

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การวิเคราะห์การบริการด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ **ผู้วิจัย** นายพอล เทียมทิพย์ **สาขาวิชา** สาธารณสุขศาสตร์ **พ.ศ.** 2555 **อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก** ดร.บัวตัน เขียวอารมณ์ **อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม** ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย

## **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์การให้บริการด้านการรับส่งต่อผู้ป่วยที่เหมาะสมต่อความต้องการทางด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องดังนี้ รูปแบบการประสานงานภายในและภายนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการบริการของผู้ให้บริการ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ กลุ่มผู้รับบริการส่งต่อประจำทุกเดือนทั้งหมด จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ให้บริการทั้งหมด จำนวน 12 คน ในเขตพื้นที่ตำบลบ่อนอก ซึ่งมีอัตราการส่งต่อที่สูงที่สุดในอำเภอ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสนทนากลุ่มและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและการพรรณนา

### **ผลการวิจัยพบว่า**

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีระบบรับและส่งต่อผู้ป่วย มีการจัดรูปแบบและการพัฒนาระบบข้อมูลของผู้ป่วยให้เชื่อมต่อผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้รวดเร็วและสะดวก โดยมีการยกเลิกการขอรับใบส่งต่อภายในเครือข่ายและจัดบริการช่องทางพิเศษในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยที่มารับการรักษาด้วยระบบส่งต่อ เป็นการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการดูแลรักษา รวมทั้งบริหารจัดการทรัพยากรในระบบบริการทางการแพทย์ เพื่อให้เกิดความสมดุลของระบบบริการทางการแพทย์ที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชน โดยมีรูปแบบการประสานงานภายในเครือข่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการทางการแพทย์ แต่ทั้งนี้ภายนอกเครือข่ายนั้นการบริการระบบรับและส่งต่อยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร
2. ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการและสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น แต่ยังมีจุดอ่อนในด้านการส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลนอกเครือข่าย เนื่องจากผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอนทำให้เกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในเครือข่ายให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการในฐานะผู้รับและผู้ส่งต่อ ทำให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการ

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็น จุดแข็ง คือการยกเลิกใบส่งต่อภายในเครือข่ายทำให้เกิดการลดขั้นตอนการใช้บริการ ทำให้ลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้น และการที่สามารถส่งต่อผู้ป่วยนอกเครือข่ายบริเวณเขตรอยต่อระหว่างเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม จุดอ่อน คือ การประสานงานนอกเครือข่าย ควรปรับปรุงให้มีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว โดยมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ติดตามผู้ป่วยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง เพื่อแนวทางในการพัฒนาบริการรับและส่งต่อผู้ป่วยให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนต่อไป

**Thesis Title:** An Analysis of Referral System Service of Subdistrict Health Promoting Hospitals in Mueang District in Prachuap Khiri Khan Province **Researcher:** Mr. Porpon Teamtip **Major :** Public Health Science **Year:** 2012  
**Advisor:** Dr.Buathon Thienarrom **Co-advisor:** Dr.Butsarakham Singchai

### **Abstract**

This qualitative research aimed to analyze referral system service suitable for the local people's health need in the aspects of pattern for coordination inside and outside health promoting hospital, service receivers' satisfaction, and service of providers. The research samples were 15 monthly referral service receivers and 12 service providers in the area of the Bornok Subdistrict where there were the highest number of referral service receivers in Mueang District, Prachuap Khiri Khan Province. The tools for collecting data were focus group discussion and in-depth interview form. The data were analyzed by using content analysis and descriptive statistics.

The results of this study revealed that:

1. The subdistrict health promoting hospitals had admission and referral system, pattern arrangement and development of patients' informational system to allow service receivers able to access service channels rapidly and conveniently by canceling referral form used by service units within the network and adding special channel for the patients in referral system to increase potential and efficiency in health care and healing. Moreover, there was also management of resources in medical service system to make medical service system suitable for community context by creating coordination pattern within network to maximize benefits for both providers and receivers of medical service. However, the admission and referral system outside network area was still not obvious as it should be.
2. Most of the service receivers were satisfied with the service and could better access the service. However, there was still weakness. Some patients were sent to the hospitals outside network, because service receivers did not clearly understand referral procedure, resulting in inconvenience and wasting time.
3. The service providers within the network cooperated in developing service potential as the patient receivers and transferors, resulting in effectiveness and efficiency of the service for the service receivers.

The finding of this study revealed the strength and weakness of the referral system. The strength was cancellation of referral form used by service units within network. This could reduce service steps and the dangerous risk in patients' lives. Moreover, people could conveniently access service and the referral of patients outside network area, the areas along network boundaries, could be properly done. The weakness was coordination outside network which should be improved by creating rapid and convenient procedure, appointing personnel responsible for coordination, and publicizing the system to allow service receivers and personnel going with the patients able to directly access the information. This would be guideline for developing patient admission and referral system conforming community context in the future.