

การพัฒนาระบบศูนย์ประสานส่งต่อผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ

รังสรรค์ พานจันทร์, พย.บ.¹

บทคัดย่อ

ระบบส่งต่อผู้ป่วยเป็นหัวใจสำคัญของการจัดระบบบริการสุขภาพเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนจะเข้าถึงบริการที่ได้มาตรฐานครอบคลุมเป็นธรรมและต่อเนื่อง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบทและสถานการณ์การส่งต่อผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลที่รับรักษาผู้ป่วยในระบบส่งต่อ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบศูนย์ประสานส่งต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ให้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart ระยะที่ 1 การศึกษาบริบทและวิเคราะห์ปัญหา ระยะที่ 2 การพัฒนาระบบส่งต่อผู้ป่วย 3 วงรอบ ด้วย PAOR; 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติ 3) สังเกตการณ์ และ 4) การสะท้อนผล และระยะที่ 3 การประเมินผล ระบบส่งต่อผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการระบบส่งต่อผู้ป่วย และ กลุ่มผู้รับบริการ รวม 138 คน วิจัยระหว่างเดือนกรกฎาคม 2568 ถึงเดือนมิถุนายน 2568 เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม 6 ชุด ได้แก่ ข้อมูลสังคีชั้นและทั่วไป และการประเมินความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การสัมภาษณ์ กลุ่ม สกัดที่ใช้ได้แก่ สกัดเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ เป็นหญิง ร้อยละ 56.4 เพศชาย 43.6 มีอายุมากกว่า 70 ปีขึ้นไป ร้อยละ 37.2 รองลงมา ระหว่าง 50-60 ปี และ 61-70 ปี ร้อยละ 23.4 30-39 ปี ร้อยละ 6.4 ระหว่าง 20-20 ปี และ 40-49 ปี ร้อยละ 4.3 และน้อยสุด อายุน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 1.1 อายุเฉลี่ย 59 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 86.2 รองลงมา หม้าย/หย่า/แยก ร้อยละ 13.8 มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 60.6 รองลงมา อนุปริญญา ร้อยละ 21.3 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.8 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 4.3 มีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 56.4 รองลงมา เกษตรกรรม ร้อยละ 24.5 ข้าราชการ ร้อยละ 12.8 น้อยสุด รับจ้าง ร้อยละ 6.4 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.2 มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากในประเด็นได้รับการบริการตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน เครื่องมือ อุปกรณ์ ประดิษฐ์ระบบทำให้ท่านมีความสะดวกในการรับบริการ และประเด็นมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.4 ส่วนผู้รับมีความพึงพอใจน้อยสุด ในประเด็นได้รับข้อมูลรายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และประเด็นได้รับบริการเบ็ดเสร็จ หรือมีการซื่อสัมภានอย่างชัดเจน 3.9 สำหรับความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ ทั้ง 28 ข้อ เพียงแต่ บางข้อมีความพึงพอใจที่ต่างกันบ้าง โดยความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการส่งต่อผู้ป่วยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากสุด ได้แก่ ความหมาย สมของโรงพยาบาล(ศักยภาพ) ที่ ผู้ป่วยได้รับการส่งต่อไปรับการรักษาพยาบาล และความหมายของกระบวนการจัดการความเสี่ยงของผู้ป่วย ที่ได้รับการรับและการส่งต่อ คะแนนเฉลี่ย 4.71 มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานตาม ระบบบริหารการรับและการส่งต่อผู้ป่วย คะแนนเฉลี่ย 4.25 ผลการประเมินรูปแบบชิป (CIPP Model) พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ โดยเป็นข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีการวางแผนการดำเนินโครงการสู่การปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย สูงสุด 3.52 รองลงมา มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องด้วย คะแนนเฉลี่ย 3.42 คะแนนเฉลี่ย น้อยสุด คือ หลักการและเหตุผลของโครงการมีความสอดคล้องกับสภาพ ความเป็นจริงในปัจจุบัน คะแนนเฉลี่ย 2.45 และ หลักการและเหตุผลของโครงการมีความสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด คะแนนเฉลี่ย น้อยสุด 2.23

โดยสรุป การวิจัยเห็นว่าการพัฒนาศูนย์ประสานการส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชน ทั้งบุคลากรผู้บริการและประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการส่งต่อผู้ป่วย ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับการดูแลรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว คำสำคัญ : ศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย, โรงพยาบาลแม่ข่าย, ระบบข้อมูล

¹ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ Email:

Development of the patient referral coordination system at Khunhan Hospital, Sisaket Province

Rangsan Parnjan, B.N.S.¹

Abstract

The referral system is the heart of the health service system management to ensure that people will have access to comprehensive, fair, and continuous standardized services. This research aimed to 1) study the context and situation of patient referrals between Khunhan Hospital and hospitals that treat patients in the referral system, 2) develop a more efficient referral center model in Khunhan Hospital, and 3) evaluate the referral center model in Khunhan Hospital. The action research model based on the concept of Kemmis & McTaggart was used. The research was conducted in 3 phases: Phase 1: context study and problem analysis, Phase 2: referral system development, and 3 cycles of research, each cycle consisting of 4 PAOR steps: 1) Planning, 2) Action, 3) Observation, and 4) Reflection, and Phase 3: Evaluation of the referral system. The research was conducted within the scope of Khunhan Hospital, Sisaket Province, and its network hospitals. The sample group was purposively selected, consisting of 1) executives, A group of personnel providing patient referral services at Khun Han Hospital, and a group of service recipients, totaling 138 people, conducted research between January 2025 and June 2025. The research instruments were 6 sets of questionnaires, including general characteristics and satisfaction assessment. Data were collected using questionnaires, interviews, observations, and group discussions. The statistics used were descriptive statistics, including numbers, percentages, means, and standard deviations, and content analysis.

The research results found that the sample group of service recipients were mostly female (56.4%), male (43.6%), aged over 70 years old (37.2%), followed by those aged between 50-60 years and 61-70 years old (23.4%), those aged between 30-39 years old (6.4%), those aged between 20-29 years and 40-49 years old (4.3%), and the least aged under 20 years old (1.1%), with an average age of 59 years, and were married (86.2%), followed by those aged widowed/divorced/separated (13.8%), and had a secondary/vocational certificate level of education. 60.6%, followed by an associate degree, 21.3%, higher than a bachelor's degree, 13.8%, a bachelor's degree or equivalent, 4.3%, a merchant, 56.4%, followed by agriculture, 24.5%, civil servants, 12.8%, and the least, employees, 6.4%. The overall satisfaction was at a high level, with an average score of 4.2. The highest level of satisfaction was in the issues of receiving services that completely met the needs, tools, equipment, the system issues that made it convenient for you to receive services, and the issues of having channels to express opinions or make suggestions, with an average score of 4.4. The recipients were least satisfied in the issues of receiving clear and easy-to-understand information, the issues of officers providing services with politeness and friendliness, and the issues of receiving complete services or having information linked, with an average score of 3.9. For the satisfaction of service personnel, it was found that overall, all 28 items were the most satisfied, but some items had different satisfaction. The satisfaction of service personnel who transferred patients with the highest average score was in the appropriateness of the hospital (potential) that the patient was referred for treatment, and item 28. The appropriateness of risk management of patients who were admitted and referred, with an average score of 4.71. The item with the lowest average score was convenience and speed in performing tasks according to the patient admission and referral management system, with an average score of 4.25. The CIPP Model evaluation results found that most personnel were moderately satisfied with almost every item. The item with high satisfaction was there was a plan for implementing the project, with the highest average score of 3.52, followed by there was a systematic and continuous