

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตจากโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการส่งจองโลหิต การลงทะเบียน การตรวจสอบโลหิต การส่งมอบโลหิตและการบรรจุโลหิตลงภาชนะ สถานที่และบริการของเจ้าหน้าที่ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการของ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ให้ตรงกับความต้องการของโรงพยาบาลที่มาใช้บริการและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพกลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ ผู้มารับส่งโลหิต ของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนทั้งหมด ในกรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการ ณ หน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ทุกโรงพยาบาลโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง 97 โรงพยาบาล เป็นโรงพยาบาลรัฐบาล 21 แห่งแบ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 5 แห่ง, ขนาดกลาง 8 แห่งและขนาดเล็ก 8 และโรงพยาบาลเอกชน 76 แห่ง แบ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 5 แห่ง, ขนาดกลาง 36 แห่งและขนาดเล็ก 35 แห่ง ยกเว้นโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ ใช้วิธีการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Study) ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบเก็บข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับเก็บข้อมูลในครั้งนี้มี 4 ส่วน ด้วยกันคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และวันที่มารับบริการ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและกิจกรรมต่างๆเกี่ยวกับการขอเบิกโลหิตและส่วนประกอบของโลหิต จำนวน 34 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของ หน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำนวน 30 ข้อ ซึ่งได้แบ่งระดับคะแนนความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ พึงพอใจอย่างยิ่ง = 5 คะแนน, พึงพอใจ = 4 คะแนน, พึงพอใจปานกลาง (ไม่แน่ใจ) = 3 คะแนน, ไม่พึงพอใจ = 2 คะแนน และ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในด้านของการส่งจองโลหิต ทะเบียน การตรวจสอบโลหิต การส่งมอบและการบรรจุโลหิต บริการด้านสถานที่และเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้ง 4 ส่วนด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามให้กับตัวแทนที่มารับส่งโลหิตที่หน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ของแต่ละโรงพยาบาลโรงพยาบาลละ 2 ท่าน ยกเว้นโรงพยาบาลที่มีผู้รับส่งโลหิตเพียงท่านเดียว และต้องเป็นผู้ที่มารับโลหิตบ่อยครั้งที่สุด แบบสอบถามนับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 183 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 100.0 และได้นับข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package For The Social Science / For Windows) โดยหาค่าร้อยละ และหาค่าเฉลี่ยโดยทดสอบแบบนอนพาราเมตริก ด้วยวิธี Mann-Whiney U test และ Kruskal-Willis H test แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง พร้อมคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

1. อัตราการจัดเก็บข้อมูล

จากการศึกษาพบว่าการจัดเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้รับการตอบกลับของข้อมูลครบถ้วนตรงตามเป้าหมายร้อยละ 100 โดยที่โรงพยาบาลที่มาใช้บริการหน่วยจ่ายโลหิตศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ทั้งหมด 97 โรงพยาบาล โดยแบ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล 21 แห่งและโรงพยาบาลเอกชน 76 แห่ง พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กและขนาดกลางร้อยละ 38.1 รองลงมาเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ร้อยละ 23.8 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลขนาดกลางร้อยละ 47.4 รองลงมาเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กร้อยละ 46.1 และส่วนน้อยเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ร้อยละ 6.5

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยภาพรวมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี ร้อยละ 73.2 น้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 41 - 54 ปี ร้อยละ 26.8 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าตัวแทนโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 25.6 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนพบว่าตัวแทนโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 43.8 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 41 - 54 ปี ร้อยละ 24.3 เพศโดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 93.4 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าตัวแทนโรงพยาบาลรัฐบาลเป็นเพศชาย ร้อยละ 81.2 และตัวแทนโรงพยาบาลเอกชนเป็นเพศชาย ร้อยละ 96.5 ตำแหน่งโดยภาพรวมเป็นพนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร ร้อยละ 84.7 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าตัวแทนโรงพยาบาลรัฐบาลมีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร ร้อยละ 50.9 และตัวแทนโรงพยาบาลเอกชนมีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร ร้อยละ 91.7 ระดับการศึกษาโดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาต้น - อนุปริญาถึง ร้อยละ 85.2 ส่วนน้อยมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับน้อยระดับประถมศึกษา ร้อยละ 7.1 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าตัวแทนโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในมัธยมศึกษาต้น - อนุปริญาถึง ร้อยละ 82.1 และน้อยที่สุดอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 5.1 และตัวแทนโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในมัธยมศึกษาต้น - อนุปริญาถึง ร้อยละ 85.4 และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปริญาตรี ร้อยละ 6.9

3. ขั้นตอนการรับโลหิต

วันทำการที่มารับโลหิต โดยภาพรวมแล้วตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตส่วนใหญ่แล้วจะมาใช้บริการที่หน่วยจ่ายโลหิตในช่วงวันราชการ ร้อยละ 79.2 โดยทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนจะมาใช้บริการในช่วงวันราชการ เช่นเดียวกัน ผู้มอบหมายให้มารับโลหิตโดยภาพรวมแล้วเป็นหัวหน้าธนาคารโลหิต ร้อยละ 59.0 ส่วนน้อยเป็นหัวหน้าพนักงานขับรถ ร้อยละ 2.7 โดยที่โรงพยาบาลรัฐบาลผู้มอบหมายให้มารับโลหิตส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าธนาคารโลหิต ร้อยละ 56.4 และส่วนน้อยเป็นหัวหน้าพนักงานขับรถ ร้อยละ 10.3 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนผู้มอบหมายให้มารับโลหิตส่วนใหญ่แล้วเป็น หัวหน้าธนาคารโลหิต ร้อยละ 59.7 และส่วนน้อยเป็นเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 10.4

ขั้นตอนการรับโลหิต พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลทุกคนเคยได้รับความรู้เรื่องโลหิตและการดูแลโลหิตในระหว่างการขนส่ง ในการมารับโลหิตได้มีการเตรียมบัตรสมาชิกของโรงพยาบาล, แบบฟอร์มการขอโลหิตและภาชนะสำหรับบรรจุโลหิตมาด้วยทุกครั้งที่มารับโลหิต ส่วน

น้ำแข็งแห้งที่ใช้โดยภาพรวมส่วนใหญ่แล้วตัวแทนของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนได้ซื้อน้ำแข็งแห้ง จากหน่วยพัสดุของศูนย์ฯร้อยละ 79.2 ความเข้าใจเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตโดยภาพรวม ตัวแทนของโรงพยาบาลอ่านและเข้าใจในเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 59.0 ส่วนน้อยที่จะไม่อ่านเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 10.4 โดยที่ตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่จะอ่านและเข้าใจในเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต เช่นเดียวกับโรงพยาบาลเอกชน การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตโดยภาพรวม มีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตครบถ้วน ร้อยละ 91.5 โดยที่โรงพยาบาลรัฐ ส่วนใหญ่มีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตครบถ้วน ร้อยละ 93.9 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชน พบว่าส่วนใหญ่มีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตครบถ้วน ร้อยละ 90.8 การลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงหน่วยจ่ายโลหิตพบว่า ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่มีการลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

การนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิตโดยภาพรวมส่วนใหญ่แล้วมีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อที่จะให้มารับโลหิต ร้อยละ 66.1 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่า โรงพยาบาลรัฐบาลมีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิต ร้อยละ 51.3 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนที่มีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิต ร้อยละ 70.1 วิธีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิตโดยภาพรวมส่วนใหญ่ พบว่าเป็นการนัดหมายทางโทรศัพท์ ร้อยละ 85.5 รองลงมาเป็นนัดหมายทางโทรสารร้อยละ 14.5 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่ใช้วิธีการนัดหมายทางโทรศัพท์ ร้อยละ 89.5 รองลงมาใช้วิธีการนัดหมายทางโทรสารร้อยละ 10.5 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จะใช้วิธีการนัดหมายโดยทางโทรศัพท์ ร้อยละ 83.7 รองลงมาใช้วิธีการนัดหมายทางโทรสารร้อยละ 16.3 การระบุเวลานัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิต โดยภาพรวมพบว่า มีการระบุเวลานัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิต ร้อยละ 85.5 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จะมีการระบุเวลา เพื่อให้มารับโลหิต ร้อยละ 89.5 และร้อยละ 83.7 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการรอรับโลหิต โดยภาพรวมตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาในการรอรับโลหิตอยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 31 - 45 นาที ร้อยละ 48.6 ส่วนน้อยจะใช้เวลา น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 6.1 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอรับโลหิต อยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 31 - 45 นาที ร้อยละ 43.6 ส่วนน้อยใช้เวลา น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 5.1 โรงพยาบาลเอกชนพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาในการรอรับโลหิตอยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 31 - 45 นาที ร้อยละ 50.0 ส่วนน้อยจะใช้เวลา น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 6.9 สาเหตุของการรอรับโลหิตพบว่าโดยภาพรวมสาเหตุที่ทำให้ตัวแทนของโรงพยาบาลต้องรอรับโลหิตคือ รอตามคิวร้อยละ 98.9 ส่วนน้อย คืออื่นๆ(เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายไม่อยู่) ร้อยละ 1.1 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าสาเหตุที่ทำให้ตัวแทนของโรงพยาบาลรัฐบาล ต้องรอรับโลหิต คือ รอตามคิวร้อยละ 100.0 ส่วนน้อยคือเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ร้อยละ 15.4 โรงพยาบาลเอกชนพบว่า สาเหตุที่ทำให้ตัวแทนของโรงพยาบาลเอกชน ต้องรอรับโลหิต คือ รอตามคิวและจำนวนโลหิตไม่เพียงพอ ร้อยละ 98.6 ส่วนน้อยคือเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายไม่อยู่ ร้อยละ 1.4 กิจกรรมระหว่างที่ต้องรอรับโลหิตโดยภาพรวมพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะทำธุระและทำธุระให้กับโรงพยาบาลร้อยละ 90.7 ส่วนน้อย จะไปปรีจากโลหิตร้อยละ 4.4 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะทำธุระส่วนตัวและทำธุระให้กับโรงพยาบาลร้อยละ 79.5 ร้อยละ 71.8 ส่วนน้อย จะไปปรีจากโลหิตร้อยละ 7.6 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะทำธุระส่วนตัวและทำธุระให้กับโรงพยาบาลร้อยละ 93.8 ส่วนน้อยจะไปปรีจากโลหิตร้อยละ 3.4 ความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ให้บริการในระหว่างที่รอรับโลหิตโดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ให้บริการในระหว่างที่รอรับโลหิต ร้อยละ 88.5 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่มีความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ให้บริการในระหว่างที่รอรับโลหิต ร้อยละ 79.5 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ มีความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ให้บริการในระหว่างที่รอรับโลหิตร้อยละ 91.0

การตรวจสอบโลหิต พบว่าตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ทุกคนไม่ได้ทำการตรวจสอบโลหิตก่อนบรรจุลงในภาชนะบรรจุ ในการบรรจุโลหิตนั้นได้ทำการบรรจุด้วยตนเอง แล้วทุกคนก็เคยได้รับคำแนะนำการบรรจุโลหิตจากเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายโลหิต และเมื่อให้จัดลำดับการจัดเรียงโลหิตลงในภาชนะบรรจุตามมาตรฐานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยแล้วทำการจัดเรียงได้ถูกต้อง

ตัวแทนของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนที่มารับโลหิตไม่เคยได้รับแจ้งความผิดพลาดเรื่องการรั่วแตกซึมของถุงบรรจุโลหิต, โลหิตหมดอายุ หรือ โลหิตผิดหมู่ หลังจากนำโลหิตไปให้กับธนาคาร และไม่มีระบบการลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงธนาคารโลหิต ความต้องการเข้ารับการอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับโลหิตที่ทางศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจัดขึ้นพบว่า ตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลรัฐบาลมีความต้องการเข้ารับการอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับโลหิตที่ทางศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจัดสูงถึงร้อยละ 64.1 ส่วนตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลเอกชนมีความต้องการเข้ารับการอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับโลหิตที่ทางศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจัดสูงถึงร้อยละ 72.9

4.วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในขั้นตอนการส่งจองโลหิต เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าส่วนใหญ่แล้ว ข้อที่ 1 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.6 และน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.0 เมื่อพิจารณาตามรายคะแนนพบว่า ส่วนใหญ่แล้วตัวแทนที่มารับโลหิตมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง(5) และส่วนน้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง(1)

ขั้นตอนการลงทะเบียน เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าข้อที่ 6 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.5 น้อยที่สุดคือข้อที่ 9และ10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 เมื่อพิจารณาตามรายคะแนน พบว่าส่วนใหญ่แล้วตัวแทนของโรงพยาบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจอย่างยิ่ง(5) และส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง(1)

ขั้นตอนการตรวจโลหิตก่อนส่งมอบ เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่11 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.7 น้อยที่สุดคือข้อที่ 15 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 เมื่อพิจารณาตามรายคะแนน พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจอย่างยิ่ง(5) รองลงมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ(4) และส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง(1)

ขั้นตอนการตรวจสอบโลหิตการส่งมอบและการบรรจุโลหิตพบว่า ส่วนใหญ่แล้ว ข้อที่ 16, 17 และ 18 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.2 และน้อยที่สุดคือข้อ 20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 พิจารณาตามรายละเอียด พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ(4)และส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง(1)

ความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในบริการด้านสถานที่ พิจารณาตามรายละเอียด พบว่าส่วนใหญ่แล้ว ข้อ 22 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.3 และน้อยที่สุดคือ ข้อ 21, 24 และ 25 มีค่าเฉลี่ย 2.8 พิจารณาตามรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่แล้วตัวแทนที่มารับโลหิตมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจปานกลาง(3) และส่วนน้อย มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง(1)

บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาตามรายละเอียด พบว่าส่วนใหญ่แล้วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 และน้อยที่สุดคือข้อ 30 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 พิจารณาตามรายละเอียดพบว่าส่วนใหญ่แล้วตัวแทนที่มารับโลหิตมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ(4)และส่วนน้อย มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง(1)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการในขั้นตอนการรับโลหิตพบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ในขั้นตอนการส่งของโลหิตเท่ากับ 4.2 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.6 น้อยที่สุดคือข้อ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนพบว่ามีความพึงพอใจในขั้นตอนการส่งของโลหิตเช่นเดียวกับกับโรงพยาบาลรัฐบาล เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดพบว่า ข้อ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.6 และน้อยที่สุดคือข้อ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0

ขั้นตอนการลงทะเบียนแยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการลงทะเบียนเท่ากับ 4.3 พิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 6 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.5 และข้อ 9และ10 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.2 โรงพยาบาลเอกชน รวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการลงทะเบียนเท่ากับ 4.3 เช่นเดียวกับกับโรงพยาบาลรัฐบาล พิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 6 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.5 และข้อ 9และ10 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.2

ขั้นตอนการตรวจสอบโลหิตแยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาล คะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการตรวจสอบโลหิตก่อนส่งมอบเท่ากับ 4.4 พิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ 11 และ 12 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.7 และข้อ 15 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.0 โรงพยาบาลเอกชนมีรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการลงทะเบียนเท่ากับ 4.4 พิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ 11 และ 12 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.7 และข้อ 15 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.0

ขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิตลงในภาชนะ แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนส่งมอบและบรรจุโลหิตลงในภาชนะเท่ากับ 4.0 พิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อ 16, 17 และ 18 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.2 และ 20 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 3.7 โรงพยาบาลเอกชนมีรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการลงทะเบียนเท่ากับ 4.0 พิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ 16, 17 และ 18 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.2 และข้อ 20 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 3.7

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการรับโลหิต

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการรับส่งโลหิต โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ขั้นตอนการลงทะเบียน พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ขั้นตอนการตรวจโลหิต พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.5 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

ขั้นตอนการการส่งมอบและการบรรจุโลหิต พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการรับส่งโลหิต ในขั้นตอนการส่งจองโลหิต พบว่าโรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ส่วนโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.1 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ขั้นตอนการลงทะเบียน พบว่าโรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ส่วนโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ขั้นตอนการการตรวจโลหิตก่อนส่ง พบว่าโรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ส่วนโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ขั้นตอนการส่งมอบและการบรรจุโลหิต พบว่าโรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ส่วนโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการด้านสถานที่ พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.3 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทโรงพยาบาลแล้ว พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่ พบว่าโรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 และโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าโรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 และโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการรับส่งโลหิต พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ขั้นตอนการตรวจโลหิตก่อนส่งมอบ พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิต พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.9 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการรับส่งโลหิต พบว่าในขั้นตอนการส่งจองโลหิต พนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน พบว่าพนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการตรวจโลหิตก่อนส่งมอบ พบว่าพนักงานขับรถ โรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิต พบว่าพนักงานขับรถ โรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการรับส่งโลหิต พบว่าในขั้นตอนการส่งของโลหิต ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.1 ระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 และระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน พบว่า ระดับประถมศึกษา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.1 ระดับมัธยม - อนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.8 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการตรวจโลหิตก่อนส่งมอบ พบว่าระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ระดับมัธยม- อนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิต พบว่าระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.8 ระดับมัธยม - อนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.5 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการด้านสถานที่ พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่ พบว่าพนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.4 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าพนักงานขับรถและพนักงานรับส่งเอกสารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่ พบว่าระดับประถมศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ระดับมัธยม - อนุประิญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ระดับมัธยม - อนุประิญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.4 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายออกเป็น 2 ส่วน คือ การอภิปรายระเบียบวิธีวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 อภิปรายระเบียบวิธีวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้รับการตอบกลับครบถ้วนร้อยละ 100

1.2 ประชากรที่ศึกษา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาและเก็บข้อมูลจากตัวแทนที่มารับโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการที่หน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ผู้วิจัยได้ให้คำแนะนำกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงและผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลที่จะต้องมารับโลหิตเป็นประจำ หากตรวจสอบข้อมูลที่ได้แล้วพบความผิดพลาดจึงสามารถนำกลับไปทำความเข้าใจและแก้ไขให้สมบูรณ์ ดังนั้นข้อมูลที่ได้อิงสมบูรณ์ร้อยละ 100

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบเก็บข้อมูล 3 ส่วน ที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้นเอง ตรวจสอบความตรง (Content validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน และทดสอบกับตัวแทนที่มารับโลหิตจากโรงพยาบาล 10 แห่ง จำนวน 10 ชุด ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ขอใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เช่นเดียวกับประชากรที่ศึกษาแต่อยู่ในเขตปริมณฑลนอกเขตกรุงเทพมหานคร จึงมีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษามาก แบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน เป็นข้อมูลที่เกิดจากตัวผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง ซึ่งทำให้ผู้ตอบมีความสะดวกใจในการตอบแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้จึงเหมาะสม

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS/FW (Statistical Package For The Social Science / For Windows) โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การได้รับความรู้เรื่องขั้นตอนการรับโลหิตและการดูแลโลหิตระหว่างการขนส่ง การเตรียมแบบฟอร์มขอเบิกโลหิต บัตรสมาชิกของโรงพยาบาลและภานะสำหรับบรรจุโลหิตมาจากโรงพยาบาลให้พร้อมทุกครั้งที่มารับโลหิต การนัดหมายเวลามารับโลหิต การได้รับคำแนะนำในการบรรจุโลหิตลงในภาชนะ ความต้องการเอกสาร การยืนยันว่าไม่เคยพบความผิดพลาดเกี่ยวกับโลหิตที่ได้รับจากหน่วยจ่ายโลหิต ทั้งในด้านโลหิตหมดอายุ ถุงบรรจุโลหิต แตก รั่ว หรือซึมและให้โลหิตผิดหมู่ การได้รับการอบรมเรื่องโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย และความพึงพอใจของผู้รับโลหิตในขั้นตอนการรับโลหิตรวมไปถึงด้านสถานที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยแจกแจงเป็นความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและเอกชน, ขนาดเตียง, อายุและระดับการศึกษาที่ระดับคะแนนความพึงพอใจ มาก ปานกลางและน้อย โดยใช้ Mann-Whiney U test และ Kruskal-Willis H test

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการวิจัย

หน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เป็นแหล่งบริการโลหิตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ เป็นแหล่งที่โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนจะมาขอใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตอยู่เป็นประจำ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแทนที่มารับส่งโลหิตส่วนใหญ่เพศชาย(ร้อยละ 93.4) อายุระหว่าง 20 - 40 ปี (ร้อยละ 73.2) และมีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถของโรงพยาบาล (ร้อยละ 84.7) เพราะส่วนใหญ่โรงพยาบาลจะรับพนักงานขับรถเป็นเพศชายทำให้มีความคล่องตัวในการขับรถและช่วงอายุดังกล่าวอยู่ในวัยทำงานดังนั้นความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่จึงค่อนข้างสูงแต่อย่างไรก็ตามควรจัดอบรมและประเมินผลเป็นระยะๆเนื่องจากว่าไม่มีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคารโลหิตซึ่งอาจจะไม่มีความรู้เรื่องโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตอาจเกิดความผิดพลาดได้

ขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต

ผู้มอบหมายให้มารับโลหิตเป็นหัวหน้าธนาคารโลหิต (ร้อยละ 61.2) เนื่องจากหน่วยงานธนาคารโลหิตของแต่ละโรงพยาบาล ตำแหน่งสูงสุดของหน่วยงานคือหัวหน้าธนาคารโลหิต ในการขอเบิกโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในแต่ละครั้งนั้นบุคคลที่จะติดต่อกับหัวหน้าห้องจ่ายโลหิตโดยตรงก็คือ หัวหน้าธนาคารโลหิต นอกจากนี้ หัวหน้าธนาคารโลหิต ไม่อยู่บุคคลที่เกี่ยวข้องรองลงมาถึงจะทำหน้าที่แทน

การลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงหน่วยจ่ายโลหิตพบว่า ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่มีการลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ดังนั้นควรที่จะต้องมีการลงบันทึกเวลาดังกล่าวเพื่อให้ทราบถึงช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลจะมาใช้บริการจะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาปรับปรุงเรื่องของการจัดเตรียมโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตไว้ให้บริการได้เพียงพอและไม่ต้องรอนาน

การนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิตส่วนใหญ่แล้วได้มีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อที่จะให้มารับโลหิต ร้อยละ 66.1 วิธีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิตโดยภาพรวมส่วนใหญ่ เป็นการนัดหมายทางโทรศัพท์ ร้อยละ 91.7 การระบุเวลานัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิต มีการระบุเวลานัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิตร้อยละ 91.7 ในแต่ละครั้งที่โรงพยาบาลมีความต้องการที่จะใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตนั้นจะต้องมีการเช็คล่วงหน้าก่อนว่ามีโลหิตและส่วนประกอบโลหิตตามที่ต้องการหรือไม่ก่อนที่จะส่งคนมารับโลหิตและส่วนประกอบของโลหิต วิธีการเช็คก็คือการโทรศัพท์และโทรสาร ทางโทรศัพท์ข้อดีคือสามารถทราบได้ทันทีว่ามีโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตตามที่ต้องการหรือไม่ และบางที่อาจจะนัดหมายเวลามารับที่แน่นอนได้เลย ส่วนข้อเสียนั้นก็คือการต่อโทรศัพท์มาที่ห้องจ่ายโลหิตนั้นต่อยาก ส่วนทางโทรสารนั้นเป็นการส่งแบบฟอร์มการขอเบิกโลหิตที่มีการกรอกข้อมูลที่ครบถ้วนทำให้ทราบรายละเอียดที่ชัดเจน ส่วนข้อเสีย นั้น บางที่ข้อความที่ถูกส่งมาอาจจะมองไม่ชัดและเจ้าหน้าที่ยุ่งมากไม่มีเวลารับโทรสาร ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ ชัชวาล ประภาวิทย์(23) ได้ศึกษาเรื่องระบบบริหารการใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าทางโทรสารและทางโทรศัพท์ติดต่อยากและนาน ร้อยละ 42.6

ระยะเวลาในการรอรับโลหิต ตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาในการรอรับโลหิตเฉลี่ยใช้เวลา 45.8 นาทีซึ่งอยู่ในช่วงระยะเวลาดังแต่ 15 - 45 นาที ร้อยละ 77.1 ใช้ระยะเวลาในการรอรับโลหิตน้อยที่สุด เท่ากับ 10 นาที และใช้ระยะเวลานานที่สุด 2 ชั่วโมง 40 นาที จากการซักถามและพูดคุยกับตัวแทนที่มารับโลหิตพบว่าระยะเวลาในการรอรับโลหิตที่มากกว่า 30 นาทีนั้นค่อนข้างจะนานและจากการเก็บข้อมูลพบว่ามีตัวแทนของโรงพยาบาลใช้เวลาในการรอรับโลหิตที่มากกว่า 30 นาที ร้อยละ 71.5 ซึ่งคิดว่าควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้มีระยะเวลาในการรอน้อยที่สุด

สาเหตุที่ทำให้ตัวแทนของโรงพยาบาลต้องรอรับโลหิตคือ จำนวนโลหิตไม่เพียงพอร้อยละ 98.4เนื่องด้วยหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เป็นแหล่งที่โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนจะมาขอใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตอยู่เป็นประจำและในปัจจุบันพบว่าความต้องการในการใช้โลหิตได้เพิ่มขึ้นแต่ปริมาณการจัดหาไม่เพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของชัชวาล ประภาวิทย์ (23) ได้ศึกษาเรื่องระบบบริหารการใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยแจกจ่ายให้แก่โรงพยาบาลต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้

กิจกรรมระหว่างที่ต้องรอรับโลหิตพบว่าส่วนใหญ่แล้วจะทำธุระส่วนตัวและทำธุระให้กับโรงพยาบาลร้อยละ 90.7 ในการทำธุระส่วนตัวนั้น จากการสังเกตและสอบถามพบว่า จะเป็นลักษณะของการรับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม ซึ่งร้านค้าที่ใกล้กับห้องจ่ายโลหิตนั้นเป็นแผงลอยที่กำหนดเวลาในการขายตั้งแต่ 9.00 น.ถึงเวลา 16.00 น.นอกเหนือจากเวลาดังกล่าวแล้วต้องเดินออกไปซื้อแถวริมฟุตบอล ดังนั้นจำเป็นต้องมีการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้ให้บริการตลอดเวลา

กิจกรรมอีกอย่างที่ตัวแทนของโรงพยาบาลทำคือ นั่งรอในรถร้อยละ 22.9 เนื่องจากว่าที่นั่งที่จัดเตรียมไว้ให้ในห้องจ่ายโลหิต ไม่เพียงพอต้องยืนรอและภายในห้องค่อนข้างแคบอากาศถ่ายเทไม่สะดวก ส่วนที่นั่งที่จัดเตรียมไว้หน้าห้องจ่ายบรรจุก๊าซก็ร้อนอบอ้าวเพราะมีแคดส่องถึงเกือบตลอดเวลาจึงคิดว่านั่งรอในรถสบายกว่าจากข้อมูลนี้ควรที่จะมีการปรับปรุงเรื่องของการจัดที่นั่งให้เพียงพอซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชัชวาล ประภาวิทย์ (23) ได้ศึกษาเรื่องระบบบริหารการใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลมีความต้องการให้ขยายห้องจ่ายโลหิตร้อยละ 19.44

ตัวแทนของโรงพยาบาลทุกคนไม่ได้ตรวจสอบโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตก่อนบรรจุ ร้อยละ 100 ซึ่งโลหิตที่ผ่านการตรวจสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์และยืนยันความถูกต้องด้วยเจ้าหน้าที่ของหน่วยจ่ายโลหิตนั้นเป็นการป้องกันความผิดพลาดในระดับหนึ่งแต่ในช่วงที่ได้นำถุงโลหิตวางซ้อนทับกันในตะกร้านั้นมีโอกาสที่จะเกิดการรั่วแตกซึมของถุงบรรจุได้ ดังนั้นตัวแทนที่มารับโลหิตจะต้องมีการตรวจสอบโลหิตทุกถุงก่อนบรรจุในภาชนะเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้

การลงบันทึกเวลาเมื่อตัวแทนของแต่ละโรงพยาบาลมาถึงหน่วยจ่ายโลหิตและเมื่อไปถึงธนาคารโลหิตของแต่ละโรงพยาบาลนั้น พบว่าทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่มีการลงบันทึกเวลาดังกล่าวร้อยละ 100 ควรที่จะมีการลงบันทึกเวลาดังกล่าวตั้งแต่ได้รับมอบหมายให้ไปรับโลหิตจนกระทั่งกลับมาที่โรงพยาบาลเพื่อเป็นการคาดเดาระยะเวลาในการเดินทางเพื่อหาแนวทางการแก้ไขในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางนานๆ

ตัวแทนของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนที่มารับส่งโลหิตไม่เคยได้รับแจ้งความผิดพลาดเรื่องการรั่วแตกซึมของถุงบรรจุโลหิต, โลหิตหมดอายุ หรือ โลหิตผิดหมู่ หลังจากนำโลหิตไปให้กับธนาคาร ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ ชัชวาล ประภาวิทย์(23) ได้ศึกษาเรื่องระบบบริหารการใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิตในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าถุงบรรจุโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตที่ผลิตโดยศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยแตกหรือรั่วร้อยละ 17.8

4. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต พบว่าตัวแทนที่มารับส่งโลหิตส่วนใหญ่แล้วมีความพึงพอใจถึงพึงพอใจอย่างยิ่ง และส่วนน้อยที่อยู่ในระดับไม่พึงพอใจถึงไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง พบว่าในส่วนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข คือพื้นที่ในห้องจ่ายโลหิตที่คับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก ร้อนอบอ้าว และพื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ และที่ต้องมีการเฝ้าระวังคือความรวดเร็วของระบบคอมพิวเตอร์ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการจัดเรียงโลหิตลงในภาชนะบรรจุ สถานที่นั่งที่จัดเตรียมไว้ให้และพื้นที่ในการขับรถ

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ขั้นตอนการลงทะเบียน โรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยแต่เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ขั้นตอนการตรวจโลหิต โรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.5 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ มีความแตกต่างกันเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่ามีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 และโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตพบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยและ เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ขั้นตอนการตรวจโลหิตก่อนส่งมอบ พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิต พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.9 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต พบว่าในขั้นตอนการส่งจองโลหิต พนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้มีความแตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่ามีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน พบว่าพนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้แตกต่างกันเพียงเล็กน้อยและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการตรวจโลหิต พบว่าพนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพัทธ์ พบว่ามีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิต พบว่าพนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพัทธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต พบว่าในขั้นตอนการส่งจองโลหิต ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.1 ระดับมัธยม- อนุปริญาณามี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 และระดับปริญญาตรีมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพัทธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน พบว่า ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.1 ระดับมัธยม- อนุปริญาณามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.8 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพัทธ์ พบว่ามีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการตรวจโลหิตก่อนส่งมอบ พบว่าระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ระดับมัธยม- อนุปริญาณามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ระดับปริญญาตรีมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพัทธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิต พบว่าระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.8 ระดับมัธยม - อนุปริญาณามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ระดับปริญญาตรีมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.5 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพัทธ์ พบว่ามีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการด้านสถานที่ พบว่าช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพัทธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ช่วงอายุ 41 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่ พบว่าพนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.4 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าพนักงานขับรถและพนักงานรับส่งเอกสารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่ พบว่าระดับประถมศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ระดับมัธยม - อนุปริญาที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.0 เมื่อ เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่ามีความแตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าระดับประถมศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ระดับมัธยม - อนุปริญญาหรือเทียบเท่ามี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ระดับปริญญาตรีมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.4 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้แตกต่างกันและเมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ พบว่ามีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดบริการส่งโลหิตถึงที่โดยแบ่งเป็น โซนอาจจะให้มีภาคเอกชนเข้ามาเป็นตัวแทนในการให้บริการด้านนี้ ภายใต้การควบคุมของ ศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติ สภาวิชาชีพไทย
2. ควรมีการจัดเตรียมน้ำแข็งแห้งไว้ให้บริการตลอดเวลา
3. ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตที่เหมาะสมสำหรับตัวแทนของโรงพยาบาลที่มีหน้าที่มารับโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติ สภาวิชาชีพไทย

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับ โโลหิตต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยระหว่างโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครกับโรงพยาบาลในเขตปริมณฑล
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องระหว่างโรงพยาบาลผู้รับบริการกับหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย