

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสมัยสงครามโลกครั้งที่สอง มีทหารฝ่ายพันธมิตรได้รับบาดเจ็บล้มตายเป็นจำนวนมาก แพทย์ประจำกองทัพพันธมิตรจึงได้ขอร้องให้สภาภชาชาติของแต่ละประเทศจัดตั้งหน่วยรับบริจาคโลหิตเพื่อเรียกร้องให้ประชาชนบริจาคโลหิตช่วยชีวิตทหารที่บาดเจ็บในสนามรบ กรรมการสภาภชาชาติไทยจึงมีมติให้ตั้งแผนกบริการโลหิตขึ้นในกองวิทยาศาสตร์ (สถานเสาวภา) และเริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2495 เพื่อตอบสนองต่อข้อเสนอแนะของภชาชาติสากล ต่อมาในวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2508 กระทรวงสาธารณสุข ร่วมกับสภาภชาชาติไทย ได้จัดตั้งศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติขึ้นมาแทนแผนกบริการโลหิต มีบทบาทหน้าที่ในการจัดหาโลหิตและส่วนประกอบของโลหิตเพื่อบริการให้แก่โรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง นโยบายระดับชาติของงานบริการโลหิตได้กำหนดนโยบายเรื่อง การจัดหาผู้บริจาคโลหิตและการเจาะเก็บโลหิต ไว้ชัดเจน 3 ประการ คือ โลหิตทุกหน่วยต้องได้จากการบริจาคให้มีมาตรฐานการคัดเลือกผู้บริจาคและการเจาะเก็บ และทุกจังหวัดควรจัดหาโลหิตให้เพียงพอโดยมีสาขาบริการโลหิตแห่งชาติและเหล่าภชาชาติจังหวัดเป็นแกนกลาง (ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภภชาชาติไทย. 2553 : 2)

ภารกิจหลักที่สำคัญของงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ได้แก่การตอบสนองตามนโยบายดังกล่าว การจัดหาโลหิตอย่างเพียงพอ หมายถึง สามารถจัดหาโลหิตให้กับผู้ป่วยของโรงพยาบาลประจำจังหวัด และผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปัจจุบันอัตราการใช้โลหิตของผู้ป่วยเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งนโยบายของสำนักงานเหล่าภชาชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งเป้าหมายการจัดการจัดหาโลหิตเพิ่มตามไปด้วย สิ่งสำคัญในการจัดหาโลหิตให้ได้ตามเป้าหมายคือ การทำให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจความสำคัญของการบริจาคโลหิต และเมื่อมาบริจาคโลหิต แล้วเกิดความประทับใจ กลายเป็นผู้บริจาคโลหิตประจำ ดังนั้นการบริการจึงเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ได้ผู้บริจาคโลหิตตามเป้าหมาย

แนวทางในการพัฒนางานบริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ให้มีมาตรฐาน คือการรับฟัง และศึกษาข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น ที่เกิดจากการให้บริการแก่ผู้มาบริจาคโลหิต เช่น ระยะเวลาการรอรับบริการ มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความสามารถในการให้บริการการเจาะเก็บ รวมทั้งเรื่องของสถานที่ และการบริการหลังการบริจาคโลหิต (โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 9) และในการบริจาคโลหิตทุก 3 เดือนนั้น ยังส่งผลให้

ผู้บริจาคนอกจากมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงขึ้น เนื่องจากเม็ดเลือดได้มีการสร้างตัวใหม่ขึ้นมาทดแทนทุก 3 เดือน และอีกทั้งยังส่งผลทางด้านจิตใจให้รู้สึกเบิกบานอิมมูนู เพราะเลือดของผู้บริจาคนอกจากทุก ๆ หยคนนั้นได้ช่วยชีวิตผู้ป่วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะสำรวจเจตคติของผู้มาบริจาคโลหิต ในงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้มาบริจาคโลหิตแต่ละคนอาจรับรู้ในสิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อกันแตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่างกัน และความพึงพอใจนี้สามารถใช้เป็นตัวทำนายความต่อเนื่องของการมาบริจาคโลหิต อาจกลายเป็นผู้บริจาคโลหิตประจำ หรือสามารถบอกต่อถึงความพึงพอใจ เมื่อมาบริจาคโลหิต ทำให้เกิดการชักชวนและมีผู้บริจาคโลหิตเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาจะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานคลังเลือด โดยทำการศึกษาเจตคติต่อการให้บริการงานคลังเลือดทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านพฤติกรรมกรให้บริการและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถในการเจาะเก็บโลหิต ด้านช่วงเวลาการให้บริการ และด้านอาหารและเครื่องดื่มหลังการบริจาคโลหิต เพื่อประเมินว่าผู้มาบริจาคโลหิต มีเจตคติต่อการให้บริการของงานคลังเลือดมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานคลังเลือด และจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ แกไขข้อบกพร่องในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามนโยบาย คือ สามารถจัดหาโลหิตได้ตามเป้าหมายต่อไป (โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา, 2555 : 10)

วัตถุประสงค์การวิจัย

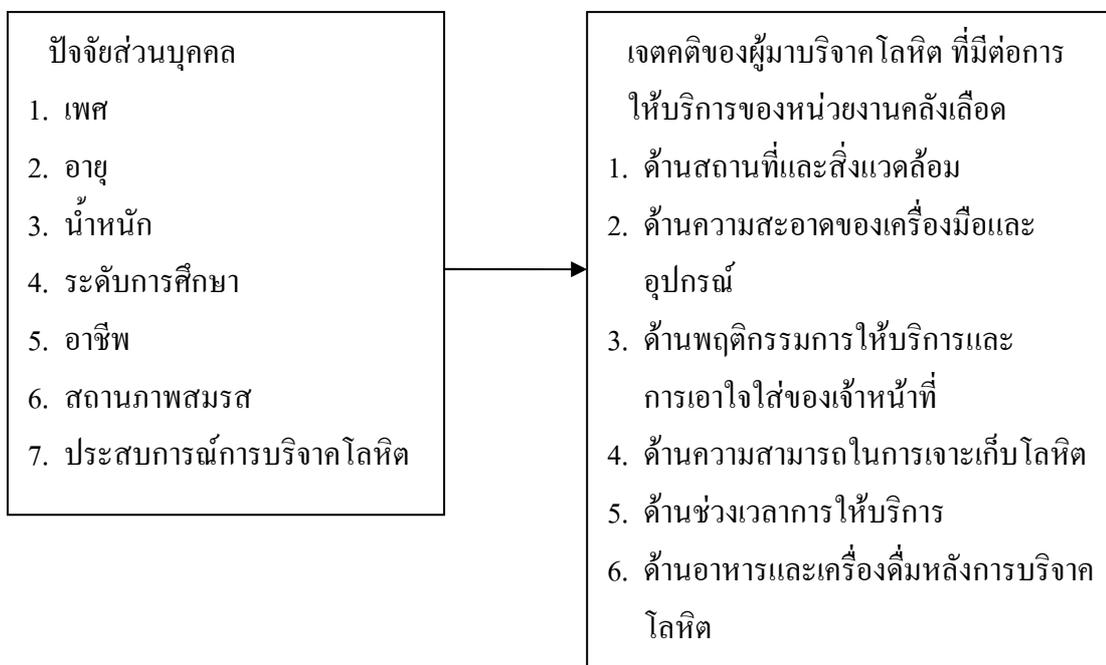
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและเจตคติของผู้บริจาคโลหิตที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติของผู้บริจาคโลหิตต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริจาคโลหิตที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาจากข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ แนวคิดการให้บริการและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริจาคโลหิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีเจตคติที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเจตคติของผู้บริจาคโลหิต มีต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยมีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้บริจาคโลหิต ที่หน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวน 745 คน และคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโรยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 261 คน (โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. 2554 : 12)
2. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเจตคติของผู้บริจาคโลหิตที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาบริจาคโลหิต ประกอบด้วย เพศ อายุ น้ำหนัก ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การบริจาคโลหิต

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 เจตคติของผู้บริจาคโลหิต ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด ประกอบด้วย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านพฤติกรรม การให้บริการและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถในการเจาะเก็บโลหิต ด้านช่วงเวลา การให้บริการ และด้านอาหารและเครื่องดื่มหลังการบริจาคโลหิต

3. ขอบเขตด้านพื้นที่เก็บข้อมูล คือ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาที่ผู้บริจาคโลหิต มารับบริการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน พ.ศ. 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้บริจาคโลหิต หมายถึง บุคคลทั่วไป ที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานการเป็นผู้บริจาคโลหิต โดยใช้เกณฑ์ของสภากาชาดไทยในการตรวจสอบคุณสมบัติ ของผู้บริจาคโลหิต ตามมาตรฐานใน คู่มือการคัดเลือกผู้บริจาคโลหิต ศูนย์บริการโลหิต แห่งชาติสภากาชาดไทย พ.ศ. 2554

หน่วยงานคลังเลือด หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการผู้มาบริจาคโลหิตทั้ง ในด้านการเจาะเก็บโลหิตและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มงานพยาธิวิทยา ที่มีหน้าที่ในการจัดหาโลหิต ให้กับผู้ป่วยโดยเลือกโลหิตที่มีความปลอดภัย และเข้ากันได้ ให้กับผู้ป่วยที่ดีที่สุด

โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา หมายถึง โรงพยาบาลที่ผู้บริจาคโลหิตมารับบริการโดยมี คุณสมบัติตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ และเป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีบทบาทในการให้บริการผู้ป่วยทั่วไป

เจตคติ หมายถึง ทำดีหรือความรู้สึกที่ได้รับหลังจากบริจาคโลหิตในหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านพฤติกรรม การให้บริการและอภัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถในการเจาะ เก็บโลหิต ด้านช่วงเวลาการให้บริการ และด้านอาหารและเครื่องดื่มหลังการบริจาคโลหิต

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง มีป้ายบอกเวลาเปิดรับบริจาคโลหิตชัดเจน ห้อง บริจาคโลหิตสะอาด อากาศถ่ายเท และไม่มีการกักเก็บ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการบริการ ความเพียงพอและความสะอาดของห้องนำของผู้บริจาคโลหิตและความ เพียงพอของที่นั่งพักผ่อนอาหาร น้ำ หลังการบริจาคโลหิต

ด้านความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ อุปกรณ์การเจาะเก็บโลหิตสะอาดและเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้งาน ถังเจาะเก็บโลหิตมีคุณภาพและมีข้อมูลการเจาะเก็บและวันหมดอายุชัดเจน เตียงบริจาคนโลหิตสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อุปกรณ์สำหรับทิ้งเข็มเจาะมีความปลอดภัย และผ้าปูเตียงมีความสะอาดและอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย

ด้านพฤติกรรม การให้บริการและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่สุภาพ นุ่มนวล แจ่มใส วาจาสุภาพขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างคล่องแคล่วรวดเร็วและมีความปลอดภัย เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความรู้สึกรู้สึกและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการบริจาคนโลหิตและเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนทั้งก่อนและหลังการบริจาคนโลหิตอย่างชัดเจน

ด้านความสามารถในการเจาะเก็บโลหิต หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในการเจาะเก็บโลหิตเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีการดูแลแก้ไขได้เป็นอย่างดีเมื่อเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการเจาะเก็บโลหิต เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดแขนบริเวณที่เจาะได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่เจาะเก็บได้เลือดตามปริมาตรหน้าถังเจาะเก็บโลหิต เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการทำผลหลังจากการเจาะเก็บโลหิตเสร็จสิ้น

ด้านช่วงเวลาการให้บริการ หมายถึง มีช่วงเวลาเปิดการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม มีช่วงเวลาปิดให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม มีช่วงเวลาในการคัดเลือกผู้บริจาคนโลหิตก่อนบริจาคนโลหิตได้อย่างเหมาะสม มีช่วงเวลาดูแลผู้บริจาคนโลหิตหลังบริจาคนโลหิตได้อย่างเหมาะสมและมีช่วงเวลาให้คำปรึกษากรณีที่ไม่สามารถบริจาคนโลหิตแก่ผู้บริจาคนโลหิตได้อย่างเหมาะสม

ด้านอาหารและเครื่องดื่มหลังการบริจาคนโลหิตให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดเตรียมอาหารพร้อมเครื่องดื่ม สำหรับผู้บริจาคนโลหิตอย่างเพียงพอ อาหารเป็นอาหารเบา ๆ ที่มีคุณประโยชน์ต่อผู้มาบริจาคนโลหิต ภาชนะที่จัดเตรียมอาหารมีความสะอาดเป็นอย่างดี บรรจุภัณฑ์ของอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในสภาพที่ดีและสะอาด เครื่องดื่มมีความเหมาะสม และทำให้ผู้บริจาคนโลหิต รู้สึกสดชื่นขึ้นหลังจากการบริจาคนโลหิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบถึงระดับเจตคติของผู้บริจาคนโลหิตต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริจาคนโลหิตเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานคลังเลือด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา และส่งผลให้การจัดหาโลหิตของหน่วยงานคลังเลือด เป็นตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ