

## บทที่ 5

# สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### สรุป อภิปรายผล

บุคลากรของโรงพยาบาลทันตกรรมมีความพร้อมในการเข้าสู่การพัฒนาระบบคุณภาพโรงพยาบาล เนื่องจาก 1) มีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อ 2) นโยบายและเป้าหมายของบริการเน้นที่คุณภาพ 3) บุคลากรมีส่วนร่วมสูง 4) ทรัพยากรเพียงพอ และ 5) ลักษณะบริการไม่ซับซ้อน โดยผู้บริหารมีความเข้าใจต่อความหมายของ HA ครอบคลุม 4 ลักษณะ คือการกำหนดระบบประกันคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษก การตรวจสอบคุณภาพภายใน การตรวจสอบคุณภาพภายนอก และการรับรองคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางดำเนินการงานของ HA ปัจจุบันคือ การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานพยาบาล และเปรียบเทียบกับมาตรฐานระดับชาติ(ตามแนวทางมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษก) มีการประเมินและปรับปรุงคุณภาพควบคู่กับการเรียนรู้ และมีการประเมินและรับรองจากสถาบันภายนอก การรับรู้ที่ถูกต้องเช่นนี้ช่วยผลักดันให้ผู้บริหารริเริ่มและดำเนินการ HA ได้อย่างมีทิศทาง

การมองสภาพปัจจุบันของโรงพยาบาลทันตกรรมที่มีจุดเด่นและจุดด้อย เช่น มองว่าบุคลากรยังขาดความรู้ แต่มีความตระหนักสูงหรือพบว่าขาดการตรวจสอบคุณภาพภายใน เหล่านี้ล้วนนำสู่การขาดแนวทางการพัฒนาทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้บริหารมองว่า แนวทางการพัฒนาต้องมุ่งที่ผู้บริหารต้องมุ่งมั่น สร้างจุดเริ่มต้น ผู้บริหารต้องเป็นตัวหลักและสนับสนุนอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพหรือการเริ่มต้นHA ซึ่งสอดคล้องกับ 1 ใน14 หลักการคุณภาพของเดมิง (Deming ,1995) ที่กล่าวถึงผู้บริหารต้องมุ่งมั่นและเป็นบันไดขั้นแรกของการพัฒนาคุณภาพที่จำเป็นตามแนวคิดของคอลลสบี้ (Crosby ,1984) นอกจากนี้ผู้บริหารยังเป็นตัวขับเคลื่อน ตัวหลักต้นให้เกิดคุณภาพตามแนวคิดของระบบคุณภาพระดับโลก Malcolm Baldrige National Quality Award Program ([http://www.quality.nist.gov/Health\\_Care\\_Criteria.htm](http://www.quality.nist.gov/Health_Care_Criteria.htm)) ส่วนการบริหารจัดการที่เน้นการมีนโยบาย และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีการสื่อสารสิ่งเหล่านี้ให้ทราบโดยทั่วกัน เป็นวิธีการที่สำคัญยิ่งเป็นส่วนหนึ่งของการองค์กรเรียนรู้ (Learning Organization) อันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน (Senge ,1990) เป็นคุณลักษณะหรือที่เรียกกันแพร่หลายว่าการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (share vision)

แนวทางการพัฒนาเหล่านี้มุ่งสู่การตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เป็นที่ยอมรับ ได้มาตรฐานวิชาชีพ เป็นจุดเด่นที่จำเป็น และเป็นจุดที่ความสำคัญด้านคุณภาพและระบบคุณภาพหลายระบบเน้นเช่นเดียวกัน (Deming ,1995; Crosby ,1984; Omachono ,1990) การเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญเป็นหัวใจหลักของการให้บริการ

แนวทางในการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่ HA ตามแนวคิดของผู้บริหารข้างต้น มีความสำคัญยิ่งต่อการเกิดการพัฒนารายอย่างต่อเนื่องของ HA อย่างไรก็ตามบางประเด็นที่ไม่ได้กล่าวถึงโดยผู้บริหารที่น่าจะนำมาเป็นแนวทางร่วมด้วยได้แก่ การวิจัยเพื่อติดตาม ประเมิน และพัฒนาระบบคุณภาพ การพัฒนาระบบสารสนเทศ การใช้เครื่องมือคุณภาพ(quality tools) การพัฒนาการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

ในผลการศึกษาในกลุ่มนักศึกษาโดยการทดลองจัดรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความสอดคล้องกับการบริการ พบว่า รูปแบบที่ศึกษาได้แก่ การจัดกลุ่มนักศึกษาและการนิเทศงานรวม ให้ผลในระดับที่น่าพึงพอใจถึงแม้จะยังมีข้อที่ต้องได้รับการปรับปรุงคือ อาจารย์นิเทศก์ควรมีความเข้าใจและยอมรับรูปแบบใหม่นั้นเพื่อให้มีการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และลดข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากการนิเทศงานต่างสาขาเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการสูงสุด ในขณะที่การจัดกิจกรรมการดูงานคลินิกของนักศึกษาก่อนการขึ้นคลินิกจริงพบว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจอย่างยิ่ง เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ นักศึกษา ก่อนการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งแก่ผู้ที่มารับบริการด้วย

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า แนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่ HA โดยเน้นที่การพัฒนากระบวนการจัดการ ผู้บริหาร และบุคลากร เป็น 3 ประเด็นที่สำคัญและเป็นหลักของการพัฒนาคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญเป็นการมองแนวทางพัฒนาที่แสดงความเข้าใจต่อ HA มาก และมีโอกาสเป็นไปได้สูง อย่างไรก็ตามเนื่องจากลักษณะของโรงพยาบาลทันตกรรมมีความเป็นเอกลักษณ์ที่ต่างจากโรงพยาบาลทั่วไป คือเป็นสถานที่ที่ทั้งรองรับการบริการและการเรียนการสอนไปพร้อมกัน งานทั้ง 2 ส่วนนี้จึงไม่สามารถถูกพิจารณาอย่างแยกส่วนกันได้ จำเป็นที่จะต้องพิจารณาและดำเนินการไปควบคู่กันเสมอ การเปลี่ยนแปลงในส่วนใดส่วนหนึ่งก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อกันได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารโดยตรงที่จะต้องตัดสินใจและคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้รับบริการสูงสุด

## ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้

### 1. การนำผลการวิจัยไปใช้

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมากำหนดรูปแบบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล และนำมาประกอบการพิจารณาและตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงระบบการเรียนการสอน การบริการให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ถึงแม้ว่าข้อมูลที่ได้นี้จะเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการบางส่วนก็ตาม แต่ก็สามารถนำไปใช้พิจารณาสำหรับระบบบริการของคลินิกอื่นๆ ได้เช่นกัน

เวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า อาจเป็นเวลาที่ไม่น้อยต่อการเก็บข้อมูลของระดับผู้บริหาร ทำให้ข้อมูลมีการเบี่ยงเบนได้เนื่องจากเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนผ่านผู้บริหาร ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นเพียงแนวคิดที่อยากจะทำ อยากจะให้เกิด ซึ่งยังไม่ได้สร้างความมั่นใจให้กับผู้ปฏิบัติงานมากนัก นั่นคือถ้าเปลี่ยนผู้บริหาร นโยบายก็อาจต้องถูกเปลี่ยนตามไปหรือคงมีการสานต่อนโยบายเดิม หรือแนวปฏิบัติที่ได้มีการจัดทำไว้แล้วก็ต้องถูกปรับเปลี่ยนไปตามบุคคลที่เข้ามารับผิดชอบต่อ

### 2. การวิจัยครั้งต่อไป

1. การประเมินโครงการประกันคุณภาพของคณะทันตแพทยศาสตร์
2. การประเมินโครงการประกันคุณภาพของโรงพยาบาลทันตกรรม (HA)
3. การทดลองรูปแบบต่างๆ ในแบบ Pre- Post experiment