



การพัฒนาพุทธนวัตกรรมการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร*
DEVELOPMENT OF INNOVATIVE BUDDHIST MANAGEMENT OF
DENTAL CLINICS IN BANGKOK METROPOLIS

เสาวनीย์ มิตตะธรรมากุล

Saowanee Mittatammakul

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: saowanee.mcu@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร 2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร 3. นำเสนอการพัฒนาพุทธนวัตกรรมการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ดำเนินการวิจัยแบบผสานวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะจำนวน 9 รูปหรือคน เพื่อยืนยันองค์ความรู้หลังจากการสังเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1. การจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการ กระบวนการให้บริการ บุคลากร ความปลอดภัยของผู้ป่วยและทันตบุคลากร สภาพแวดล้อม และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรม ได้แก่ องค์กรประกอบทางการตลาด 5.0 โดยเฉพาะความคล่องตัว การทำการตลาดด้วยข้อมูล และการตลาดตามบริบทของผู้บริโภค และหลักปาปนิกรธรรม 3. การนำเสนอการพัฒนาพุทธนวัตกรรมการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานครสามารถทำได้โดยประยุกต์ใช้หลักปาปนิกรธรรมและการตลาด 5.0 เพื่อพัฒนาคลินิกใน 6 ด้านหลัก ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน การใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ การพัฒนาทีมงานและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ



ลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้คลินิกสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนา; พุทธนวัตกรรม; การจัดการ; คลินิกทันตกรรม

Abstract

Objectives of this research were 1. To study the management of dental clinics in Bangkok Metropolis, 2. To study the factors affecting the management of dental clinics in Bangkok Metropolis, and 3. To present the development of innovative Buddhist management of dental clinics in Bangkok Metropolis, conducted by the mixed research methods. The quantitative research, data were collected from 382 samples and analyzed data by using frequency, percentage. Mean, standard deviation, and stepwise multiple regression with statistical ready-made programs. The qualitative research, data were collected by in-depth interviewing 18 key informants and 9 participants in focus group discussion to confirm the knowledge after data synthesis.

The research results were found that: 1. The management of dental clinics in Bangkok Metropolis, by overall, was at a high level. Especially in the area of management Service processes, personnel, safety, environment and continuous development 2. Factors affecting dental clinic management included marketing processes 5.0 especially agility, marketing and information marketing according to the consumer context and the principles of Papanikadhamma 3. Developing Buddhist innovations in managing dental clinics in Bangkok Metropolis could be done by applying the principles of Papanikadhamma and Marketing 5.0 to develop the clinic in 6 main areas, including creating a clear vision and goals, using technology in management developing a team and building good relationships with customers This helped the clinics to provide quality services, responsive to customer needs efficiently.

Keyword: Development; Innovative Buddhist; Management; Dental Clinics



บทนำ

การบริหารจัดการคลินิกทันตกรรมในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ทั้งการแข่งขันที่สูงขึ้น ความต้องการของคนไข้ที่เปลี่ยนไป และเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว (Kotler et al, 2021) การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จของคลินิก ปัจจุบัน คนไข้ต้องการบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานสูงขึ้น คลินิกจึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ฐานเศรษฐกิจ, 2565) เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบนัดหมายออนไลน์ และระบบบริหารการเงิน

นอกจากนี้ การสื่อสารและการตลาดก็มีความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและดึงดูดคนไข้ ผู้จัดการคลินิกจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับคนไข้และการทำการตลาดเพื่อส่งเสริมการตลาดของคลินิก ในขณะเดียวกันนวัตกรรมทางทันตกรรมก็มีบทบาทสำคัญในการยกระดับการรักษา เช่น การพิมพ์ 3 มิติ ปัญญาประดิษฐ์ ความเป็นจริงเสมือน และการฟันฟูลิน ซึ่งจะช่วยให้การรักษามีประสิทธิภาพ แม่นยำ และสะดวกสบายมากขึ้น

สำหรับประเทศไทย กรมอนามัยได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรหลักด้านทันตสาธารณสุข โดยเน้นการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายและการพัฒนาทันตบุคลากร (กรมการอนามัย, 2564) นอกจากนี้ ยังมีนโยบายในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหาในการบริหารจัดการคลินิกทันตกรรม เช่น การใช้ผู้ที่ไม่ใช่ประกอบวิชาชีพ การจัดการบุคลากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการขาดการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัล (ธุรกิจทันตกรรม, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรม และแนวทางการพัฒนาพุทธนวัตกรรมการจัดการคลินิกทันตกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย และนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนของธุรกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอการพัฒนาพุทธนวัตกรรมการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed-Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร คือ ทันตบุคลากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 8,201 คน (ทันตแพทยสภา, 2564)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการจัดแบ่งบุคลากรทางทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตำแหน่ง ได้แก่ ทันตแพทย์ บุคลากรทั่วไป ผู้ช่วยทันตแพทย์ โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 382 คน

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้กำหนดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เป็นผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์โดยตรง) โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มดังนี้ ผู้บริหารของคลินิกทันตกรรม ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา รวมจำนวน 18 รูปหรือคน สำหรับการจัดการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ และเชี่ยวชาญในงานวิจัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จำนวน 9 รูปหรือคน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการตลาด 5.0 ประกอบด้วย ด้านการทำการตลาดด้วยข้อมูลด้านความคล่องตัว ด้านการคาดการณ์อนาคต ด้านการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และด้านการตลาดตามบริบทของผู้บริโภค ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักปาปนิกรรมประกอบด้วย ด้านจักขุมา วิสัยทัศน์ ด้านวิรุโร จัดการดี ด้านนิสสยสัมปันโน มนุษยสัมพันธ์ และส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและทันตบุคลากร และด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามแนวคิดของ (Likert, 1967)



3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1. การจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและทันตบุคลากร และด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2. องค์ประกอบทางการตลาด 5.0 ประกอบด้วย ด้านการทำการตลาดด้วยข้อมูล ด้านความคล่องตัว ด้านการคาดการณ์อนาคต ด้านการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และด้านการตลาดตามบริบทของผู้บริโภค 3. การประยุกต์ใช้หลักป้าปนิทธรรม ประกอบด้วย ด้านจักษุมา (วิสัยทัศน์) ด้านวิธูโร (จัดการดี) และด้านนิสสยสัมพันธ์ (มนุษยสัมพันธ์) ควรมีแนวปฏิบัติอย่างไร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทันตบุคลากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล หลังจากได้รับอนุญาตลงพื้นที่จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยแล้ว ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่คลินิกทันตกรรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อแจกและเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 คน สรุปผลการสัมภาษณ์เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เลือกผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คนที่มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานทางทันตกรรม นักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ในงานวิจัยระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น สรุปผลการสนทนาเพื่อนำเสนอเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยข้อมูลเชิงปริมาณได้มาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา เพื่อสรุปความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของแบบแผน

ผลการวิจัย

1. การจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ



70.68 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.36 มีตำแหน่งทันตแพทย์ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 252คน คิดเป็นร้อยละ 65.97 และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47.12

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติต้องค้ประกอบทางการตลาด 5.0 โดยภาพรวม

องค์ประกอบทางการตลาด 5.0	ระดับการปฏิบัติ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการทำการตลาดด้วยข้อมูล	4.34	0.35	มาก
2. ด้านความคล่องตัว	4.23	0.55	มาก
3. ด้านการคาดการณ์อนาคต	4.14	0.52	มาก
4. ด้านการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	4.08	0.54	มาก
5. ด้านการตลาดตามบริบทของผู้บริโภค	4.03	0.44	มาก
ภาพรวม	4.16	0.31	มาก

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบทางการตลาด 5.0 ของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงตามลำดับดังนี้ การทำการตลาดด้วยข้อมูล ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.35) ความคล่องตัว ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.55) การคาดการณ์อนาคต ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.52) การใช้เทคโนโลยี ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.54) และการตลาดตามบริบทของผู้บริโภค ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักป้าปณิกธรรม โดยภาพรวม

หลักป้าปณิกธรรม	ระดับการปฏิบัติ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านจักขุมา วิสัยทัศน์	4.22	0.36	มาก
2. ด้านวิรูโร จัดการดี	4.29	0.44	มาก
3. ด้านนิสสยสัมปันโน มีมนุษยสัมพันธ์	4.32	0.43	มาก
ภาพรวม	4.28	0.37	มาก

จากตารางที่ 2 การปฏิบัติตามหลักป้าปณิกธรรมของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงตามลำดับดังนี้ นิสสยสัมปันโน มีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.43) วิรูโร จัดการดี ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.44) และจักขุมา วิสัยทัศน์ ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.36) ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

การจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร	ระดับการปฏิบัติ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.34	0.35	มาก
2. ด้านบุคลากร	4.23	0.55	มาก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.14	0.52	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อม	4.08	0.54	มาก
5. ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและทันตบุคลากร	4.03	0.44	มาก
6. ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.03	0.44	มาก
ภาพรวม	4.16	0.31	มาก

จากตารางที่ 3 การปฏิบัติตามการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร มาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยทางทันตกรรม (TDCA) โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.35) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.55) อันดับสาม คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.52) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.54) ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและทันตบุคลากร ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.44) และด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=5.03$, S.D.=0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. องค์กรประกอบทางการตลาด 5.0 ส่งผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร มี 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประกอบด้วย ด้านความคล่องตัว ด้านการทำการตลาดด้วยข้อมูล และด้านการตลาดตามบริบทของผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 49.8

2. หลักปาปานิกรรมส่งผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประกอบด้วย ด้านจักขุมา วิสัยทัศน์ ด้านวิรุโร จัดการดี และด้านนิสสยสัมปันโน มีมนุษย์สัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 57.7

3. การพัฒนาพุทธนวัตกรรมการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร การจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ที่มีประสิทธิภาพต้องครอบคลุม 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ บุคลากร กระบวนการให้บริการ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยของผู้ป่วยและทันตบุคลากร และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละด้านมีตัวชี้วัดที่ช่วยประเมินและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน



การบริหารจัดการที่ดีต้องมีนโยบายและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง วางแผนและจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านบุคลากรต้องมีความเชี่ยวชาญและพัฒนาทักษะอยู่เสมอ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และดูแลสุขภาพของทีมงาน กระบวนการให้บริการต้องมีระบบนัดหมายที่มีประสิทธิภาพ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และจัดการข้อมูลผู้ป่วยอย่างปลอดภัย สภาพแวดล้อมต้องปลอดภัย สะอาด และมีอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรต้องได้รับความสำคัญสูงสุด โดยมีการป้องกันการติดเชื้อและเตรียมพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน สุดท้าย การพัฒนาอย่างต่อเนื่องต้องมีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

การประยุกต์ใช้หลักปาณิกธรรม (จักษุมา วิฐุโร นิสสยสัมปันโน) และองค์ประกอบทางการตลาด 5.0 จะช่วยให้คลินิกทันตกรรมสามารถพัฒนาการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจักษุมา เน้นการสร้างวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน วิฐุโร เน้นการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และนิสสยสัมปันโน เน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและทีมงาน ส่วนการตลาด 5.0 จะช่วยให้คลินิกเข้าใจความต้องการของลูกค้าและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของตลาด

การบริหารจัดการคลินิกทันตกรรมที่ครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน และการประยุกต์ใช้หลักปาณิกธรรมและการตลาด 5.0 จะช่วยให้คลินิกสามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร มีการจัดการที่ดีในภาพรวม โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการบริการและความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ ปิยะเจริญเดช (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวบนพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการการบริหารจัดการเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนา แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพและความปลอดภัย ด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคลากรที่ได้รับการปฏิบัติในระดับรองลงมายังให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการและการพัฒนาบุคลากร ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของกระบวนการทำงานและบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่าหลักการจัดการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญในหลากหลายบริษัท โดยการบริหารจัดการที่ดีเป็นรากฐาน

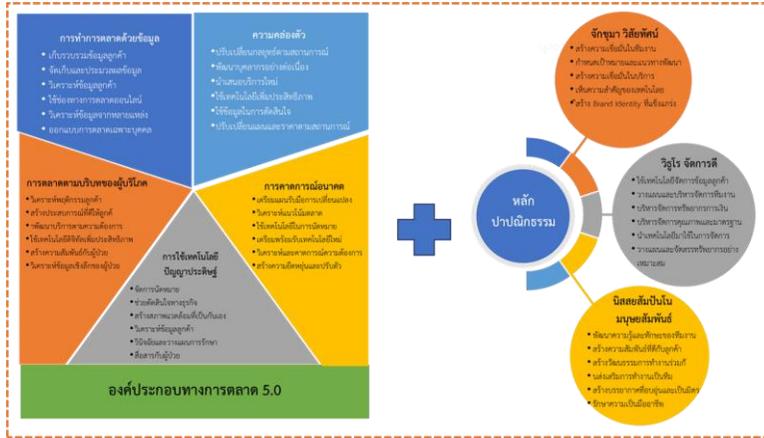


สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพและความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นในภาคบริการสุขภาพหรือการท่องเที่ยว

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบทางการตลาด 5.0 และหลักป้าปณิธิธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร การนำหลักการทั้งสองนี้มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้คลินิกทันตกรรมสามารถพัฒนาคุณภาพการบริการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรวุฒ ฒ ระนอง (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจทางธุรกิจและการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้ามีความสำคัญ การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งช่วยในการบริหารจัดการองค์กร ช่วยให้คลินิกสามารถออกแบบบริการและการส่งเสริมการตลาดที่ตรงใจลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างแม่นยำ

3. การพัฒนาพุทธนวัตกรรมการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักป้าปณิธิธรรม ประกอบด้วย จักขุมา วิฑูโร นิสสยสัมปันโน และองค์กรประกอบทางการตลาด 5.0 จะช่วยให้คลินิกทันตกรรมสามารถพัฒนาการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจักขุมา เน้นการสร้างวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน วิฑูโร เน้นการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และนิสสยสัมปันโน เน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและทีมงาน ส่วนการตลาด 5.0 จะช่วยให้คลินิกเข้าใจความต้องการของลูกค้าและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของตลาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประจักษ์ ชุราสี (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำทางการบริหารของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำทางการบริหารโดยบูรณาการหลักพุทธธรรม ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านคุณธรรม การปฏิบัติของตนเอง และการใช้ปัญญาในการบริหารงาน แนวทางนี้มุ่งเน้นการพัฒนาผู้นำที่มีทั้งความสามารถในการบริหารและมีคุณธรรม เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสังคม จะนำไปสู่การบริหารงานที่มีประสิทธิผลและสร้างประโยชน์แก่องค์กรและสังคมโดยรวมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำในองค์กรภาครัฐและเอกชนได้ การนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิดการบริหารสมัยใหม่ โดยงานวิจัยนี้ผสมผสานหลักป้าปณิธิธรรมกับการตลาด 5.0 ในขณะที่งานของประจักษ์ชุราสีบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาภาวะผู้นำ

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 แสดงถึงโดยการประยุกต์ใช้หลักปฏิบัติกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร คือ จักขุมา วิสัยทัศน์ มุ่งเน้นการสร้างเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจให้กับทีมงาน กำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน วิธโรจัดการดี ใช้เทคโนโลยีในการจัดการ บริหารจัดการทีมงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ นิสสยสัมปันโน มีมนุษยสัมพันธ์ สนับสนุนและพัฒนาทีมงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และมีการนำองค์ประกอบทาง



การตลาด 5.0 มาใช้ในบริหารการจัดการคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร คือ การทำการตลาดด้วยข้อมูล เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงบริการ ความสะดวกตัว ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานและกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การคาดการณ์อนาคต เตรียมพร้อมแผนรับมือการเปลี่ยนแปลง การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาช่วยในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล การตลาดตามบริบทของผู้บริโภค ออกแบบบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า การบริหารจัดการคลินิกทันตกรรมที่ครอบคลุมทั้ง 6 ด้านหลัก ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและทันตบุคลากร ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และนำหลักป้าปณิธิธรรมและองค์ประกอบทางการตลาด 5.0 มาประยุกต์ใช้ จะช่วยให้คลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานครสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ทันตแพทยสภาควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการนำหลักป้าปณิธิธรรมและองค์ประกอบทางการตลาด 5.0 มาประยุกต์ใช้ในการจัดการคลินิกทันตกรรม โดยจัดทำแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม
2. คลินิกทันตกรรมควรส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานคลินิกทันตกรรม กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานและการให้บริการคลินิกที่ชัดเจน มีระบบการรับรองมาตรฐานและการตรวจสอบคลินิกอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางทันตกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. คลินิกทันตกรรมควรนำนโยบายคลินิกสีเขียวตามแนวทางพุทธศาสนาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ลดขยะ การใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว และการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ใช้วัสดุเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและพลังงานหมุนเวียน ส่งเสริมการบริโภคอย่างรู้คุณค่าให้กับผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. คลินิกทันตกรรมควรจัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน วางระบบการวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมและทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรเป็นประจำ
2. คลินิกทันตกรรมควรให้บริการผู้ป่วยควรปฏิบัติตามขั้นตอนการตรวจวินิจฉัย และรักษาอย่างครบถ้วนและเป็นไปตามมาตรฐาน มีระบบติดตาม ประเมินผล และจัดการ



ความเสี่ยงภายหลังการรักษา ส่งเสริมการใช้เทคนิคและอุปกรณ์รักษาทันสมัยที่ลดความเจ็บปวดและเพิ่มความปลอดภัย

3. คลินิกทันตกรรมควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลประวัติผู้ป่วยเปิดให้ผู้ป่วยสามารถตรวจสอบและเรียกดูประวัติทางการแพทย์ผ่านระบบออนไลน์ได้ มีแนวทางปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในการบริการ

2. ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการจัดการคลินิกทันตกรรมแบบดั้งเดิม และแบบพุทธนวัตกรรม

3. พัฒนาเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการนำพุทธนวัตกรรมมาใช้ พัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของการนำพุทธนวัตกรรมมาใช้ในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการ บุคลากร และการบริการ

เอกสารอ้างอิง

กรมการอนามัย. (2564). *แนวทางการดำเนินทันตสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: สำนักทันตสาธารณสุข.

ฐานเศรษฐกิจ. (2565). *สพส.คุมเข้มมาตรฐานคลินิกทันตกรรมกว่า 4,500 แห่งทั่วประเทศ*. สืบค้น 23 ธันวาคม 2565 จาก, <https://shorturl.asia/5Oynt>

ทันตแพทยสภา. (2564). *คู่มือการประเมินคุณภาพและความปลอดภัยทางทันตกรรม (TDCA)*. กรุงเทพฯ: ทันตแพทยสภา.

ทัศนีย์ ปิยะเจริญเดช. (2564). *รูปแบบการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวบนพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษใน จังหวัดสงขลา (ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ธุรกิจทันตกรรม. (2565). *ลูกน้อง (ผู้ช่วยทันตแพทย์) เกีย่งงาน เพราะอะไร?*. สืบค้น 23 ธันวาคม 2565 จาก, <http://dentalbusinessblog.com/>

ประจักษ์ ชุราณี. (2560). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำทางการบริหารของกรุงเทพมหานคร (ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



สุรอุฒ ฒ ฒนนง. (2566). พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการของสมาคม
สถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ดุขฎฐินิพนธ์ปรัชญาดุขฎฐิบัฒฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.

Kotler, P. et al. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. New York:
John Wiley & Sons.

Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. New York:
Wiley & Son.