

The Satisfaction of Venipuncture Services of the Phlebotomy Room at the First Floor of Chaloe Phrakiat Building in Nopparat Rajathanee Hospital

Supit Phokhao

Department of Clinical Pathology and Medical Technology, Nopparat Rajathanee Hospital, Bangkok, Thailand

Abstract

This research aimed to assess the satisfaction of the quality of phlebotomy rooms and services. The participants consisted of the service recipients from the outpatient department and the Nopparat Rajathanee Hospital staff, who received venipuncture services of the phlebotomy room at the 1st floor of Chaloe Phrakiat Building, Clinical Pathology and Medical Technology Department, Nopparat Rajathanee Hospital, between July 1, 2022 – August 31, 2022. There were 305 and 106 participants, respectively. The results of the study revealed that the outpatients were satisfied with the quality of the phlebotomy room and services at high levels, at 78.35% and 79.48%, respectively. However, they were least satisfied with the waiting time from card scanning to venipuncture finish and bruising after venipuncture, at 70.00% and 52.40%, respectively. When comparing their satisfactions with the quality of the phlebotomy room and services, it was found that the outpatients with different gender, education, and venipuncture history had significantly different satisfactions at $p < 0.05$, whereas the outpatients with different marital status, age groups, and monthly incomes had comparable satisfactions with the quality of phlebotomy room and services. Moreover, the Nopparat Rajathanee Hospital staff were satisfied with the quality of the phlebotomy room and services at high levels, at 68.9% and 70.20%, respectively. However, they were least satisfied with the number of waiting room chairs and bruising after venipuncture, at 62.6% and 58.20%, respectively. Concerning about their satisfaction with the quality of phlebotomy room and services, it was found that the Nopparat Rajathanee Hospital staff with different venipuncture history had significantly different satisfaction at $p < 0.05$, while the Nopparat Rajathanee Hospital staff with different genders, age groups, marital status, educations, and monthly incomes had comparable satisfaction with the

*Corresponding author E-mail address: platoowaan@outlook.com

Received: 3 March 2023

Revised: 8 May 2023

Accepted: 17 July 2023

quality of phlebotomy room and services. This study showed that venipuncture involves several steps; therefore, the service recipients might be confused and had to wait for hours for the venipuncture process. In addition, the number of waiting room chairs was not enough. The proposed satisfaction improvement is to reduce steps in the venipuncture process and to provide staff to help and advice, so that service recipients have convenient and rapid services from the phlebotomy room.

Key words: Phlebotomy, Satisfaction, Service, Quality

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเจาะเลือด ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

สุพิศ โพธิ์ขาว

กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกและเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการที่ห้องเจาะเลือด กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 305 ราย และบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำนวน 106 ราย ที่เข้ามารับบริการ ห้องเจาะเลือด ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกและเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 - 31 สิงหาคม 2565 ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.35 และ 79.48 ตามลำดับ แต่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการเจาะเลือดเริ่มตั้งแต่การสแกนบัตรจนเจาะเลือดเสร็จและการเกิดรอยเขียวช้ำหลังเจาะเลือดน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 และ 52.40 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ การศึกษา และประวัติการเจาะเลือด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ สำหรับผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีความแตกต่างกันด้านสถานภาพสมรส อายุ และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.9 และ 70.20 ตามลำดับ แต่มีความพึงพอใจต่อเก้าอี้นั่งรอเจาะเลือดเพียงพอและการเกิดรอยเขียวช้ำหลังเจาะเลือดน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.6 และ 58.20 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการ พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีความแตกต่างกันด้านประวัติการเจาะเลือดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ สำหรับบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการเจาะเลือดมีหลายขั้นตอนทำให้ผู้รับบริการสับสน

*ผู้รับผิดชอบบทความ E-mail address: platoowaan@outlook.com

รับบทความ: 3 มีนาคม 2566

แก้ไขบทความ: 8 พฤษภาคม 2566

รับตีพิมพ์บทความ: 17 กรกฎาคม 2566

และรอเจาะเลือดนานเป็นเวลาหลายชั่วโมง รวมถึงเก้าอี้ที่รอเจาะเลือดไม่เพียงพอ แนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการคือการลดขั้นตอนเจาะเลือดลง และมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือแนะนำ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

คำสำคัญ: การเจาะเลือด ความพึงพอใจ บริการ คุณภาพ

บทนำ

การเจาะเลือดถือเป็นเวชปฏิบัติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ภายใต้ข้อบังคับสภาเทคนิคการแพทย์ว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขในการประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ พ.ศ. 2553⁽¹⁾ เนื่องด้วยการเจาะเลือดเป็นการกระทำต่อร่างกายมนุษย์อันมีอาจหลีกเลี่ยงได้เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวอย่างสิ่งส่งตรวจสำหรับการตรวจทางห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูง ดังนั้นการเจาะเลือดจึงเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการเก็บตัวอย่างสิ่งส่งตรวจ⁽²⁾ ซึ่งหากการเจาะเลือดไม่ถูกต้องจะส่งผลทำให้การตรวจชั้นสูงเพื่อการตรวจวินิจฉัย การติดตามการรักษา และการพยากรณ์โรคผิดพลาด ผลร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้นได้คือผู้รับบริการเสียชีวิตโดยที่ไม่ควรเกิดขึ้น นอกจากนี้ ผู้รับบริการการเจาะเลือดมักมีอาการหวาดกลัว วิดกกังวล ตื่นตระหนก หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น เหงื่อออก ความดันโลหิตลดลง และบางรายอาจถึงขั้นเป็นลมหมดสติได้⁽³⁾ ดังนั้นผู้ให้บริการเจาะเลือดควรมีความรู้ความเข้าใจในพื้นฐานทางการแพทย์ กายวิภาคศาสตร์ และสรีรวิทยา เพื่อจะได้อธิบายข้อมูลการเจาะเลือดที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการลดความผิดพลาดในการเจาะเลือด และผลข้างเคียงต่อสุขภาพของผู้รับบริการเจาะเลือด⁽⁴⁾

กระบวนการเจาะเลือดจัดเป็นการบริการทางการแพทย์ที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ ญาติ และบุคคลใกล้ชิด ดังนั้นการปฏิบัติตนด้วยความสุภาพเรียบร้อย การแต่งกายที่น่าเชื่อถือ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน และการบริการที่สะดวกรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการและคาดหวัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการ การให้บริการจึงประสบความสำเร็จ^(5, 6)

ปัจจุบันห้องบริการเจาะเลือด ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกและ

เทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มีผู้มารับบริการเจาะเลือดเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, 2563 และ 2564 มีผู้มารับบริการเจาะเลือดจำนวน 106,629, 101,731 และ 69,106 ราย ตามลำดับ ซึ่งส่งผลทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย และรอคิวนานหลายชั่วโมง อีกทั้ง ห้องเจาะเลือดมีพื้นที่น้อย (ขนาดประมาณ $5.1 \times 5.4 \times 3.2$ เมตร) และมีประตูเข้าออกทางเดียว พื้นที่เจาะเลือดมีการแบ่งเคาน์เตอร์สำหรับการเจาะเลือดเป็นรายบุคคล จำนวน 5 ช่องกั้นที่มีขนาด 1.0×1.0 เมตร และมีกระจกใสกั้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ พื้นที่เจาะเลือดนี้เหมาะสำหรับการให้บริการเจาะเลือดผู้รับบริการทั่วไป แต่ไม่เหมาะสำหรับผู้รับบริการรถเข็นและเปลนอน ซึ่งในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ต้องนำอุปกรณ์เจาะเลือดออกนอกพื้นที่เจาะเลือดเพื่อให้บริการ

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเจาะเลือด ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกและเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการอย่างไร้รอยต่อที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์และวิธีการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเจาะเลือด ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกและเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด โดยชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ที่ให้ผู้รับบริการเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ

สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประวัติการเจาะเลือด ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ที่ให้ผู้รับบริการ เลือกตรงกับความจริงของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการมากหรือน้อยเพียงใด หลังจากที่ได้รับบริการแล้ว คำถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือด ประกอบด้วย 1) ความสะอาดของห้องเจาะเลือด 2) ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ 3) ความสะดวกในการรับบริการเจาะเลือด 4) ความเพียงพอของเก้าอี้นั่งรอเจาะเลือด 5) ความเหมาะสมของเก้าอี้นั่งรอเจาะเลือด 6) แสงสว่างห้องเจาะเลือดที่เพียงพอ 7) เวลาเริ่มให้บริการเจาะเลือด (06.30 น.) และ 8) ระยะเวลาในการเจาะเลือดเริ่มตั้งแต่การสแกนบัตรจนเจาะเลือดเสร็จ และคำถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อธิยาศัยไมตรีที่ดี 2) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำตามที่ท่านต้องการ 3) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่เจาะเลือดท่านครั้งเดียว

ได้สำเร็จ 5) เจ้าหน้าที่เจาะเลือดมีความสามารถทำให้ท่านคลายกังวล 6) การเกิดรอยเขียวช้ำหลังเจาะเลือด 7) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับรอยเขียวช้ำ 8) เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟังปัญหาต่างๆ ในการมาใช้บริการ และช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน และ 9) ท่านได้รับการเท่าเทียมคนอื่น สำหรับชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่ได้รับ และเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา ดังกล่าว คำถามประกอบด้วย 1) ปัญหาและสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่พอใจต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือดมากที่สุด และ 2) ท่านอยากให้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทางห้องเจาะเลือดเรื่องใดมากที่สุด

กำหนดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการ ด้วยการให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ความพึงพอใจมากที่สุดให้คะแนนเป็น 5 ความพึงพอใจมากให้คะแนนเป็น 4 ความพึงพอใจปานกลางให้คะแนนเป็น 3 ความพึงพอใจน้อยให้คะแนนเป็น 2 และความพึงพอใจน้อยที่สุดให้คะแนนเป็น 1

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับค่าคะแนนความพึงพอใจ จึงคำนวณช่วงการวัดดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย คือ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือช่วงคะแนน 4.21-5.00 หรือร้อยละ 84.20-100.0, ความพึงพอใจระดับมาก คือช่วงคะแนน 3.41-4.20 หรือร้อยละ 68.20-84.00, ความพึงพอใจระดับปานกลาง คือช่วงคะแนน 2.61-3.40 หรือร้อยละ 52.20-68.00, ความพึงพอใจระดับน้อย คือช่วงคะแนน 1.81-2.60 หรือร้อยละ 36.20-52.00 และความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คือช่วงคะแนน

1.00-1.80 หรือร้อยละ 20.00-36.00 โดยกำหนดคะแนน 5 เท่ากับ 100 แล้วเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่มารับบริการเจาะเลือด ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 - 31 สิงหาคม 2565 โดยกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณจากสูตรของ Taro Yamane⁽⁷⁾ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{106,629}{1+(106,629)(0.05)^2} \\ &= 398 \end{aligned}$$

การศึกษาในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 411 ราย โดยจำแนกเป็นผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 305 ราย และบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีจำนวน 106 ราย ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยที่ประชากรมีโอกาสในการถูกเลือกเท่ากัน เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร การศึกษาครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองโครงการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในมนุษย์ โดยคณะกรรมการและจริยธรรมวิจัยโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เลขที่ใบรับรอง 29/2566

การตรวจสอบเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของเนื้อหาที่ต้องการวัด และนำมาแก้ไขปรับปรุง จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วทั้ง 3 ชุด ไปทดลองใช้กับผู้รับบริการจำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความ

เชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's Alpha Method) ของแบบสอบถามจากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ซึ่งได้เท่ากับ 0.885 และ 0.919 ตามลำดับ (กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach ควรมีค่ามากกว่า 0.700 ขึ้นไป)

เกณฑ์การประเมินค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's Alpha Method) คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach เท่ากับ 0.901-1.000, 0.801-0.900, 0.701-0.800, 0.601-0.700, 0.501-0.600 และ 0.000-0.500 แปลผลระดับความเชื่อมั่นเป็นดีมาก ดี พอใช้ ค่อนข้างพอใช้ ต่ำ และไม่สามารถรับได้ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลต่อเนื่องที่มีการแจกแจงแบบปกติ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย T-test เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธระหว่าง 2 ตัวแปร และใช้สถิติ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธหลายตัวแปร โดยกำหนดนัยสำคัญที่ $p < 0.05$

ผลการศึกษา

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 อายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.6 สถานภาพสมรส ร้อยละ 50.5 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 22.6 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 28.9 และประวัติการเจาะเลือด 1-3 ครั้ง ร้อยละ 63.3

ในขณะที่บุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.8 กลุ่มอายุระหว่าง 56-65 ปี ร้อยละ 29.2 สถานภาพสมรส ร้อยละ 61.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.0 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 42.5 และประวัติการเจาะเลือด 1-3 ครั้ง ร้อยละ 51.9 (Table 1)

Table 1 Demographic data of participants.

Personal data	Outpatients		Nopparat Rajathanee Hospital staff	
	N	%	N	%
Genders				
Male	128	42.0	13	12.3
Female	174	57.0	91	85.8
Not specified	3	1.0	2	1.9
Age (year)				
< 16	3	1.0	0	0.0
16-25	30	9.8	3	2.8
26-35	31	10.2	18	17.0
36-45	41	13.4	21	19.8
46-55	53	17.4	28	26.4
56-65	59	19.3	31	29.2
> 65	75	24.6	0	0.0
Not specified	13	4.3	5	4.7
Marital status				
Single	90	29.5	28	26.4
Married	154	50.5	65	61.3
Divorced	19	6.2	7	6.6
Widowed	38	12.5	3	2.8
Not specified	4	1.3	3	2.8

Table 1 Demographic data of participants. (Cont.)

Personal data	Outpatients		Nopparat Rajathanee Hospital staff	
	N	%	N	%
Education				
Under Primary School	25	8.2	1	0.9
Primary School	69	22.6	2	1.9
Junior High School	45	14.8	16	15.1
Senior High School	49	16.1	30	28.3
Associate degree	28	9.2	14	13.2
Bachelor degree	67	22.0	36	34.0
Master degree	18	5.9	7	6.6
Doctorate Degree	1	0.3	0	0.0
Not specified	3	1.0	0	0.0
Monthly income (baht)				
< 5,001	88	28.9	3	2.8
5,001-10,000	68	22.3	19	17.9
10,001-20,000	63	20.7	45	42.5
20,001-30,000	36	11.8	16	15.1
> 30,000	27	8.9	23	21.7
Not specified	23	7.5	0	0.0
Venipuncture history (times)				
1-3	193	63.3	55	51.9
4-6	29	9.5	11	10.4
7-9	39	12.8	3	2.8
> 9	37	12.1	13	12.3
Not specified	7	2.3	24	22.6

2) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือด

ผลสำรวจพบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อห้องเจาะเลือดโดยรวม อยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.35 โดยมีความ พึงพอใจต่อความสะอาดของห้องเจาะเลือดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.6 รองลงมาคือห้องเจาะเลือดมี

แสงสว่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.4 แต่มีความ พึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอเจาะเลือดเริ่มตั้งแต่ การสแกนบัตรจนเจาะเลือดเสร็จน้อยที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 70.0 รองลงมาคือจำนวนเก้าอี้นั่งรอเจาะเลือด เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 71.2 ในขณะที่บุคลากร โรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่เข้ารับบริการมีความ

พึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.9 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องเจาะเลือดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาคือความสะดวกในการรับการบริการเจาะเลือด คิดเป็นร้อยละ 71.4 แต่มีความ

พึงพอใจต่อจำนวนเก้าอี้นั่งรอเจาะเลือดเพียงพอน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาคือระยะเวลาในการรอเจาะเลือดเริ่มตั้งแต่การสแกนบัตรจนเจาะเลือดเสร็จ คิดเป็นร้อยละ 63.2 (Table 2)

Table 2 Percentage of satisfaction with the quality of the phlebotomy room.

Satisfaction	Outpatients		Nopparat Rajathanee Hospital staff	
	%	level	%	level
1) Cleanliness of the phlebotomy room	85.6	Excellent	76.6	Good
2) The signs clearly indicated the service procedures	81.6	Good	70.6	Good
3) The convenience from receiving of venipuncture	79.6	Good	71.4	Good
4) The number of waiting room chairs	71.2	Good	62.6	Fair
5) The comfortable of waiting room chairs	75.6	Good	64.4	Fair
6) The adequacy of light in the phlebotomy room	83.4	Good	71.0	Good
7) The starting time of venipuncture at 06.30 am.	79.2	Good	70.4	Good
8) The waiting time from card scanning to venipuncture finish	70.0	Good	63.2	Fair
Overall	78.35	Good	68.9	Good

3) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากผลสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.48 โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่เจาะเลือดครั้งเดียวได้สำเร็จมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อธิบายไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 87.80 แต่มีความพึงพอใจต่อการเกิดรอยเขียวช้ำหลังเจาะเลือดน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาคือการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับรอยเขียวช้ำ คิดเป็นร้อยละ 67.20 ในขณะที่บุคลากร

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.20 โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อธิบายไมตรีที่ดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เจาะเลือดครั้งเดียวได้สำเร็จคิดเป็นร้อยละ 75.80 แต่มีความพึงพอใจต่อการเกิดรอยเขียวช้ำหลังเจาะเลือดน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาคือ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับรอยเขียวช้ำ คิดเป็นร้อยละ 58.40 (Table 3)

Table 3 Percentage of satisfaction with the quality of services.

Satisfaction	Outpatients		Nopparat Rajathanee Hospital staff	
	%	level	%	level
1) Phlebotomists provided services with willingness and good hospitality	87.80	Excellent	76.60	Good
2) Phlebotomists provided information and advice as you require.	85.00	Excellent	73.80	Good
3) Phlebotomists provided services with enthusiasm	86.00	Excellent	75.00	Good
4) Phlebotomists had single venipuncture is successful	88.40	Excellent	75.80	Good
5) Phlebotomists had ability to make you feel relax	84.40	Excellent	71.60	Good
6) You had a bruise after venipuncture	52.40	Fair	58.20	Fair
7) You had advice about bruises	67.20	Fair	58.40	Fair
8) Phlebotomists were willing to listen of various problems and helped you solve problems	78.20	Good	67.60	Fair
9) You received the equable services as others	85.60	Excellent	75.00	Good
Overall	79.48	Good	70.20	Good

4) ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือด

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือด พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ การศึกษา และประวัติการเจาะเลือดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ สำหรับผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีความแตกต่างกันทางด้านอายุ สถานภาพสมรส

และรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีประวัติการเจาะเลือดต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ สำหรับบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดไม่แตกต่างกัน (Table 4)

Table 4 Comparisons of satisfaction with the quality of the phlebotomy room.

Personal data	Outpatients				Nopparat Rajathanee Hospital staff			
	Between Groups	Within Groups	F	p-value	Between Groups	Within Groups	F	p-value
Genders	20.528	338.522	9.156	0.000*	1.243	92.918	0.689	0.504
Age groups	10.046	349.004	1.221	0.291	7.592	86.568	1.754	0.129
Status	1.449	357.600	0.304	0.875	0.871	93.289	0.236	0.918
Educations	23.691	335.358	2.614	0.009*	1.936	92.225	0.346	0.910
Monthly incomes	8.335	350.714	1.421	0.216	2.200	91.960	0.604	0.661
Venipuncture history	12.891	346.158	2.793	0.027*	10.448	83.712	3.151	0.017*

*, $p < 0.05$

5) ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ การศึกษา และประวัติการเจาะเลือด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ สำหรับผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีความแตกต่างกันทางด้านอายุ สถานภาพ และรายได้

ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีความแตกต่างกันทางด้านประวัติการเจาะเลือดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ สำหรับบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน (Table 5)

Table 5 Comparisons of satisfaction with the quality of services.

Personal data	Outpatients				Nopparat Rajathanee Hospital staff			
	Between Groups	Within Groups	F	p-value	Between Groups	Within Groups	F	p-value
Sex	21.922	427.960	7.735	0.001*	1.792	110.104	0.838	0.435
Age groups	10.185	439.697	0.983	0.444	6.019	105.877	1.173	0.346
Status	3.687	446.195	0.620	0.649	1.308	110.588	0.299	0.878
Educations	24.299	425.583	2.113	0.035*	2.510	109.387	0.379	0.891
Monthly incomes	8.335	441.547	1.129	0.345	2.927	108.970	0.678	0.609
Venipuncture history	22.822	427.060	4.008	0.003*	12.435	99.461	3.157	0.017*

*, $p < 0.05$

วิจารณ์

จากผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เนตรเพชรรัตน์ ตระกูลบุญเนตร⁽⁸⁾ ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการศึกษาของ ัญญวรัตน์ และคณะ⁽⁹⁾ ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจมากที่สุด พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องเจาะเลือดและเจ้าหน้าที่เจาะเลือดครั้งเดียวได้สำเร็จมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าห้องเจาะเลือดใหม่ทำให้ห้องเจาะเลือดสะอาด การเจาะเลือดถือเป็นสาระสำคัญอย่างยิ่งของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการเจาะเลือดครั้งเดียวได้สำเร็จและไม่รื้อยเขียวซ้ำหลังการเจาะเลือดและที่สำคัญที่สุดคือไม่เจ็บ เมื่อผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกได้รับบริการดังกล่าวตามความคาดหวัง จึงทำให้ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อการเจาะเลือดครั้งเดียวสำเร็จมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Cembrowski และคณะ⁽¹⁰⁾ พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะอาดของพื้นที่ห้องเจาะเลือด ความสามารถของเจ้าหน้าที่เจาะเลือดครั้งเดียวสำเร็จ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจน้อยที่สุดพบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอเจาะเลือดเริ่มตั้งแต่การสแกนบัตรจนเจาะเลือดเสร็จและการเกิดรอยเขียวซ้ำหลังเจาะเลือดน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่าการเจาะเลือดมีหลายขั้นตอน ทำให้ผู้รับบริการสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้อง กล่าวคือ 1) ผู้รับบริการต้องสแกนบัตรประชาชนที่ตู้สแกนบัตรคิว 2) เปิดสิทธิ

การรักษาที่ห้องตรวจสอบสิทธิ 3) นำใบรายการตรวจพร้อมบัตรคิวมาให้เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือดบันทึกข้อมูล 4) นำใบชำระเงินไปชำระเงินที่ห้องการเงิน 5) เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือดกดเรียกคิวเพื่อเข้ามาเจาะเลือด จากกระบวนการดังกล่าว ทำให้ผู้รับบริการต้องเดินไปหลายที่ก่อนที่จะได้เจาะเลือด ทั้งนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและอดอาหารก่อนมาเจาะเลือด ทำให้ผู้รับบริการบางรายมีอาการเจาะเลือดนาน ผู้รับบริการต้องการการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่รื้อยเขียวซ้ำ และหลังการเจาะเลือดเสร็จไม่มีรอยเขียวซ้ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ Cembrowski และคณะ⁽¹⁰⁾ ซึ่งพบว่าผู้ป่วยให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความเจ็บปวดจากการเจาะเลือด ในขณะที่บุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจมากที่สุด พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องเจาะเลือดและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อภัยภัยไมตรีที่ตีมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าเป็นบุคลากรในสังกัดเดียวกัน มีความคุ้นเคยและสนิทสนมกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจน้อยที่สุด พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีมีความพึงพอใจต่อเก้าอี้นั่งรอเจาะเลือดและท่านมีรอยเขียวซ้ำหลังเจาะเลือดน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่าในแต่ละวันมีผู้มารับบริการเจาะเลือดเป็นจำนวนมาก เป็นผลทำให้เก้าอี้นั่งรอเจาะเลือดไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ห้องเจาะเลือดมีขนาดเล็กและคับแคบ เป็นผลให้ผู้รับบริการยืนแออัดกันตรงบริเวณด้านหน้าห้องเจาะเลือด

สรุป

การบริหารจัดการคุณภาพของห้องเจาะเลือดและคุณภาพการให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่อง

ด้วยห้องเจาะเลือดเป็นด่านหน้าของห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูงที่ผู้ให้บริการได้มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ ญาติ และผู้ใกล้ชิด การจัดสถานที่ให้เหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานสากลและการให้บริการตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพตามหลักคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และความเชื่อมั่นในการมารับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้เข้ารับบริการและบุคลากรโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คุณวรัญญา เจริญศรี คุณสุภาภรณ์ ครุฑชัย และคุณศรินยา แอนดะริส เจ้าหน้าที่กลุ่มงานวิจัยและประเมินเทคโนโลยี คุณดารณี จิตรแย้ม บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรีกษา แนะนำ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการศึกษาวิจัย และนายแพทย์เกรียงไกร นามไธสง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่กรุณาเอื้อเฟื้อสถานที่ในการศึกษาวิจัย

เอกสารอ้างอิง

1. The Medical Technical Council. The Medical Technical Council regulations on restrictions and conditions for practicing the profession of medical technology, B.E. 2553. Royal Gazette 2010; 127: 69-71. (in Thai)
2. Lima-Oliveira G, Lippi G, Salvagno GL, Picheth G, Guidi GC. Laboratory diagnostics and quality of blood collection. J Med Biochem 2015; 34: 288-94.
3. Lalongo C, Bernardini S. Phlebotomy, a bridge between laboratory and patient. Biochem Med (Zagreb) 2016; 26: 17-33.
4. Cortizas ME. The risks associated with phlebotomy decentralization, Lab Notes 1997; 7: 1-3.
5. Sriratanaban J. Quality of medical services: a marketing-oriented approach. Chula Med J 1994; 38: 169-78. (in Thai)
6. Rutstein DD, Berenberg W, Chalmers TC, Child CG 3rd, Fishman AP, Perrin EB. Measuring the quality of medical care. A clinical method. N Eng J Med 1976; 294: 582-8.
7. Yamane T. Statistics: an introductory analysis. 3rd edition. New York: Harper and Row; 1973.
8. Trakulboonnate N. The satisfaction of out-patient department service in the Princess Mother Navuti Hospital. J Pol Nurses 2017; 9: 64-74. (in Thai)
9. Sukanimit T, Moonsart S. Satisfaction of clients at HRH Princess Chakri Sirindhorn Medical Center. EAU Herit J Sci Tech 2015; 9: 87-96. (in Thai)
10. Cembrowski GS, Strauss S, Waldeland LJ, Kropp E, Adlis SA. Are phlebotomy services completely satisfying our patient customers. 1995 Institute on Critical Issues in Health Laboratory Practice: Frontiers in Laboratory Practice Research, Institute Proceedings, Krolak JM, O'Connor A, Thompson P, eds. 1996: 198-208.