

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการวิจัยในครั้งนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ความเป็นมาของ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) (ฟาริดา อิบราฮิม, 2537) เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตของบุคคลและมีความสำคัญกับคุณภาพการพยาบาล ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานที่เป็นความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีนักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้แตกต่างกันดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน (ผจญ เฉลิมสาร, 2549) มีความหมายครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Walton, 1973) หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ซึ่งพิจารณาจากคุณลักษณะของแนวทางความเป็นบุคคล สภาพบุคคลหรือสังคมขององค์กรที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ โดยสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชี้วัด 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Kast & Rosenweig, 1985) หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อคนทำงาน งาน และองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Harrison, 1987) หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับการทำงานของสมาชิกในองค์กรที่เกิดจากความเป็นอยู่ที่ดีทางด้านร่างกายและจิตใจ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Cascio, 1992) หมายถึง สภาพแวดล้อมในองค์กรและการปฏิบัติงานและการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาในอาชีพ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของตนเอง

โดยสรุป คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของบุคคล ที่สามารถดำรงชีวิตให้มีสุขภาพสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สามารถปรับตัวในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานของบุคคลและทำให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

## 1.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพที่มีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องอาศัยสภาวะที่ดีมีความสุขกายสบายใจ มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ คือการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั่นเอง จึงจะให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพได้ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541) ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีผลกระทบต่อสมรรถนะในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ผลผลิตในงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Brook & Anderson, 2005) หรืออาจกล่าวว่าการที่แต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ จะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี จะส่งผลให้การทำงานติดตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางเพื่อให้เกิดความสอดคล้องของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้สูงสุด (ผจญ เฉลิมสาร, 2549)

## 1.3 แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton, 1973) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยพิจารณาถึงคุณลักษณะของความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อม (Environment) ที่ทำให้งานประสบความสำเร็จและตอบสนองความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน โดยประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1.3.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบ

กับผู้อื่น ในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

- ความเพียงพอของค่าตอบแทน เป็นค่าจ้างที่ผู้รับจ้าง ได้รับและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกเหนือจากปัจจัยที่เป็นสิ่งตอบแทนด้านอื่นๆ และเมื่อได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานตามข้อตกลงของการว่าจ้าง และสามารถดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพของสังคม มีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบาย

- ความยุติธรรมของค่าตอบแทน เป็นการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ หรือมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาถึงความเป็นธรรมของค่าตอบแทนด้วย เช่น การพิจารณาถึงทักษะที่จะต้องใช้ในการทำงาน ความรับผิดชอบที่มีต่องาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้มาตรฐานของความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน ยังสามารถประเมินได้จากการแบ่งปันผลกำไรขององค์กรให้แก่บุคลากร ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่บุคคลพึงได้รับจากการมีส่วนร่วมในการผลิต ในขณะเดียวกันความเป็นธรรมของค่าตอบแทนยังจะต้องคำนึงถึงความเป็นมาตรฐานเดียวกันกับองค์กรอื่น ที่ประกอบการในลักษณะเดียวกันด้วย

1.3.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อร่างกายจากการทำงาน เพื่อไม่ให้ได้รับอันตรายต่อสุขภาพและบุคคลที่ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจต่อการได้รับการดูแล รวมถึงได้รับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานเวลา เหมาะสมกับค่าจ้างที่กำหนดไว้ มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยหรือการบาดเจ็บจากการทำงานน้อยที่สุด มีการกำหนดเกณฑ์อายุขั้นต่ำของบุคลากรที่จะรับเข้าทำงานที่แน่นอน รวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสมแก่บุคคลเหล่านั้นด้วย

1.3.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) หมายถึง การให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีโอกาสได้ขยายความสามารถของตนเอง ให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ ทำให้มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ดังนั้นสิ่งที่เป็นความต้องการของบุคลากร และมีผลต่อการส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ มีการพัฒนาในงานที่ทำและรับผิดชอบงาน คือ การที่บุคคลได้การรับมอบหมายงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งได้ใช้ความรู้ความสามารถมากขึ้น ไม่ปิดกั้นการทำงานหรือความสามารถในการทำงานของบุคลากร มีแนวทาง

ความก้าวหน้า คือ ความหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้และทักษะใหม่ๆ สำหรับงานที่จะต้องรับผิดชอบต่อไปในอนาคต มีโอกาสในความสำเร็จ คือ ความก้าวหน้าจากการที่ได้มีโอกาสทำงานในห้องกรหรือในสายงานที่ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกในครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง มีความมั่นคง คือ มีความมั่นคงของการจ้างและมีรายได้ที่แน่นอนจากการทำงาานนั้น

1.3.4 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Human Capacities) หมายถึง โอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคลในการเตรียมพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรหรือสถานประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรนอกเหนือจากการทำงาาน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองและพัฒนาอาชีพ โดยให้มีความรู้ มีทักษะในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้บุคลากรสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถและพัฒนางานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลทั้งด้านทักษะและความรู้จะทำให้งานนั้นมีคุณภาพ โดยสามารถพิจารณาจาก

การมีอำนาจในตน คือ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จะสามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง ต้องใช้ความรู้และทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาการขยายขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องใช้ความรู้ ใช้ทักษะมากขึ้นกว่าการที่จะปฏิบัติด้วยทักษะเดิม

การได้รับข้อมูลข่าวสารและการมีวิสัยทัศน์ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตน ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

ความรับผิดชอบต่อภาระงาน โดยผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานนั้นด้วยตัวเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เพียงบางส่วนของงาน ซึ่งความรับผิดชอบต่อภาระงานนี้เป็นการพิจารณาถึงสมรรถภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน

การวางแผน คือ บุคคลต้องมีความสามารถในการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน

1.3.5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) หมายถึง การที่บุคลากรมีความพึงพอใจและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าในการอยู่ร่วมกันในสังคม และมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่มีลักษณะต่างๆ ดังนี้

การปราศจากอคติ คือ บรรยากาศที่มีการยอมรับซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านทักษะความสามารถและมีความเชื่อถือศรัทธาต่อกัน ปราศจากการแข่งขัน การแบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรือแม้แต่รูปลักษณะภายนอก

ปราศจากชนชั้นวรรณะ คือ ปราศจากการเหลื่อมล้ำกันในองค์การมีความเท่าเทียมกันในการทำงาน

ความสามารถในการเคลื่อนย้าย เลื่อนตำแหน่ง คือ บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณค่าทุกคนมีความสามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองไปในทางที่ดีกว่าเดิม หรือมีโอกาสเลื่อนขั้นไปอยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้

การสนับสนุนภายในกลุ่ม คือ สมาชิกมีการทำงานในลักษณะเปิดเผยหันหน้าเข้าหากันปรึกษาหารือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของความเป็นบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม และให้เกียรติในความเป็นบุคคล

ความเป็นสังคม คือ ความรู้สึกของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในองค์กรที่มีบรรยากาศของการหันหน้าปรึกษาหารือกันในกลุ่มงาน

การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย คือ การที่บุคลากรหรือสมาชิกขององค์กร ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริง ใจตรงกัน

1.3.6 สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in the Work Organization) เป็นการบริหารจัดการโดยให้บุคลากรได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิที่พึงมีซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

ความเป็นส่วนตัว เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นข้อมูลส่วนตัว ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

อิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

ความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความเท่าเทียมกันหรือความสามารถในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ให้ความเคารพต่อหน้าที่และความ

เป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน มีความเท่าเทียมกันในทุกกระบวนการ เป็นการปกครองโดยการใช้กฎหมายมากกว่ากฎแห่งบุคคล เช่น ให้ความเท่าเทียมกันของบุคคลในโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน ความเป็นส่วนตัว ความเป็นกลางเมื่อเกิดความขัดแย้ง รวมทั้งความเท่าเทียมกันของบุคลากรในกระบวนการของการอุทธรณ์ร้องขอ เป็นต้น

1.3.7 จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) หมายถึง การที่บุคคลสามารถจัดเวลาได้อย่างเหมาะสมและมีความสมดุลระหว่างเวลาสำหรับการทำงาน ครอบครัว สังคม โดยการหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัวและเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ของสังคมนอกเหนือจากการทำงาน

1.3.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) หมายถึง การทำงานในลักษณะที่ได้รับความนิยมต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงานคุณค่าในอาชีพ และคุณค่าในตนเองของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด มีส่วนร่วมด้านบรรณคดี สิ่งแวดล้อม การเมืองและอื่นๆ

## 2. ความเป็นมาของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (คณะทันตแพทยศาสตร์, 2552)

คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้รับนโยบายในการปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐหรือการออกนอกระบบ ทางคณะทันตแพทยศาสตร์จึงได้จัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรมขึ้นมาเพื่อสนองต่อนโยบาย ทำหน้าที่ในการให้บริการทางด้านการเรียนการสอนและให้บริการผู้ป่วยทางทันตกรรม โดยได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ การยุบรวมหน่วยงานและการบริหารงาน ให้มีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการเพื่อให้ก้าวทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

### 2.1 ความเป็นมา

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2515 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตทันตแพทย์ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนทันตบุคลากรของประเทศและมุ่งสนองนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการแก้ปัญหาทันตสุขภาพ ปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรี ระดับประกาศนียบัตร ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก

คณะทันตแพทยศาสตร์ มีการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งนักศึกษาจะมีการฝึกปฏิบัติในห้องปฏิบัติการและในคลินิกบริการผู้ป่วย โดยมีการให้บริการผู้ป่วยดังนี้

1. ให้บริการรักษาทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วย ทั้งการบริการขั้นปฐมภูมิ จนถึงขั้นตติยภูมิ โดยด้านการให้บริการ เป็นหน่วยงานรองรับการส่งต่อผู้ป่วยทางทันตกรรมจากหน่วยงานสาธารณสุขในเขตภาคเหนือ

2. เป็นศูนย์กลางการรักษาทางทันตกรรมและให้คำปรึกษา รวมทั้งการฝึกอบรมทางด้านวิชาการสาขาทันตแพทยศาสตร์แก่ทันตบุคลากรในภาคเหนือและประเทศเพื่อนบ้าน

3. สนับสนุนการวิจัยทางคลินิก สาขาทันตแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีนโยบายจัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรม

มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 โดยระยะแรกให้ดำเนินการเป็นโครงการจัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรม และให้มีการปรับเปลี่ยนโครงการจัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรมเป็นโรงพยาบาลทันตกรรม ตามประกาศคณะทันตแพทยศาสตร์ เรื่อง การจัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรม ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2548 โดยให้แบ่งส่วนราชการภายในโรงพยาบาลทันตกรรม ออกเป็น 11 คลินิก และ 2 หน่วยงาน ตามประกาศคณะทันตแพทยศาสตร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในโรงพยาบาลทันตกรรม ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

## 2.2 หน่วยงานและภารกิจของโรงพยาบาลทันตกรรม

### 2.2.1 กลุ่มงานสำนักงานโรงพยาบาลทันตกรรม

#### 1) หน่วยบริหารและธุรการ

##### - งานสารบรรณ

งานสารบรรณ มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารเอกสารทั้งหมดของโรงพยาบาล เริ่มตั้งแต่การรับ - การส่ง การร่างหนังสือราชการ การพิมพ์เอกสาร การยืม ตลอดจนถึงการทำลาย ควบคุมการเก็บรักษาหนังสือราชการให้เป็นไปตามระเบียบของงานสารบรรณ การค้นหาเอกสาร ดำเนินการประชุม และสัมมนาในส่วนของโรงพยาบาลทันตกรรม

##### - งานการเงินและงบประมาณ

รับผิดชอบเกี่ยวกับเอกสารการเบิก-จ่ายเงิน การยืมเงินของโรงพยาบาลทันตกรรม พร้อมนำส่งหลักฐานทางการเงินแก่คณะ เช่น การจัดโครงการวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ งานจัดงานสัมมนา คณะฯ ในส่วนของโรงพยาบาลทันตกรรม ฯลฯ ดำเนินการรวบรวมทำแผนการขอเบิกครุภัณฑ์ทางการแพทย์ในส่วนคลินิก/หน่วยงานที่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม ประสานงานกับหน่วยพัสดุเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับครุภัณฑ์ที่ได้รับจัดสรรจากเงินงบประมาณเงินแผ่นดินเงินรายได้และเงินบำรุงบริการทันตกรรมประจำปี

- งานบุคคล

จัดเก็บบัญชีลงปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม พร้อมตรวจเช็คความถูกต้อง

ตรวจสอบความถูกต้อง ใบลาทุกชนิดของเจ้าหน้าที่ ที่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรมพร้อมนำเสนอ สรุบบัญชี การลา ส่งหน่วยการเจ้าหน้าที่

ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับประเภทของการลาราชการต่างๆ พร้อมกับแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรมเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

สรุปรวันลา วันขาดราชการ ของเจ้าหน้าที่ ที่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม เป็นรายปีงบประมาณ เพื่อพิจารณาเรื่องการเงินเดือน จัดทำประวัติการไปศึกษาอบรม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม

2) หน่วยบริการกลาง ประกอบด้วย 2 หน่วยงาน

- บริการคลินิก ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน คือ

ห้องจ่ายยา มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ยา วัสดุการแพทย์ วัสดุและน้ำยาป้องกันการติดเชื้อ

ห้องซักฟอก มีภารกิจหลัก คือ บริหารจัดการแลกเปลี่ยนผ้า ซักผ้า อบผ้า

ห้องซัพพลาย มีภารกิจหลัก คือ ศูนย์กลางการให้บริการด้านการทำให้ปราศจากเชื้อวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือทางทันตกรรม ศูนย์ซัพพลายหัวกรอ

- เวชระเบียนและสถิติ

มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเวชระเบียนผู้ป่วยของโรงพยาบาลทันตกรรม ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ เก็บ บริการยืม-คืนเวชระเบียนผู้ป่วย และจัดทำสถิติการให้บริการผู้ป่วยต่างๆ

3) หน่วยห้องปฏิบัติการทันตกรรม

ห้องปฏิบัติการทันตกรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านงานสนับสนุนช่วยเหลืองานการเรียนการสอนปฏิบัติการทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา และการจัดทำงานแลปทันตกรรม ให้แก่ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในคลินิกต่างๆ ตามแผนการรักษาของอาจารย์ทันตแพทย์และนักศึกษาที่เข้าปฏิบัติงานในคลินิกต่างๆ ในสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรมและงานบริการช่วยเหลือด้านงานวิจัยบางขั้นตอนตามคำขอของอาจารย์จากภาควิชาต่าง มีลักษณะงานดังต่อไปนี้

งานด้านการเรียนการสอน มีภารกิจหลัก คือ รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่อาจารย์และนักศึกษาที่ลงฝึกปฏิบัติงาน ในห้องปฏิบัติการทันตกรรม ที่อยู่ในความรับผิดชอบของห้องปฏิบัติการทันตกรรม

งานแลปทันตกรรมและวิจัย มีภารกิจหลัก คือ งานซ่อมฟันปลอมของผู้ป่วยจากคลินิก งานแลปทันตกรรมสำหรับงานจากคลินิกต่างๆ งานแบบจำลองฟันของผู้ป่วยจากคลินิกต่างๆ งานแลปทันตกรรมสำหรับงานวิจัยของอาจารย์ และงานบริการงานกิจกรรมการศึกษาและ โครงการต่าง

#### 4) หน่วยประสานสิทธิ์และประชาสัมพันธ์

ติดต่อ ประสานงานเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยต่างๆ เช่น สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ( 30 บาท) ประกันสังคม สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยและการให้ความช่วยเหลือของคณะทันตแพทยศาสตร์

#### 5) หน่วยทันตกรรมพระราชทาน

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ออกปฏิบัติงานให้บริการทางทันตกรรม โดยการ จัดทำโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน มาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชน เด็กนักเรียน คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลรักษา ตลอดได้รับความรู้ทางทันตสุขภาพอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

1. ให้บริการทางทันตกรรม เช่น การตรวจรักษา อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน และให้ความรู้ทางทันตสุขภาพเบื้องต้น แก่ประชาชนผู้ยากไร้ ในท้องถิ่นที่ห่างไกลความเจริญ และไม่สะดวกต่อการขอรับบริการทางทันตสาธารณสุขในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน

2. ให้ความรู้ทางทันตสุขภาพ และบริการทางทันตกรรม แก่ประชาชนทั่วไป เด็กนักเรียน คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชนแออัด และในพื้นที่อำเภอเมือง ภาคเหนือตอนบน

3. ให้ทันตแพทย์และบุคลากรอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีโอกาสให้บริการแก่สังคมในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

4. เป็นการเพิ่มพูนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึง ให้ความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ระหว่าง ทันตบุคลากรจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และทันตบุคลากรจากกระทรวงสาธารณสุข ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน พะเยา แพร่ และ น่าน

5. เป็นการเผยแพร่ชื่อเสียง เกียรติคุณ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และประชาชนทั่วไปในพื้นที่ จังหวัดภาคเหนือตอนบน

#### 2.2.2 กลุ่มงานบริการผู้ป่วย

1) งานบริการผู้ป่วยเพื่อการเรียนการสอน

- คลินิกพิเคราะห์โรคช่องปากและเวชศาสตร์ช่องปาก



|                                 |
|---------------------------------|
| สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ |
| ห้องสมุดงานวิจัย                |
| วันที่ 26 พ.ย. 2555             |
| เลขทะเบียน 250498               |
| เลขเรียกหนังสือ.....            |

1. งานบริการทางคลินิก ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรคในช่องปากและความผิดปกติต่าง ๆ ทั้งส่วนที่เป็นเยื่อเมือกในช่องปาก และฟัน ก่อนที่จะส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษายังคลินิกอื่น ๆ ต่อไป นอกจากนี้ยังมีการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยในงานเวชศาสตร์ช่องปากและผู้ป่วยในงานทันตกรรมบดเคี้ยวและข้อต่อขากรรไกร รวมถึงการให้การรักษาในกรณีฉุกเฉินบางรายการ

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน เป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานในกระบวนวิชาเวชศาสตร์ช่องปากคลินิกของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 5 รวมถึงนักศึกษาหลังปริญญาสาขาวิชาเวชศาสตร์ช่องปาก ควบคุมดูแลการฝึกปฏิบัติงานของนักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์

3. งานวิจัย สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษาทุกระดับปริญญาตรี และหลังปริญญาที่ต้องการทำวิจัยในคลินิกพิเศษโรคช่องปาก

4. งานอื่นๆ งานบริหารและจัดการคลินิก งานวางแผนการใช้วัสดุทางทันตกรรมและวัสดุสิ้นเปลืองแก่นักศึกษา จัดเตรียมเอกสารและจัดทำคู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน ในการลงปฏิบัติงานในคลินิกแก่นักศึกษา จัดบุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ดูแล เก็บรักษา วัสดุ-ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาทั้งในและภายนอกคณะ

- คลินิกทันตกรรมสรีรวิทยาช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล

1. งานบริการทางคลินิก การให้บริการงานถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมชนิดในและนอกช่องปาก งานถ่ายภาพรังสีชนิดภาพตัดขวาง (Dental Tomogram) งานตรวจพิเศษทางรังสีด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง (Ultrasound) งานตรวจต่อมน้ำลายด้วยสารทึบรังสี งานควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านรังสีเทคนิค

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน นักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 3, 4 และ 5 นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์นักศึกษารังสีเทคนิคชั้นปีที่ 3 คณะเทคนิคการแพทย์

3. งานสนับสนุนการวิจัย การทำงานวิจัยการร่วมงานวิจัย และการสนับสนุนงานวิจัย

4. งานบริการวิชาการ การเป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้แก่หน่วยงานต่างๆ การออกหน่วยทันตกรรมพระราชทาน

5. งานอื่นๆ อาทิเช่น งานบริหารและจัดการคลินิก งานวางแผนการใช้วัสดุ การเข้าร่วมอบรมสัมมนาทั้งในและนอกคณะ

- คลินิกศัลยศาสตร์ช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล

1. งานบริการทางคลินิก การให้บริการบริการถอนฟัน ถอนฟันคุด ผ่าตัดเล็กภายใต้การใช้ยาชาเฉพาะที่และการให้ยาสงบประสาททางหลอดเลือดดำและการผ่าตัดภายใต้การดมยาสลบ ซึ่งให้การรักษาโดยอาจารย์ และ นักศึกษาทันตแพทย์ทั้งระดับปริญญาตรีและหลังปริญญา

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาทันตแพทย์ในเรื่องเทคนิคปลอดเชื้อและระเบียบปฏิบัติงานในคลินิก ช่วยสอนเรื่องการบริหารยาทางหลอดเลือดดำและทางกล้ามเนื้อ

3. งานสนับสนุนการวิจัยให้การสนับสนุนแก่อาจารย์ นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรีและหลังปริญญา

4. งานบริการวิชาการ สอนภาคบรรยายแก่นักศึกษาผู้ช่วยทันตแพทย์ เป็นวิทยากรร่วมกันคณาจารย์ภาควิชาในการเผยแพร่ความรู้ให้แก่หน่วยงานต่างๆ

5. งานอื่นๆ งานบริหารและจัดการคลินิก งานวางแผนการใช้วัสดุทางทันตกรรม และวัสดุสิ้นเปลืองแก่นักศึกษา จัดเตรียมเอกสารและจัดทำคู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน ในการลงปฏิบัติงานในคลินิกแก่นักศึกษา จัดบุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ดูแล เก็บรักษา วัสดุ-ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาทั้งในและภายนอกคณะ

#### - คลินิกสหสาขาวิชา 1

1. งานบริการทางคลินิก ให้บริการด้านการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งประกอบด้วยงานทางสาขาทันตกรรมบูรณะ สาขาทันตกรรมประดิษฐ์ และสาขาปริทันตวิทยา

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาทันตแพทย์เรื่องระเบียบ ปฏิบัติงานในคลินิก

3. งานสนับสนุนการวิจัย ให้การสนับสนุนแก่อาจารย์ นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรีและหลังปริญญา

4. งานอื่นๆ งานบริหารและจัดการคลินิก งานวางแผนการใช้วัสดุทางทันตกรรม และวัสดุสิ้นเปลืองแก่นักศึกษา จัดเตรียมเอกสารและจัดทำคู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน ในการลงปฏิบัติงานในคลินิกแก่นักศึกษา จัดบุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ดูแล เก็บรักษา วัสดุ-ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาทั้งในและภายนอกคณะ

#### - คลินิกสหสาขาวิชา 2

1. งานบริการทางคลินิก เป็นคลินิกที่ให้บริการเพื่อฝึกการปฏิบัติงานในคลินิกสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 5 และนักศึกษาภาควิชาทันตกรรมชุมชนและการเข้าคิวนัดผู้ป่วยเพื่อจ่ายให้แก่ นักศึกษาชั้นปี

ที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งประกอบด้วยงานสาขาทันตกรรมบูรณะ สาขาทันตกรรมประดิษฐ์ และสาขาปริทันตวิทยา

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอนให้คำแนะนำนักศึกษาทันตแพทย์เรื่องระเบียบปฏิบัติงานในคลินิก

3. งานสนับสนุนการวิจัยให้การสนับสนุนแก่อาจารย์ นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรีและหลังปริญญา

4. งานอื่นๆ งานบริหารและจัดการคลินิก งานวางแผนการใช้วัสดุทางทันตกรรม และวัสดุสิ้นเปลืองแก่นักศึกษา จัดเตรียมเอกสารและจัดทำคู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน ในการลงปฏิบัติงานในคลินิกแก่นักศึกษา จัดบุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ดูแล เก็บรักษา วัสดุ-ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาทั้งในและภายนอกคณะ

#### - คลินิกสหสาขาวิชา 3

1. งานบริการทางคลินิก เป็นคลินิกที่ให้บริการตรวจรักษาในสาขาวิชาทันตกรรมบูรณะ สาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์ สาขาวิชาปริทันตวิทยา สาขาวิชาวิทยาเอ็นโดดอนต์ สาขาวิชาทันตกรรมทั่วไปเพื่อให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย โดยมีนักศึกษาทันตแพทย์ในระดับหลังปริญญาได้แก่ หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตและหลักสูตรปริญญาโทในสาขาต่างๆ

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยการให้ความช่วยเหลือแก่อาจารย์และทันตแพทย์ในระดับหลังปริญญาในการรักษาผู้ป่วย และการทำงานวิจัย รวมทั้งการเตรียมเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์พร้อมให้คำแนะนำในการใช้งาน

3. งานอื่นๆ งานบริหารและจัดการคลินิก งานวางแผนการใช้วัสดุทางทันตกรรม และวัสดุสิ้นเปลืองแก่นักศึกษา จัดเตรียมเอกสารและจัดทำคู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน ในการลงปฏิบัติงานในคลินิกแก่นักศึกษา จัดบุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ดูแล เก็บรักษา วัสดุ-ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาทั้งในและภายนอกคณะ

#### - คลินิกทันตกรรมพร้อมมูล

1. ให้บริการผู้ป่วยโดยนักศึกษาชั้นปีที่ 6 ภายใต้การเรียนการสอนของคณาจารย์ภาควิชา ทันตกรรมครอบครัวและชุมชน สาขาวิชาทันตกรรมทั่วไป ซึ่งเป็นการรักษาทางทันตกรรมแบบองค์รวม (Comprehensive) ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยและการวางแผนการรักษา การดูแลรักษาภายในช่องปากของผู้ป่วยในงานอุดฟัน รักษาโรคปริทันต์ รักษารากฟัน ถอนฟัน ใส่ฟันชนิดถอดได้ ใส่ฟันชนิดติดแน่น และการรักษาทางทันตกรรมอื่นๆ รวมทั้งงานส่งเสริมป้องกันและติดตามผู้ป่วยที่ผ่านการรักษาทางทันตกรรมในคลินิกไปแล้ว ให้มาทำการตรวจทุกระยะเวลาในรอบ 6 เดือน

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน การอำนวยความสะดวกสำหรับอาจารย์และนักศึกษาทันตแพทย์ที่ลงฝึกปฏิบัติงานในคลินิกทันตกรรมประสม เพื่อการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. งานสนับสนุนการวิจัย โดยให้การสนับสนุนแก่อาจารย์ทันตแพทย์ นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรีและหลังปริญญา ที่มีความประสงค์ใช้คลินิกฯและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการทำวิจัย

4. งานอื่นๆ ที่โรงพยาบาลทันตกรรมมอบหมายให้ปฏิบัติ

- คลินิกทันตกรรมจัดฟัน

1. คลินิกทันตกรรมจัดฟัน เป็นคลินิกที่ให้บริการด้านการจัดฟัน ซึ่งมีทั้งการจัดฟันชนิดติดแน่น การจัดฟันชนิดถอดได้ และการใช้เครื่องมือที่ซับซ้อนมากขึ้น

2. งานการให้บริการ โดยอาจารย์ทันตแพทย์ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และนักศึกษาปริญญาเอก โดยการควบคุมโดยอาจารย์ทันตแพทย์

3. มีห้องแลปสำหรับการปฏิบัติงานของอาจารย์ทันตแพทย์ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

4. งานสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การอำนวยความสะดวกให้อาจารย์และนักศึกษาทันตแพทย์ที่ลงฝึกปฏิบัติงานในคลินิกทันตกรรมจัดฟัน เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. สนับสนุนงานวิจัยให้แก่อาจารย์ นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

6. สนับสนุนงานโครงการยิ้มสวยเสียงใสสำหรับผู้ป่วยปากแหว่ง เพดานโหว่ และช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส

7. งานอื่นๆ งานบริหารและการจัดการภายในคลินิก โดยการวางแผนจัดอัตรากำลังและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละเดือน วางแผนการใช้วัสดุทางทันตกรรม เพื่อช่วยในการรักษาผู้ป่วยและการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางแผนการใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ การดูแลรักษาเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลา ให้ความร่วมมือและการจัดกิจกรรมการอบรมสัมมนา ทั้งในและภายนอกคณะฯ

- คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก

1. งานบริการทางคลินิก การให้บริการรักษาทางทันตกรรมทุกชนิดแก่ผู้ป่วยเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี รวมถึงการให้คำแนะนำขั้นตอนการรักษาและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลภายหลังการรักษาแก่ผู้ปกครอง การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อแก่เครื่องมือทันตกรรมที่ใช้งาน

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน การให้ความช่วยเหลือแก่อาจารย์และนักศึกษา ทันตแพทย์ทั้งระดับปริญญาตรีและหลังปริญญาในการรักษาผู้ป่วย รวมทั้งการเตรียมเครื่องมือ วัสดุและ อุปกรณ์พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำแลปทางทันตกรรมแก่นักศึกษาที่ลงฝึกปฏิบัติงานในห้องฝึก ปฏิบัติการและในคลินิก

3. งานสนับสนุนการวิจัย ให้การสนับสนุนแก่อาจารย์ นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญา ตรีและหลังปริญญา

4. งานอื่นๆ งานบริหารและจัดการคลินิก งานวางแผนการใช้วัสดุทางทันตกรรม และวัสดุสิ้นเปลืองแก่นักศึกษา จัดเตรียมเอกสารและจัดทำคู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน ในการลงปฏิบัติงาน ในคลินิกแก่นักศึกษา จัดบุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ดูแล เก็บรักษา วัสดุ-ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาทั้งในและภายนอกคณะ

- คลินิกส่งเสริมทันตสุขภาพและทันตกรรมป้องกัน

1. งานบริการทางคลินิกเป็นคลินิกที่สนับสนุนการเรียนการสอน งานส่งเสริม สุขภาพและป้องกันเชิงรุกและการบริการชุมชน คลังของสื่อด้านสุขภาพช่องปาก ผ่านสื่อต่างๆ เช่น รายการ วิทยุ หนังสือพิมพ์ จัดเสียงตามสายในคณะ บอร์ดเผยแพร่ความรู้ และจัดทำแผ่นพับวางตามจุดต่างๆ ในคณะ

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน สนับสนุนการเรียนการสอนของภาควิชาฯ ต่างๆ ในงานส่งเสริมและป้องกันทันตสุขภาพ ภาควิชาทันตกรรมชุมชน

3. งานสนับสนุนการวิจัย ด้าน Health promotion and prevention เป็นงานวิจัยด้าน ส่งเสริมและป้องกัน และสนับสนุนงานวิจัยด้านส่งเสริมและป้องกันแก่บุคลากรในคณะและนอกคณะ งาน สนับสนุนและประสานงานการสร้างเสริมสุขภาพในคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยการประสานงานสนับสนุน ให้เกิดงานส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในคณะ

4. งานบริการวิชาการการให้บริการทันตสุขภาพแก่ผู้ป่วยของโรงพยาบาล ทั้ง แบบเดี่ยวและกลุ่ม

5. งานอื่นๆ งานบริหารและจัดการคลินิก ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาทั้งในและภายนอกคณะ

2) งานบริการผู้ป่วยทั่วไป

- หน่วยผ่าตัด-วิสัญญีวิทยาและหอผู้ป่วย

1. งานบริการทางคลินิก การให้บริการการให้ยาสงบประสาททางหลอดเลือดดำและการผ่าตัดภายใต้การดมยาสลบ ซึ่งให้การรักษาโดยอาจารย์ และนักศึกษาทันตแพทย์ระดับหลัง ปริญญา

2. งานสนับสนุนการเรียนการสอน ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาทันตแพทย์ในเรื่องเทคนิคปลอดเชื้อและระเบียบปฏิบัติงานในคลินิก ช่วยสอนเรื่องการบริหารยาทางหลอดเลือดดำและทางกล้ามเนื้อ

3. งานสนับสนุนการวิจัยให้การสนับสนุนแก่อาจารย์ นักศึกษาทันตแพทย์หลังปริญญา

4. งานอื่นๆ งานบริหารและจัดการคลินิก งานวางแผนการใช้วัสดุทางทันตกรรม และวัสดุสิ้นเปลือง จัดบุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ดูแล เก็บรักษา วัสดุ-ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาทั้งในและภายนอกคณะ

- คลินิกทันตกรรมพิเศษ

ให้การรักษาผู้ป่วยโรคทางทันตกรรม ตั้งแต่จันทร์ - อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. , 13.00 - 16.30 น. และ 16.30 - 20.30 เว้นหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดทำการเวลา 16.30 น -- 20.30 น. โดยทันตแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

- คลินิกทันตกรรมเฉพาะทาง

ให้การรักษาผู้ป่วยโรคทางทันตกรรม โดยคณาจารย์ประจำสาขาวิชาต่างๆ ในคณะทันตแพทยศาสตร์

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรสุดา ปัทมะสุคนธ์ (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพภาคที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ค่านิยมวิชาชีพ ปัจจัยด้านงานและการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยใช้ตัวชี้วัดของวอลตัน (Walton, 1973) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรทางการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง แผนกที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ค่านิยมทางวิชาชีพ และปัจจัยด้านงานและการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดร.ณศรี สิริยศารง (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาลของพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์ ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) ประชากรที่ศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์ จำนวนทั้งสิ้น 25 โรงพยาบาล ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 532 คน ประเมินการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น

เองจากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1973) ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกจำนวน 53 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีคำตอบให้เลือกตอบในมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

บุศรา กาบี (2546) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแมคคอร์มิค จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 221 คน ประเมินการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดย ผาณิต สกุลวัฒน์ (2537) ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1973) ประกอบด้วย 8 ด้าน รวมข้อคำถาม 45 ข้อลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นแบบวัด 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การของพยาบาลวิชาชีพมีลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา อยู่ในระดับมาก ส่วนลักษณะตั้งรับ - ก้าวร้าวอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จังหวะชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิทธิส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง และวัฒนธรรมองค์การของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ - ก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของการพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด

รสสุคนธ์ สุภาโรดม (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างโดยผาณิต สกุลวัฒน์ (2537) และแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน พบว่า ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานและด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ และจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการ ที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นต่อไป

ดาลัด จันทรเสนา (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานของรัฐที่ปฏิบัติงานจำนวน 214 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านพบว่า ด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและตำแหน่ง แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสง ไชยสุวรรณ (2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของบุคลากร 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยรวบรวมข้อมูลคือส่งแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของวอลตัน (Walton, 1973) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมและรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง ยกเว้นปัจจัยด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เสนอแนะให้ส่งเสริมบุคลากรให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ สร้างขวัญและกำลังใจ ให้สวัสดิการ ให้รางวัลและค่าตอบแทนที่เหมาะสมรวมทั้งให้ความสำคัญบุคลากรทุกระดับ

โดยสรุป จากการศึกษาแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1973) พบว่าได้มีการนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการในการวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลต่างๆ โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของวอลตัน แม้ว่าจะศึกษาในบริบทที่แตกต่างกัน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เหมือนกัน แต่ก็สามารถนำมาวัดคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างครอบคลุม โดยนำมาประยุกต์และพัฒนาให้เหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจและนำแนวคิดของวอลตัน มาศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งใช้เกณฑ์ชี้วัด 8 ด้านที่เหมาะสมกับบริบทและสภาพของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีดังต่อไปนี้

- ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ประเมินได้จากการที่บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ความเพียงพอต่อการใช้จ่ายในสภาพการครองชีพปัจจุบัน ความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนขั้น การเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีตำแหน่งงานเดียวกัน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงาน

- ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ประเมินได้จากการที่บุคลากรได้มีการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ มีวัสดุและอุปกรณ์ในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้ออย่างเพียงพอและมีสภาพการใช้งานได้คืออยู่เสมอ มีการจัดวางเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างมีระเบียบ ปลอดภัย ทำให้สะดวกต่อการทำงานและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ มีการตรวจสุขภาพบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพ มีการอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ

- ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ประเมินได้จากการที่บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการประสบความสำเร็จในชีวิตหน้าที่การงาน

- ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ประเมินได้จากการที่บุคลากรได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อ หรือเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความรู้ มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ มีการประเมินผลผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และมีการสนับสนุนบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ

- การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ประเมินได้จากการที่บุคลากรทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงาน ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข มีความพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันได้ โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก การได้รับความไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์ ปฏิสัมพันธ์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ และได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงาน

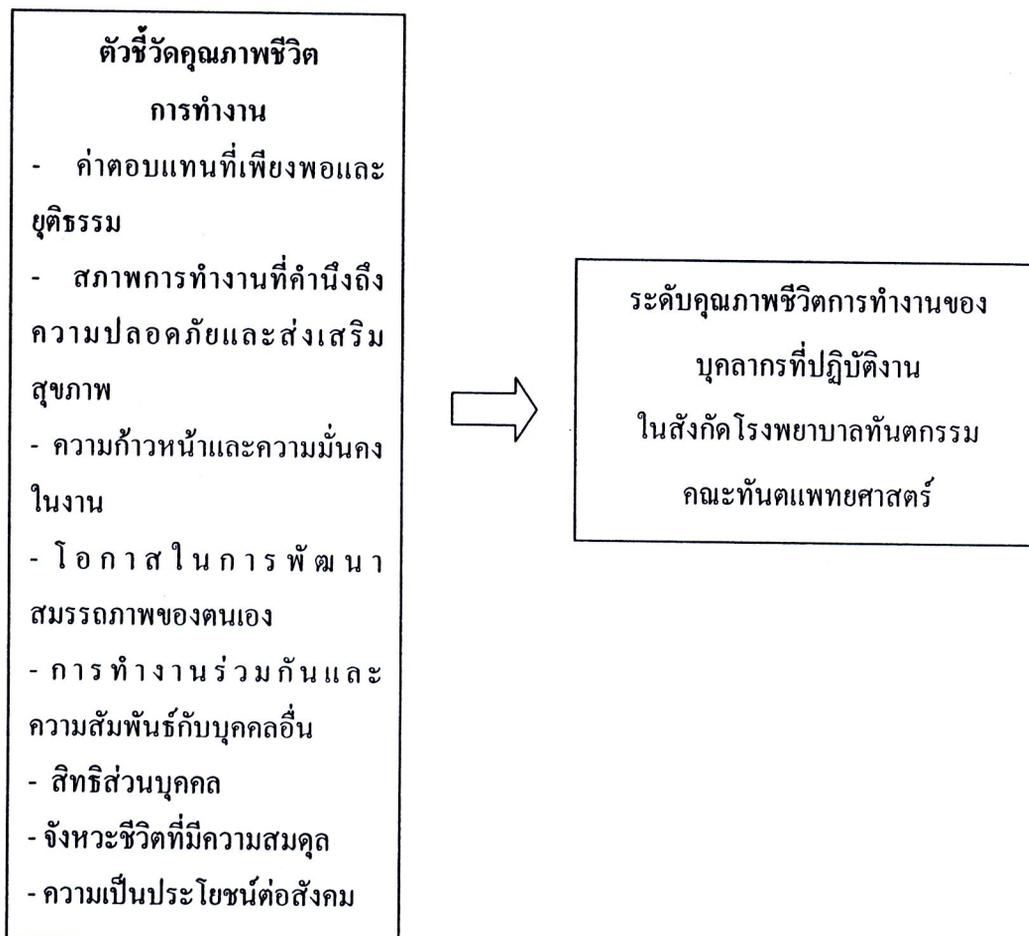
- ด้านสิทธิส่วนบุคคล ประเมินได้จากการที่บุคลากรได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานหรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร มีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและนอกเหนือจาก

ความรับผิดชอบ การได้รับความเคารพและยอมรับจากผู้อื่นในการทำงาน และผู้บังคับบัญชายอมรับการตัดสินใจในการทำงานภายใต้การรับผิดชอบ

- จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล ประเมินได้จากการที่บุคลากรสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมอย่างเหมาะสม การมีเวลาว่างสำหรับงานอดิเรก พักผ่อน ท่องเที่ยว พบปะสังสรรค์กับญาติพี่น้องและเพื่อนฝูง มีเวลาเพียงพอที่จะแสดงบทบาทสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรที่ดีได้ และมีเวลาว่างที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน

- ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ประเมินได้จากการที่บุคลากรให้บริการอย่างเป็นที่น่าพอใจและให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคนเสมอ ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ และสนับสนุนในการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสามารถนำความรู้ในการทำงานไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

## กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



## ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต

## การทำงาน

- ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง
- การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- สิทธิส่วนบุคคล
- จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล
- ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
บุคลากรที่ปฏิบัติงาน  
ในสังกัด โรงพยาบาลทันตกรรม  
คณะทันตแพทยศาสตร์