

นิพนธ์ต้นฉบับ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อบริการของ
กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน
ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

Received: June 16, 2021

Revised: July 1, 2022

Accepted: Aug 1, 2022

Published: Aug 15, 2022

Factors Related to Medical Staff Satisfaction with Medical
Laboratory Services (ISO 15189: Disease Control) under the Office
of Disease Prevention and Control 12 Songkhla Province

ฐิติมา ไกรรินทร์, อารยา ประเสริฐชัย, พาณี สิตกะลิน

สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Thitima Kririn, Araya Prasertchai, Panee Sitakalin

School of Health Sciences, Sukhothai Thammathirat Open University

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้บริการกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้บริการกับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

ประชากรที่ศึกษา คือบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเครือข่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประกอบด้วย จังหวัดสงขลา พัทลุง ตรัง สตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส จำนวน 120 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความสัมพันธ์แบบไคสแควร์ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า (1) บุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 41.81 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ มีประสบการณ์ในการทำงานช่วง 21 ปีขึ้นไป โดยมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 17.14 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการการตรวจหาปริมาณเชื้อเอชไอวีในกระแสเลือด ความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน การรับรู้บริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) การรับรู้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การรับรู้บริการ บุคลากรทางการแพทย์ มาตรฐาน ISO 15189

Corresponding author: ฐิติมา ไกรรินทร์ E-mail: dear_kawng@hotmail.com

Original article

Abstract

Received: June 16, 2021

Revised: July 1, 2022

Accepted: Aug 1, 2022

Published: Aug 15, 2022

The objectives of this survey research were: (1) to investigate medical staff's personal characteristics, service perception, and service satisfaction, and (2) to determine the relationships between personal characteristics as well as service perception of medical personnel with their satisfaction with Medical Laboratory Services on ISO 15189 of Disease Control under the Office of Disease Prevention and Control 12 Songkhla Province (ODPC-12 Songkhla).

The study involved 120 medical staff working in network hospitals located in the seven lower southern provinces of Thailand, including Songkhla, Phatthalung, Trang, Satun, Yala, Pattani and Narathiwat. The research instrument for data collection was a questionnaire with a validity value of 0.92. Data were analyzed using descriptive statistics (including percentage, mean, standard deviation), Chi-square test, and Pearson's correlation.

The results indicated that among all medical staff respondents: (1) most of them were females with a mean age of 41.81 years, graduated with a bachelor's degree, worked as medical technologists, had at least 21 years of working experience (mean, 17.14 years); most of them used HIV viral load testing service once a month; and their service perception and satisfaction with the medical laboratory service were at the highest level; and (2) in terms of personal characteristics, we found that gender and service perception were significantly related to medical staff satisfaction with ODPC-12 Songkhla's Medical Laboratory Services on ISO 15189 of Disease Control ($p < 0.05$ and $p < 0.01$, respectively).

Keywords : satisfaction, service perception, medical staff, ISO 15189

Corresponding author: Thitima Kririn E-mail: dear_kawng@hotmail.com

บทนำ

ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (Medical Laboratory) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในระบบบริการสาธารณสุข มีหน้าที่ในการให้บริการตรวจวิเคราะห์สิ่งส่งตรวจจากผู้ป่วยและผู้ใช้บริการ ด้วยกระบวนการทดสอบที่ต้องใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ น้ำยา และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตรวจวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วย ติดตามการรักษาโรค ควบคุม ป้องกัน และเฝ้าระวังการเกิดโรค ตลอดจนการนำข้อมูลทางห้องปฏิบัติการไปใช้เพื่อวางแผนการบริหารจัดการด้านนโยบายสุขภาพ และการบริการสาธารณสุขของประเทศ ซึ่งการดำเนินงานทางห้องปฏิบัติการที่มีคุณภาพและมาตรฐานจะสนับสนุนระบบบริการสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุข กล่าวถึง การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน โดยจะวางรากฐาน พัฒนา และเสริมความเข้มแข็งให้แก่การให้บริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชนโดยเน้นความทั่วถึง ความมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นระบบบริการสุขภาพที่มีศักยภาพรองรับปัญหาทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดจากปัจจัยภายในประเทศและจากต่างประเทศ ซึ่งมีความซับซ้อนและแตกต่างกันในแต่ละระดับพื้นที่ได้ (Bureau of Laboratory Quality Standards Department of Medical Sciences, 2019)

กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เป็นกลุ่มงานภายในของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา สังกัดกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยได้รับการรับรองความสามารถทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุขตามมาตรฐาน ISO 15189 จากสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2554 ซึ่งกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค เห็นถึงความสำคัญของระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ จึงได้นำมาตรฐาน ISO 15189:2012 มาใช้ในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ เพื่อสนับสนุนเครือข่ายสาธารณสุขในพื้นที่รับผิดชอบในการนำผลตรวจวิเคราะห์มาใช้ในการวินิจฉัย ค้นหาสาเหตุ วิเคราะห์ความรุนแรง ติดตามการรักษาโรค เฝ้าระวังโรค และอุบัติการณ์การดื้อยา เพื่อให้การรักษา ป้องกัน ควบคุมโรคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 15189:2012 จะทำให้มีการสร้างระบบคุณภาพที่ดีเกิดขึ้นในองค์กร เป็นการเพิ่มศักยภาพ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นหลักประกันว่าองค์กรนั้นมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบตามมาตรฐานสากล โดยมาตรฐาน ISO 15189:2012 ได้กำหนดเรื่องความต้องการของผู้ใช้บริการว่าผู้บริหารห้องปฏิบัติการต้องทำให้มั่นใจว่าการบริการของห้องปฏิบัติการ รวมทั้งการให้คำแนะนำและการแปลผลที่เหมาะสม สามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้ป่วยและผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ (Bureau of Laboratory Quality Standards Department of Medical Sciences, 2015) โดยการดำเนินการใดๆที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ย่อมก่อให้เกิดผลที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้มากที่สุด

ด้วยกระแสการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นล้วนส่งผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและกระทบต่อการดำเนินงานของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ซึ่งการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ถือเป็น

งานสำคัญและเป็นภาระหลักของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคในการที่จะพัฒนาให้มีระบบบริการที่ดี มีคุณภาพได้มาตรฐานและเกิดการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพที่เหมาะสม ซึ่งการพัฒนาห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ให้มีคุณภาพจะเป็นการสร้างความมั่นใจและการยอมรับจากผู้ให้บริการที่ยกระดับขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างที่เราต้องไม่หยุดนิ่ง เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาและปรับตัวสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Kamonwan & Pranee, 2015) ด้วยยุทธวิธีต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจต่อการใช้บริการเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการที่เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง (Kamonwan & Pranee, 2015) และยังเป็นเครื่องมือในการค้นหาโอกาสในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยมองว่าผู้ให้บริการที่เป็นผู้ช่วยกับบุคลากรทางการแพทย์เป็นกลุ่มผู้ให้บริการเหมือนกัน จึงได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดความพึงพอใจของอเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975) มาประยุกต์และปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับผู้ให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค โดยประเมินความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการการประสานงานของบริการ อหยาศัยของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับเมื่อใช้บริการ คุณภาพของการให้บริการและค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีช่องทางและโอกาสในการที่จะแสดงถึงความต้องการ ปัญหา ข้อเสนอแนะในมุมมองที่คิดว่าเหมาะสมต่อบริการที่ได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการให้บริการ คือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจในบริการที่ได้รับ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ (Bussarakham, 2015) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อบริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด อีกทั้งยังนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เหมาะสมกับสภาพสังคม และสถานการณ์ปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

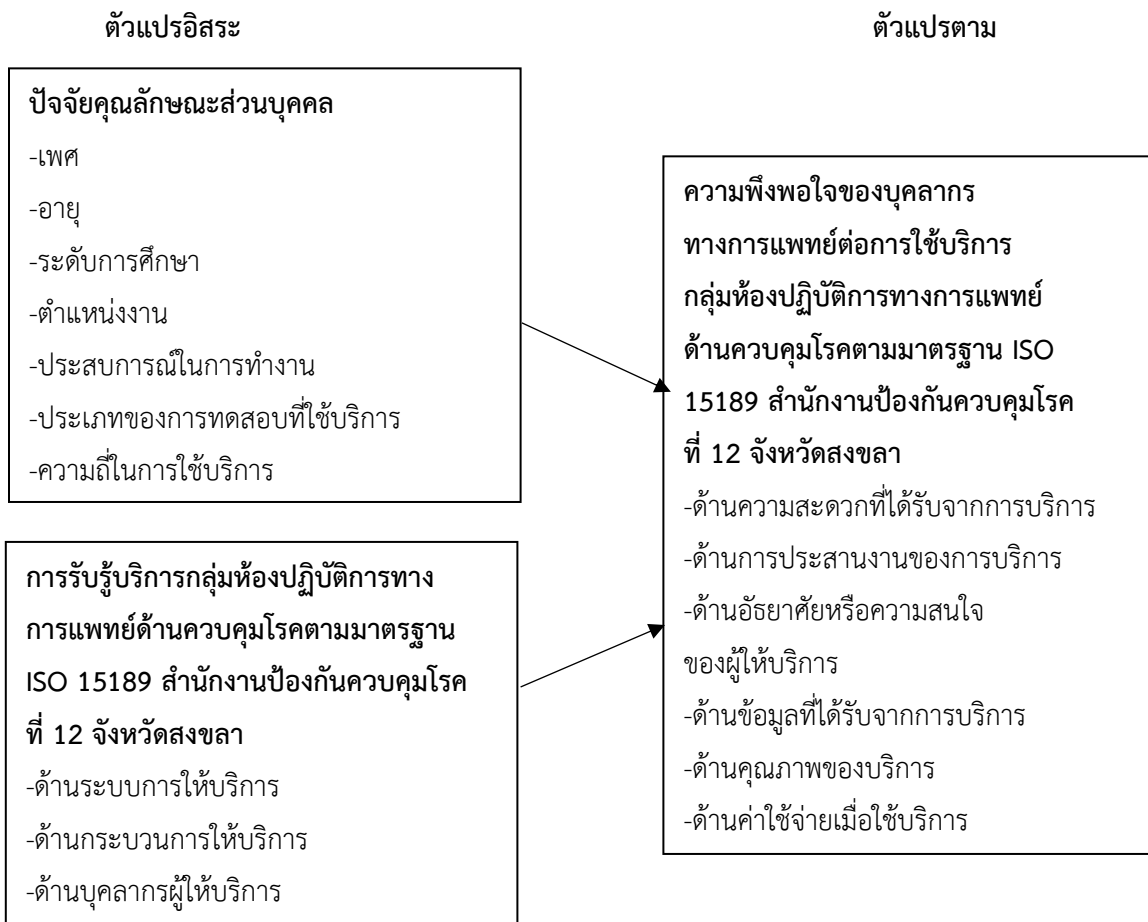
1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์และการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์และการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภของการทดสอบที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

2. การรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์และการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ คือ นักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเครือข่าย ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประกอบด้วย จังหวัดสงขลา พัทลุง ตรัง สตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส จำนวน 132 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 120 ราย คิดเป็นอัตราตอบกลับของแบบสอบถาม (Response Rate) ร้อยละ 90.90 โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกเข้าศึกษา คือ เป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเครือข่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง มีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ไม่อยู่ระหว่างลาศึกษาต่อหรืออบรมหลักสูตรระยะยาว และเคยใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กำหนดเกณฑ์การคัดออก ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย และมีแผนจะย้ายไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่สร้างผ่าน Google Form ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทของการทดสอบที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การรับรู้บริการด้านระบบการให้บริการ การรับรู้บริการด้านกระบวนการให้บริการ การรับรู้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าบริการหรือความสนใจของผู้ให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 31 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆจากการใช้บริการ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Index) โดยประเมินจากค่า IOC พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 0.92 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

2. ตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในส่วนของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.959 และส่วนของความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.949

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่สร้างผ่าน Google Form ไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกรายละเอียด ในแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน - 31 ธันวาคม 2563 และให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบ ความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้นำไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำไปตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล บันทึกข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์ การรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา และความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 ใช้การทดสอบความสัมพันธ์แบบไคสแควร์ (Chi - square association test) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์ กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่ม

ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

2.2 ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บริการ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

จริยธรรมในการวิจัย

ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่โครงการ/รหัส IRB-SHS 2020/1004/75 ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 26 ตุลาคม 2564

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.20 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 41.81 ± 9.08 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 90.84 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 58.30 ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีประสบการณ์ในการทำงานช่วง 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.67 โดยมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 17.14 ± 9.12 ปีประเภทของการทดสอบที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการการตรวจหาปริมาณเชื้อเอชไอวีในกระแสเลือด (HIV Viral load) ร้อยละ 66.70 และความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 45.80 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล (n=120)

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	15.80
หญิง	101	84.20
อายุ (ปี)		
22-30 ปี	17	14.16
31-40 ปี	38	31.67
41 ปีขึ้นไป	65	54.17

$\bar{X} = 41.81$ ปี S.D = 9.08 Min = 25 ปี Max = 60 ปี

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล (n=120) (ต่อ)

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.33
ปริญญาตรี	109	90.84
สูงกว่าปริญญาตรี	7	5.83
ตำแหน่งงาน		
นักเทคนิคการแพทย์	70	58.30
นักวิทยาศาสตร์การแพทย์	8	6.70
เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	42	35.00
ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)		
1-10 ปี	35	29.16
11-20 ปี	41	34.17
21 ปี ขึ้นไป	44	36.67
$\bar{X} = 17.14$ ปี S.D = 9.12 Min = 1 ปี Max = 39 ปี		
ประเภทของการทดสอบที่ใช้บริการ		
การตรวจปริมาณเม็ดเลือดขาว CD4+T-lymphocyte (CD4+T-lymphocyte count)	17	14.20
การตรวจหาปริมาณเชื้อเอชไอวีในกระแสเลือด (HIV Viral load)	80	66.70
การตรวจหาปริมาณเชื้อไวรัสตับอักเสบบีในเลือด (HCV Viral load)	12	10.00
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสเด็งกี (Dengue virus)	1	0.80
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสซิกุนกุนยา (Chikungunya virus)	3	2.50
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสซิก้า (Zika virus)	1	0.80
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสไข้หวัดใหญ่ (Influenza virus)	1	0.80
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (SAR Co-V 2)	5	4.20
ความถี่ในการใช้บริการ		
1 ครั้งต่อเดือน	55	45.80
2 ครั้งต่อเดือน	27	22.50
3 ครั้งต่อเดือน	7	5.80
4 ครั้งต่อเดือน	29	24.20
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	2	1.70

2. การรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ มีความคิดเห็นต่อการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.49, 0.48$) ส่วนในด้านระบบการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.35, 0.49$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำแนกเป็นรายด้าน (n=120)

ความคิดเห็นต่อการรับรู้บริการ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านระบบการให้บริการ	4.35	0.49	รับรู้มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.37	0.48	รับรู้มากที่สุด
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.49	0.48	รับรู้มากที่สุด

3. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุม โรคฯ ในด้านอรรถยาศัยหรือความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.62, 0.44$) ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.45, 0.48$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำแนกเป็นรายด้าน (n=120)

ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่ม ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	4.45	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการประสานงานของการบริการ	4.45	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านอรรถยาศัยหรือความสนใจของผู้ให้บริการ	4.62	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ	4.48	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านคุณภาพของการบริการ	4.46	0.49	พึงพอใจมากที่สุด

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค พบว่า ปัจจัยเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทของการทดสอบที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา (n=120)

ปัจจัย ส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ ต่อการใช้บริการ		p-value
	น้อย/ปานกลาง	มาก	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เพศ			
ชาย	2 (1.70)	17 (14.10)	0.024
หญิง	0 (0.00)	101 (84.20)	
อายุ			
22-30 ปี	0 (0.00)	17 (14.16)	0.654
31-40 ปี	0 (0.00)	38 (31.67)	
41 ปีขึ้นไป	2 (1.70)	63 (53.47)	
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	4 (3.33)	1.000
ปริญญาตรี	2 (1.70)	107 (89.14)	
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	7 (5.83)	
ตำแหน่งงาน			
นักเทคนิคการแพทย์	0 (0.00)	70 (58.30)	0.250
นักวิทยาศาสตร์การแพทย์	0 (0.00)	8 (6.70)	
เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	2 (1.70)	40 (33.30)	

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา (n=120) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการ		p-value
	ต่อการให้บริการ		
	น้อย/ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	
ประสบการณ์ในการทำงาน			
1-10 ปี	1 (0.83)	34 (28.33)	0.747
11-20 ปี	0 (0.00)	41 (34.17)	
21 ปีขึ้นไป	1 (0.83)	43 (35.84)	
ประเภทของการทดสอบที่ใช้บริการ			
การตรวจปริมาณเม็ดเลือดขาว CD4+T-lymphocyte (CD4+T-lymphocyte count)	0 (0.00)	17 (14.20)	1.000
การตรวจหาปริมาณเชื้อเอชไอวีในกระแสเลือด (HIV Viral load)	2 (1.70)	78 (65.00)	
การตรวจหาปริมาณเชื้อไวรัสตับอักเสบบีในเลือด (HCV Viral load)	0 (0.00)	12 (10.00)	
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสเดงกี (Dengue virus)	0 (0.00)	1 (0.80)	
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสซิกุนกุนยา (Chikungunya virus)	0 (0.00)	3 (2.50)	
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสซิกา (Zika virus)	0 (0.00)	1 (0.80)	
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสไข้หวัดใหญ่ (Influenza virus)	0 (0.00)	1 (0.80)	
การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (SAR Co-V 2)	0 (0.00)	5 (4.20)	
ความถี่ในการใช้บริการ			
1 ครั้งต่อเดือน	2 (1.70)	53 (44.10)	0.777
2 ครั้งต่อเดือน	0 (0.00)	27 (22.50)	
3 ครั้งต่อเดือน	0 (0.00)	7 (5.80)	
4 ครั้งต่อเดือน	0 (0.00)	29 (24.20)	
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	0 (0.00)	2 (1.70)	

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ พบว่า การรับรู้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.848$, 0.776 และ 0.775 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

การรับรู้บริการ กลุ่มห้องปฏิบัติการ ทางการแพทย์ ด้านควบคุมโรค	ความพึงพอใจของบุคลากร ทางการแพทย์ต่อการใช้บริการ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านควบคุมโรค		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	p – value	
	Coefficient (r)		
ด้านระบบการให้บริการ	.776**	.000	เชิงบวกระดับสูง
ด้านกระบวนการให้บริการ	.775**	.000	เชิงบวกระดับสูง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.848**	.000	เชิงบวกระดับสูงมาก

หมายเหตุ: ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

6. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ มีปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ ในด้านต่างๆ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ข้อจำกัดในการให้บริการ คือ มีระยะเวลาในการให้บริการที่จำกัด 2) ความสะดวกของสถานที่ที่ตั้งในการเข้ารับบริการ คือ ที่ตั้งกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคหายาก ไม่มีป้ายหรือเส้นบอกทางที่ชัดเจน มาใช้บริการครั้งแรกอาจจะหลงทาง และมีระยะทางที่ไกล 3) การเข้าถึงบริการด้านการตรวจทาง

ห้องปฏิบัติการของบุคลากรทางการแพทย์ คือ โรงพยาบาลเครือข่ายอยู่ไกลไม่มีโรงพยาบาลที่สามารถมาส่งตรวจตัวอย่างได้เอง

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์การรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ โดยภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับรับรู้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การที่บุคลากรผู้ให้บริการมีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสุภาพ และอัธยาศัยดี คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความจริงใจจากการให้บริการ รองลงมา คือ กระบวนการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน แต่ละขั้นตอนมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้รับบริการ และสุดท้ายที่ขาดไม่ได้ คือ ระบบการให้บริการที่สามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกและรวดเร็ว มีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาระบบการให้บริการจะทำให้ผลลัพธ์ของบริการที่ถูกผลิตออกมามีคุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทำให้บุคลากรทางการแพทย์รับรู้ได้ถึงบริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thitima (2010) ที่พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และกระบวนการให้บริการของคลินิกทันตกรรมอยู่ในระดับดี เนื่องมาจากกระบวนการให้บริการของคลินิกทันตกรรมมีการให้บริการทันตกรรมที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เงื่อนไขของการรับบริการมีน้อยและทำได้ง่าย จึงมีความสะดวกที่จะใช้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ นอกจากนี้ ยังมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ และให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และกระบวนการให้บริการของคลินิกทันตกรรม มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก แต่ละขั้นตอนมีการให้บริการที่รวดเร็ว การจัดลำดับการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องมาจากผู้ใช้บริการได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการและติดต่อประสานงานที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการใช้บริการ ระบบการรายงานผลการทดสอบมีความรวดเร็ว ทันเวลา และถูกต้อง แม่นยำ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสนใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ คอยให้คำแนะนำ และคำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการ รวมทั้งการให้บริการ ยังมีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 15189 จึงทำให้บุคลากรทางการแพทย์เกิดความประทับใจและรู้สึก

พึงพอใจต่อการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Passakorn & Jerateep (2011) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการมารับบริการด้านทันตสาธารณสุขในด้านความสะดวกที่ได้รับ จากการบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก (4.28) เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยขุนรามตั้งอยู่ในเขตชุมชนติดกับถนนสายหลัก การเดินทางของผู้รับบริการมีความสะดวก มีสถานที่จอดรถพอเพียง ความพึงพอใจการบริการด้านทันตสาธารณสุข ด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก (4.36) เนื่องจากผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง และให้คำแนะนำในการรักษา มีความกระตือรือร้นและการให้การรักษาด้วยความเต็มใจ ความพึงพอใจในการรับบริการด้านทันตสาธารณสุขด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับดีมาก (4.64) เนื่องจากมีการประชาสัมพันธ์สถานบริการอย่างกว้างขวาง และมีข้อมูลอย่างเพียงพอ ให้คำแนะนำที่ชัดเจนต่อผู้มารับบริการ ความพึงพอใจในการรับบริการด้านทันตสาธารณสุขด้านคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับดีมาก (4.80) เนื่องจากคุณภาพการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในการรับบริการด้านทันตกรรมในด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง (3.10) เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการทำฟันมีราคาถูกและเป็นราคาที่กำหนดขึ้นตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ เนื่องจากเพศหญิงมีความอ่อนไหว มีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน และแสวงหาการใช้บริการทางการแพทย์ได้มากกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ มากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sasithorn (2008) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่จะมีความแตกต่างกันในแต่ละประเด็นของความพึงพอใจ โดยอายุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เนื่องมาจากการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ได้จำกัดอายุของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kamonwan & Pranee (2015) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษาและโรคประจำตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เนื่องมาจากผู้ให้บริการไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาในระดับสูงหรือต่ำล้วนแต่อยากได้รับการบริการที่ดีทั้งนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ampornpan (2010) ที่พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทาง

โรงพยาบาลเวชธานีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคตามมาตรฐาน ISO 15189 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เนื่องจากการใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่น้อยหรือมากครั้งต่อเดือนก็ตาม ผู้ใช้บริการจะได้รับการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีการบริการอย่างต่อเนื่อง จึงไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Narumon (2005) ที่พบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ กับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ พบว่า

การรับรู้บริการด้านระบบการให้บริการฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคมีเงื่อนไขในการให้บริการที่น้อยและทำได้ง่าย จึงมีความสะดวกที่จะใช้บริการ มีการให้บริการด้านการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่หลากหลาย และครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง สามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wirun (2008) ที่พบว่า ปัจจัยด้านระบบบริการ กระบวนการให้บริการ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ

การรับรู้บริการด้านกระบวนการให้บริการฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ เนื่องจากมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยแต่ละขั้นตอนมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วเป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการจัดลำดับการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการส่งต่อบริการไปยังห้องปฏิบัติการอื่น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Airada & Patcharahathai (2020) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การรับรู้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ บุคลากรผู้ให้บริการยังมีความสุภาพ อ่อนโยน อดทน มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sasima (2006) ที่พบว่า ปัจจัยด้าน

กระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านผู้ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งสองปัจจัย และปัจจัยผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยด้านกระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคฯ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมากยิ่งขึ้น เนื่องจากคะแนนการรับรู้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการวิจัยในประเด็นที่แบบสอบถามไม่สามารถเข้าถึงได้ ซึ่งจะทำให้ได้รายละเอียดของข้อมูลในเชิงลึก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ ในกลุ่มผู้บริการอื่นๆ เพื่อจะได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุมและครบถ้วนทุกกลุ่มผู้บริการ

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ เพื่อจะได้ตอบสนองการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากที่สุด

References

- Aday, Lu ann. & Andersen, Ronald. (1975). *Development of indices of Access to Medical Care*. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.
- Airada, K., Patcharahathai, J. (2020). Service Quality and Service Marketing Mix Affecting Customer's Satisfaction of Synphaet Lamlukka Hospital Pathum Thani Province. Master's Thesis, Business Administration. Rangsit University, Pathum Thani. (in Thai)
- Ampornpan, R. (2010). A study of customer satisfaction with the services provided by the excellent center at Vejthani Hospital. Master's Thesis, Education. Ramkhamhaeng University, Bangkok. (in Thai)
- Bartz, A. E. (1999). *Basic statistical concepts*. (4nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Bureau of Laboratory Quality Standards Department of Medical Sciences. (2015). Application Form 4 : General information of quality management system regarding to ISO 15189: 2012. Retrieved Jun 12, 2018 from <http://blqs.dmsc.moph.go.th/assets/Userfile/download19.htm>. (in Thai)
- Bureau of Laboratory Quality Standards Department of Medical Sciences. (2019). MOPH Standard Ministry of Public Health. Bangkok: Bureau of Laboratory Quality Standards. (in Thai)
- Bussarakham, K. (2015). Factors relating to patients' satisfaction towards services in oncology-medicine department at Banphaeo Hospital. Independent Study, Master of Sciences. Silpakorn University, Bangkok. (in Thai)
- Kamonwan, P., Pranee, O. (2015). The association between factors and clients' satisfaction toward Computer Tomography unit service Phramongkutklao Hospital. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 16(2), 30-40. (in Thai)
- Narumon, R. (2005). Factors related to satisfaction of the insure persons towards medical services of hospitals under the social security project in Ayutthaya province. Master's Thesis, Business Administration. Sukhothai Thammathirat Open University Press, Nonthaburi. (in Thai)
- Passakorn, S., Jerateep, J. (2011). Research Client Satisfaction toward Dental Public Health Huai Khun Ram Sub-District Health Promoting Hospital, Phatthana Nikhom District, Lop Buri. Suphan Buri: Sirindhorn College of Public Health. (in Thai)

- Paweena, S. (2015). Satisfaction of the service in Nhong Sam See District Hospital, Senangkhanikhom, Amnatcharoen. Master's Thesis, Arts. Ubon Ratchathani Rajabhat University, Ubon Ratchathani. (in Thai)
- Sasima, R. (2006). Factors Related to Out Patient Satisfaction on Service in X-RAY Computer Room of Diagnostic Radiology Unit, Radiology Department Maharat Nakhon Ratchasima Hospital. Master's Thesis, Public Health. Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima. (in Thai)
- Sasithorn, L. (2008). Clients' satisfaction towards health care services at out-patient department of Samitivej Sukhumvit Hospital. Master's Thesis, Business Administration. Srinakharinwirot University, Bangkok. (in Thai)
- Thitima, D. (2010). Research Factors Relating to Client Satisfaction in Service of Dental Clinic at Sirindhorn College of Public Health Chonburi. Chonburi: Sirindhorn College of Public Health. (in Thai)
- Wirun, N. (2008). The Relationship between health service factors and diabetes mellitus patients satisfaction in Phonnakaew district Sakonnakhon province. *North-Eastern Primary Health Care Journal*, 22(6), 58-66.