

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 97 โรงพยาบาล โดยแบ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล 21 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 76 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามจัดเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2547 โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลและข้อมูลผู้มารับส่งโลหิต (ตารางที่ 4.1 - 4.2)

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการเบิก-จ่ายโลหิตของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย (ตารางที่ 4.3 - 4.8)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย(ตารางที่ 4.9 - 4.12)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต,บริการด้านสถานที่และบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทและขนาดโรงพยาบาล อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา (ตารางที่ 4.13 - 4.16)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลที่มาใช้บริการหน่วยจ่ายโลหิตศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ทั้งหมด 97 โรงพยาบาล โดยแบ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล 21 แห่งและโรงพยาบาลเอกชน 76 แห่ง พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาล ส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กและขนาดกลาง ร้อยละ 38.1 รองลงมา เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ร้อยละ 23.8 ส่วนโรงพยาบาลเอกชน พบว่าส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาล ขนาดกลางร้อยละ 47.4 รองลงมาเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก ร้อยละ 46.1 และส่วนน้อยเป็น โรงพยาบาลขนาดใหญ่ร้อยละ 6.5 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน(ร้อยละ)ของโรงพยาบาลที่มาใช้บริการหน่วยจ่ายโลหิต จำแนกตามประเภท และขนาดโรงพยาบาล

ขนาดโรงพยาบาล	จำนวน(ร้อยละ)		
	โรงพยาบาลรัฐบาล	โรงพยาบาลเอกชน	รวม
เล็ก (≤ 120 เตียง)	8(38.1)	35(46.1)	43(44.3)
กลาง(121 - 499 เตียง)	8(38.1)	36(47.4)	44 (45.4)
ใหญ่(≥ 500 เตียง)	5(23.8)	5(6.5)	10(10.3)
รวม	21(100.0)	76(100.0)	97(100.0)

ข้อมูลทั่วไปของบุคคล

ตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยภาพรวมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 39.9 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 33.3 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 41 – 54 ปี ร้อยละ 26.8 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าตัวแทนโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 38.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-54 ปี ร้อยละ 35.9 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 25.6 ส่วนโรงพยาบาลเอกชน พบว่าตัวแทนโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 43.8 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 31.9 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 41 – 54 ปี ร้อยละ 24.3 เพศโดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 93.4 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าตัวแทนโรงพยาบาลรัฐบาลเป็นเพศชาย ร้อยละ 81.2 และตัวแทนโรงพยาบาลเอกชนเป็นเพศชาย ร้อยละ 96.5 ตำแหน่งโดยภาพรวมเป็นพนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร ร้อยละ 84.7 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าตัวแทนโรงพยาบาลรัฐบาลมีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร ร้อยละ 50.9 และตัวแทนของโรงพยาบาลเอกชนมีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร ร้อยละ 91.7 ระดับการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาต้น – อนุปริญาถึง ร้อยละ 85.2 รองลงมาอยู่ในระดับปริญาตรี ร้อยละ 7.7 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าตัวแทนโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในมัธยมศึกษาต้น – อนุปริญาถึง ร้อยละ 82.1 รองลงมาอยู่ในระดับปริญาตรี ร้อยละ 10.3 และน้อยที่สุดอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 5.1 และตัวแทนโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาต้น – อนุปริญาถึง ร้อยละ 85.4 รองลงมาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 7.6 และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปริญาตรี ร้อยละ 6.9 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.2 จำนวน(ร้อยละ) ของคุณลักษณะทั่วไปของผู้มารับส่งโลหิต จากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย (n = 183)

คุณลักษณะบุคคล	จำนวน(ร้อยละ)		รวม (ร้อยละ)
	โรงพยาบาลรัฐบาล (n=39)	โรงพยาบาลเอกชน (n=144)	
1.อายุ			
20 – 30 ปี	15(38.5)	46(31.9)	61(33.3)
31 – 40 ปี	10(25.6)	63(43.8)	73(39.9)
41 – 54 ปี	14(35.9)	35(24.3)	49(26.8)
รวม	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)
Mean = 35.5 SD = 7.810 Median = 33 Min = 20 Max = 54			
2.เพศ			
ชาย	32(82.1)	139(96.5)	171(94.3)
หญิง	7(17.9)	5(3.5)	12(6.6)
3.ตำแหน่งงาน			
พนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร	23(50.9)	132(91.7)	155(84.7)
เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต	16(41.1)	12(8.3)	28(15.3)
4.ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	2(5.1)	11(7.6)	13(7.1)
มัธยมศึกษาตอนต้น-อนุปริญญา	33(84.6)	123(85.4)	156(85.2)
ปริญญาตรี	4(10.3)	10(6.9)	14(7.7)

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต

วันทำการที่มารับโลหิต โดยภาพรวมแล้วตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตส่วนใหญ่แล้วจะมาใช้บริการที่หน่วยจ่ายโลหิตในช่วงวันราชการ ร้อยละ 79.2 แยกตามประเภทโรงพยาบาล แล้วโรงพยาบาลรัฐมาใช้บริการในช่วงวันราชการ ร้อยละ 76.9 ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนก็เช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่จะใช้บริการในช่วงวันราชการ ร้อยละ 79.9 ผู้มอบหมายให้มารับโลหิตโดยภาพรวมแล้วเป็นหัวหน้าธนาคารโลหิต ร้อยละ 61.2 รองลงมาเป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 23.5 ส่วนน้อยเป็นหัวหน้าพนักงานขับรถ ร้อยละ 1.6 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลผู้มอบหมายให้มารับโลหิตส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าธนาคารโลหิต ร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 15.7 ส่วนน้อยเป็นหัวหน้าพนักงานขับรถ ร้อยละ 5.1 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนผู้มอบหมายให้มารับโลหิตส่วนใหญ่แล้วเป็น หัวหน้าธนาคารโลหิตร้อยละ 59.7 รองลงมาเป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 25.7 และส่วนน้อยเป็นหัวหน้าพนักงานขับรถ ร้อยละ 0.7 ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวน(ร้อยละ)ของผู้มารับส่งโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิตตามวันทำการและผู้มอบหมายให้มารับโลหิต

วันทำการและผู้มอบหมายให้มารับโลหิต	จำนวน(ร้อยละ)		
	โรงพยาบาลรัฐบาล (n=39)	โรงพยาบาลเอกชน (n=144)	รวม (ร้อยละ)
1.วันทำการที่มาใช้บริการ			
วันราชการ	30(76.9)	115(79.9)	145(79.2)
วันหยุดราชการ	9(23.1)	29(20.1)	38(20.8)
2.ผู้มอบหมายให้ท่านมารับโลหิต			
หัวหน้าธนาคารโลหิต	26(66.7)	86(59.7)	112(61.2)
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	6(15.4)	37(25.7)	51(23.5)
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	5(12.8)	20(13.9)	20(13.7)
หัวหน้าพนักงานขับรถ	2(5.1)	1(0.7)	3(1.6)

ขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนทุกคน เคยได้รับความรู้เรื่องขั้นตอนการรับโลหิต และความรู้เรื่องการดูแลโลหิตในระหว่างการขนส่ง ในการมารับโลหิตได้มีการเตรียมบัตรสมาชิกของโรงพยาบาล แบบฟอร์มการขอโลหิตและภาชนะสำหรับบรรจุโลหิตมาด้วยทุกครั้งที่มารับโลหิต ส่วนน้ำแข็งแห้งที่ใช้โดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่แล้วตัวแทนของโรงพยาบาล ได้ซื้อน้ำแข็งแห้ง จากหน่วยพัสดุของศูนย์ร้อยละ 79.2 รองลงมาซื้อจากบริษัทผลิตน้ำแข็งแห้ง ร้อยละ 20.8 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่ซื้อน้ำแข็งแห้ง จากหน่วยพัสดุของศูนย์ร้อยละ 69.2 รองลงซื้อน้ำแข็งแห้งจากบริษัทผลิตน้ำแข็งแห้ง ร้อยละ 30.8 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่แล้วซื้อน้ำแข็งแห้ง จากหน่วยพัสดุของศูนย์ร้อยละ 81.9 รองลงซื้อน้ำแข็งแห้งจากบริษัทผลิตน้ำแข็งแห้ง ร้อยละ 18.1 ความเข้าใจเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต โดยภาพรวมแล้ว พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลอ่านและเข้าใจในเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 59.0 รองลงมาจะอ่านแต่ไม่เข้าใจในเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 30.6 ส่วนน้อยที่จะไม่อ่านเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 10.4 แยกตามประเภทโรงพยาบาลแล้ว พบว่าตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่จะอ่านและเข้าใจในเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 20.5 ส่วนน้อยที่จะไม่อ่านแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 15.4 เช่นเดียวกับโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลส่วนใหญ่อ่านและเข้าใจในเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต 57.6 รองลงมาจะอ่านแต่ไม่เข้าใจในเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 33.3 ส่วนน้อยจะไม่อ่านแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต ร้อยละ 9.1 การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต โดยภาพรวมแล้ว พบว่ามีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตครบถ้วน ร้อยละ 91.5 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่า โรงพยาบาลรัฐ ส่วนใหญ่มีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตครบถ้วน ร้อยละ 93.9 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนพบว่าส่วนใหญ่มีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตครบถ้วน ร้อยละ 90.8 การลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงหน่วยจ่ายโลหิตพบว่า ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่มีการลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้มารับส่งโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิต ตามความรู้ในเรื่องขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตจำแนกตามโรงพยาบาล

ขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต	จำนวน(ร้อยละ)		
	โรงพยาบาลรัฐบาล (n=39)	โรงพยาบาลเอกชน (n=144)	รวม(ร้อยละ)
3.ตัวแทนของโรงพยาบาล ที่มารับส่งโลหิตเคยได้รับการอบรมเรื่องโลหิต	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)
4.ตัวแทนของโรงพยาบาล ที่มารับส่งโลหิตเคยได้รับความรู้เรื่องขั้นตอนการขอและดูแลโลหิตระหว่างขนส่ง	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)
5.ตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับส่งโลหิตเตรียมบัตรสมาชิก,แบบฟอร์มและภาชนะสำหรับบรรจุโลหิตมาจากโรงพยาบาล	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)
6.ตัวแทนของโรงพยาบาลได้ซื้อน้ำแข็งแห้งจาก			
หน่วยพัสดุของศูนย์ฯ	27(69.2)	118(81.9)	145(79.2)
บริษัทผลิตน้ำแข็งแห้ง	12(30.8)	26(18.1)	38(20.8)
7.ตัวแทนของโรงพยาบาลเข้าใจเนื้อหาในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต			
อ่าน	33(84.6)	131(90.9)	164(89.6)
เข้าใจ	25(64.1)	83(57.6)	108(59.0)
ไม่เข้าใจ	8(20.5)	48(33.3)	56(30.6)
ไม่อ่าน	6(15.4)	13(9.1)	19(10.4)
8. ความครบถ้วนของข้อมูลในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิต			
กรอกข้อมูลครบ	31(93.9)	119(90.8)	150(91.5)
กรอกข้อมูลไม่ครบ	2(6.1)	12(9.2)	14(8.5)
รวม	33(100)	118(100)	164(100)
9.ตัวแทนของโรงพยาบาลไม่มีการลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงหน่วยจ่ายโลหิต	39(100.0)	144(100.0)	183(100)

การนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิตโดยภาพรวมส่วนใหญ่แล้วมีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อที่จะให้มารับโลหิต ร้อยละ 66.1 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่า โรงพยาบาลรัฐบาลมีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิต ร้อยละ 51.3 เช่นเดียวกับกับโรงพยาบาลเอกชนที่มีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิต ร้อยละ 70.1 วิธีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิตโดยภาพรวมส่วนใหญ่ พบว่าเป็นการนัดหมายทางโทรศัพท์ ร้อยละ 91.7 รองลงมาเป็น การนัดหมายทางโทรสารร้อยละ 8.3 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่า ทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่ใช้วิธีการนัดหมายทางโทรศัพท์ ร้อยละ 85.0 รองลงมาใช้วิธีการนัดหมายทางโทรสารร้อยละ 15.0 เช่นเดียวกับกับโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จะใช้วิธีการนัดหมายโดยทางโทรศัพท์ ร้อยละ 93.1 รองลงมาใช้วิธีการนัดหมายทางโทรสารร้อยละ 8.3 การระบุเวลานัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิตโดยภาพรวมพบว่า มีการระบุเวลานัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้มารับโลหิต ร้อยละ 91.7 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จะมีการระบุเวลา เพื่อให้มารับโลหิต ร้อยละ 85.0 และ 93.1 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวน (ร้อยละ)ของผู้มารับส่งโลหิตตามการนัดหมายเพื่อให้มารับโลหิต จำแนกตามโรงพยาบาล

การนัดหมายให้มารับโลหิต	จำนวน(ร้อยละ)		
	โรงพยาบาลรัฐ (n=39)	โรงพยาบาลเอกชน (n=144)	รวม (n=183)
10. การนัดหมายเพื่อให้มารับโลหิต			
มีการนัดหมายล่วงหน้า	20(51.3)	101(70.1)	121(66.1)
ไม่มีนัดหมายเวลานัดหมาย	19(48.7)	43(29.2)	62(33.9)
11. วิธีการการนัดหมาย(เฉพาะที่นัดหมาย)			
ทางโทรศัพท์	17(85.0)	94(93.1)	111(91.7)
ทางโทรสาร	3(15.0)	7(6.9)	10(8.3)
12. ระบุเวลานัดหมายเพื่อให้มารับโลหิต			
ไม่มีการระบุเวลา	3(15.0)	7(6.9)	10(8.3)
มีการระบุเวลา	17(85.0)	94(93.1)	111(91.7)

ระยะเวลาในการรอรับโลหิต โดยภาพรวมตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ ต้องใช้เวลาในการรอรับโลหิตอยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 31 - 45 นาที ร้อยละ 48.6 รองลงมาใช้เวลาตั้งแต่ 15 นาที ถึง 30 นาที ร้อยละ 22.4 ส่วนน้อยจะใช้เวลา น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 6.1 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอรับโลหิต อยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 31 - 45 นาที ร้อยละ 43.6 รองลงมาใช้เวลาตั้งแต่ 15 - 30 นาที ร้อยละ 28.2 ส่วนน้อยใช้เวลา น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 5.1 โรงพยาบาลเอกชนพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาในการรอรับโลหิตอยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 31 - 45 นาที ร้อยละ 50.0 รองลงมาใช้เวลาตั้งแต่ 15 - 30 นาที ร้อยละ 20.8 ส่วนน้อยจะใช้เวลา น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 6.9 สาเหตุของการรอรับโลหิตพบว่าโดยภาพรวมสาเหตุที่ทำให้ตัวแทนของโรงพยาบาลต้องรอรับโลหิตคือ รอดตามคิว ร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ จำนวนโลหิตไม่เพียงพอ ร้อยละ 98.4 ส่วนน้อย คือ อื่นๆ (เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายไม่อยู่) ร้อยละ 1.1 แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าสาเหตุที่ทำให้ตัวแทนของโรงพยาบาลรัฐบาล ต้องรอรับโลหิต คือ รอดตามคิว ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือจำนวนโลหิตไม่เพียงพอ ร้อยละ 97.4 ส่วนน้อยคือเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ร้อยละ 15.4 โรงพยาบาลเอกชนพบว่า สาเหตุที่ทำให้ตัวแทนของโรงพยาบาลเอกชน ต้องรอรับโลหิต คือ รอดตามคิวและจำนวนโลหิตไม่เพียงพอ ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ร้อยละ 34.0 ส่วนน้อยคือเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายไม่อยู่ ร้อยละ 1.4 กิจกรรมระหว่างที่ต้องรอรับโลหิตโดยภาพรวม พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะทำธุระและทำธุระให้กับโรงพยาบาล ร้อยละ 90.7 รองลงมาคือนั่งรอในที่นั่งที่จัดให้ ร้อยละ 66.7 ส่วนน้อยจะไปบริจาคโลหิต ร้อยละ 4.4 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะทำธุระส่วนตัวและทำธุระให้กับโรงพยาบาล ร้อยละ 79.5 รองลงมาคือนั่งรอในที่นั่งที่จัดให้ ร้อยละ 71.8 ส่วนน้อย จะไปบริจาคโลหิต ร้อยละ 7.6 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชน พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะทำธุระส่วนตัวและทำธุระให้กับโรงพยาบาล ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือนั่งรอในที่นั่งที่จัดให้ ร้อยละ 65.3 ส่วนน้อยจะไปบริจาคโลหิต ร้อยละ 3.4 ความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ให้บริการในระหว่างที่รอรับโลหิตโดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ให้บริการในระหว่างที่รอรับโลหิต ร้อยละ 88.5 แยกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่มีความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ให้บริการในระหว่างที่รอรับโลหิต ร้อยละ 79.5 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลเอกชนพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ มีความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ให้บริการในระหว่างที่รอรับโลหิต ร้อยละ 91.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวน (ร้อยละ)ของผู้มารับส่งโลหิตในด้านเกี่ยวกับการรื้อรับโลหิตและความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิต

การรื้อรับโลหิตและความต้องการเอกสาร เกี่ยวกับโลหิต	จำนวน(ร้อยละ)		
	โรงพยาบาลรัฐบาล (n=39)	โรงพยาบาลเอกชน (n=144)	รวม (n=183)
13. ระยะเวลาในการรื้อโลหิต			
< 15 นาที	2(5.1)	9(6.3)	11(6.1)
15 – 30 นาที	11(28.2)	30(20.8)	31(22.4)
31 – 45 นาที	17(43.6)	72(50.0)	89(48.6)
46 - 1 ชั่วโมง	3(7.7)	17(11.8)	20(10.9)
>1 ชั่วโมง	6(15.4)	16(11.1)	22(12.0)
Mean = 45.8 SD= 1.030 Min = 10 Max = 2 ชั่วโมง 40 นาที			
14. สาเหตุการรื้อ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
โลหิตไม่เพียงพอ	38(97.4)	142(98.6)	180(98.4)
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	6(15.4)	49(34.0)	55(30.1)
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	8(20.5)	22(15.3)	30(16.4)
อื่นๆ(เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายไม่อยู่)	0(0.0)	2(1.4)	2(1.1)
15. กิจกรรมระหว่างที่รื้อรับโลหิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
นั่งรอในที่นั่งที่จัดให้	28(71.8)	94(65.3)	122(66.7)
นั่งรอในรถ	9(23.1)	39(27.1)	48(26.2)
ไปบริจาคโลหิต	3(7.6)	5(3.4)	8(4.4)
อื่นๆ(ทำธุระส่วนตัวและทำธุระให้รพ.)	31(79.5)	135(93.8)	166(90.7)
16. ความต้องการเอกสารเกี่ยวกับโลหิตไว้ ให้บริการในระหว่างที่รื้อรับโลหิต			
ต้องการ	31(79.5)	131(91.0)	162(88.5)
ไม่ต้องการ	8(20.5)	13(9.0)	21(11.5)

การตรวจสอบโลหิต พบว่าตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ทุกคนไม่ได้ทำการตรวจสอบโลหิตก่อนบรรจุลงในภาชนะบรรจุ แล้วทุกคนก็เคยได้รับคำแนะนำการบรรจุโลหิตจากเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายโลหิต และเมื่อให้จัดลำดับการจัดเรียงโลหิตลงในภาชนะบรรจุ ตามมาตรฐานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยแล้วทำการจัดเรียงได้ถูกต้อง ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวน (ร้อยละ)ของผู้มารับส่งโลหิตตามกิจกรรมที่ปฏิบัติเมื่อได้รับโลหิต จำแนกตามโรงพยาบาล

กิจกรรมที่ตัวแทนปฏิบัติเมื่อได้รับโลหิต	จำนวน(ร้อยละ)		
	โรงพยาบาลรัฐ (n = 39)	โรงพยาบาลเอกชน (n = 144)	รวม (n = 183)
17. ตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิต ไม่ได้ทำการตรวจสอบโลหิตก่อนบรรจุลงในภาชนะ	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)
18.ตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิต เคยได้รับคำแนะนำการบรรจุโลหิตจาก เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายโลหิต	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)
19.ตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิต จัดเรียงโลหิตลงในภาชนะบรรจุ ด้วยตนเอง ได้ถูกต้อง	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแทนของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนที่มารับโลหิตไม่เคยได้รับแจ้งความผิดพลาดเรื่องการรั่วแตกซึมของถุงบรรจุโลหิต, โลหิตหมดอายุ หรือ โลหิตผิดหมู่ หลังจากนำโลหิตไปให้กับธนาคาร และไม่มีระบบการลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงธนาคารโลหิต ความต้องการเข้ารับการอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับโลหิตที่ทางศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจัดขึ้นพบว่า ตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลรัฐบาลมีความต้องการเข้ารับการอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับโลหิตที่ทางศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจัดสูงถึงร้อยละ 64.1 ส่วนตัวแทนที่มารับโลหิตของโรงพยาบาลเอกชนมีความต้องการเข้ารับการอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับโลหิตที่ทางศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจัดสูงถึงร้อยละ 72.9 ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวน(ร้อยละ)ของกิจกรรมที่ทำเมื่อผู้มารับส่งโลหิตไปถึงโรงพยาบาล จำแนกตามโรงพยาบาล

กิจกรรมที่ทำเมื่อตัวแทนของโรงพยาบาลไปถึงโรงพยาบาล	จำนวน(ร้อยละ)		
	โรงพยาบาลรัฐ (n = 39)	โรงพยาบาลเอกชน (n = 144)	รวม (n = 183)
20.ตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตไม่เคยได้รับแจ้งเรื่องการรั่วแตกซึมของถุงบรรจุ, โลหิตหมดอายุ หรือ โลหิตผิดหมู่ หลังนำโลหิตไปให้กับธนาคารโลหิต	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)
21.ตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตไม่มีการลงบันทึกเวลาเมื่อไปถึงธนาคารโลหิต	39(100.0)	144(100.0)	183(100.0)
22.ความต้องการเข้ารับการอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับโลหิตที่ทางศูนย์ฯจัดขึ้น			
ต้องการ	25(64.1)	105(72.9)	130(71.0)
ไม่ต้องการ	14(35.9)	39(27.1)	53(29.0)

ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในขั้นตอนการส่งจองโลหิต พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิต เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่าส่วนใหญ่แล้ว ข้อที่ 1 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.6 รองลงมา คือข้อที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 และ น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่าส่วนใหญ่แล้วตัวแทนที่มารับโลหิตมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง (5) รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจ (4) และส่วนน้อยมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (1)

ขั้นตอนการลงทะเบียนพบว่าเป็นข้อที่ 6 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.5 รองลงมาคือ ข้อที่ 7 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 และน้อยที่สุดคือข้อที่ 9 และ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่าส่วนใหญ่แล้วตัวแทนของโรงพยาบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจอย่างยิ่ง(5) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ(4) และส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (1)

ขั้นตอนการตรวจสอบโลหิตพบว่า ข้อที่ 11 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.7 รองลงมาคือข้อที่ 12 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 น้อยที่สุดคือข้อที่ 15 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดพบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจอย่างยิ่ง (5) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ (4) , และส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง(1)

ขั้นตอนการส่งมอบและการบรรจุโลหิตพบว่า ส่วนใหญ่แล้ว ข้อที่ 16, 17 และ 18 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.2 รองลงมาคือข้อที่ 19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 น้อยที่สุดคือข้อ 20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 พิจารณาตามรายละเอียด พบว่าตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ(4)รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างยิ่ง(5) และส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง(1) ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิต ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต จำแนกตามขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต

ขั้นตอนการส่งจองโลหิต	คะแนนความพึงพอใจ จำนวน(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มาก				น้อย	
	5	4	3	2	1	
รวมเฉลี่ย						4.2
1. การเบิกโลหิตฯด้วยการใช้แบบฟอร์ม เป็นการป้องกันความผิดพลาดในการเบิกจ่ายโลหิตฯ	123 (67.2)	51 (27.9)	9 (4.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.6
2. การส่งจองโลหิตฯทางโทรสารต้องมีใบขอใช้โลหิตฉบับจริงแนบมาด้วยทุกครั้งที่มารับโลหิตฯ	72 (39.3)	81 (44.3)	27 (14.8)	3 (1.6)	0 (0.0)	4.2
3. การส่งจองโลหิตฯทางโทรศัพท์ทำให้การขอเบิกโลหิตฯ ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	69 (37.7)	78 (42.6)	36 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2
4. การส่งจองโลหิตฯล่วงหน้าทางโทรสารทำให้การขอเบิกโลหิตฯ ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	73 (39.8)	66 (36.1)	41 (22.4)	3 (1.6)	0 (0.0)	4.1
5. การส่งจองโลหิตฯทางโทรศัพท์ล่วงหน้าทำให้ทราบเวลาในการมารับส่งโลหิตที่แน่นอน	59 (32.2)	76 (41.5)	43 (23.5)	5 (2.7)	0 (0.0)	4.0

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ขั้นตอนการลงทะเบียน	คะแนนความพึงพอใจ จำนวน(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มาก				น้อย	
	5	4	3	2	1	
รวมเฉลี่ย						4.3
6.ต้องมีบัตรสมาชิกของโรงพยาบาลมาด้วยทุกครั้งที่มารับโลหิต	107 (58.5)	61 (33.3)	15 (8.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.5
7.การจัดลำดับก่อนหลังในการมารับโลหิตฯทำให้การเบิกจ่ายโลหิตฯเป็นระเบียบ	98 (53.6)	65 (35.5)	5 (2.7)	5 (2.7)	0 (0.0)	4.4
8.การจัดลำดับก่อนหลังในการมารับโลหิตฯ ทำให้การเบิกจ่ายโลหิตฯรวดเร็ว	87 (47.5)	73 (39.9)	16 (8.7)	4 (2.2)	3 (1.6)	4.3
9.ต้องมีการวางใบขอเบิกโลหิตฯที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ป่วยทุกครั้งที่มารับโลหิตฯ	71 (38.8)	82 (44.8)	0 (0.0)	3 (1.6)	0 (0.0)	4.2
10.ข้อความในแบบฟอร์มการขอใช้โลหิตฯมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	68 (37.2)	79 (43.2)	35 (19.1)	0 (0.0)	1 (0.5)	4.2

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ขั้นตอนการตรวจสอบ โลหิต	คะแนนความพึงพอใจ จำนวน(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มาก				น้อย	
	5	4	3	2	1	
รวมเฉลี่ย						4.4
11.คุณภาพของ โลหิตฯ	136 (74.3)	46 (25.1)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.7
12.ความปลอดภัยของ โลหิตฯ	132 (72.1)	50 (27.3)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.7
13.การตรวจสอบความถูกต้องของ โลหิตฯด้วยการอ่านแถบรหัส(barcode)ผ่านระบบ computer	100 (54.6)	70 (38.3)	12 (6.6)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.4
14.การตรวจสอบ โลหิตฯด้วยตัวเจ้าหน้าที่เพื่อยืนยันความถูกต้อง	81 (44.3)	90 (49.2)	11 (6.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.4
15.ความรวดเร็วของระบบ computer	49 (26.8)	85 (46.4)	44 (24.0)	5 (2.7)	0 (0.0)	4.0

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ขั้นตอนการส่งมอบและการบรรจุโลหิต	คะแนนความพึงพอใจ จำนวน(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มาก				น้อย	
	5	4	3	2	1	
รวมเฉลี่ย						4.0
16.ภาชนะบรรจุตามมาตรฐานของศูนย์ที่กำหนดไว้	70 (38.3)	8 (42.6)	33 (18.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	4.2
17.มาตรฐานการจัดเรียงโลหิตฯลงในภาชนะบรรจุ	63 (34.4)	88 (48.1)	30 (16.4)	2 (1.1)	0 (0.0)	4.2
18.ช่วงเวลาในการจัดเตรียมน้ำแข็งแห้งไว้ให้บริการ	60 (32.8)	93 (50.8)	29 (15.8)	0 (0.0)	1 (0.5)	4.2
19.น้ำแข็งแห้งที่จัดเตรียมไว้บริการ	49 (26.8)	67 (36.6)	53 (29.0)	10 (5.5)	4 (2.2)	3.8
20.ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการจัดเรียงและการบรรจุโลหิตฯ	32 (17.5)	77 (42.1)	66 (36.1)	5 (2.7)	3 (1.6)	3.7

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในบริการด้านสถานที่ พิจารณาตามรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่แล้ว ข้อ 22 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.3 รองลงมา คือข้อ 23 มีค่าเฉลี่ย 3.4 และ น้อยที่สุดคือ ข้อ 21, 24 และข้อ 25 มีค่าเฉลี่ย 2.8 พิจารณาตามรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่แล้วตัวแทนที่มารับโลหิตมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจปานกลาง (3) รองลงมามีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจ (4) และส่วนน้อย มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (1)

บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาตามรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่แล้ว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.2 ยกเว้นข้อ 30 มีค่าเฉลี่ย 4.1 พิจารณาตามรายละเอียดพบว่าส่วนใหญ่แล้วตัวแทนที่มารับโลหิตมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ (4) รองลงมามีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง (5) และส่วนน้อย มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (1) ดังแสดงในตารางที่ 4.10



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.10 จำนวน(ร้อยละ)ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับส่งโลหิตต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต จำแนกตามบริการด้านสถานที่และเจ้าหน้าที่

บริการด้านสถานที่	คะแนนความพึงพอใจ จำนวน(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มาก				น้อย	
	5	4	3	2	1	
รวมเฉลี่ย						3.2
21.ที่นั่งที่จัดเตรียมไว้ให้มีจำนวนเพียงพอ	3 (1.6)	9 (4.9)	117 (63.9)	49 (26.8)	5 (2.7)	2.8
22.การขับรถเข้า-ออกศูนย์ฯ ง่ายและสะดวก	92 (50.3)	71 (38.8)	14 (7.7)	2 (1.1)	4 (2.2)	4.3
23.พื้นที่จอดรถของศูนย์ฯเพียงพอต่อการจอดรถ	6 (3.3)	84 (45.9)	81 (44.3)	9 (4.9)	3 (1.6)	3.4
24.อากาศในห้องจ่ายโลหิตเย็นสบาย ไม่ร้อน	0 (0.0)	29 (15.8)	108 (59.0)	37 (20.2)	9 (4.9)	2.8
25. พื้นที่ของห้องหน่วยจ่ายโลหิตกว้างไม่แน่นอึดอัด	1 (0.5)	6 (3.3)	134 (73.2)	41 (22.4)	1 (0.5)	2.8

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนความพึงพอใจ จำนวน(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มาก				น้อย	
	5	4	3	2	1	
รวมเฉลี่ย						4.2
26.เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าทีเบื่อนายและปฏิเสธความช่วยเหลือ	78 (42.6)	79 (43.2)	23 (12.6)	3 (1.6)	0 (0.0)	4.2
27. เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยกริยาวาจา สุภาพ และเป็นกันเอง	72 (39.3)	85 (46.4)	23 (12.6)	2 (1.1)	1 (0.5)	4.2
28.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยต่างๆ	69 (37.7)	90 (49.2)	18 (9.8)	6 (3.3)	0 (0.0)	4.2
29.การติดต่อเจ้าหน้าที่มีความสะดวกและสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	69 (37.7)	90 (49.2)	18 (9.8)	6 (3.3)	0 (0.0)	4.2
30.ท่านมีความประทับใจต่อบริการที่ได้รับ	66 (36.1)	87 (47.5)	24 (13.1)	2 (1.1)	4 (2.2)	4.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตพบว่าโรงพยาบาล
 รัฐบาลมีคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ในขั้นตอนการส่งจองโลหิตเท่ากับ 4.2 เมื่อพิจารณา
 ตามรายข้อพบว่า ข้อ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.6 รองลงมาคือข้อ 2 และข้อ 4 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 น้อย
 ที่สุดคือข้อ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 ส่วนโรงพยาบาลเอกชน พบว่ามีคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจ
 ในขั้นตอนการส่งจองโลหิตเช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลรัฐบาล เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ 1
 มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.6 รองลงมาคือข้อ 2 และข้อ 4 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 และน้อยที่สุดคือข้อ 5 มีค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 4.0

ขั้นตอนการลงทะเบียนแยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีคะแนน
 รวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการลงทะเบียนเท่ากับ 4.3 พิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อ 6 มี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.5 รองลงมาคือข้อ 7 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 และข้อ
 9 และ 10 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.2 โรงพยาบาลเอกชน รวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ
 ขั้นตอนการลงทะเบียนเท่ากับ 4.3 เช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลรัฐบาล พิจารณาตามรายข้อ พบว่า
 ข้อ 6 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.5 รองลงมาคือข้อ 7 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4
 และข้อ 9 และ 10 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.2

ขั้นตอนการตรวจสอบโลหิตแยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาล
 คะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการตรวจสอบโลหิตก่อนส่งมอบเท่ากับ 4.4 พิจารณา
 ตามรายข้อพบว่า ข้อ 11 และ 12 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.7 รองลงมาคือข้อ 13 และ 14
 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 และข้อ 15 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.0 โรงพยาบาล
 เอกชนมีรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการลงทะเบียนเท่ากับ 4.4 พิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ
 11 และ 12 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.7 รองลงมาคือข้อ 13 และ 14 มีค่าเฉลี่ยความพึง
 พึงพอใจเท่ากับ 4.4 และข้อ 15 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.0

ขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิตลงในภาชนะ แยกตามประเภทโรงพยาบาล พบว่า
 โรงพยาบาลรัฐบาลมีรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนส่งมอบและบรรจุโลหิตลงในภาชนะเท่ากับ
 4.0 พิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อ 16, 17 และ 18 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.2
 รองลงมาคือข้อ 19 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.8 และ 20 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ
 3.7 โรงพยาบาลเอกชนมีรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการลงทะเบียนเท่ากับ 4.0 พิจารณาตาม
 รายข้อพบว่า ข้อ 16, 17 และ 18 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.2 รองลงมาคือ ข้อ 19 มี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.8 และข้อ 20 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 3.7 ดังแสดงใน
 ตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวน(ร้อยละ)ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับส่งโลหิตต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิตตามขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตจำแนกตามโรงพยาบาล

ขั้นตอนการส่งจองโลหิต	จำนวน(ร้อยละ)										ค่าเฉลี่ย	
	โรงพยาบาลรัฐ(n = 39)					โรงพยาบาลเอกชน(n = 144)						
	มาก				น้อย	มาก				น้อย		
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
รวมเฉลี่ย						4.2						4.2
1. การเบิกโลหิตด้วยการใช้แบบฟอร์ม เป็นการป้องกันความผิดพลาดในการเบิกจ่ายโลหิตฯ	23 (59.0)	13 (33.3)	3 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.6	100 (69.4)	38 (26.4)	6 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.6
2. การส่งจองโลหิตฯทางโทรสารต้องมีใบขอใช้โลหิตฉบับจริงแนบมาด้วยทุกครั้งที่มารับโลหิตฯ	18 (46.2)	14 (35.9)	7 (17.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2	54 (37.5)	67 (46.5)	20 (13.9)	3 (2.1)	0 (0.0)	4.2
3. การส่งจองโลหิตฯล่วงหน้าทางโทรสารทำให้การขอเบิกโลหิตฯ ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	19 (48.7)	9 (23.1)	11 (28.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.1	54 (37.5)	57 (39.6)	30 (20.8)	3 (2.1)	0 (0.0)	4.1
4. การส่งจองโลหิตฯทางโทรศัพท์ทำให้การขอเบิกโลหิตฯ ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	15 (38.5)	18 (46.2)	6 (15.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2	54 (37.5)	60 (41.7)	30 (20.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2
5. การส่งจองโลหิตฯทางโทรศัพท์ล่วงหน้าทำให้ทราบเวลาในการมารับส่งโลหิตที่แน่นอน	8 (20.5)	17 (43.6)	13 (33.3)	1 (2.6)	0 (0.0)	4.0	51 (35.4)	59 (41.0)	30 (20.8)	4 (2.8)	0 (0.0)	4.0

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ขั้นตอนการลงทะเบียน	จำนวน(ร้อยละ)											
	โรงพยาบาลรัฐ (n = 39)					โรงพยาบาลเอกชน (n = 144)						
	มาก				น้อย	ค่าเฉลี่ย	มาก				น้อย	ค่าเฉลี่ย
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
รวมเฉลี่ย						4.3						4.3
6.ต้องมีบัตรสมาชิกของโรงพยาบาลแนบมาด้วย ทุกครั้งที่มารับโลหิต	20 (51.3)	12 (30.8)	7 (17.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.5	87 (60.4)	49 (34.0)	8 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.5
7.การจัดลำดับก่อนหลังในการมารับโลหิตฯ ทำให้การเบิกจ่ายโลหิตฯเป็นระเบียบ	23 (59.0)	13 (33.3)	3 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.4	75 (52.1)	52 (36.1)	12 (8.3)	5 (3.5)	0 (0.0)	4.4
8.การจัดลำดับก่อนหลังในการมารับโลหิตฯ ทำให้การเบิกจ่ายโลหิตฯรวดเร็ว	21 (53.8)	14 (35.9)	2 (5.1)	2 (5.1)	0 (0.0)	4.3	66 (45.8)	59 (41.0)	14 (9.7)	2 (1.4)	3 (2.1)	4.3
9.ต้องมีการวางใบขอเบิกโลหิตฯที่มีรายละเอียด เกี่ยวกับผู้ป่วยทุกครั้งที่มารับโลหิตฯ	11 (28.2)	21 (53.8)	6 (15.4)	1 (2.6)	0 (0.0)	4.2	60 (41.7)	61 (42.4)	21 (14.6)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.2
10.ข้อความในแบบฟอร์มกรขอใช้โลหิตฯ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	14 (35.9)	15 (38.5)	9 (23.1)	1 (2.6)	0 (0.0)	4.2	54 (37.5)	64 (44.4)	26 (18.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ขั้นตอนการตรวจสอบโลหิต	จำนวน(ร้อยละ)											
	โรงพยาบาลรัฐ(n = 39)					โรงพยาบาลเอกชน(n = 144)						
	มาก				น้อย	ค่าเฉลี่ย	มาก				น้อย	ค่าเฉลี่ย
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
รวมเฉลี่ย						4.4						4.4
11.คุณภาพของโลหิตฯ	23	15	1	0	0	4.7	113	31	0	0	0	4.7
	(59.0)	(38.5)	(2.6)	(0.0)	(0.0)		(78.5)	(21.5)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	
12.ความปลอดภัยของโลหิตฯ	21	18	0	0	0	4.7	111	32	1	0	0	4.7
	(53.8)	(46.2)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		(77.1)	(22.2)	(0.7)	(0.0)	(0.0)	
13.การตรวจสอบความถูกต้องของโลหิตฯด้วยการอ่าน แถบรหัส(barcode)ผ่านระบบ computer	20	14	5	0	0	4.4	80	56	7	1	0	4.4
	(51.3)	(35.9)	(12.8)	(0.0)	(0.0)		(55.6)	(38.9)	(4.9)	(0.7)	(0.0)	
14.การตรวจสอบโลหิตฯด้วยตัวเจ้าหน้าที่เพื่อยืนยัน ความถูกต้อง	11	22	5	1	0	4.4	70	68	6	0	0	4.4
	(28.2)	(56.4)	(12.8)	(2.6)	(0.0)		(48.6)	(47.2)	(4.2)	(0.0)	(0.0)	
15.ความเร็วของระบบ computer	6	17	14	2	0	4.0	43	68	30	3	0	4.0
	(15.4)	(43.6)	(35.9)	(5.1)	(0.0)		(29.9)	(47.2)	(20.8)	(2.7)	(0.0)	

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ขั้นตอนการส่งมอบและการบรรจุโลหิต	จำนวน(ร้อยละ)											
	โรงพยาบาลรัฐ(n = 39)					โรงพยาบาลเอกชน(n = 144)						
	มาก				น้อย	ค่าเฉลี่ย	มาก				น้อย	ค่าเฉลี่ย
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
รวมเฉลี่ย						4.0						4.0
16.ภาชนะบรรจุตามมาตรฐานของศูนย์ที่กำหนดไว้	12 (30.8)	18 (46.2)	7 (17.9)	2 (5.1)	0 (0.0)	4.2	58 (40.3)	60 (41.7)	26 (18.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2
17.มาตรฐานการจัดเรียงโลหิตลงในภาชนะบรรจุ	13 (33.3)	20 (51.3)	6 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2	50 (34.7)	68 (47.2)	24 (16.7)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.2
18.ช่วงเวลาในการจัดเตรียมน้ำแข็งแห้งไว้ให้บริการ	12 (30.8)	22 (56.4)	5 (12.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2	48 (33.3)	71 (49.3)	24 (16.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.2
19.น้ำแข็งแห้งที่จัดเตรียมไว้บริการ	10 (25.6)	15 (38.5)	14 (35.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.8	39 (27.1)	52 (36.1)	39 (27.1)	10 (6.9)	4 (2.8)	3.8
20.ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการจัดเรียงและการบรรจุโลหิตฯ	9 (23.1)	15 (38.5)	12 (30.8)	2 (5.1)	1 (2.6)	3.7	23 (16.0)	62 (43.1)	54 (37.5)	3 (2.1)	2 (1.4)	3.7

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่เท่ากับ 3.2 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ 22 มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.3 รองลงมาคือข้อ 23 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4 น้อยที่สุดคือข้อ 21, 24 และ 25 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8 โรงพยาบาลเอกชน พบว่ามีคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่เท่ากับ 3.2 พิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ 22 มีค่าเฉลี่ยสูงเท่ากับ 4.3 รองลงมาคือข้อ 21 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4 น้อยที่สุดคือข้อ 21, 24 และ 25 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่เท่ากับ 4.2 พิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ 26, 28 และ 29 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.3 รองลงมาคือข้อ 30 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 น้อยที่สุดคือข้อ 27 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 โรงพยาบาลเอกชนพบว่ามีคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เท่ากับ 4.2 พิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อ 26, 28 และ 29 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.3 รองลงมาคือข้อ 30 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 น้อยที่สุดคือข้อ 27 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 ดังแสดงในตารางที่ 4. 12

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.12 จำนวน(ร้อยละ)ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ตามบริการด้านสถานที่และเจ้าหน้าที่ จำนวนโรงพยาบาล

บริการด้านสถานที่	จำนวน(ร้อยละ)											
	โรงพยาบาลรัฐ(n = 39)						โรงพยาบาลเอกชน(n = 144)					
	มาก				น้อย	ค่าเฉลี่ย	มาก				น้อย	ค่าเฉลี่ย
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
รวมเฉลี่ย						3.2						3.2
21.ที่นั่งที่จัดเตรียมไว้ให้มีจำนวนเพียงพอ	2	6	19	12	0	2.8	1	3	98	37	5	2.8
	(5.1)	(15.4)	(48.7)	(30.8)	(0.0)		(0.7)	(2.1)	(68.1)	(25.7)	(3.5)	
22.การขับรถเข้า – ออกศูนย์ฯ ง่ายและสะดวก	23	12	3	1	0	4.3	69	59	11	1	4	4.3
	(59.0)	(30.8)	(7.7)	(2.6)	(0.0)		(47.9)	(41.0)	(7.6)	(0.7)	(2.8)	
23.พื้นที่จอดรถของศูนย์ฯเพียงพอต่อการจอดรถ	1	15	23	0	0	3.4	5	69	58	9	3	3.4
	(2.6)	(38.5)	(59.0)	(0.0)	(0.0)		(3.5)	(47.9)	(40.3)	(6.3)	(2.1)	
24.อากาศในห้องจ่ายโลหิตเย็นสบาย ไม่ร้อน	12	18	9	0	0	2.8	17	90	28	9	0	2.8
	(30.8)	(46.2)	(23.1)	(0.0)	(0.0)		(11.8)	(62.5)	(19.4)	(6.3)	(0.0)	
25. พื้นที่ของห้องหน่วยจ่ายโลหิตกว้างไม่แน่นอึดอัด	1	3	25	10	0	2.8	0	3	109	31	1	2.8
	(2.6)	(7.7)	(64.1)	(25.6)	(0.0)		(0.0)	(2.1)	(75.7)	(21.5)	(0.7)	

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน(ร้อยละ)											
	โรงพยาบาลรัฐ (n = 39)					โรงพยาบาลเอกชน (n = 144)						
	มาก			น้อย	ค่าเฉลี่ย	มาก			น้อย	ค่าเฉลี่ย		
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
รวมเฉลี่ย						4.2					4.2	
26.เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าทีเบื่อน่าย และปฏิเสธความช่วยเหลือ	20 (51.3)	12 (30.8)	6 (15.4)	1 (2.6)	0 (0.0)	4.3	58 (40.3)	67 (46.5)	17 (11.8)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.3
27.เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยกริยาวาจา สุภาพ และเป็นกันเอง	18 (46.2)	14 (35.9)	6 (15.4)	1 (2.6)	0 (0.0)	4.1	54 (37.5)	71 (49.3)	17 (11.8)	1 (0.7)	1 (0.7)	4.3
28.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยต่างๆ	16 (41.0)	18 (46.2)	4 (10.3)	1 (2.6)	0 (0.0)	4.3	53 (36.8)	72 (50.0)	14 (9.7)	5 (3.5)	0 (0.0)	4.2
29.การติดต่อเจ้าหน้าที่มีความสะดวก และสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	16 (41.0)	18 (46.2)	4 (10.3)	1 (2.6)	0 (0.0)	4.3	53 (36.8)	72 (50.0)	14 (9.7)	5 (3.5)	0 (0.0)	4.2
30. ท่านมีความประทับใจ ต่อบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่หน่วยจ่ายโลหิต	18 (46.2)	14 (35.9)	7 (17.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2	48 (33.3)	73 (50.7)	17 (11.8)	2 (1.4)	4 (2.8)	4.1

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต, บริการด้านสถานที่และเจ้าหน้าที่

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต จำแนกตามประเภทโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ในขั้นตอนการส่งจองโลหิตพบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เช่นเดียวกันกับ โรงพยาบาลเอกชน เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

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

ขั้นตอนการตรวจสอบโลหิต จำแนกตามประเภทโรงพยาบาลแล้ว พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.5 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

ขั้นตอนการการส่งมอบและการบรรจุโลหิต พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

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

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

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

ขั้นตอนการส่งมอบและการบรรจุโลหิต จำแนกตามขนาดโรงพยาบาลแล้ว พบว่าโรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ส่วนโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ดังแสดงในตารางที่ 4.13 ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของประเภทและขนาด โรงพยาบาลตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต

ประเภทและขนาด โรงพยาบาล	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
	ขั้นตอนการ ตั้งจองโลหิต	ขั้นตอนการ ลงทะเบียน	ขั้นตอนตรวจสอบ โลหิต	ขั้นตอนส่งมอบ และบรรจุโลหิต
ประเภทโรงพยาบาล				
โรงพยาบาลรัฐบาล	4.2	4.2	4.2	4.0
โรงพยาบาลเอกชน	4.2	4.3	4.5	4.0
p - value	0.647	0.655	0.001**	0.894
ขนาดโรงพยาบาล				
เล็ก(≤ 120 เตียง)	4.3	4.3	4.4	4.0
กลาง(121- 499 เตียง)	4.2	4.2	4.4	4.0
ใหญ่(≥ 500 เตียง)	4.1	4.4	4.4	4.0
p- value	0.088	0.485	0.733	0.738

หมายเหตุ ** $p < 0.01$

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่ จำแนกตามประเภทโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.3 ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

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

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

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามขนาดโรงพยาบาลแล้ว พบว่าโรงพยาบาลขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 โรงพยาบาลขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 และโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ดังแสดงในตารางที่ 4.14 ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของประเภทและขนาดโรงพยาบาลตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่และเจ้าหน้าที่

ประเภทและขนาดโรงพยาบาล	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
	ด้านสถานที่	การบริการของเจ้าหน้าที่
ประเภทโรงพยาบาล		
โรงพยาบาลรัฐบาล	3.2	4.2
โรงพยาบาลเอกชน	3.2	4.2
p- value	0.163	0.627
ขนาดโรงพยาบาล		
เล็ก (≤ 120 เตียง)	3.2	4.2
กลาง (121- 499 เตียง)	3.2	4.2
ใหญ่ (≥ 500 เตียง)	3.2	4.2
p - value	0.750	0.652

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

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

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการรับส่งโลหิตจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าในขั้นตอนการส่งของโลหิต จำแนกตามตำแหน่งพบว่าพนักงานขับรถโรงพยาบาลและพนักงานรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

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

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

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

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการรับส่งโลหิต จำแนกตามระดับการศึกษา ในขั้นตอนการส่งของโลหิต จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.1 ระดับมัธยม - อนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 และระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับประถมศึกษา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.1 ระดับ-อนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.8 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการตรวจสอบโลหิต จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ระดับ-อนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการส่งมอบและบรรจุโลหิต จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.8 ระดับมัธยม - อนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.0 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.5 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุ, ตำแหน่งงานและระดับการศึกษาตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต

อายุ,ตำแหน่งงานและระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
	ขั้นตอนการส่ง จองโลหิต	ขั้นตอนการ ลงทะเบียน	ขั้นตอนตรวจ โลหิต	ขั้นตอนส่งมอบ และบรรจุโลหิต
อายุ				
20 – 30 ปี	4.2	4.2	4.4	3.9
31 – 40 ปี	4.2	4.3	4.4	4.0
41 – 54 ปี	4.2	4.4	4.4	4.0
p - value	0.779	0.173	0.943	0.385
ตำแหน่งงาน				
พจน.ขับรถและรับส่งเอกสาร	4.2	4.3	4.4	4.0
จนท.ธนาคารโลหิต	4.0	4.2	4.3	4.0
p- value	0.007**	0.083	0.043*	0.815
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	4.1	4.1	4.3	3.8
มัธยม- อนุปริญญา	4.2	4.4	4.4	4.0
ปริญญาตรี	4.2	3.8	4.2	3.5
p- value	0.974	0.001**	0.136	0.003**

หมายเหตุ * $p < 0.05$

** $p < 0.01$

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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

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

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

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับประถมศึกษาศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.2 ระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.0 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการด้านบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าระดับประถมศึกษาศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.2 ระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.4 เมื่อนำค่าคะแนนมาเปรียบเทียบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุ,ตำแหน่งงานและระดับการศึกษาตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการด้านสถานที่และเจ้าหน้าที่

ประเภทและขนาดโรงพยาบาล	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
	ด้านสถานที่	ด้านบริการเจ้าหน้าที่
อายุ		
20 – 30 ปี	3.2	4.2
31 – 40 ปี	3.2	4.2
41 – 54 ปี	3.2	4.2
p - value	0.976	0.850
ตำแหน่งงาน		
พจน.ขับรถและรับส่งเอกสาร	3.2	4.2
เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต	3.4	4.3
p - value	0.077	0.182
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3.2	4.2
มัธยมศึกษา- อนุปริญญา	3.2	4.2
ปริญญาตรี	3.0	3.4
p - value	0.026*	0.003**

หมายเหตุ * $p < 0.05$

** $p < 0.01$

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย