



รายงานประจำปี 2563

คณะทันตแพทยศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ	4-6
ยุทธศาสตร์วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา คุณค่าขององค์กร	8-9
รายชื่อผู้บริหาร กรรมการบริหาร	9-12
โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร	13
จำนวนอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา	14-15
จำนวนหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน	16
เทคโนโลยี อุปกรณ์ อาคาร สินทรัพย์หลักที่สำคัญ	17-18
แผนและผลการพัฒนาองค์กรในระยะ 3 ปี (พ.ศ.2560 – 2563)	19-35
การดำเนินงาน	
ด้านการนำองค์กร	36-50
ด้านกลยุทธ์	51-67
ด้านลูกค้า	68-75
ด้านการวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้	76-96
ด้านบุคลากร	97-104
ด้านระบบปฏิบัติงาน	104-106
ผลลัพธ์	
ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน	107
ด้านการจัดการศึกษา	108
ด้านการวิจัยและนวัตกรรม	108-109
ด้านกระบวนการสนับสนุน	110-111
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	112-113
ด้านขีดความสามารถของบุคลากรสายวิชาการ	114
ด้านขีดความสามารถของบุคลากรสายปฏิบัติการ	115
ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล	116
ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	117-120
ด้านภาวะผู้นำ	121-126
ภาคผนวก	
ข้อมูลตัวชี้วัด คณะทันตแพทยศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2560-2563	127-133

คำนำ

คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและคุณประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษาอันเป็นนโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 คณะฯ ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ซึ่งเป็นกรอบการพัฒนาให้เกิดการบริหารเชิงระบบ และการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกรอบคุณภาพการบริหารสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ต่อสังคม ทั้งด้านผลผลิตบัณฑิต งานวิจัย งานบริการวิชาการ และประสิทธิภาพในการให้บริการต่อสังคม

ปัจจัยหลักของระบบประกันคุณภาพ คือ กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ จะต้องจัดทำขึ้นเป็นเอกสารเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรภายในของคณะฯ ให้เข้าใจและรับทราบกระบวนการต่างๆ เพื่อถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และรักษาคุณภาพให้คงอยู่ในระดับมาตรฐานที่กำหนดอีกทั้งยังสามารถพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ ทั้งด้านวิชาการ วิจัย และบริการให้เหมาะสมตรงตามความต้องการของสังคมและประเทศชาติในอนาคต

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2562 ซึ่งความสำเร็จในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย อันจักเป็นกลไกในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการในสาขาทันตแพทยศาสตร์สืบไป

(รองศาสตราจารย์ ทันตแพทย์ ดร.พรชัย จันศิษย์ยานนท์)

คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

ประวัติคณะทันตแพทยศาสตร์

เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคมพ.ศ. 2483 จอมพล ป.พิบูลสงคราม ในตำแหน่งอธิการบดีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ประกาศตั้งแผนกทันตแพทยศาสตร์ขึ้นเป็นแผนกอิสระ และได้มีคำสั่งแต่งตั้งให้ ศาสตราจารย์ พ.อ.หลวงวาจวิทยาวัฑฒน์ เป็นหัวหน้าแผนกอิสระ นับว่าเป็นครั้งแรกที่มีการศึกษาทันตแพทยศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัยขึ้นในประเทศไทย แต่ตามหลักฐานต่างๆ เท่าที่สามารถจะรวบรวมได้นั้น กล่าวว่าความสนใจในการจัดการศึกษาวิชาการทันตแพทยศาสตร์ขึ้นในมหาวิทยาลัยได้เริ่มมีเค้า เมื่อ พ.ศ. 2471 ขณะที่ศาสตราจารย์ พ.อ.หลวงวาจวิทยาวัฑฒน์ เป็นอาจารย์ในแผนกอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ ได้เคยเสนอความคิดเห็นนี้ขึ้น แต่ไม่มีผลอย่างใด เหตุเริ่มจากท่านได้รับพระราชทานทุนเล่าเรียนหลวงไปศึกษาวิชาแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย Syracuse ณ สหรัฐอเมริกา เมื่อ พ.ศ. 2460 ภายหลังที่สำเร็จการศึกษาได้รับปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต (M.D.) แล้วได้รับการสนับสนุนให้เข้าศึกษาวิชาทันตแพทยศาสตร์ต่อในมหาวิทยาลัย Pennsylvania และได้รับปริญญาทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (D.D.S.) เมื่อพ.ศ. 2468 ในเวลาใกล้เคียงกันนี้ มีนักศึกษาไทยอีกผู้หนึ่งได้รับพระราชทานทุนการศึกษาจากสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร์ อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ให้เข้าศึกษาวิชาทันตแพทยศาสตร์ อยู่ในมหาวิทยาลัยเดียวกันนั้นด้วย ท่านผู้นั้น คือศาสตราจารย์ พ.ท.สี สิริสิงห อดีตคณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ ท่านทั้งสองดังกล่าวนี้เป็นกำลังสำคัญมากในการก่อตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์ขึ้นในเวลาต่อมา

ใน พ.ศ. 2486 ได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ขึ้น โดยแยกคณะแพทยศาสตร์ แผนกทันตแพทยศาสตร์ แผนกเภสัชศาสตร์ และแผนกสัตวแพทยศาสตร์ออกจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมเป็นมหาวิทยาลัยสังกัดอยู่ในกระทรวงสาธารณสุข โดยมีศาสตราจารย์พ.อ.หลวงวาจวิทยาวัฑฒน์ ดำรงตำแหน่งเป็นคณบดีคนแรกของคณะทันตแพทยศาสตร์

ปี พ.ศ. 2490 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งคณะทันตแพทยศาสตร์ออกเป็น 12 แผนก ได้แก่ แผนกอำนวยการ แผนกทันตวิภาคศาสตร์วิทยาอิสโตกรรม และทันตพยาธิวิทยา แผนกเภสัชวิทยา และวิชาการรักษาแผนกทันตกรรมหัตถการ แผนกทันตกรรมประดิษฐ์ แผนกทันตกรรมจัดฟัน แผนกศัลยศาสตร์ แผนกรังสีวิทยา แผนกกายวิภาคศาสตร์ แผนกสรีรวิทยาและชีวเคมี แผนกวิทยาบำบัด-พยาธิ และแผนกโรงเรียนทันตอนามัย (โอนกิจการโรงเรียนทันตแพทย์ชั้น 2 ของกรมสาธารณสุข)

วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2499 คณะทันตแพทยศาสตร์ได้จัดตั้งโรงพยาบาลโรคฟัน และได้รับเงินจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เพื่อซื้อรถยนต์ขนาดใหญ่สำหรับเป็นหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ของโรงพยาบาลทันตกรรม นอกจากนี้ ยังได้ทำพิธีจัดตั้งศาลพระภูมิของคณะฯ

วันที่ 8-15 สิงหาคม พ.ศ. 2506 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้คณะทันตแพทยศาสตร์จัดฉายภาพยนตร์ส่วนพระองค์ ชุดเสด็จเยือนประเทศญี่ปุ่นและสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อหารายได้ทูลเกล้าฯ ถวายโดยเสด็จพระราชกุศลรวมเป็นเงิน 1,007,801.15 บาท และเงินจำนวนนี้

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้พระราชทานแก่คณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อเป็นทุนเริ่มแรกในการก่อสร้างอาคารหลังใหม่ และคณะทันตแพทยศาสตร์ จึงได้จัดของงบประมาณสมทบเงินจำนวนดังกล่าวนี้อีก 4,000,000 บาท

เพื่อสร้างอาคารเรียนปฏิบัติการและวิจัย เป็นพระบรมราชานุสรณ์เฉลิมพระเกียรติสืบต่อไป พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่ออาคารนี้ว่า “ทันตรัษฎาวิจัย”

วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2512 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ พร้อมด้วยสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ เจ้าฟ้าชาลลภกรณ (พระนามในขณะนั้น) เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเปิดตึกทันตรัษฎาวิจัยพร้อมทั้งพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ประดิษฐานพระปรมาภิไธย “ภปร.” ไว้ด้านหน้าอาคารด้านถนนอังรีดูนังต์ ภาควิชาต่างๆ ทางคลินิกได้ย้ายเข้ามาอยู่ในตึกทันตรัษฎาวิจัยนี้ นอกจากภาควิชาศัลยศาสตร์ และภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์ ยังคงอยู่ในตึกทันตกรรมเดิม ด้วยพระมหากรุณาธิคุณในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ได้รับพระราชทานนามว่า “มหิดล” และได้ออกพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2512 เป็นต้นมา คณะทันตแพทยศาสตร์จึงสังกัดอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดลจนกระทั่งวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2515 คณะทันตแพทยศาสตร์ จึงโอนกลับมาสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากคณะฯ เคยสังกัดจุฬาลงกรณ์มาก่อน รวมทั้งสถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้มีการตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดลขึ้นใหม่

วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2513 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงประกอบพิธีเจิมรถยนต์ทำฟันเคลื่อนที่ที่เป็น “หน่วยทันตกรรมพระราชทาน” นับเป็นหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ส่วนพระองค์ซึ่งสืบเนื่องมาจากการที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงสนพระทัยต่อสุขภาพในช่องปากของประชาชนโดยเฉพาะนักเรียนและประชาชนที่อยู่ห่างไกล ทางคณะฯ ยังดำเนินการออกหน่วยทันตกรรมพระราชทานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เป็นประจำอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันนี้

วันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2514 คณะฯ ได้เปลี่ยนภาควิชาโรงเรียนทันตานามัย เป็นภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็กเนื่องจากการขยายตัวทางด้านวิชาการทันตแพทยศาสตร์ คณะฯ จึงได้รับอนุมัติให้ตั้งภาควิชาต่างๆ ขึ้นใหม่ ดังต่อไปนี้

พ.ศ. 2516 ตั้งภาควิชาชีวเคมีแยกจากภาควิชาสรีรวิทยา และตั้งภาควิชาทันตกรรมชุมชนแยกจากภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็ก และเปิดโครงการฝึกอบรมทันตแพทย์ประจำบ้านสาขาศัลยศาสตร์ขึ้น

พ.ศ. 2517 ได้ตั้งภาควิชาปริทันตวิทยาแยกจากภาควิชาเวชศาสตร์ช่องปาก ปีพ.ศ. 2521 ได้ตั้งภาควิชาทันตกรรมบดเคี้ยวซึ่งเป็นภาควิชาที่ 16

พ.ศ. 2522 คณะทันตแพทยศาสตร์ได้รับงบประมาณก่อสร้างตึก 5 ชั้นขึ้นใหม่คือตึกทันต.5 (คลินิกรวม) เพื่อเป็นที่ตั้งของคลินิกรวมประกอบด้วยภาควิชาทางคลินิก 4 ภาควิชาคือ ภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์ ภาควิชาทันตกรรมหัตถการ ภาควิชาปริทันตวิทยา และภาควิชาทันตกรรมบดเคี้ยว นอกจากนี้ยังเป็นที่ตั้งของภาควิชาทันตกรรมชุมชน ภาควิชาทันตพยาธิวิทยา และห้องสมุดคณะฯ

พ.ศ. 2525 คณะฯ ได้จัดตั้ง “พิพิธภัณฑ์สถานวาทวิทยาวัชรพน” เป็นสถานที่จัดแสดงเกี่ยวกับประวัติและวิวัฒนาการทางด้านทันตแพทยศาสตร์ของคณะฯ ในขณะที่ยังมีอายุครบ 42 ปี เป็นช่วงเวลาเดียวกับที่มีการเฉลิมฉลองและสมโภชน์กรุงรัตนโกสินทร์ครบ 200 ปี

พ.ศ.2531 คณะฯ ได้แบ่งส่วนราชการตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย (โครงสร้างการบริหารและองค์กร คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ) ออกเป็น 16 ภาควิชา สำนักงานเลขานุการ และโรงพยาบาลคณะทันต-แพทยศาสตร์

พ.ศ.2533 ในวาระที่คณะฯ ได้ก่อตั้งมาครบ 50 ปีและเป็นปีมหามงคลที่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ทรงมีพระชนมายุ 90 พรรษา คณะฯ ได้รับความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และศิษย์เก่า ตลอดจนผู้มีจิตศรัทธา ได้ร่วมกันจัดสร้างอาคารโรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ขึ้นพร้อมครุภัณฑ์ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลและเทิดพระเกียรติองค์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี อาคารนี้จัดเป็นโรงพยาบาลทางทันตกรรมแห่งแรกในประเทศไทยที่ให้การรักษายาบาลผู้ป่วยด้านศัลยกรรมช่องปากกระดูกขากรรไกรและใบหน้า รวมทั้งโรคฟัน อื่นๆ ครบวงจรในโอกาสเดียวกันนี้ยังได้จัดสร้างพระรูปหล่อสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีขนาดเท่าพระองค์จริงประดิษฐานไว้ ณ บริเวณโถงชั้น 2 อาคารโรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์นี้เพื่อให้เป็นที่เคารพสักการะของเหล่าอาจารย์ นิสิตข้าราชการ บุคลากร และประชาชนที่มาใช้บริการด้วย ต่อมาในปีพ.ศ.2536 ในวโรกาสที่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีทรงมีพระชนมายุ 93 พรรษา คณะทันตแพทยศาสตร์ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระองค์ท่านโดย ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามอาคารโรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ ชื่อ “อาคารสมเด็จพระเจ้า 93” ซึ่งนับเป็นสิริมงคลอย่างยิ่งแก่คณะทันตแพทยศาสตร์และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยทำพิธีเปิดเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ.2539

วันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ.2539 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมารเสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ทรงประกอบพิธีเปิด “อาคารสมเด็จพระเจ้า 93” ซึ่งเป็นอาคารโรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ ขนาด 40 เตียง บริการรักษายาบาลผู้ป่วยเฉพาะทางด้านที่ศัลยกรรมช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียลแบบครบวงจร แห่งแรกในประเทศไทย ประกอบด้วยหน่วยบูรณะช่องปากและใบหน้า หน่วยความผิดปกติของใบหน้าแต่กำเนิด (ปากแหว่ง-เพดานโหว่) หน่วยทันตกรรมผู้สูงอายุ หน่วยทันตกรรมรากเทียม หน่วยผู้ป่วยติดเชื้อ รวมทั้งเป็นสถานที่เรียนและปฏิบัติงานของนิสิตหลักสูตรหลังปริญญาทุกสาขาวิชาเป็นที่ตั้ง ของศูนย์การศึกษาด้านทันตศึกษา ศูนย์วิจัยชีววิทยาช่องปาก ศูนย์ทันตสารสนเทศ และห้องประชุมสี่ สิริสิงห

คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ ได้ฉลองครบรอบ 70 ปี ในการก่อตั้งคณะฯ เมื่อวันที่ 12 - 14 สิงหาคม พ.ศ. 2553 คณะฯ ได้จัดให้มีการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ซึ่งได้รับการตอบรับจากคณะทันตแพทยศาสตร์ทั้งในและนอกประเทศ เข้าร่วมการประชุมมากกว่า 300 คน และยังมีคณบดีจากมหาวิทยาลัยในประเทศทั้ง 8 มหาวิทยาลัย และต่างประเทศจำนวน 11 ประเทศ เข้าร่วมการประชุม ทั้งนี้คณะฯ ยังได้จัดการประชุมระหว่างคณบดี เพื่อหาแนวทางการศึกษา ทางทันตแพทย์ในทศวรรษหน้า ซึ่งได้รับการตอบรับอย่างดีจากคณบดีทุกประเทศ และคณะฯ ยังได้ทำสัญญาความร่วมมือ (MOU) กับคณบดีต่างประเทศมากกว่า 10 มหาวิทยาลัย

วันที่ 26 มีนาคม 2557 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมาเป็นองค์ประธานในการประกอบพิธีเปิดแพรคลุมป้ายชื่อ ทรงกดปุ่มไฟฟ้าเปิดแพรคลุมป้ายชื่อ “อาคารทันตแพทยศาสตร์เฉลิมนามราช ๘๐” และทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ “อาคารศูนย์ความเป็นเลิศทางทันตแพทยศาสตร์” และเสด็จทอดพระเนตรนิทรรศการห้องพระมหากรุณาธิคุณ และพิพิธภัณฑ์สถานวาทวิทยาวัฒนะ

วันที่ 16 พฤษภาคม 2560 สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช สดฺ็จพระดำเนินถึงคณะทันตแพทยศาสตร์ ประทับ ณ ชั้น 19 อาคารบรมนาถสรีนครินทร์ ทรงกดปุ่ม เปิดแพรคลุมป้ายห้องประชุมสมเด็จพระญาณสังวร ทรงประพรมน้ำพระพุทธมนต์ แล้วเสด็จทอดพระเนตรห้องประชุมสมเด็จพระญาณสังวร และคณะผู้บริหารถวายสังฆทาน ถวายเครื่องจตุปัจจัยไทยธรรมแด่สมเด็จพระสังฆราช และคณะสงฆ์

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2560 เวลา 19.00 น. สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ “คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ” ร่วมเป็นเจ้าภาพบำเพ็ญกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท พระบรมมหาราชวัง

วันที่ 19 เมษายน 2561 รองสังฆราชและคณะสงฆ์นิกายเนนบุทซึชู (Nenbutsushu) จากประเทศญี่ปุ่น เดินทางมาที่คณะฯ เพื่อเยี่ยมชมห้องนิทรรศการสมเด็จพระญาณสังวร ณ ชั้น 19 อาคารบรมนาถสรีนครินทร์ และห้องพระมหากรุณาธิคุณ พิพิธภัณฑ์สถานวาทวิทยาวัฒน์ ณ ชั้น 1 อาคารวาทวิทยาวัฒน์

เป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน

1.1 การผลิตบัณฑิตสู่ผู้นำวิชาชีพ (SMART DENTIST)

ผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะเป็นผู้นำแห่งศตวรรษที่ 21 สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ (รอบรู้ฉลาดดูดี)

1.2 การพัฒนานวัตกรรมด้านทันตแพทยศาสตร์ที่ขับเคลื่อนและพัฒนาสังคมไทยและสังคมโลก (SMART KNOWLEDGE AND INNOVATION)

การสร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการแก้ปัญหาและชี้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติ ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมโลก

1.3 ต้นแบบมาตรฐานการบริการวิชาการด้านทันตแพทยศาสตร์ (SMART SERVICES IN DENTISTRY)

การพัฒนางานด้านบริการวิชาการผ่านบริบทที่เหมาะสมกับคณะทันตแพทยศาสตร์โดยมีการบูรณาการกับพันธกิจด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดการส่งเสริมไปสู่ความเป็นเลิศ ควบคู่ไปกับการเป็นที่พึ่งของสังคม

1.4 องค์กรที่มีความมั่นคงและยั่งยืน (SMART ORGANIZATION)

การพัฒนาคณะไปสู่องค์กรที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป อย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม นำไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน

วิสัยทัศน์

- คณะทันตแพทยศาสตร์แห่งชาติในระดับโลก ที่สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาทันตสุขภาพอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1. ผลิตทันตแพทย์ที่มีความสามารถด้านวิชาการ มีทักษะทันสมัย มีจิตสาธารณะ มีคุณธรรม และมีความเป็นผู้นำ เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนทันตสุขภาพของประเทศ
2. บุกเบิกและพัฒนาองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีทางทันตแพทยศาสตร์และทันตนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของสังคม
3. มุ่งมั่นเป็นผู้นำในการเผยแพร่และให้บริการวิชาการด้านทันตแพทยศาสตร์
4. บริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

ปรัชญา

- จักเป็นสถาบันที่มีมาตรฐานสูงในการจัดการศึกษาทางทันตแพทย์ จักสร้างทันตแพทย์ที่มีความสามารถ และมีจริยธรรมเพื่อรับใช้สังคมอย่างมีคุณภาพ

คุณค่าหลักขององค์กร : SMILE

S	Social-mindedness	คิดและทำเพื่อสังคม
M	Mastery	เชี่ยวชาญในศาสตร์
I	Integrity	ซื่อสัตย์คุณธรรม
L	Leadership	มีความคิดเป็นผู้นำ
E	Excellence	มุ่งมั่นความเป็นเลิศ

- รายชื่อผู้บริหาร/กรรมการบริหาร ระหว่างปีงบประมาณ 2556 – ปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม 2555 – ตุลาคม 2563)

คณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์



ศศ.ทพ.ดร.สุจิต พูลทอง

รองคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์



ฝ่ายบริหาร

รศ.ทพ.ดร.นิยม ชำรงค์อนันต์สกุล



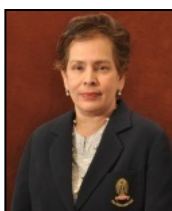
ฝ่ายวิชาการ

ศศ.ทญ.ดร.ศิริวิมล ศรีสวัสดิ์



ฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ

ศศ.ทพ.กิติ ศิริวัฒน์



ฝ่ายโรงพยาบาล

รศ.ทญ.สุปราณี วิเชียรเนตร



ฝ่ายกิจการนิสิต

รศ.ทญ.วิจิตรา วิพิศมากุล



ฝ่ายวิจัย

ศศ.ทญ.ดร.กนกพร พะลัง



ฝ่ายวิรัชกิจและประชาสัมพันธ์

รศ.ทญ.ปริม อวยชัย

- รายชื่อผู้บริหาร/กรรมการบริหาร ระหว่างปีงบประมาณ 2556 – ปีงบประมาณ 2563
(ตุลาคม 2555 – ตุลาคม 2563)

ผู้ช่วยคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์



ฝ่ายวิชาการด้านทันตแพทยศาสตร์
ศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง
รศสุพจน์ ตามสายลม.ทพ.



ฝ่ายวิชาการด้านบริการการศึกษา
อพลกฤษณ์ ศิลป์พิทักษ์สกุล.ทพ.



ฝ่ายวิชาการด้านพัฒนาวิชาการและ
นวัตกรรมการเรียนรู้
อศุภชัย ชื่นจิตรงษา.ดร.ทพ.



ฝ่ายวิจัย
ผศชนิดา ลิ้มจิระจรัสฝ่าย.ดร.ทญ.



ฝ่ายกิจการนิสิต
ผศสรนันทร์ จันทรางศุ.ดร.ทญ.



ฝ่ายประกันคุณภาพ
ออุไรวรรณ โชคชนะชัยสกุล.ดร.ทญ.



ฝ่ายโรงพยาบาล
ผศัญชนา พานิชอัตรา.ดร.ทญ.



ฝ่ายโรงพยาบาล
ผศศิริพร อรุณประดิษฐ์กุล.ทญ.



ฝ่ายยุทธศาสตร์และนวัตกรรม
ทญอรุณี ลายธีระพงศ์.ดร.

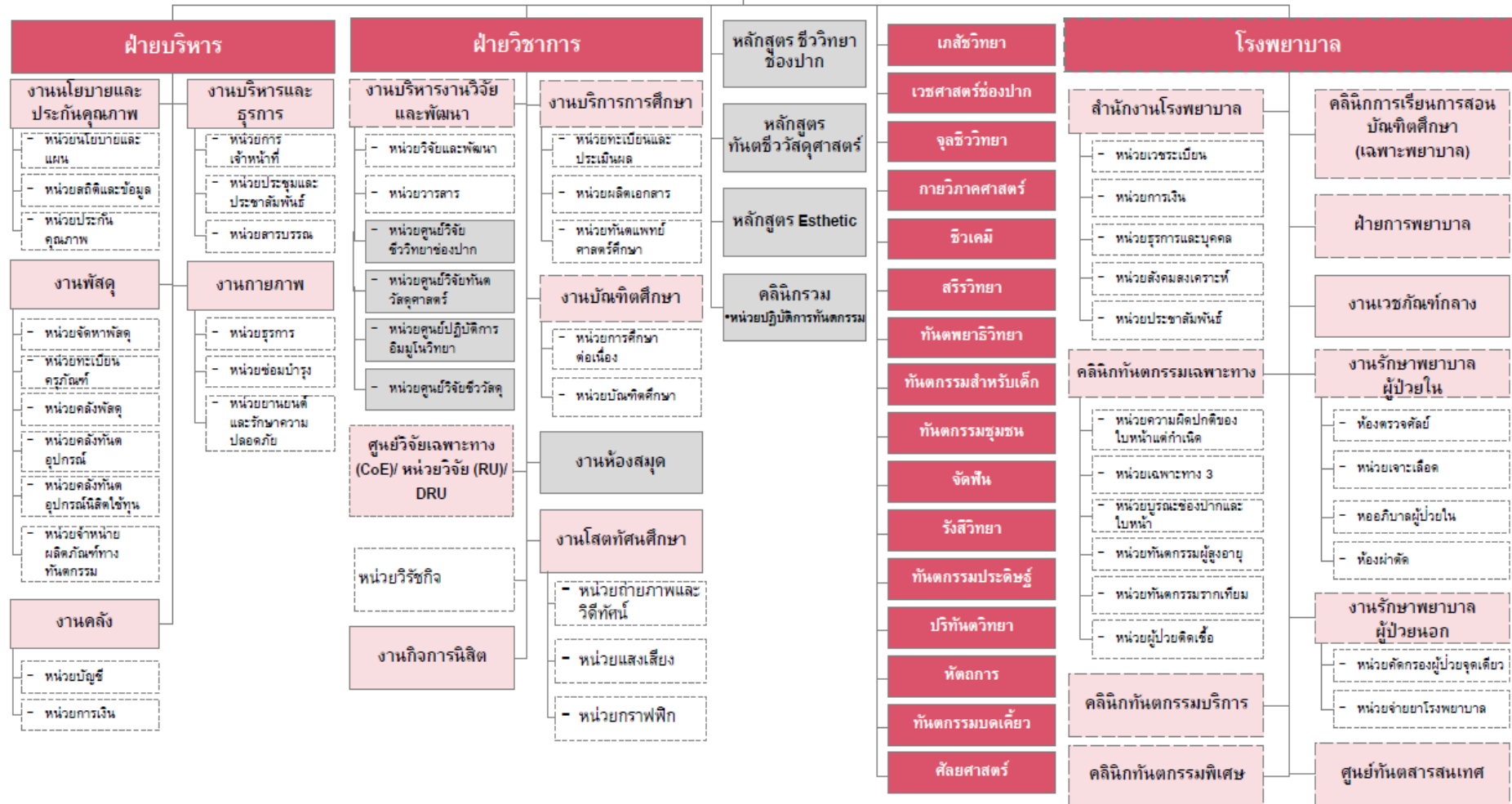
รายชื่อคณะกรรมการบริหารคณะทันตแพทยศาสตร์

1. ผศ.ทพ.ดร. สุจิต พูลทอง	คณบดี
2. รศ.ทพ.ดร. นิยม อารังค์อนันต์สกุล	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
3. รศ.ทญ.ดร. ศิริวิมล ศรีสวัสดิ์	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
4. ผศ.ทพ. กิติ ศิริวัฒน์	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ
5. รศ.ทญ. สุปราณี วิเชียรเนตร	รองคณบดีฝ่ายโรงพยาบาล
6. รศ.ทญ. วิจิตรา วิพิศมากุล	รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต
8. ผศ.ทญ.ดร. กนกพร พะลัง	รองคณบดีฝ่ายวิจัย
9. รศ.ทญ. ปริม อวยชัย	รองคณบดีฝ่ายวิรัชกิจและประชาสัมพันธ์
10. รศ.ดร. ดนุชา คุณพนิชกิจ	ผู้ทรงคุณวุฒิ
11. รศ.นพ. ปรีดา ทศนประดิษฐ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ
12. ทพ. อติเรก ศรีวัฒนาวงษา	ผู้ทรงคุณวุฒิ
13. หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา	
14. หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมจัดฟัน	
15. หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมชุมชน	
16. หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมบดเคี้ยว	
17. หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็ก	
18. หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมหัตถการ	
19. หัวหน้าภาควิชาทันตพยาธิวิทยา	
20. หัวหน้าภาควิชาเภสัชวิทยา	
21. หัวหน้าภาควิชารังสีวิทยา	
22. หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ช่องปาก	
23. หัวหน้าภาควิชาศัลยศาสตร์	
24. หัวหน้าภาควิชาสรีรวิทยา	
25. หัวหน้าภาควิชากายวิภาคศาสตร์	
26. หัวหน้าภาควิชาปริทันตวิทยา	
27. หัวหน้าภาควิชาชีววิทยา	
28. หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์	
29. รศ.ทพ.ดร. ชาญวิทย์ ประพินจำรูญ	
30. รศ.ทญ.ดร. ทัดพรทิรา พรทวีทัศน์	
31. ผศ.ทญ. นิรมล ชำนาญนิธิอรธ	
32. รศ.ทญ.ดร. นีรชา สารชวนะกิจ	
33. รศ.ทพ. พรชัย จันศิษย์ยานนท์	

34. รศ.ทญ.ดร. รัชนี อัมพรอร่ามเวทย์
35. อ.ทญ.ดร. ปรางทิพย์ โพธิ์วิรัตนานนท์
36. ผศ.ทญ. อรรวรรณ จรัสกุลกลางกูร
37. ผศ.ทญ.ดร. พลินี เดชสมบูรณ์รัตน์
38. ผศ.ทญ.ดร. วลีรัตน์ ศุกรวรรณ
39. รศ.ทพ.ดร. วิริทธิ์พล ศรีมณีพงศ์
40. รศ.ทพ.ดร. ไพโรจน์ หลินสุวนนท์
41. อ.ดร. กิตติศักดิ์ ทศพร
42. นางสาว กอบกาญจน์ ขำแจ้ง

โครงสร้างองค์กรในปัจจุบันระดับ N-1 ถึง N-3 (ตามการดำเนินงานจริง)

คณะบดี

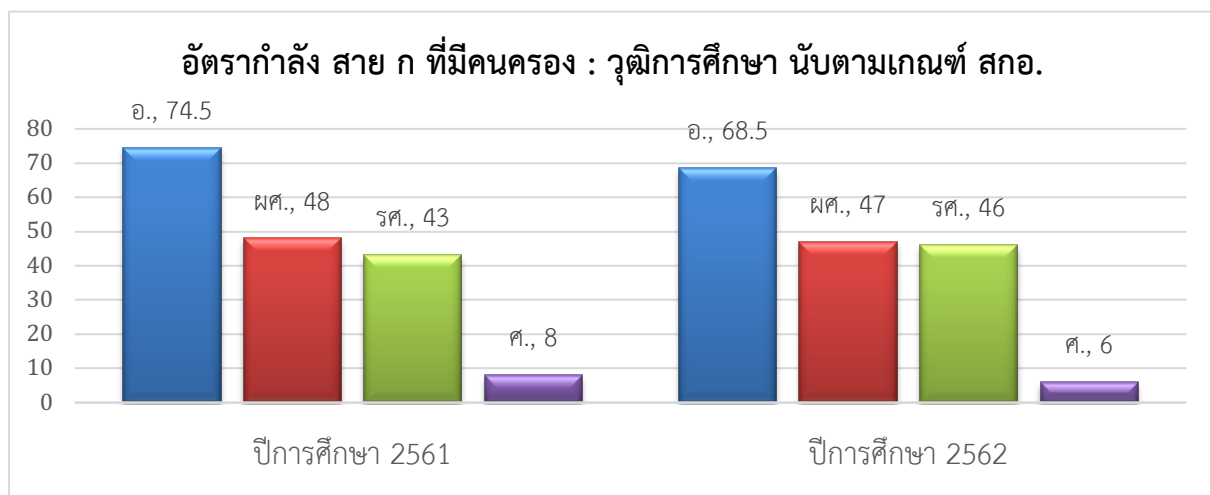


- จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมดรวมทั้งที่ปฏิบัติงานจริงและลาศึกษาต่อ (นับตามเกณฑ์ สกอ.)

1 สิงหาคม 2562- 30 กรกฎาคม 2563

สรุปจำนวนอาจารย์แยกตามวุฒิการศึกษาและตำแหน่งวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2562

	ปริญญาตรี	ป.บัณฑิต	ปริญญาโท	ป. บัณฑิต ชั้นสูง	ป.เอก	วุฒิปัตร์/ อนุมัติบัตร	รวม
อาจารย์	0	0	21	0	47.50	0	68.50
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	0	0	6	0	41	0	47
รองศาสตราจารย์	0	0	2	0	44	0	46
ศาสตราจารย์	0	0	0	0	6	0	6
รวม	0	0	29	0	138.50	0	167.50



จำนวนบุคลากร

จำนวนอาจารย์และบุคลากร ประจำปีการศึกษา 2562 (ณ 31 กรกฎาคม 2563) นับเต็มคน

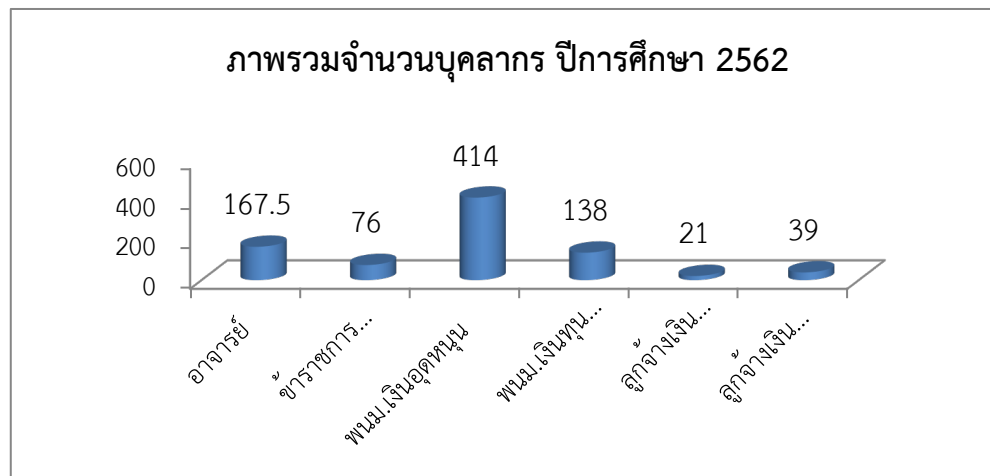
สายปฏิบัติการ

ข้าราชการ	จำนวน	76 คน
พนักงานมหาวิทยาลัย(เงินอุดหนุน)	จำนวน	414 คน
พนักงานมหาวิทยาลัย (รายได้)	จำนวน	138 คน
รวม		628 คน

ลูกจ้าง

ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณแผ่นดิน	จำนวน	21 คน
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณ	จำนวน	39 คน
รวม		60 คน

รวมทั้งหมด 688 คน



• สรุปจำนวนนิสิตตามระดับ ณ กรกฎาคม 2563 ปีการศึกษา 2562

	ปีที่1	ปีที่2	ปีที่3	ปีที่4	ปีที่ 5	ปีที่ 6	รวม
ป.ตรี	100	96	98	95	98	139	626
ป.บัณฑิต	8	0	0	0	0	0	8
ป.บัณฑิตชั้นสูง	9	21	20	0	0	0	50
ป.โท แผน ก	51	56	38	10	0	0	155
ป.โท แผน ข	-	-	-	-	-	-	-
ป.เอก	5	10	4	7	1	1	28
รวม	173	183	160	112	99	140	867

จำนวนหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน

หลักสูตร	สาขาวิชา
1. ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	1.1 ทันตแพทยศาสตร์
2. ประกาศนียบัตรบัณฑิตทาง วิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก (ป.บัณฑิต)	2.1 ศัลยศาสตร์ช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล
3. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.)	3.1 ปรีทันตศาสตร์
	3.2 ทันตกรรมประดิษฐ์
	3.3 ทันตกรรมสำหรับเด็ก
	3.4 เวชศาสตร์ช่องปาก
	3.5 วิทยาเอ็นโดดอนต์
	3.6 ศัลยศาสตร์ช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล
	3.7 ทันตกรรมหัตถการ (หลักสูตรนานาชาติ)
	3.8 ทันตกรรมบูรณะเพื่อความสวยงามและทันตกรรมรากเทียม (หลักสูตรนานาชาติ)
	3.9 ชีววิทยาช่องปาก (หลักสูตรนานาชาติ)
	3.10 ทันตกรรมผู้สูงอายุและการดูแลผู้ป่วยพิเศษ (หลักสูตร นานาชาติ)
	3.11 รังสีวิทยาช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล
	3.12 ทันตกรรมบดเคี้ยวและความเจ็บปวดช่องปากและใบหน้า
	3.13 ทันตกรรมจัดฟัน
4. ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูงทาง วิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก (ป.บัณฑิตชั้นสูง)	4.1 วิทยาเอ็นโดดอนต์
	4.2 ปรีทันตวิทยา
	4.3 ทันตกรรมจัดฟัน
	4.4 ทันตกรรมประดิษฐ์
5. วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (วท.ด.)	5.1 ทันตกรรมประดิษฐ์
	5.2 ทันตกรรมจัดฟัน (หลักสูตรนานาชาติ)
	5.3 ทันตสาธารณสุข (หลักสูตรนานาชาติ)
	5.4 ชีววิทยาช่องปาก (หลักสูตรนานาชาติ)

เทคโนโลยี อุปกรณ์ อาคาร สินทรัพย์หลักที่สำคัญได้แก่

- อาคารสถานที่ที่สำคัญ:
 - อาคารทันตกรรม 1 (ตึกศัลยกรรม)
 - อาคารทันตรักษัวิจัย
 - อาคารทันตกรรม 5 (คลินิกรวม) (มีแผนการรื้อถอนในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562)
 - อาคารวาทวิทยารัฒน์
 - อาคารพรีคลินิก
 - อาคารสมเด็จย่า 93
 - อาคารทันตแพทยศาสตร์เฉลิมนวมราช 80
 - อาคารบรมนารถศรีนครินทร์
- เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ:
 - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารโรงพยาบาล 1 ระบบ
 - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลเพื่การบริหาร Intranet 1 ระบบ
 - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารทรัพยากร-ERP
 - ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารทางไกลและการสอนทางไกล
 - ห้อง Smart Class Room ขนาด 50 ที่นั่งจำนวน 2 ห้อง
 - อุปกรณ์ที่สำคัญขององค์กร แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลักที่สำคัญ ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานในคลินิก เพื่การรักษาพยาบาล อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีใช้ในการวิจัย ดังแสดงในตาราง

เครื่องมือสำหรับการรักษาทางทันตกรรม	จำนวน	หน่วย
เก้าอี้ทำฟัน	434	ยูนิต
เก้าอี้ทำฟัน สำหรับผู้ป่วย disability	2	ยูนิต
เครื่องดูดหินน้ำลาย	151	เครื่อง
CO ₂ laser	1	เครื่อง
Er-YSGG Waterlase Laser	1	เครื่อง
Diode laser ฟอกสีฟัน	2	เครื่อง
Endodontic microscope กล้องจุลทรรศน์สำหรับใช้ในการรักษารากฟัน	15	เครื่อง
เครื่องหล่อขึ้นรูปบูรณะฟันด้วยระบบคอมพิวเตอร์ CAD-CAM	4	เครื่อง
Oral Scanner	1	เครื่อง
Model Scanner	1	เครื่อง

เครื่องมือสำหรับการรักษาทางทันตกรรม	จำนวน	หน่วย
3D Printer	3	เครื่อง
เครื่องเอกซเรย์ฟัน (ในช่องปาก)	28	เครื่อง
เครื่องเอกซเรย์นอกช่องปาก micro CT	4	เครื่อง
เครื่องตัดชิ้นเนื้อ	9	เครื่อง
เครื่องตรวจทางเคมีคลินิก	1	เครื่อง
T scan	3	เครื่อง
เครื่องวัดความดันแบบอัตโนมัติชนิดสอดแขน	10	เครื่อง
เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้า (AED)	10	เครื่อง
In-office Tooth Whitening Units แบบใช้แสง	2	เครื่อง

รายการเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	จำนวน	หน่วย
เครื่องเทียบสีฟัน	1	เครื่อง
Flow cytometer	1	เครื่อง
Microarray	1	เครื่อง
Microplate reader	1	เครื่อง
Scanning Electron Microscopy (SEM)	2	เครื่อง
Inductively coupled plasma (ICP)	1	เครื่อง
High-performance liquid chromatography (HPLC)	1	เครื่อง
Spectrophotometer	1	เครื่อง
Spectrofluorometer	1	เครื่อง
Gene Amp PCR (polymerase chain reaction)	1	เครื่อง
Real Time PCR	1	เครื่อง
Gel Documentation	1	เครื่อง
Lyophilizer	2	เครื่อง

แผนพัฒนาองค์การในระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2560- 2563)

ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการที่ได้เรียงลำดับความสำคัญแล้ว จำนวน 7 แผน ดังนี้

ลำดับ	ชื่อแผน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1	แผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล	1. จำนวนของระบบบริหารจัดการที่ปรับเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการและบูรณาการข้อมูล (transactional management to digital transformation) 2. จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบ ICT 3. ระยะเวลาเฉลี่ยในการกู้คืนของระบบ ICT (ชม.) 4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ICT ของคณะฯ
2	แผนพัฒนาการจัดการทางด้านสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐาน	1. ร้อยละของการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัยและโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาล 3. ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย 4. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย 5. จำนวนอุบัติการณ์อุบัติเหตุต่อบุคลากร นิสิตและผู้รับบริการจากการจัดการด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
3	แผนการพัฒนาโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรมเพื่อเทิดพระเกียรติ	1. ระดับการประเมิน Overall scoring ของกระบวนการหลักตามมาตรฐาน HA 2. จำนวน CPG ที่สามารถอ้างอิงเชิงวิชาการได้ (ต้นแบบ) 3. จำนวนผู้ป่วยผู้ด้อยโอกาสที่เข้าถึงการรักษาทางทันตกรรม รพ. คณะทันตแพทย์ฯ โดยไม่คิดมูลค่า 4. ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยมารับบริการเพิ่มขึ้น 5. จำนวนข้อร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับจากการส่งต่อเพื่อการรักษาเฉพาะทาง
4	แผนพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่ชั้นนำขับเคลื่อนและพัฒนาสังคม	1. จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์วารสารนานาชาติ 2. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับ Tier 1 3. จำนวนงานวิจัยที่ได้รับต่อยอดมาเป็นนวัตกรรม

ลำดับ	ชื่อแผน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
4	แผนพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนและพัฒนาสังคม (ต่อ)	4. จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติ/โลก 5. Citation per faculty (ต่อจำนวนอาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริง) 6. ค่า Field-weighted citation
5	แผนการจัดการการศึกษา	1. จำนวนหลักสูตรที่ผ่านการรับรองระดับนานาชาติ 2. ร้อยละอัตราณีสิตปริญญาดรไม่จบตามกำหนด (Withdrawal/dropout rate) 3. ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพได้ในครั้งแรก 4. อัตราณีสิตปีสุดท้ายสอบ CUTEP>60 5. ผลงานวิจัยของนิสิต/บัณฑิตที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับนานาชาติ 6. ผลการประเมินการจัดการเรียนการสอน
6	แผนการพัฒนาการสื่อสารองค์กร (Corporate communication) เพื่อความยั่งยืน	1. ระดับความผูกพันของบุคลากร 2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร 3. ระดับความผูกพันของผู้เรียน 4. จำนวนเงินบริจาคจากศิษย์เก่าต่อเงินบริจาคทั้งหมด (ล้านบาท)
7	แผน Voice of customer และ Customer engagement	1. ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อกิจกรรมการพัฒนานิสิต 2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับการรักษาค้นพินทุกลาม (วัน) 3. ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับการรักษาทันตกรรมจัดฟัน (เดือน) 4. ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับการรักษาทันตกรรมจัดฟันร่วมกับการผ่าตัดขากรรไกร (เดือน) 5. ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับการรักษารากฟันฉุกเฉินในวันที่มาพบทันตแพทย์ 6. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนลดลง 7. ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ 8. จำนวนแหล่งทุนวิจัยที่ให้ทุนซ้ำ 9. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 10. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร 11. ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอน 12. ระดับความผูกพันของผู้เรียน 13. ระดับความผูกพันของบุคลากร

ผลการดำเนินการปรับปรุงแผนพัฒนา

แผนพัฒนา	โครงการ
แผนการพัฒนาการสื่อสารองค์กร (Corporate communication) เพื่อความยั่งยืน	● โครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กรและการสร้างแบรนด์ ● โครงการสืบสานศิลปและวัฒนธรรมไทยและการพัฒนาค่านิยมองค์กร ● โครงการ Voice of customer และ Customer engagement ● โครงการ Student Engagement
แผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล	● โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบ Technology และสารสนเทศ ● โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ระบบดิจิทัล (Digital transformation) เพื่อพัฒนาการบริการและบูรณาการข้อมูล
แผนพัฒนาการจัดการทางด้านสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐาน	● โครงการ Health work place ● โครงการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง
แผนการจัดการการศึกษา	● โครงการพัฒนานิสิตปริญญาบัณฑิต ● โครงการพัฒนานิสิตบัณฑิตศึกษา ● โครงการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการรับรองมาตรฐานในระดับชาติ/นานาชาติ (AUN) ● โครงการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนสู่ Education 4.0 ● โครงการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ โครงการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

แผนพัฒนา	โครงการ
แผนการพัฒนาโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรมเพื่อเทิดพระเกียรติ	● โครงการพัฒนาโรงพยาบาลเพื่อเทิดพระเกียรติ
แผนพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่ขึ้นำ ขับเคลื่อนและพัฒนาสังคม	● โครงการพัฒนางานวิจัย ● โครงการพัฒนานวัตกรรม ● โครงการบูรณาการการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการดูแลสุขภาพช่องปากผู้สูงวัย ภายใต้แผนงานทันตสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุประเทศไทย

สรุปผลการดำเนินการตามแผนพัฒนา

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
1	แผนพัฒนาการจัดการทางด้าน สภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐาน	ร้อยละของการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (กายภาพ) สำเร็จตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับสารเคมีอันตรายพ.ศ. 2556 ผลการดำเนินงานปรับปรุงตามคำแนะนำของศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จุฬาฯ ศปอส. เสร็จแล้วน้อยกว่า 50% ภายในระยะเวลาที่กำหนด	1. ระบบบ่อบำบัดน้ำเสียผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 2. การจัดการขยะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 3. การจัดการสารเคมีและสารพิษอยู่ในขั้นการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินการเพื่อเป็นไปตามแนวทางและนโยบายของศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จุฬาฯ (ศปอส.)	● มีการวางแผนการจัดการน้ำเสียอย่างเป็นระบบ ปรับปรุงโรงเก็บขยะชั่วคราว และปรับปรุงโรงอาหารชั่วคราว ■ การใช้จุลินทรีย์ช่วยในการทำงานของบ่อบำบัดน้ำเสีย อาคาร สมเด็จพระเจ้า 93 ■ การใช้จุลินทรีย์ช่วยในการทำงานของบ่อบำบัดน้ำเสีย อาคารบรมนาถสรีนครินทร์ ● นโยบายลดการใช้ขยะพลาสติกและการนำขยะมาใช้ประโยชน์ทางชีวภาพ

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
1	แผนพัฒนาการจัดการทางด้านสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ)	-	4. ลดความเสี่ยงจากอาคารสถานที่จากการประเมินความเสี่ยง เช่น การตัดแต่งกิ่งต้นไม้และจัดการพื้นถนนคนเดินที่อาจเกิดอันตรายในการสัญจร เป็นต้น	● ปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ที่อาจเกิดอันตราย ● เพิ่มพื้นที่สีเขียวโดยการปลูกหญ้าเพิ่มเติม ● สํารวจและรวบรวมหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารเคมีและขยะมีพิษ ให้เข้าร่วมและเข้าไปอยู่ในระบบของศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จุฬาฯ ศปอส. โดยให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ ศปอส. มาเป็นพี่เลี้ยงและให้คำแนะนำ อีกทั้งส่งบุคลากรของคณะเข้าร่วมประชุมและอบรมกับศูนย์ ศปอส. ทุกครั้งเพื่อนำเสนอผลการดำเนินการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานอื่นหรือคณะอื่น ๆ

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
2	แผนการพัฒนาระบบสื่อสารองค์กร (Corporate communication) เพื่อความยั่งยืน	1. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสารองค์กร และเป็นจุดตั้งต้นของระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำไปสู่การยกระดับคะแนน EdPEX 2. สื่อสารและทำความเข้าใจเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ไปสู่บุคลากรทุกระดับ ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมกับวิสัยทัศน์ (Shared vision) และมุ่งสู่การสร้างความรู้สึกร่วมกันของทุกคนได้ส่วนเสีย 3. พัฒนาปรับปรุงระบบการรับฟังและตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรและบริการ และต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า	1. มีช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้น ได้แก่ เอกสารเผยแพร่, Social media ไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย 2. ระดับความพึงพอใจของนิสิตและบุคลากรยังอยู่ในระดับปานกลาง (ยังไม่ถึงเป้าหมายคือ 3.75) 3. ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยและผู้รับบริการยังไม่เป็นที่น่าพอใจ คือมากกว่าร้อยละ 30 (มีผลเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการให้บริการ) 4. เงินสนับสนุนจากภายนอกมากกว่าเป้าหมายไม่น้อยกว่า 2 เท่าตัว	● มีการดำเนินการ รับฟังเสียงและสำรวจความผูกพันของลูกค้าแยกตามแต่ละ พันธกิจ ● เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน Social media ได้แก่ Official line (@CUDENT) และ Facebook ● มีสำรวจความผูกพันของลูกค้าทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มลูกค้าวิจัย ● มีการนำข้อมูลจากVOC มาพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร ปัจจัยสนับสนุนการศึกษาค่าบริการผู้ป่วยและการวิจัย ● การเผยแพร่และถ่ายทอดสดการจัดประชุมสัมมนาวิชาการผ่านช่องทาง Socail media และ Facebook live ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ศิษย์เก่าและทันตแพทย์ทั่วไป

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
2	แผนการพัฒนากการสื่อสารองค์กร (Corporate communication) เพื่อความยั่งยืน (ต่อ)		5. เงินบริจาคจากศิษย์เก่าเป็นไปตามเป้าหมาย 7.6 ล้านบาท จากเป้าหมาย 2 ล้านบาท 6. ระดับความผูกพันของนิสิตและบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง (ยังไม่ถึงเป้าหมายคือ 3.75)	● มีการจัดทำ School's News letter (CU SMILE) และ กิจกรรมคนดีพบประชาชน
3	แผนพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนและพัฒนาสังคม	1.อาจารย์และนักวิจัยมีผลงานวิจัยตีพิมพ์นานาชาติ 80% เพื่อปรับคะแนน H-index 2.นักวิทยาศาสตร์มีผลงานวิจัย 50% 3. Citation per faculty มากกว่า 3.5 4.จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ระดับชาติ/โลก ไม่น้อยกว่า 3 เรื่อง	● จำนวนอาจารย์ที่มีผลงานวิจัย ตีพิมพ์ผลงานในฐานข้อมูลสากลเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 84.06 เป็น ร้อยละ 89 ● ผลงานวิจัยในวารสารระดับสากลแม้ไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายแต่ยังคงอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ร้อยละ 26.2%)	● จัด Workshops Metanalysis และ Grant Writing ● เพิ่มผลงานตีพิมพ์ลงในวัตถุประสงค์คุณภาพของศูนย์วิจัย ปรับเกณฑ์การให้ทุนวิจัย ให้รวมถึงนักวิทยาศาสตร์ด้วย ● จัดตั้ง Clinical Research Center and Workshops เพื่อลดจำนวนอาจารย์ที่มี H index=0 สามารถลดลงจาก 30% เหลือ 15%

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
3	แผนพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่ชี้นำขับเคลื่อนและพัฒนาสังคม (ต่อ)		Citation per faculty เพิ่มขึ้นจาก 3.01 เป็น 3.1 มีจำนวนนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เป็นไปตามเป้าหมายคือจำนวน 3 รายการ	- พัฒนาและจดสิทธิบัตรนวัตกรรมทางทันตแพทย์ จำนวน 3 รายการ - น้ำยาบ้วนปากคูลเดนทส์ดีไวฟลูออไรด์ (เลขที่คำขอ 1803000951 น้ำยาบ้วนปากหล้าหวาน) - แปรงสีฟันคูลเดนทส์ (เลขที่ คำขอ 1903003307 แปรงสีฟันสำหรับผู้สูงอายุ) - น้ำยาบ้วนปากคูลเดนทส์ดีไวฟลูออไรด์ สาระแทน (เลขที่คำขอ 2003000559 น้ำยาบ้วนปากผสมสารต้านอนุมูลอิสระจากสมุนไพรไทย)

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุการณ์ดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
3	แผนพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่ขึ้นนำขับเคลื่อนและพัฒนาสังคม (ต่อ)			● ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU เรื่อง วารันซ์ สำหรับบำบัดอาการไวของเนื้อพืที่มีส่วนผสมของสารลดความไวของประสาทพืและสารอุดปิดทำเนื้อพืระหว่าง ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ โครงการ “Sense Coat” ● บันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการกระจายสินค้าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วม ระหว่าง บริษัท ซี.ยู. เดนท์ เอ็นเทอร์ไพรส์ จำกัด และ บริษัท โอสโก อินเตอร์ แลบบอราทอรีส์ จำกัด (บริษัทในเครือสหพัฒน์ Saha Group)

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
4	แผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล	1. มีกระบวนการบริหารจัดการที่ปรับเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัล (Transactional management to digital transformation) เพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาการบริการและนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศหรือการจัดทำรายงานที่ตรวจสอบได้จากระบบฐานข้อมูลของคณะเพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างเพียงพอ 2. มีระบบป้องกันความปลอดภัยและระบบบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพทำให้การดำเนินงานต่างๆ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศราบรื่น 3. มีครุภัณฑ์และโครงสร้างพื้นฐานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	1. จำนวนการพัฒนากระบวนการที่สู่ระบบดิจิทัลเพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย ได้แก่ กระบวนการจัดการการส่งตรวจพยาธิวิทยา, การประเมินภาระงานบุคลากร, การเบิกจ่ายค่าลงทะเบียนตามสิทธิการอุดหนุน, การส่งและเบิกจ่ายค่าห้องปฏิบัติการ ทันตกรรม และอยู่ในระหว่างดำเนินการคือระบบสารสนเทศบริหารความเสี่ยง 2. การลดจำนวนครั้งของ Downtime และเวลากู้คืนของระบบ ICT ของคณะต่ำกว่าเป้าหมาย ด้วยปัญหาจำนวนมาก แต่ได้มีการจัดทำแผน BCP	● มีการจัดทำแผนการเก็บข้อมูลตาม KPI ● การพัฒนาระบบการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานแบบอัตโนมัติ พร้อมกับการปรับปรุงการนำเสนอผลการดำเนินงานในรูปแบบ Dashboard เพื่อการกำกับติดตาม ● การพัฒนา ปรับเปลี่ยน KPI ให้เหมาะสมกับข้อมูลที่มีการเก็บในระบบฐานข้อมูลแบบ Clouding พร้อมกับการพัฒนาระบบการเก็บ KPI ที่ยังไม่อยู่ในระบบฐานข้อมูลดิจิทัล ● การบูรณาการการเก็บข้อมูลกับกระบวนการทำงานควบคู่กับการพัฒนากระบวนการ (Digital transformation) ● การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน (BCP, Business Continuity Plan) ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
4	แผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล (ต่อ)	4.ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม	เพื่อแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินแล้วเสร็จ 3. พัฒนาระบบการแสดงผลผลการดำเนินการแล้วเสร็จตามเป้าหมายพร้อมการดำเนินการแล้วเสร็จตามเป้าหมาย 4. พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการจัดทำรายงานได้ร้อยละ 80 ของแผน (ยังขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลผู้ป่วย) 5. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ICT คณะ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 เพิ่มขึ้นจาก 2.97 ในปีก่อนหน้า แต่ยังไม่ถึงเป้าหมายคือ 3.75	● จัดทำการวิจัยองค์กรเรื่อง Implementing 5G wireless picture archiving and communication system (PACs) in Dental Clinics ● พัฒนาระบบสารสนเทศโรงพยาบาล Phase 1- ระบบเวชระเบียน อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medical Record/EMR) และนำเสนอของบประมาณใน Phase 2 ระบบการจัดการคลินิก ในปีงบประมาณ 2564 ● การจัดทำแผนทดแทนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และนำเสนอของบประมาณในปีงบประมาณ 2564 ● การจัดทำแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายไร้สายนำเสนอมหาวิทยาลัย (Chula wifi)

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
5	แผนการพัฒนาโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรมเพื่อเทิดพระเกียรติ	1. โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA (ขั้น 3) 2. โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ มีศักยภาพในการรักษาผู้ป่วยทางทันตกรรมในระดับตติยภูมิ 3. มีการบูรณาการการเรียนการสอนวิจัย และการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่ตอบปัญหาของสังคมและประเทศ 4. เป็นต้นแบบของการพัฒนาระบบการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทางทันตกรรม	1. ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ขั้น 2 (อ้างขั้น 2 ต่อเนื่อง) อยู่ในระหว่างการพิจารณาตัดสินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ขั้นที่ 3 2. ระดับการประเมินกระบวนการตามมาตรฐานสถานพยาบาล 2.3 จากเป้าหมาย 3 3. พัฒนาแนวทางปฏิบัติทางคลินิกที่สามารถอ้างอิงได้ (Clinical practice guideline; CPG) จำนวน 14 เรื่องจากเป้าหมาย 7 เรื่อง	● การพัฒนากระบวนการด้านการดูแลผู้ป่วยครอบคลุมทั้งคลินิกการเรียนการสอนและคลินิกบริการที่ไม่ใช่การเรียนการสอนด้วยกระบวนการ Clinical tracer ตามมาตรฐานสถานพยาบาล (HA) ● พัฒนาตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลักในการดูแลผู้ป่วยและกระบวนการในการสนับสนุนการดูแลผู้ป่วยตามแนวทางของมาตรฐาน HA ● การนำข้อมูลการรายงานอุบัติการณ์มาวิเคราะห์ พัฒนาและจัดทำบัญชีการบริหารความเสี่ยง Risk Profile และ Risk register แล้วเสร็จอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง Intranet ใหม่

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุการณ์ดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
5	แผนการพัฒนาโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรมเพื่อเทิดพระเกียรติ (ต่อ)		4. จำนวนผู้ป่วยผู้ด้อยโอกาสที่เข้าถึงการรักษาทางทันตกรรม รพ.คณะทันตแพทย์ฯ โดยไม่คิดมูลค่า ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ด้วยสถานการณ์ COVID-19 คือ 573 คน จากเป้าหมาย 800 คน 5. จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อเพื่อรักษาเฉพาะทางไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ 548 คน จากเป้าหมาย 1,000 คน	● การบูรณาการระบบการรายงานอุบัติการณ์และบัญชีความเสี่ยงเข้ากับการจัดเก็บข้อมูลด้านมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย ตามมาตรฐานสถานพยาบาลใหม่ (เมษายน 63) ● ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ขึ้น 3 วันที่ 27 – 26 สิงหาคม 2563 อยู่ระหว่างรอผลการประเมิน

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุการณ์การดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
6	แผน การ จัด การ การศึกษา	1.หลักสูตรได้รับรองมาตรฐานสากลอย่างน้อย 3 หลักสูตร 2.บัณฑิตคณะทันตแพทย์มีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับและเป็นผู้นำในวงการวิชาชีพ 3. การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพตามแนวทางของ Outcome based education	● อยู่ในระหว่างการพิจารณาตัดสินใจรับรองมาตรฐาน AUNQA จำนวน 2 หลักสูตร ● ร้อยละบัณฑิตที่สอบใบประกอบวิชาชีพผ่านในครั้งแรกเป็นไปตามเป้าหมายคือ 96.95% ● ร้อยละนิสิตปีสุดท้ายที่สอบผ่าน CUTEF ตามกำหนดเป็นไปตามเป้าหมายคือ 88.88% ● จำนวนผลงานวิจัยของนิสิต/บัณฑิตที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติเท่ากับเป้าหมายคือ 10 เรื่อง	● ดำเนินการโครงการอบรมเรื่อง “การเขียน SAR เพื่อรองรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา (AUN QA)” วันที่ 4 มิถุนายน 2562 ณ ห้องประชุม Executive 1-2 โรงแรม ปทุมวัน ปริ้นเซส โดย รองศาสตราจารย์ เกสัชกรหญิง ดร.กัญญดา อนุวงศ์ ● โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้เพื่อรองรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา (AUN QA)” วันที่ 21 สิงหาคม 2562 ณ ห้องประชุม Temptations – CM2 ชั้น 4 โรงแรม โนวาเทล สยามสแควร์ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑารัตน์ วิบูลผล

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุผลผลการดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
6	แผนการจัดการ การศึกษา (ต่อ)			- ดำเนินการประชุมเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา (AUN QA) มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือน มกราคม 2563 และดำเนินการประชุมการเขียน SAR ในเดือน เมษายน 2563 ซึ่งเล่มรายงานการประเมินตนเอง (SAR) แล้วเสร็จในช่วงปลายเดือน เมษายน 2563 และคณะฯ ได้รับการตรวจประเมินจริง ในวันที่ 21 – 25 กันยายน 2563 - คณะทันตแพทยศาสตร์ขอแสดงความจำนงค์ต่อมหาวิทยาลัยเพื่อเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา AUN-QA และขอความอนุเคราะห์ ให้มหาวิทยาลัยจัดเตรียมผู้ให้คำปรึกษาแก่ทางคณะฯ เพื่อดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าว

แผน	เรื่อง	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผน	ผลการปรับปรุง	อธิบายเหตุการณ์การดำเนินการที่ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย
6	แผนการจัดการ การศึกษา (ต่อ)			AUN QA ให้การตอบรับมาตรวจ 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาปริทัศน์ศาสตร์ ส่วนหลักสูตรวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาชีววิทยาช่องปาก ทาง AUN QA แจ้งว่ายังไม่พร้อมตรวจหลักสูตร วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต เพราะเกณฑ์ยังไม่ถึง

ส่วนที่ 2

ความก้าวหน้าในการดำเนินการ

ผลลัพธ์การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ผลการจัดอันดับสถาบัน					
อันดับคณะทันตแพทย์ของประเทศไทยโดย QS Ranking (7.4.2.1)	1	1	1	1	N/A
อันดับสถาบันของโลกโดย ARWU (Shanghai Ranking) (7.4.2.2)	<100	132.9	128.38	145.44	149.6
ผลการบริหารของทีมงานบริหาร					
คะแนนเฉลี่ยของระดับการประเมินภาวะผู้นำของทีมงานบริหาร (7.4.3.1)	3.75	3.2	3.33	3.21	3.25
ร้อยละผลการดำเนินงานของ KPI ตามข้อตกลงการปฏิบัติงานที่ผ่านเป้าหมายการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี (7.4.3.2)	85	77.78	75	87.5	68.75
ผลการกำกับดูแลตามความรับผิดชอบ					
ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (7.4.4.1)	3.75	3.18	3.32	3.2	3.24
จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร (7.4.4.3)	0	0	1	0	1
ผลการกำกับดูแลด้านการเงิน					
รายได้จากการบริจาค (ล้านบาท) (7.5.1.2)	>10	64.88	9.77	26.22	20.66
อัตราตอบแทนเฉลี่ยจากการหาผลประโยชน์จากเงินรายได้ (7.5.1.4)	3.50%	1.68%	2.61%	1.62%	0.42
ร้อยละสัดส่วนของค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้ (7.5.2.1)	<75%	68.89	83.62	78.31	129.81
อัตราส่วนสินทรัพย์คล่องตัว (Quick ratio) (7.5.3.4)	>1.5	2.05	2.03	3.46	3.46
ผลการถ่ายทอดทิศทางองค์กร					
ระดับความผูกพันของบุคลากร (7.3.4.1)	3.75	3.45	3.53	3.45	3.35
ผลการประเมินคณบดีโดยบุคลากรด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน (7.6.2.3)	3.75	3.1	3.2	3.2	3.1

ผลความรับผิดชอบต่อสังคม					
ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ผลการประเมินรับรองสถานพยาบาล HA (7.1.4.13)	3	1.81	-	2.30	N/A
ร้อยละปริมาณขยะเหลือทิ้งลดลง (7.1.4.8)	<80	35.03	44.9	30.99	57.83
ค่า Field-weighted citation (7.5.4.3)	>1	N/A	N/A	1.4	2.5
จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ส่งผลกระทบ สูงต่อการสร้างความเข้มแข็งชุมชน (7.1.3.2)	10	6	6	14	10
จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ ในระดับชาติ/โลก (7.1.2.8)	>1	1	1	7	3

กระบวนการ

ระบบกำกับดูแลองค์กร:

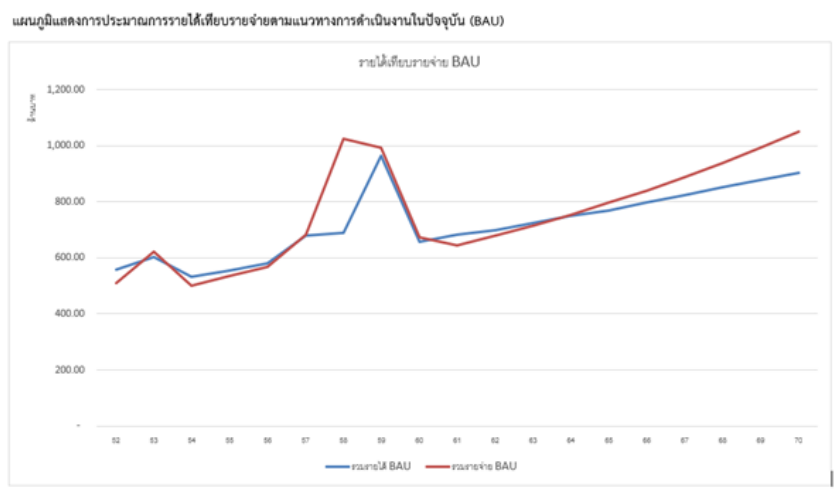
คณบดีได้รับการสรรหาและแต่งตั้งจากสภามหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะผู้บริหารคือรองคณบดี อยู่ภายใต้การกำกับดูแล โดย คณะกรรมการบริหารคณะ ซึ่งมีหน้าที่เป็นไปตามข้อบังคับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่าด้วยคณะกรรมการบริหารคณะ สำนักวิชาและวิทยาลัย พ.ศ. 2554 การบริหารจัดการของคณะโดยคณะผู้บริหารและกรรมการบริหารคณะ ถูกควบคุมและตรวจสอบด้วยระบบการควบคุมภายใน (Internal control system) และระบบการตรวจสอบภายใน (Internal audit system) จากคณะกรรมการตรวจสอบ โดยสำนักตรวจสอบภายใน ตาม ข้อบังคับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบ พ.ศ. 2551 ด้วยการแต่งตั้งและการควบคุมดูแลโดย สภามหาวิทยาลัย ตามมาตรา 21 ของพระราชบัญญัติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551



คณะทันตแพทยศาสตร์ถือเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่หน่วยงานหนึ่งของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมีการก่อตั้งมายาวนานเกือบ 80 ปี จึงมีวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร และกระบวนการดำเนินการในระบบงานต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อขับเคลื่อนคณะไปสู่ความยั่งยืน (Sustainable Organization) ดังนั้นเป้าหมายสำคัญของ

ผู้บริหารคณะฯ ผ่านการนำของคณบดีปัจจุบัน คือ การปรับเปลี่ยนคณะให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเพื่อพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่สำคัญในด้านต่างๆ (Agile organization) อาทิ ความต้องการของ Stakeholder ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงอย่างมากของเทคโนโลยี บุคลากรรุ่นใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนไปตามเจนอเรชั่น เป็นต้น

ทั้งนี้จากผลรูปธรรมหนึ่งที่สามารถสะท้อนปัญหาดังกล่าวได้แก่ผลในการวิเคราะห์ด้านการเงินและการทำนายสถานะด้านการเงินล่วงหน้า 10 ปี แสดงให้เห็นปัญหาสำคัญ คือ การขาดดุลงบรายได้รายจ่ายจะมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเป็นลำดับจากอัตราการเพิ่มของรายได้ไม่สอดคล้องกับอัตราการเพิ่มค่าใช้จ่าย ร่วมกับปัญหาภาระ (ต้นทุนการดำเนินงาน) ด้านการเงินที่เกิดจากการก่อสร้างอาคารใหม่ขนาดใหญ่และการบูรณะซ่อมแซมอาคารเก่าที่เสื่อมสภาพ ซึ่งจะเป็นผลให้คณะไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

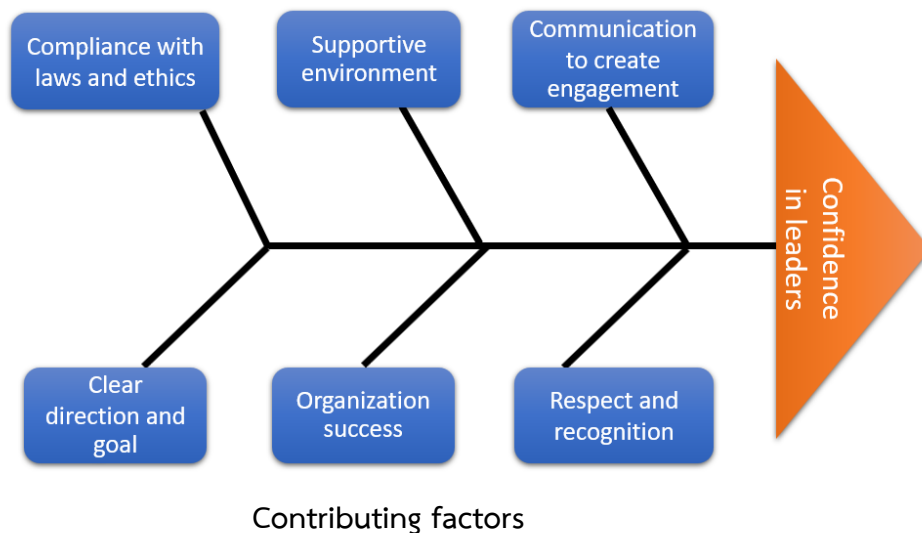


แผนภูมิแสดงการประมาณการรายได้เทียบรายจ่ายคณะฯ ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ (2552 – 2570)

คณะผู้บริหารได้วิเคราะห์ปัญหาสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างความเชื่อมั่นกับบุคลากรของคณะ ต่อทีมผู้บริหารเพื่อนำคณะไปสู่องค์กรที่ประสบความสำเร็จและมีความยั่งยืน (Sustainable Organization) มีดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลง
2. การรับฟังและการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. กลยุทธ์และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
4. ข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอต่อการบริหารงาน
5. ระบบบริหารบุคคลแบบอิงสมรรถนะ ส่งเสริมและสอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางตามยุทธศาสตร์
6. ระบบงาน กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินการที่ไม่มีประสิทธิภาพ
7. การได้รับการรับรองมาตรฐานระดับสากล

จึงได้สรุปโมเดลจุดเน้นของคณะผู้บริหาร และ แผนภูมิปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จของการนำองค์กร (Fishbone diagram) เพื่อการถอดแผนพัฒนา/แผนปฏิบัติการของระบบงานสำคัญที่เกี่ยวข้อง ผ่านการมุ่งเน้นใน 3 ด้านสำคัญ คือ การมุ่งเน้นบุคลากร(คน) การมุ่งเน้นความมั่นคงด้านการเงิน(เงิน) และการมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน(งาน) (Leadership model)



- การปรับปรุงระบบงานที่เป็นข้อเสนอแนะจากระบบกำกับดูแลองค์กร:

มีการตรวจสอบภายในคณะฯและตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย โดยการประเมินการบริหาร วิเคราะห์ระบบงานและกระบวนการทำงานเพื่อวางแผนพัฒนาด้วย SIPOC

มีการรับฟังเสียงลูกค้า (voice of custome ตามรอยการมารับบริการ/สัมภาษณ์/แบบสอบถาม) เชิงรุกและเชิงรับของผู้ป่วย นำผลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (การรับข้อร้องเรียนทุกช่องทาง และจัดทีมใกล้เคียงเบื้องต้น)

มีการนำมาตรฐานระบบงานสำคัญมาพัฒนากระบวนการทำงานและเป็นแนวทางให้ระดับหน่วยงานเป็นแนวทางการปฏิบัติโดยมีการกำกับดูแล

- **การประเมินและปรับปรุงผู้นำและระบบการนำ:**

ได้มีการประเมินผู้บริหารในระดับต่างๆ การประเมิน 360 องศา การนำผลจากการประเมินการบริหาร การทำ voice of customer มาวิเคราะห์ ทบทวนและนำมาปรับปรุงระบบการนำและ managerial competency ของผู้บริหารและระบบการนำ การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ด้วยการทำเอกสารรายเดือนเพื่อเสนอข่าวและการสื่อสารให้องค์กรทราบ

- **ระบบกำกับดูแลทางคลินิก:**

ระบบงานต่างๆจัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน กำกับดูแล ให้ระดับหน่วยงานนำไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ดังนี้

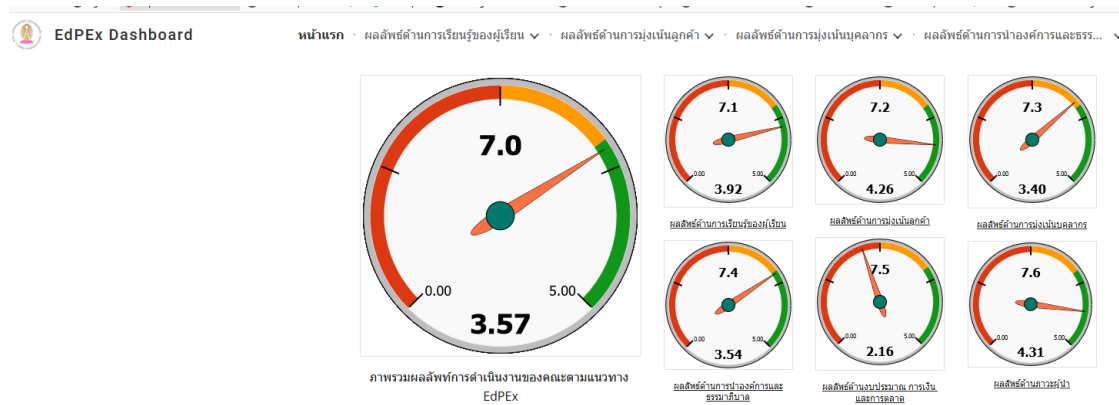
1. พัฒนาระบบงานดูแลผู้ป่วย
2. พัฒนาระบบงานความเสี่ยง
3. พัฒนาระบบงานการป้องกันการติดเชื้อ
4. พัฒนาระบบงานเวชระเบียน
5. พัฒนาระบบยา
6. พัฒนาระบบจ่ายกลาง

ระดับหน่วยงานมีการทบทวนตนเองผ่านการทำ Service profile และการทำ CQI เพื่อพัฒนาหน่วยงาน และสะท้อนสู่ระดับระบบงานเพื่อปรับปรุงระบบงาน

ด้านการขึ้นองค์กร การส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรม

- เพื่อการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับการมุ่งสู่เป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของคณะ และสอดคล้องกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย คณะจึงได้มีการจัดทำและทบทวนค่านิยมองค์กรใหม่ ได้แก่ SMILE โดยมีการสื่อสารสร้างการรับรู้ การขับเคลื่อนผ่านทีมงานด้านประชาสัมพันธ์ DentPR และการนำเสนอในกิจกรรมการประชุมสัมมนาของบุคลากรกลุ่มต่างๆของคณะ
- เพื่อให้เกิดความชัดเจนของเป้าหมายและทิศทางการดำเนินการของคณะ จึงได้มีการทบทวน KPI จัดกลุ่มความเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการเป็นเลิศ EdPEx และนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานในรูปของ Dashboard (<https://qr.go.page.link/qLNuP>)





Dashboard เพื่อใช้ประเมินผลการดำเนินการในกรอบแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” (EdPEX)

การจัดทำสรุปความเชื่อมโยงของเป้าหมายยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการในระบบบริหารงบประมาณและ
ทำการเผยแพร่ไปยังหัวหน้าหน่วยงาน (<http://tiny.cc/jh4piz>)



- เพื่อส่งเสริมให้มีการปลูกฝังจริยธรรมลงไปสู่บุคลากรและนิสิตของคณะ จึงมีการกิจกรรมต่างๆ อาทิ การจัดการบรรยายทางธรรมและจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำนโยบายในการปรับหลักสูตรเพื่อมุ่งสู่การเป็นโรงเรียนต้นตพพทย์คุณธรรม เป็นต้น
- เพื่อให้เกิดการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและความห่วงกังวลของสาธารณะ คณะได้ดำเนินการตามนโยบายข้อกำหนด ประกาศ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้านกฎหมายและจริยธรรมของมหาวิทยาลัย ทำการเผยแพร่ และนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาการดำเนินงานในที่ประชุมของคณะกรรมการบริหารคณะ คณบดีได้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง รวมทั้งมีการจัดประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่นทั้งในสายวิชาการและสายสนับสนุนโดยคำนึงถึงในประเด็นดังกล่าว อีกทั้งยังมีการทบทวนและคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ที่มีความกังวลของสาธารณะในกิจกรรมการดำเนินงานของคณะฯ อาทิ



- การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม: การรณรงค์การประหยัดไฟจากการใช้ลิฟท์ให้คุ้มค่า การแยกขยะและการรณรงค์ลดใช้ถุงพลาสติกเพื่อสิ่งแวดล้อมของประเทศและโลก
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดมาตรฐานตามกฎหมาย

ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพัน

- เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเรื่องการสื่อสารและการสร้างความผูกพัน คณะได้จัดทำ “โครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กรและการสร้างแบรนด์เพื่อความยั่งยืน” ขึ้น โดยมี โครงการย่อย มีการพัฒนาช่องทางสื่อสารของ คณบดีไปยังกลุ่มบุคลากรและลูกค้าต่างๆ ทั้งfacebook และ official line account @CUDENT



- การจัดกิจกรรมต่างๆของคณะที่มุ่งตอบสนองกับบุคลากรทุกกลุ่มขณะเดียวกัน เสริมสร้างให้เกิดความสามัคคี ความรักและผูกพันคณะ อีกทั้งส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น กิจกรรมวันปีใหม่ กิจกรรมวันเกษียณ กิจกรรมกีฬาบุคลากร เป็นต้น

1.1 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

การนำหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ในการบริหารจัดการ และติดตามผลการดำเนินงานตามภารกิจ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของคณะ มีดังต่อไปนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)

- คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ โดยคณะได้ ดำเนินการจัดทำข้อตกลงการจัดทำผลผลิต (SDA) และข้อตกลงการปฏิบัติงานของคณบดีตาม KPI ยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณกับมหาวิทยาลัย จากนั้นนำมาเป็นส่วนประกอบในการวางแผนยุทธศาสตร์และการ กำหนดเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ และได้ถ่ายทอดเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ในรูป ของ KPI ไปยังรองคณบดี หัวหน้าภาควิชาและหน่วยงานตามลำดับ ในระบบของการมอบหมายงานตาม แบบฟอร์มการมอบหมายงาน (Assignment sheet, AS) รวมถึงได้ดำเนินการจัดทำแผนงบประมาณและ แผนปฏิบัติงานประจำปีในรูปแบบของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะฯ เพื่อให้เป็นไปตามระบบ งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting, SPBB)

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

- คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้นำระบบบริหารจัดการแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจัดทำโดยมหาวิทยาลัย และ โดยการ พัฒนาด้วยคณะเอง มาใช้ในการปฏิบัติงานด้วยระบบออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานของคณะ ทำให้ ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและ รวดเร็ว เช่น ระบบ less paper ระบบสารสนเทศการบริหารงบประมาณ ระบบสารสนเทศการบริหาร โครงการ ระบบสารสนเทศการงานคณาจารย์ เป็นต้น

- คณะทันตแพทยศาสตร์มีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานผ่านโครงการ CQI โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดูแลผู้ป่วย อย่างต่อเนื่องและมีนโยบายจะดำเนินการให้มีการพัฒนากระบวนการในทุกหน่วยงานสนับสนุนในปีต่อ ๆ ไป

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

- คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ให้สามารถสนองตอบผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย การจัดตั้งกรรมการเพื่อรับผิดชอบข้อร้องเรียน การเปิดช่องทางให้คณาจารย์ บุคลากร นิสิต และผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็น/ เช่น เว็บไซต์คณะ กล่องรับฟังความคิดเห็น ระบบรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ QR Code รับข้อร้องเรียน และอื่นๆ ซึ่งข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับคณะฯ ได้นำข้อมูลเสนอที่ประชุม คณะผู้บริหาร (INNER) โดยมอบหมายรองคณบดีที่รับผิดชอบในการตอบข้อซักถาม หรือข้อคิดเห็นและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการอีกทั้งมีการจัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและสรุปผลให้หน่วยงานที่ได้รับการประเมินทราบ

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)

- คณะทันตแพทยศาสตร์รับผิดชอบต่อการปฏิบัติการในด้านต่างๆ โดยคณะผู้บริหารได้มีการกำหนด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ โดยคณะได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงการจัดทำผลผลิต (SDA) และข้อตกลงการปฏิบัติงานของคณบดี ตาม KPI ยุทธศาสตร์ ประจำปีบัญชี (ปีงบประมาณ) กับมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งผลการดำเนินงานดังกล่าว มหาวิทยาลัยได้นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในภาพรวมของคณะ (เกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือน) สำหรับการบริหารงานบุคคลภายในคณะ คณะได้ดำเนินการประเมินผู้บริหาร ประเมินหัวหน้าภาค/หัวหน้างาน, การประเมินหน่วยงานที่ให้บริการ และโดยนำผลดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือน
- คณะยังให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการให้บริการวิชาการชุมชนทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย รวมถึงภาครัฐและเอกชน จำนวนมาก เช่น การให้บริการทันตกรรมแบบให้เปล่าในวาระพิเศษ, หน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่, การจัดประชุมวิชาการ, การบริการทดสอบต่างๆ เป็นต้น

5. หลักความโปร่งใส (Transparency)

- คณะทันตแพทยศาสตร์มีการดำเนินงานที่สามารถที่จะทราบถึงความก้าวหน้า หรือขั้นตอนต่างๆ ที่กำลังดำเนินงาน ผ่านระบบจัดการของมหาวิทยาลัยหลายระบบ เช่น ระบบจัดการด้านการเรียนการสอนของ อาจารย์และนิสิต ระบบจัดการด้านบัญชี พัสดุ การเงิน และงบประมาณ (SAP/ERP) ระบบจัดการข้อมูลด้านประกันคุณภาพ เป็นต้น ซึ่งทุกระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ อีกทั้งอาจารย์ บุคลากรสายปฏิบัติการ นิสิต และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ และหลักกฎหมายต่างๆ โดยผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และของคณะเพื่อใช้อ้างอิงในการดำเนินงานด้านการเรียนการสอน การเงิน นิสิต และอื่นๆ (ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ จุฬาฯ)

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

- คณะทันตแพทยศาสตร์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารคณะ เช่น การมีส่วนร่วมของนิสิตและศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิตในการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตร, การแต่งตั้งกรรมการบริหารคณะฯ ที่เป็นบุคคลภายนอก เช่น นายกสมาคมทันตแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย ตัวแทนคณาจารย์ และตัวแทน ของหน่วยงาน, การประชุมร่วมกันของผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ทั่วประเทศ (อบทท.) ทุกเดือนเพื่อกำหนดแนวทางและการดำเนินการของคณะทันตแพทยศาสตร์ในประเทศให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้ง คณะก็ยังมีการพบปะสมาคมเพื่อ แลกเปลี่ยน รายงานความคืบหน้าในการบริหารงาน และเป็นโอกาสที่ดีที่ที่ประชาคมของคณะฯ ได้ร่วมรับรู้ถึง แนวทางการบริหารงานของ ฝ่ายบริหาร ซึ่งเวทีนี้บุคลากรสามารถซักถาม แสดงความคิดเห็นได้ทุกคน

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

- คณะทันตแพทยศาสตร์มีการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในการตัดสินใจ เพื่อดำเนินงานใดๆ ทั้งในระดับ คณะ ระดับงาน และระดับหน่วยงาน โดยการแต่งตั้งรองคณบดีปฏิบัติงานแทนคณบดี การแต่งตั้งหัวหน้างาน ซึ่งมีภาระหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานให้กับรองคณบดีในฝ่ายต่างๆ และมีการแต่งตั้งหัวหน้าหน่วยเพื่อ สนับสนุนการดำเนินงานของคณะในการกิจย่อยจากการมอบหมายของหัวหน้างาน เพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปตามระเบียบอย่างถูกต้อง อีกทั้งมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานชุดต่างๆ โดยมีตัวแทนของส่วน งานต่างๆที่เกี่ยวข้อง, การนำข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ การประเมินหน่วยงานมาประกอบการพิจารณา ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการดำเนินงานต่างๆ ของคณะฯ

8. หลักนิติธรรม (rule of law)

- คณะทันตแพทยศาสตร์มีการบริหารงานตามระเบียบ ประกาศ และหลักเกณฑ์ที่รัฐหรือมหาวิทยาลัยกำหนด ตลอดจนมีการใช้อำนาจตามที่กำหนดไว้ เช่น มีการดำเนินงานบริหารบุคคลตามระเบียบ ข้อบังคับโดยไม่ เลือกปฏิบัติ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เป็นต้น

9. หลักความเสมอภาค (Equity)

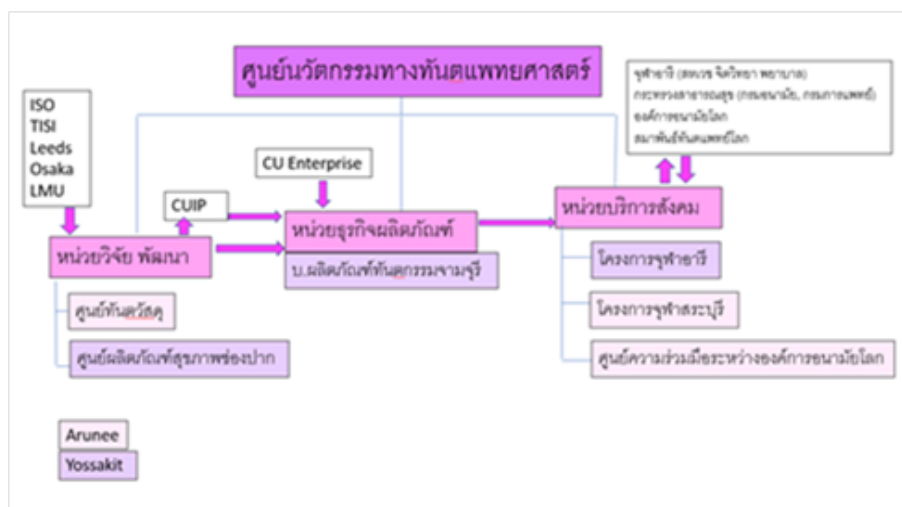
- ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ใช้หลักความเสมอภาคในการบริหารงาน เช่น การสนับสนุนงานงบประมาณ เพื่อพัฒนาตนเองของอาจารย์โดยการเข้าร่วมอบรมเผยแพร่ผลงานวิชาการและวิจัย และวิทยานิพนธ์ ซึ่งมี หลักเกณฑ์ในการสนับสนุนทุนตามประกาศ หลักเกณฑ์ของคณะและมหาวิทยาลัยรวมทั้งในส่วนของบุคลากร สายปฏิบัติการ คณะทันตแพทยศาสตร์สนับสนุนงบประมาณในการเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง และจัด สวัสดิการด้านสุขภาพอย่างเท่าเทียมกัน

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented)

- คณะทันตแพทยศาสตร์มีการประชุมของคณะกรรมการชุดต่างๆที่ได้ดำเนินการแต่งตั้ง เช่น คณะกรรมการ บริหารคณะ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการบริหารหลักสูตร เป็นต้น ซึ่งมีการจัดบันทึกข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นสรุปเป็นมติของแต่ละวาระการประชุมไว้ เพื่อใช้เป็นมติใน การดำเนินการต่อไป

ด้านการสร้างสิ่งแวดล้อมส่งผลให้คณะประสบความสำเร็จ

- เพื่อตอบสนองต่อโอกาสพัฒนาในการสร้างระบบนิเวศในการพัฒนานวัตกรรมที่ดึงความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่การสร้างผลกระทบต่อสังคมและจัดรูปแบบการวิจัยและพัฒนาทางวิชาการที่ตอบโจทย์จริงของสังคมและอุตสาหกรรมยิ่งขึ้น จึงมีการจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมทางทันตแพทยศาสตร์ขึ้น โดยมีโครงการภายใต้ศูนย์นวัตกรรมที่สำคัญได้แก่ โครงการจัดตั้งศูนย์ความร่วมมือระหว่างองค์กรอนามัยโลกกับคณะ โครงการจัดตั้งบริษัทผลิตภัณฑ์ทันตกรรมจามจุรี โครงการจัดตั้งศูนย์วิจัย พัฒนา และทดสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพช่องปาก โครงการจุฬาสระบุรี และโครงการวิจัยและพัฒนาวัสดุบูรณะฟัน InnoFil



- เพื่อให้เกิดการบริหารทรัพยากรให้มีความคล่องตัวและรองรับการเปลี่ยนแปลงให้ทันท่วงทีในอนาคต คณะทันตแพทยศาสตร์จึงได้จัดตั้ง “บริษัท ซี.ยู.เดนท เอ็นเทอร์ไพรส์ จำกัด” เป็นการสนับสนุนคู่ขนานกับการดำเนินการของคณะซึ่งอยู่ในกรอบข้อกำหนดที่มีความยืดหยุ่นน้อยกว่า โดยล่าสุดได้เป็นผู้ดำเนินการ จำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพช่องปากของประชาชนภายใต้แบรนด์ คู ฟ เดนท (CUDENT)



- เพื่อให้เกิดการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนากระบวนการบริหารงานคณะ รวมทั้งการนำข้อมูลมาจัดทำการวิเคราะห์และรายงานเพื่อประกอบการบริหารจัดการ จึงได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะขึ้นอย่างต่อเนื่องภายใต้ “โครงการ Digital transformation-พัฒนา Technology และสารสนเทศ” ขึ้น

- เพื่อให้โครงสร้างองค์กรมีความเหมาะสมต่อการบริหารงานภายใต้ยุคการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน คณะจึงได้ออกแบบโครงสร้างองค์กรแล้วเสร็จ อยู่ในระหว่างการวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่โครงสร้างองค์กรใหม่และการดำเนินการขออนุมัติจากมหาวิทยาลัย ภายใต้ “โครงการปรับโครงสร้างองค์กร” (<http://tiny.cc/hy6piz>)



- เพื่อปลูกจิตสำนึกและการสร้างเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย คณะได้ผลักดันผ่าน “โครงการบริหารคุณภาพและความเสี่ยง” มีการพัฒนาทีมงานฉุกเฉิน การซักซ้อมแผนฉุกเฉิน ผ่านกิจกรรมต่างๆ ของโครงการ
- เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ การพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงมีการจัดทำ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การตามรอยผู้ป่วยใหม่ เพื่อนำปัญหาและความไม่สันทัดของการให้บริการมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ มีอนุกรรมการใกล้เคียงเบื้องต้นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ภายใต้ “โครงการพัฒนาโรงพยาบาล” และ “โครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กรและการสร้างแบรนด์เพื่อความยั่งยืน
- เพื่อตอบสนองต่อโอกาสพัฒนาในด้านการปรับกระบวนการให้มีความคล่องตัวและการลดค่าใช้จ่ายแฝงในกระบวนการดำเนินการจึงได้มีการจัดทำ การออกแบบ พัฒนาโมเดลของระบบงาน วิเคราะห์กระบวนการในระบบงาน และจัดทำแผนโครงการพัฒนากระบวนการ
- เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารงบประมาณโดยมีเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำงบประมาณ รายจ่ายให้เหมาะสมโดยการลดการตั้งงบประมาณสูงกว่ารายจ่ายจริง ตั้งแต่การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2558 ได้มีการใช้ข้อมูลย้อนหลังและสารสนเทศการวิเคราะห์การใช้งบประมาณเป็นฐานเบื้องต้นในการจัดทำงบประมาณ และตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 ได้พัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงบประมาณแล้วเสร็จและเริ่มใช้งานในปัจจุบัน มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การเงิน โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญซึ่งเป็นจุดเน้นตามแผนสามารถสรุปได้ดังนี้
 1. การลดรายจ่ายไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยหมวดรายจ่ายที่เป็นภาระสำคัญได้แก่ ค่าซ่อมแซมอาคาร ครุภัณฑ์ ค่าใช้สอยในส่วนของค่าตอบแทนบุคลากร ทำให้ผลของร้อยละค่าใช้จ่ายต่อรายได้ในปีงบประมาณ 2562 ที่ผ่านมา เป็น 78.31% เทียบกับเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดคือ 75% และคาดการณ์ผลกระทบจากสถานการณ์ COVID น่าจะทำให้คณะมีรายจ่ายเหนือรายได้ภายหลังการปิดบัญชีงบประมาณ
 2. รายได้จากการรักษาพยาบาลมีอัตราเพิ่มขึ้นเป็นไปตามเป้าหมาย คือ 21.09% เทียบกับเป้าหมาย 5% ในปีงบประมาณ 2562 และน่าจะมีปัญหาภายหลังการปิดบัญชีงบประมาณ 2563

3. ทุนสนับสนุนการดำเนินงานของคณะมากกว่าเป้าหมาย คือ 20.66 ล้านบาท จากเป้าหมาย 10 ล้านบาท
4. อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยจากการหาผลประโยชน์จากเงินรายได้ ไม่เป็นไปตามเป้า คือ 1.62% เทียบกับปีก่อนหน้าคือ 2.6% ทั้งนี้จากการวิเคราะห์พบว่าขาดการกำกับดูแลและแผนในการกระจายการลงทุน ทำให้มีเงินไปลงทุนในกองทุนบุคคลจำนวนมาก ไม่มีเงินฝากประจำในระยะสั้น ระยะยาว แต่กลับมีเงินฝากในบัญชีออมทรัพย์สูงกว่าความจำเป็นและปีก่อนหน้าประมาณ 100 ล้านบาท

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- เพื่อให้ผู้มีปัญหาด้านทันตสุขภาพ ที่ยากจน และไม่สามารถเข้าถึงการรักษาทางด้านทันตกรรมได้ในชุมชน ยากจน หรือห่างไกล คณะทันตแพทย์จึงได้จัดหน่วยทันตกรรมเคลื่อนซึ่งมีขนาดใหญ่และมีศักยภาพในการรักษาครอบคลุมการรักษาทางทันตกรรมที่จำเป็น แม้กระทั่งการใส่ฟัน ผ่านกิจกรรมในโครงการสองโครงการ คือ “โครงการทันตกรรมพระราชทาน” และ “โครงการทันตกรรมเพื่อเกียรติภูมิจุฬาฯ” โดยในโครงการที่สองนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพิ่มเติมเพื่อสร้างความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐหรือเอกชนที่ให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาทางด้านทันตกรรม อาทิ การไฟฟ้าฯ, หนังสือพิมพ์มติชน เป็นต้น อีกด้วย
- เพื่อให้ผู้ป่วยทันตกรรมที่ต้องการได้รับการรักษาที่เป็นมาตรฐานและมีราคาเหมาะสม คณะจึงมีบริการการรักษาทางทันตกรรมตามความต้องการของผู้ป่วย โดยครอบคลุมการรักษาในทุกศาสตร์สาขาทางทันตกรรม ผ่านคลินิกต่างๆซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลคณะฯ ทันตแพทยศาสตร์
- เพื่อสนับสนุนนโยบายของกลุ่มวิชาชีพในการให้บริการทางทันตกรรมแบบให้เปล่า การช่วยเหลือผู้ป่วยที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และร่วมการเฉลิมฉลองในโอกาสวาระพิเศษที่สำคัญได้แก่ วันคล้ายวันพระราชสมภพของ สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี หรือสมเด็จพระย่า (วันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ) ในวันที่ 21 ตุลาคมของทุกปี และวันคล้ายวันพระราชสมภพของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีในวันที่ 2 เมษายน ของทุกปี คณะทันตแพทย์ได้บริการทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วยโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เป็นประจำทุกปี
- เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิชาการแก่คณะทันตแพทย์ที่ขาดแคลนครุณาจารย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ ได้ส่งคณาจารย์ไปช่วยสอนตามที่มีคณะทันตแพทย์ ต่างๆ ร้องขอในแต่ละปีจำนวนมาก
- เพื่อสนับสนุนความรู้ ด้านวิชาการแก่สาธารณะในกลุ่มเป้าหมายต่างๆ คณะทันตแพทยศาสตร์ จึงสนับสนุนให้มีการจัดทำและเผยแพร่สื่อความรู้ด้านทันตสุขภาพ ตามช่องทางต่างๆ เช่น วิทยุจุฬาฯ รายการโทรทัศน์ บทความในหนังสือพิมพ์หรือวารสารต่างๆ เป็นต้น เป็นจำนวนมากและอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อสนับสนุนด้านวิชาการ แก่ทันตแพทย์ศิษย์เก่า หรือทันตแพทย์ทั่วไปในการพัฒนาตนเอง คณะฯ จึงมีการจัดโครงการการศึกษาต่อเนื่องเป็นจำนวนมากในแต่ละปี
- เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทันตแพทย์สาขาขาดแคลน ตามความต้องการของหน่วยงานราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ จะรับนิสิตหลังปริญญา โดยให้การพิจารณาเรื่องนี้เป็นประเด็นสำคัญในการคัดเลือกนิสิต

- เพื่อให้การดำเนินงานของคณะเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนด และข้อกังวลของสังคม คณะทันตแพทยศาสตร์ จึงมีนโยบายให้การดำเนินงานทุกพันธกิจของคณะฯ จะต้องได้รับการรับรองหรือผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนดเป็นที่ยอมรับของสังคม
- เพื่อให้มีการลดปริมาณขยะ และเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คณะฯ จึงมีการรณรงค์และเข้าร่วม โครงการ “Chula Zero Waste Project” โดยมีการคัดแยกขยะ และลดการใช้ถุงพลาสติกโดยผลการดำเนินงานทำให้มีการลดปริมาณขยะเหลือทิ้งลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อน โดยในปีนี้มีขยะเหลือทิ้งคิดเป็น ร้อยละ 44.90 เทียบกับปีก่อนหน้า
- เพื่อส่งเสริมสุขภาพช่องปากและจัดให้มีการบริการด้านทันตกรรมแก่ผู้ใช้บริการในความอุปการะของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กลุ่มหน่วยงานปากเกร็ด อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จึงมีการจัดทำบันทึกความเข้าใจ “โครงการทันตกรรมเพื่อผู้รับบริการในความอุปการะของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ” ระหว่าง กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กับ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการดำเนินโครงการในปีงบประมาณ 2562 มีเด็กพิการได้รับบริการทันตกรรมโดยนิสิตทันตแพทย์ระดับบัณฑิตศึกษา และทันตแพทย์จาก คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 1,323 ราย

ผลการพัฒนาที่โดดเด่นและภาคภูมิใจ

- คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการผลักดันให้เกิดการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารชั้นนำระดับนานาชาติสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลต่อคะแนน Citations per faculty จนทำให้
 1. ผลการจัดอันดับ QS University Ranking by Subject: Dentistry เป็นอันดับ 1 ของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2017 (ที่มีการจัดอันดับแยกสาขา Dentistry)
 2. คณะฯ ได้รับรางวัลคุณภาพผลงานวิจัยในระดับดีเยี่ยม สาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์ของ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) หลายปีซ้อนจนถึงปัจจุบัน (2557-2562)
 3. ข้อมูลเปรียบเทียบด้านศักยภาพการวิจัย จากฐานข้อมูล SciVal เป็นอันดับหนึ่งของคณะทันตแพทยศาสตร์ในประเทศไทย
- คณะทันตแพทยศาสตร์ มีหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ที่มีขนาดใหญ่และมีศักยภาพในการรักษาทางทันตกรรมแบบเคลื่อนที่แบบครบวงจร สามารถให้ช่วยเหลือให้การรักษาทันตกรรมเคลื่อนที่โดยไม่คิดมูลค่าแก่ผู้ด้อยโอกาสทั่วประเทศจำนวนมากในแต่ละปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2562 ที่ผ่านมานี้ หน่วย ทันตกรรมเคลื่อนที่จัดการให้บริการใน 18 พื้นที่ทั่วประเทศ ได้ช่วยดูแลสุขภาพช่องปากและเพิ่มการเข้าถึงการรักษาทันตกรรมของประชาชนคนไทย จำนวน 10,894 คน คำนวณเป็นมูลค่าตัวเฉลี่ย คณะฯ ได้ช่วยประหยัดค่ารักษาทันตกรรมของประชาชน โดยรวมไปไม่ต่ำกว่า 5,000,000 บาท

มาตรฐาน	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
1.การขึ้นนำองค์กร โดยผู้นำระดับสูง	1. การสื่อสารถ่ายทอดความชัดเจนของเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ 2. ขาดกลยุทธ์ในการสื่อสารของผู้นำระดับสูง 3. ไม่มีแนวทางการดำเนินการด้านการเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามค่านิยมที่ชัดเจน	1. การกำหนดกลยุทธ์การจัดทำแผนและเป้าหมายในด้านการสื่อสารองค์กร และทำให้เกิดผลเป็นรูปธรรมผ่านโครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กรและการสร้างแบรนด์ 2. การกำหนดกลยุทธ์และแนวทางด้านการปฏิบัติตามค่านิยมในโครงการสืบสานศิลปและวัฒนธรรมไทยและการพัฒนาค่านิยมองค์กร
2.การสื่อสาร สร้างความผูกพันโดยผู้นำ	1. การใช้กลยุทธ์ ช่องทางและสื่อในการสื่อสารที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละกลุ่ม 2. การวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการผูกพันบุคลากรในแต่ละกลุ่ม 3. การตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของสังคมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. การปรับแก้ไขแผนดำเนินการในโครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กรและการสร้างแบรนด์ 2. การรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม 3. การรวบรวมหรือจัดเตรียมข้อมูล โดยการสำรวจหรือการวิจัยองค์กรเพื่อสรุปประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังของสังคมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่างๆมาใช้ประกอบในการจัดทำแผนพัฒนา
3.การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา	1.ระบบการบริหารงานบุคคลและการพัฒนาบุคลากรไม่ส่งเสริมให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ 2.ขาดสารสนเทศสำคัญเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการ 3.การบริหารการเงินและงบประมาณยังไม่มีประสิทธิภาพทำให้มีต้นทุนการดำเนินงานที่สูง	1.การพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลตามแนวทางของการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ที่สอดคล้องและส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของคณะ 2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ 3.พัฒนาระบบบริหารการเงินและงบประมาณเพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ 4.การพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญ ให้มีประสิทธิภาพ

มาตรฐาน	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
4.ระบบกำกับดูแล กิจการ การประเมิน ผู้นำระบบการนำ/	1. ขาดความชัดเจน การบูรณาการและความสอดคล้องของแผนการดำเนินงานระบบกำกับติดตามที่ส่งผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานต่อเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ 2. มีการประเมินผู้นำ ปีละ 2 ครั้ง แต่ยังไม่ได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริหารงานจริงจัง	1. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ โดยส่งผลต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับแก้ไขปัญหา/การบริหารจัดการ 2. พัฒนาระบบการประเมินที่สามารถสะท้อนปัญหาหรือข้อมูลสำคัญให้กับผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนแก้ไข
5.ระบบกำกับดูแลทางคลินิก		1. การวิเคราะห์เพื่อประยุกต์เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในทางปฏิบัติในการกำกับดูแลทางคลินิก และบูรณาการเข้ากับระบบการบริหารความเสี่ยงของคณะฯ
6.การปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม		1. การนำนโยบาย ข้อกำหนด กฎหมายข้อก้งวลของสังคมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการดำเนินงานของคณะมาทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 2. การพัฒนาไปสู่มาตรฐานในระดับสากลในมาตรฐานที่เกี่ยวข้องทุกๆด้าน ได้แก่ มาตรฐานหลักสูตร, มาตรฐานการรักษาพยาบาล, มาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงาน, มาตรฐานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย เป็นต้น 3. การมีส่วนร่วมสำคัญหรือมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านทันตสุขภาพต่างๆ ของประเทศ เช่น มีงานวิจัยแบบมุ่งเป้าตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาหรือนำไปใช้ประโยชน์ด้านสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น 4. การพัฒนาโรงพยาบาลศูนย์เฉพาะทาง ทันตกรรมไปเป็นสู่การเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

หมวด 2 กลยุทธ์

โอกาสเชิงกลยุทธ์:

1. การพัฒนาหลักสูตรใหม่แบบสหสาขาวิชาที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อความต้องการของผู้เรียน และวิถีชีวิตของสังคมยุคใหม่
2. การพัฒนามาตรฐานของหลักสูตรสู่การยอมรับระดับนานาชาติ
3. การผลิตองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
4. พัฒนาเป็นต้นแบบมาตรฐานด้านทันตสาธารณสุขของประเทศ ผ่านการพัฒนาโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรมและศูนย์ความเป็นเลิศด้านต่างๆ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์:

1. การปฏิรูปองค์กรและกระบวนการบริหารงาน ซึ่งรวมถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร, การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญต่างๆ เพื่อให้คณะมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่สำคัญในด้านต่าง (Agile organization) จนน่าจะไปสู่ความยั่งยืน (Sustainable Organization) โดยในเบื้องต้นมุ่งเน้นการลดค่าใช้จ่ายจากการสูญเสียในกระบวนการปฏิบัติงาน และมีการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพโดยการพัฒนาการจัดการด้านการเงิน (Financial management) และการบริหารงบประมาณ
2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล เพื่อการจัดการข้อมูลสำหรับการบริหาร (Management Information System) การวิเคราะห์ข้อมูล และต่อยอดไปสู่การจัดการความรู้ขององค์กรรวมถึงการพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการสู่ระบบดิจิทัล (transactional management to digital transformation)
3. การตอบสนองต่อความต้องการและการสร้างความผูกพันของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การบูรณาการพันธกิจต่างๆ ของคณะผ่านการพัฒนาโรงพยาบาลศูนย์เฉพาะทางทันตกรรม ได้แก่ การพัฒนาไปสู่มาตรฐานและสร้างต้นแบบมาตรฐานต่างๆ ของการให้บริการรักษาทางด้านทันตกรรม, การพัฒนานวัตกรรมงานวิจัยหรือความรู้ใหม่ๆ ด้านการรักษาทางทันตกรรม, การพัฒนาศูนย์รักษาทางทันตกรรมแบบสหสาขาวิชาต่างๆ และศูนย์ความเป็นเลิศ (Center of excellence) ต่างๆ, การพัฒนาเป็นศูนย์การฝึกอบรมทันตแพทย์เฉพาะทางในทุกสาขาวิชา เป็นต้น
5. การพัฒนาไปสู่มาตรฐานในระดับสากลในมาตรฐานที่เกี่ยวข้องทุกๆ ด้าน ได้แก่ มาตรฐานหลักสูตร, มาตรฐานการรักษาพยาบาล, มาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงาน, มาตรฐานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย เป็นต้น
6. การมีส่วนร่วมสำคัญหรือมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านทันตสาธารณสุขของประเทศ เช่น มีงานวิจัยแบบมุ่งเป้าตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาหรือนำไปใช้ประโยชน์ด้านสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น
7. การพัฒนาระบบการบริหารบุคคลและการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญไปสู่เป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของคณะ ปรับเปลี่ยนค่านิยมสู่วัฒนธรรมองค์กรที่ดี

ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์:

1. คุณภาพแรกเข้าของนิสิต ป.ตรี มีคุณภาพดี สอบเข้ามาด้วยคะแนนสูงมาก เมื่อเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่น
2. มีสาขาวิชาอย่างหลากหลายในมหาวิทยาลัยสามารถบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ไปสู่ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ได้
3. มีศักยภาพในการทำวิจัยระดับชั้นนำทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
4. มีคู่ความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและศักยภาพสูงมาก โดยมีคู่สัญญาความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศชั้นนำถึง 21 แห่ง ในปัจจุบัน
5. สาขาการให้บริการด้านทันตกรรมครบทุกสาขาและมีให้บริการได้ถึงในระดับตติยภูมิ
6. สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานครสะดวกต่อการเดินทาง
7. ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติการตามพันธกิจต่าง ๆ
8. มีหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ขนาดใหญ่ สามารถให้บริการด้านทันตกรรมแบบครบวงจร
9. ชื่อเสียงของคณะฯ เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติ และนานาชาติ
10. มีทรัพยากรด้านทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะคณาจารย์มีศักยภาพระดับสูงในระดับชาติ

สมรรถนะหลักขององค์กร:

1. การผลิตทันตแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นผู้นำในวิชาชีพ
2. การผลิตผลงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติ
3. ความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษาผู้ป่วยทางทันตกรรมที่มีความซับซ้อน

ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ:

1. บุคลากรมีความผูกพันและมีความสามารถเหมาะสม (Employee effectiveness)
2. มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficient work system)
3. การวิจัยองค์กรและพัฒนานวัตกรรมการทำงาน (Organization research and work innovation)
4. มีการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ที่ดี (Good information management and knowledge management)
5. วัฒนธรรมองค์กรที่ดี (Good culture)
6. โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม (Appropriate organizational structure)
7. ได้รับการยอมรับในระดับชาติ นานาชาติ (Academic Reputation)

ผลลัพธ์

ข้อมูลตัวชี้วัด/	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
*ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ตามแผนยุทธศาสตร์การผลิตบัณฑิตสู่ผู้นำวิชาชีพ ที่บรรลุตามเป้าหมาย(ร้อยละ)	80	77.77	100	100	N/A
*ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านวิจัย และนวัตกรรม ที่บรรลุตามเป้าหมาย (ร้อยละ)	80	20	50	75	N/A
*ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ผู้นำบริการวิชาการด้านทันตแพทยศาสตร์ ที่บรรลุตามเป้าหมาย (ร้อยละ)	80	100	100	100	N/A
*ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรให้มีความมั่นคงและยั่งยืน ที่บรรลุตามเป้าหมาย (ร้อยละ)	80	50	50	75	N/A
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายรวมต่อรายได้รวม	<75%	85.71%	103.73%	95.71%	162.78
อัตราการเพิ่มรายได้จากการรักษาพยาบาลรวมระดับคณะ	5-3%	16.53-%	15.46%	21.09%	72.33-
รายได้จากบริจาค (ล้านบาท) (สนับสนุนการดำเนินงานของคณะ)	>10	64.88	9.77	26.22	8.19
อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยจากการหาผลประโยชน์จากเงินรายได้	3.5%	1.68%	2.61%	1.62%	0.42%
จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบ ICT (ครั้ง)	12 ครั้ง	15	15	20	10
ระยะเวลาเฉลี่ยในการกู้คืนของระบบ ICT (ชม.)	3	3	5	7	7
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ICT ของคณะฯ	3.75	3.21	3.1	3.07	2.97
จำนวนกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัล	5	5	5	5	8
จำนวนผลงานวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่มมูลค่าการพัฒนากระบวนการทำงานและสิ่งสนับสนุน	>2	1	2	1	N/A
ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการลดลง	5	-2.36	-8.03	-15.42	N/A
ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	5	0.02-	3.28	3.14-	35.87-
ผลการประเมินรับรองสถานพยาบาล HA	3	1.81	1.81	2.30	N/A
ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพได้ในครั้งแรก	>90	99.63	98.41	97.17	96.59
อัตรานิสิตปีสุดท้ายสอบ CUTEP >60	>60	60.16	80	88.52	88.88

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ผลงานวิจัยของนิสิตบัณฑิตที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับ/นานาชาติ	>5	8	12	10	10
ผลการประเมินการจัดการเรียนการสอน	>4	4.15	4.78	4.77	N/A
Citations per faculty	>3.5	3.10	2.98	3.01	3.10
ค่า Field-weighted citation	>1	N/A	N/A	1.4	2.5
จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติ/โลก	1	8	2	1	3
ร้อยละผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับ Tier1	20	25.40	27.80	28.60	26.20
ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการประเมินในระดับ Most Effective	>15%	N/A	N/A	N/A	11.83
ร้อยละของคณาจารย์ที่มีผลการประเมินในกลุ่ม Most Effective	>15%	N/A	N/A	N/A	16.56
ระดับความผูกพันของผู้เรียน	3.75	3.95	3.69	4.1	3.73
ระดับความผูกพันของบุคลากร	3.75	3.45	3.53	3.45	3.35
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนลดลง	10	N/A	27.47	-130.3	62.5
ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	3.75	4	3.87	4.24	4.08
ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	3.75	3.31	3.33	3.05	3.23
ร้อยละปริมาณขยะเหลือทิ้งที่ลดลงเทียบกับ Baseline ปีก่อน	<80	98.98	N/A	44.90	N/A

กระบวนการ

2.1 ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์:

- เพื่อให้ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ครอบคลุมข้อกำหนด (กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ) และเกณฑ์มาตรฐานสำคัญที่มีการเปลี่ยนแปลงจึงมีการทบทวนเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง สรุปการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์มาตรฐานที่สำคัญที่กระทบต่อการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทำให้พบว่ามีผลกระทบในกระบวนการดำเนินงานของระบบงานแต่ไม่มีผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์โดยตรง
- เพื่อให้ได้ประเด็นสำคัญที่มีผลต่อการวางแผนหรือการปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์จึงจัดทำข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญโดยเฉพาะข้อมูลด้านการเงิน การให้บริการผู้ป่วยทันตกรรม ผลการดำเนินงานตาม KPI ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ร่วมกับประเด็นสำคัญใน SWOT analysis เดิม จนได้ข้อสรุป ประเด็นสำคัญที่มีผลต่อการวางแผนโดยแบ่งแยกเป็น 1) สภาพแวดล้อมภายนอก ตามเครื่องมือ PEST และ 5 Force of competition framework สภาพแวดล้อมภายใน 2) สภาพแวดล้อมภายใน ตามเครื่องมือ 7S และ 3) แฉกแข็งปัจจัยภายนอกเป็น O,T ปัจจัยภายในเป็น S,W
- เพื่อให้ได้ข้อสรุปและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญที่มีผลต่อการวางแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ การเลือกโอกาสพัฒนา และการวางแผนยุทธศาสตร์ให้ครอบคลุมความท้าทายสำคัญ จึงได้มีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกในการทำกิจกรรมการสรุปปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อการกำหนดกลยุทธ์โดย Delphi technique จนได้ข้อสรุปประเด็นหรือปัจจัยสำคัญต่อการกำหนดด้านยุทธศาสตร์
- เพื่อให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบและการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารคณะ จึงได้มีการกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยการนำข้อสรุปปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อการกำหนดกลยุทธ์มาทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Strategic factor analysis summary (SFAS) และการวิเคราะห์ด้วย SWOT analysis ได้ผลสรุปเป็น สมรรถนะหลักขององค์กร ตำแหน่งยุทธศาสตร์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการกำหนดกลยุทธ์จาก TOWS matrix
- เพื่อให้ระบบงานสำคัญ มีการพัฒนากระบวนการในระบบงานและส่งผลการดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์จึงมีการวิเคราะห์และสรุปกระบวนการให้มีความชัดเจนตามบริบทของคณะ สอดคล้องกับการดำเนินการตามมาตรฐานสถานพยาบาลและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx-Education Criteria for Performance Excellence) ได้ผลสรุปดังนี้ (Steering)

ระบบงานคณะทันตแพทยฯ จุฬาฯ	ประเภทกระบวนการ
1. ระบบบริหารและบริการการศึกษา (บริหารหลักสูตร)	กระบวนการทำงานหลัก
2. ระบบบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม	กระบวนการทำงานหลัก
3. ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
ระบบงานคณะทันตแพทยฯ จุฬาฯ	ประเภทกระบวนการ
4. ระบบงานนโยบายและแผน	กระบวนการทำงานกำกับดูแล (Steering)
5. ระบบงานคลัง (บัญชีและการเงิน)	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
6. ระบบงานพัสดุ (จัดซื้อและพัสดุ)	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
7. ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
8. ระบบดูแลผู้ป่วยและสร้างเสริมสุขภาพ (PCT) (งานบริการทันตกรรม)	กระบวนการทำงานหลัก
9. ระบบจัดการด้านยาและเวชภัณฑ์	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
10. ระบบบริหารเวชระเบียนและเวชสถิติ	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
11. ระบบการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและการ ติดเชื้อ	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
12. ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม กายภาพ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
13. ระบบบริหารคุณภาพและบริหารความเสี่ยง	กระบวนการทำงานกำกับดูแล (Steering)
14. ระบบตรวจทดสอบปฏิบัติการทางการแพทย์ โลหิตวิทยา และรังสีวิทยา	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
15. ระบบการควบคุมมาตรฐานวิชาชีพ (องค์กรแพทย์)	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
16. ระบบงานบริการวิชาการสู่สังคม	กระบวนการทำงานหลัก
17. ระบบการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
18. ระบบงานบริหารและธุรการ	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
19. ระบบการพัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันนิสิต	กระบวนการทำงานหลัก

- เพื่อให้ระบบงานสำคัญ มีการพัฒนากระบวนการในระบบงานและส่งผลการดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์จึงได้มีการอบรมอบรมการวิเคราะห์ระบบงาน และกระบวนการ เพื่อการจัดทำ Model ของระบบงานและการวิเคราะห์ระบบงานด้วยเครื่องมือ SIPOC model ได้ผลลัพธ์เป็น Model ของระบบงาน (ยังไม่ครบทุกระบบ) และ SIPOC model ของกระบวนการสำคัญในระบบงาน

- เพื่อตอบสนองต่อโอกาสพัฒนาเรื่องการพัฒนากระบวนการในระบบงานอย่างต่อเนื่อง และส่งผลการดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์จึงได้วางแผนการจัดทำโครงการพัฒนาและแผนปฏิบัติการจากผลการวิเคราะห์กระบวนการด้วย SIPOC model
 - เพื่อให้ตอบสนองต่อโอกาสพัฒนา เรื่อง การปรับแก้ไขโครงสร้างของคณะให้เหมาะสมต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ จึงได้มีการจัดออกแบบโครงสร้างองค์กรของคณะใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนของโครงสร้างโรงพยาบาลพร้อมการวิเคราะห์อัตรากำลังที่สอดคล้องกับโครงสร้างใหม่แล้วเสร็จ อยู่ในช่วงการจัดทำข้อเสนอโครงการ เพื่อได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย
- (2) การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ การเลือกโอกาสพัฒนา และการส่งเสริมนวัตกรรมในโอกาสที่เลือกดำเนินการ:
- มีการทำการวิเคราะห์อย่างเป็นรูปธรรมด้วยการสำรวจ ทั้งผู้บริหาร และคนในองค์กรทั้งหมด เพื่อหาจุดควรพัฒนา จุดแข็ง อุปสรรค และวิเคราะห์หาโอกาสเชิงกลยุทธ์ ในการพัฒนา
 - การทำการสำรวจเพื่อหาโอกาสทางกลยุทธ์ จะได้ข้อมูลจำนวนมากซึ่งจะมีการจัดแบ่งตามความเร่งด่วน และทำการเลือกโอกาสการพัฒนา ที่มีความเร่งด่วนมาทำในเบื้องต้น
 - จัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมการพัฒนา ตามโอกาสพัฒนาที่ได้ถูกจัดเป็นความสำคัญ
 - ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมการทำงานตามโอกาสพัฒนา
- (3) การวิเคราะห์ข้อมูลและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์:
- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อนำผลกระทบที่สำคัญและเป็นผลกระทบหลักต่อการทำงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ มากำหนดเป้าหมาย
 - การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน เพื่อนำระบบพื้นฐานที่สำคัญ และเป็นหลักต่อการทำงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ มากำหนดเป้าหมาย
 - การกำหนดเป้าหมายเพื่อให้นำไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์กร ตามการวิเคราะห์
 - การประเมินองค์กร ในสถานะปัจจุบัน เพื่อหาช่องว่างและความแตกต่างจากระบบในปัจจุบันกับเป้าหมายที่ตั้ง เพื่อหาพื้นที่ที่ต้องพัฒนา
 - การกำหนดกลยุทธ์ จากข้อมูลสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ เพื่อเติมเต็มและปิดช่องว่างจากปัจจุบันให้ได้ตามเป้าหมาย

2.1 ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ความท้าทาย	วัตถุประสงค์	เป้าหมายและกรอบเวลา	ตัวชี้วัดที่ใช้ติดตาม
การปรับโครงสร้างองค์กร การพัฒนาระบบงาน กระบวนการปฏิบัติงาน นำไปสู่การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย	1. มีกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การปฏิรูปองค์กร การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวโดยเน้นการปรับระบบการบริหารจัดการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการและบูรณาการข้อมูล (Transactional management to Digital transformation) ในทุกระบบงานสำคัญของคณะรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันทำให้ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย 2. มีเสถียรภาพทางการเงิน	1. การปรับโครงสร้างองค์กรแล้วเสร็จภายในปี 2020 2. ทุกระบบงานมีการพัฒนากระบวนการขั้นตอนที่สำคัญภายในระยะเวลา 1 ปี 3. มีรายได้เหนือรายจ่าย ภายในเวลา 2 ปี	1. ร้อยละของระบบงานสำคัญ (จำนวน 19 ระบบ) ที่มีการปรับปรุงกระบวนการต่อเนื่อง (Continuous improvement) ผ่านโครงการพัฒนากระบวนการ-CQI (ร้อยละ) (100%) 2. อัตราส่วนค่าใช้จ่ายรวมต่อรายได้รวม 75%

ความท้าทาย	วัตถุประสงค์	เป้าหมายและกรอบเวลา	ตัวชี้วัดที่ใช้ติดตาม
การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ และการความรู้	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลสนับสนุนพันธกิจด้านต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล และสารสนเทศในระบบ Intranet ให้สามารถรองรับความต้องการด้านข้อมูลสารสนเทศของระบบงานสำคัญต่างๆ ในการบริหารจัดการ อย่างมีคุณภาพเพื่อการจัดการข้อมูลสำหรับการบริหาร (Management Information System) การวิเคราะห์ข้อมูล และต่อยอดไปสู่การจัดการความรู้ขององค์กร	1. ข้อมูลสารสนเทศทั้งหมด (100%) ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปี/รายงานประจำปีรายงานจากระบบ Intranet ภายในเวลา 2 ปี 2. มีการวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาจากการทำวิจัยองค์กร	1. ร้อยละของรายการ KPI ที่คณะต้องรายงานมีการรายงานจากระบบ Intranet ทันเวลา (100%) 2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ICT ของคณะฯ 3. จำนวนงานวิจัยองค์กรเพื่อการพัฒนาคณะ
การตอบสนองต่อความต้องการและการสร้างความผูกพันของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับบริการ/มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและผูกพันคณะ การพัฒนาด้านการสื่อสารองค์กรทั้งภายใน ภายนอกคณะเพื่อสร้างความผูกพัน การนำข้อมูลมาพัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจต่างๆของคณะให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างครบวงจร	1. ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ต่อปี 2. เงินสนับสนุนการดำเนินงานของคณะไม่น้อยกว่า 10 ล้านบาท ต่อปี	1. ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการเพิ่มขึ้น 2. รายได้จากบริจาค (ล้านบาท) สนับสนุนการดำเนินงานของคณะ

ความท้าทาย	วัตถุประสงค์	เป้าหมายและกรอบเวลา	ตัวชี้วัดที่ใช้ติดตาม
การพัฒนาศูนย์ทันตกรรมความเป็นเลิศ (Center for dental excellence)	ศูนย์บริการวิชาการด้านทันตแพทยศาสตร์แห่งชาติ การบูรณาการพันธกิจต่างๆ ของคณะผ่านการพัฒนาโรงพยาบาลศูนย์เฉพาะทางทันตกรรม ได้แก่ การพัฒนาไปสู่มาตรฐานและสร้างต้นแบบมาตรฐานต่างๆ ของการให้บริการรักษาทางด้านทันตกรรม, การพัฒนานวัตกรรม งานวิจัย หรือความรู้ใหม่ๆ ด้านการรักษาทางทันตกรรม, การพัฒนาศูนย์รักษาทางทันตกรรมแบบสหสาขาวิชาต่างๆ และศูนย์ความเป็นเลิศ (Center of excellence) ต่างๆ, การพัฒนาเป็นศูนย์การฝึกอบรมทันตแพทย์เฉพาะทางในทุกสาขาวิชา เป็นต้น	1. ผ่านการรับรองมาตรฐานสถานพยาบาลขั้นที่ 3 ภายในเวลา 1 ปี 2. จัดตั้งและดำเนินการศูนย์ทันตกรรมความเป็นเลิศอย่างน้อย 1 ศูนย์ภายในระยะเวลา 1 ปี	1. ระดับการประเมินโรงพยาบาลคณะทันตแพทยด้วยเกณฑ์ Advance HA 2. จำนวนศูนย์ทันตกรรมความเป็นเลิศ (Center for dental excellence)
การบริหารจัดการด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร	บุคลากรมีประสิทธิภาพเหมาะสมและผูกพันคณะ (Employee effectiveness) การพัฒนากระบวนการบริหารบุคคลตามแนวทางของการบริหารบุคคลแบบอิงสมรรถนะ (Performance Management) โดยมีการ	1. ระดับความผูกพันของบุคลากรเพิ่มมากขึ้นมากกว่า 3.75 ภายในระยะเวลา 2 ปี 2. บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามแผนและผ่านการประเมินสมรรถนะไม่	1. ระดับความผูกพันของบุคลากร 2. ร้อยของบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะของบุคลากร 3. ร้อยละบุคลากรที่ประเมินอยู่ในกลุ่ม Most Effective

ความท้าทาย	วัตถุประสงค์	เป้าหมายและกรอบเวลา	ตัวชี้วัดที่ใช้ติดตาม
	จัดทำแผนพัฒนาบุคคลทั้งระยะสั้นและระยะยาว พัฒนาระบบบริหารบุคคลเพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพสูง (Highly effective people) ส่งเสริมและยกระดับความรู้พื้นฐานของการจัดการความรู้ (Knowledge management) การส่งเสริมสวัสดิการและการส่งเสริมสุขภาพ นำไปสู่การสร้างความรู้ผูกพันต่อองค์กร เป็นบ้านของคนดี และเก่งที่มีสุขภาพดี	น้อยกว่าร้อยละ 70 ภายในระยะเวลา 2 ปี	
การส่งเสริมการวิจัยแบบมุ่งเป้าและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ของสังคมและอุตสาหกรรม (Social & Industrial Impact)	งานวิจัย วิชาการ และนวัตกรรมที่ชี้นำ ขับเคลื่อนและพัฒนาสังคม สร้างระบบนิเวศในการพัฒนานวัตกรรมที่ดึงความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่การสร้างผลกระทบต่อสังคม (Closed Innovation to Open Innovation) เป็นต้น จัดรูปแบบการวิจัยและพัฒนาทางวิชาการที่ตอบโจทย์จริงของสังคมและอุตสาหกรรมยิ่งขึ้น พร้อมสร้าง Impact ทางวิชาการ	1. มีจำนวนนวัตกรรมที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างน้อย ปีละ 1 นวัตกรรม	จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติ/โลก

ความท้าทาย	วัตถุประสงค์	เป้าหมายและกรอบเวลา	ตัวชี้วัดที่ใช้ติดตาม
	แบบมุ่งเป้า (Academic centric to Social & Industrial Impact & Academic Excellence)		
การบริหารจัดการพื้นที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐาน	มีการจัดการทางด้านสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐานที่ดี การบริหารจัดการการใช้พื้นที่ สิ่งแวดล้อม จากฐานกิจกรรม เพื่อเสริมสร้าง 5 ส. บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย ให้เหมาะสมต่อการเรียน การสอนและการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความสุขในการเรียน	1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ไม่น้อยกว่า 3.75 2. ร้อยละปริมาณขยะเหลือทิ้งลดลงทุกปี	1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย 2. ร้อยละปริมาณขยะเหลือทิ้งเทียบกับ Baseline ปีก่อน

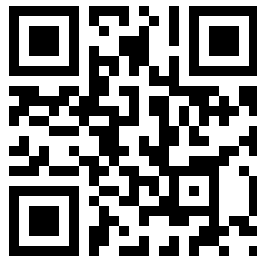
2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาว:

- เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ คณะได้มีการดำเนินการดังนี้
1. การปรับแก้ไข และพัฒนาแบบฟอร์มข้อเสนอโครงการและแบบฟอร์มแผนปฏิบัติการไปสู่ระบบดิจิทัล (ระบบ Project management-intranet) โดยมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมาย ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ และมีความเชื่อมโยงกับระบบการบริหารงบประมาณ (E-Budget)
 2. การพัฒนาระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานและ KPI ยุทธศาสตร์ (Dashboard)
 3. การจัดทำแผนภูมิ คำอธิบายเป้าหมายยุทธศาสตร์ให้หัวหน้าหน่วยงาน โดยมีความเชื่อมโยงกับการจัดทำแผนโครงการ รวมไปถึงการจัดทำคู่มือการจัดทำโครงการในระบบ Project management-intranet



สรุปยุทธศาสตร์ที่เผยแพร่ให้หัวหน้าหน่วยงานเพื่อประกอบการจัดทำแผน/โครงการ



คู่มือการจัดทำโครงการในระบบ Project management-intranet



ระบบรายงานผล KPI ยุทธศาสตร์ (Dashboard)

(2) การถ่ายทอดประเด็นที่ท้าทาย/ยาก ไปสู่การปฏิบัติ ทั้งในองค์กร และร่วมกับผู้ส่งมอบ/พันธมิตร:

- เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ คณะได้ดำเนินการ
 1. มอบหมายประเด็นที่ท้าทาย/ยาก ให้ทีมงาน เพื่อการปฏิบัติในองค์กร และพันธมิตร เพื่อให้ส่งมอบงานตามที่มอบหมาย
 2. มีการกำหนด KPI ที่ท้าทายเพื่อให้การปฏิบัติบรรลุผลตามแผนปฏิบัติการ
 3. กำหนดการติดตามผล เพื่อการวิเคราะห์และหาทางปรับปรุงกระบวนการ
 4. การจัดทำระบบการรายงานผลแบบ Dashboard ช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติงาน

(3) การจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและอื่นๆ เพื่อปฏิบัติตามกลยุทธ์:

- เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ คณะได้พัฒนาการจัดทำข้อเสนอโครงการผ่านระบบดิจิทัลโดยมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมาย ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ และมีความเชื่อมโยงกับระบบการบริหารงบประมาณ (E-Budget) รวมทั้งมีการกำหนดกรอบของงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการตามยุทธศาสตร์ไว้ก่อนการจัดทำงบประมาณประจำปี

(4) การจัดทำแผนและจัดการกำลังคนเพื่อปฏิบัติตามกลยุทธ์:

- เพื่อแก้ไขปัญหาการถ่ายทอดเป้าหมายตัวชี้วัดลงสู่ระดับระบบงาน หน่วยงาน และระดับผู้ปฏิบัติงานจึงมีการจัดทำตัวชี้วัดเพื่อการมอบหมายงาน (Assignment sheet) ในระดับบุคคล แต่มีปัญหามิได้ปฏิบัติตามมากด้วยระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน) ในรอบปีที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแนวคิดในการมอบหมายและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่หมดทั้งระบบของมหาวิทยาลัย
- เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องอัตรากำลังและโครงสร้างที่เหมาะสมกับการดำเนินการไปสู่เป้าหมายตามยุทธศาสตร์ จึงได้มีการออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่พร้อมกับการวิเคราะห์อัตรากำลังตามโครงสร้างองค์กรใหม่ อยู่ในช่วงการจัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อการพิจารณาอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย

(5) การกำหนดตัวชี้วัดและใช้ในการติดตามความก้าวหน้า:

- เพื่อให้มีการกำหนดตัวชี้วัดสอดคล้องกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและมีการติดตามความก้าวหน้าของตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างต่อเนื่องจึงมีการกำหนดตัวชี้วัดให้มีความสอดคล้องและบูรณาการกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ตัวชี้วัดดังกล่าวจะมีการทำข้อตกลงเป้าหมายอย่างเป็นทางการโดยคนบดักกับอธิการบดีและมีการรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส
- เพื่อให้การจัดการตัวชี้วัดและสารสนเทศประกอบการกำกับติดตามแผนในระดับต่างๆมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการทบทวนและปรับเปลี่ยน KPI ให้เหมาะสม และมีการจัดทำแผนการจัดเก็บข้อมูล การพัฒนาระบบรายงาน Dashboard ขณะนี้อยู่ในช่วงการพัฒนาระบบสารสนเทศ Intranet ของคณะให้สนับสนุนการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลข้อมูลอย่างครอบคลุม อย่างไรก็ตามด้วยในรอบปีที่ผ่านมาคณะฯ ประสบอุปสรรคในการถูกโจมตีโดย Hacker, Network virus ทำให้คณะฯต้องกลับมาแก้ไขและปรับปรุงระบบการป้องกัน/การบริหารความเสี่ยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่จึงทำให้การพัฒนาระบบดังกล่าวข้างต้นหยุดชะงักและเกิดความล่าช้า

2.2 ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- เพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินการได้อย่างเหมาะสมคณะฯได้ใช้การประเมินตนเอง การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และการตรวจประเมินโดยผู้ตรวจ ตามมาตรฐานในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence) เกณฑ์มาตรฐานสถานพยาบาล (Hospital Accreditation, HA) และเกณฑ์มาตรฐาน AUN ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่องมาวิเคราะห์และปรับแก้ไขแผนการดำเนินการจากผลการตรวจประเมินข้างต้น

แผนการพัฒนา

มาตรฐาน	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
1. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์และการวิเคราะห์ข้อมูล	1. การจัดเตรียมข้อมูลหรือการทำสารสนเทศประกอบการวิเคราะห์เพื่อการปรับแก้ไขหรือพัฒนาแผนไม่เพียงพอ 2. การแสวงหาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินการของคู่แข่ง 3. การทบทวนแก้ไข KPI ที่ใช้วัดผลการดำเนินการตามกลยุทธ์ให้สะท้อนเป้าหมายตามยุทธศาสตร์อย่างแท้จริง	1. การวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาในลักษณะของการทำวิจัยองค์กร 2. การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลในระบบ Intranet ให้มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล 3. ทบทวนและปรับแก้ไข KPI ให้มีความชัดเจน และใช้ในทางปฏิบัติได้จริง
2. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายครอบคลุมคุณภาพความปลอดภัย การสร้างเสริมสุขภาพ	1. มีปัญหาในการดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายยุทธศาสตร์สำคัญ เพื่อส่งเสริมโอกาสทางยุทธศาสตร์ความได้เปรียบทางกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ 1.1 การดำเนินการด้านการปรับโครงสร้างองค์กรไม่แล้วเสร็จ 1.2 ยังขาดแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนาศูนย์ทันตกรรมความเป็นเลิศ 1.3 การบริหารจัดการพื้นที่ การปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยเป็นในลักษณะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 1.4 ปัญหาของระบบบริหารบุคคลและการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่บุคลากรที่มีความสามารถและผูกพันคณะ (Employee effectiveness)	1. การมุ่งเน้นในการดำเนินการยังเป้าหมายยุทธศาสตร์สำคัญที่ยังมีปัญหา 1.1 การปรับโครงสร้างองค์กรตามแผนให้แล้วเสร็จ 1.2 การพัฒนาศูนย์ทันตกรรมความเป็นเลิศ (Center for dental excellence) 1.3 การจัดทำแผนแม่บทการใช้พื้นที่ การปรับปรุงพื้นที่และสภาพแวดล้อมภายในคณะโดยทีมที่ปรึกษาที่ชำนาญการ 1.4 การพัฒนาระบบบริหารบุคคลและการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่บุคลากรที่มีความสามารถและผูกพันคณะ (Employee effectiveness)

มาตรฐาน	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
2. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ ตอบสนอง ความ ทำหาย ครอบคลุมคุณภาพ ความปลอดภัย การ สร้างเสริมสุขภาพ (ต่อ)	1.5 การส่งเสริมการวิจัยแบบมุ่งเป้าและนวัตกรรม ที่ตอบโจทย์ของสังคมและอุตสาหกรรม (Social & Industrial Impact) 1.6 การตอบสนองต่อความต้องการและการสร้างความผูกพันของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.7 ต้นทุนการดำเนินงานที่สูงมากจนรายจ่ายมากกว่ารายได้ 2. ระบบงานและกระบวนการในระบบงานไม่ส่งเสริมให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามเป้าหมายในยุทธศาสตร์	1.5 สร้างระบบนิเวศในการพัฒนานวัตกรรมที่ดึงความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่การสร้างผลกระทบต่องานสังคม (Closed Innovation to Open Innovation) เป็นต้น จัดรูปแบบการวิจัยและพัฒนาทางวิชาการที่ตอบโจทย์จริงของสังคมและอุตสาหกรรมยิ่งขึ้น พร้อมสร้าง Impact ทางวิชาการแบบมุ่งเป้า (Academic centric to Social & Industrial Impact & Academic Excellence) 1.6 การพัฒนาการสื่อสารองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.7 การบริหารจัดการ การพัฒนากระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ การบริหารการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ 2. การวิเคราะห์ระบบงานสำคัญและการพัฒนากระบวนการในระบบงานให้สอดคล้องและส่งเสริมให้เกิด ผลลัพธ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์
3.การจัดทำแผนปฏิบัติการ การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และการจัดสรรทรัพยากร	1. ขาดความเชื่อมโยง การถ่ายทอดตัวชี้วัดลงไปตามลำดับชั้นจากระดับคณะระบบงาน หน่วยงานไปจนถึงระดับบุคคล 2. แผนปฏิบัติการรวมถึงแผนงบประมาณไม่ชัดเจน	1. การจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ 2. การพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารโครงการ เพื่อกำกับติดตามรายงานผลการดำเนินงานของโครงการและแผนปฏิบัติการซึ่งสะท้อนผลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์

มาตรฐาน	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
3.การจัดทำ แผนปฏิบัติการ การ ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และการจัดสรร ทรัพยากร (ต่อ)	3. ปัญหาของการจัดทำข้อตกลงการ ปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินการ ตามแผนยุทธศาสตร์	3. การแต่งตั้งกรรมการพิจารณาโครงการ และแนวทางการพิจารณาโครงการ ยุทธศาสตร์หรือโครงการพัฒนาเพื่อให้เกิด ความคุ้มค่าในการลงทุนและส่งผลลัพธ์ต่อ เป้าหมายตามยุทธศาสตร์
4.การกำหนดตัวชี้วัด และใช้ในการติดตาม ความก้าวหน้า	1. การจัดเก็บข้อมูลและการรายงาน ตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ 2. ตัวชี้วัดบางตัวไม่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ ไม่ชัดเจน ไม่มี ผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลหรือการจัดทำ การรายงาน 3. การติดตามประเมินความก้าวหน้า เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ได้อย่างทันเวลา 4. การติดตามตัวชี้วัดอย่างสม่ำเสมอ และ วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยทีมผู้รับผิดชอบ	1. ปรับและพัฒนาแก้ไขแผนการจัดเก็บ ข้อมูล 2. ทบทวนและปรับเปลี่ยน KPI ให้ เหมาะสม 3. การพัฒนาระบบสารสนเทศในการ รายงานผลการดำเนินการ

หมวด 3 ลูกค้า

ผลลัพธ์

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
จำนวนข้อร้องเรียนของนิสิตที่ได้รับการจัดการในเวลาที่กำหนด	20	34	48	15	0
ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อกิจกรรมการพัฒนา นิสิต	3.75	3.89	3.71	4.19	3.54
ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมและ ความปลอดภัย	3.75	4	3.87	4.24	4.08
ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการ สอน	3.75	4.16	3.82	4.17	3.50
ระดับความผูกพันของผู้เรียน	3.75	3.95	3.69	4.10	3.73
จำนวนเงินบริจาคจากศิษย์เก่าต่อเงินบริจาคทั้งหมด (ล้านบาท)	2	4.45: 116.99	2.82: 9.77	0.83: 26.22	7.66: 20.65
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ของการรักษาในผู้ป่วยที่ ได้รับการรักษาด้วยการจัดฟันร่วมกับผ่าตัด ขากรรไกร (เต็ม 100)	>80	83.07	85	84.28	82.96
ดัชนีชี้วัดความสุหลังใส่ฟันเทียมชนิดต่าง ๆ (ก่อน/หลัง)	N/A	3.1/ 4.1	3.3/ 4.1	3.2/ 4.4	3.0/ 4.3
ค่าเฉลี่ยของ %plaque score ของผู้ป่วยภายหลัง ได้รับการรักษาโรคเหงือกอักเสบ	40	33.41	33.12	30.92	41.27
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับการรักษฟันผุลุกลาม (วัน)	90	354.33	107.42	56.16	40.4
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับการรักษาทางทันตกรรม จัดฟัน (เดือน)	12	20.7	24.6	18	20
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับการรักษาทางทันตกรรม จัดฟันร่วมกับการผ่าตัดขากรรไกร (เดือน)	36	41.5	54.7	59.3	61.57
ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับการรักษารากฟันฉุกเฉิน ในวันที่มาพบทันตแพทย์	90	73.33	55	94.74	71.43
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนลดลง	10	27.47	-130.30	62.50	N/A
จำนวนข้อร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์	20	40	27	58	23

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
จำนวนข้อร้องเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัยและโครงสร้างพื้นฐาน ในโรงพยาบาล	20	38	16	38	7
ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการใน กระบวนการให้บริการ	20.00	20.06	28.09	43.51	N/A
ร้อยละความไม่พึงพอใจจากการประเมินการ ให้บริการของหน่วยงานภายในคณะ	20.00	26.40	18.32	15.75	24.58
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	3.75	4.18	4.23	4.11	N/A
ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม และความปลอดภัย	3.75	3.33	3.05	3.23	3.33
ระดับความพึงพอใจของบุคลากร	3.75	3.32	3.18	3.23	3.20

บริบท

มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความผูกพันกับนิสิต ศิษย์เก่าควบคู่กับการเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วย ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง

กลุ่มนิสิต ผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่สำคัญ (ความต้องการ):

- นิสิตระดับปริญญาตรีและหลังปริญญา ทันตแพทย์ประจำบ้าน (ได้ความรู้ด้านวิชาการและการวิจัยที่ทันสมัย ควบคู่กับการสร้างเสริมประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยทางทันตกรรม และได้รับการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนานอกหลักสูตรเพื่อพัฒนาตนเองและนำไปใช้ในการดำรงชีพอย่างเหมาะสม)
- กลุ่มผู้ป่วยนอก (ต้องการการตรวจรักษาที่มีประสิทธิภาพกับทันตแพทย์เฉพาะสาขา ได้รับข้อมูลเพียงพอ บริการรวดเร็ว ได้รับบริการที่เป็นมิตร ผู้ให้บริการมีท่าทียิ้มแย้ม แจ่มใส การดูแลเอาใจใส่ดี)
- กลุ่มผู้ป่วยใน (ต้องการการรักษาที่มีประสิทธิภาพ ได้รับข้อมูลเพียงพอในการดูแลตนเอง ได้รับการที่ดี ผู้ให้บริการ มีพฤติกรรมบริการที่ดี มีการดูแลรักษาต่อเนื่องในรายที่จำเป็น)
- กลุ่มผู้ป่วยฉุกเฉิน (ต้องการได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที มีความปลอดภัย)
- ผู้ป่วยพิการและด้อยโอกาส (ต้องการความเท่าเทียมในการให้บริการ การเข้าถึงการให้บริการ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ความต้องการ):

- **ศิษย์เก่า** (การได้รับการพัฒนาสมรรถนะภายหลังการจบการศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การช่วยเหลือให้คำปรึกษา ศูนย์รวมการสื่อสารระหว่างศิษย์เก่า)
- **ทันตแพทย์** (หลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวเพื่อการพัฒนาทักษะเฉพาะต่อยอดภายหลังการจบการศึกษา, แหล่งพึ่งพิงทางวิชาการที่น่าเชื่อถือเพื่อนำไปใช้ประโยชน์)
- **ประชาชนทั่วไปทั้งคนไทยและต่างชาติ** ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ โดยมาเอง และได้รับการส่งตัวมาจากที่อื่น (ได้รับการดูแลและรักษาปัญหาสำคัญทางทันตกรรมของผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และการบริการที่ดี)
- **ประชาคมชาวคณะทันตแพทย์และชาวจุฬาฯ** ทั้งหมด (ได้รับการดูแลและรักษาปัญหาสำคัญทางทันตกรรมของผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และการบริการที่ดีกว่าประชาชนทั่วไป)
- **ผู้ให้บริการการดูแลทางทันตกรรม** (ทำงานด้วยความสุข มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีความภูมิใจในสถาบัน)
- **คลินิกและสถานพยาบาลภายนอก** (ส่งตัวผู้ป่วยมารับการรักษาอย่างสะดวกและรวดเร็ว หรือได้รับคำตอบจากการปรึกษาและผลการรักษาอย่างครบถ้วน)

กระบวนการ

1. จัดทำโครงสร้างการตอบสนองความไม่พึงพอใจ
2. ออกแบบกระบวนการตอบสนองผู้ป่วย
3. จัดการอบรมความรู้และพัฒนาบุคลากรให้บริการผู้ป่วยด้านการรับฟังและการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
4. จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและความไม่พึงพอใจเบื้องต้น
5. วิเคราะห์และดำเนินการหาแนวทางการแก้ไข

3.1 ก. การรับฟังนิสิต ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

(1) การรับฟังเสียงจากนิสิต ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่นในปัจจุบัน ด้วยวิธีที่เหมาะสมกับกลุ่มต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ได้:

- การสัมภาษณ์นิสิตปีสุดท้ายก่อนจบการศึกษา
- การรับฟังความต้องการและความคาดหวัง: แบบสอบถาม
- การรับฟังข้อมูลป้อนกลับหลังเข้ารับบริการ (Feedback): แบบสอบถาม กล้องร้องเรียน QR code facebook Line

(2) การรับฟังเสียงจากนิสิต ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่นในอนาคต:

- การจัดทำช่องทางรับฟังเสียงผ่าน Social media ได้แก่ Line official และ Facebook

3.1 ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

วิธีการประเมินที่เหมาะสมกับกลุ่มต่างๆ:

- การประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยที่เข้ารับบริการแต่ละคลินิก โดยใช้การสแกน QR Code เพื่อแจ้งข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียน ชมเชย
- พัฒนาและทำการประเมินบุคลากรด้วยแบบประเมินที่สะท้อนความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบฟอร์มเดียวกัน
- การประเมินนิสิตด้วยแบบประเมินที่พัฒนาร่วมกับฝ่ายวิชาการและฝ่ายกิจการนิสิต

3.2 ก. การใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดบริการและการอำนวยความสะดวก

(1) การนำข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังมากำหนดคุณลักษณะของบริการ:

- ผ่านการประชุมกรรมการคณะต่างๆที่เกี่ยวข้อง

(2) ช่องทางการค้นหาข้อมูล การเข้ารับบริการ และการรับการช่วยเหลือ ที่จัดให้นิสิต ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน:

- ระบบ website คณะ
- สอบถามผ่าน Line official; @CUDENT และ Facebook

(3) กลุ่มผู้ป่วยที่จะให้ความสำคัญ:

- กลุ่มผู้ป่วยโรคพิเศษจำเพาะ
- กลุ่มผู้ป่วยจากสถาบันที่ทำสัญญาผูกพันกับคณะ
- ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษากลุ่มต่างๆ
- ประชาคมชาวคณะทันตะ จุฬาฯ
- ประชาคมชาวจุฬาฯ

3.2 ข. ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น

(1) การสร้างความสัมพันธ์กับนิสิต

- ผ่านกระบวนการในระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและสายรหัสนิสิต
- โครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิต
- การให้นิสิตมีส่วนร่วมในการประชุมสัมมนาอาจารย์ประจำปี

(2) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและเพิ่มความผูกพัน:

- การบริการสอบถามและให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ , Website/email ของคณะฯ (DentPR), Line @CUDent, Facebook
- การส่งเสริมผู้ให้บริการ มีพฤติกรรมบริการที่ดี เน้น patient centered โดยเฉพาะการให้บริการผู้ป่วย ด้านหน้ารวมถึงมีการประชุมเพื่อหาทางเพิ่มคุณภาพการบริการ โดยการลดขั้นตอนการให้บริการในบางจุด การมีป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจนในแต่ละจุดบริการ ลดความสับสนของผู้มารับบริการ
- การสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม (แบบฟอร์มกระดาษและQR Code และการสัมภาษณ์โดยหน่วยงานแต่ละหน่วย)
- การจัดกิจกรรมวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ บริการทางทันตกรรมแก่ประชาชนโดยไม่คิดมูลค่า

(3) การจัดการคำร้องเรียน ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม และการนำไปปรับปรุง:

- เมื่อได้รับข้อร้องเรียน จะแยกประเภทเป็น ข้อร้องเรียนที่สามารถติดต่อกลับได้ ผู้รับผิดชอบเบื้องต้นได้แก่ กรรมการ VOC หรือ ผู้จัดการความเสี่ยงจะทำการวิเคราะห์เบื้องต้น จำแนกประเด็นเพื่อการจัดเก็บในระบบและการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อ และแจ้งให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- กรณีผู้ป่วยที่จำเป็นต้องมีการพูดคุยหรือไกล่เกลี่ย จะส่งให้ทีมไกล่เกลี่ยดำเนินการเจรจาหรือติดต่อกลับเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการแจ้งให้ผู้บริหารทราบ และหาวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำ ส่วนข้อร้องเรียนที่ไม่มีชื่อและเบอร์ให้ติดต่อกลับจะถูกนำเสนอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ร่วมกันทบทวน เพื่อหาวิธีแก้ไข รวมถึงการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย

วิธีการรับฟังข้อคิดเห็น และความต้องการ:

- การสัมภาษณ์นิสิตปีสุดท้ายหลังจบการศึกษา
- การจัดทำแบบประเมินนิสิตที่มีคำถามปลายเปิดสำหรับการนำเสนอข้อคิดเห็น
- การประเมินผ่านระบบ CU-CAS
- นิสิตสามารถร้องเรียนผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาสายรหัสและรายวิชา
- มีกล่องรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนตามจำนวน 15 จุด
- มีระบบการรับข้อร้องเรียนร่วมกับระบบการรายงานอุบัติการณ์ในระบบการบริหารความเสี่ยง
- มีการแสดงความคิดเห็น ผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล ทั้งโดยตรงและโทรศัพท์ รวมถึงผ่านเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- การแสดงความคิดเห็นผ่านทางระบบ website, Line official account, facebook ของคณะฯ
- การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ทันตแพทยสภา
- การสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามเดือนละ 1 ครั้ง

ช่องทางการค้นหาข้อมูล:

- จาก facebook หรือ social อื่นๆ ที่กล่าวถึงคณะฯ ในทางที่ไม่ดี
- จากผู้ป่วยและผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลคณะฯ
- การบริการสอบถามและให้ข้อมูลทางโทรศัพท์
- สัมภาษณ์ข้อขึ้นชม และข้อเสนอแนะจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการแต่ละหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของแต่ละหน่วยงานโดยนิสิตทันตแพทย์

ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อร้องเรียน

- ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม คิวนาน การได้รับการรักษาที่ไม่เหมาะสมตามมาตรฐานบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน:

- ประเด็นที่เป็นข้อร้องเรียนแต่ไม่มีชื่อผู้ร้องจะถูกส่งต่อไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกันทบทวนแนวทางทันทีที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้นๆ
- ส่วนข้อร้องเรียนที่มีชื่อและเบอร์ติดต่อ ก็จะมีการประสานงานโดยทันทีเช่นกัน
- กรณีที่มีแนวโน้มว่าอาจจะมีปัญหาเรื่องการร้องเรียน จะถูก Approach ทันที สร้างความเข้าใจเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนหรือฟ้องร้อง
- จากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีผู้ป่วยที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเดือนสิงหาคม 2561 –กุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 3 ราย การ approach เร็ว สื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ดี จะช่วยลดปัญหาเหล่านี้ได้

3.3 สิทธิผู้ป่วย

การสร้างความรู้ความตระหนักแก่บุคลากรและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย:

- จัดทำคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ โดยอิงตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยของแพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรมและทันตแพทยสภาติดประกาศไว้ทุกหน่วยบริการ เพื่อให้ตระหนักในสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยที่ต้องจัดหาให้ การให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนทุกหน่วยงาน จะต้องคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย ในทุกกิจกรรมของการดูแลผู้ป่วยเช่น การให้ยาการผ่าตัด ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะรับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจน มีสิทธิเลือกและ/หรือตัดสินใจในการรักษาร่วมกับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการ โดยเฉพาะผู้ป่วยในโดยมีการให้ข้อมูลก่อนเข้าพักรักษาตัว ข้อมูลการปฏิบัติตัวขณะอยู่ในโรงพยาบาล ข้อมูลการดูแลตนเองเมื่อออกจากโรงพยาบาล และการมาตามนัด
- สร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วยผู้รับผลงานในทุกจุดบริการตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ซึ่งกำหนดเป็นนโยบาย/วัฒนธรรมองค์กร ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้บริการด้วยService mind จัดทำสื่อผ่านทาง Facebook , Application Line บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆแก่ผู้รับบริการและญาติ สนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมต่างๆในชุมชน เช่น กิจกรรมวันทันตสาธารณสุข

- ประชาสัมพันธ์ จัดบอร์ดให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาพยาบาล ประเภทของคลินิก ระยะเวลาการรอคอย ค่ารักษาพยาบาลและสิทธิต่าง ๆ
- มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการยินยอมรับการรักษา สามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหัตถการที่มีความเสี่ยง เช่นการดมยาสลบ การให้ยาระงับความรู้สึก การผ่าตัด เป็นต้น
- เตรียมความพร้อมที่จะตอบสนองเมื่อผู้ป่วยขอใช้สิทธิอย่างเหมาะสม เช่น การขอความเห็นจากแพทย์หรือผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น การขอสำเนาเวชระเบียนโดยมีแบบฟอร์มและกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการขอสำเนาเวชระเบียนผู้ป่วย สิทธิผู้ป่วยในการขอเปลี่ยนสถานบริการ การรักษาความลับผู้ป่วย
- จัดช่องทางที่หลากหลายเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะผ่าน QR Code ตู้รับฟังความคิดเห็น หนังสือราชการ จดหมาย โทรศัพท์, Internet และจากการเข้าพบและแจ้งโดยตรงกับเจ้าหน้าที่
- มีองค์กรวิชาชีพมีการกำกับดูแลมาตรฐานและจริยธรรมของสภาวิชาชีพนั้นๆ เช่น องค์กรแพทย์กำกับดูแลด้านจริยธรรมของทันตแพทย์ องค์กรพยาบาลเป็นผู้ควบคุมและจัดการด้านจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล จัดทำโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการให้กับบุคลากรทุกระดับ

การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่เข้าร่วมงานวิจัยทางคลินิก:

- มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการยินยอมเข้าร่วมโครงการงานวิจัยทางคลินิก ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมในการเข้าร่วมโครงการวิจัย

การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ:

- ผู้ป่วยเด็ก ผู้พิการ ผู้ป่วยสูงอายุ และผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลเฉพาะ จัดให้ได้รับการดูแลจากคลินิก เฉพาะทางอย่างเหมาะสมและปลอดภัย ได้แก่ คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก คลินิกทันตกรรมผู้สูงอายุและดูแลผู้ป่วยพิเศษ คลินิกเฉพาะทางสำหรับผู้ป่วยติดเชื้อ
- จัดทำแนวทางปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องแยกโรคเช่น ผู้ป่วยติดเชื้อ เป็นต้น
- จัดอบรมบุคลากรและซ้อมปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย เช่นการอพยพผู้ป่วยเมื่อเกิดอัคคีภัยหรือภาวะฉุกเฉิน การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยในสถานการณ์ต่างๆ
- จัดพื้นที่จอดรถ ห้องน้ำ เส้นทางสำหรับรถเข็น (Wheel chair) เพื่อความสะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

ผลการพัฒนาที่โดดเด่นและภาคภูมิใจ

- เพิ่มช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการ ทั้งข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะผ่าน QR Code ทำให้ได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้น
- มีกลุ่มทำงาน คือ คณะกรรมการใกล้เคียง ทำหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการข้อร้องเรียนได้เร็วและตอบสนองทันเหตุการณ์ มากขึ้น
- การปรับปรุงระบบและเพิ่มช่องทางการรับฟังผู้มารับบริการ ทาง QR Code เพื่อง่ายต่อการร้องเรียนแนะนำหรือให้ข้อมูลสร้างระบบการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการปรับปรุง เพื่อป้องกันการฟ้องร้องที่อาจเกิดขึ้น
- หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการนำไปพัฒนาต่อยอด และนำผลงานมานำเสนอในงานมหกรรมคุณภาพของโรงพยาบาลคณะฯ วันที่ 8 มกราคม 2563

แผนการพัฒนา

มาตรฐาน	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
1. การรับฟัง/เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม	● การสัมภาษณ์ผู้ป่วยโดยผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับขบวนการดูแลรักษา เช่น เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายนอก
2. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน	● พัฒนาระบบประเมินโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดบริการและการอำนวยความสะดวก	● นำข้อมูลเป็นวาระประจำในกรรมการบริหารคณะฯ
4. การสร้างความสัมพันธ์และจัดการคำร้องเรียน	● พัฒนางค์ความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของหัวหน้างานในการสร้างความสัมพันธ์และจัดการข้อร้องเรียน ● พัฒนาระบบการตอบสนองผู้รับบริการให้ได้ตามมาตรฐาน
5. การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย	● พัฒนา clinical research center ● เพิ่มการสำรวจความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพัฒนากระบวนการตอบสนองผู้รับบริการให้ได้ตามมาตรฐาน ● ระบบเครื่องกีดขวางอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ● เพิ่มเส้นทางสำหรับรถเข็น (Wheel chair) เพื่อความสะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

หมวด4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผลลัพธ์

ข้อมูลตัวชี้วัด/	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี2563
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ICT ของคณะฯ	3.75	3.21	3.1	3.07	2.97
ร้อยละของรายการ KPI ที่คณะฯต้องรายงานมีการรายงานจากระบบ Intranet ทันเวลา	100	N/A	N/A	70	N/A
จำนวนของกระบวนการบริหารจัดการที่ปรับเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการและบูรณาการข้อมูล	5	5	5	5	8
จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบ ICT (ครั้ง)	12 ครั้ง	15	15	20	10
ระยะเวลาเฉลี่ยในการกู้คืนของระบบ ICT (ชม.)	3	3	5	7	7
ร้อยละของระบบงานสำคัญที่ใช้ข้อมูลหลักในการบริหารจัดการ การจัดทำรายงาน จากระบบ Intranet	100	15	21	31.57	31.57
จำนวนผลสำเร็จตามตัวชี้วัดในแผนการจัดการความรู้ (ผู้เข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านเว็บไซต์เฉลี่ย คน/เดือน)	150	N/A	N/A	N/A	193

กระบวนการ

4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ (performance) ขององค์กร

- คณะได้มีการรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดให้มหาวิทยาลัย ทบทวนและปรับแก้ไขตัวชี้วัดให้เหมาะสม จัดทำการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่ระดับกระบวนการ หน่วยงานและระดับบุคคล โดยจัดทำคู่มือชี้แจงตัวชี้วัดเพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรในคณะฯรับทราบและยึดถือเป็นหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำแผนงานโครงการ แต่ยังมีปัญหาคือ
 - ระบบการบริหารงานบุคคลในการจัดทำกรอบหมายและประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่มีประสิทธิภาพส่งเสริมให้เกิดผลลัพธ์ของเป้าหมายตามยุทธศาสตร์
 - การรายงานผลเพื่อติดตามงานประจำและการบรรลุเป้าหมายยังไม่เป็นระบบ
 - ในรอบปีที่ผ่านมามหาวิทยาลัยปรับเปลี่ยนแก้ไขระบบการมอบหมายงานและการประเมินผลเพื่อการขึ้นเงินเดือนทั้งระบบเป็นผลกระทบสำคัญที่ทำให้เกิดการชะงักงันของการพัฒนาการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน และการพัฒนาระบบสารสนเทศภาระงาน
- เพื่อบรรลุเป้าหมายในการเลือกและใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานของคณะที่มีการเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอก คณะได้เลือกใช้ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ได้แก่ การจัดอันดับของมหาวิทยาลัย QS World University Rankings, การเปรียบเทียบคุณภาพผลงานวิจัยจาก SciVal (Research Performance Assessment) และ Shanghai ranking's Global Ranking of Academic Subjects ทั้งนี้ยังมีปัญหาในการหาแหล่งข้อมูลเปรียบเทียบได้อย่างครอบคลุมทุกพันธกิจหรือจุดมุ่งเน้นของคณะ

- เพื่อบรรลุเป้าหมายในการใช้ข้อมูลเสียงของผู้ป่วย นิสิตหรือผู้รับบริการในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลาง
 - คณะได้มีการเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียง เช่น QR code การรายงานผ่านระบบบริหารความเสี่ยง กลุ่มรับความคิดเห็น สื่อ Social media เช่น Facebook และ Line official account @CUDENT
 - แต่งตั้งกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเพื่อการกลั่นกรองแล้วนำมาเชื่อมโยงกับระบบการบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะระบบเทคโนโลยีการบริหารความเสี่ยง เพื่อมาสรุปผลการวิเคราะห์การตอบสนอง รวมถึงการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในการปรับแก้ไข
 - มีการแต่งตั้งกรรมการใกล้เคียงเพื่อเข้าไปช่วยเหลือหาข้อยุติในกรณีพิพาทที่มีความรุนแรง
- เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ผลและการรายงานผลการดำเนินการ คณะจึงได้จัดทำการออกแบบโมเดลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในบริบทของคณะและวิเคราะห์กระบวนการในระบบด้วย SIPOC model โดยอยู่ในระหว่างการจัดทำแผนและโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) การเลือก รวบรวม เชื่อมโยงตัวชี้วัด, การมี alignment ทัวทั้งองค์กร, การใช้ประโยชน์เพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและความก้าวหน้าตามกลยุทธ์ :

- คณะได้จัดทำตัวชี้วัดระดับคณะ จัดทำเป็นคู่มือ เชื่อมโยงกับระบบการบริหารโครงการ โดยการเสนอโครงการต้องมีความเชื่อมโยงของผลการดำเนินการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะโดยในระบบการเสนอขอโครงการมีกรอบในของแผนตามยุทธศาสตร์ เป้าหมายตามยุทธศาสตร์ อีกทั้งยังได้จัดทำกรอบตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ลงสู่กลุ่มผู้บริหาร ระดับรองคณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาค/หัวหน้าหน่วยงาน (ระดับ P5-P6) และลงสู่ระดับบุคคลโดยแบ่งเป็นกลุ่มสายวิชาการ กลุ่มสายปฏิบัติการ P7-P8 ส่งเป็น Template ให้ฝ่ายบริหารงานบุคคล แต่ยังมีปัญหาในการเชื่อมโยงกับระบบการบริหารงานบุคคลทั้งระบบการมอบหมายงานและระบบการประเมินซึ่งมีแผนจะพัฒนาความเชื่อมโยงผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Intranet



ระบบ Dashboard เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของคณะทันตแพทยศาสตร์

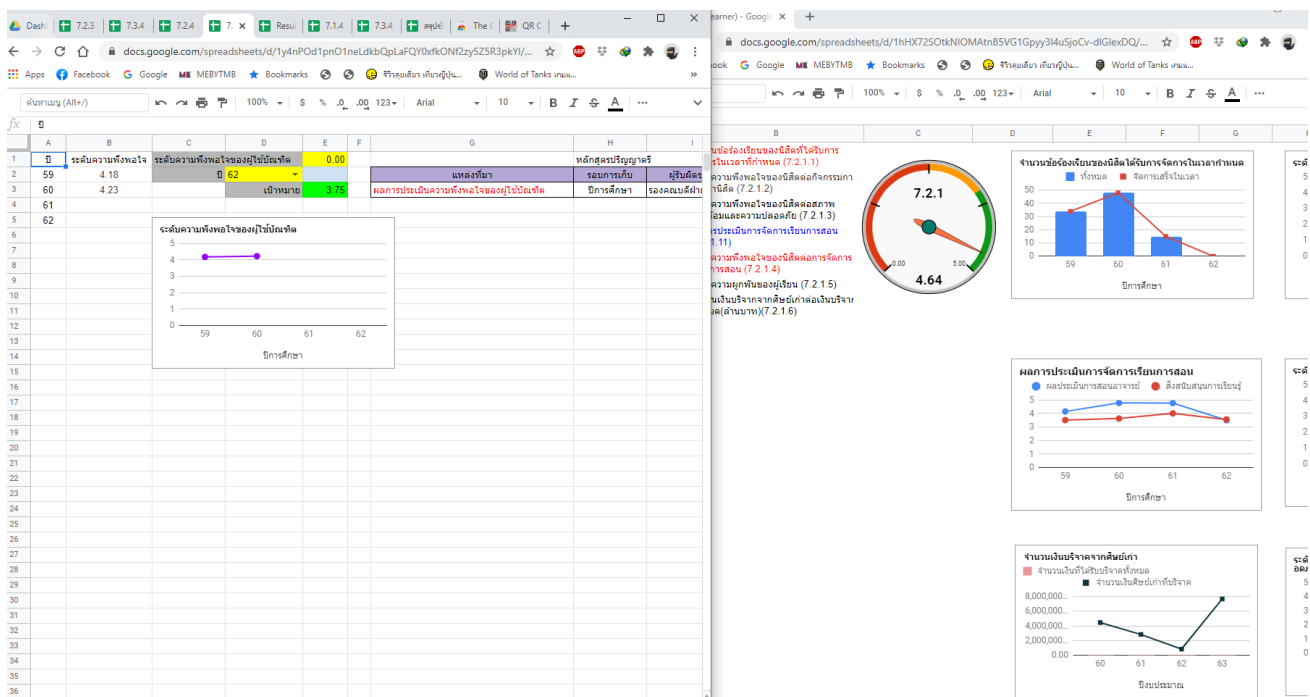
<https://qr.go.page.link/qLNuP>



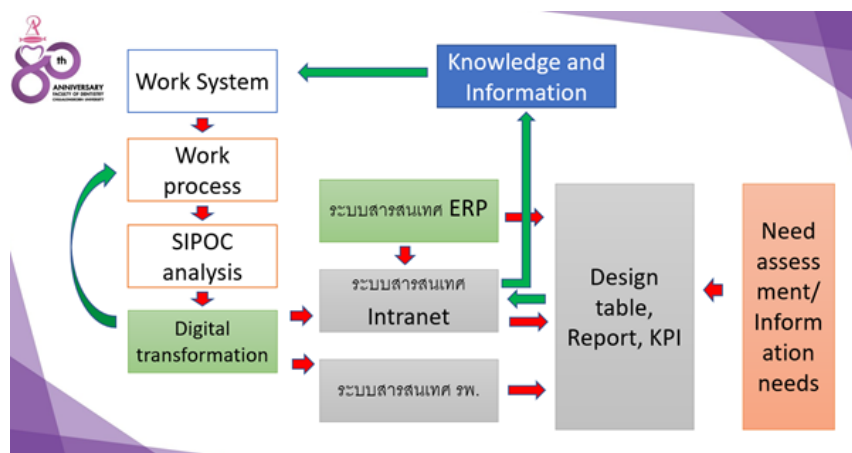
- ตัวอย่างการนำข้อมูลสารสนเทศจากระบบมาใช้ประโยชน์การตัดสินใจ ได้แก่
 - การพิจารณาอนุมัติในการจัดทำงบประมาณประจำปี ได้มีการนำข้อมูลการวิเคราะห์และกำกับติดตามจากระบบสารสนเทศการบริหารงบประมาณ E-Budget ของคณะมาใช้ในการพิจารณาอย่างละเอียด
 - การจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงจากการวิเคราะห์รายงานอุบัติการณ์จากระบบสารสนเทศการรายงานความเสี่ยง (อยู่ในระหว่างการพัฒนาใหม่ไปสู่ระบบสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง)



- โดยมีการผนวกและบูรณาการการพัฒนาตัวชี้วัดผ่านระบบการจัดเก็บเบื้องต้น Clouding ผ่าน Google drive ร่วมกับการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ Intranet คณะ ที่มีการบูรณาการกับการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานสู่ระบบ Digital (digital transformation)



ระบบเก็บข้อมูลใน Google drive ด้วยการพัฒนาการเก็บผ่านข้อมูลผ่าน Google form, Google sheet และเชื่อมโยงกับระบบการนำเสนอข้อมูลแบบ Dashboard และแผนภูมิ



ผังภูมิแสดงแผนการพัฒนาระบบการสร้างความเชื่อมโยงระหว่าง ระบบสารสนเทศคณะ (ระบบสารสนเทศ Intranet) และ ระบบสารสนเทศ รพ. ร่วมกับระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย (ERP) กับระบบการรายงาน KPI ผ่าน Google dashboard โดยมีเป้าหมายไปสู่การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานร่วมกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

4.1 ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (performance) ขององค์กร

(1) ประเด็นสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินการขององค์กร (ความสำเร็จ/ความก้าวหน้า) ในรอบปีที่ผ่านมา:

- เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน จากผลการรายงานและทบทวนผลการดำเนินการของคณะในรอบปีที่ผ่านมาพบประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้
- ความผูกพันของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางและมีปัญหาในความเชื่อมั่นในคณะผู้บริหาร (ผลการประเมินผู้บริหาร) ซึ่งมีปัญหาสำคัญจากการสื่อสารการทำความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงจำนวนมากที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในรูปแบบเดิม
- ยังมีสัดส่วนของรายจ่ายต่อรายได้สูงมาก จากส่วนของงบประมาณในกลุ่มตอบแทน ใช้สอยและพัสดุ โดยเฉพาะงบประมาณค่าตอบแทนบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม และค่าเสื่อมราคาจากการขยายอาคารใหม่ของคณะ อีกทั้งพบปัญหาของการวางแผนงบประมาณและการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณที่ไม่ถูกต้องในระดับหน่วยงาน หรือโครงการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกลับมาถึงในระดับคณะ เช่น การเบิกจ่ายล่าช้าค้างปี การใช้งบประมาณ โดยไม่มีการวางแผนล่วงหน้าเป็นต้น จึงต้องมีการพัฒนาระบบการควบคุมรายจ่ายที่เป็นต้นทุนการดำเนินการและการพัฒนาระบบการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แม้มีการปรับแก้ไขในขั้นตอนการจัดทำงบประมาณทำให้อัตราการเพิ่มของรายจ่ายลดลงกว่าที่ประมาณการไว้แล้วก็ตาม
- มีปัญหาของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม โดยไม่มีแผนกระจายการลงทุนอย่างเหมาะสมโดยรอบปีที่ผ่านมาการนำเงินไปฝากไว้ในบัญชีออมทรัพย์มากกว่าความจำเป็นถึง 100 ล้านบาท โดยไม่มีการนำเงินไปลงทุนในการฝากประจำระยะสั้น ระยะกลางหรือระยะยาว

- ปัญหาของการพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน ของแต่ละระบบงานซึ่งรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบดิจิทัล ดำเนินการล่าช้ากว่าเป้าหมายมากด้วยมีการออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานซับซ้อนมาจากระดับหน่วยงาน โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบการดำเนินการในระดับระบบงานทำให้เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายแฝงกลับมายังระดับคณะ และการบริหารงบประมาณ
- โครงการพัฒนาคลินิกทันตกรรมบริการพิเศษสามารถเพิ่มอัตราการเติบโตของรายได้สูงขึ้นตามเป้าหมายแต่มี อัตราการเติบโตของจำนวนผู้ป่วยลดลงและค่าใช้จ่ายยังอยู่ในระดับสูง
- อัตราการจ้างคนของคณะมีอย่างเพียงพอ แต่มีปัญหาของการบริหารจัดการ และโครงสร้างของการบริหารซึ่งเป็น เรื่องที่ท้าทายและมีผลกระทบในทางปฏิบัติ
- การพิจารณางบประมาณในการลงทุน (การจัดซื้อครุภัณฑ์ และโครงการปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง) มีปัญหาในการ พิจารณาด้านผลตอบแทนต่อการลงทุน เนื่องจากผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ลดลงอย่างมาก (ส่วนหนึ่งมาจากการลงทุนก่อสร้างอาคารใหม่)
- จำนวนงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติเพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย แต่ยังคงมีปัญหาเรื่องการนำไปใช้ ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและต่อยอดสู่นวัตกรรม
- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงระบบการบริหารจัดการข้อมูลเป็นไปด้วยความล่าช้าทั้งนี้ ได้รับผลกระทบอย่างมากในรอบปีจากปัญหาของการถูกโจมตีด้วย Hacker และ Virus computer ยุคใหม่ โดยเฉพาะ Virus Network ซึ่งอยู่นอกเหนือความเสี่ยงที่คณะฯ ประเมินไว้จึงทำให้เสียเวลาและทรัพยากร จำนวนมากในการกู้คืนระบบ/ข้อมูล รวมไปถึงการจัดการระบบป้องกันความเสี่ยงใหม่

4.1 ค. การใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ (performance) ขององค์กร

ลำดับความสำคัญเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะที่เกิดจากการทบทวน มีดังต่อไปนี้

1. การปรับแก้ไขแผนดำเนินการในโครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กรและการสร้างแบรนด์
2. การรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม
3. การรวบรวมหรือจัดเตรียมข้อมูล โดยการสำรวจหรือการวิจัยองค์กรเพื่อสรุปประเด็นความต้องการหรือ ความคาดหวังของสังคมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่างๆมาใช้ประกอบในการจัดทำแผนพัฒนา
4. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
5. พัฒนาระบบบริหารการเงินและงบประมาณเพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ
6. การกำกับการดำเนินการตามแผน/โครงการพัฒนาในปีงบประมาณปัจจุบันเพื่อให้เกิดผลตามข้อเสนอของ โครงการและผลตามแผนยุทธศาสตร์
7. การพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลตามแนวทางของการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ที่สอดคล้องและส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายตาม ยุทธศาสตร์ของคณะ
8. การดำเนินการตามแผนการปรับโครงสร้างองค์กรและจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสม และการปฏิบัติตามแผน
9. การจัดทำแผนในการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉิน และระบบการป้องกันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ (accuracy, validity, integrity, reliability, current):

- คณะได้มีการพัฒนาให้มีความเชื่อมโยงข้อมูลจากการดำเนินงานประจำเป็นตัวนำเข้าสู่ข้อมูลเข้าสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation) อัตโนมัติและพัฒนาการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอัตโนมัติเข้าสู่การรายงานสารสนเทศในสองรูปแบบคือ การรายงานสารสนเทศที่ใช้งานประจำหรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต้องการ และ รูปแบบของการรายงานผ่านตัวชี้วัดและระบบติดตามผล Dashboard ของคณะ ในส่วนนี้มีการพัฒนาแล้วเสร็จคือระบบการเบิกจ่ายงบประมาณ ระบบการประเมินความพึงพอใจและ Leadership และอยู่ในระหว่างการพัฒนาคือ ระบบบริหารงานงานวิจัย ระบบบริหารโครงการ ระบบสารสนเทศบริหารความเสี่ยงและระบบภาระงานบุคลากร
- คณะใช้ระบบการรายงานติดตามผล Dashboard ให้เป็นตัวรับเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากร ERP-HANA ของมหาวิทยาลัย ระบบสารสนเทศ Intranet ของคณะ และระบบสารสนเทศโรงพยาบาลคณะทันตแพทย์
- คณะพยายามรวบรวมรายงานจากระบบและเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบแก้ไข ส่วนข้อมูลที่ยังไม่อยู่ในระบบ จัดเก็บดังกล่าวข้างต้น คณะจะมีการทำหนังสือเวียนขอข้อมูล พร้อมหลักฐานไปยังผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องตามรอบการเก็บข้อมูลที่มีการจัดทำแผนการจัดเก็บข้อมูลไว้

(2) เพื่อให้มั่นใจในความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ, ระบบที่มีใช้งานในปัจจุบัน, ระบบที่กำลังพัฒนาหรือมีแผนจะพัฒนา:

- คณะได้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผ่านการจัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศ Intranet ของคณะอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการพัฒนาความเชื่อมโยงของแผนการจัดเก็บและการรายงานผ่านระบบ DentCU Dashboard ซึ่งในอนาคตการไหลของข้อมูลจะเป็น Dynamic แบบ Automatic และมีการตรวจสอบด้วยระบบเองตามแผนการพัฒนาดังกล่าวข้างต้น



แผนภูมิแสดงระบบสารสนเทศที่ใช้งานปัจจุบันและอยู่ระหว่างการพัฒนาพร้อมความเชื่อมโยง

- ระบบสารสนเทศที่มีใช้งานปัจจุบัน
 - ระบบฐานข้อมูลกลางบุคลากร
 - ระบบจองห้องเรียน/ห้องประชุม
 - ระบบข้อมูลวาระการประชุม
 - ระบบข้อมูลวันลา
 - ระบบประเมิน 360 องศา
 - ระบบงบประมาณ (E-Budget)
 - ระบบรายงานปฏิบัติการ
 - ระบบสารสนเทศอาจารย์พิเศษ
 - ระบบจองรถ
 - ระบบภาระงานอาจารย์
 - ระบบข้อมูลศึกษาอบรม การบริการวิชาการของบุคลากร
 - ระบบบริหารโครงการ (Project Management)
 - ปฏิทินกิจกรรม

4.2 ข. การจัดการระบบสารสนเทศ

เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล/สารสนเทศ:

- คณะได้ดำเนินการจัดทำระบบการจัดการสิทธิการเข้าใช้และการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้ที่ไม่มีสิทธิหรือเกี่ยวข้องกับข้อมูลจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นๆได้
- คณะได้มีระบบการป้องกันและสำรองข้อมูลตามมาตรฐาน โดยดำเนินการตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยและได้เพิ่มเติมการจัดซื้อโปรแกรมป้องกันไวรัสที่มีความเหมาะสมกับสภาพการใช้งานเป็นการเฉพาะนอกเหนือจากที่มหาวิทยาลัยดำเนินการ
- คณะมีการเช่า Server ภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือในระบบป้องกันความปลอดภัยและมีเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลและสำรองข้อมูลสำคัญนอกเหนือจากเครื่อง Server ของคณะ
- คณะมีการตรวจสอบการโจมตีโดย Hacker ขึ้นนำด้วยระบบตรวจจับของมหาวิทยาลัยและโดยการตรวจสอบผ่านการว่าจ้างบริษัทเอกชนรวมไปกับค่าจ้างดูแลบำรุงรักษาโปรแกรมหรือ Hardware เป็นรายปี

(3) การส่งข้อมูลผู้ป่วยทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยยังคงรักษาความลับของผู้ป่วย:

- คณะมีนโยบายในการป้องกันและไม่เผยแพร่ข้อมูลของผู้ป่วยไม่ว่าช่องทางใดๆทางสื่อสังคมออนไลน์ และมีการสื่อสารไปยังบุคลากรของคณะอย่างต่อเนื่อง

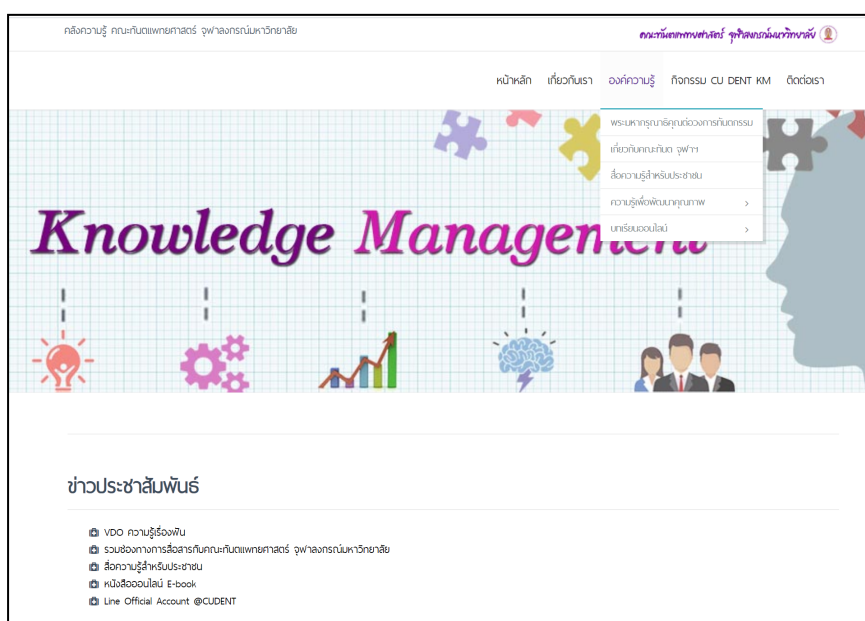
4.2 ค. ความรู้ขององค์กร

(1) การสร้างและจัดการความรู้:

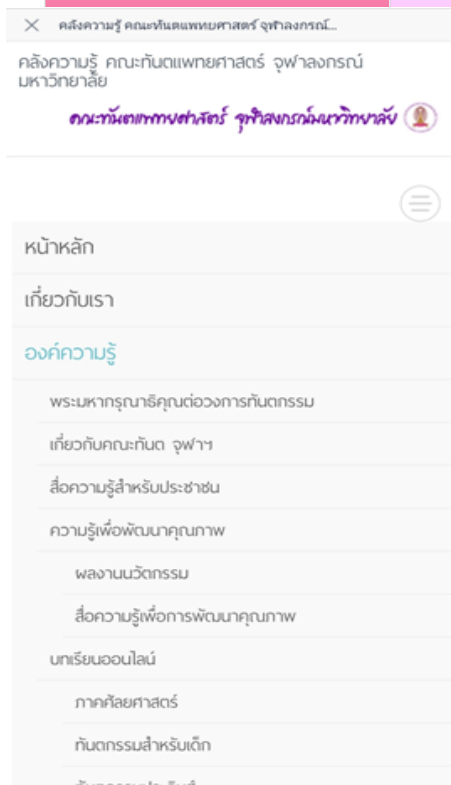
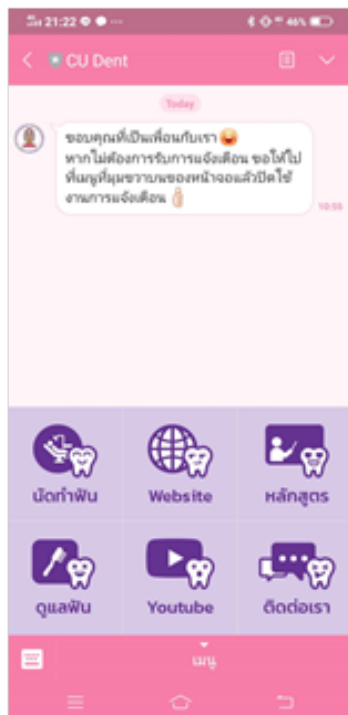
- มีการจัดตั้งกรรมการสร้างและจัดการความรู้ มีประธานผู้รับผิดชอบ เพื่อที่จะรวบรวมความรู้ที่ได้มีการทำการจัดการความรู้หลายหน่วยงานของคณะ ให้เป็นฐานข้อมูลกลาง เพื่อนำประโยชน์ไปใช้ในอนาคต
- มีการจัดทำเว็บไซต์การจัดการความรู้ของคณะฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์คณะ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้จากในคณะ รวมทั้งประวัติคณะฯ ตั้งแต่ก่อตั้ง ให้สามารถสืบค้นและเรียนรู้ได้



www.dent.chula.ac.th/km

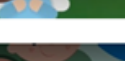


- จัดทำ Line Official Account @CUDENT เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูล Social media ทุกประเภทของคณะฯ และสื่อสารองค์ความรู้ในการดูแลสุขภาพช่องปากกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกคณะฯ รวมทั้งคนไข้ที่มารับบริการทางทันตกรรมของคณะฯ อีกด้วย



VDO ความรู้เรื่องฟัน

ເຂົ້າສູ່ 641

- 

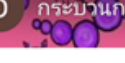
D อุบัติเหตุ



D อุบัติเหตุ



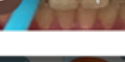
D กระบวนการ



D คราบจุลินทรีย์

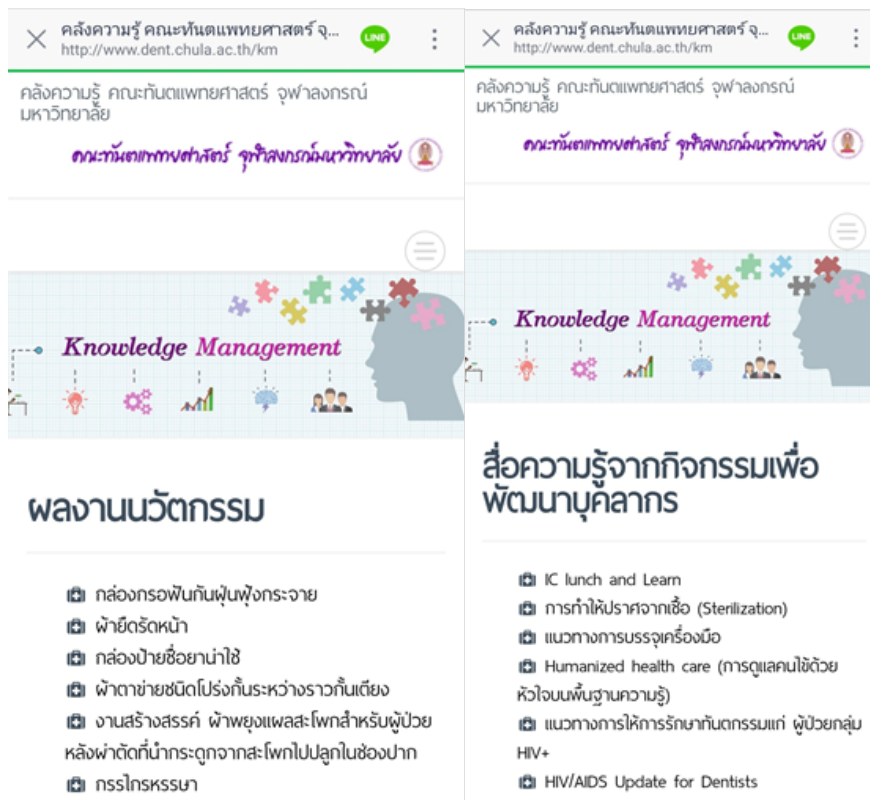


D รู้จักเพื่อน



D สอนแปรง

ก๊อกรSSM CU DENT KM



- มีการประกวดกระบวนการที่เป็น good practice และมีการนำเสนอเพื่อเป็นต้นแบบแนวทางการปฏิบัติที่ดีในหน่วยงานภายใน เป็นการขยายผลเพื่อหวังผลเลิศ โดยนำองค์ความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพมารวบรวมไว้ในเว็บไซต์จัดการความรู้ของคณะฯ ได้แก่
- การนำองค์ความรู้ไปใช้เพื่อการพัฒนานวัตกรรม



- ผลงานศูนย์นวัตกรรมทางทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ

จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับการจดสิทธิบัตรและนำไปใช้ประโยชน์จำนวน 3 ชิ้น ได้แก่

- 1) น้ำยาบ้วนปากคูลเดนทิสติเวียฟลูออไรด์ (เลขที่คำขอ 1803000951 น้ำยาบ้วนปากหญ้าหวาน)
- 2) แปรงสีฟันคูลเดนทิสติ (เลขที่คำขอ 1903003307 แปรงสีฟันสำหรับผู้สูงอายุ)
- 3) น้ำยาบ้วนปากคูลเดนทิสติเวียฟลูออไรด์สระระแหง (เลขที่คำขอ 2003000559 น้ำยาบ้วนปากผสมสาร

ต้านอนุมูลอิสระจากสมุนไพรไทย

จำนวนผลงานนวัตกรรมรับใช้สังคม = 8 ชิ้น

1. คู่มือดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข
2. คู่มือดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข (ฉบับประชาชน)
3. วิดีทัศน์สอนแปรงฟัน คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ
4. วิดีทัศน์เรื่องทำไมต้องแปรงฟัน
5. วิดีทัศน์การดูแลสุขภาพช่องปากผู้สูงอายุ
6. วิดีทัศน์วิธีทำความสะอาดฟันปลอม
7. บทเรียนออนไลน์ Chula MOOC เรื่อง การดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข
8. เว็บไซต์และระบบ online submission วารสาร Journal of Dental Innovation (JDI)

และมีจำนวน MOU เพื่อผลักดันนวัตกรรมอีกจำนวน 2 MOU คือ

- 1) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการวิจัยนวัตกรรมเพื่ออุตสาหกรรม เรื่อง วารสารสำหรับบำบัดอาการไวของเนื้อฟันที่มีส่วนผสมของสารลดความไวของประสาทฟันและสารอุดปิดท่อนเนื้อฟันระหว่าง ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ โครงการ “Sense Coat”
- 2) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการกระจายสินค้าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วม ระหว่าง บริษัท ซี.ยู. เดนต์ เอ็นเทอร์ไพรส์ จำกัด และ บริษัท โอสดี อินเตอร์ แลบบอราทอรีส์ จำกัด (บริษัทในเครือสหพัฒน์) (Saha Group)



ผลงานนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์



Knowledge Management

ผลงานนวัตกรรม

จัดโดย

Dr. Ch. Srisakulchai (2018-2019)
E-mail: srisakulchai@chulalongkorn.ac.th

ภาพแสดงการใช้ผลิตภัณฑ์แปรงฟันที่มีส่วนผสมของสารลดความไว (chun cup)

ประโยชน์ที่ได้รับจาก “ผ้าปิดรัดหน้า” ในคนไข้ที่มีปัญหาด้านขากรรไกร

- ผู้ป่วยมีความพึงพอใจ และมีการหลุดของขากรรไกรลดลง สามารถได้อาหารและได้ใช้ชีวิตปกติ ซึ่งงานสามารถขยายให้ผู้ป่วยเพื่อนำไปใช้ต่อที่บ้าน



—แบบฟอร์ม—

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการวิจัยนวัตกรรมเพื่ออุตสาหกรรม
เรื่อง วารีนซ์สำหรับบำบัดอากาศไอของเนื้องอกที่มีส่วนผสมของสารลดความไวของประสาทฟันและสารดูดซับเนื้อฟัน
ระหว่าง
ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
และ
“Sense Coat”

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้จัดทำขึ้น ณ ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่
.....เดือน พ.ศ. ระหว่าง

๑. ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งอยู่เลขที่ ๒๕๔ ถนน
พญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10330 โดย ศ.นพ.ยงยศ อวิหิงสานนท์ ตำแหน่ง
ศาสตราจารย์ ผู้อำนวยการ ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งต่อไปบันทึกข้อตกลง
ฉบับนี้เรียกว่า “มหาวิทยาลัย” ฝ่ายหนึ่ง

ซึ่งต่อไปบันทึกข้อตกลงฉบับนี้เรียกว่า “มหาวิทยาลัย” ฝ่ายหนึ่ง

๒. ทพ.ดร.ยศกฤต หล่อชัยวัฒนา อาจารย์วิจัยประจำศูนย์นวัตกรรมฯ คณะทันตแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่บัตรประชาชน ๑๑๐๐๘๐๐๑๑๔๘๘๙๑ ตำแหน่ง หัวหน้าโครงการหรือทีมงาน
หลักในโครงการ ซึ่งต่อไปบันทึกข้อตกลงฉบับนี้เรียกว่า “Sense Coat” อีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งสองฝ่ายจึงได้ตกลง
จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการวิจัย ดังนี้

ข้อ ๑ วัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัย และ Sense Coat ตกลงร่วมมือกันศึกษา วิจัย และพัฒนาโครงการวิจัยนวัตกรรมเพื่อ
อุตสาหกรรม เรื่อง “วารีนซ์สำหรับบำบัดอากาศไอของเนื้องอกที่มีส่วนผสมของสารลดความไวของประสาทฟันและสาร
ดูดซับเนื้อฟัน” ซึ่งต่อไปบันทึกข้อตกลงฉบับนี้เรียกว่า “โครงการ” โดยมีวัตถุประสงค์ในการร่วมมือ ดังนี้

๑.๑ ร่วมกันทำการสำรวจตลาด Market Survey เพื่อให้ได้มาซึ่ง แผนธุรกิจและการพัฒนา
นวัตกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการในการใช้งานได้จริง

๑.๒ ทดลอง และผลการทดสอบระบบต้นแบบ (prototype system) ในสภาวะแวดล้อมการทำงาน
จริง (operational environment) ที่สอดคล้องกับความต้องการที่จะประยุกต์ใช้งาน (Clinical trial)

๑.๓ เข้าร่วมอบรม Incubator Program เพื่อพัฒนาศักยภาพของงานวิจัยเพื่อการ Commercial

๑.๔ ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบนวัตกรรมให้มีรูปแบบใช้งานได้สะดวก (Packaging) และร่วมมือในการ
ประชาสัมพันธ์ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

C.U. Dent Enterprise
ซี.ยู.เดนท เอ็นเทอร์ไพรส์



Business Partnership Proposal

“Collaboration for Growth”

Submitted to

C.U. Dent Enterprise

By

Osoth Inter Laboratories (OSI)

July 15, 2020



คู่มือดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข



คู่มือดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข (ฉบับประชาชน)



วีดิทัศน์การดูแลสุขภาพช่องปากสำหรับผู้สูงอายุ



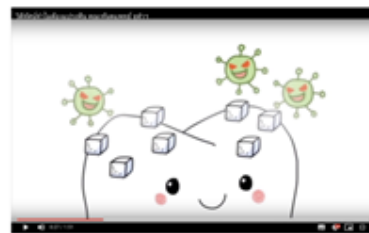
วีดิทัศน์สอนแปรงฟัน คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ



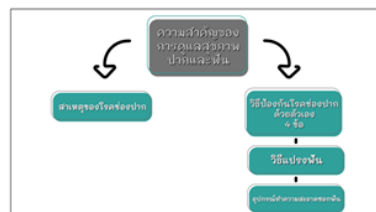
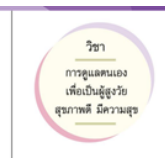
วีดิทัศน์วิธีทำความสะอาดฟันปลอม



วีดิทัศน์เรื่องทำไมต้องแปรงฟัน

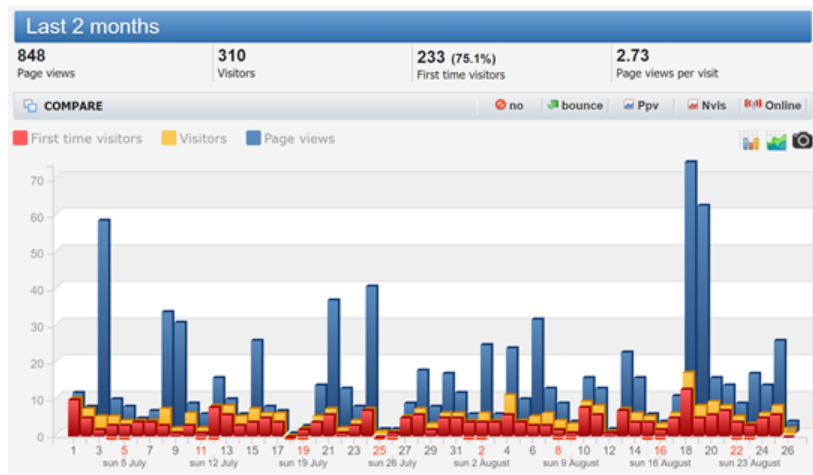


บทเรียนออนไลน์ Chula MOOC เรื่อง การดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข



- สถิติการเข้าถึงความรู้จาก www.dent.chula.ac.th/km/

www.dent.chula.ac.th/km	
General stats	Account summary
Total page views	5,584
Total visitors	1,733
Page views per visit	3.22
Last hits time:	9:52:45 26 August
Creation date	11:10:50 2 December 2019
Days since account creation	267
Time zone	11:07:30 , 26 aug, Asia/Bangkok
Category	Website -



(3) การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร:

- มีการจัดกิจกรรมหมรรมคุณภาพทุกปี เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานพัฒนาคุณภาพ ในงานมีการประกวดนวัตกรรมและประกวดชุดความรู้ที่ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง CQI = Continuous Quality Improvement โดยความรู้ที่ได้จะนำมารวบรวมและนำเสนอในเวปไซต์การจัดการความรู้ของคณะฯ เพื่อการเผยแพร่ต่อไป
- มีกิจกรรมในการเสริมสร้างสุขภาพของบุคลากร เช่นการเชิญชวนออกกำลังกาย และกิจกรรมในการป้องกันโรคที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น การป้องกันโรคออฟฟิศซินโดรม

แผนการพัฒนา

มาตรฐาน	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
1. การวัดผลการดำเนินงาน	● การวัดผลเพื่อติดตามงานประจำและการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน/ระบบงาน/กลยุทธ์ ยังไม่มีประสิทธิภาพ ● ขาดการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม	● พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการ จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามงานประจำและการบรรลุเป้าหมายครอบคลุมทั้ง หน่วยงาน/ระบบงาน/กลยุทธ์ ในระบบสารสนเทศ Intranet ของคณะ และการตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลสารสนเทศ (Response to information needs) ในทุกพันธกิจ

มาตรฐาน	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
		● การทบทวนและพัฒนากิจการ KPI ให้มีความชัดเจนและมีความสอดคล้องทั้งในระดับคณะ (Macro Level) ระดับระบบงาน (Meso Level) ระดับหน่วยงาน (Micro level) และระดับบุคคล ● พัฒนาระบบการตอบสนองความต้องการและข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ ผู้ป่วย และนิสิต ● การเสาะแสวงหาแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่มีคุณภาพ
2. การวิเคราะห์ข้อมูล การทบทวนผลการดำเนินงาน และนำไปใช้ปรับปรุง	● การใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจและปรับปรุงการดำเนินงานยังน้อย	● พัฒนาการวิเคราะห์ข้อมูล ส่งเสริมการวิจัยองค์กร และการจัดทำสารสนเทศเพื่อการพัฒนากระบวนการสำคัญ
3. คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ	● ระบบการจัดเก็บข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพ	● พัฒนาระบบการกำกับดูแลข้อมูล เพื่อความถูกต้องและทันเหตุการณ์ของข้อมูลเหตุการณ์ของข้อมูล ● พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศให้ง่ายต่อการใช้งานจากผลการประเมินผู้ใช้งาน

มาตรฐาน	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
4. การจัดการระบบสารสนเทศ	● ระบบการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉินยังไม่มีประสิทธิภาพ ● ระบบการป้องกันภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน	● ทำแผนการจัดการให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการในภาวะฉุกเฉินของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Plan) ● พัฒนาระบบการป้องกันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยขอความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและมีเทคโนโลยีอันทันสมัยเพียงพอ
5. ความรู้ขององค์กร	● การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปความรู้เชิงปฏิบัติไว้ถ่ายทอดยังมีน้อย	● การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้

หมวด 5 บุคลากร

ผลลัพธ์

ข้อมูลตัวชี้วัด/	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ร้อยละของคณาจารย์ที่มีผลการประเมินสมรรถนะผ่าน	50	N/A	N/A	N/A	36.42
ร้อยละของคณาจารย์ที่มีผลการประเมินในกลุ่ม Most Effective	15	N/A	N/A	N/A	16.56
ผลการประเมินการสอนของคณาจารย์ในระบบ CU-CAS	4.25	4.78	4.77	4.41	3.98
ร้อยละของคณาจารย์ดำรงตำแหน่งวิชาการ รศ. ขึ้นไป	30	25.16	28.57	28.41	28.57
ร้อยละของคณาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งวิชาการ	60	59.35	58.86	58.52	56.52
ผลการประเมินพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุน	22.66	22.79	20.81	21.37	22.55
ร้อยละของบุคลากรชำนาญการพิเศษขึ้นไป	66	66	66	66	53
ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการ ประเมินในระดับ Most Effective	15	N/A	N/A	N/A	11.83
จำนวนคู่มือการพัฒนาบุคลากรทุกประเภททุกระดับ	1	0	0	2	2
ร้อยละของคณาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาตามแผนฯ	80	66.67	88.89	100	100
ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา ตามแผนฯ	80	N/A	N/A	N/A	N/A
ระดับความผูกพันของบุคลากร	3.75	3.45	3.53	3.45	3.35
จำนวนบุคลากรที่กระทำผิดจรรยาบรรณ	1	0	0	0	0
จำนวนการออกของบุคลากรทั้งหมด	10	9	38	30	10

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของกำลังคน:

- เป้าหมายขององค์กร บุคลากรทุกท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้หน่วยงานฯ หรือองค์กร ประสบความสำเร็จ และเติบโต โดยหน่วยงานต้องให้ความสำคัญแก่บุคลากรซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของฟันเฟืองในการขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยหน่วยงานจำเป็นต้องมีเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน และต้องสนับสนุนให้เขาเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ จึงจะทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจ และอยากจะอยู่ในองค์กร มีความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว
- ผลตอบแทน ผลตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการ ที่เป็นธรรม และที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถือปัจจัยหลักที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพัน การมอบรางวัลเชิดชูเกียรติ การชมเชยยกย่องพนักงานที่ดีเด่น เพื่อให้กำลังใจแก่บุคลากร และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอื่นในหน่วยงานให้ปฏิบัติตาม เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 คณะฯ ได้จัดทำประกัน COVID-19 เสริมเพิ่มเติมให้กับบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการรักษาผู้ป่วยเพิ่มเติมให้กับบุคลากรในแง่ของการได้รับเงินก้อนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ นอกเหนือจากประกันกลุ่มของมหาวิทยาลัยที่มีเพื่อ ครอบครัวค่ารักษาพยาบาล
- โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หน่วยงานต้องเป็นผู้สนับสนุน และให้โอกาสการในการเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรต้องกำหนด career path ของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน มีการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นสู่กระบอกเงินเดือนที่สูงขึ้น และเปิดโอกาสให้สอบเข้าสู่ตำแหน่งบริหาร ที่สามารถปรับกระบอกเงินเดือนและการได้รับเงินประจำตำแหน่ง บุคลากรต้องมองเห็นอนาคตในหน้าที่การงานของตนจึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญก็จะไม่สามารถรักษาศักยภาพบุคลากรที่ดีไว้ในองค์กรได้
- สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี สภาพแวดล้อม บรรยากาศ เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งอุปกรณ์สำนักงานคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ ต้องมีจำนวนเพียงพอ และต้องพร้อมที่จะใช้งาน อีกทั้งคณะฯ ยังมีโรงพยาบาลเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย จึงต้องให้ความสำคัญต่อมาตรฐานความปลอดภัยด้านสภาพแวดล้อม เพื่อไม่ให้เกิดอันตราย แก่บุคลากร และผู้มารับบริการ อีกทั้งการแก้ไขปัญหาในด้านความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 คณะฯ ได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างด้านกายภาพ เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยสูงแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดนปรับปรุงแล้วเสร็จไปแล้วในบางคลินิก/อาคาร และยังคงจะปรับปรุงต่อไป

กระบวนการ

5.1 ก.ขีดความสามารถและความเพียงพอของกำลังคน

(1) การประเมินขีดความสามารถและความเพียงพอของกำลังคน และการตอบสนอง:

- คณะฯ มีการประเมินผลขีดความสามารถโดยการมอบหมายภาระงานตามมาตรฐานประจำตำแหน่งของวิชาชีพต่างๆ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการภาระงานภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และยังเป็นกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถตามขอบเขตของแต่ละวิชาชีพ เพื่อให้สอดคล้องต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละวิชาชีพ

(2) การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษากำลังคน:

- คณะฯ มีระบบการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง และการพ้นจากตำแหน่ง ที่เป็นระบบเนื่องจากต้องดำเนินการผ่านระบบCU-HR ของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
- การรักษากำลังคน เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีนโยบายการปรับโครงสร้างอัตราเงินเดือนที่สูงขึ้นอีกทั้งยังมีสวัสดิการ ประโยชน์ตอบแทนอื่น เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสังคม และการรักษาพยาบาลประกันกลุ่ม
- มีระบบสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี โดยปัจจุบันมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้แก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

(3) การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงความต้องการและการเตรียมกำลังคนให้พร้อมรับ: คณะฯ ได้ดำเนินการ

- จัดทำการกำหนดโครงสร้างการขององค์กรใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากทั้งภายในและภายนอก
- จัดสรรบุคลากรมีความรู้เหมาะสมกับหน้าที่ และให้มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีความเสี่ยงสูง
- ระบบการเพิ่มพูนความรู้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยการส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนาภายในและภายนอก

(4) การจัดระบบการทำงานและบริหารกำลังคนเพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ: คณะฯ ได้ดำเนินการ

- จัดระบบการทำงาน และบริหารกำลังคน โดยใช้ตำแหน่งวิชาชีพที่ปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อรองรับการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วย
- จัดให้มีแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยสำรวจความคิดเห็นความต้องการ ในการอบรม และมีการสนับสนุนงบประมาณในการไปอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดประโยชน์การปฏิบัติงาน

5.1 ข. บรรยายภาพการทำงานของกำลังคน

นโยบาย บริการ สิทธิประโยชน์:

- คณะฯ มีระบบบริหารงานบุคคลตามมาตรฐานเนื่องจากเป็นส่วนงานที่อยู่ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัย โดยทางมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้กำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ และสวัสดิการสิทธิประโยชน์ เพื่อให้ส่วนงานที่อยู่ภายใต้ดำเนินการตามแนวทางบริหารงานบุคคล

5.1 ค. สุขภาพและความปลอดภัยของกำลังคน

(1) การป้องกันและจัดการกับความเสี่ยงต่อสุขภาพ (สิ่งแวดล้อม ภาระงาน การหยาบกร้าน อันตรายจากการปฏิบัติงาน ความรุนแรง) การปฏิบัติตามกฎหมาย และการให้ภูมิคุ้มกัน:

- คณะฯ มีนโยบายด้านสวัสดิการตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ด้านการรักษาพยาบาลของบุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยทุกท่าน เมื่อเกิดการเจ็บป่วยด้วยระบบการประกันสุขภาพแบบกลุ่ม
- มีการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งเป็นกิจกรรมการตรวจประเมินสุขภาพโดยที่ยังไม่มีอาการผิดปกติ เป็นการตรวจที่ทำในทุกๆ ปี ละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการป้องกันโรคและความเสี่ยงที่จะเกิดโรคในอนาคต
- เนื่องจากทางคณะทันตแพทยศาสตร์มีโรงพยาบาลในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ซึ่งบุคลากรผู้ให้บริการมีความเสี่ยงที่จะได้รับเชื้อโรคจากผู้ป่วย ทางคณะฯ จึงมีนโยบายในการป้องกันโรคให้แก่บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดผู้ป่วย เช่น การให้วัคซีนเพื่อป้องกันโรคติดต่อ และแนวทางในการรับมือเพื่อป้องกันอย่างถูกวิธี

(2) การสร้างเสริมสุขภาพของกำลังคน:

- มีกิจกรรมในการสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากร เช่น การเชิญชวนออกกำลังกาย และกิจกรรมในการป้องกันโรคที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น การป้องกันโรคออฟฟิศซินโดรม
- คณะฯ ให้ความสำคัญต่อการตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากรอย่างมาก ด้วยการจัดการอบรมแนะนำการเตรียมตัวก่อนการตรวจสุขภาพ เช่น การเก็บตัวอย่างปัสสาวะ อุจจาระ และโลหิตอย่างไรให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด
- จัดกิจกรรมส่งเสริมการลดน้ำหนัก สร้างแรงจูงใจจากการให้รางวัลและการชักชวนกันเป็นทีม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดีขึ้นไปด้วยกัน เนื่องจากการตัดสินใจในการดูแลสุขภาพนั้นเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล คณะฯ มีหน้าที่ส่งเสริมให้มากที่สุด แต่การตัดสินใจที่จะดูแลสุขภาพหรือไม่เป็นเรื่องของบุคลากรแต่ละคน

5.2 ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของกำลังคน

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บุคลากรที่มีผลงานที่ดี:

- คณะฯ มีการจัดกิจกรรมการคัดเลือกบุคลากรสายปฏิบัติการดีเด่น ขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยให้ทุกหน่วยงานสามารถเสนอชื่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเชิงปฏิบัติงาน และเป็นแบบอย่างที่ดี หรือผลงานดีเด่นเป็นที่ประจักษ์ มีคุณธรรมจริยธรรม มนุษยสัมพันธ์ และอุทิศตนเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและคณะฯ เพื่อเป็นการยกย่องเชิดชูให้ขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

การประเมินและปรับปรุงความผูกพันของกำลังคน:

- คณะฯ ได้จัดทำแบบการประเมินความผูกพันขององค์กร เพื่อเป็นการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อคณะทันตแพทยศาสตร์ ในปี 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการในด้านต่างๆ
- ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ความต้องการ สำหรับการนำเสนอแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาด้านต่างๆ เช่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน:

- มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำปี และการมอบ KPI ในภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ให้บุคลากรทุกระดับขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานและใช้สำหรับการประเมินผลความดีความชอบการขึ้นเงินเดือนประจำปี
- การวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในรูปแบบ 360 องศา โดยให้ ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

5.2 ข. การพัฒนากำลังคนและผู้นำ

1) Learning need ที่สำคัญของกำลังคนกลุ่มต่างๆ และวิธีการพัฒนา/เรียนรู้ที่จัดให้:

กลุ่มกำลังคนและผู้นำ	Learning need ที่สำคัญ	วิธีการพัฒนา/เรียนรู้
บุคลากรสายปฏิบัติการที่มีสมรรถนะสูง	มีการจัดอบรม และพัฒนา ในด้านต่างๆ เพื่อที่เตรียมความพร้อมการขึ้นเป็นผู้นำของหน่วยงาน โดยใช้หลักการ 70:20:10 model ที่อาศัยการเรียนรู้จากงานที่ตนเองปฏิบัติ	มีการจัดโอกาสให้บุคลากรที่ร่วมเข้าโครงการ Talent Development แสดงความสามารถ ศักยภาพของตน และเข้าอบรม ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาในงาน
บุคลากรสายปฏิบัติการในระดับ P7 B - C ที่ได้รับการมอบหมายเป็นหัวหน้าฯ	มีการจัดอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการสอนงาน ให้กับบุคลากร ที่จะนำความรู้ และเทคนิค ไปประยุกต์ภายในหน่วยงานของตนเอง หรือบุคลากรที่เพิ่งบรรจุใหม่	การเข้าอบรมโครงการเทคนิคการสอนงาน <i>Interaction Management</i>

(2) การประเมินผลการพัฒนาและเรียนรู้:

- คณะฯ มีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการจัดทำ CQI การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ของแต่ละหน่วยงานฯ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการพัฒนางานที่ชัดเจนโดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง และมีการจัดการประกวด CQI ใ้รางวัล กับการพัฒนาที่ส่งผลกับการเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาและเรียนรู้ อีกทั้งยังสามารถแบ่งปันองค์ความรู้ให้หน่วยงานอื่นนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์

(3) การจัดการเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพการงานและแผนการสร้างผู้นำเพื่อสืบทอดการดำเนินงาน:

- ดำเนินการจัดทำกรอบอัตราเพื่อการปรับระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งในส่วนของข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัยตามความเชี่ยวชาญของบุคลากรในแต่ละวิชาชีพ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการ จัดทำผลงานเพื่อขอ ประเมินการกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น

ผลการพัฒนาที่โดดเด่นและภาคภูมิใจ

คณะฯ ได้ดำเนินการปรับขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจากเดิมในรูปแบบเอกสารเปลี่ยนเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั้งระบบการประเมิน ระบบการลา และการรับส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการลดทรัพยากรในองค์กร ซึ่งขณะนี้ทางคณะฯ ได้นำระบบ SAP Fiori ซึ่งเป็นระบบ self service ที่มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นระบบในการบริการด้านทรัพยากรบุคคล ให้แก่บุคลากรทุกประเภทในมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก เช่นการ ตรวจสอบสิทธิประกันกลุ่ม การขอตราติดยนต์ การทำหนังสือรับรองการทำงาน การต่อสัญญาปฏิบัติงาน สิทธิของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และข้อมูลการฝึกอบรมส่วนบุคคล

โดยคณะฯ ได้มีนโยบายถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

อีกทั้งคณะฯ ได้นำระบบการขอตำแหน่งทางวิชาการออนไลน์ Electronic Promotion Management (E-PM) ให้เป็นระบบศูนย์กลางข้อมูลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำเอกสาร ส่งผลให้ขั้นตอนการจัดทำเอกสารในการขอตำแหน่งทางวิชาการมีความสะดวก ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

แผนระยะยาว

1. ในปัจจุบันคณะฯ มีภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือมีความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติงานเพิ่มเติมภายใต้จำนวน ทรัพยากรบุคคลที่ไม่ได้การจัดสรรเพิ่ม ทางคณะฯ มีแนวทางการบริหารในการด้วยเกลี่ยหรือสับเปลี่ยน อัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีการขออนุมัติปรับเปลี่ยนตำแหน่งจากมหาวิทยาลัยจาก อัตราตำแหน่งเดิมที่มีการว่างลง เพื่อให้ได้ ผู้มาปฏิบัติงานตามภารกิจที่สามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์ ของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. คณะฯ มีนโยบายการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ ประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่จะว่างลงให้เร็วที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งที่มีความสำคัญในการบริหารงาน ที่จะส่งผลกระทบต่อส่วนงาน ก่อนที่จะมีการเกษียณอายุราชการ เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถ และการเรียนรู้งานในภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่จะว่างลง
3. สร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทุกคน โดยมีการ มอบหมายงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมายรวมของส่วนงาน
4. กำหนดขั้นตอนการสรรหาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path) ให้มีความชัดเจน เพื่อเป็นการรักษาบุคลากร และยังสามารถดึงดูดคนเก่งให้เข้ามาร่วมงานกับคณะฯ ได้

5. สร้างระบบผู้ฝึกสอนงาน (Mentoring & Coaching) โดยมีระบบทีมงานผสมผสานรองรับ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานระหว่างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญแต่ละสาขาภายในสำนักงาน

แผนระยะสั้น การฝึกอบรม สัมมนา

1. เนื่องจากคณะฯ มีความหลากหลายของตำแหน่งงาน ในแต่ละวิชาชีพที่ปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเพื่อให้รองรับกับบุคลากรในทุกส่วน โดยแบ่งได้ดังนี้
 - 1.1. การจัดอบรมแบบ in house training ซึ่งจะเป็นหัวข้อการจัดอบรมทั่วไปที่ทุกตำแหน่งงานสามารถเข้าร่วมอบรมได้ เช่น microsoft office การร่างเขียนหนังสือ Lesspaper
 - 1.2. การอบรมตามวิชาชีพเฉพาะของแต่ละตำแหน่ง ทางคณะฯ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้เพียงพอต่อการต้องการของบุคลากรแต่ละประเภทวิชาชีพ เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ สมรรถนะให้ได้ตามมาตรฐานของตำแหน่งงาน
 - 1.3 คณะฯมีการจัดสัมมนาให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการทุกท่าน ประจำปี 2562 ในหัวข้อ “Lean Management เพื่อสายงานสนับสนุน” ณ ภูเขางามรีสอร์ท จังหวัดนครนายกนั้น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เรียนรู้แนวคิดเกี่ยวกับ Lean Management เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการ ในการลดความสูญเสียจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อสร้างความสามัคคี Teamwork ภายในคณะฯ และในหน่วยงาน

มาตรฐาน	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
ขีดความสามารถและความเพียงพอ	มีการวางแผน สรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ปฐมนิเทศ อำนวยรักษากำลังคน เพื่อให้มีขีดความสามารถและอัตรากำลังเพียงพอสำหรับทำหน้าที่ตามพันธกิจมีการจัดการกำลังคนที่เหมาะสมในหน่วยงานที่มีความเสี่ยง
สุขภาพและความปลอดภัยของกำลังคน	1.การทำแผนพัฒนาสุขภาพของบุคลากรในระยะยาวมีการประเมินสุขภาพของบุคลากร การพิจารณาและประเมินความเสี่ยงของโรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานในระยะยาว โดยนำข้อมูลมาจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพของบุคลากรแต่ละตำแหน่งหน้าที่ 2.มีระบบป้องกัน หรืออุปกรณ์ เทคโนโลยีที่จะช่วยลดความเสี่ยงในการที่บุคลากรจะเกิดการติดต่อของโรค ให้ความรู้ และวิธีป้องกันในการปฏิบัติ พร้อมทั้งซักซ้อมการรับมือในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น
การสร้างเสริมสุขภาพของกำลังคน	กำลังคนมีส่วนร่วม เรียนรู้ ตัดสินใจ และปฏิบัติ ในการดูแลสุขภาพของตน อีกทั้งคณะฯ อยู่ระหว่างการดำเนินการโครงการส่งเสริมสุขภาพแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้เพื่อนำมาออกแบบแผนสร้างเสริมสุขภาพ สำหรับแต่ละกลุ่มและติดตามประเมินผล เพื่อนำกลับมาใช้พัฒนาแผนการดูแลบุคลากรต่อไป

มาตรฐาน	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
ความผูกพันและระบบการจัดการ ผลการปฏิบัติงาน	ใช้ปัจจัยพื้นฐานเพื่อสร้างความผูกพัน เช่น ความสัมพันธ์ ความร่วมมือ การและมีระบบประเมินผลงานเพื่อบริหารค่าตอบแทนและการสร้าง แรงจูงใจ
การพัฒนากำลังคนและผู้นำ	มีการจัดการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการ ขององค์กรและ ของกำลังคน ครอบคลุมประเด็นที่ระบุในมาตรฐานทั้งหมด การปฏิบัติ หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบและการจัดการกับปัญหาที่เคยเกิดขึ้น

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

ผลลัพธ์

ข้อมูลตัวชี้วัด/	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
อันดับคณะทันตแพทย์ของประเทศไทยโดย QS Ranking (7.4.2.1)	1	1	1	1	n/a
อันดับสถาบันของโลกโดย ARWU (Shanghai Ranking) (7.4.2.2)	<100	N/A	132.9	128.38	145.44
คะแนนเฉลี่ยของระดับการประเมินภาวะผู้นำของ ทีมบริหาร (7.4.3.1)	3.75	3.20	3.33	3.213	3.25
ร้อยละผลการดำเนินงานของ KPI ตามข้อตกลงการ ปฏิบัติงานที่ผ่านเป้าหมายการดำเนินการตาม แผนปฏิบัติการประจำปี (7.4.3.2)	85	77.78	75.00	87.50	68.75
ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (7.4.4.1)	3.75	3.18	3.32	3.20	3.24
จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร (7.4.4.3)	1.00	0	1	0	1
รายได้จากการบริจาค (ล้านบาท) (7.5.1.2)	10	64.88	9.77	26.22	20.66
อัตราตอบแทนเฉลี่ยจากการหาผลประโยชน์จากเงิน รายได้ (7.5.1.4)	3.50	1.68	2.61	1.62	0.01
ร้อยละสัดส่วนของค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้ (7.5.2.1)	75	85.71	103.73	95.71	162.78
อัตราส่วนสินทรัพย์คล่องตัว (Quick ratio) (7.5.3.4)	1.50	2.05	2.03	3.46	3.46

เพื่อให้ระบบงานสำคัญ มีการพัฒนากระบวนการในระบบงานและส่งผลการดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์จึงมีการวิเคราะห์และสรุปกระบวนการให้มีความชัดเจนตามบริบทของคณะ สอดคล้องกับการดำเนินการตามมาตรฐานสถานพยาบาลและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX-Education Criteria for Performance Excellence) ได้ผลสรุปดังนี้

ระบบงานคณะทันตแพทยฯ จุฬาฯ	ประเภทกระบวนการ
1. ระบบบริหารและบริการการศึกษา (บริหารหลักสูตร)	กระบวนการทำงานหลัก
2. ระบบบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม	กระบวนการทำงานหลัก
3. ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
4. ระบบงานนโยบายและแผน	กระบวนการทำงานกำกับดูแล (Steering)
5. ระบบงานคลัง (บัญชีและการเงิน)	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
6. ระบบงานพัสดุ (จัดซื้อและพัสดุ)	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
7. ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
8. ระบบดูแลผู้ป่วยและสร้างเสริมสุขภาพ (PCT) (งานบริการทันตกรรม)	กระบวนการทำงานหลัก
9. ระบบจัดการด้านยาและเวชภัณฑ์	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
10. ระบบบริหารเวชระเบียนและเวชสถิติ	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
11. ระบบการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและการติดเชื้อ	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
12. ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม กายภาพ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
13. ระบบบริหารคุณภาพและบริหารความเสี่ยง	กระบวนการทำงานกำกับดูแล (Steering)
14. ระบบตรวจทดสอบปฏิบัติการทางการแพทย์ โลหิตวิทยาและรังสีวิทยา	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
15. ระบบการควบคุมมาตรฐานวิชาชีพ (องค์กรแพทย์)	กระบวนการสนับสนุนงานบริการทันตกรรม
16. ระบบงานบริการวิชาการสู่สังคม	กระบวนการทำงานหลัก
17. ระบบการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
18. ระบบงานบริหารและธรรมาภิบาล	กระบวนการทำงานสนับสนุนกลาง (Enabling)
19. ระบบการพัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันนิสิต	กระบวนการทำงานหลัก

- เพื่อให้ระบบงานสำคัญ มีการพัฒนากระบวนการในระบบงานและส่งผลการดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์จึงได้มีการอบรมอบรมการวิเคราะห์ระบบงาน และกระบวนการ เพื่อการจัดทำ Model ของระบบงานและการวิเคราะห์ระบบงานด้วยเครื่องมือ SIPOC model ได้ผลลัพธ์เป็น Model ของระบบงาน (ยังไม่ครบทุกระบบ) และ SIPOC model ของกระบวนการสำคัญในระบบงาน
- เพื่อตอบสนองต่อโอกาสพัฒนาเรื่องการพัฒนากระบวนการในระบบงานอย่างต่อเนื่อง และส่งผลการดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์จึงได้วางแผนการจัดทำโครงการพัฒนาและแผนปฏิบัติการ จากผลการวิเคราะห์กระบวนการด้วย SIPOC model
- เพื่อให้ตอบสนองต่อโอกาสพัฒนาเรื่องการปรับแก้ไขโครงสร้างของคณะให้เหมาะสมต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์จึงได้มีการจัดออกแบบโครงสร้างองค์กรของคณะใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนของโครงสร้างโรงพยาบาล พร้อมการวิเคราะห์อัตรากำลังที่สอดคล้องกับโครงสร้างใหม่แล้วเสร็จ อยู่ในระหว่างการจัดทำข้อเสนอโครงการ เพื่อได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย
- คณะได้มีการพัฒนาระบบงานและกระบวนการทำงานหลักตามมาตรฐานสำคัญได้แก่ มาตรฐานหลักสูตร AUNQA และมาตรฐานสถานพยาบาล HA โดยได้รับการตรวจประเมิน AUNQA เมื่อวันที่ 21 – 25 กันยายน 2563 และ HA เมื่อวันที่ 2563 สิงหาคม 27 – 26เอกสารอ้างอิง SAR AUN และ SAR HA สามารถ Download ได้ตามURL หรือ QR Code นี้



<https://qr.go.page.link/iMcNi>

SAR AUN QA



<https://qr.go.page.link/E4ysf>

SAR HA

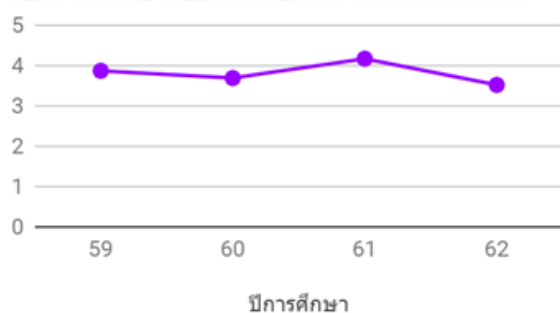
หมวด 7 ผลลัพธ์

ด้านกระบวนการ

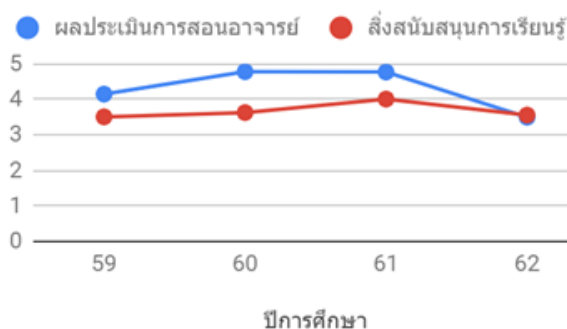
(1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน

พบว่านิสิตมีความพึงพอใจและผูกพันคณะ แต่ปัญหาที่เพิ่มมากขึ้นคือการเปลี่ยนผ่านกระบวนการสอนแบบใหม่ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีการสอนที่ทันสมัยและระบบเครือข่ายที่ต้องเสถียรและเร็วสอดคล้องกับสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบัน

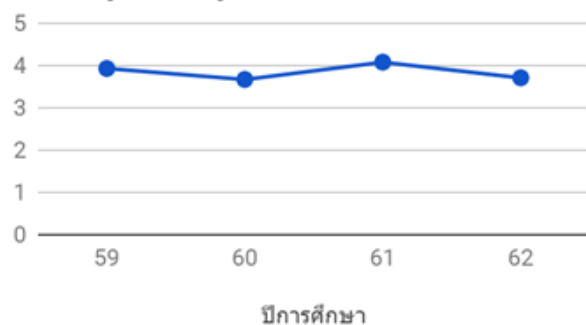
ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อกิจกรรมการพัฒนานิสิต



ผลการประเมินการจัดการเรียนการสอน



ระดับความผูกพันของผู้เรียน



จำนวนเงินบริจาคจากศิษย์เก่า

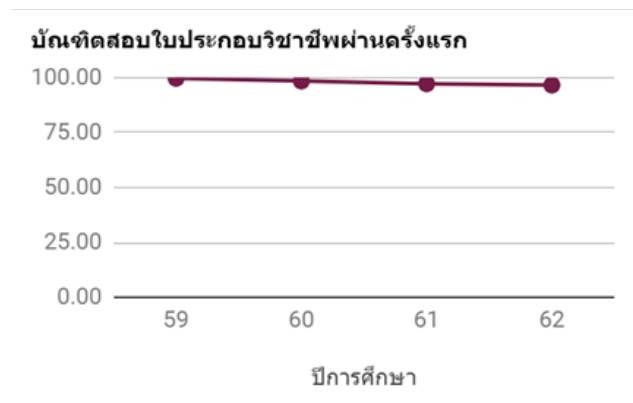
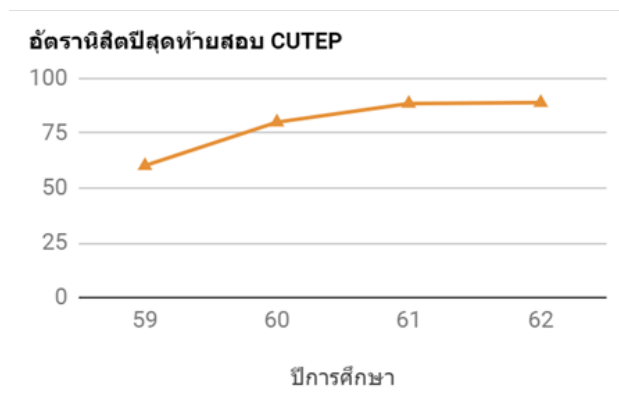


ด้านการจัดการศึกษา



ผลประเมินภาพรวมความสำเร็จของผลพหุutanการจัดการการศึกษา

คณะยังมีผลผลิตคือบัณฑิตที่มีคุณภาพเห็นได้จากผลการดำเนินงานสำคัญที่ยังคงอยู่ในระดับดีอย่างต่อเนื่องดังผลของแผนภูมิต่อไปนี้



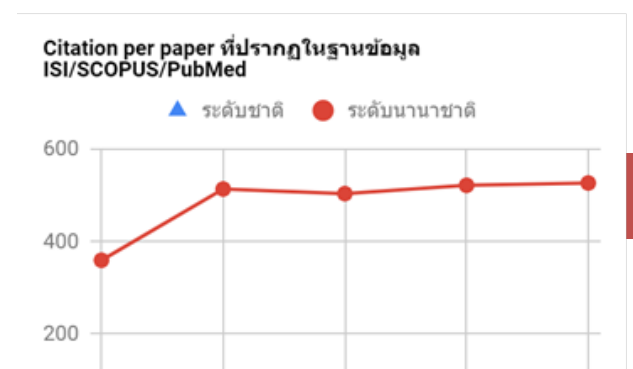
เพื่อให้คณะทันตแพทยฯ ก้าวสู่การพัฒนาสูงขึ้นได้มีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนตามเกณฑ์คุณภาพ ASEAN University Network Quality Assurance : AUNQA และได้รับการประเมินโดยผู้ประเมินจากต่างชาติโดย AUNQA ในระหว่างวันที่ 21 – 25 กันยายน 2563

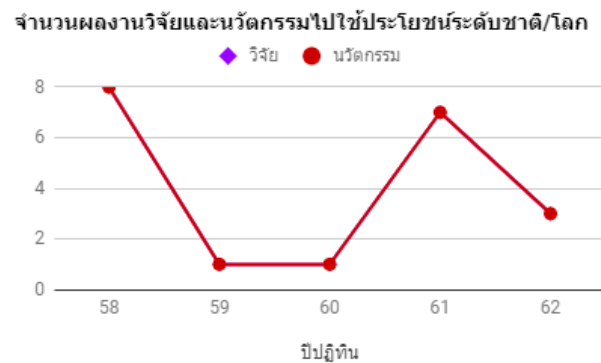
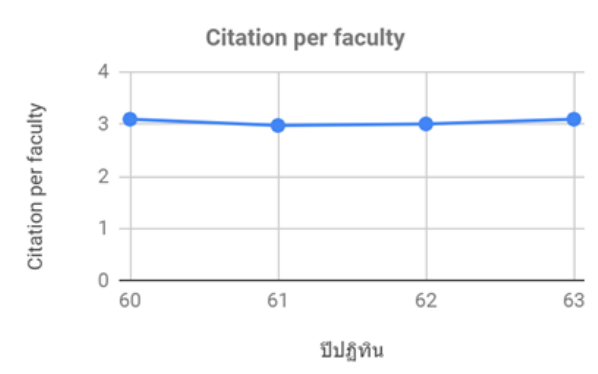
ด้านการวิจัยและนวัตกรรม



ผลประเมินภาพรวมความสำเร็จของผลลัพธ์ด้านการวิจัยและนวัตกรรม

เช่นเดียวกับกระบวนการจัดการศึกษากระบวนการดำเนินการด้านการวิจัยของคณะยังถือว่าคงความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคณะทันตแพทยฯ ทั้งในและนอกประเทศ ปัญหาและเป้าหมายสำคัญที่คณะกำลังพัฒนาคือการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม ให้นำไปใช้ประโยชน์ที่ตอบโจทย์สังคมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ





ทั้งนี้คณะได้มีการดำเนินการที่สำคัญคือการจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมทางทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ผ่านโครงการยุทธศาสตร์ของศูนย์นวัตกรรมทำให้อุปกรณ์ที่ผ่านมามี จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับการจดสิทธิบัตรและนำไปใช้ประโยชน์จำนวน 3 ชิ้น ได้แก่

- 1) น้ำยาบ้วนปากคอฟเดนทิสต์เวียฟลูออไรด์ (เลขที่คำขอ 1803000951 น้ำยาบ้วนปากหญ้าหวาน)
- 2) แปรงสีฟันคอฟเดนทิสต์ (เลขที่คำขอ 1903003307 แปรงสีฟันสำหรับผู้สูงอายุ)
- 3) น้ำยาบ้วนปากคอฟเดนทิสต์เวียฟลูออไรด์สระแทน (เลขที่คำขอ 2003000559 น้ำยาบ้วนปากผสมสารต้านอนุมูลอิสระจากสมุนไพรไทย)

จำนวนผลงานนวัตกรรมรับใช้สังคม = 8 ชิ้น

1. คู่มือดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข
2. คู่มือดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข (ฉบับประชาชน)
3. วิดีทัศน์สอนแปรงฟัน คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ
4. วิดีทัศน์เรื่องทำไมต้องแปรงฟัน
5. วิดีทัศน์การดูแลสุขภาพช่องปากผู้สูงอายุ
6. วิดีทัศน์วิธีทำความสะอาดฟันปลอม
7. บทเรียนออนไลน์ Chula MOOC เรื่อง การดูแลตนเองเพื่อสุขภาพดีมีความสุข
8. เว็บไซต์และระบบ online submission วารสาร Journal of Dental Innovation (JDI)

และมีจำนวน MOU เพื่อผลักดันนวัตกรรมอีกจำนวน 2 MOU คือ

1) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการวิจัยนวัตกรรมเพื่ออุตสาหกรรม เรื่อง วารสารสำหรับบำบัดอาการไวของเนื้อฟันที่มีส่วนผสมของสารลดความไวของประสาทฟันและสารอุดปิดท่อนเนื้อฟันระหว่าง ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ โครงการ “Sense Coat”

2) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการกระจายสินค้าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วม ระหว่าง บริษัท ซี.ยู.เดนทัล เอ็นเทอร์ไพรส์ จำกัด และ บริษัท โอสด อินเตอร์ แลบบอราทอรีส์ จำกัด (บริษัทในเครือสหพัฒน์) (Saha Group)

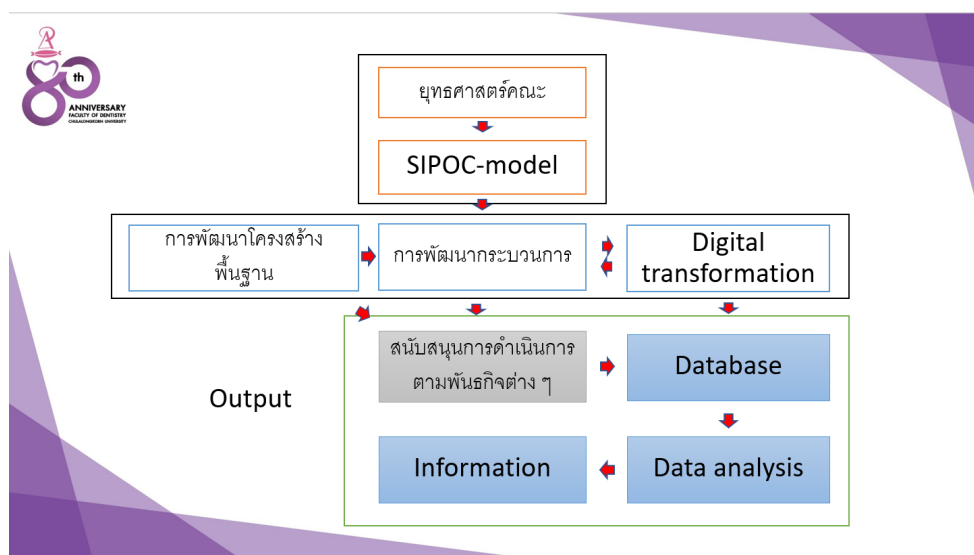
ด้านกระบวนการสนับสนุน



ผลประเมินภาพรวมความสำเร็จของผลลัพธ์ด้านการพัฒนากระบวนการสนับสนุน

ยังคงมีปัญหาย่อยอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารงบประมาณด้วยมีรายจ่ายที่สูงสูญเสียแฝงอยู่ในกระบวนการจำนวนมาก โดยคณะฯได้

- 1) จัดให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการสนับสนุนมีการอบรมในการวิเคราะห์กระบวนการที่ตนรับผิดชอบในรูปแบบของ SIPOC model และตั้งเป้าหมายไปสู่การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (มีการจัดทำในบางหน่วยงาน)
- 2) การพัฒนากระบวนการจากการวิเคราะห์ในข้อที่ 1 ร่วมกับการพัฒนาไปสู่ระบบ Digital (Digital transformation) โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ
 - a. การลดขั้นตอนของการดำเนินการ การประสานบูรณาการระหว่างหน่วยงานในกระบวนการ
 - b. การเก็บข้อมูลในรูปแบบ Digital เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ การจัดทำรายงานและการทำสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการ
 - c. ระบบการกำกับติดตามแบบ Digital ในระบบ Intranet

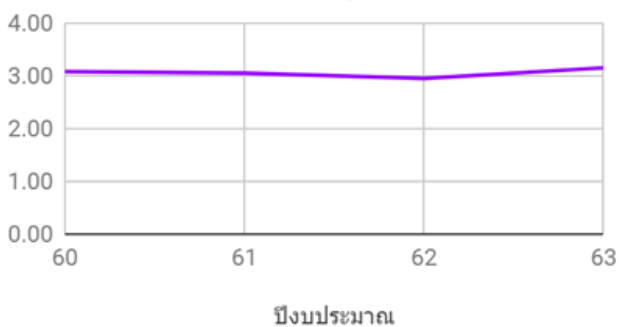


Model การพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศโดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนากระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงานควบคู่กับการพัฒนาสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการ

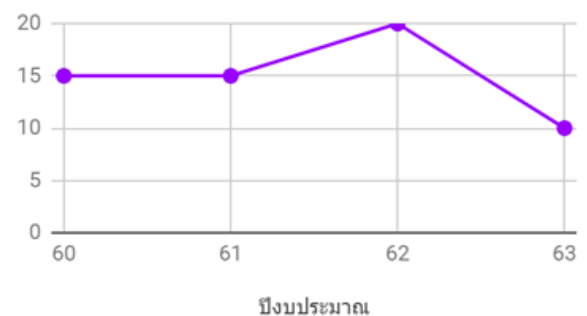
อย่างไรก็ตามการดำเนินงานมีอุปสรรคทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ด้วย

- 1) การปรับเปลี่ยนดังกล่าวกระทบการดำเนินการในขั้นตอนที่คุ้นเคยกับผู้ปฏิบัติงานผู้รับผิดชอบแบบดั้งเดิม
- 2) ปัญหาด้านงบประมาณสนับสนุนทำให้ Hardware และ software จำนวนมากที่ล้ำสมัยและเสื่อมคุณภาพไม่สามารถจัดหาและซื้อทดแทนได้ บางครั้งทำให้ระบบขัดข้องทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้ใช้งาน
- 3) ปัญหาด้านความปลอดภัยซึ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะโดนโจมตีทั้ง Hacker ระดับโลก เช่น Ransomware, Virus's network จนระดับล่มหลายครั้ง คณะฯต้องดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปด้วยความยุ่งยากซับซ้อนทำให้เวลาในการกู้คืนระบบยาวนานขึ้นกว่าในอดีต
 - a. ร่วมปรึกษาหารือและขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกทั้งมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภาครัฐในสังกัดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
 - b. จัดหาและซื้อโปรแกรม Antivirus เพิ่มเติมจากที่ได้สนับสนุนจากมหาวิทยาลัยที่มีคุณลักษณะที่สามารถป้องกัน Virus's network ที่ระบาดในปัจจุบัน
 - c. การจัดทำและการจัดการระบบ Clouding ร่วมกับการเช่า Server จากบริษัทเอกชนที่มีคุณภาพสูงในราคาที่เหมาะสม
 - d. จัดทำแผนและจัดสรรงบประมาณสำหรับครุภัณฑ์ (ได้รับอนุมัติงบประมาณบางส่วน)
 - e. พัฒนาระบบการเข้าถึงข้อมูล สิทธิการใช้ข้อมูล การจัดเก็บและสำเนาข้อมูลสำรอง
 - f. จัดทำแผน BCP (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถดำเนินการกิจกรรมสำคัญในภาวะฉุกเฉินได้อย่างต่อเนื่อง

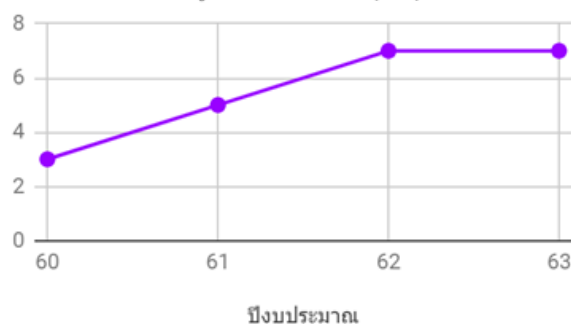
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ICT



จำนวนครั้งของการเกิด Downtime ของระบบ ICT



ระยะเวลาเฉลี่ยในการกู้คืนของระบบ ICT (ชม.)



7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

(1) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

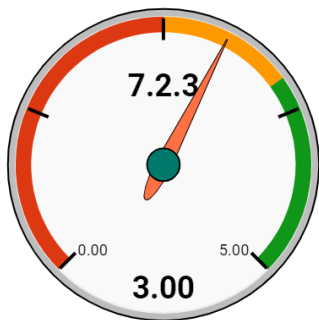
(2) ความพึงพอใจของลูกค้า

คณะมีการดำเนินการ

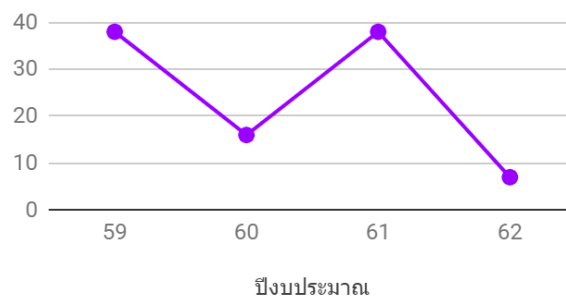
1) การพัฒนากระบวนการให้บริการโดยการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องผ่านโครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหลายโครงการ อีกทั้ง

2) การพัฒนาระบบการสื่อสารองค์กร และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารด้วยการจัดตั้ง official line และ Facebook การพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน

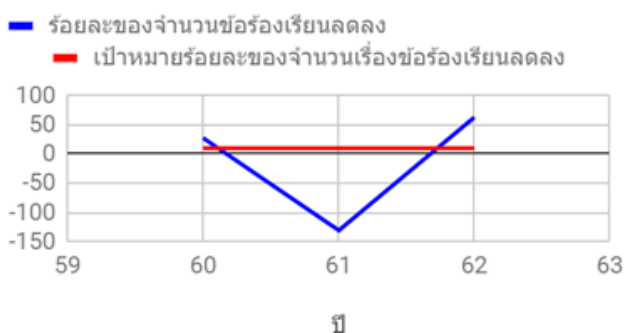
3) การจัดตั้งกรรมการใกล้เคียง แต่ยังไม่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจด้วยระบบงานส่วนใหญ่ยังซ้ำซ้อนล่าช้าตามระบบราชการดั้งเดิมที่รอการพัฒนาเห็นได้จากภาพรวมของผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้ป่วยด้วยการประมวลคะแนนจากระบบ Dashboard ที่พัฒนาการนำข้อมูลมาประมวลและคิดคะแนนแล้วนำเสนอเพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานพบว่ายังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย



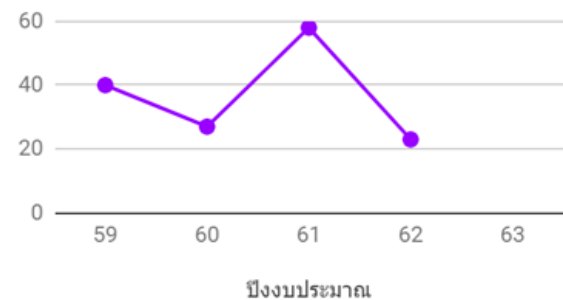
จำนวนข้อร้องเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาล



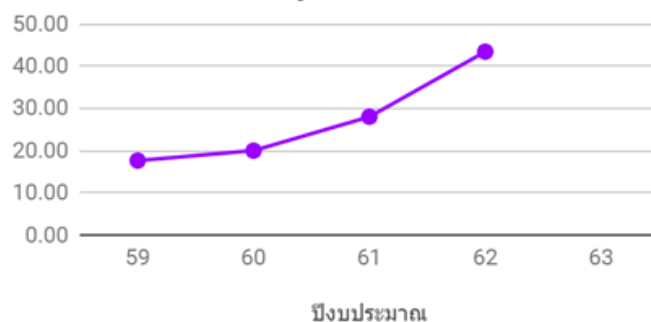
ร้อยละของจำนวนเรื่องข้อร้องเรียนลดลง



จำนวนข้อร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์



ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยในกระบวนการให้บริการ



ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

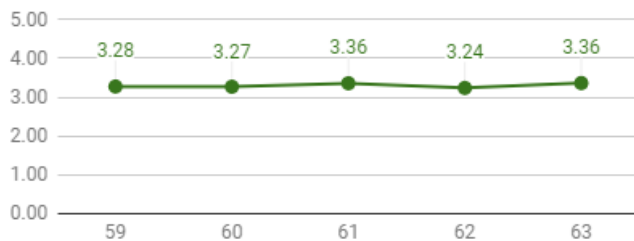
(1) ผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรของสถาบัน

ด้วยปัญหาของ 1) การปรับเปลี่ยนระบบการประเมินที่มุ่งเน้นสมรรถนะมากขึ้น

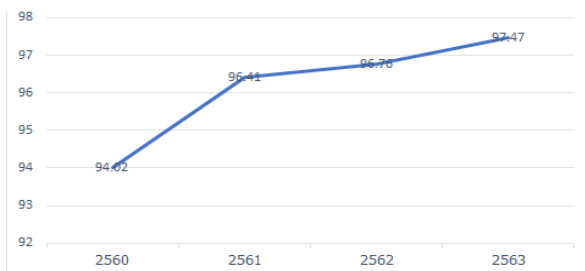
2) การเปลี่ยนแปลงด้านกายภาพของคณะในการก่อสร้างอาคารใหม่รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนจากสถานการณ์ COVID

3) การจำกัดและมาตรการในการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ ทำให้มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในระดับหนึ่งซึ่งผู้บริหารได้พยายามจะสื่อสารทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่องเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว

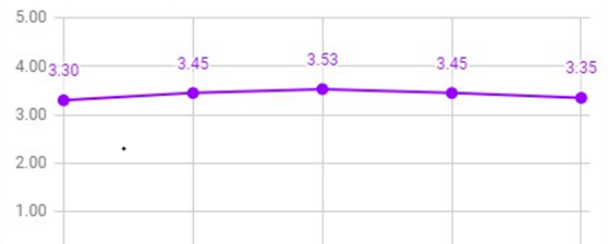
ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย



ปีงบประมาณ



ระดับความผูกพันของบุคลากร



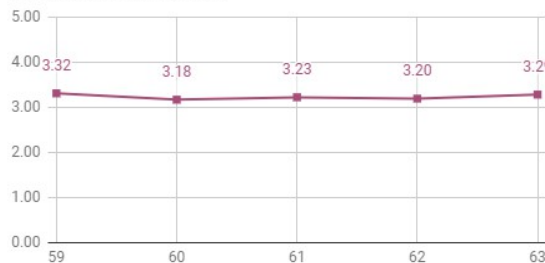
ปีงบประมาณ



การรักษาอัตรากำลังมีอัตราที่เพิ่มขึ้นในทุกๆปี แสดงถึงความความารถในการสรรหา บรรจุ และการคงอยู่ในอัตราขององค์กร แสดงถึงความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ

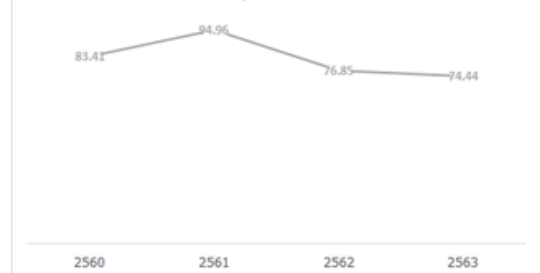
เมื่อพิจารณาร่วมกับความสามารถในการรักษาอัตรากำลังที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ แสดงให้เห็นว่า องค์กรมีความสามารถในการดึงดูด ให้บุคคลมาสมัครเป็นบุคลากรขององค์กร โดยค่าปัจจุบันมีค่าน้อยที่สุดเนื่องจากเพิ่งดำเนินการไปเพียงครึ่งปี

ระดับความพึงพอใจของบุคลากร



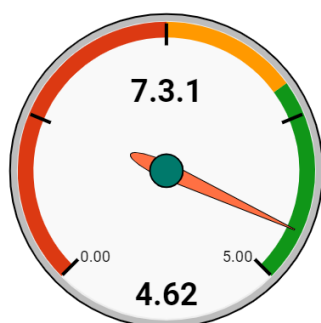
ปีงบประมาณ

สุขอนามัย



ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นการหาค่าเฉลี่ยจากความพึงพอใจต่อหลายๆหน่วยงานสนับสนุน จะพบแนวโน้มความพึงพอใจที่ดีขึ้น แต่มาลดลงช่วงปี 2562 และได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิมในปี 2563

7.3 ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากรสายวิชาการ

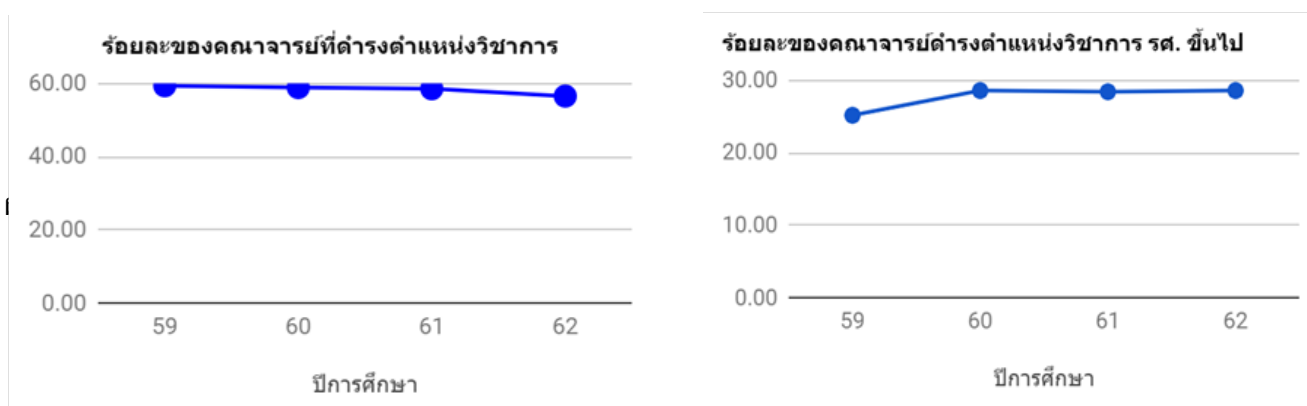


ภาพรวมของผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากรสายวิชาการ จากการประมวลคะแนนด้วยระบบ Dashboard ที่พัฒนาการนำข้อมูลมาประมวลและคิดคะแนนแล้วนำเสนอเพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานพบว่ายังอยู่ในเกณฑ์ดีมาก คณะฯ มีการดำเนินการในประเด็นสำคัญคือ

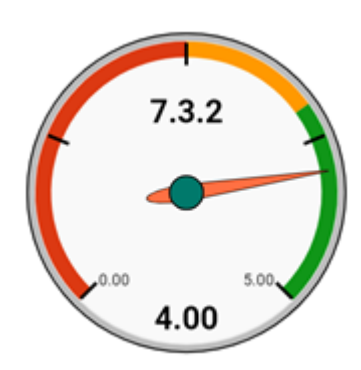
- 1) การผลักดันคณาจารย์ให้เข้าสู่ตำแหน่งวิชาการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
- 2) ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารบุคคลแบบอิงสมรรถนะตามแนวทางของมหาวิทยาลัยซึ่งล่าสุดมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อต้นปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา
- 3) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงานให้ครอบคลุมทั้งระบบ มอบหมายงาน ระบบบันทึกภาระงาน และระบบประเมินภาระงาน โดยล่าสุดเพิ่งพัฒนาระบบประเมินภาระงานแล้วเสร็จ (ยังมีปัญหาต้องปรับแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสม)

ปัญหาสำคัญที่ต้องดำเนินการพัฒนา

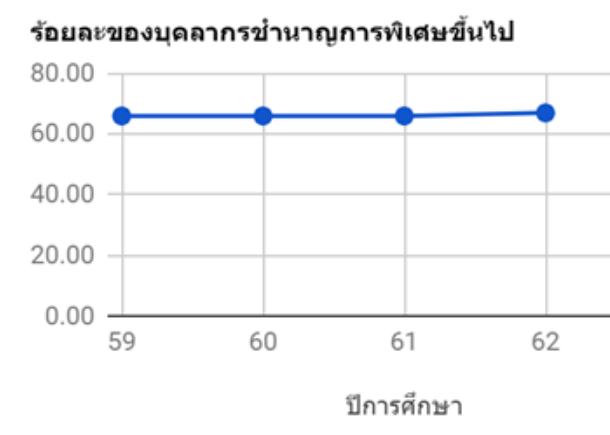
1. การวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนา รวมทั้งแผนทดแทนคณาจารย์ที่เกษียณอายุ
2. ความเชื่อมโยงของระบบข้อมูลอ้างอิงในระบบภาระงานแบบดิจิทัลกับฐานข้อมูลส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องในระบบภาระงานคณาจารย์ Intranet เพื่อ ความถูกต้อง เป็นธรรมและการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์



ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากรสายปฏิบัติการ



ภาพรวมของผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากรสายปฏิบัติการ จากการประมวลคะแนนด้วยระบบ Dashboard ที่พัฒนาการนำข้อมูลมาประมวลและคิดคะแนนแล้วนำเสนอเพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานพบว่ายังอยู่ในเกณฑ์ดี โดยการดำเนินการหลักๆ เช่นเดียวกับการดำเนินการในสายวิชาการ แต่ด้วยปัญหาของบุคลากรสายปฏิบัติการส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีการเข้าสู่กระบวนการรับ (recruitment) ตั้งเดิมก่อนระบบการบริหารบุคคลแบบอิงสมรรถนะ (Performance management) ร่วมกับปัญหาของระบบการบริหารบุคคล (Human resource management) ของคณะ จึงยังมีปัญหาในการพัฒนาทักษะทั้ง สมรรถนะหลัก (Core competency) และ สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional competency) เป็นโจทย์ที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป



7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล

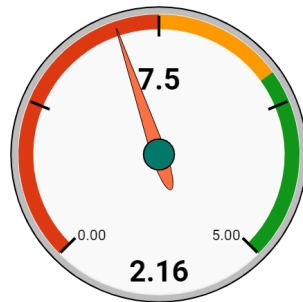


ผลประเมินภาพรวมความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ในรูปแบบ Dashboard

1. ผลการบริหารด้านการเงินซึ่งแยกไปนำเสนอในส่วนของผลด้านการเงิน ที่มีความซับซ้อนของปัญหาที่สะท้อนมาจากปัญหาของ
 - a. การบริหารกระบวนการในระบบงานสนับสนุนต่างๆ
 - b. การบริหารทรัพยากรที่มีรากเหง้ามาจากปัญหาของโครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสม
 - c. ปัญหาวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งทางผู้บริหารคณะชุดปัจจุบันได้ดำเนินการที่สำคัญคือจัดทำการออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่แล้วเสร็จ การจัดทำแผนปรับโครงสร้างร่วมกับแผนการปรับเปลี่ยนด้านอัตรากำลัง โดยนำเสนอให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาแล้ว
2. การสื่อสารองค์กร โดยเฉพาะการสื่อสารและทำความเข้าใจเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ไปสู่บุคลากร การทำให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมกับวิสัยทัศน์ (Shared vision) และรวมไปถึงการสร้างเสริมความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้เกิดบุคลากรในกลุ่ม High effective ที่มีสัดส่วนที่สูงขึ้นเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของคณะ โดยได้มีการดำเนินการ
 - a. การจัดทำ School's News letter (CU SMILE)
 - b. กิจกรรมคนบดีพบประชาคม
 - c. จัดทำ Line group และ Facebook
 - d. พัฒนาช่องทางสื่อสารภายในชื่อ DentPR



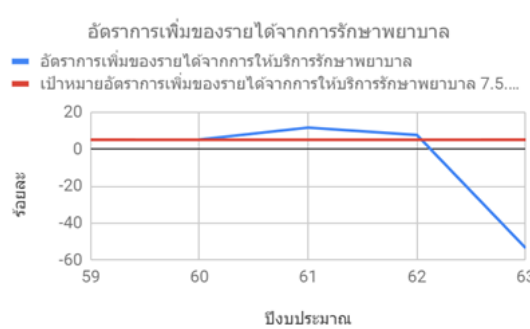
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบ ประมาณ การเงิน และตลาด



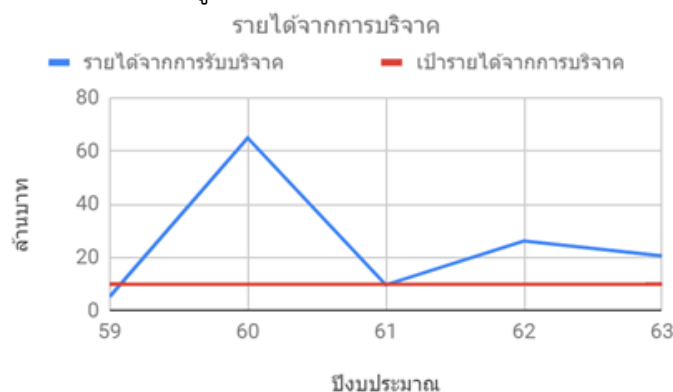
ผลประเมินภาพรวมความสำเร็จของผลลัพธ์ด้านการเงิน

ยังคงเป็นวิกฤตสำคัญของคณะก่อนผลกระทบต่อสถานการณ์ COVID-19 ทั้งนี้คณะได้มีการวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์การเงินไว้ล่วงหน้า 10 ปี โดยผลการวิเคราะห์และแผนดังกล่าวแม่ได้รับการชื่นชมจากมหาวิทยาลัยอย่างมากแต่ด้วยปัญหาและอุปสรรคมากมายทำให้การนำแผนมาใช้ไม่เกินผลบรรลุเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

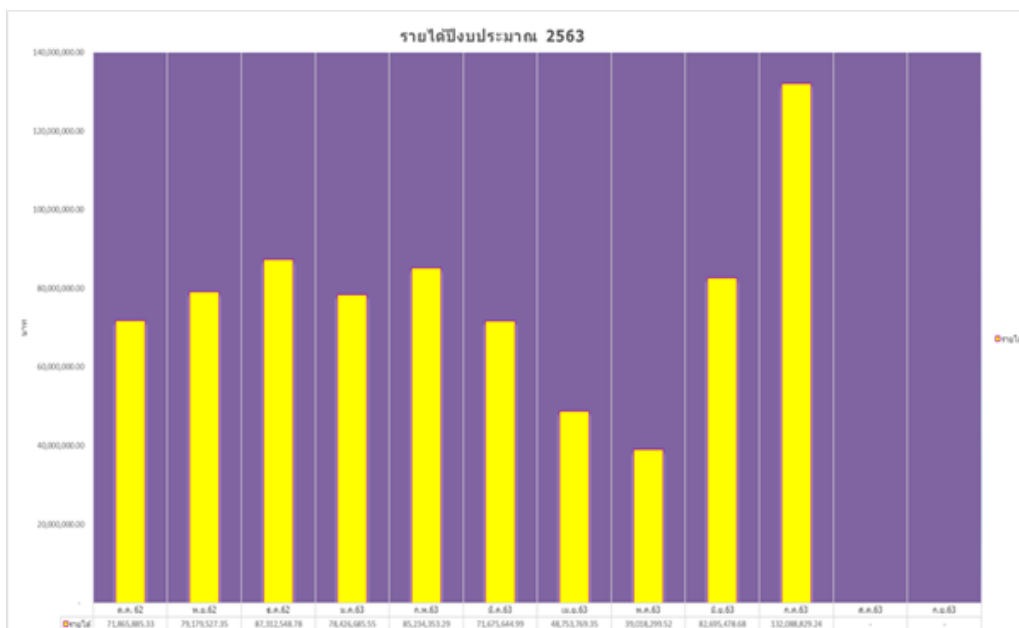
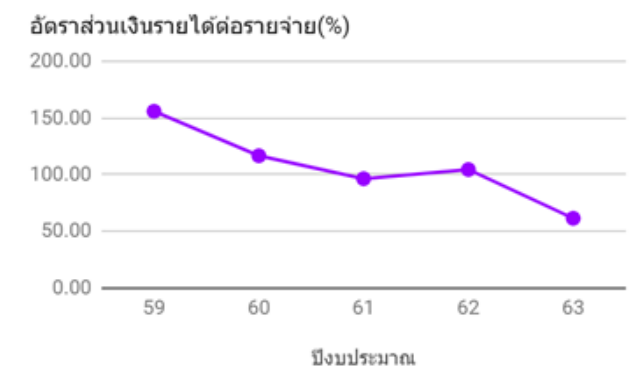
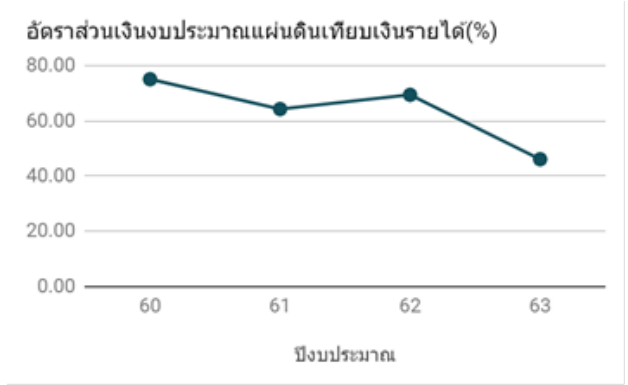
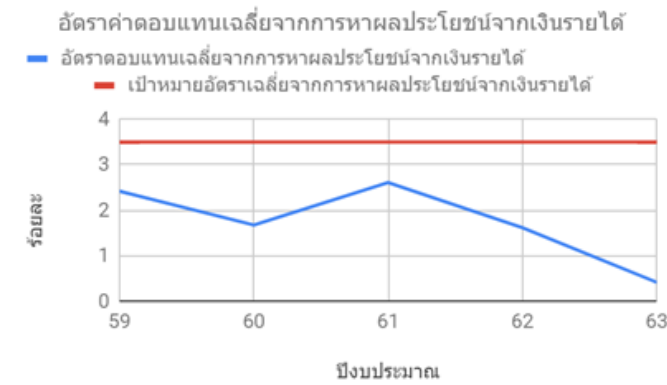
- 1) ด้านรายได้คณะมุ่งเป้าหมายเพื่อให้มีรายได้ที่ครอบคลุมรายจ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นสวนกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) ที่ลดลงอย่างมากอย่างต่อเนื่องทุกปี โดย
 - a. การเพิ่มรายได้จากการรักษาพยาบาลโดยตั้งเป้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ต่อปี ซึ่งการดำเนินการยังคงสูงต่อกว่าเป้าหมายยกเว้นช่วงปี 2563 นี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และยังไม่ได้สรุปบัญชีงบประมาณ

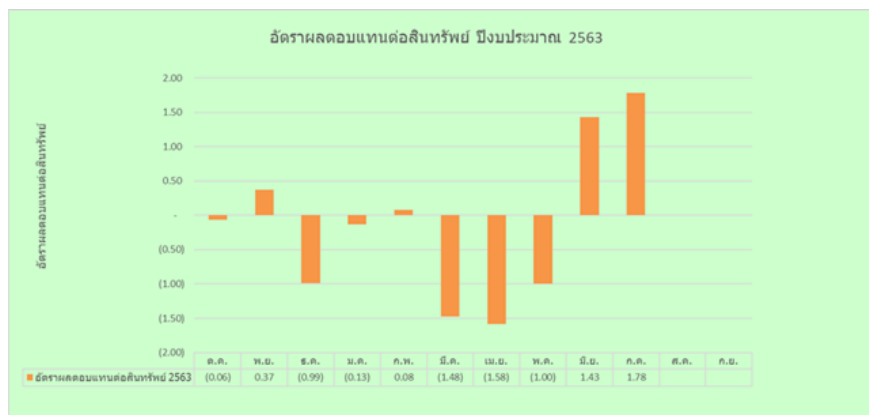
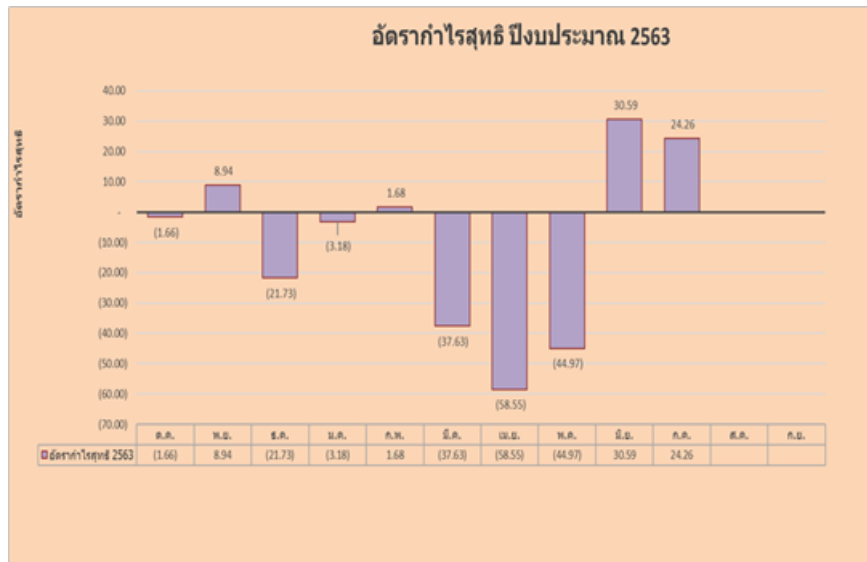


- b. การเพิ่มรายได้จากการบริจาค ทีมผู้บริหารพยายามที่จะเพิ่มการสนับสนุนด้านการเงินจากองค์กรชั้นนำจากภายนอกอย่างต่อเนื่องทั้งนี้ก่อนหน้าผู้บริหารชุดปัจจุบันคณะฯมีรายได้จากการบริจาคประมาณ 1 ล้านบาทต่อปีเท่านั้น โดยล่าสุดคณะฯประสบความสำเร็จในการขอเงินสนับสนุนจากกองสลากฯและ กสทช. เป็นจำนวนที่สูงมาก โดยตามแผนตั้งเป้ารายได้เงินบริจาคไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาทต่อปี



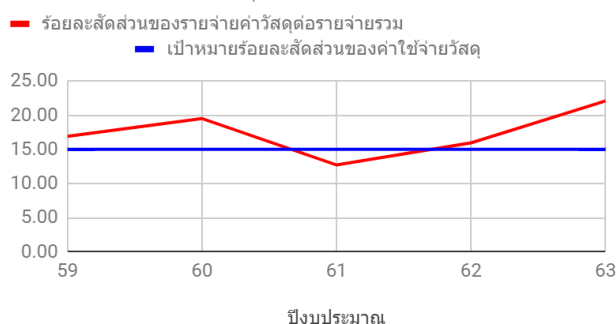
- c. การเพิ่มรายได้จากผลตอบแทนจากดอกเบี้ย พบปัญหาในกระบวนการบริหารการเงินที่มีการนำเงินหมุนเวียนมากฝากในบัญชีออมทรัพย์จำนวนมากกว่าเป้าหมายตามแผน การนำเงินไปกระจายลงทุนไม่เหมาะสมร่วมกับสถานการณ์วิกฤตเศรษฐกิจของประเทศและของโลกที่สะท้อนมาในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ทำให้เป้าหมายรายได้ดังกล่าวไม่บรรลุผล



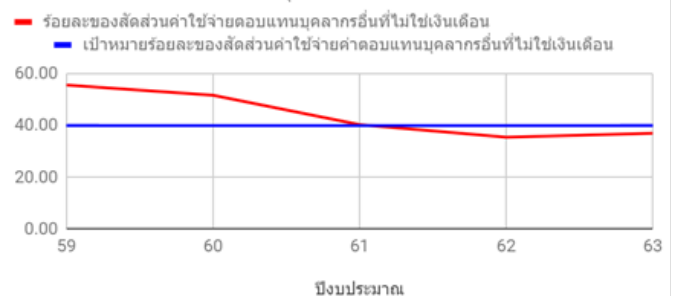


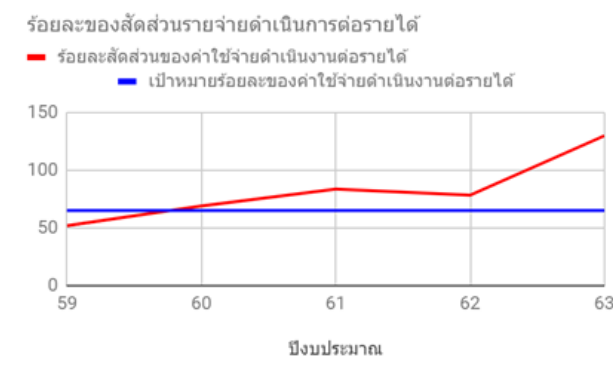
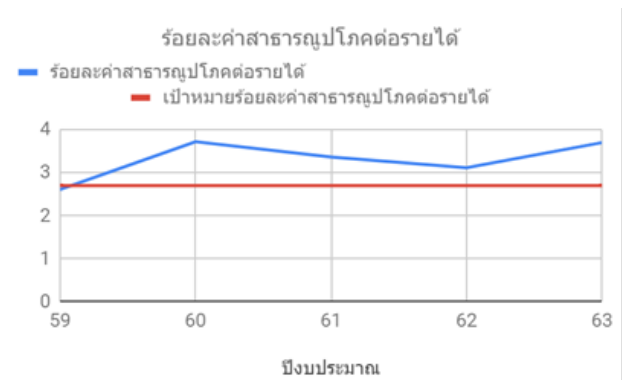
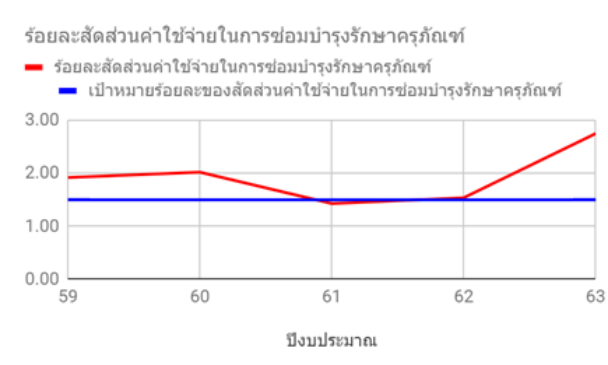
- 2) ด้านรายจ่าย คณะพยายามจะลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายจ่ายที่สูงขึ้นมากในแต่ละปีอย่างต่อเนื่องโดยได้ดำเนินการจากต้นทางคือการจัดทำงบประมาณ ได้แก่
- e. การจัดสรรงบประมาณจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้การจัดตั้งงบประมาณมีประสิทธิภาพมากที่สุด
 - f. การจัดทำระบบดิจิทัลควบคู่กับระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยใน Intranet “E-Budget” เพื่อช่วยในการควบคุม กำกับและเก็บข้อมูลเพื่อนำไปใช้จัดทำสารสนเทศสำหรับการบริหารงบประมาณ
 - g. การตั้งเป้าหมายการลดรายจ่ายจาก ค่าวัสดุ, ค่าตอบแทนบุคลากร และ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ โดยพยายามควบคุมค่าสาธารณูปโภคให้เหมาะสมกับการขยายงาน แต่ทั้งนี้ยังมีปัญหาในการถ่ายทอดเป้าหมายลงสู่กระบวนการปฏิบัติงาน

ร้อยละสัดส่วนค่าใช้จ่ายวัสดุต่อรายจ่ายรวม



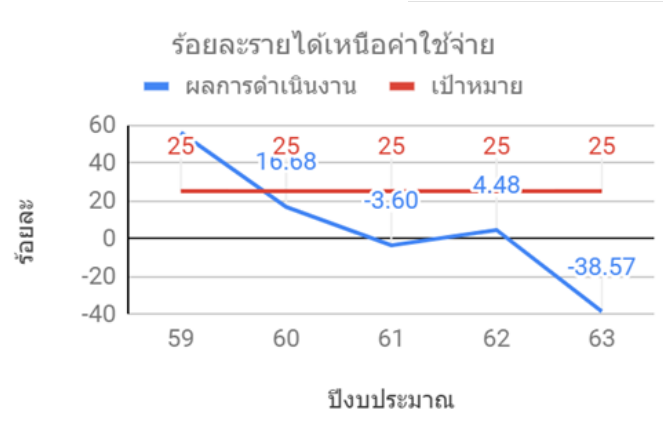
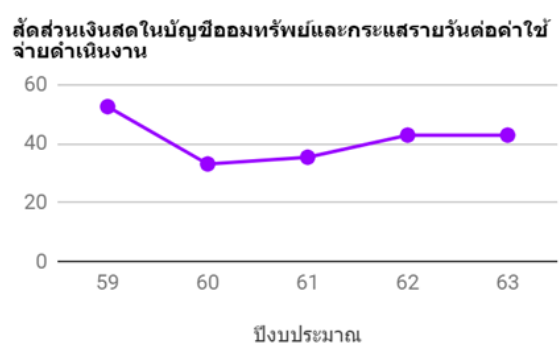
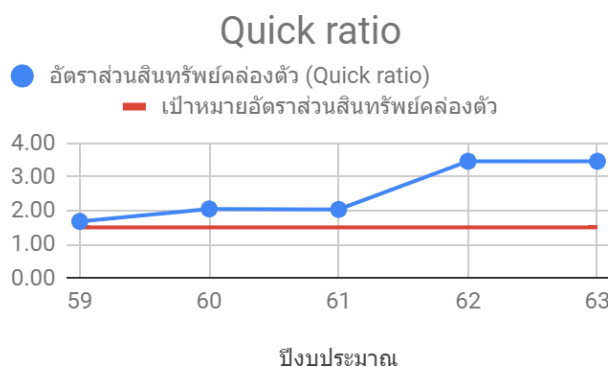
ร้อยละสัดส่วนค่าใช้จ่ายตอบแทนบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่เงินเดือน





3) ผลลัพธ์ด้านการเงิน ต้นทุนและสภาพคล่อง

อย่างไรก็ตามคณะยังมีสภาพคล่องที่ดีสำหรับในสถานการณ์ปัจจุบัน เพียงพอที่จะให้ผู้บริหารชุดใหม่ได้ปรับเปลี่ยนแก้ไขสถานการณ์ด้านการลดค่าใช้จ่ายซึ่งมีปัญหาคู่พันกับกระบวนการปฏิบัติงานและโครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสมดังกล่าวข้างต้น

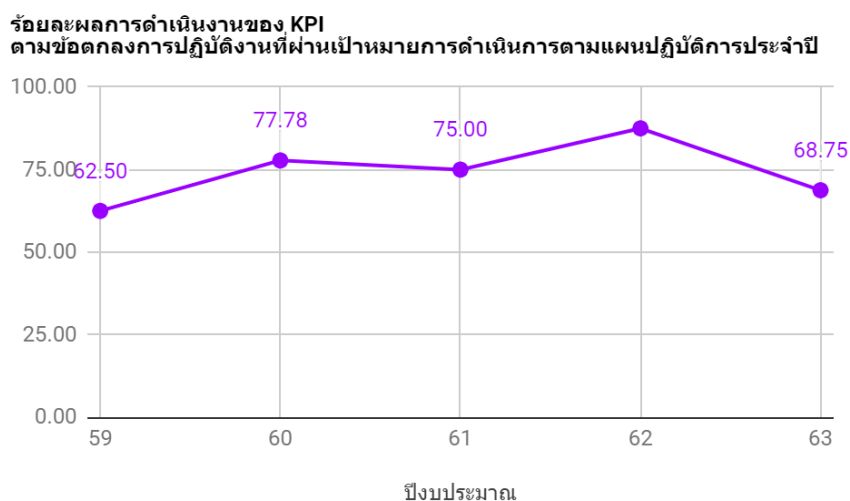


7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ



ภาพรวมของผลการนำองค์กรด้วยการประมวลคะแนนจากระบบ Dashboard ที่พัฒนาการนำข้อมูลมาประมวลและคิดคะแนนแล้วนำเสนอเพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานพบว่ายังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีปัญหาสำคัญจาก

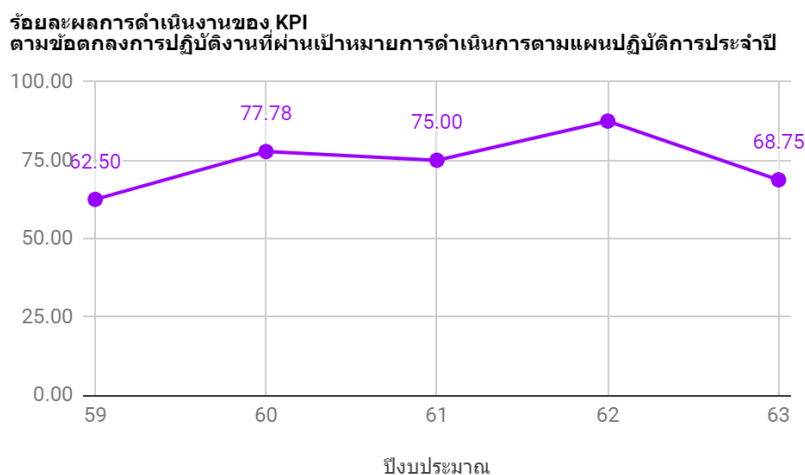
3. ตัวชี้วัดเป้าหมายที่ทำให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยมีการตั้งเป้าหมายด้านงานวิจัยและนวัตกรรมไว้สูงมากจากฐานผลงานเดิมที่คณะทันตแพทยฯทำไว้อยู่ในกลุ่มที่ดีมากอยู่แล้ว เห็นได้จากตัวชี้วัด Field-weighted citation impact และ H-index ซึ่งคณะทำไว้สูงมากแต่คณะไม่สามารถผ่านเป้าหมายตามข้อตกลงของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องการผลักดันให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่การจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่สูงขึ้นได้ ร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายข้อตกลงการปฏิบัติงานจึงผ่านเพียงร้อยละ 68.75 เทียบกับร้อยละ 87.5 ในรอบปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตามผู้บริหารได้สะท้อนปัญหาดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารชุดใหม่ของมหาวิทยาลัยซึ่งจะมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการมอบหมายการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2564 ใหม่



สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

ผลการดำเนินการในหมวดการนำองค์กร ได้มีการพัฒนาด้านการสื่อสารทำความเข้าใจประเด็นปัญหาและเป้าหมายการดำเนินการไปยังบุคลากรกลุ่มต่างๆ เพื่อให้ทราบทิศทางการดำเนินงานและเสริมสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นในหลายช่องทาง แต่ด้วยของการเปลี่ยนแปลงหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อวิถีการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงระบบการประเมินการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเพิ่มมาตรการการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ ทำให้มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในรอบปีที่ผ่านมา

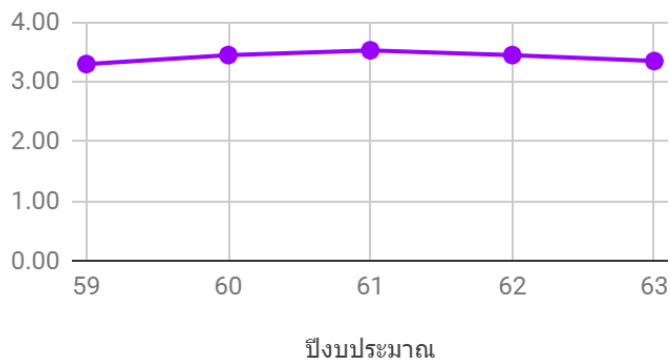
- ตัวชี้วัดเป้าหมายที่ทำข้อตกลงกับมหาวิทยาลัยมีการตั้งเป้าหมายด้านงานวิจัยและนวัตกรรมไว้สูงมากจากฐานผลงานเดิมที่คณะทันตแพทยฯ คว้าอยู่ในกลุ่มที่ดีมากอยู่แล้ว เห็นได้จากตัวชี้วัด Field-weighted citation impact และ H-index ซึ่งคณะทำได้สูงมากแต่คณะไม่สามารถผ่านเป้าหมายตามข้อตกลงของมหาวิทยาลัยซึ่งต้องการผลักดันให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่การจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่สูงขึ้นได้ ร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายข้อตกลงการปฏิบัติงานจึงผ่านเพียงร้อยละ 68.75 เทียบกับร้อยละ 87.5 ในรอบปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตามผู้บริหารได้สะท้อนปัญหาดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารชุดใหม่ของมหาวิทยาลัยซึ่งจะมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการมอบหมายการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2564 ใหม่นี้



- ผลการบริหารด้านการเงินซึ่งแยกไปนำเสนอในส่วนของผลด้านการเงิน ที่มีความซับซ้อนของปัญหาที่สะท้อนมาจากปัญหาของ 1) การบริหารกระบวนการในระบบงานสนับสนุนต่างๆ 2) การบริหารทรัพยากรที่มีรากเหง้ามาจากปัญหาของโครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสม และ 3) ปัญหาวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งทางผู้บริหารคณะชุดปัจจุบันได้ดำเนินการที่สำคัญคือจัดทำการออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่แล้วเสร็จ การจัดทำแผนปรับโครงสร้างร่วมกับแผนการเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลัง โดยนำเสนอให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาแล้ว
- การสื่อสารองค์กร โดยเฉพาะการสื่อสารและทำความเข้าใจเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ไปสู่บุคลากร การทำให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมกับวิสัยทัศน์ (Shared vision) และรวมไปถึงการสร้างเสริมความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้เกิดบุคลากรในกลุ่ม High effective ที่มีสัดส่วนที่สูงขึ้นเพื่อเป็นกำลังสำคัญ

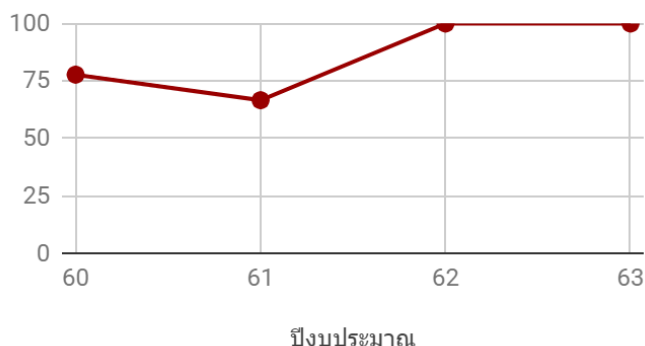
ในการขับเคลื่อนเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของคณะ โดยได้มีการดำเนินการ 1) การจัดทำ School's News letter (CU SMILE) 2) กิจกรรมคณบดีพบประชาคม 3) จัดทำ Line group และ Facebook 4) พัฒนาช่องทางสื่อสารภายในชื่อ DentPR

ระดับความผูกพันของบุคลากร

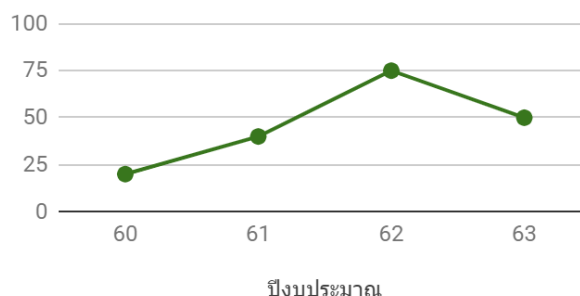


ผลการดำเนินการในหมวดยุทธศาสตร์ พบว่าหลายโครงการ/กิจกรรม ไม่ส่งผลผลิตตามเป้าหมายที่สอดคล้องไปกับแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งมีสาเหตุส่วนหนึ่งจากระบบการกำกับติดตามและกระบวนการดำเนินการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามคณะได้พัฒนาระบบการบริหารโครงการตั้งแต่การเขียนข้อเสนอโครงการ การอนุมัติงบประมาณและการรายงานผลการดำเนินการไว้ในระบบ สารสนเทศ Intranet ของคณะโดยมีความสอดคล้องและบูรณาการกับระบบการบริหารงบประมาณ

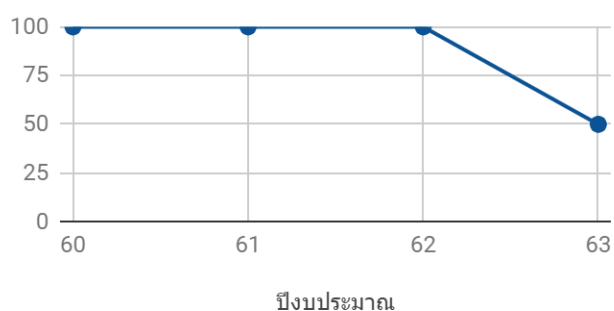
ยุทธศาสตร์การผลิตบัณฑิตสู่ผู้นำวิชาชีพ



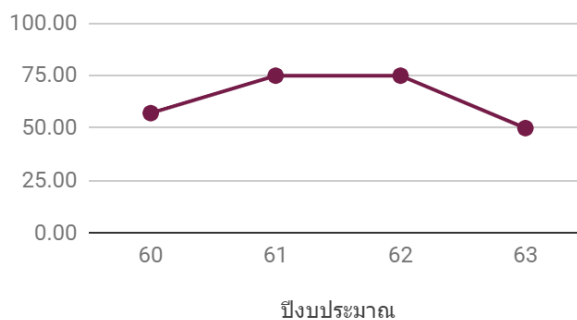
ยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านวิจัยและนวัตกรรม



ยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ผู้นำบริการวิชาการด้านทันตแพทยศาสตร์

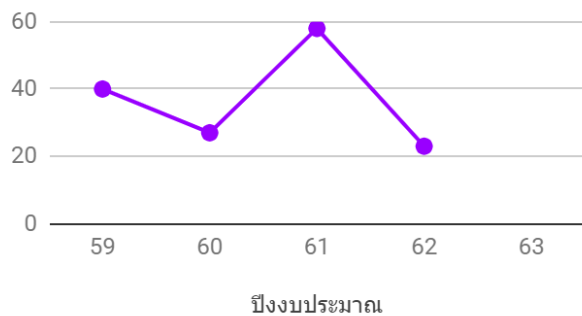


ยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรให้มีความมั่นคงและยั่งยืน

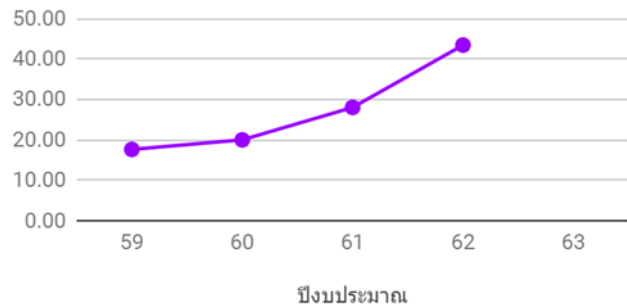


ผลการดำเนินงานหมวดลูกค้ามีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่างๆ การเพิ่มช่องทางรับฟังเสียงลูกค้าและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดทำ official Line, Facebook การจัดตั้งกรรมการไต่ถามไต่สวน เป็นต้น โดยพบว่าจะมีข้อมูลการร้องเรียนและเสนอแนะเข้ามาจำนวนมากขึ้นควบคู่กับช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้ากลุ่มต่างๆ และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัญหาส่วนใหญ่มาจากพฤติกรรมการให้บริการและกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ที่ล่าช้า ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้ถูกสะท้อนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

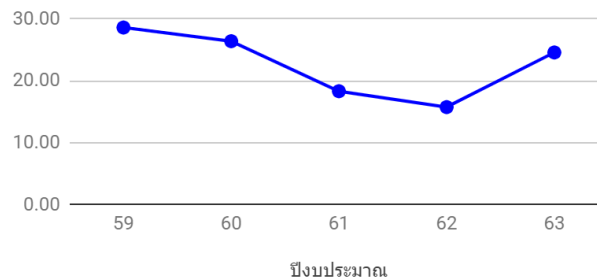
จำนวนข้อร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์



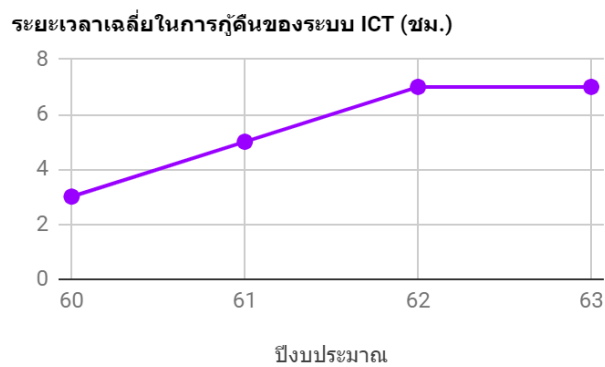
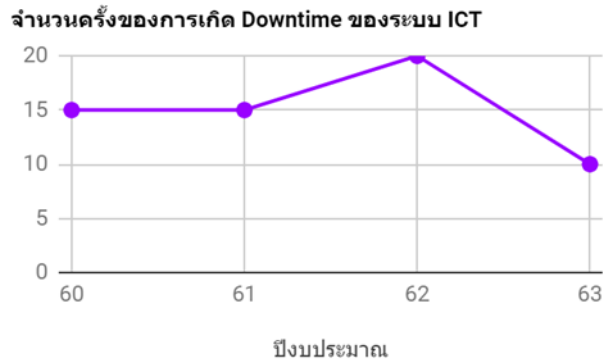
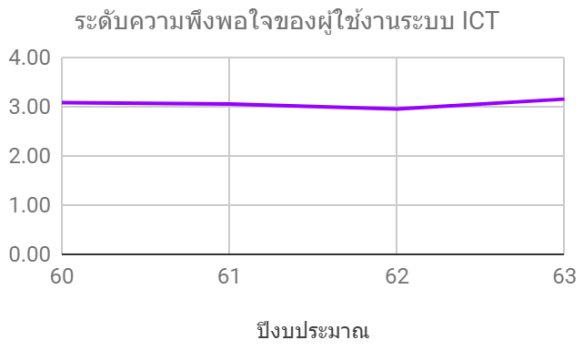
ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยในกระบวนการให้บริการ



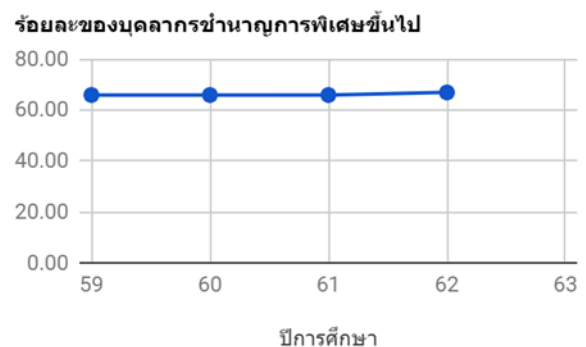
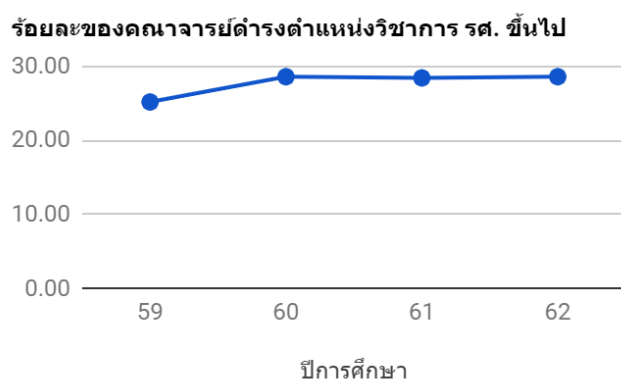
ร้อยละความไม่พึงพอใจจากการประเมินการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะ



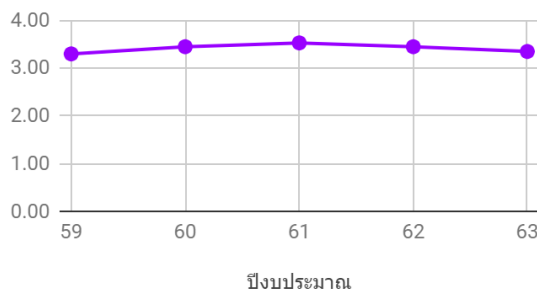
ผลการดำเนินงานหมวดการวัด วิเคราะห์ และ KM คณะได้พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องนำเสนอรายงานตัวชี้วัดไว้ในระบบสารสนเทศ Intranet และระบบเก็บข้อมูล Google drive ที่เชื่อมโยงกับระบบการจัดทำรายงาน Dashboard แล้วเสร็จทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บ การวิเคราะห์ การรายงานและการกำกับติดตาม แต่ปัญหาที่สำคัญของการดำเนินการคือครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่เสื่อมสภาพ ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย รวมทั้งสมรรถนะของบุคลากรในการใช้ระบบ โดยในรอบปีที่ผ่านมาคณะประสบปัญหาระบบสารสนเทศล่มหลายครั้งจากการโจมตีโดย Hacker และ Virus's network รวมทั้งอุปกรณ์สำคัญชำรุดทำให้มีปัญหาต่อการปฏิบัติงานและสร้างความไม่พึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามคณะได้ดำเนินการจัดทำแผนรองรับในภาวะฉุกเฉินของระบบสารสนเทศ คณะ BCP (Business continuity planning) และพยายามเสนอของบประมาณสนับสนุนครุภัณฑ์ที่มีความจำเป็นในระบบ ด้านการจัดการความรู้คณะประสบผลสำเร็จในการพัฒนานวัตกรรมต่อยอดจากงานวิจัยไปสู่สังคมจำนวน 3 รายการในรอบปีที่ผ่านมาผ่านการดำเนินงานของศูนย์นวัตกรรมทางทันตแพทยศาสตร์



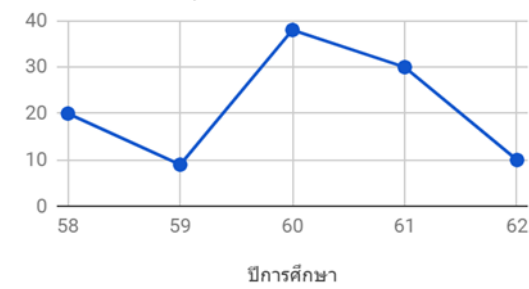
ผลการดำเนินงานหมวดบุคลากร มีการดำเนินการจัดทำแผนอัตรากำลังผู้ชำนาญการ กรอบอัตราบริหาร อัตรากำลังเพิ่มสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนร่วมกับแผนและข้อเสนอการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ให้ทางมหาวิทยาลัย แล้วเสร็จ ซึ่งจะทำให้เส้นทางก้าวหน้าในบุคลากรสายสนับสนุนมีความชัดเจน พร้อมกับแผนการปรับบุคลากรสายสนับสนุนเข้าโครงสร้างองค์กรใหม่ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของคณะให้เหมาะสมกับปัจจุบัน นอกจากนี้ยังได้มีการพัฒนาระบบการประเมินบุคลากรตามหลักเกณฑ์ใหม่ของมหาวิทยาลัยตามแนวทางของการบริหารบุคคลแบบ อิงสมรรถนะ (Performance management) เข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ ซึ่งส่งผลกระทบเบื้องต้นต่อ ความไม่พึงพอใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในคณะ



ระดับความพึงพอใจของบุคลากร

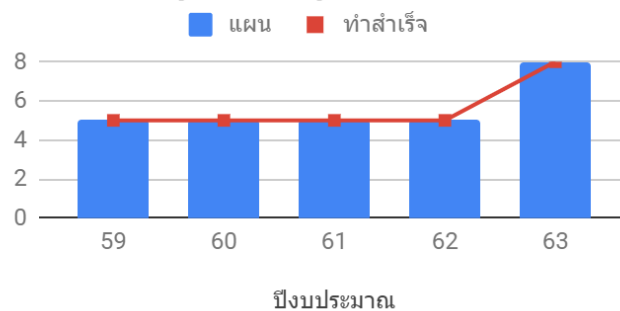


จำนวนการออกของบุคลากรทั้งหมด

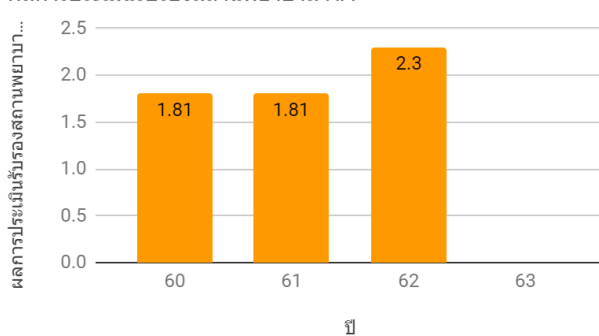


ผลการดำเนินการหมวดการปฏิบัติงาน แต่ละพันธกิจมีการดำเนินการเพื่อให้ได้มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ AUN-QA, HA, ISO ซึ่งพบว่าทุกมาตรฐานมีความสอดคล้องกับ EdPEx โดยคณะได้มีการดำเนินการอบรมหัวหน้างาน ให้วิเคราะห์กระบวนการที่รับผิดชอบในรูปแบบของ SIPOC model และส่งเสริมให้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และในภาพรวมของระบบงานที่สำคัญและเป็นปัญหาคณะได้ดำเนินการพัฒนาเข้าสู่ระบบดิจิทัลควบคู่กับการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลหรือฐานข้อมูล ซึ่งในระบบปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบดิจิทัลหลายกระบวนการ เช่น การจัดการการส่งห้องปฏิบัติการพันธุกรรมและการเบิกจ่ายค่าทำฟันปลอม, การจัดการระบบส่งตรวจพยาธิ, ระบบการประเมินภาระงาน เป็นต้น

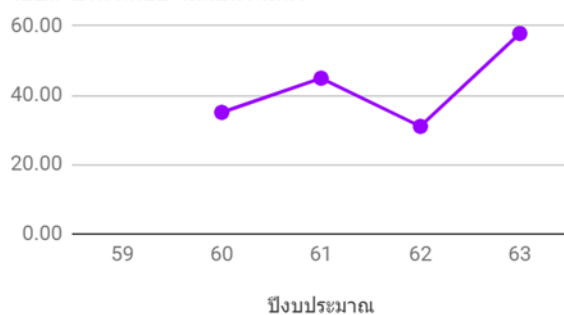
จำนวนกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการและบูรณาการข้อมูล



ผลการประเมินรับรองสถานพยาบาล HA



ร้อยละปริมาณขยะเหลือทิ้งลดลง



โดยสรุปผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ คือ คณะมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้โอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์สูงมากขึ้น

ข้อมูลตัวชี้วัด คณะทันตแพทยศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2560-2563

ผลลัพธ์

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
หัวข้อ 7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจ					
ผลลัพธ์ด้านการศึกษา					
ร้อยละอัตราณิสิตปริญญาดรไม่จบตามกำหนด (Withdrawal/dropout rate)	5	4.51	4.65	4.80	5.34
อัตราการจบการศึกษาตามกำหนด ระดับ ป.ตรี	70	71.85	76.34	71.01	70.71
อัตราการจบการศึกษาตามกำหนด ระดับ ป.โท	80	80	100	97.62	39.29
อัตราการจบการศึกษาตามกำหนด ระดับ ป.เอก	0	0	0	0	100
ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพได้ ในครั้งแรก	90	99.63	98.41	97.17	96.59
อัตราณิสิตปีสุดท้ายสอบ CUTEP>60	60	60.16	80	88.52	88.88
ผลงานวิจัยของนิสิตบัณฑิตที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับ/ นานาชาติ	5	8	12	10	10
ผลลัพธ์ด้านการวิจัย					
จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์วารสารนานาชาติ	80	84.00	77.70	79.79	71.13
ร้อยละผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับ Tier 1	20	25.40	27.80	28.60	26.20
ร้อยละของอาจารย์ตีพิมพ์ผลงานในฐาน Scopus	70	81.00	80.00	84.06	89.00
จำนวนการอ้างอิงผลงานวิจัยต่อผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติ (citation per paper) ที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI/SCOPUS/PubMed	450	514	504	522	527
จำนวนงานวิจัยที่ได้รับต่อยอดมาเป็นนวัตกรรม	5	0	0	0	5
จำนวนผลงานที่ได้รับการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร	1	1	1	0	3
จำนวน MOU ที่ก่อให้เกิดผลงานวิจัยและนวัตกรรม	2	6	4	3	2
จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีการนำไปใช้ ประโยชน์ในระดับชาติ/โลก	1.00	8	1	1	3
Citation per faculty (ต่อจำนวนอาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริง)	3.50	3.10	2.98	3.01	3.10
ค่า H-index	70	58	N/A	N/A	85

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
หัวข้อ 7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจ					
ผลลัพธ์ด้านการบริการวิชาการ					
จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ส่งผลกระทบสูงต่อการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (จำนวนโครงการ)	10	6	6	14	10
สัดส่วนของกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงการรักษาต่อประชากรเป้าหมายของการออกพื้นที่	14,000	16,032: 13,000	16,642: 14,000	13,132: 14,000	5,190: 14,000
ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยมารับบริการเพิ่มขึ้น	5	-0.02	3.28	-3.14	-35.87
จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับจากการส่งต่อเพื่อการรักษาเฉพาะทาง	1000	949	693	643	548
อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการ	10	11.17	13.38	13.90	9.44
จำนวน CPG ที่สามารถอ้างอิงเชิงวิชาการได้ (ต้นแบบ)	7	5	8	9	14
ระดับการประเมิน Overall scoring ของกระบวนการหลักตามมาตรฐาน HA	2.50	1.81	1.81	2.30	N/A
จำนวนผู้ป่วยผู้ด้อยโอกาสที่เข้าถึงการรักษาทางทันตกรรม รพ. คณะทันตแพทย์ฯ โดยไม่คิดมูลค่า	1,000	1,273	789	776	573
หัวข้อ 7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน					
ผลลัพธ์ด้านกระบวนการสนับสนุน					
จำนวนกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการและบูรณาการข้อมูล	5	5	5	5	8
จำนวนผลงานวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่มมูลค่าการพัฒนากระบวนการทำงานและสิ่งสนับสนุน	2	1	2	1	N/A
ร้อยละปริมาณขยะเหลือทิ้งลดลง	80	35.03	44.9	30.99	57.83
จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบ ICT	12	15	15	20	10
ระยะเวลาเฉลี่ยในการกู้คืนของระบบ ICT (ชม.)	3	3	5	7	7
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ICT ของคณะฯ	3.75	3.10	3.07	2.97	3.17

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
หัวข้อ 7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน					
ผลลัพธ์ด้านกระบวนการสนับสนุน					
ร้อยละของระบบงานสำคัญที่ใช้ข้อมูลหลักในการบริหารจัดการ การจัดทำรายงาน จากระบบ Intranet Percentage of important work systems that use master data in management from the Intranet system. (percent)	100	15.00	21	31.57	31.57
ผู้เข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านเว็บไซต์เฉลี่ย คนเดือน/ The average of person who access to information and knowledge through the official website (Person/month)	150	N/A	N/A	N/A	193
หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าด้านผู้เรียน					
ผลลัพธ์การมุ่งเน้นลูกค้าด้านผู้เรียน					
ผลการประเมินการจัดการเรียนการสอน	3.50	4.15	4.78	4.77	3.50
อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีเมื่อสิ้นสุดการเรียนในชั้นปีที่ 1	95	94.90	98.00	97.96	100.00
ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อกิจกรรมการพัฒนา นิสิต	3.75	3.89	3.71	4.19	3.54
ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมและ ความปลอดภัย	3.75	4	3.87	4.24	4.08
ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน	3.75	4.06	3.84	4.14	3.69
ระดับความผูกพันของผู้เรียน	3.75	3.95	3.69	4.10	3.73
จำนวนเงินบริจาคจากศิษย์เก่าต่อเงินบริจาคทั้งหมด (ล้านบาท)	2	4.45: 116.99	2.82: 9.77	0.83: 26.22	7.66: 20.65
หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า					
ผลลัพธ์การมุ่งเน้นลูกค้าด้านผู้ทุนวิจัยผู้ใช้/ ประโยชน์วิจัย					
จำนวนแหล่งทุนวิจัยที่ให้ทุนซ้ำ	3	4	5	3	3

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ผลลัพธ์ด้านลูกค้าผู้รับบริการและผู้ป่วย					
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนลดลง	10	27.47	-130.30	62.50	N/A
จำนวนข้อร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์	20	40	27	58	23
จำนวนข้อร้องเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัยและโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาล	20	38	16	38	7
ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ	20	20.06	28.09	43.51	N/A
ร้อยละความไม่พึงพอใจจากการประเมินการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะ	20	26.40	18.32	15.75	24.58
ลูกค้ากลุ่มพันธมิตรและกลุ่มอื่น					
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	3.75	4.18	4.23	4.11	N/A
หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร					
ขีดความสามารถสายวิชาการ					
ร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	80	78.13	79.88	78.10	82.69
ร้อยละของคณาจารย์ที่มีผลการประเมินสมรรถนะผ่าน	50	N/A	N/A	N/A	36.42
ร้อยละของคณาจารย์ที่มีผลการประเมินในกลุ่ม Most Effective	15	N/A	N/A	N/A	16.56
ผลการประเมินการสอนของคณาจารย์ในระบบ CU-CAS	4.25	4.78	4.77	4.41	3.98
ร้อยละของคณาจารย์ดำรงตำแหน่งวิชาการ รศ. ขึ้นไป	30.00	25.16	28.57	28.41	28.57
ร้อยละของคณาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งวิชาการ	60.00	59.35	58.86	58.52	56.52
ขีดความสามารถสายสนับสนุน					
ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีผลการประเมินสมรรถนะผ่านเป้าหมาย	50	0.00	0.00	26.30	2.40
ผลการประเมินพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน	20	22.66	22.79	20.81	21.37
ร้อยละของบุคลากรชำนาญการพิเศษขึ้นไป	50	66.00	66.00	66.00	53.00
ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการประเมินในระดับ Most Effective	15	N/A	N/A	N/A	11.83

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
การพัฒนาบุคลากร					
จำนวนคู่มือการพัฒนาบุคลากรทุกประเภททุกระดับ	1	0	0	2	2
ร้อยละของคณาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาตามแผนฯ	80	66.67	88.89	100	100
ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาตามแผนฯ	80	N/A	N/A	N/A	N/A
ความผูกพันของบุคลากร					
ระดับความผูกพันของบุคลากร	3.75	3.45	3.53	3.45	3.35
จำนวนการออกของบุคลากรทั้งหมด	10	9	38	30	10
ระดับความพึงพอใจของบุคลากร	3.75	3.32	3.18	3.23	3.20
ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	3.75	3.27	3.36	3.24	3.36
ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านสวัสดิการ	3.75	N/A	N/A	N/A	N/A
ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านความก้าวหน้า	3.75	N/A	N/A	N/A	N/A
หัวข้อ 7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล					
ค่าเฉลี่ยผลการประเมินการนำองค์กร	3.00	3.21	3.13	3.26	2.67
ผลการจัดอันดับสาขา					
อันดับคณะทันตแพทย์ของประเทศไทยจาก ผลการจัดอันดับโดย QS Rangking by subject	1	1	1	1	n/a
อันดับสถาบันของโลกโดย ARWU (Shanghai Ranking)	<100	N/A	132.9	128.38	145.44
ผลการบริหารงานของทีมงานบริหาร					
คะแนนเฉลี่ยของระดับการประเมินภาวะผู้นำของทีมงานบริหาร	3.75	3.20	3.33	3.213	3.25
ร้อยละผลการดำเนินงานของ KPI ตามข้อตกลงการปฏิบัติงานที่ผ่านเป้าหมายการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี	85	77.78	75.00	87.50	68.75
ผลการประเมินคณบดีโดยบุคลากรด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	3.75	3.1	3.2	3.2	3.1

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ผลการกำกับดูแลตามภาระรับผิดชอบ					
ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	3.75	3.18	3.32	3.20	3.24
ร้อยละความสำเร็จของผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน ตามคำรับรองกับคนบดี	80	0	0	37.5	0
จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	1.00	0	1	0	1
ผลการประเมินรับรองสถานพยาบาล HA	3	1.81	1.81	2.30	N/A
ร้อยละปริมาณขยะเหลือทิ้งลดลง	80	35.03	44.9	30.99	57.83
ค่า Field-weighted citation	1.00	N/A	N/A	1.40	2.5
จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน (ระดับชาติหรือนานาชาติ)	4	3	4	4	4
หัวข้อ 7.4 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ					
ความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์					
ผลลัพธ์ยุทธศาสตร์การผลิตบัณฑิตสู่ผู้นำวิชาชีพ	80	77.77	66.67	100	100
ผลลัพธ์ยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้าน วิจัยและนวัตกรรม	80	20	40	75	50
ผลลัพธ์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ผู้นำบริการ วิชาการด้านทันตแพทยศาสตร์	80	100	100	100	50
ผลลัพธ์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนองค์กรให้ความ มั่นคงและยั่งยืน	80	57.14	75.00	75.00	50.00
หัวข้อ 7.5 ก.(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน					
ผลลัพธ์รายได้					
อัตราเพิ่มขึ้นของรายได้	5	-16.53	15.46	21.09	-26.27
รายได้จากการบริจาค	10	64.88	9.77	26.22	20.66
อัตราการเพิ่มของรายได้จากการรักษาพยาบาล	5	36.72	237.43	24.21	-13.58
อัตราค่าตอบแทนเฉลี่ยจากการหาผลประโยชน์จาก เงินรายได้	3.50	1.68	2.61	1.62	0.01
ร้อยละรายได้จากการบริการวิชาการและวิจัยที่ เพิ่มขึ้น	20	36.72	237.43	24.21	-13.58

ข้อมูลตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ประสิทธิภาพด้านรายจ่าย					
ร้อยละสัดส่วนของรายจ่ายต่อรายได้รวม	75	85.71	103.73	95.71	162.78
ร้อยละสัดส่วนของค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้รวม	65	68.89	83.62	78.31	129.81
ร้อยละค่าสาธารณูปโภคต่อรายได้	2.70	3.72	3.36	3.12	3.70
ร้อยละสัดส่วนของรายจ่ายค่าวัสดุต่อรายจ่ายรวม	15.00	19.51	12.71	15.94	22.09
ร้อยละของสัดส่วนค่าใช้จ่ายตอบแทนบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่เงินเดือน	40.00	51.70	40.36	35.48	37.04
ร้อยละสัดส่วนค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์	1.50	2.02	1.43	1.54	2.75
ผลการเงิน ต้นทุน และสภาพคล่อง					
อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้	30	31.11	16.38	21.69	16.29
ร้อยละรายได้เหนือค่าใช้จ่าย	25	16.68	-3.60	4.48	-3.71
อัตราผลตอบแทนต่อทรัพย์สิน ROA	0.75	5.72	-1.75	2.39	-9.67
อัตราส่วนสินทรัพย์คล่องตัว (Quick ratio)	1.50	2.05	2.03	3.46	3.46
หัวข้อ 7.5 ก (2) ผลการดำเนินการด้านการตลาด					
ส่วนแบ่งการตลาด					
ระดับความนิยมของนิสิตที่เลือกเรียนในคณะ (ร้อยละของนิสิตที่เลือกเรียนคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ อันดับที่ 1)	80	90.81	83.00	94.00	82.00