



**THE DEVELOPMENT OF REFERRAL SYSTEM FOR
PREGNANT WOMEN IN BMA THROUGH PARTICIPATIVE
MANAGEMENT APPROACH**

CHUENJIT POTISUPSUK

**With compliments
of**
ศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พงษ์สุก

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF DOCTOR OF PUBLIC HEALTH
(HEALTH ADMINISTRATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
1999**

ISBN 974-662-566-7

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH
C599d
1999

042910 e.2

Copyright by Mahidol University

3636769 PHPH/D : MAJOR : HEALTH ADMINISTRATION ; Dr.P.H.

KEY WORDS : PARTICIPATIVE MANAGEMENT/ REFERRAL SYSTEM/
REFERRAL SYSTEM DEVELOPMENT/ ACTION RESEARCH
CHUENJIT POTISUPSUK : THE DEVELOPMENT OF REFERRAL
SYSTEM FOR PREGNANT WOMEN IN BMA THROUGH PARTICIPATIVE
MANAGEMENT APPROACH. **THESIS ADVISORS** : THONGLAW DEJTHAI,
D.H.Sc., PANTYP RAMASOOTA, Dr.P.H., ROMSAI KLASOONTORN, Dr.P.H.,
JUNYA PATTARAARCHACHAI, Sc.D.(Bios), WONCHAT SUBHACHATURAS,
M.D., F.I.C.S, F.R.T.C.S. 91 P. ISBN 974-662-566-7

A participative management approach was applied in this research in order to develop collective leadership for identification of a more effective two-way referral system for pregnant women in BMA. The methodology of the action research design, both quantitative and qualitative, were utilized to describe the process and outcome of the development of a referral system through participative management. The research team consists of administrators, and service providers, who were involved in a referral system between 25 health centers and Vajira Hospital. The research results showed that the confounding factors involved in poor achievement of participative management were the communication gap among team members, the hierarchy of government personnel, the formal environment of seminars and the dominant expressions of some participants among large groups of attendants. The favorable factors affecting good expression of opinions among participants were small group discussion and feedback of results of revised implementation methods. Although subjects had poor achievement of a participative management, they could reduce some problems of the two-way referral system for pregnant women. Those are : incomplete information on ANC referral form, unacceptable serological test performed at the health centers, record of HIV test in ANC referral form and no referral of 1-2 ante natal visits to the hospital before delivery. The opinions about these problems after the first and second seminar were significantly different. The mean score of consumer satisfaction was at a medium and high level after the second seminar. The comparison test of consumer satisfaction between the first and second seminar were significantly different in hospital history taken (p -value = .012) and recheck for serological test (p -value = .018). It is recommended that all involved parties, especially top administrators and service providers be well prepared for their full participation before launching the program.

3636769 PHPH/D : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; สาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต

ชั้นจัตวา โพรศัพทสาส์น : การพัฒนาการดำเนินงานระบบส่งต่อหญิงตั้งครรภ์ของกรุงเทพมหานครโดยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม (THE DEVELOPMENT OF REFERRAL SYSTEM FOR PREGNANT WOMEN IN BMA THROUGH PARTICIPATIVE MANAGEMENT APPROACH). คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ทงหล่อ เดชไทย, D.H.Sc., พันธุ์ทิพย์ งามสุด, Dr.P.H., ร่มไทร กล้าสุนทร, Dr.P.H., จรรยา กัทรอาชาชัย, Sc.D.(Bios.), วันชาติ สุกจัตูรัส, พ.บ., F.I.C.S.,F.R.T.C.S. 91 หน้า. ISBN 974-662-566-7

การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพครั้งนี้ได้นำการบริหารแบบมีส่วนร่วมมาประยุกต์สำหรับการพัฒนาการดำเนินงานระบบส่งต่อหญิงตั้งครรภ์ของกรุงเทพมหานครโดยใช้กระบวนการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่ออธิบายกระบวนการและผลลัพธ์ของการพัฒนาการดำเนินงานระบบส่งต่อหญิงตั้งครรภ์โดยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม ทีมในการพัฒนาครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งต่อหญิงตั้งครรภ์ระหว่างโรงพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ศูนย์ที่เป็นเครือข่าย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนทำให้ผลสำเร็จของการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมลดน้อยลง ได้แก่ การสื่อสารที่ล้มเหลวระหว่างกลุ่มปฏิบัติการกับผู้ปฏิบัติงาน, การปกครองแบบลำดับชั้นของข้าราชการ, บรรยากาศการประชุมที่ค่อนข้างเป็นทางการ, ระดับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการผูกขาดการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกบางคน ส่วนปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นได้ดี ได้แก่ การจัดประชุมกลุ่มย่อยที่มีขนาดเล็กและสมาชิกมีสถานภาพไม่แตกต่างกันมากนัก รวมทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับถึงผลที่เกิดขึ้นหลังจากนำแผนไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะไม่ประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่ แต่ก็สามารถลดปัญหาในการดำเนินงานระบบส่งต่อหญิงตั้งครรภ์ได้บางอย่างเช่น ปัญหาความไม่ครบถ้วนของข้อมูลในแบบฟอร์มการส่งต่อ, การไม่ยอมรับผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่มาจากศูนย์ฯ, การลงผลการตรวจเลือดหาAnti-HIV และการให้หญิงตั้งครรภ์มาฝากครรภ์ที่โรงพยาบาล 1-2 ครั้งก่อนคลอดเป็นต้น พบว่าการพบปัญหาหลังการประชุมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง และมากเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านระหว่างหลังการประชุมครั้งที่ 1 และ 2 พบความแตกต่างในด้านการไม่ต้องซักประวัติและเจาะเลือดซ้ำที่ร.พ. (p-value = .012 และ .018 ตามลำดับ) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ ถ้าจะใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน ผู้ที่มีส่วนร่วมทั้งหมดควรได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะดำเนินการ