

บทคัดย่อภาษาไทย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเข้าสู่การพัฒนากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ด้วยการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม 2543 ถึง เดือน พฤษภาคม 2544 จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษาทันตแพทย์ กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการบริการทันตกรรม และนักศึกษาทันตแพทย์ในฐานะที่เป็นผู้รับบริการการเรียนการสอน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลทันตกรรมมีความพร้อมในการเข้าสู่การพัฒนากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล เนื่องจาก 1) มีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อ 2) นโยบายและเป้าหมายของบริการเน้นที่คุณภาพ 3) บุคลากรมีส่วนร่วมสูง 4) ทรัพยากรเพียงพอ และ 5) ลักษณะบริการไม่ซับซ้อน โดยผู้บริหารต้องมีส่วนในการผลักดันโรงพยาบาลสู่การพัฒนากระบวนการคุณภาพ ดังนี้ 1) แสดงความมุ่งมั่นและสร้างจุดเริ่มต้น 2) พัฒนาทีมงานและแกนนำ 3) สร้างความรู้สึกให้บุคลากรมั่นใจ มั่นคง และปลอดภัย จากกระบวนการ 4) บริหารบุคคลให้ทำงานเต็มศักยภาพ 5) ดำเนินการใด ๆ ให้อาจารย์ในคลินิกเข้าใจการพัฒนากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม และ 6) การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติให้นักศึกษาต้องเน้นที่ความต้องการของผู้รับบริการเช่นกัน ปัญหาและอุปสรรคต่อการสู่การพัฒนากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม 1) มีนโยบายของโรงพยาบาลแฝงอยู่ในนโยบายของคณะ ทำให้โรงพยาบาลไม่สามารถบริหารจัดการแบบเบ็ดเสร็จในตัวเอง 2) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติส่วนหนึ่งขาดภาวะผู้นำ 3) บุคลากรส่วนหนึ่งขาดความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพ และ 4) ขาดการติดตามและการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม และเป็นระบบ ปัจจัยที่สนับสนุนโรงพยาบาลสู่การพัฒนากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม ประกอบด้วย 1) ความเหมาะสม เพียงพอของ อาคาร วัสดุและอุปกรณ์ และบุคลากร 2) ผู้บริหารส่วนมากมีทักษะในการบริหารจัดการ 3) มีหน่วยงานทำ HA นำร่อง 4) พัฒนาให้ความรู้บุคลากรให้มั่นใจ ไม่กังวลกับระบบคุณภาพ และ 5) สนับสนุนพัฒนาให้บุคลากรเก่งในงานของตน จากผลการศึกษาในกลุ่มนักศึกษาโดยการทดลองจัดรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความสอดคล้องกับการบริการ พบว่า รูปแบบที่ศึกษาได้แก่ การจัดกลุ่มนักศึกษาและการนิเทศก์งานรวม ให้ผลในระดับที่น่าพึงพอใจถึงแม้จะยังมีข้อที่ต้องได้รับการปรับปรุงคือ อาจารย์นิเทศก์ควรมีความเข้าใจและยอมรับรูปแบบใหม่นั้นเพื่อให้มีการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และลดข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากการนิเทศก์งานต่างสาขาเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการสูงสุด ในขณะที่การจัดกิจกรรมการดูงานคลินิกของนักศึกษาก่อนการขึ้นคลินิกจริงพบว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจอย่างยิ่ง เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ นักศึกษา ก่อนการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งแก่ผู้ที่มีมารับบริการด้วย

ประโยชน์ของการวิจัยครั้งนี้ จึงสามารถใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการพิจารณา รวมทั้งการตัดสินใจอย่างรอบคอบในการติดตั้งระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพ ของโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งเป็นสถานที่รองรับทั้งการเรียนการสอนและการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

The objective of this study was to evaluate the based line data for quality improvement system of the Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Prince of Songkla University. The data were collected during May 2000 to May 2001. The samples were from service staff (i.e. administrators, hospital staff and dental students) and clients (i.e. dental patients and dental students as clients of the education system).

The results showed that the hospital staff are ready for quality improvement system since the dental hospital has the following factors facilitating and supporting for HA i.e. 1) supporting administrative infrastructure 2) policy and goal emphasizing on quality service, 3) high staff participation, 4) adequate resources and 5) simple service system. The administrators need to promote the quality improvement system of the Dental Hospital by 1) demonstrate their commitment and start the system 2) develop teamwork and core leaders 3) build up the staff's secure feelings in the quality improvement system 4) promote the staff to perform to their highest potential 5) increase participation and understanding of dental lecturers of the quality improvement system and 6) develop a clinical instruction format to fit the clients' needs.

The obstacles and problems on starting the quality system and being accredited were as follows 1) the hospital policy was a part of Faculty of Dentistry's policy resulting in an inability of the hospital to administer and manage by and within itself, 2) some administrators and staff don't exhibit leadership, 3) some staff lack of knowledge in the quality system and 4) lack of continual evaluation and follow-up of the whole system. The factors facilitating and supporting for HA were 1) adequate supporting infrastructure (buildings, equipment and staff), 2) the administrators possess good administrative skills, 3) the piloting HA unit, 4) staff development to create positive attitude and more understanding of the quality system, and 5) promoting staff mastery.

The trial in a new format in clinical instruction to accommodate the service aspect, i.e. grouping students together and comprehensive clinical supervision, found that the tested format demonstrated a satisfactory result with some improvement needed. The clinical instructors should understand and accept the new format to reduce any possible conflict between disciplines in order that the clients gain the highest benefits. The early exposure to the clinical setting of the pre-clinical students showed the highest satisfaction of the students. It is not only increase confidence to students before the real clinical practice but to clients as well.

The value of this study is to be part of the information for the administrators to consider and carefully decide in installing the quality system of the Dental hospital to serve both education and service.