

169477

นุจรินทร์ ทาพันธ์: ความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิตจากโรงพยาบาลใน กรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย (THE SATISFACTION OF MESSENGERS FROM HOSPITALS IN BANGKOK METROPOLIS REGARDING SERVICES OBTAINED FROM DISTRIBUTION UNIT, THE NATIONAL BLOOD CENTER, THAI RED CROSS) อ.ที่ปรึกษา : รศ.นพ.องอาจ วิพุทธศิริ, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ผศ.สมรัตน์ เลิศมหาฤทธิ์ จำนวน 108 หน้า. ISBN974-17-6677-7

หน่วยจ่ายโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ได้ให้บริการจ่ายโลหิตอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนแก่โรงพยาบาลที่เป็นสมาชิกอย่างไร เพื่อการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพบริการให้สามารถสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครทุกแห่ง ซึ่งมี 97 แห่ง โดยใช้การศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่งด้วยการสัมภาษณ์ผู้มารับส่งโลหิตบ่อยครั้งที่สุด แห่งละ 2 คน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม 2547

ผลการศึกษา จากผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 183 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย(93.4%) มีอายุระหว่าง 20-40 ปี (73.2%) เป็นพนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร(84.7%) จบระดับมัธยมต้น - อนุปริญญา(85.2%) ได้รับมอบหมายให้มารับโลหิตจากหัวหน้าธนาคารโลหิต(61.2%) ทุกคนเคยเข้ารับการอบรมเรื่องโลหิตและการบรรจุโลหิต มีการนัดหมายให้มารับโลหิตเพียง 66.1% มักเป็นทางโทรศัพท์(91.7%) ระยะเวลาอรับโลหิตระหว่าง 15 - 45 นาที(77.1%) สาเหตุการรอคือ จำนวนโลหิตไม่เพียงพอ(98.4%) สำหรับคะแนนความพึงพอใจต่อบริการ 4 ขั้นตอนและ 2 ด้านซึ่งได้แก่ การส่งจองโลหิต การลงทะเบียน การตรวจสอบโลหิต การส่งมอบและบรรจุโลหิต ด้านเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่ จะพบว่าทั้ง 4 ขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า 4 คะแนน (จาก 5 คะแนน) ทั้งสิ้น ยกเว้นด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน โดยระบุว่า ที่นั่งไม่เพียงพอ(2.8) อากาศร้อน(2.8) และพื้นที่ห้องจ่ายโลหิตแออัด(2.8) เมื่อศึกษาประเภทและขนาดของโรงพยาบาลจะพบว่า โรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในขั้นตอนการตรวจสอบโลหิตสูงกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($p < 0.01$) ตำแหน่งงานและระดับการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานขับรถและรับส่งเอกสาร และระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะทำให้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าในบางขั้นตอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($p < 0.05$)

หน่วยจ่ายโลหิต ควรมีการปรับปรุงทุกขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตโดยเฉพาะด้านสถานที่ที่ นั่ง ความแออัด จัดให้มีระบบการนัดหมายและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับ โรงพยาบาลผู้มารับบริการตลอดจนเร่งรัดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ให้เพียงพอและตอบสนองต่อความต้องการ

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน
ปีการศึกษา 2547

ลายมือชื่อนิติดี พล.โท คนดี
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... พล.โท คนดี
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... พล.โท คนดี

169477

4674737830 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE

KEY WORD: SATISFACTION, DISTRIBUTION UNIT , THE NATIONAL BLOOD CENTER

NUTCHARIN THAPUN : THE SATISFACTION OF MESSENGERS FROM HOSPITALS IN BANGKOK METROPOLIS REGARDING SERVICES OBTAINED FROM DISTRIBUTION UNIT, THE NATIONAL BLOOD CENTER, THAI RED CROSS.THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. DR.ONG-ARJ VIPUTSRISI, THESIS COADVISOR : ASSIST. PROF.SOMRAT LERTMAHARIT, 108 pp. ISBN: 974-17-6677-7.

Service quality and efficiency improvement of distribution services unit of National Blood Centre of Thai Red Cross Society (NBC-TRCS) is more concerned for quality assurance. How is the performance on distribution services process and system, whether the hospital members satisfy and meet the needs of them. The aim of this study is to determine the perceptions of those messengers from various hospitals in Bangkok metropolis (total number of 97 hospitals). Cross – sectional descriptive study was conducted by interviewing the blood messengers during October to December 2004.

The result of the study showed that the majority of the respondents were male (93.4%), 20-40 years old (73.2%), main job were drivers and messengers (84.7%). Level of education were below bachelor (84.7%). All respondents were orientation regarding blood and blood packing. There were only 66.1% of them making appointment and telephone is common use (91.7%). The range of waiting time were between 15 – 45 minutes (77.1%), main cause of more waiting time is inadequate blood products (98.4%). Satisfaction mean scores on 4 steps of service processes (order, register, checking and distributed and 2 parts as place and personnel performance). The results revealed that all 4 steps of service processes and personnel were rated as high mean scores (4 of 5 scores level) , only place was dissatisfied with below 3 score levels as follows : seat inadequate (2.8 scores) poor ventilation (2.8 scores) and crowed (2.8 scores). Further analyses showed that type and size of public and private hospitals had statistically significant differences of satisfaction mean scores on specific of service steps (p < 0.01). More blood technical messenger and higher education personnel of blood bank were rated higher satisfaction mean scores than drivers and messengers and high education make satisfaction index scores low in some step with statistically significance (p < 0.05)

All distribution service processes and system needed to be improved as specified and also especially the place, environment and facilities. Appointment system, communication system and just in time approach from ordering to production and distribution should be developed to gain more satisfaction score and meet the expectation and needs.

Department	Preventive and Social Medicine	Student's signature	<u>Nutcharin Thapun</u>
Field of study	Community Medicine	Advisor's signature	<u>Assoc. Prof. Ong-Arj Viputsrisi</u>
Academic year	2004	Co-advisor's signature	<u>Asst. Prof. Somrat Lertmaharit</u>