

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงทศวรรษ 1980 ประเทศสหรัฐอเมริกาสูญเสียความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจเนื่องจากคู่แข่งจากประเทศอื่นๆมีการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพของการบริหารจัดการผ่านกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบริษัทคู่แข่งจากประเทศญี่ปุ่นซึ่งส่งสินค้าเข้าไปตีตลาดประเทศสหรัฐอเมริกาไม่ว่าจะเป็นรถยนต์ สินค้าอุปโภคบริโภค เครื่องใช้ไฟฟ้า ตลอดจนผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ปี ค.ศ.1987 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ริเริ่มสร้างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีและเป็นแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอเมริกัน โดยให้ชื่อว่า Malcolm Baldrige National Quality Award-MBNQA กรอบแนวคิดของเกณฑ์ดังกล่าวเกิดจากการระดมสมองจากผู้บริหารและนักวิชาการระดับแนวหน้าของประเทศก่อให้เกิดการปรับปรุงและมุ่งเน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน คุณประโยชน์ของการมี MBNQA คือการที่มีกรอบการบริหารจัดการที่เป็นกรอบเดียวกัน มีภาษาในการบริหารจัดการที่สื่อสารกันได้ นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้องค์กรต่างๆมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้และทักษะเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้มีแนวทางการบริหารจัดการที่ดีขึ้น ปัจจุบัน MBNQA ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรทุกขนาดทุกประเภท ทั้งองค์กรภาคธุรกิจและภาครัฐ ทั้งองค์กรที่แสวงหาผลกำไรและองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร และสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรธุรกิจ องค์กรการศึกษาและองค์กรด้านสาธารณสุขรวมทั้งหน่วยงานราชการพลเรือนและทหาร ผลของการส่งเสริมให้องค์กรต่างๆมีการประเมินตนเองและปรับปรุงตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ส่งผลให้ประเทศสหรัฐอเมริกามีเศรษฐกิจที่มั่นคง กลายเป็นผู้นำที่ยิ่งใหญ่ในตลาดโลกในเวลาต่อมาและเป็นแนวทางให้ประเทศต่างๆประยุกต์ไปพัฒนาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพของชาติตนมากกว่า 70 ประเทศ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกขีดความสามารถและมาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมายในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระ

ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้ดำเนินโครงการศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาและพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่เล็งเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการนำแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) ซึ่งมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา มากระตุ้นให้องค์กรทุกระดับหันมาใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนเอง ตลอดจนมุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน รางวัลคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์เพิ่มผลผลิตแห่งชาติที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549 และได้เริ่มประกาศมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้แก่องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับโลกในปี พ.ศ.2545 รวมทั้งให้องค์กรที่ได้รับรางวัลนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จเผยแพร่เป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้ประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน โดยมุ่งหวังว่าจะเกิดการกระตุ้นให้องค์กรธุรกิจปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อส่งมอบคุณค่าที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ และนำไปสู่การยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไป

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีการพัฒนาคุณภาพตามแนวทางของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) มาโดยตลอด นับตั้งแต่มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษก พ.ศ.2539 ฉบับปี พ.ศ.2542 จนกระทั่งถึงมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับปี พ.ศ.2549 โดยได้รับการรับรองคุณภาพจาก พรพ.อย่างต่อเนื่อง ครั้งสุดท้ายเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ.2549 (รับรองจนถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2551) ซึ่งการเยี่ยมสำรวจทุกครั้งนั้นเป็นกระบวนการ

เรียนรู้ของทีมงานและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องทุกคนและข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชม
สำรวจได้นำไปสู่การปรับปรุงเชิงระบบ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีสภาพคุณภาพเป็นองค์กรเพื่อ
การพัฒนาคุณภาพประกอบด้วยทีมผู้บริหารสูงสุดของโรงพยาบาลและคณะกรรมการพัฒนา
คุณภาพชุดต่างๆของโรงพยาบาล ได้กำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนให้ “การลดขั้นตอนและ
ระยะเวลาการให้บริการ” เป็นจุดเน้นในการพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ.2548 โดย
ได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเพื่อคัดเลือก
กระบวนการและกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับหน่วยงานขึ้นตรง
ของโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้มอบนโยบายให้คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ จัดทำแผนปรับปรุงให้
ระยะเวลาการให้บริการของกระบวนการเป้าหมายลดลงอย่างน้อยร้อยละ 50 ศูนย์บริหารคุณภาพ
เป็นกลไกสำคัญในกระบวนการเรียนรู้ของโรงพยาบาลที่ดูแลรับผิดชอบจัดการประชุมเชิง
ปฏิบัติการ/ฝึกอบรมในหัวข้อต่างๆเพื่อนำองค์ความรู้ แนวคิดและเครื่องมือใหม่ๆที่เกี่ยวข้องกับการ
พัฒนาคุณภาพไปสู่การปฏิบัติในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและผลักดันให้เกิดเวทีเพื่อแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ในหัวข้อเรื่องต่างๆที่มีความสำคัญในการให้บริการดูแลผู้ป่วยในลักษณะชุมชนนักปฏิบัติ
(Community of Practice-CoP) เช่นการรวมกลุ่มกันของผู้ประสานงาน กพร.ของโรงพยาบาลเพื่อ
เรียนรู้แลกเปลี่ยนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงการทำงาน โดยใช้วงล้อคุณภาพ
P-D-C-A และเน้นการพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล ทำให้ได้แนวทางและวิธีการ
ใหม่มาปรับปรุงงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานและมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ
ตามแนวทางของ กพร.ทุก 3 เดือน

กองพยาธิวิทยา เป็นหน่วยงานระดับกองขึ้นตรงต่อโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มี
กระบวนการให้บริการทางห้องปฏิบัติการแก่ผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน เป็นกระบวนการให้บริการ
แก่ประชาชนที่มาใช้บริการรักษาแบบผู้ป่วยนอก (ไป-กลับ) ซึ่งมีข้อบ่งชี้ในการตรวจวิเคราะห์ทาง
ห้องปฏิบัติการเพื่อประโยชน์ในการวินิจฉัยโรค การวางแผนการรักษาโรค ตลอดจนติดตาม
ประเมินผลการรักษาทั้งนี้ตามความเห็นของแพทย์ผู้รักษา เมื่อมีการพัฒนาการให้บริการทางห้อง
ปฏิบัติการจะเกิดประโยชน์แก่ประชาชนจำนวนมาก เนื่องจากในแต่ละวันมีทหารและครอบครัว
 ตลอดจนประชาชนทั่วไปมาใช้บริการตรวจรักษาแบบผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
มากกว่า 3,000 คนต่อวัน และร้อยละ 10-15 ของผู้ป่วยโดยเฉลี่ย 400 คนต่อวันใช้บริการห้องเจาะ
เลือดและตรวจทางห้องปฏิบัติการ และแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ
เพื่อนำไปให้แพทย์ในวันเดียวกัน ดังนั้นกองพยาธิวิทยา จึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการ

ทำงานและวิธีการทำงานใหม่ๆ โดยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานจากเดิม 10 ขั้นตอน 6 จุดบริการ เป็น 5 ขั้นตอน 3 จุดบริการและได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการการตรวจรักษา แบบผู้ป่วยนอก ซึ่งจำเป็นต้องออกเดินทางจากบ้านมาโรงพยาบาลตั้งแต่เช้าเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา การจราจรที่ติดขัด โดยกำหนดให้ห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.30 น.และให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วย มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำห้องปฏิบัติการไว้ คอยให้คำแนะนำ รับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จัดสถานที่บริการให้สะอาดเรียบร้อย มีที่นั่งสำหรับผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการเป็นสัดส่วนที่ เพียงพอ มีระบบปรับอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเป็นต้น ในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2550 ห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการของกองพยาธิวิทยาได้ย้ายสถานที่ให้บริการจากอาคาร สมเด็จพระเจ้า 90 ไปที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา ทำให้กระบวนการให้บริการมีการ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากเป็นเหตุผลให้ทีมพัฒนาคุณภาพทางห้องปฏิบัติการของกองพยาธิวิทยา มีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและรับทราบปัญหาอุปสรรค รวมทั้ง ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยผู้ป่วยนอก แพทย์ และพยาบาล เนื่องจากระยะเวลาที่ ผ่านมาทีมพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการของกองพยาธิวิทยาได้เคยมีการสำรวจ ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการที่ห้องเจาะเลือด โดยให้ผู้ป่วยนอกแสดงความคิดเห็นในภาพรวมของการให้บริการว่า ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่เหมาะสม รวมทั้งให้ผู้ป่วยเขียน ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการให้บริการใส่กล่องรับฟังความคิดเห็น จากนั้นจึงเก็บรวบรวม ข้อมูลนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนาการให้บริการต่อไป ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจ ดังกล่าวยังไม่มีการสร้างแบบสอบถามมาตรฐานขึ้นมาใช้และยังไม่มีเก็บรวบรวมข้อมูลนำมา วิเคราะห์ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ทำให้ข้อมูลที่ได้มาขาดความเชื่อถือและไม่สามารถนำเสนอ ในแง่ของงานวิชาการได้ ผู้วิจัยมีความคิดว่าถ้าดำเนินการสร้างแบบ สอบถามที่เป็นมาตรฐานขึ้น เพื่อใช้สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดและสำรวจความ พึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ ในการสำรวจคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลต่างๆ ในประเทศไทย เพราะการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการเป็นหนึ่งใน ตัวชี้วัดคุณภาพของงานบริการทางห้องปฏิบัติการในมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ สำหรับ ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ซึ่งกำหนดโดยสมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทย (2547:21) มาตรฐานสากลทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ISO 15189 (2003:9) มาตรฐาน College of American Pathologists-CAP และเป็นสิ่งที่ กพร.ใช้ในการประเมินผลกระบวนการงานที่มีการพัฒนา คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนว่าตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยกำหนด

เกณฑ์ความพึงพอใจของประชาชนอย่างน้อยร้อยละ 80 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการทางห้องปฏิบัติการให้สูงขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระยะอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ถูกต้อง นอกจากนี้ยังทำให้ผู้บริหารห้องปฏิบัติการสามารถวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการของห้องปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

2.1 ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2.2 ประเมินระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะสังคมประชากรของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา อาชีพ ประเภทของผู้รับบริการ ประเภทสิทธิในการรักษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ

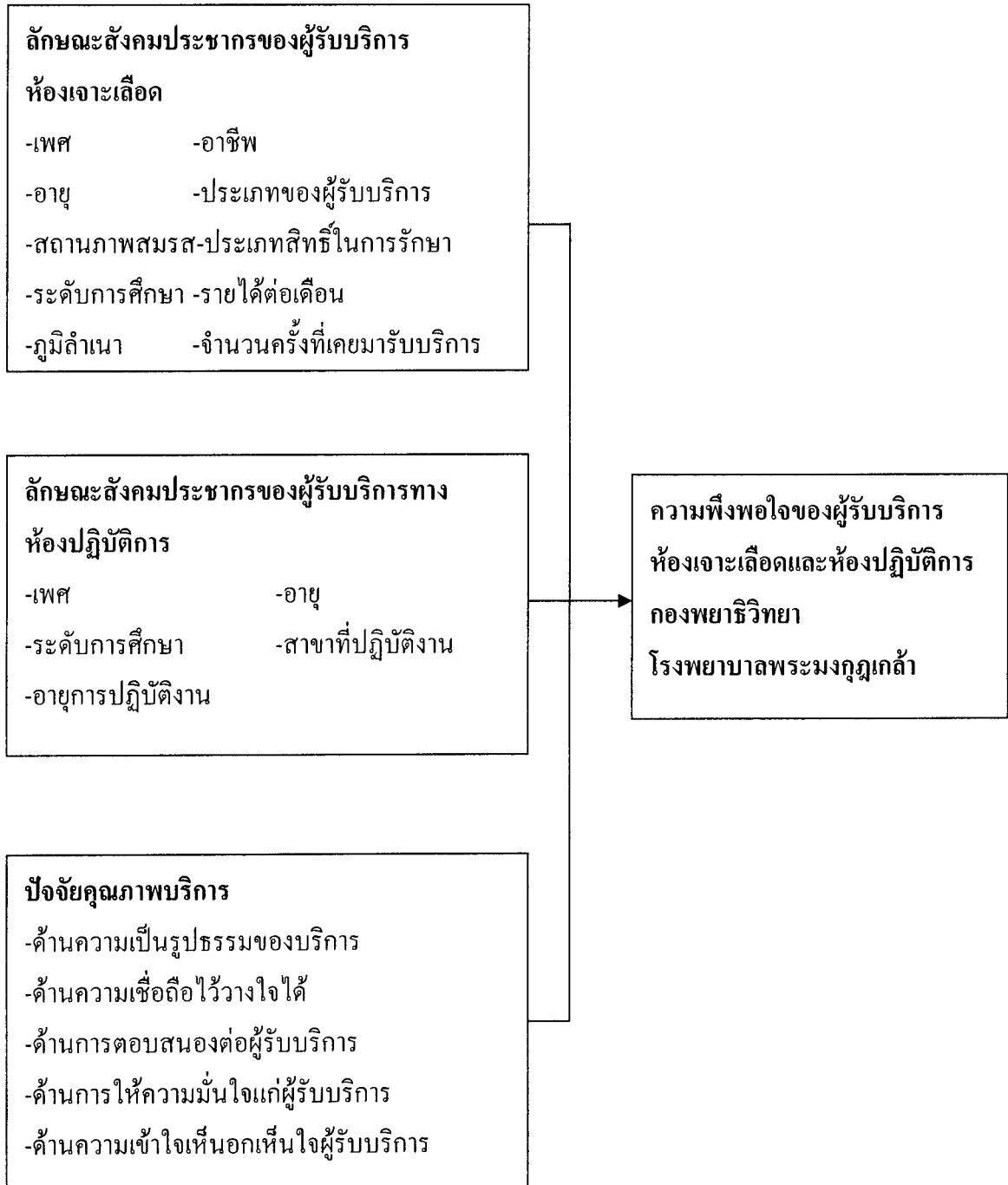
2.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2.5 ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Dependent Variable) ประกอบด้วย

3.1.1 ลักษณะสังคมประชากรของผู้รับบริการห้องเจาะเลือด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา อาชีพ ประเภทของผู้รับบริการ ประเภทสิทธิในการรักษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ

3.1.2 ลักษณะสังคมประชากรของผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่ปฏิบัติงาน และอายุการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้กำหนดราคาค่าบริการทางห้องปฏิบัติการเป็นตัวแปรอิสระด้วยเนื่องจากผู้ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลตรงจากกรมบัญชีกลาง สิทธิประกันสังคม และสิทธิหลักประกันสุขภาพ มีเพียงส่วนน้อยที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง และอัตราค่ารักษาพยาบาลในปัจจุบันถูกกำหนดให้เก็บตามระเบียบของกรมบัญชีกลาง

3.1.3 ปัจจัยคุณภาพบริการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเซทามล์และคนอื่นๆ (Zeithaml, et al., 1990: 25-26) ประกอบด้วยคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยด้านคุณภาพบริการเป็นทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

3.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

3.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

4. สมมุติฐานการวิจัย

4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกันและสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แตกต่างกัน

4.2 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกันและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แตกต่างกัน

4.3 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แตกต่างกัน

4.4 แพทย์และพยาบาลมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทางปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

5.1 ด้านประชากร ประชากรในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

5.1.1 ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้า

5.1.2 แพทย์และพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งเป็นผู้รับบริการห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

5.2 ด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 ถึงวันที่ 23 มีนาคม 2550 รวมระยะเวลาประมาณ 1 เดือน

5.3 ด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา ซึ่งตั้งอยู่ชั้นที่ 2 ของอาคารเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และสำรวจความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา ซึ่งตั้งอยู่ชั้นที่ 1 อาคารสมเด็จพระเจ้า 90 และชั้นที่ 1 ตึกเวชศาสตร์นิวเคลียร์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

6. ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

6.1 ผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีอายุตั้งแต่ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสติสัมปชัญญะที่ดี สามารถอ่านเขียนหนังสือภาษาไทยได้และตอบคำถามได้อย่างเข้าใจ

6.2 คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามถือเป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงและเป็นความเห็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

7.1 ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลจากผู้ป่วยนอกที่มารับบริการห้องเจาะเลือด เป็นช่วงที่ย้ายการบริการห้องเจาะเลือดจากสถานที่เดิมอาคารสมเด็จพระเจ้า 90 มาที่ห้องเจาะเลือดชั่วคราวอาคารเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา เนื่องจากห้องเจาะเลือดถาวรอยู่ระหว่างการตกแต่งเฟอร์นิเจอร์และติดตั้งระบบการให้บริการตามบัตรคิว แต่ทางโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความต้องการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยนอกทั้งหมดที่มาตรวจรักษาที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษาให้ได้รับบริการเจาะเลือดในอาคารเดียวกัน ดังนั้นผู้ป่วยอาจสับสนในการเดินทางมารับบริการตลอดจนไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการในสถานที่ใหม่

7.2 ข้อมูลจากแพทย์และพยาบาลเนื่องจากไม่สามารถทำการเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด จึงส่งแบบสอบถามให้แพทย์ตอบ 40 คนและพยาบาลตอบ 100 คนได้รับแบบสอบถามกลับมาจากแพทย์ 33 คนและพยาบาล 83 คนซึ่งข้อมูลเพียงพอสำหรับให้ข้อเท็จจริงในการวิจัยครั้งนี้

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 คุณภาพบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของการให้บริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเป็นไปตามข้อกำหนดการบริหารจัดการระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานวิชาชีพหรือมาตรฐานสากลทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

8.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งรับรู้และตัดสินใจโดยเปรียบเทียบกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้

8.3 ห้องเจาะเลือด หมายถึง ห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

8.4 ห้องปฏิบัติการ หมายถึง ห้องปฏิบัติการแผนกพยาธิคลินิกและโลหิตวิทยา ห้องปฏิบัติการแผนกชีวเคมี ห้องปฏิบัติการแผนกธนาคารเลือด ห้องปฏิบัติการแผนกจุลชีววิทยา และห้องปฏิบัติการดีเอ็นเอ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

8.5 ผู้รับบริการห้องเจาะเลือด หมายถึง ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการที่ห้องเจาะเลือด กอง
พยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

8.6 ผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ หมายถึง แพทย์และพยาบาลประจำการของ
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

8.7 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของบริการที่ปรากฏให้
เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุ สิ่งของ บุคลากร การใช้
สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการให้บริการที่เป็น
รูปธรรมสามารถรับรู้ได้

8.8 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้
ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้นั้นมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความคงเส้นคงวาในทุกครั้งที่
ให้บริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความ
ไว้วางใจได้

8.9 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมความเต็มใจที่จะให้บริการ โดย
สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง
บริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ ทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่าง
ทั่วถึง รวดเร็วไม่ต้องรอนาน

8.10 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้
ความสามารถในการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มี
กิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความ
มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

8.11 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความ
เอื้ออาทรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิ
วิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

9.2 ทราบระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ
กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

9.3 ทราบตัวแปรลักษณะสังคมประชากรของผู้ป่วยนอกที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

9.4 คุณภาพบริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระ
มงกุฎเกล้า ที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและระดับปานกลางจะ
เป็นแนวทางนำไปวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคของหน่วยงาน เพื่อวางแผน
พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตอบสนองต่อความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อไป

9.5 การวิจัยครั้งนี้จะเป็นบรรทัดฐานเบื้องต้นซึ่งสามารถนำไปขยายผลทำการศึกษา
เปรียบเทียบกับห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลอื่นๆ ผลการวิจัยที่ได้รับจะเป็น
ข้อสรุปที่เหมาะสมในการนำรูปแบบการวิจัยและแบบสอบถามไปประยุกต์ใช้สำหรับการสำรวจ
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการต่อไป