

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความต้องการใช้โลหิตเพื่อให้เพียงพอกับประชากรในโลกนั้น องค์การอนามัยโลกได้กำหนดปริมาณความต้องการโลหิตขั้นต่ำของแต่ละประเทศเท่ากับ ร้อยละ 2 ของประชากรต่อปี หรือประมาณ 10 หน่วย/เตียงผู้ป่วย/ปี และในประเทศไทยมีความต้องการใช้โลหิตประมาณ 1,000,000 ถึง 2,000,000 หน่วยต่อปีและมีอัตราการความต้องการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.26 ต่อปี (1) และในส่วนของกรุงเทพมหานคร พบว่าสถานการณ์การใช้โลหิตอยู่ที่ ร้อยละ 5 (2) ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติได้ตั้งเป้าหมายของโลหิตที่รับบริจาคเท่ากับร้อยละ 95 ของเป้าหมายแต่ละเดือนโดยรวมทั้งปีเท่ากับ ร้อยละ 8 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร (3)

จากสถิติการจัดหาโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2545 พบว่ามีจำนวน 389,066 หน่วย คิดเป็น 1 ใน 4 ของความต้องการและได้จ่ายให้กับโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครมากที่สุดคือ ร้อยละ 68.87 (4)

ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เป็นหน่วยบริการซึ่งมีบทบาทหน้าที่คือ(5)

1. จัดหาโลหิตและส่วนประกอบของโลหิต เพื่อบริการให้แก่โรงพยาบาลต่างๆทั้งในกรุงเทพและจังหวัดใกล้เคียง
2. จัดทำอุปกรณ์การเจาะเก็บโลหิต เช่น ถังบรรจุโลหิต น้ำยาต่างๆใช้ในกิจการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติและจ่ายให้แก่สาขาบริการโลหิตทั่วประเทศ
3. ผลิตน้ำยาตรวจหมู่โลหิต เพื่อใช้ในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ และสาขาศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ รวมทั้งหน่วยงานต่างๆทางการศึกษาทั่วประเทศ
4. ผลิตผลิตภัณฑ์จากพลาสมา ได้แก่ แอลบูมิน อิมมูโนโกลบูลิน
5. จัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสาขาบริการทั่วประเทศ
6. ช่วยเหลือธนาคารโลหิตของโรงพยาบาลต่างๆ ในด้านการตรวจสอบหมู่โลหิตที่มีปัญหาและการจัดหาโลหิตหมู่พิเศษ
7. จัดการฝึกอบรมระยะสั้นให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานทางธนาคารโลหิต
8. จัดตั้งภาคบริการโลหิตแห่งชาติให้ครบ 12 ภาค ทั่วประเทศ

ดังนั้นผู้ที่ใช้บริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีมากมายทั่วประเทศ และหน่วยงานที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาลต่าง ๆ นั้นก็คือหน่วยจ่ายโลหิต ซึ่งโรงพยาบาลที่มาใช้บริการมีทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานครและโรงพยาบาลนอกเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครนั้น ตลอดปีที่ผ่านมา มีโรงพยาบาลที่มาใช้บริการหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย รวมทั้งหมด 97 แห่งแยกออกมาเป็นโรงพยาบาลของรัฐ 21 แห่ง และโรงพยาบาลของเอกชน 76 แห่ง(6) และในแต่ละโรงพยาบาลมีความต้องการในการให้บริการที่แตกต่างกัน

จากสภาพดังกล่าว หน่วยจ่ายโลหิตจึงต้องคำนึงถึงประโยคที่ว่า “ ลูกค้ามาก่อนและลูกค้าถูกเสมอ ” ซึ่งเป็นคำพูดที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปของงานด้านบริการ ถ้าต้องการดำเนินกิจการให้ประสบผลสำเร็จจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการมุ่งเน้นที่ลูกค้า(Customer focus) ควบคู่ไปกับการตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า หมายถึง การที่จะต้องหาความต้องการของลูกค้าปัจจุบันและอนาคต และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุดและต้องเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าด้วย(Customer Expectation) (7)

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นผลที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการได้ตรงตามต้องการเนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่ม อาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นจะต้องแยกแยะความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ได้ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าหลักๆซึ่งจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ ความต้องการดังกล่าวมักจะเกี่ยวข้องกับ ราคา คุณภาพ และบริการเป็นต้นการที่จะทราบว่าลูกค้าพึงพอใจหรือไม่นั้นจะต้องมีการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งอาจจะแตกต่างกันในด้านของวิธีการของเครื่องมือที่ใช้และชนิดของข้อมูลที่เก็บ แต่ผลลัพธ์ที่ได้ออกมา ก็จะเป็นความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า (7)

ดังนั้นเพื่อการให้บริการมีคุณภาพและได้มาตรฐานนั้น เราต้องทราบความต้องการของผู้รับบริการก่อนว่าผู้รับบริการต้องการอะไร ถึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ หากว่าไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการแล้ว ก็ไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับโลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งในปัจจุบันยังมิได้มีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวและเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตรงตามความต้องการ และเพื่อสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิตจากโรงพยาบาล ใน กรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อขั้นตอนการส่งจองโลหิตของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อขั้นตอนการลงทะเบียนของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อขั้นตอนการตรวจสอบโลหิต ของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อขั้นตอนการส่งมอบและการบรรจุโลหิต ของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

6. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อบริการด้านสถานที่ ของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

7. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อบริการของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

8. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้มารับส่งโลหิตของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตของ หน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตของ หน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยแตกต่างกันตามปัจจัยบุคคลของผู้มารับส่งโลหิต

ผลหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการของ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ให้ตรงกับความต้องการของโรงพยาบาลที่มาใช้บริการ
2. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำนิยามเชิงปฏิบัติการ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย
2. หน่วยจ่ายโลหิต หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าในการให้บริการของ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในการจ่ายโลหิตให้กับโรงพยาบาลที่มาขอใช้โลหิตและส่วนประกอบของโลหิต
3. ศูนย์บริการโลหิต สภากาชาดไทย หมายถึง หน่วยงานที่จัดหาโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตไว้ให้บริการแก่โรงพยาบาลที่เป็นสมาชิกของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

4. **โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร** หมายถึงโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มาขอรับโลหิตและส่วนประกอบของโลหิต จากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยแบ่งออกเป็น โรงพยาบาลรัฐ 21 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 76 แห่ง

5. **ผู้มารับส่งโลหิต** หมายถึง ตัวแทนของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครที่มารับส่งโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยบ่อยครั้งที่สุดโรงพยาบาลละ 2 คน จำนวน 183 คน

6. **ขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิต** หมายถึง ขั้นตอนการรับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิตเริ่มตั้งแต่การสั่งจองโลหิต, การลงทะเบียน, การตรวจสอบโลหิต, การส่งมอบและการบรรจุโลหิตลงในภาชนะรวมไปถึงการให้บริการด้านสถานที่และบริการของเจ้าหน้าที่

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

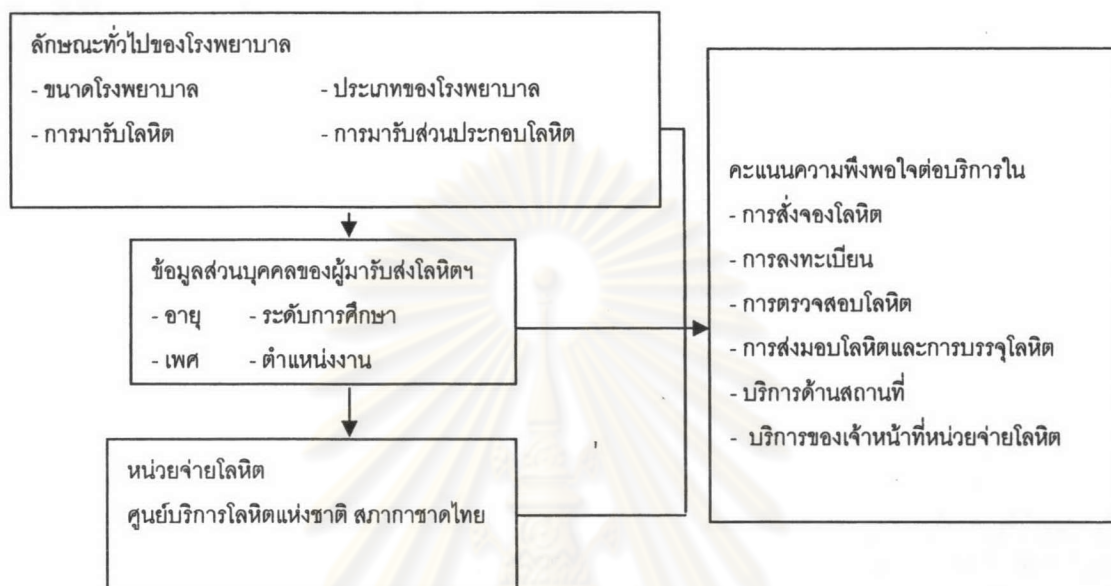
ตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านประชากร คือ อายุ เพศ การศึกษา สายอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยทางสังคมวิทยา คือ การได้รับคำแนะนำ ปัจจัยการเข้าถึงบริการ คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปรับบริการ ปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อกำหนดของการใช้บริการ คือ รูปแบบการสั่งจอง (fax /โทรศัพท์), แบบฟอร์มการขอใช้โลหิต(แบบฟอร์มการขอใช้โลหิตแบบทั่วไป,แบบที่ต้องการให้มีการตรวจ NAT และแบบการขอใช้โลหิตหมู่พิเศษ)

ตัวแปรตาม คะแนนความพึงพอใจต่อบริการดังนี้:

- การสั่งจองโลหิต
- การลงทะเบียน
- การตรวจสอบโลหิต
- การส่งมอบและการบรรจุโลหิต
- บริการด้านสถานที่
- บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยจ่ายโลหิต

กรอบแนวความคิด

แผนภูมิที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย



ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิตศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ยกเว้นโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ ในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม 2547 – ธันวาคม 2547

ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิตจากโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิตศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเท่านั้นยกเว้น โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ เนื่องจากมีการจัดหาโลหิตเองและมาขอใช้โลหิตนานๆครั้งและไม่รวมถึงโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาค ซึ่งจะทำการศึกษาในช่วงระหว่าง เดือน ตุลาคม 2547 - เดือน ธันวาคม 2547

อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการวิจัยและมาตรการในการแก้ไข

ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอาจต่ำ ป้องกันและแก้ไขโดยประสานงานกับ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อชี้แจงขอความร่วมมือ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย