

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพภายใน การบริการทันตสาธารณสุข สำหรับกลุ่มเด็กวัยก่อนเรียน ของโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการ ประกันคุณภาพ ภายใน โดยระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การดำเนินงานวิจัยและพัฒนาการศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ สังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการร่วมพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ คือ ผู้รับบริการ ได้แก่ เด็กวัยก่อนเรียน ผู้ปกครองเด็กวัยก่อนเรียน ผู้สนับสนุนการ ให้บริการ ได้แก่ ผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กวัยก่อนเรียนสังกัดกรมศาสนาในอำเภอกุฉินารายณ์ อาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุฉินารายณ์ องค์กรบริหาร ส่วนตำบล และผู้ให้บริการ ได้แก่ ฝ่ายทันตสาธารณสุข และคณะกรรมการชุมชนเชิงรุกของโรงพยาบาล ซึ่ง ประกอบด้วยตัวแทนจาก ศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลบัวขาว ฝ่ายสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและ ข้อมูลข่าวสาร สำนักคุณภาพ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล โดยนำมาตรฐานการบริการทันตกรรม ในกระบวนการประกันคุณภาพภายในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 3 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดในการ วิจัยและพัฒนา คือมาตรฐานด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มาตรฐานด้านระบบงานและ กระบวนการบริการ และมาตรฐานด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยและพัฒนาแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ช่วงเดือนมิถุนายน ถึง เดือนตุลาคม 2544 เป็นช่วงที่ผู้ศึกษาลงสนามเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการทำวิจัยและพัฒนาโดยรวม ข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแหล่งวิจัยได้แก่ การตรวจสอบภาวะทันตสุขภาพเด็กวัยก่อนเรียนในศูนย์ พัฒนาเด็กวัยก่อนเรียนจำนวน 3 แห่ง การสัมภาษณ์ตัวแทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ระยะที่ 2 ระหว่างเดือน ธันวาคม 2544 ถึงเดือนมิถุนายน 2545 เป็นช่วงที่ดำเนินการวิจัยและ พัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ ในช่วงนี้มีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก การเตรียมกรอบแนวคิด ในการวิจัยและพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยมีการคัดเลือกกรอบแนวคิดในการวิจัยและพัฒนาโดยร่วมปรึกษากับอาจารย์ที่ ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ฝ่ายทันตสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดกาฬสินธุ์รวมทั้งวิเคราะห์งานทันตสาธารณสุขกลุ่มเด็กวัยก่อนเรียนด้วย ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ ยกร่างต้นแบบมาตรฐานและตัวบ่งชี้ โดยใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และอภิปรายกลุ่มที่มีจุดสนใจร่วม กัน กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ต้นแบบร่างมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของกลุ่มผู้รับ บริการ และ กลุ่มผู้สนับสนุนการให้บริการ โดยใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ระยะที่ 3 การตรวจสอบความตรงของมาตรฐานและตัวบ่งชี้ โดยการร่วมดำเนินงานประชาพิจารณ์ และการตรวจสอบโดยใช้แบบสอบถามและจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม การตรวจสอบความเป็นไปได้ ในเชิงปฏิบัติโดยการประเมินจากผู้ให้และผู้รับบริการ ผู้ให้บริการประเมินจากการยอมรับและการสามารถนำ

ไปปฏิบัติจริง ด้านผู้รับบริการประเมินจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการจัดพิมพ์คู่มือการดำเนินงานทันตสาธารณสุข กลุ่มเด็กวัยก่อนเรียน ฝ่ายทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช กุฉินารายณ์

ผลการวิจัยและพัฒนาปรากฏว่า

ได้มาตรฐานและตัวบ่งชี้การบริการทันตสาธารณสุข กลุ่มเด็กวัยก่อนเรียน จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 32 มาตรฐาน 78 ตัวบ่งชี้ และมาตรฐานที่ได้จากกลุ่มผู้สนับสนุนการให้บริการมีจำนวน 33 มาตรฐาน 106 ตัวบ่งชี้ มาตรฐานที่ได้จากกลุ่มผู้ให้บริการ 21 มาตรฐาน 89 ตัวบ่งชี้ ส่วนผลรวมของการวิจัยและพัฒนาได้มาตรฐาน จำนวน 35 มาตรฐาน 135 ตัวบ่งชี้

จากมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่เพิ่มขึ้นจากทั้ง 3 มาตรฐาน ฝ่ายทันตสาธารณสุข สามารถนำมาพัฒนา งานทันตสาธารณสุข ในการดำเนินงานเชิงรุก คือ การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อทันตสุขภาพ เอกสาร สนับสนุนงานทันตกรรมป้องกัน และ เครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการรักษาในพื้นที่ได้ การดำเนินการการออก หน่วยทันตสาธารณสุขเชิงรุก การสร้างเครือข่ายทางข้อมูลข่าวสารขององค์กรในชุมชน เปิดโอกาสให้ ประชาชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ร่วมดำเนินงานทันตสาธารณสุขระหว่าง ฝ่าย ทันตสาธารณสุขและองค์กรในชุมชน

กลวิธีดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพที่สำคัญ ของแผนพัฒนาสุขภาพ แห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 คือ ปรับแนวคิดของคนในสังคมเปลี่ยน แนวทางการดำเนินงานของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ระบบสุขภาพใหม่ที่เน้นการ “สร้างสุขภาพดี” แทนการ “ซ่อมสุขภาพที่เสียแล้ว” และการพัฒนาระบบสุขภาพทั้งระบบคือ ร่างกาย จิตใจ สังคม และ จิตวิญญาณหรือทางปัญญา ทางศีลธรรม และที่สำคัญที่สุด คือ เน้นการมีส่วนร่วมของทุกองค์กรในสังคม ซึ่งถ้าหากทุกคนในสังคมมีส่วนร่วมแล้ว ระบบสุขภาพที่ได้ก็จะเป็นระบบสุขภาพที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ผลการวิจัยและพัฒนายังสนับสนุนสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ที่ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน ข้อความ ของการดำเนินงานไว้ว่า ผู้รับบริการและผู้สนับสนุนการให้บริการทันตสาธารณสุข สามารถพัฒนา มาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพภายใน การบริการทันตสาธารณสุข กลุ่มเด็กก่อนวัยเรียน ที่มี “ความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ”

The purpose of the present study was to develop standards and indicators for an internal quality assurance of public dental health service for preschoolers in the hospital undergoing internal quality assurance in accordance with the hospital quality assurance system.

The present study was a case study of Kuchinarai Crown-Prince Hospital under Kalasindhu Provincial Office of Public Health. Stakeholders participated in the development of standards and indicators belonged to 3 groups of 1) service recipients which included preschool children and their parents, 2) service supporters which included child attendants in the preschoolers development centers under the Department of Religious Affairs, Village public health volunteers, health-station workers under the Kuchinarai District Office of Public Health, and sub-district administration organizations, 2) service providers which included the Division of Dental Health and Hospital's Active Community Committee whose members included representatives from Buakhao Sub-district Community Health Center, the Division of Health Education and Public Relation, the Division of Work Plans and Information, the Quality Office and the Hospital's Administration Committee. The three aspects of dental service standards were used as a conceptual framework for the research and development, i.e. standards for equipment, accessories and facilities, standards for work system and administration process, and standards for quality development activities.

Research and development works carried out in three stages. The first stage, took place from June to October 2001, involved a field study for a feasibility study of the research and development in which the researcher collected data from the interest groups such as the inspection of the preschoolers' dental health in three preschool- children development centers and the interview of all the interest groups.

The second stage, took place from December of 2001 to June 2002, was a period of research and development in 3 steps. The first step involved a consideration for selecting a frame of thought for research and development by the present researcher in consultation with her thesis advisers, officials in the Division of Dental Health of Kuchinarai Crown-Prince Hospital and the officials in Kalasindhu Provincial Office of Public Health, as well as conducting a study of public Dental Health service for preschool children. The second step involved drafting of prototypes of standards and indicators through an in-depth-interview technique and a focus groups discussion with all the interest

groups. The third step involved an analysis of the drafted standards and indicators for the service recipients group and service supporters group through a content analysis technique.

The third stage involved the testing of the validity of the standards and indicators through a public hearing and a questionnaire to elicit the opinions of all the interested groups. A study of the usability for practice by assessing the opinions of the service providers and service recipients. The assessment of the opinions of the service providers was based on the recognition by the public and practicability. The opinions of the service recipients, on the other hand, were assessed by doing a survey of their satisfaction of the service. The publication of the findings in the form of a handbook for the operation of public dental health for preschool children by the Division of Dental Health, Kuchinarai Crown-Prince Hospital.

Results of the research and development are presented as follows:

Standards and indicators for public dental health service for preschool children had been developed. Altogether 32 standards and 78 indicators were collected from the service recipients group, 33 standards and 106 indicators from service supporters group, and 21 standards and 89 indicators from service providers group, while the final product of the present research and development showed a total of 33 standards and 135 indicators.

The increased standards and indicators in the 3 aspects can be applied for use by the the Division of Public Dental Health for the development of an active public dental health service, i.e. for the procurement of equipment, accessories, dental educational media and preventive dental-work supporting documents for local services. Beside, the Division can also initiate the operation of an active mobile public dental-health service, the creation of information network for community organization, to allow people to participate in the development of the quality of the service and to cooperate with the community organization for public dental health work.

The aforementioned methods are consistent with an important health development strategy in the National Health Development Plan of the 9th Economic and Social Development Plan which stated the need for the adjustment of people's ways of thinking and the concerned officials' ways of working in order to attain a new health system. The system would emphasize "the establishment of good health" instead of "the restoration of a ruined health", and the development of the whole health system i.e. the development of the body, the mind, the society, the intelligence and morality, and, most important of all, the participation of all organization in the society. If everyone participates, a resulting health system would be developed continuously and thus, sustainable.

Furthermore, the results of the research and development support the hypothesis which stated that the service recipients and service supporters would be able to develop the standards and indicators for internal quality assurance for practical public dental health service for preschool children.