

แนวทางการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน จังหวัดเชียงราย

The Guideline for Medical Laboratory Service Development

in Maechan Hospital, Chaing Rai Province

วันวิสาข จักรสาร

อีเมล: branched_44@hotmail.com

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ

สำนักวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ดร. ชัชชญา ยอดสุวรรณ

อีเมล: chachaya@mfu.ac.th

สำนักวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ และเพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้มาใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จำนวน 400 ราย โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ อายุ 60 ปี ขึ้นไป เคยมารับบริการ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเฉลี่ยรวมมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการครั้งแรก อายุต่ำกว่า 30 ปี เชื้อชาติอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่ต้องนำมาเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ สถานที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอ และความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้มาใช้บริการเคยมารับบริการ อายุ 31 ปี ขึ้นไป สัญชาติไทย ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่ต้องนำมาเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ได้แก่ หลังจากเจาะเลือด บริเวณที่เจาะไม่มีลักษณะเขียวช้ำ ในส่วนของข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ พบปัญหาหนักที่สุดในเรื่อง การติดต่อดังแต่ว่างบัตร ต้องรอคอยนาน เจ้าหน้าที่ขาด

ความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ จากการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จากปัญหาที่พบ ในด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยการนำทฤษฎีแถวคอย เข้ามาประยุกต์ใช้ และในด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ โดยการให้คำแนะนำข้อควรปฏิบัติหลังจากเจาะเก็บเลือดแล้วแก่ผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์/คุณภาพการบริการ/
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

ABSTRACT

The purposes of this study are to analyze the satisfaction, study problem of medical laboratory' customers and survey their suggestions for the service development of medical laboratory in Maechan hospital. The data was collected by questionnaires distributed to 400 customers.

The results show that the most of customers is elderly person who is more than 60 years old, have used service. The customers gave the highest to the responsiveness of service. Other characteristics received lower magnitudes are empathy, reliability, assurance and tangibility. The satisfaction of medical laboratory' customers towards demographic data are the first time users who are under 30 years old and other nationality. The study found that the issue that must be suggested for the medical laboratory' service improvement is tangibility of service in lacking of chair for customers. Also, the satisfaction of medical laboratory' customers towards demographic data is the customers who have used service, are over 31 years old and Thai nationality. The study found that the issue that must be suggested for the medical laboratory' service improvement is service reliability in terms of getting hematoma after venipuncture. In problem and suggestion for service, there are problems about a long waiting, and staff in terms of empathy and enthusiasm lacking. From the study, there is a guideline for medical laboratory service development about the problem in tangibility of service which is adapting Queuing theory. Besides, the guideline for medical laboratory service development in terms of service reliability is advising the customers about the aftercare for venipuncture.

Keyword: Medical laboratory service development/Service Quality/Medical laboratory

บทนำ

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญ ในการรวมตัวของบุคลากรทางการแพทย์ ให้บริการด้านสุขภาพต่อผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการรักษา ติดตาม ป้องกัน ควบคุม โรคภัยไข้เจ็บ ต่าง ๆ อีกทั้งยังส่งเสริมสุขภาพที่ดีให้แก่ประชาชนด้วย ดังนั้นการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ จึงเป็นหน้าที่หลักอย่างหนึ่งที่โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญ ในพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 มีการกำหนดให้รัฐบาลจัด และส่งเสริมการสาธารณสุข ให้ประชาชนได้รับ บริการที่มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง โดยมีกระทรวงสาธารณสุขทำหน้าที่วางนโยบาย ปรึษาทวิธีในการให้บริการ เน้นคุณภาพบริการมากกว่าในอดีต ดังนั้นการพัฒนาด้านการบริการ ของโรงพยาบาลจึงต้องมุ่งสนองต่อความต้องการของกระทรวงสาธารณสุข และประชาชน เพื่อให้ ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (กระทรวงสาธารณสุข, 2547)

หน้าที่หลักของโรงพยาบาลนั้น ประกอบด้วยกัน 4 ระบบได้แก่ ระบบบริหารจัดการ ระบบ การรักษาพยาบาล ระบบสนับสนุนบริการ และระบบพัฒนาบริการ (สมชาติ ไตรภักดิ์, 2540) โดย โรงพยาบาลนั้นมีมาตรฐานการรักษาคุณภาพ โดยหน่วยงานภายนอกคือ สถาบันพัฒนา และรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation) ซึ่งเป็นมาตรฐานหลักในการกระตุ้นให้โรงพยาบาล เกิดการพัฒนาคุณภาพ ควบคู่ไปกับการเรียนรู้แลกเปลี่ยนที่กระทำไปอย่างต่อเนื่อง เป็นการประกัน ถึงบริการที่เชื่อถือได้ผ่านการรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ทำการตรวจสอบวิธีการกระบวนการ บริการต่าง ๆ แล้วลงความเห็นว่าเป็น โรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (พิรุณ รัตนวนิช, 2545) ภายใน โรงพยาบาล ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ เช่น แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน แผนกเภสัชกรรม แผนกห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ แผนกรังสี แผนกกายภาพบำบัด เป็นต้น ในส่วนของ ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญหนึ่ง ในการสนับสนุนแพทย์วินิจฉัย การตรวจรักษาผู้ป่วย ในความหมายของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คือห้องปฏิบัติการสาขาต่าง ๆ เช่น โลหิตวิทยาภูมิคุ้มกัน ชนาคาร์เลือด โลหิตวิทยา และจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก เคมีคลินิก ภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิก จุลชีววิทยาคลินิก ประสาทวิทยา พิษวิทยา นิติวิทยาศาสตร์ ชีววิทยาระดับ โมเลกุล และมนุษย์พันธุศาสตร์ อนุพันธุศาสตร์ เทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับเซลล์ต้นกำเนิด (Stem cell) เทคโนโลยีการเจริญพันธุ์ของมนุษย์ การทดสอบทางสรีรวิทยา และการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่มีลักษณะงานคล้ายกับงานที่กล่าวข้างต้น หรือที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น เพื่อการ วินิจฉัยโรค ติดตามการรักษา ประเมิน สภาวะสุขภาพ งานวิจัย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (วรรณิกา มโนรมณ์, 2556) โดยมีผู้ให้บริการประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ หมายความว่าวิชาชีพที่กระทำ ต่อมนุษย์ เพื่อให้ได้สิ่งตัวอย่างทางการแพทย์ และดำเนินการ โดยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

การตรวจสอบวิเคราะห์วิจัย และการรายงานผลการตรวจเพื่อการวินิจฉัย การติดตามการรักษา การพยากรณ์โรค และการป้องกันโรคเพื่อการประเมินภาวะสุขภาพ (สภาเทคนิคการแพทย์, 2547)

การพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ เป็นส่วนหนึ่งของการรักษาคุณภาพตามมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ ซึ่งจะเชื่อมโยงถึงจากการทำงานของโรงพยาบาล มีการรักษาคุณภาพมาตรฐาน โดยสถาบันพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลจึงให้ความสำคัญต่อหน่วยงานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ เนื่องจาก เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนับสนุนเพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามสถาบันพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ที่สำคัญในส่วนของบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการคือ การค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้กำหนดให้ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มีนโยบาย และกำหนดวิธีปฏิบัติในการสอบถามความคิดเห็น การสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ครอบคลุมผู้รับบริการภายนอก และผู้รับบริการภายในที่เกี่ยวข้อง ประเด็นในการสอบถามความคิดเห็นต้องครอบคลุมคุณภาพการบริการ และมีจำนวนแบบสอบถามที่เพียงพอในการเป็นตัวแทนกลุ่มผู้รับบริการ และเหมาะสมในเชิงสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งระบุวิธีการค้นหาความต้องการ และการรับข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ และต้องมีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นำข้อมูลจากการค้นหาความต้องการของผู้ให้บริการ มาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกิจกรรมหรือ วิธีการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ในข้อที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจึงนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองต่อมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน
3. เพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาในเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน จังหวัดเชียงราย ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยหลังจากรับบริการที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ประกอบด้วยความพึงพอใจในการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยประยุกต์มาจาก แบบวัดคุณภาพของการบริการ ของ Parasuraman et al. โดยประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ผู้มาใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษานี้ มีแนวคิดหลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การบริการ การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549) โดยที่ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542) การบริการจะสร้างผลตอบแทนให้แก่ผู้ให้บริการได้นั้น ผู้ให้บริการต้องสร้างคุณภาพการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการใน การบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542) โดย Parasuraman et al. (1988) ได้สร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการ คือ SERVQUAL (Service Quality) 5 ประการ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย

และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยงานวิจัยเกี่ยวกับโรงพยาบาล ในเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และนำผลการศึกษาที่ได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบริการ ได้แก่ เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลแม่ข่าย อำเภอแม่ข่าย จังหวัดเชียงใหม่ ของ พิทวัส อนุชาตระกูล (2553) เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ของสรนันท์ อนุชน (2556) และเรื่องการพัฒนากระบวนการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ของอัชฌา วารีย์ (2554)

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยใช้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธี ทาโรยามาเน่ ได้ขนาด

กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม 2558 เวลา 07.00 – 16.00 น. จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เคยมารับบริการแล้ว อายุ 60 ปีขึ้นไป การศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท และเชื้อชาติไทย

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ผลการประเมินความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ทั้งนี้เนื่องจากในด้านสถานที่ตั้ง ห้องเก็บ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเข้าถึง มีสัญลักษณ์ที่ระบุห้องห้องเก็บชัดเจน เช่น ป้าย ธงสี ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้น เมื่อต้องการมาใช้บริการ สถานที่ที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอเพียงพอ ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มีอุปกรณ์เจาะเลือดที่มีความสะอาด ปลอดภัย ในด้านของบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ข้อมูลด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการนั้นให้ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากผู้มาใช้บริการมารับบริการไม่เคยได้รับผลตรวจผิดพลาด ได้รับบริการรับผลตรวจตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ ได้รับบริการตรงตามสิทธิ์ที่ได้รับ เช่น ค่าใช้จ่าย และหลังจากเจาะเลือด บริเวณที่เจาะไม่มีลักษณะเขียวช้ำ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ระดับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจาก มี เวลาเปิดให้บริการที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ เช่น เวลา 07.00 เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการงดอาหารก่อนมาใช้บริการ จึงมีการปรับเวลาการเปิดให้บริการที่เร็วขึ้นกว่าเวลาทำการทั่วไป มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่มีการอธิบายอย่างชัดเจนในขั้นตอนการบริการต่อไปหลังจากเจาะเลือดเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สื่อสารเข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) การประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจาก

ในด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ดี มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ ผู้ใช้บริการจึงรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ทำให้สร้างความมั่นใจว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ผลการประเมินความพึงพอใจในการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการศึกษาที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการที่พิเศษ มีช่องทางที่ให้บริการเฉพาะ เช่น นั่งล้อเข็น, ผู้ป่วยจิตเวช และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการที่แตกต่างกันไปในเฉพาะบุคคล

ความพึงพอใจการใช้บริการ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ จำนวนครั้งการมารับบริการ ความพึงพอใจการใช้บริการในครั้งแรก ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีการอธิบายอย่างชัดเจนในขั้นตอนการบริการต่อไปหลังจากเจาะเลือดเสร็จแล้ว มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องสถานที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอเพียงพอ และหลังเจาะเลือดไม่มีลักษณะเขียวช้ำ สำหรับผู้มารับบริการที่เคยมารับบริการแล้ว มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มารับบริการไม่เคยได้รับผลตรวจผิดพลาด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง หลังจากเจาะเลือดไม่มีลักษณะเขียวช้ำ

ความพึงพอใจการใช้บริการ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ช่วงอายุของผู้ใช้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละช่วงอายุ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ที่ให้ผลใกล้เคียงกัน ได้แก่ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการอธิบายอย่างชัดเจนในขั้นตอนการบริการต่อไปหลังจากเจาะเลือดเสร็จแล้ว มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องสถานที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอเพียงพอ ผู้ใช้บริการอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องมารับบริการไม่เคยได้รับผลตรวจผิดพลาด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องหลังจากเจาะเลือด บริเวณที่เจาะไม่มีลักษณะเขียวช้ำ

ความพึงพอใจการใช้บริการ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เชื้อชาติของผู้ใช้บริการ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ต่อเชื้อชาติผู้ให้บริการ ทั้งเชื้อชาติไทย และเชื้อชาติอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องมารับบริการไม่เคยได้รับผลตรวจผิดพลาด สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดในผู้ให้บริการสัญชาติไทย ในเรื่องหลังจากเจาะเลือด บริเวณที่เจาะไม่มีลักษณะเขียวช้ำ สัญชาติอื่น ๆ ในเรื่องสถานที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอเพียงพอ

3. ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหา ในด้านการติดต่อตั้งแต่วางบัตร ต้องรอคอยนานมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการสถานที่เจาะเลือด/ตรวจปัสสาวะ/ตรวจอื่น ๆ หายากอุปกรณ์ หรือเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อใช้บริการเจ้าหน้าที่พูดคุย หรือรับโทรศัพท์หรือปฏิบัติงานอื่นทำให้เสียเวลา เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการ

ช่วยเหลือแก้ปัญหา เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ และเข้าใจยาก เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานบริการอุปกรณ์เจาะเก็บเลือดไม่ทันสมัย ไม่มีความปลอดภัย และอื่น ๆ ได้แก่ การปรับปรุง คำพูด และการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ ข้อเสนอแนะในการ บริการ จากการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการให้บริการ คือ ควรปรับปรุงในเรื่องการ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการใช้คำพูดที่ไพเราะมากขึ้น มีใบหน้าที่ยิ้ม เยิ้มแจ่มใส และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้

อภิปรายผลการศึกษา

ความพึงพอใจการใช้บริการ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ จำนวนครั้งการมารับบริการ ผู้มา ใช้บริการครั้งแรกมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของสถานที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอเพียงพอ แตกต่างจากผู้มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง หลังจากเจาะเลือดไม่ มีลักษณะเขียวช้ำ เนื่องจากผู้ใช้บริการในครั้งแรก ยังไม่เคยมาใช้บริการ จึงให้ความสำคัญต่อ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงการบริการ ได้แก่ เก้าอี้นั่งรอคอย ขณะรอรับบริการ สำหรับ ผู้มาใช้บริการที่เคยมารับบริการแล้ว ให้ความสำคัญในเรื่อง ปัญหาหลังจากการใช้บริการมากกว่า ขณะใช้บริการอยู่ คือรอยเขียวช้ำหลังจากเจาะเลือด จากประสบการณ์ที่พบเจอจากการใช้บริการ มากกว่า 1 ครั้ง

ความพึงพอใจการใช้บริการ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุผู้ใช้บริการ ผลความพึงพอใจ ในการใช้บริการสามารถแบ่งกลุ่มอายุของผู้ใช้บริการได้ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุน้อยกว่า 30 ปี พบว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องสถานที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอเพียงพอ และอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง หลังเจาะเลือด บริเวณที่เจาะไม่มีลักษณะเขียวช้ำ เนื่องมาจาก ยิ่งอายุเพิ่มมากขึ้นสรีระร่างกาย ในส่วนของผิวหนังมีการเปลี่ยนแปลงไป ในผู้สูงอายุผิวหนังมีการ เหี่ยวยุบ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเจาะเลือด เพิ่มโอกาสในการเกิดอาการเส้นเลือดแตกบริเวณที่ เจาะเลือดได้ จึงเกิดรอยช้ำเขียวตามมา

ความพึงพอใจการใช้บริการ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เชื้อชาติผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่น้อยที่สุดต่อเชื้อชาติไทย และเชื้อชาติอื่น ๆ พบว่ามีประเด็นที่เหมือนกัน ได้แก่ในเรื่อง สถานที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอเพียงพอ และหลังเจาะเลือด บริเวณเจาะไม่มีลักษณะเขียว ช้ำ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในเรื่องอื่น ๆ พบว่าเชื้อชาติอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำเป็น ลำดับต่อมาในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลขั้นตอนการบริการ เนื่องมาจากร้อยละ 94 ของเชื้อชาติอื่น ๆ เป็นชาติพันธุ์ ไม่เข้าใจในภาษาไทย เจ้าหน้าที่ต้องมีความพยายามในการ สื่อสารที่ชัดเจนต่อผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้งาน

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ประเด็นที่ต้องนำมาหาแนวทางการพัฒนา ได้แก่ สถานที่ที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอ โดยช่วงเวลาที่มียูรับบริการมากที่สุด คือช่วงเวลาเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 7.00 น. เป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการงดอาหารมา ก่อนที่จะเจาะเลือด ทำให้จำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอคอยระหว่างการรับบริการ ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เช่นเดียวกันกับการแก้ไขปัญหา โดยปัญหาที่พบมากที่สุดในการศึกษาครั้งนี้ คือ การติดต่อดังแต่วางบัตร ต้องรอกอยนาน ดังนั้นในระหว่างช่วงเวลาดังกล่าวควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการนำเอาทฤษฎีแถวคอย เข้ามาประยุกต์ในการศึกษา และในเรื่อง เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการไม่สามารถอ่านหนังสือภาษาไทยได้ ดังนั้นผู้ให้บริการควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นกว่าปกติ หรือการใช้สัญลักษณ์ระบุขั้นตอนการให้บริการต่อไป

ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ได้แก่ หลังจากเจาะเลือด บริเวณที่เจาะมีลักษณะเขียวช้ำ ควรให้คำแนะนำ ข้อควรปฏิบัติหลังจากเจาะเก็บเลือดแล้ว หรือจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ข้อควรปฏิบัติหลังจากเจาะเก็บเลือด และขั้นตอนการปฏิบัติหากมีอาการเขียวช้ำหลังจากเจาะเก็บเลือด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ปฏิบัติตามหลังจากมีอาการเขียวช้ำ ซึ่งสามารถนำเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ เพื่อจัดทำแผนเป็นโครงการ เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องของผู้ให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที โดยจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดจากจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยการนำเอาทฤษฎีแถวคอย เข้ามาประยุกต์ในการศึกษา ซึ่งผลการศึกษานำมาพัฒนาการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ และจำนวนผู้ให้บริการที่เหมาะสมต่อไปได้

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ เรื่อง เจ้าหน้าที่ขาดการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่เข้าอบรมวิชาการที่มีการจัดขึ้นตามหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ หรือศึกษาต่อในด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานในชีวิตประจำวัน และมีการแสดงให้ผู้รับบริการได้เห็นถึงการพัฒนาที่เกิดขึ้น

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมในเรื่อง เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความใส่ใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการมากขึ้น มีการสังเกตลักษณะผู้รับบริการแต่ละราย เนื่องจากผู้รับบริการส่วน

ใหญ่มีการงดอาหารก่อนมาเจาะเลือด ผู้รับบริการบางราย อาจมีภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำ เกิดอาการ หน้ามืด เป็นลม เป็นต้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ในขณะรอคอยการใช้บริการ อยู่ เจ้าหน้าที่มีการซักถามอาการผิดปกติต่อผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา

ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จากปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากสาเหตุเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในช่วงเวลาเริ่มเปิดให้บริการ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้บริการมีการงดอาหารก่อนมาเจาะเลือด ปัญหาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยการนำเอาทฤษฎีแถวคอย เข้ามาประยุกต์ในการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำมาพัฒนาการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ และจำนวนผู้ให้บริการที่เหมาะสมต่อไป ได้ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการ แนวทางในการพัฒนาข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดฝึกอบรม ทบทวนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ เรื่องหลักการบริการที่ดี ซึ่งสามารถนำเสนอต่อหัวหน้าห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ เพื่อจัดทำแผน โครงการฝึกอบรมได้ในโอกาสต่อไป โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาเป็นวิทยากรให้ความรู้ คำแนะนำ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป ควรศึกษาถึงความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น และควรมีการศึกษาทฤษฎี แนวคิดการบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากแนวคิด แบบวัดคุณภาพของการบริการ SERVQUAL 5 ประการ ของ Parasuraman et al. เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีความแตกต่างกันออกไปจากการศึกษาครั้งนี้

รายการอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *มาตรฐานบริการสาธารณสุข*. สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ.

กรุงเทพฯ: ชุมชนการเกษตรแห่งประเทศไทย.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิตติมา พุ่งเกรียงไกร. (2555). *การพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล*. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม

2558, จาก <http://hospital-accreditation.blogspot.com/>

- พิทวัส อนุชาตระกูล. (2553). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลแม่ข่าย อำเภอแม่
สาย จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย
- พิรุณ รัตนวิช. (2545). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุข สำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ: โครงการ
สวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- วีระพงษ์ เถลิมาจรัสรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วรรณิกา มโนรมณ์. (2556). *มาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ 2555 สำหรับห้องปฏิบัติการทาง
การแพทย์*. กรุงเทพฯ: สภาเทคนิคการแพทย์.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2545). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ.
นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.*
- สภาเทคนิคการแพทย์. (2547). *พระราชบัญญัติเทคนิคการแพทย์ พ.ศ. 2547*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม
2558, จาก <http://www.mtcouncil.org/content/385>
- สมิต สัมภูกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สรานันท์ อนุชน. (2556). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้อง
อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 14(3), 159-169.
- สมชาติ ไตรรักษา. (2540). *การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่ เอกสารวิชาการสมาคมผู้บริหาร
โรงพยาบาล ประเทศไทย ชุดที่ 7*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
การศึกษาค้นคว้าโดยอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A multiple-item scale for
measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing* 64, 12-40.