยังสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบได้

### ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation) คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานภายในกระบวนการหลักเพื่อ เป็นการควบคุมและนำไปสู่ การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญดังตาราง

#### ตารางที่ 6.1. ข(1)\_1 กระบวนการในระบบงานผลิตบัณฑิต

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิสิต/ผู้ใช้บัณฑิต				
<b>ข้อกำหนดที่สำคัญ</b>	1) ข้อกำหนดตาม มคอ. 1 2) ข้อกำหนดตาม สกอ. 3) ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต) 4) คุณสมบัติของนิสิตในศตวรรษ 21				
<b>กระบวนการหลัก</b> (การออกแบบ กระบวนการหลักต้องเป็น กระบวนการที่ส่งเสริมต่อการ บรรลุ เป้าหมายตามตัวชี้วัดบริการ	1. การรับนักศึกษา	2. การออกแบบหลักสูตร การบริหารหลักสูตร	3. การจัดการเรียนการสอน	4. การพัฒนานักศึกษา	5. การสนับสนุนการเรียนการสอน
	<b>ตัวชี้วัด(7.1ข (1)_1)</b> อัตราการรับนิสิตเทียบ กับค่าเป้าหมาย	<b>ตัวชี้วัด</b> หลักสูตรผ่านเกณฑ์การ ประเมินตามมาตรฐาน สกอ/ AunQA	<b>ตัวชี้วัด (7.1 n_1, 7.1 n_2, 7.1 n_3, 7.2 n (1)_2)</b> 1) ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาตามวงรอบหลักสูตร 2) อัตราการสอบผ่านขั้นทะเบียนผู้ประกอบการศิลปะ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	<b>ตัวชี้วัด(7.2 n (1)_2)</b> ความพึงพอใจของผู้ใช้ บัณฑิต (ต่อทักษะใน ศตวรรษที่ 21 ของนิสิต)	<b>ตัวชี้วัด (7.2 n (1)_1)</b> ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการ เรียนการสอน
<b>กระบวนการย่อย</b>	1.1 กำหนดคุณสมบัติ	2.1 การปรับปรุงหลักสูตรร่าง หลักสูตร กำหนด ELO , CLO	3.1 รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน active learning	4.1 กำหนดกิจกรรม พัฒนานิสิต ด้านต่างๆ	5.1 สํารวจความพึงพอใจ ต่อสิ่ง สนับสนุนการเรียนการสอน
	1.2 กำหนดช่องทางการรับ	2.2 การพัฒนาอาจารย์ประจำ หลักสูตร / ผู้สอน	3.2 รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบ case based	4.2 ประชาสัมพันธ์	5.2 จัดทำแผนการเงินเพื่อปรับปรุง + พัฒนา
	1.3 การประชาสัมพันธ์ 1.4 การดำเนินงาน 1.5 การควบคุม คุณภาพ	2.3 วิธีการจัดการเรียนการ สอน	3.3 รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีการบูรณาการระหว่างรายวิชาทฤษฎีและคลินิก 3.4 การเรียนการสอนที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3.5 การเรียนการสอนที่ฝึกทักษะการสื่อสาร	4.3.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4.3.2 การฝึกทักษะการ สื่อสาร	5.3 ดำเนินการ
			4.4 สรุป + ประเมินผล	5.4 สรุป + ประเมินผล	

ตารางที่ 6.1. ข(1)\_2 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, 7.5 ก_1, 7.5 ก_2, 7.5 ก_3) 1) ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล 2) รายรับจากการรักษาพยาบาลทางทันตกรรมที่เพิ่มขึ้น	ตัวชี้วัด (P12) ค่าใช้จ่ายลดลงในการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้ป่วย
กระบวนการย่อย	1.1 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจ เกณฑ์ HA	2.1 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานให้บริการ	3.1 ขอบประมาณ และวางแผนการให้บริการ
	1.2 ปรับปรุงส่วนงานที่ยังไม่ได้มาตรฐาน	2.2 วางแผนขยายการให้บริการทางทันตกรรมในสวนคลินิกพิเศษ เพื่อเพิ่มรายได้แก่โรงพยาบาล	3.2 ดำเนินงาน
	1.3 เข้ารับการประเมิน	2.3 สรุป + ประเมินผล	3.3 สรุป + ประเมินผล

ตารางที่ 6.1. ข(1)\_3 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 และสร้างนวัตกรรมที่มีคุณภาพในระดับชาติและนานาชาติ	3. พัฒนาศักยภาพการเป็นนักวิจัยของอาจารย์และบุคลากรในคณะ
	ตัวชี้วัด (7.5 ก_4) จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	ตัวชี้วัด (7.1 ก_4) 1) จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติและนานาชาติ	ตัวชี้วัด (7.3 ก(1)_2) 3) นักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
กระบวนการย่อย	1.1 จัดสรรทุนวิจัยเงินรายได้คณะและเงินรายได้โรงพยาบาลทันตกรรม	2.1 ส่งบุคลากรไปเข้าร่วมการอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติของมหาวิทยาลัย	3.1 จัดโครงการสัมมนาความรู้ทางการวิจัย
	1.2 ประชาสัมพันธ์ตามรอบการพิจารณาทุน	2.2 จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ด้านวิจัยเพื่อตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติ	3.2 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเปิดรับสมัครทุนภายนอก
	1.3 ทำสัญญารับทุนวิจัย	2.3 การติดตามผล / สรุป + ประเมินผล	3.3 การติดตามผล
	1.4 การติดตามเมื่อครบกำหนดส่งผลงานวิจัย		3.4 สรุป + ประเมินผล

## (2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานภายในกระบวนการสนับสนุนเพื่อ เป็นการควบคุมและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญดังตาราง

### ตารางที่ 6.1. ข(2) กระบวนการในพัฒนาระบบบริหารและระบบพัฒนาบุคลากร

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก : บริษัท ร้านค้า / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน อาจารย์ บุคลากร			
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ประกาศ กพอ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๓			
กระบวนการหลัก (การออกแบบกระบวนการหลักต้องเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดบริการ	1. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ	2. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรและระดับคณะ	3. ระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4. ระบบการเงินและพัสดุ
	ตัวชี้วัด (7.1 ข (1)_1) ผลการประเมินสมรรถนะผู้บริหาร	ตัวชี้วัด 1) จำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการประเมิน AUN-QA 2) การประเมินประกันคุณภาพระดับคณะ (EdPEX)	ตัวชี้วัด (7.3 ก(1)_1, 7.3 ก(2)_2, 7.3 ก(2)_3) 1) จำนวนอาจารย์ที่เข้าสู่ตำแหน่งวิชาการที่สูงขึ้น 2) จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน 3) ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน/ความผูกพันองค์กร	ตัวชี้วัด (7.1 ข(1)_2, 7.1 ค_1) 1) ร้อยละของการส่งมอบพัสดุทันเวลา 2) ร้อยละของการใช้เงินงบประมาณแผ่นดินภายในกำหนดเวลา
กระบวนการย่อย (การออกแบบกระบวนการย่อยต้องเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของกระบวนการย่อยอาจมีตัวชี้วัดให้ระบุไว้ด้วย	1.1 การอบรมผู้บริหารตามภารกิจ	3.1 อบรมอาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	4.1 สืบหาความผูกพันองค์กร	6.1 การทำแผนงบประมาณ
	1.2 สืบหาสมรรถนะผู้บริหาร	3.2 ประชุมคณะทำงาน	4.2 จัดประชุมเพื่อให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ กพอ เกี่ยวกับกรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	6.2 การติดตามการใช้เงินงบประมาณในที่ประชุมกรรมการคณะทุกเดือน
	1.3 สรุป + ประเมินผล	3.3 ขั้นตอนการตรวจและประเมิน 3.4 สรุป + ประเมินผล	4.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมและแนะแนวการขอตำแหน่งทางวิชาการ 4.4 อาจารย์และบุคลากรเข้ารับการอบรม 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)

ทุกกระบวนการใช้ระบบ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีระบบการวางแผน มีกระบวนการหลักที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เช่น ในระบบการผลิตบัณฑิต มีกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับผิดชอบ มีคณะกรรมการชุดต่างๆ รับผิดชอบบริหารจัดการ และมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรงร่วมเป็นเลขานุการ มีกระบวนการในการทำงานเป็นรูปแบบของการประชุมพิจารณาหารือร่วมกันและการติดตามงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนา งาน นอกจากนี้ในการปรับปรุงระบบงาน คณะฯ สนับสนุนส่งเสริมการทำงานของส่วนงานต่างๆโดยใช้หลักการให้บุคลากรร่วมกันแก้ปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ A3 repor (ปีการศึกษา 2563 ทำการวิเคราะห์ปัญหาในสถานการณ์การเงินของโรงพยาบาลทันตกรรม) 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 ให้มีแนวทางการดูแลด้านความปลอดภัยในหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

- การให้บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรมได้มีการตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อดูแลและควบคุม กำกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการให้บริการทางทันตกรรมทั้งต่อตัวบุคลากรและผู้ป่วย และมีการกำหนด โดยมีช่องทางการรายงาน ผ่านทาง occurrence report ซึ่งจะถูกนำเข้าไปที่ประชุมกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และ กำหนดแนวทางการป้องกันทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อประกาศให้บุคลากรทราบแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ซ้ำในอนาคต

- ห้องปฏิบัติการทางชีววิทยา จากการมีพระราชบัญญัติต่าง ๆ เข้ามาควบคุม กำกับ ดูแล เพื่อความปลอดภัยของนักวิจัยในขณะที่ปฏิบัติงาน ไปสู่ความปลอดภัยของชุมชนและสิ่งแวดล้อมรอบๆ บริเวณพื้นที่ที่ของห้องปฏิบัติการต่าง ๆ นี้ และคณะฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ จึงได้ดำเนินการจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยทางชีวภาพระดับคณะ จัดประเภทของงานวิจัยโดยแบ่งตามลักษณะความเสี่ยงที่แตกต่างกัน จัดระบบให้ห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานความปลอดภัยทางชีวภาพ (Biosafety)

- แผนการกิจกรรมซ้อม และอบรมอัคติภัยแก่บุคลากร ซึ่งอยู่ในแผนการอบรมของคณะฯ (ยังไม่ได้ดำเนินการ)
- การรักษาความปลอดภัยและเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ คณะฯ ได้ใช้ระบบบัญชีไอที และการกำหนด password เฉพาะบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ โดยข้อมูลส่วนบุคคลเช่นเงินเดือน จะสามารถเข้าได้เฉพาะบุคคลนั้นๆ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้น ส่วนการเข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย เช่นประวัติ film x-ray จะสามารถเรียกดูได้โดยการเข้าสู่ระบบด้วยเลขใบประกอบโรคศิลปะของทันตแพทย์และเลขรหัสนิติทันตแพทย์เท่านั้น

## ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

คณะฯ เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ซึ่งมีผลต่อการทำงานของคณะฯ ได้แก่ 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 ไม้รั่วไหล

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

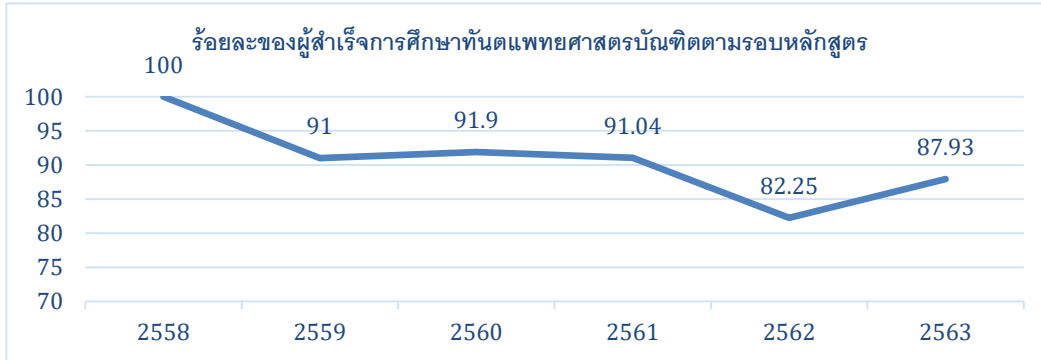
4.2.3 นอกเวลาราชการมีการจำกัดทางเข้าออก ปิดลิฟต์บางตัว และ ให้เข้าออกตึ่ด้วยการ scan นิ้วเท่านั้น

## หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Product and Service Results)

##### 7.1 ก\_1 อัตราการสำเร็จการศึกษาภายในวงรอบหลักสูตร

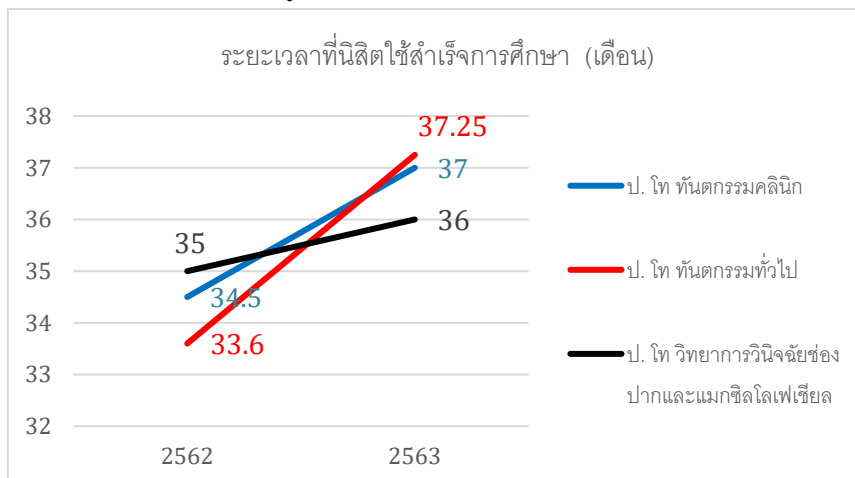


อัตราการสำเร็จการศึกษาภายในวงรอบหลักสูตรของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คำนวณจากร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาตามเวลาเทียบกับจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนปี 3 (เกณฑ์การประเมินหลักสูตร ทันตแพทยสภา) จากการข้อมูลตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 พบว่า อยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 90 แต่ในปีการศึกษา 2562 ลดลง อยู่ที่ 82.25% ส่วนในปีการศึกษา 2563 อยู่ที่ 87.93 % จากพิจารณาข้อมูลในปีการศึกษา 2563 พบว่า มีนิสิตลาออกไปด้วยเหตุผลส่วนตัว 5 คน จาก 63 คน คิดเป็นร้อยละ 8% และมีนิสิตที่ไม่ผ่านการประเมินตามชั้นปีอีกจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11 % ซึ่งนิสิต 6 ใน 7 คน มาจากการรับในช่องทางโครงการผลิตทันตแพทย์เพิ่ม ซึ่งเด็กมาจากต่างจังหวัดทั้งหมด อาจมีปัญหากับการปรับตัว และยังไม่คุ้นเคยกับการเรียนในคณะ

ส่วนหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ซึ่งพื้งมีนิสิตจบในปีการศึกษา 2562 เป็นครั้งแรก มีอัตราการจบ 100% สำหรับในปีการศึกษา 2563 ยังไม่มีนิสิตจบ (เนื่องจากไม่มีการรับนิสิตในปีการศึกษา 2562)

##### 7.1 ก\_2 ระยะเวลาที่ใช้ในการจบของหลักสูตรหลังปริญญา

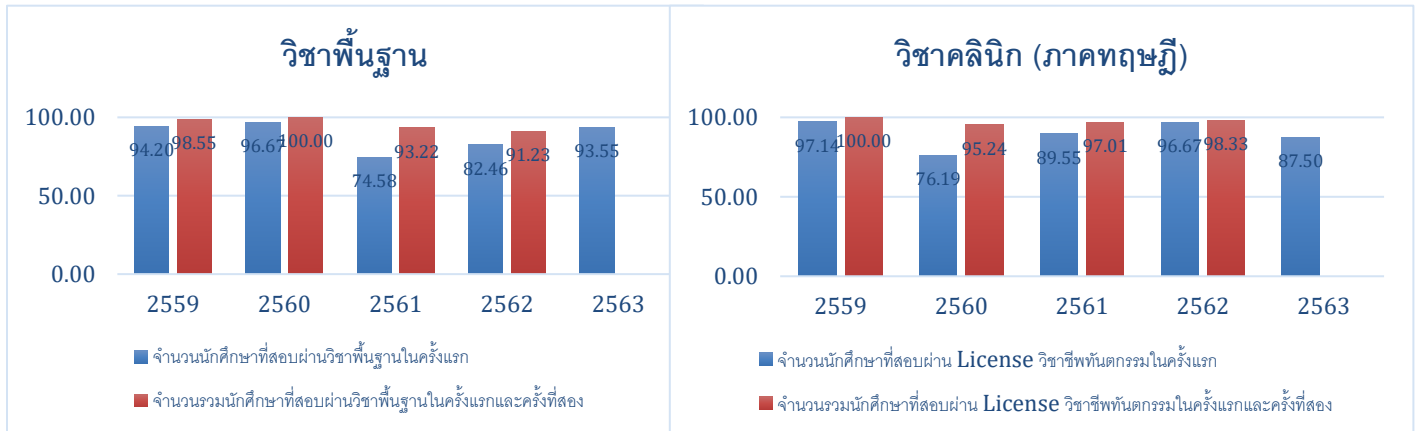
หลักสูตรหลังปริญญาพบว่าการจบหลักสูตรตามรอบเป็นไปได้ยาก เนื่องจากติดในขั้นตอนการตีพิมพ์ผลงาน ซึ่งการเก็บข้อมูลของหลักสูตรวิทยากรวินิจฉัยช่องปากและแมกซิลโลเฟเชียลพบว่าระยะเวลาที่ใช้รอตีพิมพ์ นานสูงสุดถึง 10 เดือน หลังจากการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ คณะจึงได้เปลี่ยนมาใช้ตัวชี้วัดที่สามารถแสดงผลการดำเนินงานได้โดยใช้ระยะเวลาที่ใช้ในการจบการศึกษา ซึ่งเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่ปีการศึกษา 2562



#### แนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หลักสูตรจะมีการกำกับติดตามความคืบหน้าเป็นระยะและกำหนดวันในการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ก่อนจบภาคการศึกษาที่ 2 ของปี 1 และกำกับติดตามการดำเนินงานวิจัยเป็นระยะ รวมทั้งกำกับให้นิสิตเตรียมการตีพิมพ์ผลงาน รวมทั้งเลือกวารสารให้มีความเหมาะสมกับงานวิจัย

### 7.1 ก\_3 อัตราการสอบผ่านขั้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม (เฉพาะหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต)

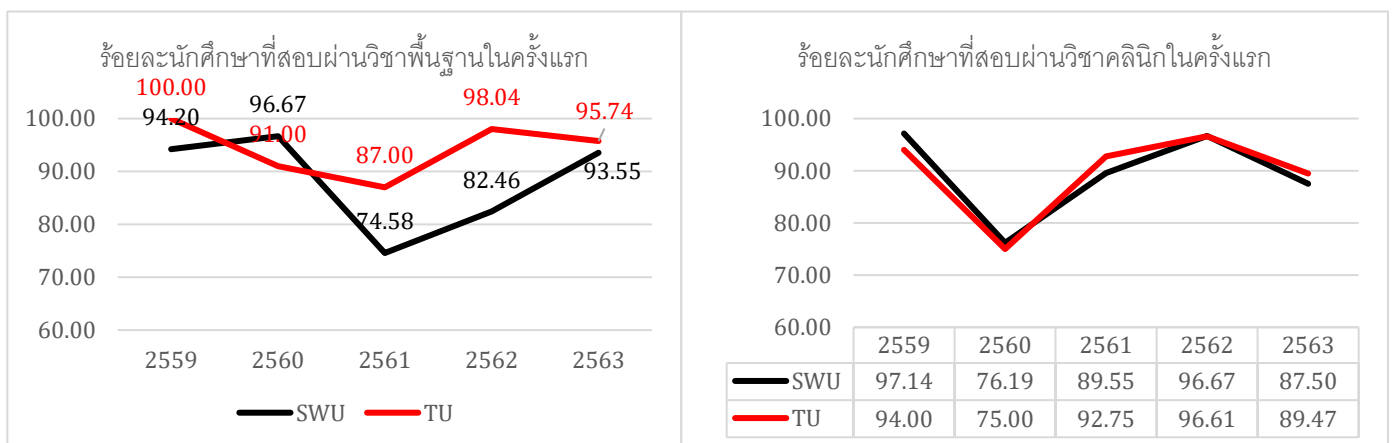


อัตราการสอบผ่านขั้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมมีแนวโน้มที่ดีขึ้นในวิชาพื้นฐาน ส่วนรายวิชาคลินิก (ภาคทฤษฎี) มีการลดลงจากการศึกษา 2562 เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้การสอบครั้งที่ 2 รอบปีการศึกษา 2563 ถูกยกเลิกไปอย่างไม่มีกำหนด จึงทำให้ไม่มีผลการสอบครั้งที่ 2

#### แนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

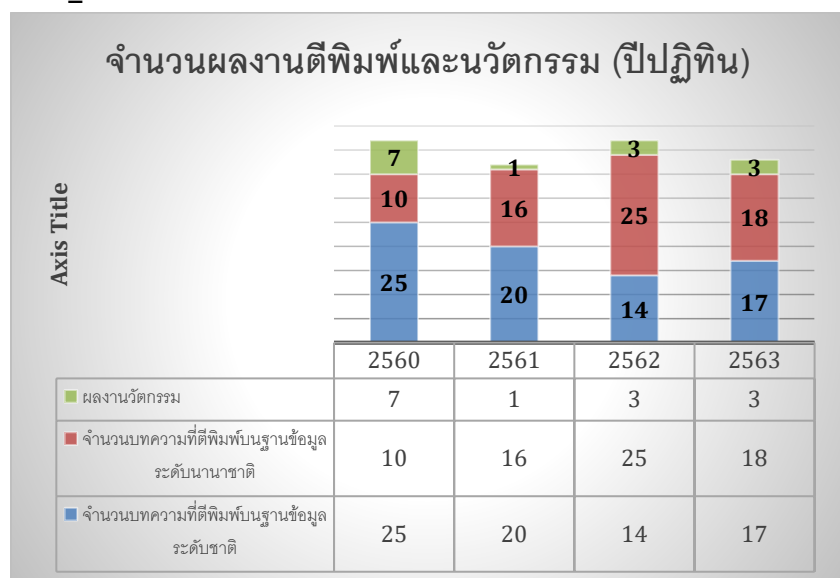
จัดโครงการทบทวนความรู้ให้บัณฑิตทั้งปีที่ 4 (วิชาพื้นฐาน) และนิสิตชั้นปีที่ 6 (วิชาคลินิก) โดยตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 ฝ่ายวิชาการฯ ได้บรรจุเรื่องนี้เป็นแผนการดำเนินงานที่ต้องทำเร่งด่วน โดยตั้งเป้าหมายให้นิสิตสอบผ่านในครั้งแรก เกินร้อยละ 90 ซึ่งการดำเนินงานในปี 2563 ได้มีการเชิญอาจารย์พิเศษภายนอกมาทบทวนความรู้ในส่วนรายวิชาพื้นฐานเนื่องจากเป็นรายวิชาที่คณะทันตแพทยศาสตร์ไม่ได้สอนเอง พบว่าผลการสอบผ่านดีขึ้น ส่วนการสอบวิชาคลินิก คณะฯตั้งเป้าหมาย ก่อนที่นิสิตจะจบการศึกษาจากคณะทันตแพทย์ต้องผ่านการสอบขั้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมในอัตราร้อยละ 100 แต่ยังไม่บรรลุผล

### 7.1 ก\_4 อัตราการสอบผ่านขั้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมเปรียบเทียบกับคู่เทียบ



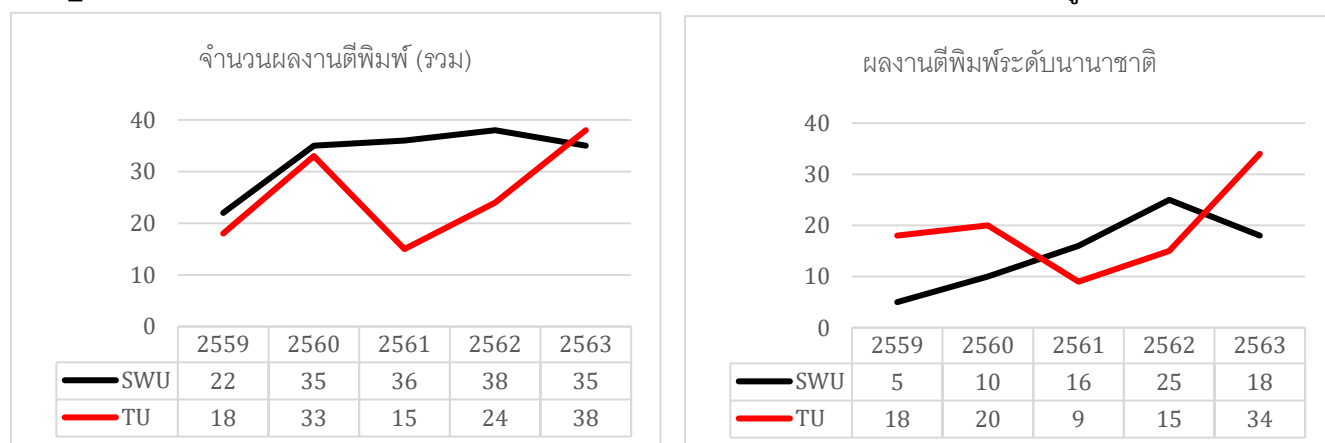
อัตราการสอบผ่านการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมในวิชาพื้นฐานในการสอบครั้งแรกของ มศว ยังต่ำกว่าของ มธ ในช่วงปี 2561-2562 ซึ่งส่วนหนึ่งน่าจะเกิดจากการที่คณะไม่ได้สอบวิชาพื้นฐานเอง จึงได้จัดโครงการมีการเชิญอาจารย์เฉพาะสาขานี้มาทบทวนความรู้ก่อนการสอบ พบว่าผลการสอบสูงขึ้นเกินร้อยละ 90 ส่วนผลการสอบในรายวิชาคลินิกพบว่ามธมีอัตราการผ่านใกล้เคียงกับคู่เทียบ แต่อย่างไรก็ตาม คณะยังมีเป้าหมายให้ผ่านร้อยละ 100 ก่อนจบการศึกษา

7.1 ก\_5 ผลงานวิจัยของคณะที่ได้รับการตีพิมพ์/เผยแพร่ (ระดับชาติ ระดับนานาชาติ)



คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว มีแนวโน้มการผลงานตีพิมพ์และนวัตกรรมที่ดีขึ้น โดยเฉพาะการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติ และยังมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2563 ได้รับการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรจำนวน 3 งานและอยู่ระหว่างการยื่นขออีกจำนวน 11 รายการ

7.1 ก\_4 ผลงานวิจัยของคณะที่ได้รับการตีพิมพ์/เผยแพร่ (รวม และ ระดับนานาชาติ) เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง



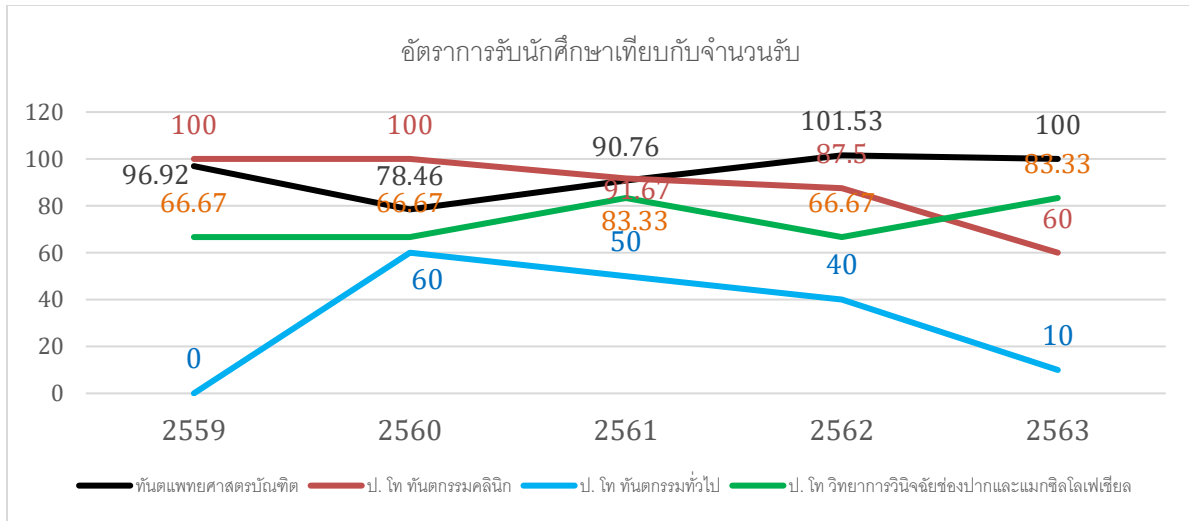
ในภาพรวมผลงานตีพิมพ์รวมทั้งระดับชาติและนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว มีแนวโน้มสูงกว่าคู่แข่ง แต่เมื่อเปรียบเทียบผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติในปี 2563 มศว ต่ำกว่าคู่แข่ง ซึ่งในปีการศึกษานี้ คณะฯ ได้อนุมัติการจ่ายเงินการพิจารณาเงินสนับสนุนค่าตีพิมพ์ ฯ วารสารนานาชาติ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้คณาจารย์ตีพิมพ์ในระดับนานาชาติมากขึ้น

**ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)**

7.1 ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

7.1 ข (1)\_1 จำนวนรับของนักศึกษาต่อแผนที่กำหนดไว้ (อัตราการรับนิสิตต่อแผนที่กำหนดไว้)

ในปีการศึกษา 2561 หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต ได้มีการปรับจำนวนการรับนิสิต โดยปรับมาปรับการรับช่องทาง TCAS 3 (กสพท) มากขึ้น และปรับลด ช่องทาง TCAS 4 ลง เนื่องจาก จากการวิเคราะห์พบว่านิสิตที่มาจากกลุ่ม กสพท จะมีผลการเรียนที่ดี และมีแนวโน้มการยื่นยันสิทธิ์สูง ทำให้อัตราการรับของนิสิตใกล้เคียงตามแผน และในปีการศึกษา 2562 ได้มีการปรับลดจำนวน TCAS 4 ลงอีก และปรับเพิ่มในกลุ่ม TCAS 1 (โครงการเด็กที่มีที่เรียน เน้นความสามารถภาษาอังกฤษ) และ TCAS 2 ซึ่งเป็นกลุ่มโครงการรับตรงโรงเรียนสาธิตและโรงเรียนเครือข่าย ซึ่งในกลุ่มนี้ จากการวิเคราะห์พบว่าอัตราการจัดงานตัวในชั้นปีที่ 1 และ อัตราคงอยู่ร้อยละ 100 ทุกรุ่น ทำให้ทำให้อัตราการรับของนิสิตในปีการศึกษา 2562-2563 เป็นไปตามแผนการรับ



7.1 ข (1)\_2 เงินรายได้(เงินอุดหนุนรัฐบาล)ที่ได้รับและใช้ทันกำหนดเวลา

ปีงบประมาณ	2560	2561	2562	2563
งบที่ได้รับ	60,551,900.00	27,770,100.00	43,055,700.00	19,201,000
งบที่ใช้ทันตามกำหนด	59,686,632.53	27,367,717.87	40,720,967.19	19,201,000
ร้อยละ	98.57	98.55	94.58	100

ในปีงบประมาณ 2563 มีการใช้งบประมาณเบิกจ่ายไม่เต็มจำนวน เนื่องจากจำนวนทุนพัฒนาคณาจารย์ ตามแผนงานบูรณาการสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุใช้ไม่ครบ (4,215,329.92 บาท) และการประมูลรายการก่อสร้างต่ำกว่าที่ของบประมาณไว้ (1,049,200.00 บาท) และได้นำส่งมหาวิทยาลัยแล้วเพื่อใช้จ่ายเป็นค่าสาธารณูปโภค

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management Results)

7.1 ค\_1 ผลการบริหารงานพัสดุ\_ร้อยละของการส่งมอบตรงเวลา

ปีงบประมาณ	2559	2560	2561	2562	2563
จำนวนโครงการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด	455	346	374	324	225*
จำนวนโครงการจัดซื้อจัดจ้างที่ส่งมอบตรงเวลา	455	346	373	322	225*
ส่งมอบพัสดุตรงเวลา	100	100	99.73	99.38	100

ปีงบประมาณ 2563 งานบริหารงานพัสดุ มีอัตราการส่งมอบพัสดุทันเวลาครบร้อยละ 100 โดยยังเหลืออีก 2 โครงการที่ขณะนี้อยู่ในระหว่างการเปิดประมูล

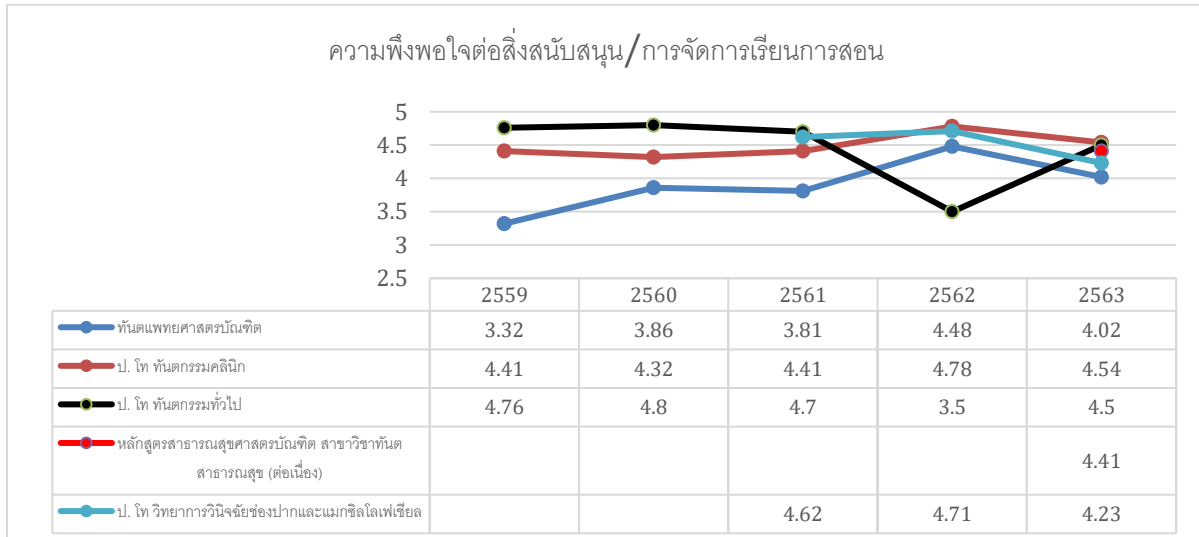


## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results)

### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Customer-Focused Results)

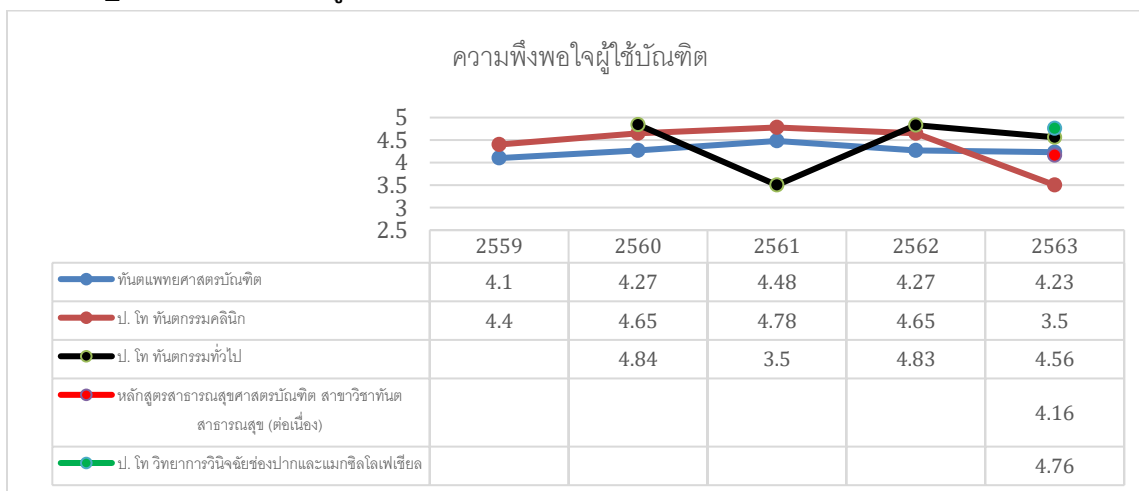
#### 7.2 ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

##### 7.2 ก (1)\_1 ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน/การจัดการเรียนการสอน



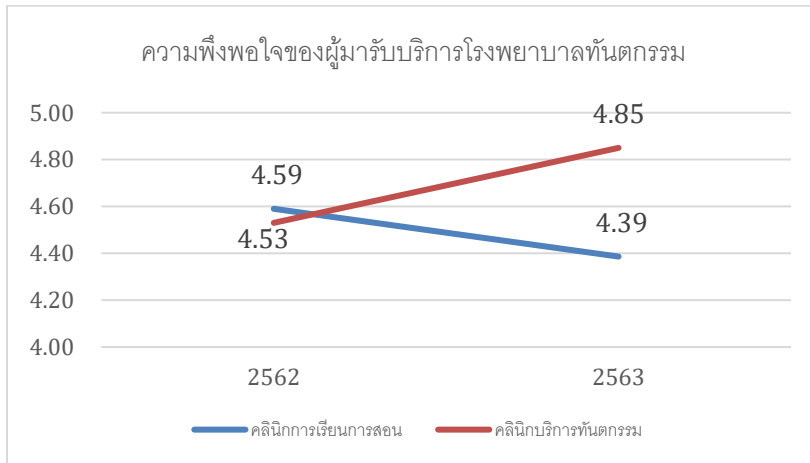
บางหลักสูตรระดับความพึงพอใจต่ำลงเล็กน้อย แต่ในภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ถึง ดีมาก ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยเป็นประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งอาจเกิดจากการเรียนในช่วงที่ผ่านมา เป็นการเรียนในรูปแบบ Online เป็นส่วนใหญ่ อาจทำให้เด็กไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่

##### 7.2 ก (1)\_2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต



หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต ได้รับผลการประเมินในระดับดี โดยทักษะที่ได้รับคะแนนประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะการทำงานเป็นทีม (4.54) ทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ (4.54) การช่วยเหลือผู้อื่น (4.42) ซึ่งตรงกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ส่วนทักษะที่ได้คะแนนประเมินต่ำที่สุดคือ ทักษะด้านความรู้ความสามารถในเชิงธุรกิจ (3.85) สำหรับหลักสูตรทันตกรรมคลินิก ซึ่งได้รับผลการประเมินในระดับพอใช้ ซึ่งอาจเกิดจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเพียง 3 คน

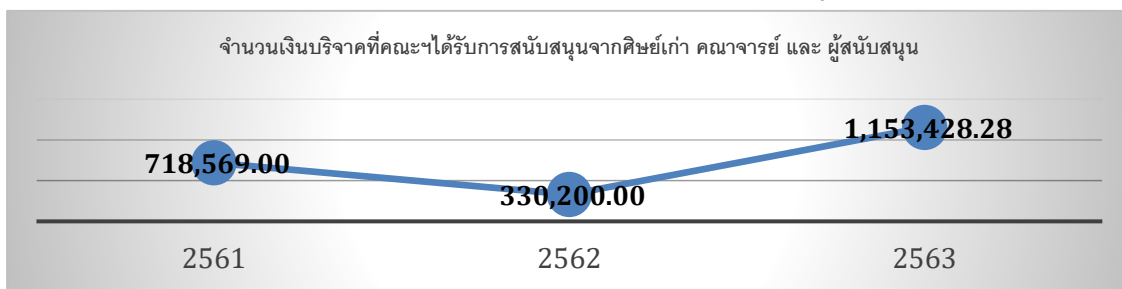
7.2 ก (1)\_3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรม



โรงพยาบาลทันตกรรมเริ่มมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมตั้งแต่การศึกษา 2562 โดยคลินิกบริการทันตกรรมมีคะแนนความพึงพอใจสูงขึ้น ในขณะที่คลินิกเรียนการสอนมีคะแนนประเมินลดลง ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยได้แก่ ความรวดเร็วในการรักษา และการบริการของจุดชำระเงิน ซึ่งประเด็นเรื่องการบริการของจุดชำระเงิน ในปีการศึกษา 2563 โรงพยาบาลทันตกรรมได้มีการนำมาทบทวนปัญหาและปรับปรุงแล้ว

7.2 ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

7.2 ก (2) \_1 จำนวนเงินบริจาคที่คณะฯได้รับการสนับสนุนจากศิษย์เก่า คณาจารย์ และ ผู้สนับสนุน



ในปี 2563 คณะฯ ได้รับเงินสนับสนุนและเงินบริจาคสูงขึ้นอย่างมากเนื่องจาก ในภาวะสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้ต้องมีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ จัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์เพิ่มเติมจำนวนมาก จึงได้จัดโครงการ “เราช่วยกัน สู้วันยิ้มสวย” เพื่อร่วมรับบริจาคทุนและสิ่งของ ทำให้มีศิษย์เก่าคณาจารย์ และบุคคลภายนอกร่วมบริจาค นอกจากนี้ในโครงการดังกล่าวยังได้มีการจัดกิจกรรมบรรยายวิชาการ Online เพื่อโดยศิษย์เก่า มาร่วมให้เป็นวิทยากรซึ่งได้รับความร่วมมืออย่างดีจากศิษย์เก่า

7.2 ก (2) \_2 ความผูกพันของผู้มารับบริการทันตกรรม

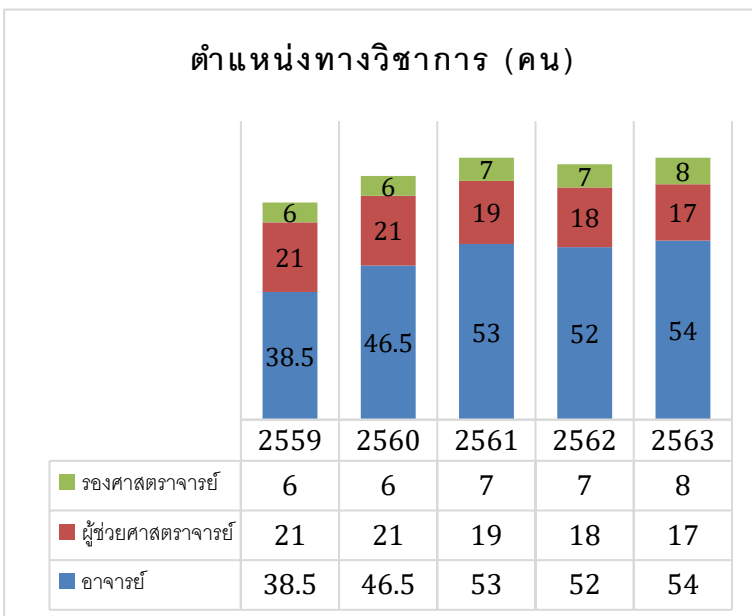
จากการสำรวจพบว่าเหตุผลที่ผู้ป่วยมารับบริการ เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในตัวทันตแพทย์ (46.81%) มีความเชื่อมั่นเพราะเป็นสถาบันการศึกษา (38.30%) และ เดินทางสะดวก (14.89%) และในเดือนมิถุนายน 2564 ได้มีการเพิ่มเติมแบบสอบถามเรื่องการกลับมาใช้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนให้คำตอบว่าจะกลับมาใช้บริการและแนะนำต่อผู้อื่น นอกจากนี้ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 85 เป็นผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลซ้ำมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป



7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focused Results)

7.3 ก (1) อัตรากำลังและขีดความสามารถบุคลากร

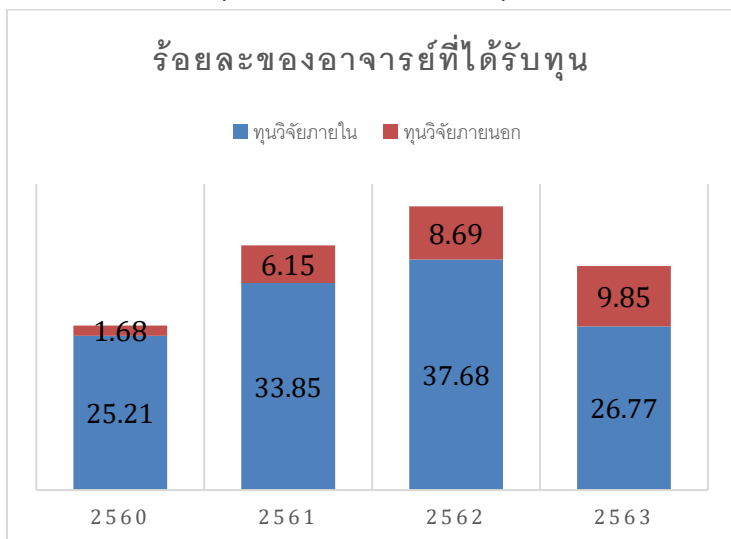
7.3 ก (1)\_1 จำนวนบุคลากรสายวิชาการจำแนกตามตำแหน่งวิชาการ



คณะทันตแพทยศาสตร์มีอัตราการเพิ่มจำนวนของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการอย่างช้าๆ เนื่องจากคณาจารย์ส่วนหนึ่งยังอยู่ในระหว่างการทำผลงานทางวิชาการ และจำนวนอาจารย์ที่เพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากมีอาจารย์ที่จบการศึกษากลับมาเข้าทำงาน แต่ยังไม่ครบเวลาที่จะขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ปีการศึกษา 2564 มีผู้ได้รับการเลื่อนสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นเป็นรองศาสตราจารย์ 1 คน และอยู่ในระหว่างพิจารณาเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น 4 คน

**แนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงาน**  
จัดโครงการเพื่อช่วยกระตุ้นการขอตำแหน่งทางวิชาการ จัดอบรมหลักเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการ ตามประกาศ ก.พ.อ

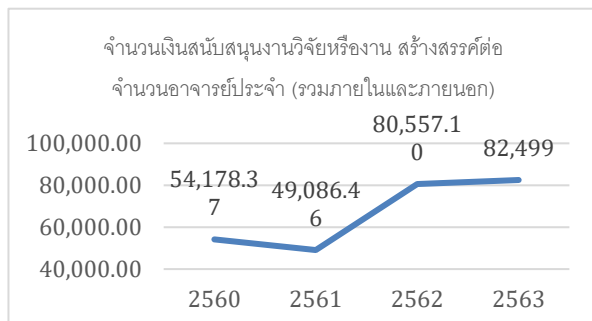
7.3 ก (1)\_2 ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับทุนวิจัยต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด



คณะทันตแพทยศาสตร์มีแนวโน้มร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับทุนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ลดลงในปี 2563 แต่หากพิจารณาสัดส่วนการได้รับทุนวิจัยภายนอก จะพบว่า คณาจารย์มีการขอทุนภายนอกถึง 9 โครงการ ซึ่งเกินค่าเป้าหมายที่ต้องการให้มีโครงการรับทุนภายนอก 4 โครงการในปี 2564

(ทุนภายนอก ได้แก่ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย มูลนิธิทันตนวัตกรรม)

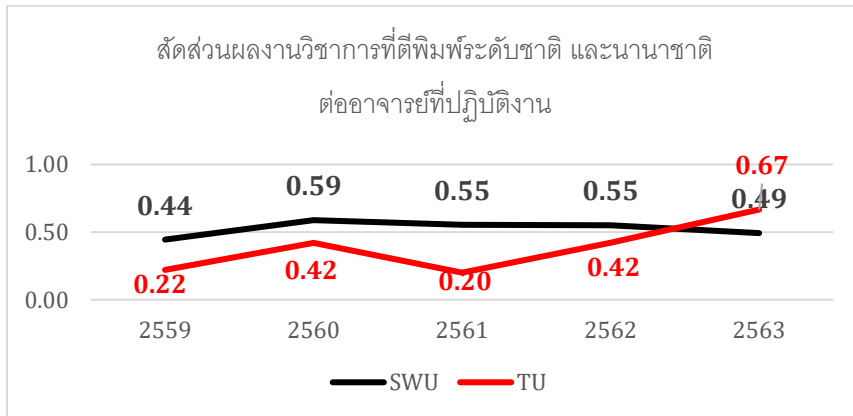
7.3 ก (1)\_3 จำนวนทุนวิจัยต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด



จำนวนเงินทุนวิจัยต่ออาจารย์ของคณะทันตแพทยศาสตร์มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ถึงค่าเป้าหมายซึ่งกำหนดให้ 150,000 บาทต่อคน

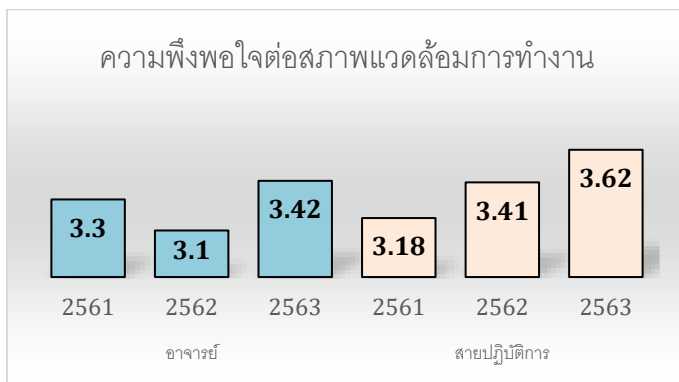
**แนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงาน** งานฝ่ายวิจัยมีนโยบายกระตุ้นการขอทุนวิจัยภายนอก และสร้างเครือข่ายงานวิจัยเพื่อเพิ่มจำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุน

7.3 ก (1)\_3 สัดส่วนการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด



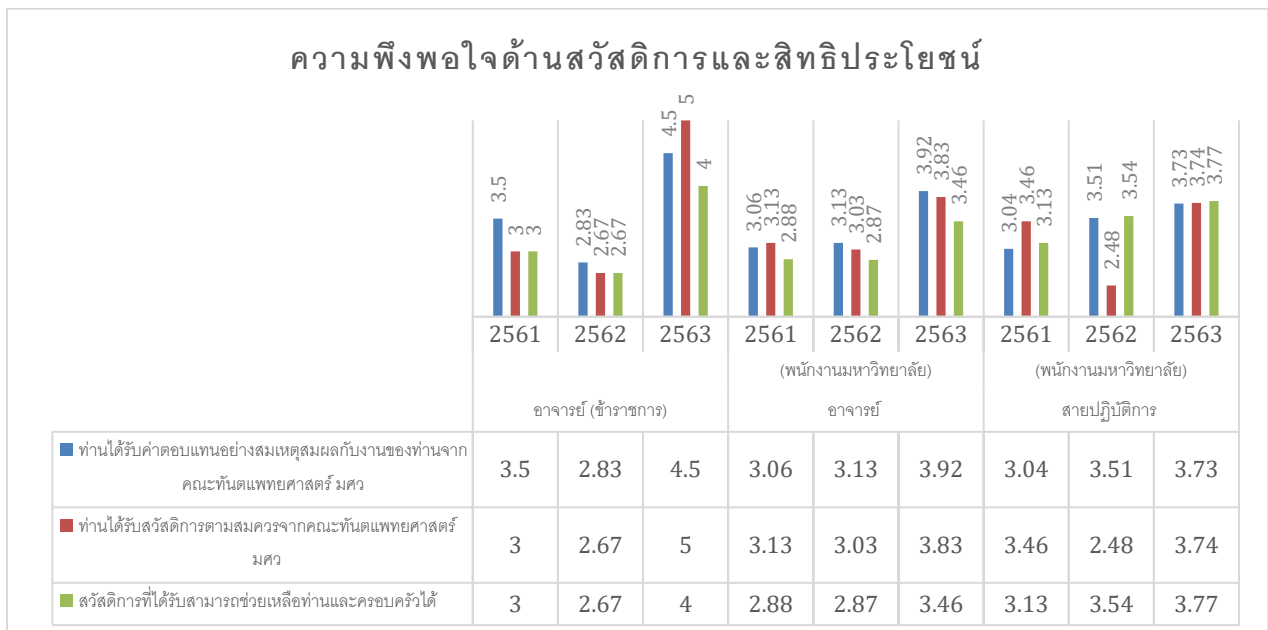
สัดส่วนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ของคณะทันตแพทยศาสตร์มีแนวโน้มคงที่ แต่มีแนวโน้มสูงกว่าคู่เทียบตั้งแต่ปี 2559-2562 แต่ในปีการศึกษา 2653 มีแนวโน้มลดลง

7.3 ก (2) บรรยากาศทำงาน 7.3 ก(2)\_1 ความพึงพอใจต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน



ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ แต่มีแนวโน้มดีขึ้นในปีการศึกษา 2563

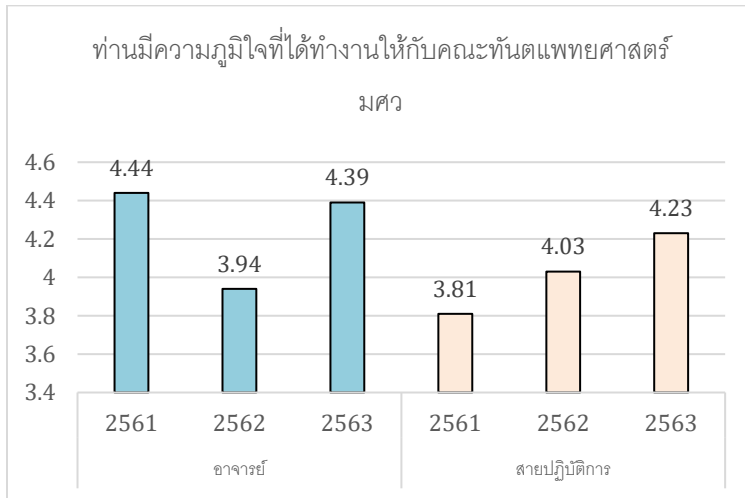
7.3 ก (2)\_2 ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์



เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ พบว่าอยู่ในระดับพอใช้ แต่ข้อมูลในปีการศึกษา 2563 พบว่าอาจารย์สถานภาพข้าราชการมีความพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงสุด

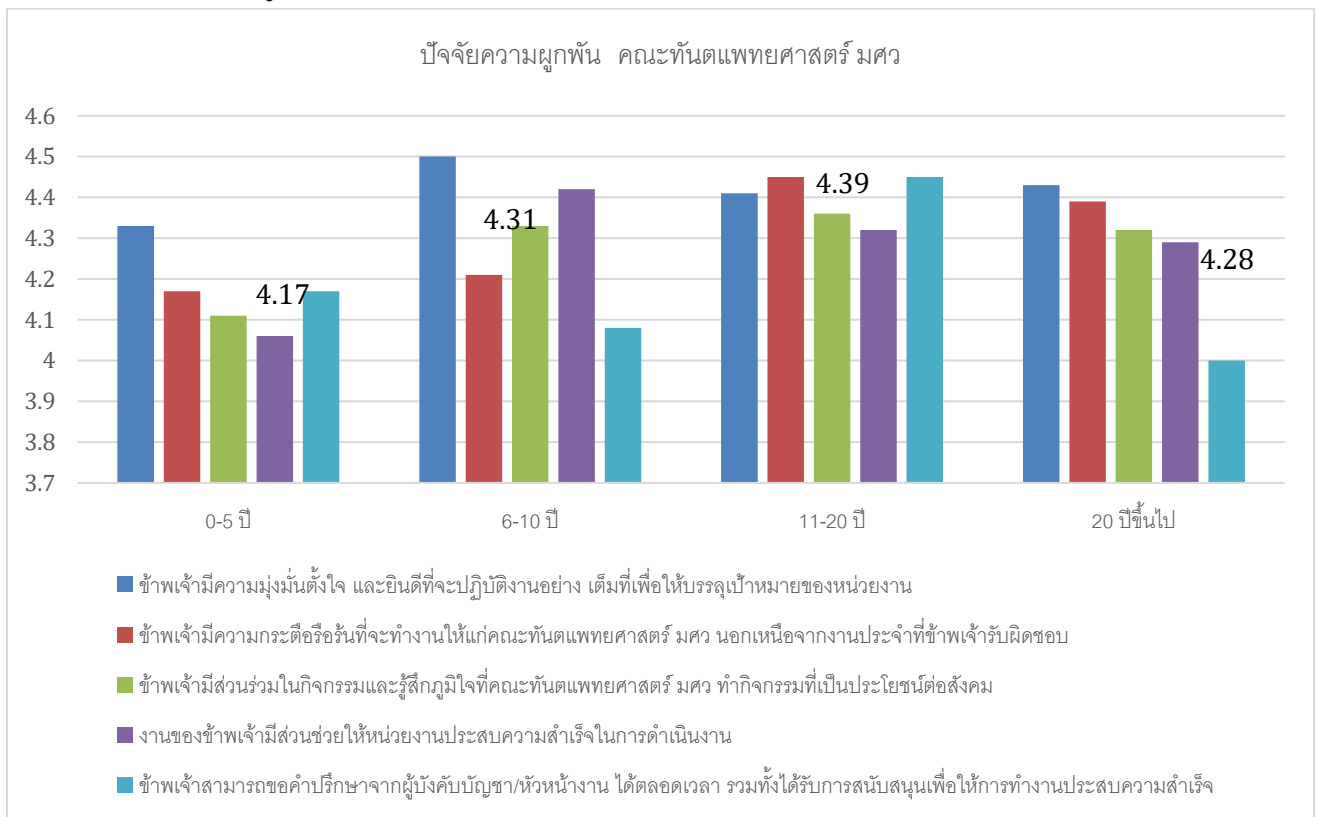
### 7.3 ก (3) ความผูกพันของบุคลากร

#### 7.3 ก (3)\_1 ความภาคภูมิใจในองค์กร



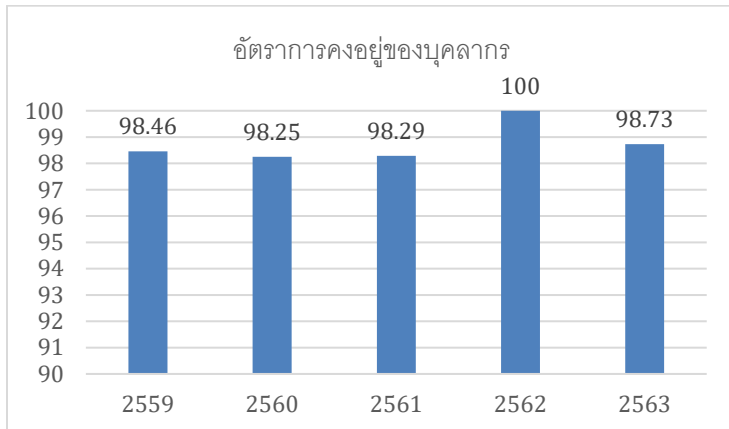
ความภูมิใจต่อการทำงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว อยู่ในระดับดี และมีแนวโน้มดีขึ้นในปีการศึกษา 2563 แต่เมื่อเทียบระหว่างอาจารย์และสายปฏิบัติการพบว่าอาจารย์มีความภูมิใจที่ได้ทำงานให้กับคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว มากกว่า

#### 7.3 ก (3)\_2 ปัจจัยความผูกพันองค์กร



จากการสำรวจพบว่า ปัจจัยความผูกพัน 5 อันดับแรก ดังแสดงในแผนภูมิ โดยปัจจัยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ “ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่นตั้งใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน” โดยเมื่อแยกต่างระยะเวลาที่ทำงาน พบว่ากลุ่มที่มีคะแนนความผูกพันสูงสุดคือกลุ่มที่มีอายุงาน 11-20 ปี (4.31), 6-10 ปี (4.31), 20 ปีขึ้นไป (4.28) และ 0-5 ปี (4.17) ตามลำดับ

### 7.3 ก (3)\_3 อัตราคงอยู่ของบุคลากร



จากการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันดังผลที่กล่าวมาจะพบว่า แม้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่ให้คะแนนในหมวดความพึงพอใจต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง แต่ยังคงมีความมุ่งมั่นต่อการทำงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ มศว อยู่ในระดับดี และมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงาน และยังคงมีอัตราการคงอยู่ในระดับที่สูงมาโดยตลอด

### 7.3 ก (4) การพัฒนาบุคลากร

#### 7.3 ก(4)\_1 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับการอบรม UKPSF

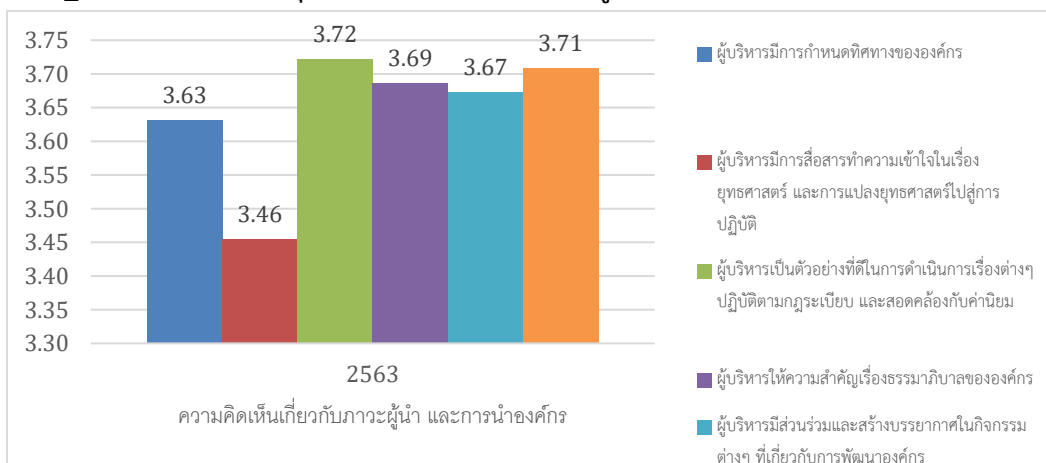
ซึ่งในปัจจุบันคณะทันตแพทยศาสตร์มีคณาจารย์ที่ได้รับการรับรองสรณการสอนตามกรอบมาตรฐาน UKPSF จำนวน 3

จาก 36 ท่าน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการรับรองสถานะทั้งสิ้น 8 คน

### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล (Leadership and Governance Results)

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม (Leadership, Governance and Societal Responsibility Results)

##### 7.4 ก\_1 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของผู้บริหาร



ในภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารของผู้บริหารระดับพอใช้ ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วนคือการสื่อสารในองค์กร

#### 7.4 ก\_2.1 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร: การจัดโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์

ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์มีการกำกับติดตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทุก 6 เดือน โดยจากการรายงานในระบบติดตามยุทธศาสตร์ มศว มีโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ทั้งสิ้น 22 โครงการ ดำเนินงานแล้วเสร็จ 2 โครงการ อยู่ระหว่างดำเนินการ 14 โครงการ และโครงการที่ชะลอ/ไม่ดำเนินโครงการทั้งสิ้น 4 โครงการ เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 (ข้อมูล ณ วันที่ 19 มีนาคม 2564) ส่วนผลการติดตามรอบ 12 เดือน ยังไม่ได้อยู่ในช่วงเวลาดำเนินการ

**7.4 ก\_2.2 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร: ความรับผิดชอบด้านการเงิน**

แสดงในผลลัพธ์ 7.1 ข (1)\_2 เงินรายได้(เงินอุดหนุนรัฐบาล)ที่ได้รับและใช้ทันกำหนดเวลา

แสดงในผลลัพธ์ 7.5 ก (1)\_1 รายได้โรงพยาบาลทันตกรรมจากการให้บริการทันตกรรม

**7.4 ก\_3.1 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร: การรับรองคุณภาพ**

คณะฯ มีห้องปฏิบัติการที่ต้องผ่านการประเมินมาตรฐานความปลอดภัยห้องปฏิบัติการวิจัย (ESPREL) จำนวน 4 ห้อง โดย 4 ห้อง (100%) ผ่านการประเมินความปลอดภัยทางชีวภาพระดับสถาบัน (IBC)

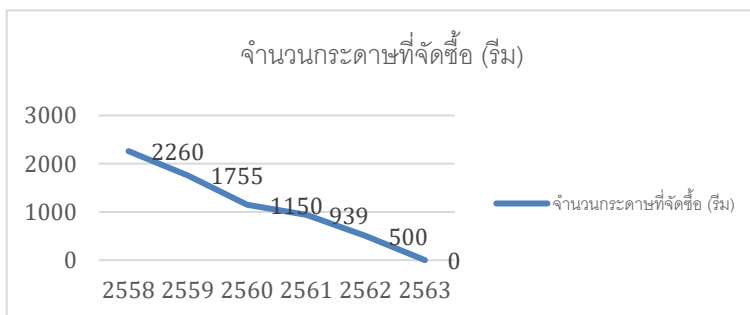
**7.4 ก\_3.2 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร: การประกันคุณภาพหลักสูตร**

หลักสูตรของคณะฯ เข้าร่วมการประเมินคุณภาพหลักสูตร (AUNQA) จำนวน 5 หลักสูตร ได้แก่ 1) ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (Intermediate level) 2) สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตสาธารณสุข (ต่อเนื่อง) (Intermediate) 3) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมคลินิก (Intermediate) 4) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาทันตกรรมทั่วไป (Basic level) 5) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการช่องปากและแม็กซ์ซิลโลเฟเชียล ซึ่งหลักสูตรนี้อยู่ในระหว่างการรอตรวจในระดับ Asian

**7.5 ก\_4 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร: ด้านจริยธรรม**

ปีการศึกษา 2563 งานวิจัยของคณะฯ ร้อยละ 100 ได้รับการรับรองมาตรฐาน/จริยธรรมก่อนการดำเนินการวิจัยและไม่มียางานข้อร้องเรียนด้านมาตรฐานและจริยธรรมวิจัย

**7.4 ก\_5 ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคม: สถิติการใช้กระดาษ**

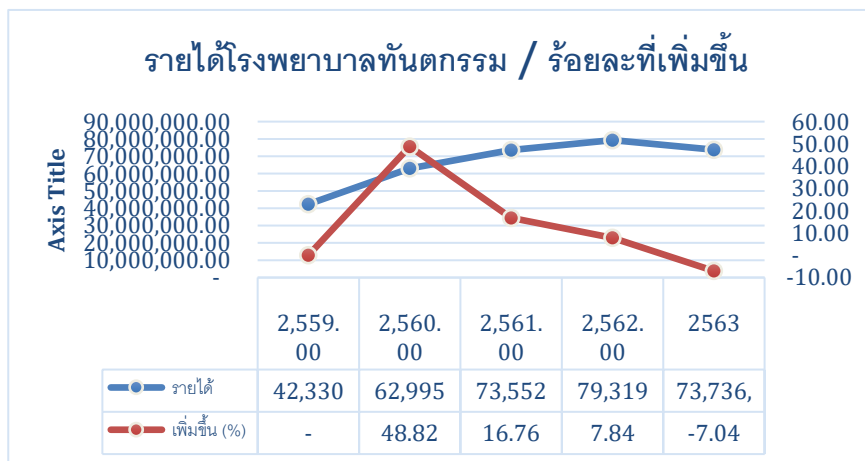


แนวโน้มการใช้กระดาษของคณะทันตแพทยศาสตร์ ลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมาโดยปีการศึกษา 2563 คณะทันตแพทยศาสตร์ไม่มีการจัดซื้อกระดาษเลย

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด (Financial and Market Results)**

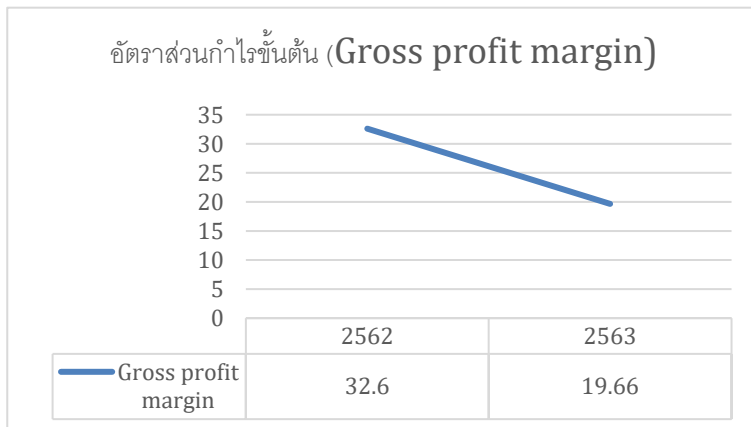
**ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Financial and Market Results)**

**7.5 ก\_1 รายได้โรงพยาบาลทันตกรรมจากการให้บริการทันตกรรม**



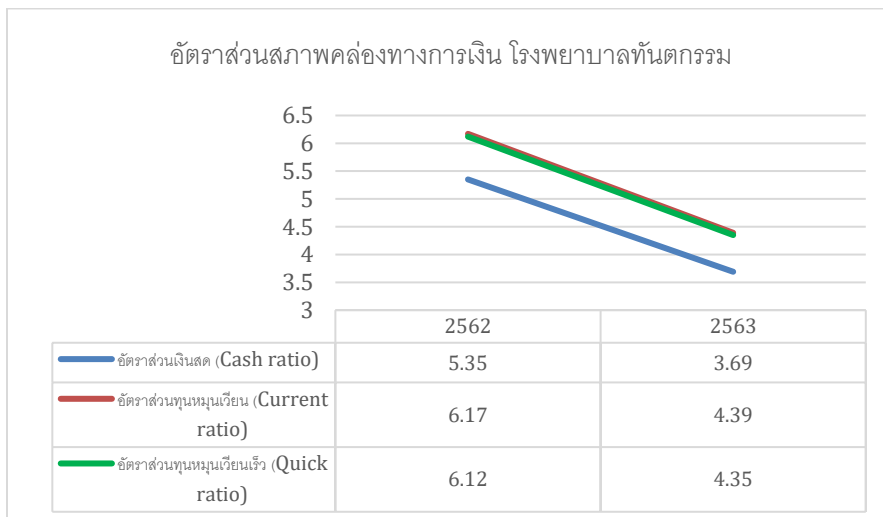
โรงพยาบาลทันตกรรมมีแนวโน้มการสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสามารถปรับตัวชี้วัดของโรงพยาบาลทันตกรรมที่ต้องการเพิ่มรายได้อย่างน้อยร้อยละ 5 ต่อปี ยกเว้นในปีงบประมาณ 2563 ซึ่งโรงพยาบาลต้องปิดการให้บริการในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรครุนแรง ทำให้มีรายรับลดลงร้อยละ 7.04

### 7.5 ก\_2 อัตราส่วนกำไรขั้นต้น (Gross profit margin)



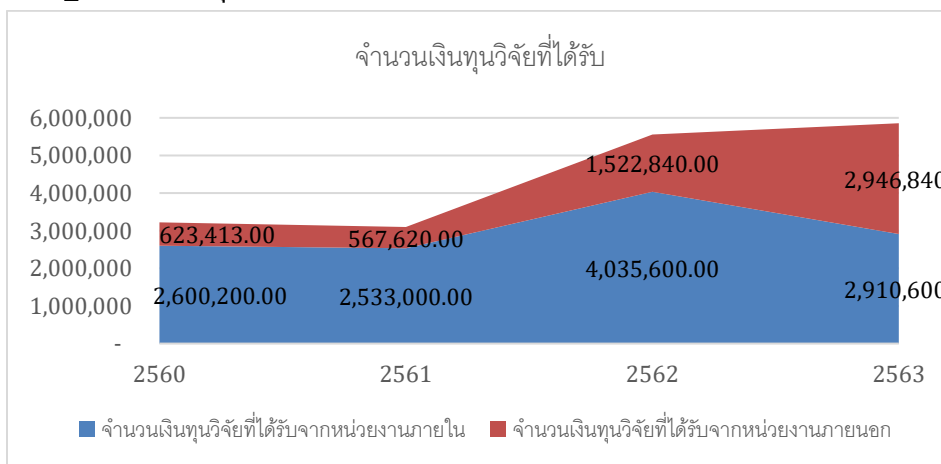
ในปี 2563 มีอัตราส่วนกำไรขั้นต้นร้อยละ 19.66 ลดลงจากปี 2562 เนื่องจากโรงพยาบาลมีต้นทุนส่วนเพิ่มในการสั่งซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์เพิ่มเติมเพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานความปลอดภัย และมีต้นทุนค่าแลกเปลี่ยนปลอม และต้นทุนวัสดุที่สูงขึ้น

### 7.5 ก\_3 อัตราส่วนสภาพคล่องทางการเงิน



จากอัตราส่วนสภาพคล่องทางการเงิน พบว่าองค์กรยังมีสภาพคล่องค่อนข้างดี แม้ว่าสภาพคล่องทางการเงินจะลดลงจากปี 2563 เพราะผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นอกจากนี้พบว่าโรงพยาบาลทันตกรรมยังคงมีเงินสดไว้จำนวนมาก

### 7.5 ก\_4 จำนวนเงินทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบัน



คณะทันตแพทยศาสตร์ มศว มีแนวโน้มการได้รับทุนวิจัยสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะแหล่งทุนจากภายนอก

แนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงานฝ่ายวิจัยมีนโยบายกระตุ้นการขอทุนวิจัยภายนอก และสร้างเครือข่ายงานวิจัยเพื่อเพิ่มจำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุน



ภาคผนวก

Common Data Set

Common Data Set

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูล (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)					หน่วยวัด	หมายเหตุ
		2559	2560	2561	2562	2563		
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ								
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Product and Service Results)								
1	ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ.	75	100	100	100	n/a	ร้อยละ	
2	ร้อยละของบทความที่ได้รับการอ้างอิงใน Referred Journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ	98.46	99.32	102.53	106.49	155	ร้อยละ	
3	ร้อยละของผลงานวิจัยที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติของอาจารย์ประจำ	24.62	34	24.05	18.18	22	ร้อยละ	
4	ร้อยละของผลงานวิจัยที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับ/นานาชาติ ของอาจารย์ประจำ	9.23	13.60	21.52	32.47	23.10	ร้อยละ	
5	จำนวนนิสิตที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่บริการวิชาการแก่ชุมชน	227	256	344	361	367	คน	
	อัตราการสอบผ่านขั้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมของนิสิตชั้นปีที่ 4 ในการสอบครั้งแรก (รายวิชาพื้นฐาน)	94.20	96.67	74.58	82.45	97.52	ร้อยละ	
	อัตราการสอบผ่านขั้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมของนิสิตชั้นปีที่ 6 ในการสอบครั้งแรก (รายวิชาคลินิกภาคทฤษฎี)	97.14	76.19	89.55	96.67	94.88	ร้อยละ	
	อัตราการสอบผ่านขั้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมของนิสิตชั้นปีที่ 6 (รายวิชาคลินิกภาคทฤษฎี) ก่อนสำเร็จการศึกษา	100	95.24	97.01	98.33	n/a	ร้อยละ	เนื่องจากสถานการณ์ โควิด-19 ทำให้มีการเลื่อนการสอบ
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)								
6	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	3.67	4.19	4.53	4.36	4.18	ค่าเฉลี่ย	

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูล (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)					หน่วยวัด	หมายเหตุ
		2559	2560	2561	2562	2563		
	● ระดับปริญญาตรี	4	3.86	4.42	4.48	4.02	ค่าเฉลี่ย	
	● ระดับบัณฑิตศึกษา	3.33	4.53	4.64	4.24	4.34	ค่าเฉลี่ย	
7	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการ	97.2	72.55	96.03	91.60	n/a	ร้อยละ	เนื่องจากสถานการณ์ โควิด-19 ทำให้ไม่มีการจัดกิจกรรม
	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกบริการทันตกรรม	n/a	n/a	n/a	4.53	4.85	คะแนนเต็ม 5	
	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกการเรียนการสอน	n/a	n/a	n/a	4.59	4.39	คะแนนเต็ม 5	
8	จำนวนนิสิต/บัณฑิตที่ได้รับประกาศเกียรติคุณยกย่อง/ได้รับรางวัลด้านวิชาการวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรมหรือการทำงานเพื่อชุมชน	2	2	2	3	3	คน	
9	จำนวนโครงการที่นำการบริการวิชาการมาบูรณาการกับการเรียนการสอนของหลักสูตร	3	3	2	0	0	โครงการ	
10	จำนวนงานวิจัยที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาของสัญญาทุนวิจัย	13	9	6	13	12	ชิ้นงาน	
11	จำนวนงานวิจัยที่ได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติ	0	0	0	1	0	ชิ้นงาน	
	จำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับ(รวมภายในและภายนอก)	n/a	3,223,613	3,190,620	5,558,440	5,857,440	บาท	
	จำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับจากหน่วยงานภายใน	n/a	2,600,200	2,533,000	4,035,600	2,910,600	บาท	
	จำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก	n/a	623,413	567,620	1,522,840	2,946,840	บาท	
	ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับเงินทุนวิจัย (รวมภายในและภายนอก)	n/a	26.89 (16/59.5)	40 (26/65)	46.37 (32/69)	35.21 (25/71)	ร้อยละ	
	ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับเงินทุนวิจัยภายนอก	n/a	1.68 (1/59.5)	6.15 (4/65)	8.69 (6/69)	12.68 (9/71)	ร้อยละ	
	จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่บนฐานข้อมูลระดับชาติ	n/a	25	20	14	17	ชิ้น	
	จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่บนฐานข้อมูลระดับนานาชาติ	n/a	10	16	25	18	ชิ้น	
	จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่บนฐานข้อมูล SCOPUS	n/a	9	12	22	14	ชิ้น	

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูล (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)					หน่วยวัด	หมายเหตุ
		2559	2560	2561	2562	2563		
	จำนวนผลงานวิจัยที่มีการเผยแพร่ในที่ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ (เฉพาะที่มี Proceeding)	n/a	0	1	0	0	ชิ้น	
	ผลงานนวัตกรรม	n/a	7	1	3	2	ชิ้น	
	ผลงานนวัตกรรมที่นำไปต่อยอดเชิงพาณิชย์	n/a	1	0	0	0	ชิ้น	
<b>ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management Results)</b>								
12	ร้อยละของจำนวนนิสิตที่เป็นไปตามแผนการรับของหลักสูตร							
	● ระดับปริญญาตรี	76.92	89.23	74.78	100	100	ร้อยละ	
	● ระดับบัณฑิตศึกษา	80	97.22	71.88	72.73	32.73	ร้อยละ	
13	จำนวนของเครือข่ายชุมชนที่เกิดจากการบริการวิชาการทั้งภายในและภายนอก	4	1	1	1	0	เครือข่าย	
<b>7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results)</b>								
<b>ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Customer-Focused Results)</b>								
14	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามสมรรถนะหลักของหลักสูตร	4.60	4.25	4.27	4.31	4.44	ค่าเฉลี่ย	
15	ร้อยละการได้งานทำของบัณฑิตภายใน 1 ปี	98.41	100	100	100	100	ร้อยละ	
16	จำนวนงานโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากภาครัฐ	28	15	20	35	31	โครงการ	
17	จำนวนงานโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากภาคเอกชน	0	0	0	1	1	โครงการ	
18	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่นำความรู้จากการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์	9	9	11	5	n/a	โครงการ	เนื่องจากสถานการณ์ โควิด-19 ทำให้ไม่มีการจัดโครงการ
<b>7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results)</b>								
<b>ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focused Results)</b>								
19	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่บริการวิชาการแก่ชุมชน	88	98.5	139	150	n/a	คน	เนื่องจากสถานการณ์ โควิด-19 ทำให้ไม่มีการจัดโครงการ

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูล (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)					หน่วยวัด	หมายเหตุ
		2559	2560	2561	2562	2563		
20	อัตราการจัดอยู่ของบุคลากร	98.46	98.25	98.29	100	97.35	ร้อยละ	
21	จำนวนการเบิกจ่ายจากสวัสดิการมหาวิทยาลัย(สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย)	766,329.06	907,588.08	1,277,567.96	939,086.94	939,086.94	บาท	
22	ร้อยละตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ประจำ (ปีปฏิทิน) จำแนกตาม							
	- อาจารย์	58.46	64.86	67.10	67.53	68.35	ร้อยละ	
	- ผู้ช่วยศาสตราจารย์	32.30	27.03	24.05	23.37	22.78	ร้อยละ	
	- รองศาสตราจารย์	9.23	8.11	8.86	9.09	8.87	ร้อยละ	
23	ร้อยละของวุฒิการศึกษาของอาจารย์ประจำ จำแนกตาม							
	- ระดับปริญญาตรี	16.9	21.63	24.05	22.07	15.19	ร้อยละ	
	- ระดับปริญญาโท	15.38	14.86	13.92	14.28	15.19	ร้อยละ	
	- ระดับปริญญาเอก	67.69	63.51	62.03	63.63	69.62	ร้อยละ	
24	ร้อยละของตำแหน่งความก้าวหน้าปฏิบัติการ (ปีปฏิทิน) จำแนกตาม							
	- ระดับปฏิบัติการ	84.00	80.00	84.62	82.50	82.05	ร้อยละ	
	- ระดับชำนาญการ	10.66	13.33	10.26	12.50	12.81	ร้อยละ	
	- ระดับชำนาญการ (พิเศษ)	5.33	6.67	5.13	5.00	5.14	ร้อยละ	
25	ค่าเฉลี่ยต่อคนต่อปีของการขาดงานในบุคลากรสายวิชาการ							
	- ลาป่วย	4.39	2.45	1.37	1.13	0.46	ค่าเฉลี่ย	
	- ลา กิจ	0.95	1.02	2.54	0.36	0.28	ค่าเฉลี่ย	
	- ลาพักผ่อน	7.97	6.09	5.09	3.35	2.78	ค่าเฉลี่ย	

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูล (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)					หน่วยวัด	หมายเหตุ
		2559	2560	2561	2562	2563		
26	ค่าเฉลี่ยต่อคนต่อปีของการขาดงานในบุคลากรสายปฏิบัติการ							
	- ลาป่วย	8.79	5.29	3.08	2.80	2.70	ค่าเฉลี่ย	
	- ลาภัก	2.11	2.44	15.16	2.80	2.73	ค่าเฉลี่ย	
	- ลาพักผ่อน	9.36	8.73	15.97	5.89	5.41	ค่าเฉลี่ย	
27	ร้อยละของจำนวนบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับการพัฒนา							
	- สายวิชาการ	51.18	100	100	100	100	ร้อยละ	
	- สายปฏิบัติการ	20.58	100	100	100	100	ร้อยละ	
<b>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล (Leadership and Governance Results)</b>								
<b>ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม (Leadership, Governance and Societal Responsibility Results)</b>								
28	การบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ (สกอ. 5.1)	5	5	5	5	n/a	คะแนน	
29	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการ	97.2	91.69	91.23	91.60	n/a	ร้อยละ	เนื่องจากสถานการณ์ โควิด-19 ทำให้ไม่มีการจัดกิจกรรม
30	ร้อยละจำนวนหลักสูตรที่มีกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	100	100	100	100	100	ร้อยละ	
<b>ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Results)</b>								
31	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย	92.57	74.98	83.60	71.92	71.92	ร้อยละ	
32	ร้อยละการบรรลุการติดตามการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติการยุทธศาสตร์ (SAP) และแผนปฏิบัติการประจำ (RAP) ของมหาวิทยาลัย	96.00	100	100	100	100	ร้อยละ	

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูล (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)					หน่วยวัด	หมายเหตุ
		2559	2560	2561	2562	2563		
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Financial and Market Results)								
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Financial and Market Results)								
33	เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ	56,389	51,578	49,086	80,557	82,499	บาท	
34	จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรสำหรับการบริการวิชาการ	793,730	1,350,894.23	797,900	769,960	769,960	บาท	
35	อัตราส่วนของการสมัครต่อแผนการรับนิสิตที่กำหนดในหลักสูตร							
	● ระดับปริญญาตรี	65 : 50	65 : 58	115 : 86	65 : 65	115 : 79	ที่นั่ง:คน	
	● ระดับบัณฑิตศึกษา	20 : 10	21 : 20	32 : 23	33 : 24	55 : 18	ที่นั่ง:คน	
	รายรับของโรงพยาบาลทันตกรรม	n/a	73,552,268 (งป. 61)	79,319,320 (งป. 62)	73,736,125 (งป. 63)	73,736,125 (งป. 63)	บาท	
	กำไรสุทธิของโรงพยาบาลทันตกรรม	n/a	7,119,472 (งป. 61)	6,681,931 (งป. 62)	(4,771,941) (งป. 63)	(4,771,941) (งป. 63)	บาท	