

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้นำเสนอผลการศึกษาเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยให้ผู้ปวยนอกที่มารับบริการห้องเจาะเลือด ตอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2550 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ปวยนอกที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณ 227 คนและตอบแบบสอบถามข้อมูลเชิงคุณภาพ 145 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของผู้ปวยนอก

ตอนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ปวยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและภาพรวมการให้บริการห้องเจาะเลือด

ตอนที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดที่ผู้ปวยนอกให้ความสำคัญ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ตอนที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะสังคมประชากรของผู้ปวยนอก

ส่วนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยให้แพทย์และพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าตอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2550 กลุ่มตัวอย่างแพทย์ที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณจำนวน 33 คนและตอบแบบสอบถามข้อมูลคุณภาพจำนวน 19 คน กลุ่มตัวอย่างพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณจำนวน 83 คนและตอบแบบสอบถามข้อมูลคุณภาพจำนวน 56 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของแพทย์และพยาบาล

ตอนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อ
คุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็น
ใจผู้รับบริการ และภาพรวมการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาล
พระมงกุฎเกล้า

ตอนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะคุณภาพบริการทาง
ห้องปฏิบัติการที่แพทย์และพยาบาลให้ความสำคัญ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการ
ให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ตอนที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของแพทย์และ
พยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ส่วนที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาล

พระมงกุฎเกล้า

ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของผู้ป่วยนอกนำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย ดังแสดงในตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะสังคมประชากร

ลักษณะสังคมประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น	227	100
1. เพศ		
ชาย	111	48.89
หญิง	116	51.10
2. อายุ		
15-24 ปี	22	9.69
25-34 ปี	41	18.06
35-44 ปี	56	24.67
45-54 ปี	53	23.35
55-64 ปี	27	11.89
65-74 ปี	19	8.37
มากกว่า 74 ปี	9	3.96
อายุเฉลี่ย 45 ปี		
3. สถานภาพสมรส		
โสด	60	26.43
คู่	142	62.55
หย่าร้าง	5	2.20
หม้าย	20	8.81
4. การศึกษา		
ประถมศึกษา	24	10.57
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	15.42

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะสังคมประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	56	24.67
อนุปริญญา	24	10.57
ปริญญาตรี	81	35.68
สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.08
5. ภูมิสำเนา		
กรุงเทพมหานคร	134	59.03
ปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	28	12.33
ต่างจังหวัด	65	28.63
6. อาชีพ		
รับราชการ	97	42.73
รัฐวิสาหกิจ	5	2.03
ข้าราชการบำนาญ	22	9.69
รับจ้าง	23	10.13
เกษตรกร	4	1.76
ธุรกิจส่วนตัว	16	7.05
นักเรียน/นักศึกษา	11	4.85
ทำงานบริษัท	17	7.49
ไม่ได้ทำงาน	32	14.10
7. ประเภทของผู้รับบริการ		
ทหาร	76	33.48
ครอบครัวทหาร	28	12.33
พลเรือน	123	54.19
8. ประเภทสิทธิของผู้รับบริการ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	152	66.96
ประกันสังคม	24	10.57
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	13	5.73
จ่ายค่ารักษาเอง	38	16.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะสังคมประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว		
ไม่ตอบ	1	0.44
น้อยกว่า 5,000 บาท	11	4.85
5,000-10,000 บาท	52	22.91
10,001-20,000 บาท	86	37.89
20,001-30,000 บาท	43	18.94
มากกว่า 30,000 บาท	34	14.98
10. จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ		
ไม่ตอบ	32	14.10
ครั้งแรก	41	18.06
2-5 ครั้ง	68	29.96
หลายครั้ง/มากกว่า 5 ครั้ง	86	37.88

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำนวน 227 คน มีดังนี้

1. เพศของผู้รับบริการ เป็นเพศหญิงจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และเพศชายจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

2. อายุของผู้รับบริการ มีอายุเฉลี่ย 45 ปี อายุต่ำสุด 15 ปี อายุสูงสุด 88 ปี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.0 อายุ 15-34 ปีคิดเป็นร้อยละ 27.75 อายุ 55-74 ปีคิดเป็นร้อยละ 20.26 และมากกว่า 74 ปีคิดเป็นร้อยละ 3.96

3. สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/คู่คิดเป็นร้อยละ 62.6 โสดคิดเป็นร้อยละ 26.4 หม้ายและหย่าร้างคิดเป็นร้อยละ 8.8 และ 2.2 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 24.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 15.4 ระดับประถมศึกษา ระดับอนุปริญญา และระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 10.6, 10.6 และ 3.1 ตามลำดับ

5. ภูมิฐานะของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีภูมิฐานะอยู่ในกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 59.0 ต่างจังหวัดคิดเป็นร้อยละ 28.6 และปริมณฑลกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 12.3

6. อาชีพของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาไม่ได้ทำงานคิดเป็นร้อยละ 14.1 รับจ้างคิดเป็นร้อยละ 10.1 ข้าราชการบำนาญคิดเป็นร้อยละ 9.7 ประกอบอาชีพทำงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา รัฐวิสาหกิจและเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 7.5, 7.1, 4.9, 2.0 และ 1.8 ตามลำดับ

7. ประเภทของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นพลเรือนคิดเป็นร้อยละ 54.2 ทหารและครอบครัวทหารคิดเป็นร้อยละ 33.2 และ 12.3 ตามลำดับ

8. ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 67.0 จ่ายค่ารักษาพยาบาลเองคิดเป็นร้อยละ 16.7 สิทธิประกันสังคมและหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าคิดเป็นร้อยละ 10.6 และ 5.7 ตามลำดับ

9. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวระหว่าง 10,001-20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 37.9 มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวระหว่าง 5,000-10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 22.9 ระหว่าง 20,001-30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 18.9 รายได้ต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาทและน้อยกว่า 5,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 15.0 และ 4.9 ตามลำดับ

10. จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการห้องเจาะเลือด ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการหลายครั้ง/มากกว่า 5 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 37.8 เคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 30.0 มาใช้บริการครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 18.1 และไม่ได้ตอบคำถามนี้คิดเป็นร้อยละ 14.1

สรุป ข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของผู้ป่วยนอกจำนวน 227 คนพบว่า มีจำนวนเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.0 มีอายุระหว่าง 35-54 ปีและอายุเฉลี่ย 45 ปี ร้อยละ 62.6 แต่งงานแล้ว ร้อยละ 35.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.0 มีภูมิฐานะอยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 42.7 มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 54.2 เป็นพลเรือน ร้อยละ 66.9 ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจในการรักษาพยาบาล ร้อยละ 37.9 มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และร้อยละ 67.8 เคยมีประสบการณ์ในการมารับบริการห้องเจาะเลือด

ตอนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ ห้องเจาะเลือด แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ นอกจากนี้ได้นำเสนอภาพรวมของความพึงพอใจในแต่ละด้านและภาพรวมทั้งหมดของความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด โดยใช้ตารางประกอบการบรรยายตามตารางที่ 4.2-4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (n = 227)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความสะอาดของห้องเจาะเลือด	32 (14.2)	125 (55.6)	66 (29.3)	1 (0.4)	1 (0.4)	3.83	0.68
2. อุปกรณ์เจาะเลือดสะอาด มีมาตรฐาน	49 (21.8)	127 (56.4)	46 (20.4)	1 (0.4)	2 (0.9)	3.98	0.72
3. ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ	27 (12.1)	90 (40.2)	86 (38.4)	20 (8.9)	1 (0.4)	3.54	0.84
4. ป้ายบอกทิศทางและชื่อห้องต่างๆ	31 (13.8)	96 (42.7)	67 (29.8)	30 (13.3)	1 (0.4)	3.56	0.91
5. ป้ายแสดงค่าบริการทางห้องปฏิบัติการ	24 (10.9)	81 (36.7)	80 (36.2)	29 (13.1)	7 (3.2)	3.39	0.96
6. หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ให้อ่านระหว่างรอคอย	4 (1.8)	34 (15.5)	73 (33.3)	81 (37)	27 (12.3)	2.58	0.96
7. โทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอคอย	1 (0.5)	31 (14.4)	74 (34.4)	75 (34.9)	34 (15.8)	2.49	0.94
8. ความสะดวกในการมารับบริการเจาะเลือด	6 (7.2)	82 (36.8)	110 (49.3)	13 (8.8)	2 (0.9)	3.43	0.75

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
9. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย พักการเช่น รถเข็น ห้องสุขา	20 (10.1)	60 (30.3)	85 (42.9)	29 (14.6)	4 (2.0)	3.32	0.92
10. เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ	20 (8.9)	62 (27.4)	89 (39.4)	43 (19.0)	12 (5.3)	3.15	1.01
11. เก้าอี้นั่งรอสะดวกสบาย	29 (13.1)	87 (39.2)	87 (39.2)	14 (6.3)	5 (2.2)	3.55	0.88
12. ห้องเจาะเลือดมีอากาศเย็นสบาย	38 (17.0)	126 (56.5)	52 (23.3)	5 (2.2)	1 (0.5)	3.88	0.72
13. ห้องเจาะเลือดมีแสงสว่างเพียงพอ	48 (21.3)	131 (58.2)	46 (20.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01	0.65
14. ความสะอาดของห้องสุขา	26 (11.7)	88 (39.6)	92 (41.4)	11 (4.9)	5 (2.3)	3.54	0.85

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 14 ข้อ จากการศึกษาพบว่า ลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ห้องเจาะเลือดมีแสงสว่างเพียงพอ (4.01 คะแนน) อุปกรณ์เจาะเลือดสะอาดมีมาตรฐาน (3.98 คะแนน) ห้องเจาะเลือดมีอากาศเย็นสบาย (3.88 คะแนน) ความสะอาดของห้องเจาะเลือด (3.83 คะแนน) ป้ายบอกทิศทางและชื่อห้องต่างๆ (3.56 คะแนน) เก้าอี้นั่งรอสะดวกสบาย (3.55 คะแนน) ความสะอาดของห้องสุขา (3.54 คะแนน) ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ (3.54 คะแนน) และความสะดวกในการมารับบริการห้องเจาะเลือด (3.43 คะแนน) ลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ ป้ายแสดงค่าบริการทางห้องปฏิบัติการ (3.39 คะแนน) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วยพักการ (3.32 คะแนน) เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ (3.15 คะแนน) และลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยคือ หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ให้อ่านระหว่างรอคอย (2.58 คะแนน)
โทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอคอย (2.49 คะแนน)

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วย
นอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (n = 227)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. กำหนดเวลาเริ่มให้บริการเจาะเลือด 06.30 น.	51 (22.5)	102 (44.9)	57 (25.1)	12 (5.3)	5 (2.2)	3.80	0.92
2. ระยะเวลาการรอคอยตั้งแต่รับบัตรคิว จนกระทั่งเข้าไปในห้องเจาะเลือด	13 (5.8)	81 (35.8)	109 (48.2)	17 (7.5)	6 (2.7)	3.35	0.81
3. ระยะเวลาทั้งหมดในการเจาะเลือด ตั้งแต่รับบัตรคิวจนกระทั่งเจาะเลือดเสร็จ(6.2)	14 (6.2)	72 (31.7)	117 (51.5)	21 (9.3)	3 (1.3)	3.32	0.78
4.ระบบให้บริการตามบัตรคิว	22 (9.8)	90 (40.4)	90 (40.4)	18 (8.1)	3 (1.3)	3.49	0.83

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจจำนวน 4 ข้อ จากการศึกษาพบว่าลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ กำหนดเวลาเริ่มให้บริการเจาะเลือด 06.30 น.(3.80 คะแนน) และระบบให้บริการตามบัตรคิว (3.49 คะแนน) ลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ ระยะเวลาการรอคอยตั้งแต่รับบัตรคิวจนกระทั่งเข้าไปในห้องเจาะเลือด(3.35 คะแนน) และ ระยะเวลาทั้งหมดในการเจาะเลือดตั้งแต่รับบัตรคิวจนกระทั่งเจาะเลือดเสร็จ (3.32 คะแนน)

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วย
นอกต่อลักษณะคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
(n = 227)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยที่ดี	31 (13.7)	91 (40.3)	84 (37.2)	19 (8.4)	1 (0.4)	3.58	0.85
2. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและ คำแนะนำตามที่ท่านต้องการ	18 (7.9)	84 (37.2)	99 (43.8)	23 (10.2)	2 (0.9)	3.41	0.81
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	19 (8.4)	84 (37.0)	102 (44.9)	18 (7.9)	4 (1.8)	3.42	0.82

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับ บริการจำนวน 3 ข้อ จากการศึกษาพบว่าลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจมากที่สุดแก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีอัธยาศัยที่ดี (3.58 คะแนน) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.42 คะแนน) และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำตามที่ท่านต้องการ (3.41 คะแนน)

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วย
นอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (n = 227)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่เจาะเลือดแทงเข็มเพียงครั้งเดียวสามารถเก็บตัวอย่างเลือดได้สำเร็จ	41 (18.2)	113 (50.2)	55 (24.4)	13 (5.9)	3 (1.3)	3.78	0.86
2. เจ้าหน้าที่เจาะเลือดมีความสามารถทำให้ท่านคลายความวิตกกังวล	26 (11.5)	104 (46.0)	82 (36.3)	12 (5.3)	2 (0.9)	3.62	0.79
3. การไม่พบรอยช้ำเขียวหลังการเจาะเลือด	24 (11.0)	80 (36.7)	72 (33.0)	34 (15.6)	8 (3.7)	3.36	0.99
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับรอยช้ำเขียว	5 (2.5)	58 (29.3)	75 (37.9)	45 (22.7)	15 (7.6)	2.96	0.96
5. การรักษาความลับของผู้ป่วย	36 (16.7)	97 (44.9)	75 (34.7)	8 (3.7)	0 (0.0)	3.75	0.76

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อลักษณะคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจำนวน 5 ข้อ จากการศึกษาพบว่าลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจมากที่สุดแก่เจ้าหน้าที่เจาะเลือดแทงเข็มเพียงครั้งเดียวสามารถเก็บตัวอย่างเลือดได้สำเร็จ (3.78 คะแนน) การรักษาความลับของผู้ป่วย (3.75 คะแนน) เจ้าหน้าที่เจาะเลือดมีความสามารถทำให้ท่านคลายความวิตกกังวล (3.62 คะแนน) ลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ การไม่พบรอยช้ำเขียวหลังการเจาะเลือด (3.36 คะแนน) และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรอยช้ำเขียว (2.96 คะแนน)

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วย
นอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
(n = 227)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟังปัญหาต่างๆใน การมารับบริการและช่วยแก้ไขปัญห ให้ท่าน	18 (7.9)	83 (36.7)	99 (43.8)	20 (8.9)	6 (2.7)	3.38	0.86
2. ท่านได้รับการที่เท่าเทียมกับผู้อื่น	21 (9.2)	102 (44.9)	89 (39.2)	11 (4.9)	4 (1.8)	3.55	0.80
สรุปภาพรวมของการให้บริการห้อง เจาะเลือด	15 (6.6)	102 (44.9)	103 (45.4)	6 (2.6)	1 (0.4)	3.55	0.68

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการจำนวน 2 ข้อ จากการศึกษาพบว่าลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจมากได้แก่ ท่านได้รับการที่เท่าเทียมกับผู้อื่น (3.55 คะแนน) และลักษณะคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟังปัญหาต่างๆในการมารับบริการและช่วยแก้ไขปัญหให้ (3.38 คะแนน) และในภาพรวมคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดผู้รับบริการให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (3.55 คะแนน)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อภาพรวมคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด
ด้านต่างๆ (n = 227)

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.45
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.49
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.47
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.51
ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.47

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อลักษณะคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดทั้ง 5 ด้าน

ตอนที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นำเสนอผลการศึกษาโดยใช้ตารางประกอบการบรรยายดังตารางที่ 4.8-4.9

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด

คุณภาพบริการห้องเจาะเลือดที่ผู้ป่วยนอกให้ความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญ	136	59.91
ไม่ให้ความสำคัญ	91	40.09
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ		
ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์	71	24.15
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4	1.36
มีป้ายแสดงบอกทิศทางและห้องต่างๆชัดเจน	3	1.02
อุปกรณ์เจาะเก็บเลือดมีมาตรฐาน	2	0.68
มีพื้นที่สำหรับการให้บริการเพียงพอ	1	0.34
มีเพลงฟังระหว่างรอเจาะเลือด	1	0.34
รวม	82	27.89
2. ความเชื่อถือไว้ใจได้		
ความรวดเร็วในการให้บริการ	54	18.37
การบริการตามลำดับเป็นขั้นตอน ไม่ลัดคิว	15	5.10
เริ่มให้บริการเร็วขึ้นเป็นเวลา 06.00 น.	8	2.72
ผลการตรวจมีความถูกต้องตรงกับผู้ป่วย	5	1.70
รวม	82	27.89
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
การต้อนรับเอาใจใส่ผู้ป่วยด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์	34	11.56
มีความสะดวกสบาย	22	7.48
การให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจให้กับผู้ป่วย	20	6.80

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพบริการของห้องเจาะเลือดที่ผู้ป่วยนอกให้ความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
มีการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำขั้นตอนบริการ ได้ถูกต้อง	17	5.78
ไม่ต้องรอรับผลการตรวจที่ห้องปฏิบัติการ	2	0.34
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	1	0.34
ความสามารถตอบข้อซักถามของผู้ป่วย	1	0.34
การให้คำแนะนำความผิดปกติของผลการตรวจ	1	0.34
รวม	98	33.33
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
มีความปลอดภัย	14	4.76
ความชำนาญ แม่นยำ สามารถเจาะเลือดครั้งเดียวสำเร็จ	10	3.40
การทำให้ผู้ป่วยคลายความกังวล	1	0.34
ระบบบริการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วย	1	0.34
รวม	26	8.84
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4	1.36
การแยกให้บริการตามสภาพและความสามารถ ของผู้ป่วยเช่น ผู้ป่วยพิการ ผู้ป่วยสูงอายุ	2	0.68
รวม	6	2.04
รวมทั้งรวม	294	100.00

หมายเหตุ : ผู้ป่วยบางคนให้ความคิดเห็นมากกว่าหนึ่งข้อ

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ป่วยนอกที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ลักษณะสำคัญของคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด มีผู้รับบริการให้ความคิดเห็นจำนวน 136 คน คิด
เป็นร้อยละ 59.9 และให้ความคิดเห็นทั้งหมด 294 ข้อคิดเป็นร้อยละ 100 จากการจำแนกเป็นกลุ่ม
พบว่า

ผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเกี่ยวกับ ความสะอาดของ สถานที่และอุปกรณ์การเจาะเลือดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 24.15 สำหรับบริการอื่นๆที่ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญไม่มากได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ป้ายแสดงบอกทิศทางและห้อง ต่างๆ อุปกรณ์เจาะเก็บเลือดมีมาตรฐาน มีพื้นที่สำหรับการให้บริการเพียงพอและมีเพลงฟังระหว่าง รอเจาะเลือด

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจผู้รับบริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรวดเร็วในการ ให้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ18.37 นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการบริการตามลำดับเป็น ขั้นตอนไม่ลัดคิวคิดเป็นร้อยละ 5.1 สำหรับบริการอื่นๆที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญไม่มากได้แก่ เวลาเริ่มให้บริการเจาะเลือดเร็วกว่าเดิมจากเวลา 06.30 น.เป็นเวลา 06.00 น. และผลการตรวจทาง ห้องปฏิบัติการถูกต้องตรงกับผู้ป่วย

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดเกี่ยวกับการ ดือนรับเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ11.56 นอกจากนี้ยังให้ ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกสบายคิดเป็นร้อยละ7.48 การให้บริการที่ดีและสร้างความ ประทับใจให้กับผู้ป่วยคิดเป็นร้อยละ 6.8 การประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำขั้นตอนบริการได้ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 5.78 สำหรับบริการอื่นๆที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญไม่มากได้แก่ การไม่ต้องรอรับ ผลการตรวจที่ห้องปฏิบัติการ ความสามารถตอบข้อซักถามของผู้ป่วย และการให้คำแนะนำความ ผิดปกติของผลการตรวจ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดเกี่ยวกับความ ปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ4.76 ความชำนาญแม่นยำสามารถเจาะเลือดครั้งเดียวสำเร็จคิดเป็นร้อยละ 3.40 สำหรับบริการอื่นๆที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญไม่มากได้แก่ การทำให้ผู้ป่วยคลายความกังวล จากการเจาะเลือด และระบบบริการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วย

ส่วนด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญไม่มากนัก เกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการ และการแยกให้บริการตามสภาพและความสามารถของ ผู้ป่วยเช่น ผู้ป่วยพิการ ผู้ป่วยสูงอายุ เป็นต้น

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการให้บริการห้องเจาะเลือด

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ป่วยที่ให้ความคิดเห็น	89	39.21
ไม่ให้ความคิดเห็น	138	60.79
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ		
ห้องเจาะเลือดเล็กและคับแคบ	12	8.95
เก้าอี้นั่งไม่เพียงพอ	11	8.21
เจ้าหน้าที่เจาะเลือดไม่เพียงพอ	4	2.98
ห้องน้ำและเก้าอี้ไม่สะอาด	2	1.49
ห้องเจาะเลือดอากาศเย็นมาก	1	0.75
ป้ายตัวอักษรเล็กไม่ชัดเจน	1	0.75
เก้าอี้วางชิดกันมาก	1	0.75
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอคอย	1	0.75
เช่น สิ่งพิมพ์ โทรทัศน์		
ไม่มีป้ายบอกทิศทาง	1	0.75
ไม่มีป้ายบอกราคาค่าบริการ	1	0.75
ขาดป้ายประชาสัมพันธ์การย้ายสถานที่	1	0.75
รวม	36	26.87
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ		
รอคอยนาน	28	20.89
เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า	10	7.46
ขาดความเป็นระเบียบในการรับบริการ มีการลัดคิว	9	6.72
เวลาเริ่มให้บริการเจาะเลือดช้า	3	2.24
ต้องการผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการให้	1	0.75
ทันเวลาที่แพทย์ออกตรวจ		
รวม	51	38.06

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ ไม่ให้เกียรติ	9	6.72
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ขาดความกระตือรือร้น	8	5.97
เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	6	4.48
ความไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ	6	4.48
มีผู้ใช้บริการเจาะเลือดเพิ่มมากขึ้น	6	4.48
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการไม่ถูกต้อง	1	0.75
ไม่ทราบว่าต้องกดบัตรคิวที่เครื่อง	1	0.75
รวม	37	27.61
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
เกิดรอยเขียวช้ำหลังเจาะเลือด	2	1.49
เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในการเจาะเลือดผู้สูงอายุ	2	1.49
ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการเจาะเลือดผู้ป่วยที่หาเส้นเลือดยาก	2	1.49
เจาะเลือดเจ็บ	1	0.75
รวม	7	5.22
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการคุยกันเสียงดัง	3	2.24
รวม	3	2.24
รวมทั้งหมด	134	100.00

หมายเหตุ : ผู้ป่วยบางคนให้ความคิดเห็นมากกว่าหนึ่งข้อ

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ป่วยนอกที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการให้บริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีผู้รับบริการให้ความคิดเห็นจำนวน 89 คนคิดเป็นร้อยละ 39.2 และให้ความคิดเห็นทั้งหมด 134 ข้อคิดเป็นร้อยละ 100 จากการจำแนกเป็นกลุ่มพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับห้องเจาะเลือดเล็กและคับแคบคิดเป็นร้อยละ 8.95 เก้าอี้นั่งไม่เพียงพอคิดเป็นร้อยละ 8.21 เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือดไม่เพียงพอคิดเป็นร้อยละ 2.98 ปัญหาที่พบได้น้อยเกี่ยวกับห้องสุขาและเก้าอี้นั่งไม่สะอาด ห้องเจาะเลือดอากาศเย็นมาก ป้ายตัวอักษรเล็กไม่ชัดเจน เก้าอี้นั่งจัดชิดกันมาก ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอคอยเช่น สิ่งพิมพ์ โพรท็อกซ์

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการพบปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการรอคอยนานคิดเป็นร้อยละ 20.89 เจ้าหน้าที่ให้บริการช้าคิดเป็นร้อยละ 7.46 ขาดความเป็นระเบียบในการรับบริการมีการลัดคิวคิดเป็นร้อยละ 6.72 ปัญหาที่พบได้น้อยเกี่ยวกับเวลาเริ่มให้บริการเจาะเลือดซ้ำ และความต้องการผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการให้ทันเวลาที่แพทย์ออกตรวจ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพไม่ไพเราะ ไม่ให้เกียรติคิดเป็นร้อยละ 6.72 เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการขาดความกระตือรือร้นคิดเป็นร้อยละ 5.97 เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสคิดเป็นร้อยละ 4.48 มีผู้ใช้บริการเจาะเลือดเพิ่มมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 4.48 ความไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 4.48 ปัญหาที่พบได้น้อยเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการไม่ถูกต้อง และไม่ทราบว่าต้องกดบัตรคิวที่เครื่อง

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ปัญหาพบค่อนข้างน้อยเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในการเจาะเลือดผู้สูงอายุ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการเจาะเลือดผู้ป่วยที่หาเส้นเลือดยาก การเกิดรอยช้ำเขียวหลังการเจาะเลือดและความเจ็บจากการแทงเข็มเจาะเลือด

ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ปัญหาพบค่อนข้างน้อยเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการคุยกันเสียงดัง

ตอนที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะสังคมประชากร

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะสังคมประชากร (n = 227)

ลักษณะสังคมประชากร	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	χ^2	p-value
1. เพศ						
ชาย	111	3.57	0.67	-0.323	14.796	0.022
หญิง	116	3.53	0.69			
รวม	227	3.55	0.68			
2. อายุ						
15-24 ปี	22	3.55	0.51		1.652	0.648
25-34 ปี	41	3.49	0.75			
35-44 ปี	56	3.34	0.64			
45-54 ปี	53	3.60	0.63			
55-64 ปี	27	3.81	0.83			
65-74 ปี	19	3.79	0.63			
มากกว่า 74 ปี	9	3.44	0.53			
รวม	227	3.55	0.68			
3. สถานภาพสมรส						
โสด	60	3.45	0.68		1.652	0.648
คู่	142	3.59	0.68			
หย่าร้าง	5	3.60	1.14			
หม้าย	20	3.50	0.61			
รวม	227	3.55	0.68			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ลักษณะสังคมประชากร	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	χ^2	p-value
4. การศึกษา						
ประถมศึกษา	24	3.67	0.64		14.755	0.011
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	3.69	0.76			
มัธยมศึกษาตอนปลาย	56	3.73	0.62			
อนุปริญญา	24	3.42	0.58			
ปริญญาตรี	81	3.38	0.69			
สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.29	0.49			
รวม	227	3.55	0.68			
5. ภูมิลำเนา						
กรุงเทพมหานคร	134	3.49	0.66		7.823	0.020
ปริมณฑล	28	3.36	0.87			
ต่างจังหวัด	65	3.74	0.59			
รวม	227	3.55	0.68			
6. อาชีพ						
รับราชการ	97	3.46	0.71		10.413	0.237
รัฐวิสาหกิจ	5	3.40	0.55			
ข้าราชการบำนาญ	22	3.68	0.65			
รับจ้าง	23	3.57	0.95			
เกษตรกร	4	4.25	0.50			
ธุรกิจส่วนตัว	16	3.44	0.73			
นักเรียน/นักศึกษา	11	3.64	0.51			
ทำงานบริษัท	17	3.47	0.51			
ไม่ได้ทำงาน	32	3.69	0.47			
รวม	227	3.55	0.68			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ลักษณะสังคมประชากร	n	X	S.D.	Z	χ^2	p-value
7. ประเภทของผู้รับบริการ						
ทหาร	76	3.43	0.69		3.462	0.177
ครอบครัวทหาร	28	3.50	0.58			
พลเรือน	123	3.63	0.68			
รวม	227	3.55	0.68			
8. ประเภทสิทธิ์ของผู้รับบริการ						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	152	3.56	0.68		0.896	0.826
ประกันสังคม	24	3.42	0.58			
หลักประกันสุขภาพ	13	3.62	0.87			
จ่ายค่ารักษาเอง	38	3.55	0.69			
รวม	227	3.55	0.68			
9. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว						
น้อยกว่า 5,000 บาท	11	3.55	0.93		2.770	0.597
5,000-10,000 บาท	52	3.46	0.61			
10,001-20,000 บาท	86	3.63	0.69			
20,001-30,000 บาท	43	3.49	0.74			
มากกว่า 30,000 บาท	34	3.50	0.56			
ไม่ตอบ	1	5.00				
รวม	227	3.55	0.68			
10. จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ						
ไม่ตอบ	32	3.59	0.71		3.072	0.381
ครั้งแรก	41	3.49	0.55			
2-5 ครั้ง	68	3.48	0.61			
หลายครั้ง/มากกว่า 5 ครั้ง	86	3.61	0.77			
รวม	227	3.55	0.68			

จากตารางที่ 4.10 เมื่อวิเคราะห์ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าครั้งที่ 1 ตัวแปรตาม สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้พบว่า การแจกแจงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกจำนวน 227 คน โดยใช้ Kolmogorov-Smirnov Test ข้อมูลมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ จึงใช้สถิติการทดสอบที่ไม่ใช้พารามิเตอร์ในการเปรียบเทียบค่ากลางแทนค่าเฉลี่ยดังนี้

1. เพศของผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Mann-Whitney test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน
2. อายุของผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ช่วงอายุของผู้ป่วยนอกแต่ละช่วงอายุมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดของแต่ละช่วงอายุแตกต่างกัน
3. สถานภาพสมรสของผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสถานภาพสมรส โสด คู่ หย่าร้าง และหม้ายของผู้ป่วยนอกมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ป่วยนอกมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าผู้ป่วยนอกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดแตกต่างกัน
5. ภูมิลำเนาของผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ป่วยนอกที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑลและต่างจังหวัดมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าผู้ป่วยนอกที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดแตกต่างกัน
6. อาชีพของผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่แตกต่างกัน

7. ประเภทของผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ป่วยนอกที่เป็นทหาร ครอบครัวของทหารและพลเรือนมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าผู้ป่วยนอกที่เป็นทหาร ครอบครัวของทหารและพลเรือนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่แตกต่างกัน

8. ประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ป่วยนอกที่มีสิทธิ์ในการรักษาพยาบาลแตกต่างกันมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าผู้ป่วยนอกที่มีสิทธิ์ในการรักษาพยาบาลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่แตกต่างกัน

9. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวผู้ป่วยนอก จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ป่วยนอกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวแตกต่างกันมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าผู้ป่วยนอกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่แตกต่างกัน

10. จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ จากการใช้สถิติ Kruskal Wallis Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ป่วยนอกที่มีจำนวนครั้งของการมารับบริการแตกต่างกันมีค่ากลางของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน สรุปว่าผู้ป่วยนอกที่มีจำนวนครั้งของการมารับบริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ
ห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามช่วงอายุ
(n = 227)

อายุ(ปี)	อายุ(ปี) X	15-24	25-35	35-44	45-54	55-64	65-74	>74
15-24	3.55	p-value						
25-34	3.49	0.745						
35-44	3.49	0.222	0.281					
45-54	3.60	0.731	0.405	0.040				
55-64	3.81	0.162	0.050*	0.003*	0.183			
65-74	3.79	0.245	0.106	0.012*	0.300	0.899		
>74	3.44	0.703	0.860	0.662	0.509	0.152	0.204	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจเป็นรายคู่ จำแนกตามช่วงอายุโดยใช้สถิติ Least Significant Difference พบว่า ช่วงอายุ 25-34 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดแตกต่างจากช่วงอายุ 55-64 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า p-value 0.05) และช่วงอายุ 35-44 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดแตกต่างจากช่วงอายุ 45-54 ปี, 55-64 ปีและ 55-64 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า p-value 0.040, 0.003 และ 0.012 ตามลำดับ) โดยที่ช่วงอายุ 25-34 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดต่ำกว่าช่วงอายุ 55-64 ปี และช่วงอายุ 35-44 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดต่ำกว่าช่วงอายุ 45-54 ปี, 55-64 ปีและ 55-64 ปี

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ
ห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามระดับ
การศึกษาสูงสุด (n = 227)

	ระดับ การศึกษา	ประณ ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย	อนุ ปริญา	ปริญา ตรี	สูงกว่า ปริญา ตรี
ระดับ การศึกษา	— X	3.67	3.69	3.73	3.42	3.38	3.29
ประณ ศึกษา	3.67	p-value					
มัธยม ศึกษา	3.69	0.914					
ตอนต้น มัธยม ศึกษาตอน	3.73	0.688	0.747				
ปลาย อนุ ปริญา	3.42	0.195	0.129	0.054			
ปริญา ตรี	3.38	0.068	0.026*	0.003*	0.827		
สูงกว่า ปริญา ตรี	3.29	0.185	0.149	0.096	0.648	0.712	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Least Significant Difference พบว่าผู้ป่วยนอกที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดแตกต่างจากผู้จบการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า p-value 0.026 และ 0.003 ตามลำดับ) โดยผู้ที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดต่ำกว่าผู้ที่จบการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามภูมิลำเนา (n = 227)

	ภูมิลำเนา	กรุงเทพฯ	ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
ภูมิลำเนา	$\bar{X}$	3.49	3.36	3.74
กรุงเทพฯ	3.49	p-value		
ปริมณฑล	3.36	0.332		
ต่างจังหวัด	3.74	0.016*	0.012*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจเป็นรายคู่ จำแนกตามภูมิลำเนาโดยใช้สถิติ Least Significant Difference พบว่าผู้ป่วยนอกที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัดมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดแตกต่างจากผู้ป่วยนอกที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า p-value 0.016 และ 0.012 ตามลำดับ) โดยที่ผู้ป่วยนอกที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัดมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดสูงกว่าผู้ป่วยนอกที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สรุปลักษณะสังคมประชากรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนา พบว่าผู้รับบริการช่วงอายุ 25-34 ปีมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าช่วงอายุ 55-64 ปีและช่วง

อายุ 35-44 ปีมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าช่วงอายุ 45-54 ปี, 55-64 ปี และ 55-64 ปี ผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมต้นและระดับมัธยมปลาย ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัดมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนลักษณะสังคมประชากรที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ ประเภทของผู้ป่วยนอก ประสิทธิภาพในการรักษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งในการมารับบริการ

ส่วนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ตอนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของผู้รับบริการทาง
ห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของกลุ่มตัวอย่างแพทย์จำนวน 33
คน นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยายตามประเด็นต่างๆรายละเอียดดังแสดงในตารางที่
4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวน และร้อยละของแพทย์ที่รับบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะสังคมประชากร

ลักษณะสังคมประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวนทั้งสิ้น	33	100
1. เพศ		
ชาย	21	63.64
หญิง	12	36.36
2. อายุ		
21-30 ปี	19	57.58
31-40 ปี	12	36.36
41-50 ปี	1	3.03
51-60 ปี	1	3.03
อายุเฉลี่ย 32 ปี		
3. การศึกษา		
ปริญญาตรี	25	75.76
ปริญญาโท	4	12.12
ปริญญาเอก	4	12.12

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ลักษณะสังคมประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สาขาที่ปฏิบัติงาน		
อายุรกรรม	18	54.55
โสตศอนาสิก	6	18.18
ศัลยกรรม	5	15.15
อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	3	9.09
ออร์โธปิดิกส์	1	3.03
5. อายุการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า		
1-5 ปี	26	78.79
มากกว่า 5 ปี	7	21.21
อายุการปฏิบัติงานเฉลี่ย 5 ปี		

จากตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแพทย์ ตามลักษณะสังคมประชากร จากการศึกษาพบว่าแพทย์ที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเป็นเพศชายจำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 63.6 และเพศหญิงจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 36.4 ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.6 มีอายุเฉลี่ย 32 ปี อายุต่ำสุด 27 ปีและอายุสูงสุด 53 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 76.8 และจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 24.2 สาขาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นแพทย์สาขาอายุรกรรมคิดเป็นร้อยละ 54.6 สาขาโสตศอนาสิกคิดเป็นร้อยละ 18.2 สาขาศัลยกรรมคิดเป็นร้อยละ 15.2 สาขาอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และสาขาออร์โธปิดิกส์คิดเป็นร้อยละ 5.1 และ 3.0 ตามลำดับ อายุการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 78.8 มีค่าเฉลี่ย 5 ปี อายุการปฏิบัติงานต่ำสุด 1 ปีและอายุการปฏิบัติงานสูงสุด 27 ปี

2.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลจำนวน 83 คน นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยายตามประเด็นต่างๆรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวน และร้อยละของพยาบาลที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาบาล
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ลักษณะสังคมประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวนทั้งสิ้น	83	100
1. เพศ		
ชาย	3	3.61
หญิง	80	96.39
2. อายุ		
21-30 ปี	46	55.42
31-40 ปี	21	25.30
41-50 ปี	10	12.05
51-60 ปี	6	7.23
อายุเฉลี่ย 32 ปี		
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	68	81.93
ปริญญาโท	15	18.07
4. หอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน		
อายุรกรรม	29	34.94
กุมารเวชกรรม	11	13.25
อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	10	12.05
สูติรีเวชกรรม	10	12.05
วิสัญญีและห้องผ่าตัด	8	9.64
ศัลยกรรม	7	8.43
โสตศอนาสิก	4	4.82
ออร์โธปิดิกส์	2	2.41
หออภิบาลผู้ป่วยหนัก	1	1.20
กองการพยาบาล	1	1.20

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อายุการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า		
1-5 ปี	35	42.17
6-10 ปี	19	22.89
11-15 ปี	12	14.46
16-20 ปี	12	14.46
มากกว่า 20 ปี	5	6.02
อายุการปฏิบัติงานเฉลี่ย 9 ปี		

จากตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลตามลักษณะสังคมประชากร จากการศึกษาพบว่าพยาบาลที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คนคิดเป็นร้อยละ 96.39 และเพศชายจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 3.61 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 55.4 อายุเฉลี่ย 32 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 81.93 และจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 18.07 สาขาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพยาบาลปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมคิดเป็นร้อยละ 34.94 หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรมคิดเป็นร้อยละ 13.25 หอผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินคิดเป็นร้อยละ 12.05 หอผู้ป่วยสูตินรีเวชกรรมคิดเป็นร้อยละ 12.05 วิสัญญีและห้องผ่าตัดคิดเป็นร้อยละ 9.64 หอผู้ป่วยศัลยกรรมคิดเป็นร้อยละ 8.43 หอผู้ป่วยโสตศอนาสิก หอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ หออภิบาลผู้ป่วยหนักและกองการพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 4.82, 2.41, 1.20 และ 1.20 ตามลำดับ อายุการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 42.2

ตอนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยายตามประเด็นต่างๆรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.16-4.20

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของแพทย์
ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (n = 33)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีรายการทดสอบที่เพียงพอให้เลือก สังตรวจ	3 (9.1)	24 (72.7)	5 (15.2)	1 (3.0)	0 (0.0)	3.88	0.60
2. ใบสังตรวจมีการแยกประเภทห้อง ปฏิบัติการ ง่ายต่อการเลือกสังตรวจ	2 (6.1)	13 (39.4)	17 (51.5)	0 (0.0)	1 (3.0)	3.45	0.75
3. คู่มือการใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ ง่ายต่อการปฏิบัติ	1 (3.0)	11 (33.3)	18 (54.5)	3 (9.1)	0 (0.0)	3.30	0.68
4. ภาชนะเก็บสิ่งส่งตรวจมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน	3 (9.1)	16 (48.5)	14 (42.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.67	0.65
5. มีระเบียบการไม่รับ/ปฏิเสธ สิ่งส่งตรวจที่ไม่เหมาะสม	1 (3.0)	10 (30.3)	20 (60.6)	2 (6.1)	0 (0.0)	3.30	0.6
6. มีสมุดรับ-ส่งสิ่งส่งตรวจ	3 (9.1)	12 (36.4)	17 (51.5)	1 (3.0)	0 (0.0)	3.52	0.71
7. เครื่องตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติ การมีความทันสมัย	1 (3.0)	20 (60.6)	12 (36.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.67	0.54
8. การให้บริการส่งตรวจและรับผล สำหรับการทดสอบที่ไม่ได้ทำ ในโรงพยาบาล	2 (6.1)	10 (30.3)	18 (54.5)	3 (9.1)	0 (0.0)	3.33	0.74

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการที่แพทย์ให้ความพึงพอใจระดับมากได้แก่ การมีรายการทดสอบที่เพียงพอให้เลือกสังตรวจ (3.88 คะแนน) ภาชนะเก็บสิ่งส่งตรวจมีคุณภาพและได้มาตรฐาน (3.67 คะแนน) เครื่องตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการมีความทันสมัย (3.67 คะแนน) มีสมุดรับ-ส่งสิ่งส่งตรวจ (3.52 คะแนน) ใบสังตรวจมีการแยกประเภทห้องปฏิบัติการง่ายต่อการสังตรวจ (3.45

คะแนน) และคุณภาพบริการที่แพทย์ให้ความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ การให้บริการส่งตรวจและรับผลสำหรับการทดสอบที่ไม่ได้ทำในโรงพยาบาล(3.33 คะแนน) คู่มือการใช้บริการทางห้องปฏิบัติการง่ายต่อการปฏิบัติ (3.30 คะแนน) และมีระเบียบการไม่รับ/ปฏิเสธส่งตรวจที่ไม่เหมาะสม (3.30 คะแนน)

ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของแพทย์ ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (n = 33)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การรายงานผลด่วนมีความรวดเร็วทันเวลา อยู่ในเวลาที่ประกันไว้	1 (3.0)	17 (51.5)	14 (42.4)	1 (3.0)	0 (0.0)	3.55	0.62
2. การรายงานผลในงานประจำ อยู่ในเวลาที่ประกันไว้	1 (3.0)	17 (51.5)	14 (42.4)	1 (3.0)	0 (0.0)	3.55	0.62
3. ความถูกต้องแม่นยำของผลการวิเคราะห์	3 (9.1)	21 (63.6)	9 (27.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.82	0.58
4. การรายงานผลการวิเคราะห์ที่ผิดปกติให้แพทย์หรือพยาบาลทราบ	4 (12.1)	12 (36.4)	12 (36.4)	5 (15.2)	0 (0.0)	3.45	0.91

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการที่แพทย์ให้ความพึงพอใจระดับมากได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำของผลการวิเคราะห์ (3.82 คะแนน) การรายงานผลด่วนมีความรวดเร็วทันเวลาอยู่ในเวลาที่ประกันไว้ (3.55 คะแนน) การรายงานผลในงานประจำอยู่ในเวลาที่ประกันไว้ (3.55 คะแนน) และการรายงานผลการวิเคราะห์ที่ผิดปกติให้แพทย์หรือพยาบาลทราบ (3.45 คะแนน)

ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของแพทย์
ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (n = 33)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	1 (3.0)	17 (51.5)	13 (39.4)	2 (6.1)	0 (0.0)	3.52	0.67
2. การติดต่อทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ ห้องปฏิบัติการได้รับคำอธิบายที่ชัดเจน	2 (6.1)	14 (42.4)	13 (39.4)	3 (9.1)	1 (3.0)	3.39	0.86
3. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ ห้องปฏิบัติการในการติดต่อทาง โทรศัพท์	1 (3.0)	15 (45.5)	14 (42.4)	3 (9.1)	0 (0.0)	3.42	0.71
4. ภาพรวมการให้บริการห้องเจาะเลือด กับผู้ป่วยนอก	1 (3.0)	16 (48.5)	16 (48.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.55	0.56

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการที่แพทย์ให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุดได้แก่ ภาพรวมการให้บริการห้องเจาะเลือดกับผู้ป่วยนอก (3.55 คะแนน) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ (3.52 คะแนน) และความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.42 คะแนน) ส่วนคุณภาพบริการที่แพทย์ให้ความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการได้รับคำอธิบายที่ชัดเจน (3.39 คะแนน)

ตารางที่ 4.19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของแพทย์
ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (n = 33)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการ แนะนำการเก็บสิ่งส่งตรวจ	1 (3.0)	16 (48.5)	15 (45.5)	1 (3.0)	0 (0.0)	3.52	0.62
2. ความสามารถของนักเทคนิคการแพทย์ 1 ในการตอบปัญหาและให้คำปรึกษาทาง ห้องปฏิบัติการ	1 (3.0)	19 (59.4)	12 (37.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66	0.55
3. ระบบการรักษาความลับผลการ วิเคราะห์ของผู้ป่วย	3 (9.1)	20 (60.6)	8 (24.2)	2 (6.1)	0 (0.0)	3.73	0.72

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการที่แพทย์ให้ความพึงพอใจระดับมากได้แก่ ระบบการรักษาความลับผลการวิเคราะห์ของผู้ป่วย (3.73 คะแนน) ความสามารถของนักเทคนิคการแพทย์ในการตอบปัญหาและให้คำปรึกษาทางห้องปฏิบัติการ (3.66 คะแนน) และเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการแนะนำการเก็บสิ่งส่งตรวจ (3.52 คะแนน)

ตารางที่ 4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของแพทย์
ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
(n = 33)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การรับฟังปัญหาต่างๆในการให้บริการและช่วยแก้ไขปัญหามาให้ท่าน	2 (6.1)	14 (42.4)	17 (51.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.55	0.62
2. ความสามารถในการใช้ตัวอย่างสิ่งส่งตรวจจำนวนน้อยในการวิเคราะห์ (ในกรณีเก็บตัวอย่างสิ่งส่งตรวจได้น้อย)	3 (9.4)	14 (43.8)	13 (40.6)	2 (6.2)	0 (0.0)	3.56	0.76
สรุปภาพรวมของการให้บริการทาง ห้องปฏิบัติการ	1 (3.0)	19 (57.6)	13 (39.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.64	0.55

จากตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการที่แพทย์ให้ความพึงพอใจระดับมากได้แก่ความสามารถในการใช้ตัวอย่างสิ่งส่งตรวจจำนวนน้อยในการวิเคราะห์ (3.56 คะแนน) การรับฟังปัญหาต่างๆในการให้บริการและช่วยแก้ไขปัญหามาให้ (3.55 คะแนน) ส่วนในภาพรวมของการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ แพทย์ให้ความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน)

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพยาบาลต่อคุณภาพบริการทาง
ห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการ
บรรยายตามประเด็นต่างๆรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.21-4.25

ตารางที่ 4.21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ
พยาบาลต่อลักษณะคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านความเป็นรูปธรรมของ
บริการ (n = 83)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีรายการทดสอบที่เพียงพอให้เลือก สังตรวจ	1 (1.2)	59 (71.1)	21 (25.3)	2 (2.4)	0 (0.0)	3.71	0.53
2. ใบสั่งตรวจมีการแยกประเภทห้อง ปฏิบัติการ ง่ายต่อการเลือกสังตรวจ	4 (4.8)	51 (61.4)	26 (31.3)	2 (2.4)	0 (0.0)	3.69	0.60
3. คู่มือการใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ ง่ายต่อการปฏิบัติ	3 (3.6)	38 (45.8)	35 (42.2)	6 (7.2)	1 (1.2)	3.43	0.74
4. ภาระงานเก็บส่งสังตรวจมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน	8 (9.6)	51 (61.4)	24 (28.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81	0.59
5. มีระเบียบการไม่รับ/ปฏิเสธ สังตรวจที่ไม่เหมาะสม	3 (3.6)	32 (38.6)	39 (47.0)	8 (9.6)	1 (1.2)	3.34	0.75
6. มีสมุดรับ-ส่งสังตรวจ	4 (4.8)	57 (68.7)	20 (24.1)	2 (2.4)	0 (0.0)	3.76	0.58
7. เครื่องตรวจวิเคราะห์ทางห้อง ปฏิบัติการมีความทันสมัย	5 (6.0)	56 (67.5)	21 (25.3)	1 (1.2)	0 (0.0)	3.78	0.5
8. การให้บริการสังตรวจและรับผล สำหรับการทดสอบที่ไม่ได้ทำ ในโรงพยาบาล	4 (4.8)	30 (36.1)	36 (43.4)	8 (9.6)	5 (6.0)	3.24	0.92

จากตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ จำนวนและร้อยละของพยาบาลที่ให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการศึกษาพบว่าพยาบาลให้คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับภาระงานเก็บส่งส่งตรวจมีคุณภาพและได้มาตรฐาน(3.81 คะแนน) เครื่องตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการมีความทันสมัย(3.78 คะแนน) มีสมุดรับ-ส่งส่งตรวจ(3.76 คะแนน) มีรายการทดสอบที่เพียงพอให้เลือกส่งตรวจ(3.71 คะแนน) ใบส่งตรวจมีการแยกประเภทห้องปฏิบัติการง่ายต่อการส่งตรวจ(3.69 คะแนน) พยาบาลให้คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับ คู่มือการใช้บริการทางห้องปฏิบัติการง่ายต่อการปฏิบัติ(3.43 คะแนน) และมีระเบียบการไม่รับ/ปฏิเสธส่งตรวจที่ไม่เหมาะสม(3.34 คะแนน) และการให้บริการส่งตรวจและรับผลสำหรับการทดสอบที่ไม่ได้ทำในโรงพยาบาล(3.24 คะแนน)

ตารางที่ 4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (n = 83)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การรายงานผลด่วนมีความรวดเร็ว ทันเวลา อยู่ในเวลาที่ประกันไว้	4 (4.8)	38 (45.8)	36 (43.4)	5 (6.0)	0 (0.0)	3.49	0.69
2. การรายงานผลในงานประจำ อยู่ใน เวลาที่ประกันไว้	3 (3.6)	44 (53.0)	32 (38.6)	3 (3.6)	1 (1.2)	3.54	0.69
3. ความถูกต้องแม่นยำของผลการ วิเคราะห์	2 (2.4)	70 (84.3)	11 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89	0.38
4. การรายงานผลการวิเคราะห์ที่ผิดปกติ ให้แพทย์หรือพยาบาลทราบ	10 (12.0)	33 (39.8)	33 (39.8)	6 (7.2)	1 (1.2)	3.54	0.85

จากตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ จำนวนและร้อยละของพยาบาลที่ให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจจากการศึกษาพบว่าพยาบาลให้คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำของผลการวิเคราะห์ (3.89 คะแนน) การรายงานผล

ในงานประจำอยู่ในเวลาที่ประกันไว้(3.54 คะแนน) และการรายงานผลการวิเคราะห์ที่ผิดปกติให้แพทย์หรือพยาบาลทราบ(3.54 คะแนน) และให้คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการรายงานผลด่วนมีความรวดเร็วทันเวลาอยู่ในเวลาที่ประกันไว้(3.49 คะแนน)

ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (n = 83)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	2 (2.4)	29 (34.9)	42 (50.6)	9 (10.8)	1 (1.2)	3.27	0.73
2. การติดต่อทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการได้รับคำอธิบายที่ชัดเจน	2 (2.4)	26 (31.3)	42 (50.6)	10 (12.0)	3 (3.6)	3.17	0.81
3. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการในการติดต่อทางโทรศัพท์	2 (2.4)	34 (41.0)	30 (36.1)	13 (15.7)	4 (4.8)	3.20	0.91
4. ภาพรวมการให้บริการห้องเจาะเลือดกับผู้ป่วยนอก	2 (2.4)	32 (38.6)	44 (53.0)	4 (4.8)	0 (0.0)	3.39	0.62

จากตารางที่ 4.23 แสดงค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ จำนวนและร้อยละของพยาบาลที่ให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการจากการศึกษาพบว่าพยาบาลให้คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับภาพรวมการให้บริการห้องเจาะเลือดกับผู้ป่วยนอก(3.39 คะแนน) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ(3.27 คะแนน) ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.21 คะแนน) การติดต่อทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการได้รับคำอธิบายที่ชัดเจน(3.17 คะแนน)

ตารางที่ 4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ
 พยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
 (n = 83)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการ แนะนำการเก็บสิ่งส่งตรวจ	2 (2.4)	38 (45.8)	36 (43.4)	7 (8.4)	0 (0.0)	3.42	0.68
2. ความสามารถของนักเทคนิค การแพทย์ในการตอบปัญหาและ ให้คำปรึกษาทางห้องปฏิบัติการ	4 (4.8)	47 (56.6)	30 (36.1)	2 (2.4)	0 (0.0)	3.64	0.62
3. ระบบการรักษาความลับผลการ วิเคราะห์ของผู้ป่วย	14 (16.9)	41 (49.4)	28 (33.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83	0.70

จากตารางที่ 4.24 แสดงค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
 ระดับความพึงพอใจ จำนวนและร้อยละของพยาบาลที่ให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
 บริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าพยาบาลให้
 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับระบบการรักษาความลับผลการวิเคราะห์ของผู้ป่วย
 (3.83 คะแนน) ความสามารถของนักเทคนิคการแพทย์ในการตอบปัญหาและให้คำปรึกษาทาง
 ห้องปฏิบัติการ(3.64 คะแนน) และให้คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่
 มีความสามารถในการแนะนำการเก็บสิ่งส่งตรวจ(3.42 คะแนน)

ตารางที่ 4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ
 พยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ
 ผู้รับบริการ (n = 83)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การรับฟังปัญหาต่างๆในการให้ บริการและช่วยแก้ไขปัญหามาให้ท่าน	3 (3.6)	29 (34.9)	46 (55.4)	2 (2.4)	3 (3.6)	3.33	0.75
2. ความสามารถในการใช้ตัวอย่าง สิ่งส่งตรวจจำนวนน้อยในการวิเคราะห์ (ในกรณีเก็บตัวอย่างสิ่งส่งตรวจได้น้อย)	3 (3.6)	38 (45.8)	33 (39.8)	7 (8.4)	2 (2.4)	3.40	0.80
3. ภาพรวมของการให้บริการ ทางห้องปฏิบัติการ	2 (2.4)	42 (50.6)	36 (43.4)	3 (3.6)	0 (0.0)	3.52	0.61

จากตารางที่ 4.25 แสดงค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
 ระดับความพึงพอใจ จำนวนและร้อยละของพยาบาลที่ให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อลักษณะ
 คุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการจากการศึกษา
 พบว่าพยาบาลให้คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความสามารถในการใช้
 ตัวอย่างสิ่งส่งตรวจจำนวนน้อยในการวิเคราะห์ (3.39 คะแนน) การรับฟังปัญหาต่างๆในการ
 ให้บริการและช่วยแก้ไขปัญหามาให้(3.33 คะแนน) ส่วนในภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการทาง
 ห้องปฏิบัติการ พยาบาลให้คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก(3.52 คะแนน)

2.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อภาพรวมคุณภาพ
 บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านความเป็นรูปธรรมของ
 บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่
 ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบคำบรรยายดัง
 แสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อภาพรวมคุณภาพบริการทาง
ห้องปฏิบัติการด้านต่างๆ (n = 83)

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	
	แพทย์	พยาบาล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.51	3.59
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.59	3.62
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.47	3.26
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.63	3.63
ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.55	3.36
ภาพรวมการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ	3.64	3.52

จากตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพบริการทาง
ห้องปฏิบัติการด้านต่างๆ จากการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการทาง
ห้องปฏิบัติการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการ
ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ
ผู้รับบริการ รวมทั้งภาพรวมคุณภาพการบริการทางห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก

ส่วนพยาบาลให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการในระดับมากเฉพาะ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
และภาพรวมคุณภาพการบริการทางห้องปฏิบัติการ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้าน
ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตอนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการทาง
ห้องปฏิบัติการที่ผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการให้ความสำคัญ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของแพทย์เกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพ
บริการทางห้องปฏิบัติการ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ
กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นำเสนอผลการศึกษาโดยใช้ตารางประกอบการ
บรรยายดังตารางที่ 4.27-4.28

ตารางที่ 4.27 จำนวน และร้อยละความคิดเห็นของแพทย์เกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ

คุณภาพบริการของห้องปฏิบัติการที่แพทย์ให้ความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนแพทย์ที่ให้ความสำคัญ	19	57.58
ไม่ให้ความสำคัญ	14	42.42
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ		
มีรูปแบบที่ดีในการรายงานผลการวิเคราะห์	1	2.13
มีความหลากหลายของชนิดการทดสอบ	1	2.13
ราคาค่าตรวจไม่แพง	1	2.13
2. ความเชื่อถือได้ไว้วางใจ		
ความถูกต้องแม่นยำของผลการวิเคราะห์	19	40.43
มีความรวดเร็วในการรายงานผลวิเคราะห์	15	31.91
การรายงานผลการวิเคราะห์ที่ผิดปกติมากหรืออยู่ในค่าวิกฤติให้ทราบทันที	2	4.25
ความครบถ้วนของผลการวิเคราะห์ที่ส่งตรวจ	1	2.13
การสร้างความน่าเชื่อถือตลอดเวลา	1	2.13
สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	1	2.13
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
การแสดงมารยาทและกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3	6.38
มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน		
ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	2	4.25
รวม	47	100.00

หมายเหตุ : แพทย์บางคนให้ความสำคัญมากกว่าหนึ่งข้อ

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของแพทย์ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ มีแพทย์ให้ความสำคัญจำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 57.6 และให้ความสำคัญทั้งหมด 47 ข้อ จากการจำแนกเป็นกลุ่มพบว่าแพทย์ให้ความสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเกี่ยวกับ รูปแบบที่ดีในการรายงานผลการวิเคราะห์ ความ

หลากหลายของชนิดการทดสอบและราคาค่าตรวจไม่แพง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจแพทย์ให้ ความสำคัญมากที่สุดเกี่ยวกับ ความถูกต้องแม่นยำของผลการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ40.4 ความ รวดเร็วในการรายงานผลการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ31.9 การรายงานผลการวิเคราะห์ที่ผิดปกติมาก หรืออยู่ในช่วงค่าวิกฤติให้แพทย์หรือพยาบาลทราบทันทีคิดเป็นร้อยละ4.3 นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญ กับความครบถ้วนของผลการวิเคราะห์ที่ส่งตรวจ การสร้างความน่าเชื่อถือตลอดเวลา สามารถ ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแพทย์ให้ความสำคัญ มากที่สุดเกี่ยวกับการแสดงมารยาทและกิริยาจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ประสานงานคิดเป็นร้อยละ6.4 และความสะดวกในการเข้าถึงบริการคิดเป็นร้อยละ4.3

ตารางที่ 4.28 จำนวน และร้อยละความคิดเห็นของแพทย์เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ
ในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนแพทย์ที่ให้ความคิดเห็น	14	42.42
ไม่ให้ความคิดเห็น	19	57.58
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ		
การทดสอบบางอย่างไม่มีตรวจต้องส่งนอกโรงพยาบาล	1	5.88
รูปแบบการรายงานผลเหมือนพิมพ์ในเศษกระดาษ	1	5.88
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ		
การรายงานผลการวิเคราะห์ล่าช้า	10	58.82
การรายงานผลการวิเคราะห์ไม่ครบตามที่ส่งตรวจ	1	5.88
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
การรายงานผลการวิเคราะห์ล่าช้า	10	58.82
ความไม่สะดวก รอนาน ขั้นตอนยุ่งยาก	2	11.76
การพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการเหมือนไม่เต็มใจ ตอบคำถาม	1	5.88
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการให้ความรู้ในการเก็บ ส่งส่งตรวจไม่ชัดเจนและครบถ้วน	1	5.88
รวม	17	100.00

หมายเหตุ : แพทย์บางคนให้ความคิดเห็นมากกว่าหนึ่งข้อ

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของแพทย์ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีแพทย์ให้ความคิดเห็นจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 42.4 และให้ความคิดเห็นทั้งหมด 17 ข้อคิดเป็นร้อยละ 100 จากการจำแนกเป็นกลุ่มพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบปัญหาเกี่ยวกับการทดสอบบางอย่างไม่มีตรวจต้องส่งไปตรวจนอกโรงพยาบาลและรูปแบบการรายงานผลเหมือนพิมพ์ในเศษกระดาษ ด้านความ

เชื่อถือไว้วางใจพบปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับการรายงานผลการวิเคราะห์ถ้าคิดเป็นร้อยละ 58.82 และการรายงานผลการวิเคราะห์ไม่ครบตามที่สั่งตรวจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับ ความไม่สะดวก รอนาน ขั้นตอนยุ่งยากคิดเป็นร้อยละ 11.76 และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการเหมือนไม่เต็มใจตอบคำถาม ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการให้ความรู้ในการเก็บส่งตรวจไม่ชัดเจนและครบถ้วน

2.3.2 ความคิดเห็นของพยาบาลเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพบริการทาง

ห้องปฏิบัติการ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นำเสนอผลการศึกษาโดยใช้ตารางประกอบการบรรยายดังตารางที่ 4.29-4.30

ตารางที่ 4.29 จำนวน และร้อยละความคิดเห็นของพยาบาลเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพ
บริการทางห้องปฏิบัติการ

คุณภาพบริการของห้องปฏิบัติการที่พยาบาลให้ความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนพยาบาลที่ให้ความสำคัญ	56	67.47
ไม่ให้ความสำคัญ	27	32.53
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ		
เพิ่มการทดสอบใหม่ๆ ให้มีความหลากหลายมากขึ้น	4	2.59
การรายงานผลวิเคราะห์หมีข้อความชัดเจน	1	0.65
มีความทันสมัย	1	0.65
ราคาค่าบริการไม่แพง	1	0.65
ภาชนะเก็บสิ่งส่งตรวจมีคุณภาพ	1	0.65
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ		
มีความรวดเร็วในการรายงานผลวิเคราะห์	38	24.68
ความถูกต้องแม่นยำของผลการวิเคราะห์	36	23.38
มีความเชื่อถือไว้วางใจได้	5	3.25
การรายงานผลการวิเคราะห์ที่ผิดปกติมากหรืออยู่ ในค่าวิกฤติให้ทราบทันที	3	1.95
มีการรับส่งตรวจให้ถูกต้องตามระเบียบ	2	1.29
มีความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น	2	1.29
มีความซื่อสัตย์	1	0.65
มีความละเอียดรอบคอบ	1	0.65
สามารถตรวจสอบความผิดพลาดในการเจาะเลือดผิดคน	1	0.65
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
การใช้คำพูดที่สุภาพและมีมารยาทในการใช้โทรศัพท์	12	7.79
มีความสะดวกในการตามผลการวิเคราะห์และส่งตรวจ	5	3.25
มีการสื่อสารและประสานงานที่ดี	5	3.25
สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3	1.95
มีพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการ	2	1.29

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

คุณภาพบริการของห้องปฏิบัติการที่พยาบาลให้ความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
มีความยินดีและเต็มใจให้บริการ	2	1.29
มีพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการ	2	1.29
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	0.65
การให้บริการเจาะเลือดมีความรวดเร็ว	1	0.65
การให้การต้อนรับที่ดี	1	0.65
การให้บริการมีประสิทธิภาพ	1	0.65
มีการส่งมอบบริการที่ดี	1	0.65
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
มีความสามารถในการให้คำแนะนำการเก็บส่งตรวจ และห้องปฏิบัติการที่ทำการตรวจ	11	7.14
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
การมีความสัมพันธ์ที่ดีและมีน้ำใจต่อกัน	7	4.55
มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเจ้าหน้าที่ด้วยกัน	3	1.95
การรับฟังปัญหาและแก้ไขความไม่เข้าใจกัน	2	1.29
รวม	154	100.00

หมายเหตุ : พยาบาลบางคนให้ความสำคัญเห็นมากกว่าหนึ่งข้อ

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของพยาบาลที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ มีพยาบาลให้ความสำคัญเห็นจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 67.47 และให้ความสำคัญเห็นทั้งหมด 154 ข้อคิดเป็นร้อยละ 100 จากการจำแนกเป็นกลุ่มพบว่าพยาบาลให้ความสำคัญ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญน้อยเกี่ยวกับการเพิ่มการทดสอบใหม่ๆให้มีความหลากหลายมากขึ้น การรายงานผลวิเคราะห์มีข้อความชัดเจน มีความทันสมัย ราคาค่าบริการไม่แพงและภาชนะเก็บส่งตรวจมีคุณภาพ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจให้ความสำคัญมากที่สุดเกี่ยวกับความรวดเร็วในการรายงานผลวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 24.68 ความถูกต้องแม่นยำของผลการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 23.38 มีความ

เชื่อถือไว้วางใจได้คิดเป็นร้อยละ3.25 คุณภาพบริการที่ให้ความสำคัญน้อยเกี่ยวกับการรายงานผลการวิเคราะห์ที่ผิดปกติมากหรืออยู่ในค่าวิกฤติให้ทราบทันที มีการรับส่งตรวจให้ถูกต้องตามระเบียบ มีความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น มีความซื่อสัตย์ มีความละเอียดรอบคอบ และสามารถตรวจสอบความผิดพลาดในการเจาะเลือดผิคน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับ บริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้คำพูดที่สุภาพและมีมารยาทในการใช้โทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ7.79 ความสะดวกในการตามผลการวิเคราะห์และส่งตรวจคิดเป็นร้อยละ3.25 การสื่อสารและประสานงานที่ดีคิดเป็นร้อยละ3.25 คุณภาพบริการที่ให้ความสำคัญน้อยเกี่ยวกับความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความยินดีและเต็มใจให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการเจาะเลือดมีความรวดเร็ว การมีพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการ การให้การต้อนรับที่ดี การให้บริการมีประสิทธิภาพและมีการส่งมอบบริการที่ดี

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถในการให้คำแนะนำการเก็บส่งตรวจและห้องปฏิบัติการที่ทำการตรวจคิดเป็นร้อยละ7.14

ส่วนด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีและมีน้ำใจต่อกันคิดเป็นร้อยละ4.55 คุณภาพบริการที่ให้ความสำคัญน้อยเกี่ยวกับความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเจ้าหน้าที่ด้วยกันและการรับฟังปัญหาและแก้ไขความไม่เข้าใจกัน

ตารางที่ 4.30 จำนวน และร้อยละความคิดเห็นของพยาบาลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาล
พระมงกุฎเกล้า

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนพยาบาลที่ให้ความคิดเห็น	45	54.22
ไม่ให้ความคิดเห็น	38	45.78
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ		
คู่มือการส่งตรวจไม่ทันสมัย	3	4.41
ไม่แจ้งให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เช่น	3	4.41
เครื่องเสีย เปลี่ยนภาชนะเก็บสิ่งส่งตรวจ		
ไม่เข้าใจสาเหตุการปฏิเสธ/ไม่รับสิ่งส่งตรวจ	1	1.47
สิ่งส่งตรวจหายหลังส่งให้ห้องปฏิบัติการแล้ว	1	1.47
ใบส่งตรวจมีหลายรุ่น	1	1.47
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ		
การรายงานผลการวิเคราะห์ล่าช้า	18	26.47
ได้รับผลการวิเคราะห์ไม่ครบตามที่แพทย์ส่งตรวจ	1	1.47
ผลการวิเคราะห์ไม่ตรงกับอาการของผู้ป่วย	1	1.47
ไม่มีการส่งต่อสิ่งส่งตรวจที่ฝากไว้นอกเวลาราชการ	1	1.47
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
เจ้าหน้าที่พูดจาทางโทรศัพท์ที่ไม่สุภาพ	16	23.53
การให้คำแนะนำไม่ถูกต้องชัดเจน	5	7.35
ไม่ได้รับความสะดวกในการตามผลการวิเคราะห์	3	4.41
เจ้าหน้าที่ศูนย์รับสิ่งส่งตรวจและจ่ายเลือดนอกเวลาขาด	3	4.41
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1.47
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจอธิบายและให้คำแนะนำ	1	1.47
การเรียกคิวเจาะเลือดซ้ำ	1	1.47

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
ไม่สามารถให้คำแนะนำทางห้องปฏิบัติการได้	4	5.88
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
ห้องปฏิบัติการควรทำหน้าที่ส่งและรับผลการวิเคราะห์	2	2.94
ที่ส่งตรวจนอกโรงพยาบาล		
เก็บส่งตรวจได้น้อยทำให้ถูกปฏิเสธส่งตรวจ	1	1.47
ต้องให้ญาติไปส่งตรวจนอกโรงพยาบาล	1	1.47
รวม	68	100.00

หมายเหตุ : พยาบาลบางคนให้ความคิดเห็นมากกว่าหนึ่งข้อ

จากตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของพยาบาลที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีพยาบาลให้ความคิดเห็นจำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 54.22 และให้ความคิดเห็นทั้งหมด 68 ข้อคิดเป็นร้อยละ 100 จากการจำแนกเป็นกลุ่มพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบปัญหาเกี่ยวกับคู่มือการส่งตรวจไม่ทันสมัยคิดเป็นร้อยละ 4.29 การไม่แจ้งให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เช่น เครื่องวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการชำรุดมีการเปลี่ยนแปลงภาชนะเก็บส่งตรวจ เป็นต้นคิดเป็นร้อยละ 4.29 ปัญหาที่พบน้อยเกี่ยวกับความไม่เข้าใจสาเหตุการปฏิเสธ/ไม่รับส่งตรวจ ส่งตรวจหายหลังส่งให้ห้องปฏิบัติการแล้ว และใบส่งตรวจมีหลายรุ่น

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจพบปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับการรายงานผลการวิเคราะห์ล่าช้าคิดเป็นร้อยละ 26.47 ปัญหาที่พบน้อยเกี่ยวกับการได้รับผลการวิเคราะห์ไม่ครบตามที่แพทย์สั่งตรวจ ผลการวิเคราะห์ไม่ตรงกับอาการของผู้ป่วย และไม่มีการส่งต่อส่งตรวจที่ฝากไว้นอกเวลาราชการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับการรายงานผลการวิเคราะห์ล่าช้าคิดเป็นร้อยละ 25.71 เจ้าหน้าที่พูดจาทางโทรศัพท์ไม่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 22.86 การให้คำแนะนำไม่ถูกต้องชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 7.14 ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการตามผลการวิเคราะห์

คิดเป็นร้อยละ 4.29 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับส่งตรวจและจ่ายเลือดนอกเวลาขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 4.29 ปัญหาที่พบได้น้อยเกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจอธิบายและให้คำแนะนำ การเรียกคิวเจาะเลือดซ้ำและเจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพบปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับความไม่สามารถให้คำแนะนำทางห้องปฏิบัติการได้คิดเป็นร้อยละ 5.71

ส่วนด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีผู้ให้ข้อเสนอแนะให้ห้องปฏิบัติการทำหน้าที่ส่งและรับผลการวิเคราะห์ที่ส่งตรวจนอกโรงพยาบาล ปัญหาที่พบได้น้อยเกี่ยวกับการเก็บส่งตรวจได้น้อยทำให้ถูกปฏิเสธส่งตรวจ และปัญหาการให้ญาติไปส่งตรวจนอกโรงพยาบาล

ตอนที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อภาพรวมคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

กลุ่มตัวอย่าง	n	X	S.D.	Z	p-value
แพทย์	33	3.64	0.55	-0.870	0.384
พยาบาล	83	3.52	0.61		

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อภาพรวมคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า การแจกแจงข้อมูลระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลจำนวน 116 คน โดยใช้ Kolmogorov-Smirnov Test ข้อมูลมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ จึงใช้สถิติการทดสอบที่ไม่ใช้พารามิเตอร์ในการเปรียบเทียบค่ากลางแทนค่าเฉลี่ย

จากการใช้สถิติ Mann-Whitney Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่ากลางระดับความพึงพอใจในภาพรวมของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีค่ากลางที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปว่าระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่แตกต่างกัน