

ชื่อวิทยานิพนธ์ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการ
กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผู้วิจัย พันโททรงศักดิ์ ศรีจินดา ปริญญาสาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารโรงพยาบาล)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. โกวิน วิวัฒน์พงศ์พันธ์ (2) รองศาสตราจารย์สุรเดช

ประดิษฐบาทุกา ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดและประเมินความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกจำแนกตามลักษณะสังคมประชากร (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการ

ประชากรประกอบด้วยผู้ป่วยนอกทั้งหมดที่มารับบริการห้องเจาะเลือดและแพทย์และพยาบาลทั้งหมดในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้รับบริการห้องเจาะเลือดเป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 227 คน ผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการเป็นแพทย์จำนวน 33 คนและพยาบาลจำนวน 83 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจำนวน 2 ชุด หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.924 และ 0.935 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดและความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก (2) ความแตกต่างของอายุ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนา มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาที่พบในการให้บริการห้องเจาะเลือดได้แก่ การรอคอยนาน ห้องเจาะเลือดคับแคบ เก้าอี้แน่น ไม่เพียงพอและการแสดงพฤติกรรมบริการที่ไม่ดี และปัญหาที่พบในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการได้แก่ ความล่าช้าในการรายงานผลการวิเคราะห์และการแสดงพฤติกรรมบริการที่ไม่ดี

กลยุทธ์การเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากขึ้น ควรปรับปรุงคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการพบว่าเป็นปัญหาในการให้บริการและผู้รับบริการให้ความสำคัญ สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปคือ ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการเพื่อใช้ประกอบการปรับปรุงบริการที่เป็นปัญหาและผู้รับบริการประสพอยู่ รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการในโรงพยาบาลที่มีระดับการให้บริการใกล้เคียงกันเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการวางแผนพัฒนาการให้บริการต่อไป

คำสำคัญ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ ห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการ

Thesis title: Client Satisfaction Survey on the Quality of Phlebotomy and Laboratory Services, Department of Pathology, Phramongkutklao Hospital

Researcher: Lt.Col. Songsak Srijinda; **Degree:** Master of Public Health (Hospital Administration);

Thesis advisor: (1) Dr. Kowin Viwathpongpan, Associate Professor; (2) Suradej Praditbatuka, Associate Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The purposes of this survey research were to: (1) assess outpatients' satisfaction towards the quality of phlebotomy services and assess physicians and nurses' satisfaction towards the quality of laboratory services; (2) compare all of the socio-demographic characteristics of the outpatients that affected their satisfaction; (3) study problems and obstacles of phlebotomy and laboratory services, and make suggestions for service improvement.

The research population was comprised of all outpatients who used phlebotomy services, all physicians and all nurses in Phramongkutklao Hospital. The research sample included 227 outpatients, 33 physicians and 83 nurses randomly selected. The research instrument was two questionnaires with the levels of reliability of 0.924 and 0.935, respectively. Statistics used for research data analysis were percentage, mean, standard deviation, Mann-Whitney test, Kruskal-Wallis test and least significant difference test.

The research findings indicated that: (1) outpatients' satisfaction towards the quality of phlebotomy services and physicians and nurses' satisfaction towards the quality of laboratory services were at a high level; (2) the factors that affected outpatients' satisfaction were differences in age, educational level and address, at the 0.05 significance level; (3) the problems of phlebotomy services were delayed services, inadequate service area, inadequate numbers of chairs and bad service behaviors, while the problems of laboratory service were delayed test-reports and bad service behaviors.

Strategies for raising clients' satisfaction level include the improvement of services that the patients were unsatisfied with and those given priority by service providers. For future studies on this matter, it is recommended that they should be conducted on providers' satisfaction so that the results will be used in improving the services and resolving the problems faced by patients. Moreover, a comparative study should be carried out on phlebotomy and laboratory services in other comparable hospitals to get in-depth information for use in designing a plan for service improvement.

Keywords: Client satisfaction, Service quality, Phlebotomy and laboratory services