



การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา

รัชณี อัครรุ่งนรินทร์¹, รุจิกาญจน์ อัครรุ่งนรินทร์², พรพรรณ โรจนแสง¹

¹ ภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

ห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพฯ มีเป้าหมายมุ่งสู่การรับรองระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์และเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนเพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาจึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับและผู้ให้บริการทางห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาขึ้น ตั้งแต่ พ.ศ. 2552 ถึง พ.ศ. 2555 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในผู้รับบริการที่อยู่ภายนอกโรงพยาบาลจำนวน 110 คน ผู้รับบริการที่อยู่ภายในโรงพยาบาลจำนวน 120 คน และผู้ให้บริการทางห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาจำนวน 46 คน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกต่องานห้องเจาะเลือดร้อยละ 71.08 งานธนาคารเลือดร้อยละ 90.38 และควรปรับปรุงด้านความเอาใจใส่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่รวมถึงความรวดเร็วในการบริการ ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อภาพรวมของการบริการงานห้องปฏิบัติการกลางร้อยละ 70.17 งานธนาคารเลือดร้อยละ 72.53 งานพยาธิวิทยากายวิภาคร้อยละ 72.35 และงานปฏิบัติการกลางนอกเวลาราชการร้อยละ 70.90 ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการออกผลการทดสอบและควรมีการเปิดการตรวจวิเคราะห์เพิ่มขึ้น ส่วนความพึงพอใจของผู้ให้บริการทางห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยามีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพร้อยละ 74.43 ด้านเงินเดือนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานร้อยละ 69.88 และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรร้อยละ 71.79 ทีมบริหารโรงพยาบาลควรปรับปรุงด้านเงินเดือน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานให้ทัดเทียมกับโรงพยาบาลที่มีขนาดใกล้เคียงกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจห้องปฏิบัติการ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ

ผู้นิพนธ์หลัก:

รัชณี อัครรุ่งนรินทร์

ภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

62 หมู่ 7 อำเภอบางกร่าง จังหวัดนครนายก 26120

อีเมลล์: ruchane@swu.ac.th

A study of the satisfaction from users and service providers in the pathology laboratory

Ruchanee Ausavarungnirun¹, Rujikan Ausavarungnirun², Pornparn Rojanasang¹

¹Department of Pathology, Faculty of Medicine, Srinakharinwirot University

²The Golden Jubilee Medical Center, Mahidol University

Abstract

The pathology laboratory of HPH Princess Maha Chakri Sirindhorn Medical Center will come to laboratory quality system certification standard work. Laboratory satisfaction was studied in users and service providers. This Study determined the satisfaction of users and service providers in the pathology laboratory in 2009 – 2012. Participants conducted a self-directed study of the pathology laboratory. Data from outpatient users (n=110) include environment, location, speed, consideration, process of service, benefit and overall satisfaction. Data from staff-medical users (n=120) include accuracy, speed, price, diversity of service, location, and overall satisfaction. Data from service providers (n=46) include safety, salutory, progression, salary and relationship of service provider. Overall satisfactions to the pathology laboratory and blood bank from outpatient users are 71.08% and 90.38% respectively. Overall satisfaction with the central laboratory, blood bank, anatomical pathology and emergency laboratory from staff-medical users are 70.17%, 72.53%, 72.35% and 70.90% respectively. Overall satisfaction with the pathology laboratory from service providers in safety and salutory is 74.43%. Overall satisfaction with the pathology laboratory from service providers in progression and salary is 69.88% and 71.79% in the aspect of the relationship of service providers. The hospital administration should improve the considerable and the responsibility of service provider, speed and diversity of the laboratory and salary and stability in career path for service providers.

Keywords: laboratory satisfaction, users, service providers

Corresponding author:

Ruchanee Ausavarungnirun

Department of Pathology, Faculty of Medicine, Srinakharinwirot University

62 Moo 7 Ongkharak, Nakhon-Nayok 26120

E-mail: ruchane@swu.ac.th

■ บทนำ

เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะแพทยศาสตร์ ที่ว่าจะเป็นสถาบันผลิตแพทย์ชั้นนำ 1 ใน 30 ของภูมิภาค เอเชียในปี ค.ศ. 2015 และตามพันธกิจที่เป็นโรงพยาบาล ระดับตติยภูมิที่ได้มาตรฐานระดับสากลที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอน งานวิจัย การบริการวิชาการ งานประกันคุณภาพและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะแพทยศาสตร์ มศว. และยังเน้นการให้บริการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชนแบบองค์รวมในระดับตติยภูมิ โดยมีเข็มมุ่งของโรงพยาบาล ที่เน้นให้ “ผู้ป่วยปลอดภัย ประทับใจ บริการ ส่งเสริมงานสร้างเสริมสุขภาพ” ห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา จึงมุ่งให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับ บริการปลอดภัยและได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ ยังสนับสนุน งานวิจัย งานบริการทางการศึกษา และมีการ พัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง ห้องปฏิบัติการ พยาธิวิทยาแบ่งเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1. งานปฏิบัติการกลาง ประกอบด้วย 8 งานหลัก
 - 1.1 งานห้องเจาะเลือด ให้บริการเจาะเลือด และแนะนำผู้ป่วยในการเก็บสิ่งส่งตรวจ
 - 1.2 งานตรวจทางโลหิตวิทยา (Clinical Hematology) ให้บริการตรวจวิเคราะห์ความผิดปกติของเม็ดเลือดขาว เม็ดเลือดแดงและ เกร็ดเลือด ทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ
 - 1.3 งานตรวจทางจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก (Clinical Microscopy) ให้บริการตรวจวิเคราะห์ ปัสสาวะ อุจจาระ และสารน้ำในร่างกาย การตรวจหาไข่และหนอนพยาธิ การตรวจหาเชื้อมาลาเรีย
 - 1.4 งานตรวจทางเคมีคลินิก (Clinical Chemistry) ให้บริการตรวจวิเคราะห์ปริมาณสารเคมี ชนิดต่างๆ ของร่างกาย โดยการตรวจหา ในเลือด น้ำไขสันหลัง ปัสสาวะ และน้ำที่ เจาะจากส่วนอื่นๆ
 - 1.5 งานตรวจทางห้องไวรัสวิทยา (Clinical Virology) ให้บริการตรวจวิเคราะห์หาภูมิคุ้มกันที่ร่างกายสร้างขึ้นเมื่อได้รับเชื้อ ให้

บริการตรวจวินิจฉัยโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัส ทั้งการตรวจหาแอนติบอดีและแอนติเจน ต่อตัวเชื้อ การหาปริมาณภูมิคุ้มกันใน กระแสเลือด และการทดสอบอื่นๆ โดยวิธี การทางไวรัสวิทยา

- 1.6 งานตรวจทางภูมิคุ้มกันวิทยา (Clinical Immunology) ให้บริการตรวจวิเคราะห์หา ภูมิคุ้มกันที่ร่างกายสร้างขึ้นเมื่อได้รับเชื้อ และตรวจวินิจฉัยโรคที่เกิดจากความผิดปกติของฮอร์โมนจากต่อมไร้ท่อต่างๆ รวมทั้งการทดสอบอื่นๆ โดยวิธีการทางด้าน ภูมิคุ้มกันวิทยา
 - 1.7 งานตรวจทางจุลชีววิทยาคลินิก (Clinical Microbiology) ให้บริการตรวจวิเคราะห์หา ชนิดของแบคทีเรีย เชื้อรา โดยการตรวจหา เชื้อด้วยกล้องจุลทรรศน์ เพาะเลี้ยงเชื้อและ ทำการทดสอบความไวของเชื้อต่อสารต้าน จุลชีพ
 - 1.8 งานตรวจทางพิษวิทยา (Clinical Toxicology) ให้บริการตรวจหาระดับยาและสารพิษ ต่างๆ ในร่างกาย
2. งานธนาคารเลือด ให้บริการจัดหาโลหิตให้กับ ผู้ป่วย รับประทานโลหิตทั้งภายในและภายนอก โรงพยาบาล
 3. งานพยาธิวิทยากายวิภาค ให้บริการตรวจชิ้นเนื้อ ทั้งของผู้ป่วยและจากศพ การตรวจทางเซลล์ วิทยา ย้อมสีพิเศษและชันสูตรศพ

เพื่อให้ทิศทางของการพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ พยาธิวิทยามีความชัดเจน มุ่งสู่การรับรองระบบคุณภาพ ของห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์¹ และเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนเพื่อให้โรงพยาบาลศูนย์การ แพทย์สมเด็จพระเทพฯ ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)^{2,3} ทางห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาจึงได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจ⁴⁻¹¹ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการ พยาธิวิทยาขึ้น เพื่อสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาอย่างต่อเนื่องต่อไป

■ วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนและปรับปรุงการให้บริการทางห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา เพื่อค้นหาสาเหตุ ปัญหาภายในห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา เพื่อให้บุคลากรทำงานด้วยความสุขและธำรงรักษาบุคลากร

■ วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับและให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพฯ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ จังหวัดนครนายก ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555 โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาโดยแบ่งเป็นผู้รับบริการภายนอกโรงพยาบาลจำนวน 110 คน (ทำการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการงานห้องเจาะเลือด 80 คน งานธนาคารเลือด 30 คน) และผู้รับบริการภายในโรงพยาบาลจำนวน 120 คน (ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ 7 คน, อาจารย์แพทย์ 47 คน, แพทย์ 27 คน, พยาบาล 23 คน, พนักงานวิชาชีพ 16 คน) ทำการเก็บข้อมูลความพึงพอใจงานปฏิบัติการกลาง งานธนาคารเลือด งานพยาธิวิทยากายวิภาค และงานปฏิบัติการกลางนอกเวลาราชการ
2. ผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาจำนวน 46 คน (อาจารย์แพทย์ 1 คน, อาจารย์ 4 คน, นักเทคนิคการแพทย์ 19 คน, นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 3 คน, ผู้ช่วยห้องปฏิบัติการ 11 คน, พนักงานธุรการหรือบันทึกข้อมูล 8 คน) ทำการสำรวจความพึงพอใจ 3 ด้านคือ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านเงินเดือนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเริ่มด้วยการสร้างแบบสอบถาม โดยส่วนแรกเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและส่วนที่สองเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความพึงพอใจ ส่วนสุดท้ายเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะ ผู้ทำวิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถาม สัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แบบสอบถามในส่วนความพึงพอใจมี 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนดังนี้ ความพึงพอใจมากที่สุดให้ 5 คะแนน ความพึงพอใจมากให้ 4 คะแนน ความพึงพอใจปานกลางให้ 3 คะแนน ความพึงพอใจน้อยให้ 2 คะแนน ความพึงพอใจน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน ไม่พึงพอใจให้ 0 คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม Microsoft excel 2007 รายงานผลเป็นร้อยละ

■ ผลการศึกษา

ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555 ผู้รับบริการภายนอกมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการงานห้องเจาะเลือดร้อยละ 71.08 งานธนาคารเลือดร้อยละ 90.38 (ตารางที่ 1) ผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการงานห้องปฏิบัติการกลางร้อยละ 70.17 งานธนาคารเลือดร้อยละ 72.53 งานพยาธิวิทยากายวิภาคร้อยละ 72.35 และงานปฏิบัติการกลางนอกเวลาราชการร้อยละ 70.90 โดยความพึงพอใจในหัวข้อความรวดเร็วทันเวลาที่ได้รับการทดสอบ ร้อยละความพึงพอใจที่ได้จะต่ำที่สุดกว่าหัวข้ออื่น (ตารางที่ 2)

ผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยามีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพร้อยละ 74.43 ด้านเงินเดือนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานร้อยละ 69.88 และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรร้อยละ 71.79 โดยหัวข้อ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ร้อยละ 57.39 เป็นหัวข้อที่ร้อยละความพึงพอใจต่ำที่สุด และหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หัวข้อมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานได้ร้อยละ 80.43 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกต่องานห้องเจาะเลือดและงานธนาคารเลือด

หัวข้อประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	
	งานห้องเจาะเลือด	งานธนาคารเลือด
บรรยากาศในห้อง	73.50	88.67
ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	71.00	88.67
ความรวดเร็วทันเวลาของการบริการ	70.75	92.00
ความเอาใจใส่และรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	69.50	94.67
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	71.00	88.00
ประโยชน์ที่ได้รับ	71.50	89.33
ความพึงพอใจในภาพรวม	71.08	90.38

ตารางที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา

หัวข้อประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ			
	งานปฏิบัติการกลาง	งานธนาคารเลือด	งานพยาธิวิทยาภาค	งานปฏิบัติการกลางนอกเวลาราชการ
ความถูกต้องแม่นยำของการทดสอบ	73.33	75.5	75	72.83
ความรวดเร็วทันเวลาที่ได้รับผลการทดสอบ	63	71	67.17	66.5
ราคาของการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	70.83	70.67	71.33	70
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	67.67	72.33	71.5	69.17
ความหลากหลายที่มีให้เลือกตรวจ	66.33	70.5	72.17	70.17
ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	74.17	74.33	74	72
ประโยชน์ที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการ	76	73.83	74.5	74.33
ความพึงพอใจในภาพรวมของห้องปฏิบัติการ	70.17	72.53	72.35	70.9

ตารางที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา

หัวข้อประเมิน	ร้อยละ
1. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพค่าเฉลี่ยโดยรวม	74.43
- ได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	79.57
- บุคลากรในทำงานสร้างบรรยากาศและความรู้สึกที่ดีในระหว่างทำงาน	79.13
- มีวัสดุครุภัณฑ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง	67.38
- ในองค์กรได้มีการส่งเสริมเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น เล่นกีฬา และสันทนาการ	66.09
- สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทสะดวกไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	60.43
2. ด้านเงินเดือนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานค่าเฉลี่ยโดยรวม	69.88
- งานที่ทำมีคุณค่าและมีความภูมิใจที่ได้ทำ	79.57
- ได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	76.52
- งานที่ทำนทำส่งเสริมให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และท้าทายความสามารถ	68.26
- ปริมาณงานของท่านเหมาะสมกับเงินเดือนที่ได้รับ	59.57
- มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	57.39
3. ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรค่าเฉลี่ยโดยรวม	71.79
- มีมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	80.43
- พอใจในการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา	73.48
- ในองค์กรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	70.43
- มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานหรือนโยบาย ในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	66.52
- ได้รับความยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่องานสำเร็จ	64.78

■ อภิปรายผล

จากผลการสำรวจ พบว่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกต่องานธนาคารเลือดสูงกว่างานห้องเจาะเลือด เพราะงานธนาคารเลือดมีหน้าที่หลักในการหาโลหิตให้ผู้ป่วย จึงต้องจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด สงบ สบาย เพื่อเชิญชวนผู้บริจาคโลหิตมาบริจาคเป็นประจำ เจ้าหน้าที่เจาะเลือดต้องสุภาพ เรียบร้อย และดูแลผู้บริจาคอย่างดี เมื่อบริจาคเลือดเสร็จต้องบริการอาหารว่างให้ด้วย อีกประการหนึ่งคือ ผู้ให้บริการงานธนาคารเลือดเป็นผู้บริจาคโลหิตซึ่งเป็นผู้มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง ส่วนผู้รับบริการงานห้องเจาะเลือดเป็นผู้ป่วยซึ่งมีการอดอาหาร และมีปริมาณผู้เข้ารับบริการสูงกว่ามากจึงอาจทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการน้อยลง ส่วนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่ต่ำที่สุดส่วนใหญ่เป็นเรื่องความรวดเร็วทันเวลาที่ได้รับผลการทดสอบ ในทุกห้องปฏิบัติการที่ทำการศึกษา อาจเกิดจากปริมาณงานที่ส่งตรวจเพิ่มขึ้นแต่มีผู้ปฏิบัติงานเท่าเดิมจึงทำให้แสดงผลไม่ทันเวลาประกอบกับสมรรถนะของเครื่องมือ

ที่ใช้สามารถตรวจได้ครั้งละปริมาณไม่มากและมีปริมาณไม่เพียงพอจะเห็นได้จากตารางที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาในหัวข้อการมีวัสดุครุภัณฑ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงซึ่งความพึงพอใจเพียงร้อยละ 67.38 ส่วนความพึงพอใจที่น้อยรองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการและความหลากหลายที่มีให้เลือกตรวจ เนื่องจากกำลังคนและเครื่องมือมีไม่เพียงพอและจำนวนการส่งตรวจบางการทดสอบน้อย มีต้นทุนสูงจึงไม่สามารถเปิดการทดสอบบางการทดสอบได้ การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการเปลี่ยนเครื่องมือการตรวจวิเคราะห์ที่มีสมรรถนะที่สูงขึ้นสามารถตรวจวิเคราะห์ได้ครั้งละปริมาณมากๆ และสามารถทำการทดสอบได้หลากหลาย ในการตรวจวิเคราะห์ครั้งเดียวเพื่อลดการใช้ปริมาณคนและอุปกรณ์เครื่องมือ

ส่วนความพึงพอใจของผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา หัวข้อที่ร้อยละความพึงพอใจจากต่ำไปสูงคือ ด้านเงินเดือนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้าน

ความสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งด้านเงินเดือนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานจะต่ำที่สุด โดยเฉพาะหัวข้อมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปริมาณงานของท่านเหมาะสมกับเงินเดือนที่ได้รับเป็นหัวข้อที่ต่ำที่สุดในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา จากการสัมภาษณ์พบว่าบุคลากรบางท่านทำงานมาเกิน 5 ปีแต่ยังไม่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำและเงินรายวันที่ได้ไม่ได้ปรับมาเป็นเวลานาน ส่วนพนักงานประจำในเงินเดือนและเงินเวรนอกเวลาราชการต่ำกว่าโรงพยาบาลอำเภอ จึงทำให้ไม่มีกำลังใจในการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในภาพรวมของสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่าหัวข้อสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทสะดวกไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน ผลสำรวจค่อนข้างต่ำเนื่องจากมีกลิ่นสารเคมีรบกวนในขณะทำงาน การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรจัดหาเครื่องกรองอากาศ และหากมีการใช้สารเคมีควรทำการตรวจวิเคราะห์ในผู้ดูแลควั่นหรือกลิ่นของสารเคมี เพื่อความปลอดภัยของผู้ทำการทดสอบและบุคคลข้างเคียง

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของอาจารย์แพทย์ไปปรับปรุงงานในห้องปฏิบัติการ เช่น วิธีการเจาะเลือดที่ถูกต้องได้มาตรฐานโดยผู้เจาะเลือดทุกคนเท่ากัน เปิดการทดสอบที่จำเป็นเพิ่มขึ้น และพยายามเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้งานเสร็จรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกัน ก็พยายามบรรจุตำแหน่งพนักงาน

มหาวิทยาลัยให้กับลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างรายวัน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้คะแนนความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

■ สรุปผล

งานวิจัยนี้พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกต่องานธนาคารเลือดสูงกว่าห้องเจาะเลือด และควรปรับปรุงด้านความเอาใจใส่และรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่รวมถึงความรวดเร็วทันเวลาของการบริการ ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาควรปรับปรุงในส่วนความรวดเร็วทันเวลาที่ได้รับผลการทดสอบและความหลากหลายที่มีให้เลือกตรวจ สำหรับความพึงพอใจของผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาควรปรับปรุงด้านเงินเดือนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานให้ทัดเทียมกับโรงพยาบาลที่มีระดับใกล้เคียงกัน

■ กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพฯ บุคลากรภายในห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามรวมถึงบุคลากรอื่นๆ ของคณะแพทยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ที่เป็นส่วนสำคัญให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นมา งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เอกสารอ้างอิง

1. วรณิกา มโนรมย์, นัยนา วัฒนศรี, สมชัย เจิดเสริมอนันต์, บรรณานิการ. มาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ 2551 สำหรับห้องปฏิบัติการทางการแพทย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอพีพี พรินติ้ง กรุ๊ป; 2551. หน้า 26.
2. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน); 2551. หน้า 161.
3. กมลทิพย์ เล้าพรพิชยานุวัฒน์. การประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2544.
4. ทวีพงษ์ หินคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขภาพภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2541.
5. นิธิพัฒน์ พัฒนถานุตร. ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดารวจคดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง (วิทยานิพนธ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2539.

6. พิมพ์ชนก คันสนีย์. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2540.
7. จุฑามาศ คุประตกุล. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวชในกรุงเทพมหานคร (ปริญญาานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2544.
8. นพวรรณ อุณหไวยะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2545.
9. บุญรักษา กายาผาด. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยนครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2546.
10. มณศรีรัตน์ อมรรวิภัยสรวง. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2546.
11. แหวดดาว นิลห้อย. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี จังหวัด เพชรบุรี (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2548.

