

บทที่ 1

บทนำ

ความคิดพื้นฐานและที่มาของปัญหา

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการทันตสาธารณสุขแก่ประชาชนทั่วไป โดยทันตแพทย์ประจำบ้านและทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ นอกเหนือจากนี้ยังเป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาทันตแพทย์ เป็นศูนย์กลางการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีทางทันตแพทยศาสตร์ของภาคใต้ และเป็นศูนย์บริการส่งต่อผู้ป่วยในหน่วยงานทันตสาธารณสุขภาคใต้ อีกทั้งมีการขยายเครือข่ายการบริการทันตสุขภาพไปสู่ชุมชนเมือง (ศูนย์บริการสุขภาพช่องปากชุมชนเมือง โรงพยาบาลมิตรภาพสามัคคี)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของโรงพยาบาลทันตกรรม ได้แก่ผู้ให้บริการ ทั้ง ทันตแพทย์ ทันตบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งผู้บริหารและนโยบายของคณะ เมื่อพิจารณาน้ำหนักของคณะฯ ในด้านการผลิตทันตแพทยศาสตร์บัณฑิตซึ่งใช้โรงพยาบาลทันตกรรมเป็นฐานการเรียนการสอน พบว่ารูปแบบการเรียนการสอนทั่วไปที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางจะทำให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ แต่เนื่องจากลักษณะการให้การรักษาทันตกรรมส่วนใหญ่มีลักษณะที่เป็นหัตถการและต้องใช้เวลาในการรักษา ทำให้การเรียนการสอนโดยเฉพาะรายวิชาทางคลินิกมีความแตกต่างไปจากการเรียนการสอนด้านการบริการสุขภาพอื่นๆ รูปแบบการเรียนการสอนส่วนใหญ่มีลักษณะแยกส่วนโดยเน้นความต้องการด้านการเรียนการสอนหรือการเน้นด้านทักษะทางหัตถการของนักศึกษาทันตแพทย์ เนื่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ป่วย ส่งผลกระทบให้จำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการลดลงอย่างเห็นได้ชัด และเริ่มเป็นปัญหาที่ทางโรงเรียนทันตแพทย์หลายแห่งทั้งในต่างประเทศและประเทศไทยเองกำลังประสบอยู่

จากผลการศึกษาของรัชดา ตันติสารศาสน์ และคณะ (2543) พบว่าผู้ป่วยหลายรายระบุความยาวนานของการรักษาของนักศึกษาทันตแพทย์ มีผลทำให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ นอกจากนี้และการวัดหรือการประเมินผลทางการเรียนการสอนที่ใช้รูปแบบแตกต่างกันตามสาขาวิชา ก็มักเป็นเพียงการวัดขั้นตอนการทำงานเท่านั้น โดยมีได้แสดงถึงความสามารถของนักศึกษาในการรวบรวมความคิดรวบยอดในการรักษา นอกจากนี้ยังได้รับการวิจารณ์ว่าทำให้เกิดความสูญเสียทางด้านบริการทางสุขภาพแก่ผู้ป่วยที่มาบริการรักษา (Bohannon, 1984; Formicola, 1984; Vining, 1984; Dodge และคณะ, 1993) การบริการที่ให้แก่ผู้ป่วยที่คลินิกนักศึกษาทันตแพทย์ส่วนใหญ่ จึงมีลักษณะที่ขึ้นกับความต้องการของสาขาวิชา และความต้องการในการเรียนรู้ของนักศึกษามากกว่า เมื่อพิจารณาดังนี้จะเห็นได้ว่า คณะทันตแพทยศาสตร์จึงมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการต่อผู้ป่วยทั่วไป (Cobb, 1996)

บริบททางสังคม (context) ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ ขณะนี้คณะทันตแพทยศาสตร์ต่างๆ เริ่มให้ความสนใจด้านการบริการผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น (Gerbert และคณะ, 1987; Cobb, 1996; Kalkwarf, 1996) ในทางปฏิบัติความต้องการในการได้รับการรักษาและความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้การบริการทางสุขภาพของสถาบันใดๆ (McNeese, 1990; John, 1992; Sschweikhart และ Strasser, 1994) และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการทางสุขภาพ ดังนั้นปรัชญาการให้บริการสุขภาพแบบยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (patient center) ในการจัดการคลินิก จึงเป็นเป้าหมายหลักที่โรงเรียนทันตแพทย์ควรจะมี หรือพยายามที่จะมีให้ได้ (Formicola, 1984; Tresolini, 1996) ดังนั้นจึงเกิดคำถามว่า เราควรจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพและในขณะเดียวกันตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างไร และเนื่องจากโรงพยาบาลทันตกรรมมีหน้าที่ในการให้บริการทันตสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป เราจึงต้องให้ความสำคัญแก่การบริการที่มีคุณภาพด้วยเช่นกัน คณะผู้วิจัยเชื่อว่า การจัดการบริการที่มีคุณภาพโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางจะช่วยหล่อหลอมให้นักศึกษามีทัศนคติและจริยธรรมที่ดีในการให้บริการแก่ผู้ป่วย เมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

ปัจจุบัน หน่วยงาน องค์กรวิชาชีพ โรงพยาบาลต่างๆ มีความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ รวมทั้งมีการจัดตั้งภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การสร้างหลักประกันให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพเป็นเรื่องจำเป็น ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่มีนโยบายให้มหาวิทยาลัยออกนอกระบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 ดังนั้นเพื่อให้โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถคงอยู่ได้โดยมีการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมอยู่ตลอดเวลา และมีลักษณะเป็นองค์กรการเรียนรู้ (learning organization) รวมทั้งสามารถให้บริการที่ประกันแก่สังคมได้ว่า มีคุณภาพ ปลอดภัย คุ่มค่า สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล สามารถแข่งขันได้กับสถานบริการทันตสุขภาพอื่นๆ รวมทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์แห่งอื่นทั้งในระดับประเทศไทย และต่างประเทศ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2543) ให้ความหมายของคำว่า "คุณภาพ" ที่สมบูรณ์ ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ 1) คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กลุ่มวิชาชีพต่างๆ ได้ตั้งไว้ 2) คุณภาพตามการรับรู้ หมายถึง คุณภาพที่เป็นตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วย ดังนั้นการจัดระบบบริการสุขภาพจะต้องนำความคิดเห็นและความพึงพอใจรวมทั้งความคาดหวังของผู้ป่วยเข้ามาอยู่ร่วมในการตัดสินใจรูปแบบการบริการด้วย

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation, HA) เป็นทางเลือกที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะใช้เป็นแนวทางในทางพัฒนาระบบคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม ในขณะเดียวกัน เป็นการเตรียมพร้อมขององค์กรเพื่อการออกนอกระบบของมหาวิทยาลัยในอนาคตอันใกล้นี้ จรัส สุวรรณเวลา (2541) กล่าวว่า "คุณภาพโรงพยาบาลมีความสลับซับซ้อนและประเมินได้ยาก ในขณะเดียวกันการสร้าง พัฒนา และรักษาคุณภาพของโรงพยาบาลนั้นทำได้ยาก เพราะระบบการรักษายาบาลมีความสลับซับซ้อน หลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องมาก จำเป็นต้องสร้างความร่วมมือ การพัฒนาความสามารถ การจัดระบบงานและการกำกับดูแลตรวจสอบที่ดี.....กระบวนการพัฒนาและรักษาคุณภาพจึงเป็นกระบวนการที่มีวิธีการพิเศษที่ต้องอาศัยความชำนาญและเชี่ยวชาญ ตลอดจนการฝึกอบรมเป็นการเฉพาะ...."

จากประสบการณ์การพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นโรงเรียนแพทย์ เป็น 1 ใน 35 โรงพยาบาลนำร่องที่เข้าร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สงวนสิน รัตนเลิศ (2541) พบว่าระบบ HA จะทำให้โรงพยาบาลสามารถอยู่ได้ด้วยตนเองเพราะเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ และมีความพร้อมในการออกนอกระบบ กลไกการพัฒนาคุณภาพจำเป็นต้อง มีการพัฒนาทั้ง คนและระบบ ควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ชาตรี บานชื่น (2541) กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพประกอบไปด้วย การปรับเปลี่ยนเจตคติและความพร้อมของบุคลากรต่อการพัฒนา การพัฒนาวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ใหม่ การพัฒนากระบวนการ เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน ผู้บริหารและทีมงานมีวิธีการกระตุ้นและสนับสนุนให้บุคลากรมีพลังขับเคลื่อนตลอดเวลาในการพัฒนาคุณภาพงาน และต้องทำให้การพัฒนาคุณภาพกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และเป็นคุณค่าที่ยึดถือว่า การพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเป็นเรื่องปกติภายในองค์กร ทำให้โรงพยาบาลแห่งนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรการเรียนรู้ (learning organization) กล่าวคือ บุคลากรมีคุณค่าร่วมกันในเรื่องคุณภาพ มีการแลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรตลอดเวลา รวมทั้งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับความรู้และแนวคิดใหม่ๆ สามารถรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในอนาคตได้ (Garvin, 1993)

เนื่องจากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามความต้องการของสังคม บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และหากกลยุทธ์ในการจัดการอย่างเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ (Byersm 1997; Jones, 1997) การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอน (Garvin, 1993) เริ่มจากการรับสิ่งใหม่ (cognitive) โดยการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแนวทางปฏิบัติที่ต่างไปจากเดิม ขั้นตอนนี้บุคลากรจะมีความคิดที่ต่างกัน อาจมีปฏิกิริยาต่อต้าน มีความคับข้องใจ ขัดแย้งเกิดขึ้น และ

หลังจากที่บุคลากรเข้าใจ และรู้คุณค่าของความรู้และแนวคิดใหม่ เริ่มมีวิสัยทัศน์เป็นหนึ่งเดียวทั่วทั้งองค์กร ทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีเป้าหมาย จึงมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (behavioral changes) ทำงานด้วยความรู้สึกอยากทำและตั้งใจจริง (commitment) ลดการต่อต้าน หาท่างแก้ไขความคับข้องใจ ความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม จนกระทั่งในที่สุดนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติ (performance improvement) ในระดับที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์รวมทั้งบุคลากรพอใจในการปฏิบัติงานของเขา

การพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรเรียนรู้อาจล้มเหลว ถ้าบุคลากรไม่เข้าใจสิ่งใหม่อย่างลึกซึ้ง ไม่สามารถริเริ่มหรือหาแนวทางปฏิบัติได้ด้วยตัวเอง และถ้าทัศนคติต่อสิ่งใหม่นั้นไม่ดี หรือหากขาดการเกื้อกูลที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและความตั้งใจจริงของบุคลากรในระยะของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการพัฒนาการปฏิบัติ องค์กรจะไม่สามารถพัฒนาไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างมั่นคงดังนั้นการพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งองค์กรการเรียนรู้เป็นสิ่งที่จะต้องอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ยั่งยืน (sustainable development) รวมทั้งสามารถสร้างให้บุคลากรมีความศรัทธา และเชื่อมั่นในองค์กรของตนอันจะนำไปสู่การพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น (Handy, 1995)

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2541) และชาติริ บานชื่น (2541) ประเมินผลโครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลด้วย TQM พบลักษณะที่คล้ายกันโรงพยาบาลที่มีความก้าวหน้าเร็ว กล่าวคือ ผู้นำมีทัศนคติที่ดี มุ่งมั่น จริงใจและให้ความสำคัญสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดแผนกลยุทธ์และกลวิธีในการดำเนินการนโยบายโรงพยาบาลคุณภาพชัดเจน บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการบริการ รวมทั้งเห็นความสำคัญและเข้าใจในเรื่องการพัฒนาคุณภาพในทิศทางเดียวกัน การสร้างทีมประสานงานที่เข้มแข็งในการติดตามความก้าวหน้าของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เน้นการเปลี่ยนแปลงของระบบและกระบวนการเป็นสำคัญ มีการประเมินผลงานของการพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจน เพื่อให้เห็นผลที่เป็นรูปธรรมโดยเฉพาะในส่วนที่มีผลกระทบต่อคนไข้ เน้นความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และมุ่งที่ความพึงพอใจของผู้ป่วยและมีการประเมินผล

นอกจากนี้ในการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาล จำเป็นต้องมีการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอ วิชาทศวิจารย์ ทั้งจากผู้ที่อยู่ในวิชาชีพเดียวกัน และต่างสาขาวิชาชีพ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (วิชาญ เกิดวิชัย, 2543) ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะที่แตกต่างไปจากรูปแบบการคิดและการทำงานเดิมของบุคลากร ดังนั้นเราต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในทุกๆระดับเพื่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการออกนอกกรอบ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ (ปริทรรศน์ พันธบรรจง, 2541) ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างระบบที่ยั่งยืนด้วยความรอบคอบ คณะผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาองค์อย่างละเอียด รวมทั้งต้องมีการวางแผนเพื่อพัฒนาทั้งคนและระบบอย่างมีขั้นตอน นำไปสู่การพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาลทันตกรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเข้าสู่การพัฒนาระบบคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพตรงพยาบาลตามการรับรู้คุณภาพโรงพยาบาล
3. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. เพื่อประเมินผลของการใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือกันของคลินิกนักศึกษาให้สอดคล้องกับระบบบริการของโรงพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษาทันตแพทย์ กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ และนักศึกษาทันตแพทย์

ระยะเวลาการวิจัย ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม 2543 – เดือนพฤษภาคม 2544

สถานที่ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มากำหนดรูปแบบ (model) ระบบคุณภาพโรงพยาบาล
2. ระบบคุณภาพที่กำหนดขึ้นสามารถช่วยการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม ให้มีลักษณะที่ได้คุณภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการทั้งภายนอกและภายในองค์กร
3. โรงพยาบาลทันตกรรมมีระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับองค์กรอย่างแท้จริง
4. เพื่อยกระดับโรงพยาบาลทันตกรรม ให้เป็นสถานบริการทันตสุขภาพที่มีคุณภาพตามมาตรฐานของโรงพยาบาลจักษุวิทยาจักษุวิทยา สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาคุณภาพที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
5. เพื่อจัดรูปแบบการเรียนรู้ของนักศึกษาและการให้บริการผู้ป่วยที่คลินิกนักศึกษา ให้เหมาะสมกับแนวทางพัฒนาคุณภาพที่เน้นผู้ป่วยในฐานะผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง กระบวนการประเมินคุณภาพระบบบริการของโรงพยาบาลในทุกด้านเปรียบเทียบกับมาตรฐานโรงพยาบาลจักษุวิทยาจักษุวิทยา สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

ระบบคุณภาพ หมายถึง กระบวนการจัดการบริการทางสุขภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นที่พึงพอใจ

ความพร้อม หมายถึง สภาพการเตรียมตัวเพื่อการตอบสนองหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินผลการให้บริการในเชิงบวก จากความรู้สึกและการรับรู้ของผู้รับบริการ

ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือความมุ่งหวังของผู้รับบริการที่จะได้รับการบริการที่ตอบสนองตามความต้องการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการทันตกรรมคลินิกกรรม

คลินิกกรรม หมายถึง คลินิกที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทันตกรรม โดยการบริการรักษาของนักศึกษาทันตแพทย์ภายใต้การควบคุมดูแลและรับผิดชอบโดยอาจารย์ทันตแพทย์ จากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สาขาทันตกรรมประดิษฐ์ สาขาทันตกรรมหัตถการ สาขาวิทยาเอ็นโดดอนท์ สาขาครอบและสะพานฟันและสาขาปริทันตวิทยา

การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึก นึกคิด ความรู้ ความเข้าใจเรื่องคุณภาพการให้บริการ