

การพัฒนาแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชน
และคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสังคม
DEVELOP GUIDELINES FOR DENTAL DEPARTMENT MANAGEMENT OF PRIVATE HOSPITALS
AND DENTAL CLINICS IN BANGKOK AREA FOR USERS OF SOCIAL SECURITY RIGHTS

รัฐธีร์ มีชาติ¹ และสีบพงศ์ สุขสม

Ratthi Meechat¹ and Suebpong Suksom

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

Email: p_ratthee@gmail.com¹

Received 11 June 2023; Revised 30 August 2024; Accepted 2 September 2024.



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาผลของนโยบายทันตกรรมต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการแผนกทันตกรรม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบการบริหารจัดการแผนกทันตกรรม และ 3) เพื่อพัฒนาแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสังคม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับทันตกรรม จำนวน 4 คน ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรม จำนวน 10 คน และผู้รับบริการทันตกรรม จำนวน 10 คน และผู้ร่วมสนทนากลุ่มจำนวน 6 คน ทำวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการวางแผน ควรกำหนดนโยบายสนับสนุนการดำเนินงานโดยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ กระบวนการให้บริการจบสิ้น ณ จุดเดียว กำหนดนโยบายบริการที่โดดเด่นมีเอกลักษณ์ 2) ด้านการจัดองค์กร มีบุคลากรให้เพียงพอในแต่ละหน่วยงาน ใช้ระบบสุขภาพแบบบูรณาการ 3) ด้านการสั่งการ มีแพทย์เฉพาะทางประจำ หรือแพทย์ทำงานอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ให้บริการเชิงรุก และเข้าใจผู้รับบริการ 4) ด้านการประสานงาน จัดทำสื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ในการจัดการและเผยแพร่ความรู้ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ 5) ด้านการควบคุม กำหนดกระบวนการในการติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจได้

คำสำคัญ : นโยบายทันตกรรม; การบริหารจัดการ; โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรม; ผู้ใช้สิทธิประกันสังคม

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the effect of dental policy on dental department management changes, 2) to study factors affecting dental department

management, and 3) to develop guidelines for dental department management. Of private hospitals and dental clinics in Bangkok area for users of social security rights. It was a qualitative research. Data were collected by focus groups and interviews. The key informants were 4 government agencies related to dentistry, 10 administrators of private hospitals and dental clinics, and 10 dental service recipients,

The results of the study revealed that 1) Planning Policies should be established to support operations through the development of information technology. The service process ends at one point. Develop unique service policies. 2) Organization. Sufficient personnel in each department. Use of integrated health systems. 3) In terms of command, there are specialists or doctors who work at least 40 hours a week, actively provide services, and understand customers. 4) Coordinate and prepare online and print media, manage and disseminate knowledge, with staff guidance and control. Define performance monitoring and reporting processes. Customers can assess satisfaction.

Keywords: Dental Policy; Management; Private Hospitals and Dental Clinics; Social Security Eligibility Users

บทนำ

นโยบายทันตกรรมโดยแนวความคิดเรื่องการประกันสังคม เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีการสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของแรงงานที่มีรายได้อยู่ในระบบประกันสังคม และจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมเพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ขราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีการทดแทนรายได้อย่างต่อเนื่อง (Social Security Office, 2020) ประเทศไทยได้มีนโยบายดำเนินงานส่งเสริมทันตสุขภาพและป้องกันโรคของสำนักทันตสาธารณสุข ดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี ของประเทศด้านสาธารณสุข วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์กรมอนามัย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักทันตสาธารณสุขคือ การเป็นองค์กรหลักในงานทันตสาธารณสุขของประเทศเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย มุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อสุขภาพช่องปากที่ดีทุกช่วงวัยของชีวิตมีกลยุทธ์หลักการดำเนินงานคือเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างความตระหนักเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบงานให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ตลอดจนพัฒนากระบวนการ กำหนดและบริหารนโยบายสาธารณะ เพื่อการพัฒนาทันตสุขภาพของประเทศ ทั้งนี้ได้แบ่งการพัฒนาเป็นกลุ่มวัย ดูแลตั้งแต่เริ่มตั้งครรภ์จนถึงวัยสูงอายุ (Department of Health, 2021) สำหรับสิทธิการได้รับบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนเป็นสิทธิหนึ่งที่ได้ถูกกำหนดไว้ตามหลักการการประกันสังคมผ่านกองทุนประกันสังคม ซึ่งดูแลโดยสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงานโดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ตามประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน (ฉบับที่ 2) ที่ประกาศให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับบริการทันตกรรม คือ การถอนฟัน อุดฟัน และชุดหินน้ำลาย โดยกำหนดสิทธิการได้รับค่าบริการเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น แต่ไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง และไม่เกิน 400 บาทต่อปี ทั้งนี้ผู้ประกันตนต้องสำรองจ่ายเงินล่วงหน้าและเบิกคืนที่สำนักงานประกันสังคมประจำจังหวัดในภายหลังต่อมาในปี พ.ศ. 2547

เพิ่มสิทธิการได้รับค่าบริการเป็นไม่เกิน 250 บาทต่อครั้ง และไม่เกิน 500 บาทต่อปี รวมทั้งเพิ่มการใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ฐานอะคริลิก ในวงเงินไม่เกิน 1,400 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปีนับแต่วันที่ใส่ฟัน และในปี พ.ศ. 2549 ได้มีการปรับระบบการเบิกจ่ายเป็นการเบิกจ่ายรายหัว 65 บาทให้กับสถานพยาบาล แต่ก็ถูกยกเลิกใน 1 ปี ต่อมาในปี พ.ศ. 2554 เพิ่มการได้รับการผ่าตัดฟันคุดและเพิ่มสิทธิการได้รับค่าบริการเป็นไม่เกิน 300 บาทต่อครั้ง และไม่เกิน 600 บาทต่อปี การใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ฐานอะคริลิก ในวงเงินไม่เกิน 1,500 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่ใส่ฟัน และเพิ่มการใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปาก ในวงเงินไม่เกิน 4,400 บาท ภายใน ระยะเวลา 5 ปี เช่นกัน และในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 มีการปรับลักษณะการเบิกจ่ายโดยใช้ได้ไม่เกิน 600 บาทต่อปีโดยไม่มีการกำหนดจำนวนครั้ง ต่อมาในเดือนสิงหาคมปีเดียวกันได้มีการปรับวงเงินเพิ่มเป็นไม่เกิน 900 บาทต่อปี และเพิ่มการเข้าถึงบริการโดยไม่ต้องสำรองจ่ายตามสิทธิหากใช้บริการจากสถานพยาบาลที่ได้ทำข้อตกลงกับสำนักงานประกันสังคมไว้ (Jatiket, P., 2019) ทั้งนี้ยังพบในประเทศไทยที่ผ่านมาแม้จะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขของรัฐ แต่ยังไม่พบปรากฏการณ์และข่าวการร้องทุกข์ การร้องเรียนหรือฟ้องร้องถึงการได้รับบริการสาธารณสุขที่ไม่เป็นธรรม มีความความเหลื่อมล้ำทั้งในกลุ่มผู้รับและผู้ให้บริการเอง (Maneephiroj, P., & Photiwon, P., 2020) จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับสิทธิในการได้รับสวัสดิการด้านบริการทางทันตกรรมจากสิทธิประกันสังคมในรัฐบาลไทยว่าบริการด้านทันตกรรมของผู้มีสิทธิตามระบบประกันสังคมในปัจจุบันนั้นได้รับผลประโยชน์จากนโยบายภาครัฐเป็นอย่างไร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปสู่การหาแนวทางในการลดผลกระทบที่มีผลต่อการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลและคลินิก โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาโรงพยาบาลและคลินิกที่เข้าร่วมกับการใช้สิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีทันตกรรม เพื่อทำการศึกษานโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลและคลินิก ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลและคลินิก เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลและคลินิกในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อผู้มารับบริการได้รับสิทธิประโยชน์อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาผลของนโยบายทันตกรรมต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการแผนก ทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้มีสิทธิประกันสังคม
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกิดผลกระทบการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้มีสิทธิประกันสังคม
- 3) เพื่อพัฒนาแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้มีสิทธิประกันสังคม

วิธีการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกละเอียดเที่ยงตรงและเชื่อถือได้และเพื่อความสมบูรณ์ของผลงานวิจัย (Suksom, S., 2020)

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยพิจารณาดำเนินการคัดเลือกแบบเจาะจง บุคคล (purposeful sampling) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับทันตกรรม จำนวน 4 คน และกลุ่มที่ 2 สถานที่ให้บริการทันตกรรม จำนวน 10 คน และกลุ่มที่ 3 ผู้มาใช้สิทธิประกันสังคมเพื่อมารับบริการทางด้านทันตกรรม จำนวน 10 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 24 คน ดังนี้ กลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับทันตกรรม เป็นกลุ่มผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านทันตกรรม และนโยบายทันตกรรม มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี ได้แก่ 1) กระทรวงสาธารณสุข ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นักวิชาการกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 คน 2) ทันตแพทยสภา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ คณะกรรมการทันตแพทยสภา จำนวน 1 คน 3) สำนักทันตสาธารณสุข ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ นักวิชาการสำนักทันตสาธารณสุข จำนวน 1 คน 4) กองทันตสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ นักวิชาการกองทันตสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน กลุ่มที่ 2 โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรม 1) โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 28 แห่ง (Social Security Office, 2022) โดยมีการตอบรับเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวไม่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และชื่อโรงพยาบาล 2) คลินิกทันตกรรมที่ให้บริการผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 แห่ง (Social Security Office, 2022) โดยมีการตอบรับเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวไม่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และชื่อคลินิก กลุ่มที่ 3 ผู้รับบริการทันตกรรม คือ ผู้มาใช้สิทธิประกันสังคมเพื่อมารับบริการทางด้านทันตกรรมโดยเลือกผู้ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมจากโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรม 10 แห่ง ในกลุ่มที่ 2 เป็นตัวแทนที่ละ 1 ท่าน รวมเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 ท่าน

2.2 การสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาจากโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 28 แห่ง และคลินิกทันตกรรม จำนวน 20 แห่ง ที่ให้บริการผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในกรุงเทพมหานคร (Social Security Office, 2022) โดยมีการตอบรับเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม จำนวน 6 ท่าน ซึ่งผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มไม่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) ผู้วิจัยกำหนดประเด็นคำถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นลักษณะการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด โดยมีประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านทันตกรรม ปัจจัยการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลและคลินิกในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการดำเนินงานและการให้บริการของนโยบายทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสังคม เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลและคลินิกในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยเชิงเอกสารและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต 2) ร่างแบบสัมภาษณ์ สร้างหัวข้อคำถามที่มีประเด็นสอดคล้องกับนโยบายทันตกรรมต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3) เสนออาจารย์ประเมินความสอดคล้องข้อคำถามกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ เพื่อแนะนำและปรับแก้ข้อคำถามให้ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม ทั้งทางด้านเนื้อหาและด้านการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจความสอดคล้องข้อคำถามกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ (IOC) 4) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้

2.2 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ศึกษาเตรียมการสนทนากลุ่มจากข้อมูลที่ได้จากการ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ และการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้าน ทัน ตกรรม ปัจจัยบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลและคลินิกในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ ดำเนินการตามขั้นตอนและหลักการเตรียมการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์และประเด็น คำถามที่สำคัญ ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมสนทนา มโนทัศน์คำถามและประเด็นเพื่อการ ชักถามต่อการจัดการสนทนากลุ่ม แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และตีความจากการสนทนากลุ่ม เป็นความ คิดเห็นร่วมกันเพื่อเป็นการหาแนวทางการบริหารจัดการด้านทันตกรรม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบการบริหารจัดการ แผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลและคลินิกในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth Interview) นั้น ทางผู้วิจัยได้ กำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับทันตกรรม กระทรวงสาธารณสุข สำนักทันตสาธารณสุข กองทันต สาธารณสุขกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน และกลุ่มที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลจากสถานที่ให้บริการทันตกรรม คือ โรงพยาบาลเอกชน คลินิกทันตกรรม จำนวน 10 และผู้มาใช้บริการ จำนวน 10 คน รวมผู้ให้ข้อมูล 24 คน เป็น ตัวแทนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อขอสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตลอดจน บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ทางผู้วิจัยได้ ดำเนินกระบวนการ บันทึกข้อมูล โดยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและการบันทึกเสียงของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการขออนุญาตก่อนทำการบันทึกเสียงหากได้รับอนุญาต เพื่อนำมาใช้ในการบวนการ ตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

4.2 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 6 คน (Euawong, K., 2019) โดยมีรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนากลุ่มดังนี้ 1) การเตรียมการจัด สนทนากลุ่มที่สอดคล้องกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ดำเนินการสนทนากลุ่มใน ประเด็นที่กำหนด 3) บันทึกรายละเอียดที่สำคัญ โดยการจดบันทึก การบันทึกเสียง และการสังเกตลักษณะ พฤติกรรมของผู้ร่วมการสนทนากลุ่ม 4) จัดทำสรุปการสนทนากลุ่ม ในรายละเอียดที่สำคัญโดยเฉพาะลักษณะ ข้อมูลที่เกิดขึ้นซ้ำจากบทสนทนา และแนวคิดที่สอดคล้องหรือแตกต่างระหว่างการสนทนากลุ่ม เพื่อนำไปใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เพื่อสรุป ประเด็นเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการบันทึก ข้อมูล และการบันทึกเสียง แล้วนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เทปบทสนทนา เนื้อความจากเอกสาร มา ดำเนินการจัดแบ่งประเภทของข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบกับข้อมูลที่ได้จาก แหล่งอื่น เพื่อความสอดคล้องและความถูกต้อง และนำมาสรุปและวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ นั้น โดยการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อ สามารถหาแก่นสาระ (Theme) ของวิธีการและแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาล และคลินิกในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการถอดเทป (Transcribe) เพื่อทำการสังเคราะห์และแยกแยะความหมายออกมาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยพิจารณาสิ่ง

ที่เหมือนและแตกต่างกันของข้อมูล (Clarke, V., & Braun, V., 2021) เพื่อจัดระบบข้อมูลและลดทอนข้อมูลที่ไม่จำเป็นออก (Data reduction) จากนั้นผู้วิจัยจะทำการตีความ (Interpret) โดยพยายามตีความหมายออกมาจากข้อมูลที่มีอยู่และหาความเชื่อมโยงของข้อมูลที่ปรากฏ (Mezmir, E. A., 2020) จากกระบวนการตีความผู้วิจัยสามารถสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์ที่มองเห็น แล้วหาข้อสรุปที่เชื่อมโยงหรือมีความสัมพันธ์กันกับข้อสรุปย่อยอื่นๆ

ผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ผู้ใช้สิทธิประกันสังคม

1. ปัจจัยด้านการวางแผนสิทธิประกันสังคม มีแนวทางในการดำเนินงานใหม่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม ทำให้องค์กรได้ทราบถึงระบบการวางแผนตามระบบสิทธิประกันสังคมว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อใด และใครเป็นผู้กระทำ ที่เป็นแนวการปฏิบัติอย่างชัดเจน ผู้บริหารสามารถเตรียมรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ป้องกันการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน

2. ปัจจัยด้านการจัดองค์การ เป็นการมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงทันตแพทย์ ให้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์องค์การ เข้าใจถึงภาระงานและมีการแบ่งงานมีสายการบังคับบัญชา แบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ และการกระจายอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างองค์การให้เห็นถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3. ปัจจัยด้านการสั่งการ เป็นการใช้ทักษะในการบริหารของผู้บริหาร ในการติดต่อประสานงาน มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม บางครั้งต้องต้องปฏิบัติตามคำสั่งทันที หรือเป็นการสั่งการฉุกเฉิน เร่งด่วน ผู้บังคับบัญชาต้องควบคุมการปฏิบัติงานนั้นด้วย และกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่ แจ้งให้ทราบว่าให้ใครทำ ทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร และทำเมื่อใด

4. ปัจจัยด้านการประสานงาน เป็นลักษณะของเครือข่ายการบริการสาธารณสุขที่ต้องอาศัยและประสานงานให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการสุขภาพของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการประสานงานกับระบบประกันสังคมที่ให้สิทธิในการรักษาพยาบาลต่อผู้ประกันตน อาศัยการดำเนินการติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกันมีการร่วมกันคิด วิธีการ เทคนิค

5. ปัจจัยด้านการควบคุม เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรให้มีขั้นตอน กระบวนการ จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลและมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่สอบทานและให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน การติดตามผลการสอดส่องดูแลกิจกรรมที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งองค์กรกำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมในการดำเนินการจะประสบความสำเร็จ และได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมให้หน่วยงาน บุคลากร การประสานงาน สามารถดำเนินการให้เสร็จตามที่วางแผนไว้ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ขององค์กร

สำหรับแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ผู้ใช้สิทธิประกันสังคม

1) การวางแผน ควรดำเนินการจัดทำคู่สัญญาหลักกับสำนักงานประกันสังคม ซึ่งดำเนินการจัดตั้งโรงพยาบาล และปฏิบัติภายใต้หลักเกณฑ์เงื่อนไขและคุณภาพมาตรฐานตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด เพื่อจะได้เป็นสถานพยาบาลที่ได้ให้บริการและรับสิทธิตามระบบประกันสังคม เพื่อให้ผู้ประกันตนได้เข้ามาใช้สิทธิมากขึ้นในจำนวนเงินที่ไม่เกิน 900 บาท ซึ่งต้องมีการปรับขึ้นในอนาคตด้วย มีการทำงานโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้บริหารมากขึ้นทั้งในส่วนของผู้ป่วยระบบฐานข้อมูล เพื่อให้สามารถตรวจสอบการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามระบบ ควรพัฒนากระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ด้านการรักษาและฟื้นฟู เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ควรวางแผนกำหนดแนวทางรูปแบบการรักษาพยาบาลทันตกรรมที่สอดคล้องกับระบบประกันสังคม และกำหนดอัตราการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

2) การจัดโครงสร้างองค์กร โดยมีแนวทางในการพิจารณาให้สำนักงานประกันสังคมร่วมบริหารกับสถานพยาบาล เป็นแนวทางการดำเนินการให้มีโรงพยาบาลประกันสังคมที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานประกันสังคมเพื่อเป็นสถานพยาบาลที่ได้รับสิทธิตามระบบประกันสังคม และเพื่อให้ได้รับการอุดหนุนเงินก่อสร้างอาคารและซื้ออุปกรณ์การแพทย์ให้กับสถานพยาบาล ควรดำเนินการตามมาตรฐานด้านบุคลากรคือมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมทั้งในด้านจำนวนและคุณภาพ แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ มีผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรที่ควบคุมวิชาชีพนั้นๆ

3) การสั่งการ ต้องมีแพทย์เฉพาะทางประจำทำงานตามเวลาที่ทางคลินิกกำหนดไว้อย่างเหมาะสม และควรให้มีแพทย์เฉพาะทางทำงานเป็นเวลาอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือจัดให้มีแพทย์ให้บริการตามความเหมาะสม โดยให้อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการการแพทย์ ควรให้ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิประกันสังคมต่อผู้มาใช้บริการให้ได้รับทราบข้อมูลในสิทธิการรักษาทันตกรรมเพื่อทั้งประชาชนและองค์กรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามระบบประกันสังคมอย่างแท้จริง สร้างการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการทางด้านลักษณะทางกายภาพ

4) การประสานงาน สถานพยาบาลควรจัดส่งข้อมูลการให้บริการทางการแพทย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดไว้ตามระเบียบ ควรมีการรายงานงบแสดงฐานะทางการเงินและรายงานผลการดำเนินงาน รวมทั้งข้อมูลรายได้และค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลให้สำนักงานประกันสังคมได้อนุมัติสิทธิประโยชน์ให้กับสถานพยาบาลในกรณีที่มีผู้ประกันตนมาใช้บริการ เผยแพร่ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อการประสานงานองค์กรภายในและภายนอก มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้คำปรึกษาขั้นตอนต่างๆ ควรมีป้ายอธิบายการใช้บริการตามจุดต่างๆ หรืออาจจะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในหลายๆ จุด เพื่อให้การบริการของสถานพยาบาลดำเนินการให้บริการด้วยคุณภาพ การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้คุณภาพบริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาล

5) การควบคุม มีสถานที่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการบริการทางการแพทย์ มีสถานที่อำนวยความสะดวกและส่งเสริมความปลอดภัยในการบริการผู้ป่วย เช่น ที่จอดรถ ทางลำเลียงผู้ป่วยไปสู่จุดบริการและห้องพัก ช่องทางหนีไฟสำหรับผู้ป่วย เป็นต้น มีการกำหนดกระบวนการในการติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ทั้งระดับเป้าประสงค์ ผลผลิต กิจกรรมหลัก โครงการในการดำเนินการเพื่อให้การประเมินผลตามแผนให้เกิดประสิทธิผล พัฒนาระบบในการกำกับติดตามและรายงานผล

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิก ทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสังคม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านการวางแผนสิทธิประกันสังคมเป็นการดำเนินงานในการบริการทางทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคม ดำเนินการวางแผนโดยนำผลการประเมินโครงการมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ให้การบริหารจัดการขององค์กรมีแนวทางในการดำเนินงานใหม่ที่ดีขึ้น ทำให้องค์กรได้ทราบถึงระบบการวางแผนตามระบบสิทธิประกันสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ Tri, N. M., Anh, T. T., & Hoa, L. T. (2019) ที่กล่าวว่า การวางแผนทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัดเวลา และทรัพยากรการวางแผนจะช่วยให้เกิดการประสานสัมพันธ์ภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบความสำเร็จของเป้าหมาย 2) ปัจจัย

ด้านการจัดการคือการเป็นการบริหารจัดการระเบียบกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ให้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ องค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Tri, Anh & Hoa (2022) ที่กล่าวว่าเป็นการจัดการกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร และมอบหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย โดยโครงสร้างองค์กรที่ขึ้นอยู่กับขนาดของสถานพยาบาล เข้าใจถึงภาระงานและมีการแบ่งงานมีสายการบังคับบัญชา แบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ และการกระจายอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างองค์กร 3) ปัจจัยด้านการสั่งการ เป็นการใช้ทักษะในการบริหารของผู้บริหาร ในการติดต่อประสานงาน มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม การสั่งการต้องวางคนตามความเหมาะสมกับงาน โดยดูทั้งด้านความถนัด ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เป็นต้น ให้เต็มอัตราเหมาะสมกับงานที่ได้จัดแบ่งไว้ (Arora, L., & Ikbal, F.) 4) ปัจจัยด้านการประสานงาน จะต้องมีการประสานงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร และเป็นลักษณะของเครือข่ายการบริการสาธารณสุขที่ต้องอาศัยและประสานงานให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการสุขภาพของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการประสานงานกับระบบประกันสังคมที่ให้สิทธิในการรักษาพยาบาลต่อผู้ประกันตน อาศัยการดำเนินการติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกันมีการร่วมกันคิด วิธีการ เทคนิค มาสนับสนุนงานร่วมกันให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ da Silva Garcia, B. (2020), Arora, L., & Ikbal, F. (2023) ที่กล่าวว่า การประสานงานหรือการสื่อสารเป็นนโยบายขององค์กรช่วยสร้างความเข้าใจและความสามัคคีในองค์กรช่วยเสริมสร้างกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานช่วยลดอันตรายที่จะเกิดจากการทำงานให้น้อยลง ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะ และเพิ่มผลสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ 5) ปัจจัยด้านการควบคุม เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรให้มีขั้นตอน กระบวนการ จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลและมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่สอบทานและให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เป็นการติดตามผลการสอดคล้องดูแลกิจกรรมที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน โดยมีกระบวนการ ขั้นตอน หรือกลไกซึ่งองค์กรกำหนดขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Verboncu, I. (2019) ที่กล่าวว่า การควบคุมคือ ความพยายามในการติดตามป้องกัน โดยวิธีการที่หลากหลาย กำหนดวิธีการที่เหมาะสม เป็นการเสนอให้ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งองค์กรกำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมในการดำเนินการจะประสบความสำเร็จ และได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมให้หน่วยงาน บุคลากร การประสานงาน สามารถดำเนินให้เสร็จตามที่วางแผนไว้ ภายในเวลา และค่าใช้จ่ายที่กำหนด ให้เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ขององค์กร

ในส่วนของแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสังคม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ 1) ด้านการวางแผน ต้องปฏิบัติภายใต้หลักเกณฑ์เงื่อนไขและคุณภาพมาตรฐานตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด กำหนดนโยบาย สนับสนุนการดำเนินงาน มีการวางแผนพัฒนามาตรฐานการให้บริการการรักษาพยาบาลด้านทันตกรรมตามหลักเกณฑ์ของระบบประกันสังคม และการวางแผนกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการผู้ประกันตน มีวางแผนการปฏิบัติงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สภาพแวดล้อมที่มีความไม่สามารถควบคุมได้ ต้องมีการปรับตัวตามสิ่งแวดลอมที่เกิดขึ้น (Arora, L., & Ikbal, F., 2023, Yeng, T., O'Sullivan, A. J., & Shulruf, B., 2019) ซึ่งการพัฒนาและกลไกที่เอื้อต่อการจัดบริการ การพัฒนาการจัดบริการทางการแพทย์ของกองทุนประกันสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ มีระบบการบริการใหม่แบบ one stop service ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการรักษาแบบหลายขั้นตอน เกิดการบริการที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา โดยอาจมีการกำหนดนโยบายบริการที่โดดเด่นมีเอกลักษณ์การให้บริการที่รวดเร็ว วางแผนการพัฒนาองค์กรให้ได้รับรองมาตรฐานระดับประเทศและระดับโลกในด้านการบริหารคุณภาพมาตรฐาน และต้อง

รักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง (Verboncu, I., 2019) 2) ด้านการจัดองค์การ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะสมทั้งในด้านจำนวนและคุณภาพ แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ มีผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรที่ควบคุมวิชาชีพนั้นๆ ซึ่งทำให้สถานพยาบาลมีแพทย์และบุคลากรที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพตามระบบ สามารถการออกแบบหน่วยงานจะออกแบบจากหน่วยงานที่ใหญ่ที่สุดแล้วค่อยๆ ไปหน่วยงานเล็กๆ จะช่วยให้การบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพได้ (Tri, N. M., Anh, T. T., & Hoa, L. T., 2022) โดยการกระจายความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ต่างๆ ให้มีการทำงานอย่างครอบคลุมโดยอาจมีการจัดบริการตามแบบการจัดการระบบสุขภาพแบบบูรณาการ ครบวงจร และจัดสัดส่วนบุคลากรในระดับที่เหมาะสม ผู้รับบริการได้รับการรักษาตามความเหมาะสมของอาการ ซึ่งอาจมีการเพิ่มจำนวนห้องพักรักษาผู้ป่วยและจำนวนเตียง เพิ่มจำนวนห้องตรวจของแผนกทันตกรรม เพื่อให้เพียงพอต่อปริมาณผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้สถานพยาบาลมีความเป็นมาตรฐานมากขึ้น และมีบุคลากรที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการในด้านการรักษามากขึ้น เพื่อให้การทำงานครอบคลุมและมุ่งไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ (Tri, N. M., Anh, T. T., & Hoa, L. T., 2022) 3) ด้านการสั่งการ ต้องมีแพทย์เฉพาะทางประจำทำงานเต็มเวลา ให้มีแพทย์เฉพาะทางทำงานเป็นเวลาอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ควรจัดให้มีแพทย์ให้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งอาจมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ตรวจคัดกรองสุขภาพช่องปากของประชาชน ติดตามและเยี่ยมผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง บริการให้การปรึกษาสุขภาพฟัน มีการทำทันตกรรมแบบครบวงจรที่สมบูรณ์สำหรับการให้บริการทันตกรรมที่ได้คุณภาพและเป็นมาตรฐาน สามารถการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับงาน (Tri, Anh & Hoa, 2022, Yeng, O'Sullivan & Shulruf, 2020) นอกจากนี้บุคลากรหรือแพทย์ต้องมีความเข้าใจผู้รับบริการ โดยให้การดูแลและเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการอย่าง จริงใจและเป็นกันเองในการตรวจรักษา ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้สามารถสั่งการให้เกิดการทำงานที่เป็นระบบ และบรรลุตามแผนที่วางไว้ (Yeng, T., O'Sullivan, A. J., & Shulruf, B., 2019) 4) ด้านการประสานงาน สถานพยาบาลควรจัดส่งข้อมูลการให้บริการทางการแพทย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดไว้ตามระเบียบ มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ผู้ประกันตนใช้สิทธิในการดูแลรักษาสุขภาพฟัน ซึ่งทำให้สถานพยาบาลได้รับการอนุมัติสิทธิประโยชน์ที่รวดเร็วและนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการทันตกรรมต่อไป โดยจัดทำสื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้สิทธิประโยชน์ของประกันสังคม ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางทันตกรรมที่เป็นจริง ทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ เข้าถึงข้อมูลกิจกรรมโครงการของสถานพยาบาล และใช้สิทธิตามระบบประกันสังคมมากขึ้น การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความเข้าใจของประชาชนมากยิ่งขึ้น (Prawira W, R., Maulida, H., & Achmad, W., 2021) อาจมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้คำปรึกษาขั้นตอนต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก และเกิดความรวดเร็วในการรักษา และผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้อาจมีช่องทางที่สามารถติดต่อประสานงาน สอบถามข้อมูล หรือแจ้งเรื่องราวร้องเรียนปัญหาต่างๆ เพิ่มช่องทางการตอบคำถามผ่านสื่อออนไลน์ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญตอบคำถาม มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนได้รับทราบสิทธิประโยชน์การทำทันตกรรม ซึ่งทำให้ผู้ประกันตนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ และสามารถบอกต่อเรื่องการให้บริการทันตกรรมของระบบประกันสังคมให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น Timmerman, A., & Parashos, P. (2020) 5) ด้านการควบคุม ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของประกันสังคม มีสถานที่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการบริการทางการแพทย์ มีสถานที่อำนวยความสะดวกและส่งเสริมความปลอดภัยในการบริการผู้ป่วย มีการกำหนดกระบวนการในการติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ทั้งระดับเป้าประสงค์ ผลผลิต กิจกรรมหลักโครงการ พัฒนาระบบในการกำกับติดตามและรายงานผล การดำเนินงานของยุทธศาสตร์ที่

ชัดเจนในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสถานพยาบาลไปสู่การปฏิบัติ Prawira W, R., Maulida, H., & Achmad, W. (2021)

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 แสดงแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสังคม

สำหรับแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสังคมนั้น ต้องทำการวางแผนที่มีการกำหนดนโยบายโดยใช้กระบวนการทางสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากขึ้น มีการกำหนดระบบ One Stop Service หรือการบริการ ณ จุดเดียวให้ผู้เข้ารับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว มีการกำหนดเอกลักษณ์ที่โดดเด่นในการให้บริการเพื่อให้คนไข้ได้ตัดสินใจเข้าใช้บริการ ทางด้านการจัดองค์กรต้องมีเพิ่มจำนวนแพทย์ที่เพียงพอ มีการปรับใช้ระบบสุขภาพบูรณาการที่คอยตอบโจทย์ความต้องการทางการแพทย์ของผู้เข้ารับบริการ เพิ่มห้องฟอก ห้องตรวจให้เพียงพอต่อคนไข้ ด้านการส่งเสริมต้องมีทีมแพทย์ทำงานประจำ หรือทำงานอย่างน้อย 48 ชั่วโมง มีการออกหน่วยคัดกรองทางทันตกรรมเพื่อวินิจฉัยอาการก่อนเข้ารับการรักษาจริง แพทย์ต้องมีความเข้าใจผู้รับบริการในความต้องการของคนไข้ การประสานงานต้องมีการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการให้คำปรึกษาคนไข้ผ่านออนไลน์ ผู้เข้ารับบริการสามารถแจ้งปัญหาผ่านออนไลน์ได้ และในส่วนของการควบคุมนั้นต้องมีการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน ผู้เข้ารับบริการสามารถประเมินผลการทำงานของผู้ให้บริการได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นโยบายรัฐบาลสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงกำหนดนโยบายเพื่อช่วยเหลือโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายของภาครัฐ ในเรื่องพิจารณาปรับปรุงค่ารักษาทางทันตกรรมให้เหมาะสมขึ้น และส่งเสริมให้เกิดการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน โดยสามารถ

ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ให้ผู้เข้ารับบริการเข้าใจและทราบถึงสิทธิประโยชน์ในการรับบริการทันตกรรมอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรมสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถานพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสังคมเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการวางแผนพัฒนาระบบการให้บริการและการทำงานที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารและบริการที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและให้บริการผู้ประกันตน นำเวชระเบียนผู้ป่วยลงระบบฐานข้อมูล พัฒนาระบบในการรพบแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษาที่มีความเหมาะสม มีการให้บริการแบบ one stop service ที่จัดทำลำดับขั้นตอนในการพบแพทย์โดยใช้ลำดับคิวชั้นระบบหน้าจอมอนิเตอร์ รวมทั้งมีการเพิ่มเรื่องของการวินิจฉัยที่ทำการรักษาที่รวดเร็ว เป็นต้น ทั้งนี้การวางแผนการพัฒนาขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรและกระบวนการของแต่ละองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในประเด็นความต้องการของผู้ประกันตนที่มารับบริการทางทันตกรรมเพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกถึงความต้องการอย่างแท้จริงในการนำมากำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรม ที่เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกันตน
2. ควรศึกษาเชิงปริมาณถึงปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกทันตกรรม

References

- Department of Health. (2021). Vision and Strategy of the Department of Health. Retrieved March 1, 2022, from <https://dental.anamai.moph.go.th/th/vision-mission>.
- Uawong, K., (2019). Focus Group Discussion: An Effective Qualitative Data Collection Technique. STOU Education Journal, 12(1), 17–30.
- Jatiket, P., (2019). Experiences and Opinions of Thai Dentists on Providing Dental Services to Insured Persons. Dental Journal, 40(1), 67–80.
- Maneephiroj, P., & Photiwon, P., (2020). Rights to Receive Public Health Welfare in Thailand. Health System Research and Development Journal, 13(1), 300–309.
- Suksom, S., (2020). Policy on Developing the Special Economic Zone in Chiang Rai Province. North Bangkok University Academic Journal, 9(2), 166–175.
- Social Security Office. (2020). Administration. Retrieved May 9, 2022, from <https://bit.ly/3LLTcX1>.
- Social Security Office. (2022). List of Social Security Hospitals 2023. Retrieved January 15, 2022, from <https://healthserv.net/12586>.
- Arora, L., & Ikbal, F. (2023). Experiences of implementing hospital management information system (HMIS) at a tertiary care hospital, India. Vilakshan-XIMB Journal of Management, 20(1), 59-81.

- Clarke, V., & Braun, V. (2021). Thematic analysis: a practical guide. *Thematic Analysis*, 1-100.
- da Silva Garcia, B. (2020). An application of business process management in a dental clinic. *Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas*, 15(3), 102.
- Falahchai, M., Babae Hemmati, Y., & Hasanzade, M. (2020). Dental care management during the COVID-19 outbreak. *Special Care in Dentistry*, 40(6), 539-548.
- Krut, A. G., Tolstanov, O. K., & Horachuk, V. V. (2022). Resource support of certified quality management systems of dental care. *Modern medical technology*, (1 (52)), 62-70.
- Mezmir, E. A. (2020). Qualitative data analysis: An overview of data reduction, data display, and interpretation. *Research on humanities and social sciences*, 10(21), 15-27.
- Prawira W, R., Maulida, H., & Achmad, W. (2021). Narrating the Implementation of Social Welfare Community Program. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 228-235.
- Pulcini, C., Binda, F., Lamkang, A. S., Trett, A., Charani, E., Goff, D. A., ... & Laxminarayan, R. (2019). Developing core elements and checklist items for global hospital antimicrobial stewardship programmes: a consensus approach. *Clinical Microbiology and Infection*, 25(1), 20-25.
- Reddy, L. V., Bhattacharjee, R., Misch, E., Sokoya, M., & Ducic, Y. (2019). Dental injuries and management. *Facial plastic surgery*, 35(06), 607-613.
- Timmerman, A., & Parashos, P. (2020). Management of dental pain in primary care. *Australian Prescriber*, 43(2), 39.
- Tri, N. M., Anh, T. T., & Hoa, L. T. (2022). Development of the Social Security in Vietnam: Reality and Solutions. *Journal of Educational and Social Research*, 12(5), 108.
- Verboncu, I. (2019). The managers and the management processes. *Journal of Research on Trade, Management and Economic Development*, 12(2), 18-30.
- Wijaya, D., Girsang, E., Ramadhani, S. L., Nasution, S. W., & Karo, U. K. (2022). Influence Of Organizing Functions, Direction Functions And Planning Functions On Nurse Performance At Hospital Royal Prima Medan. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 2(1), 1-8.
- Yeng, T., O'Sullivan, A. J., & Shulruf, B. (2019). Appropriate management of traumatic dental injuries at the hospital emergency department provides a positive impact on patient outcomes: exemplar case study. *AMJ*, 12, 255-62.

