

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการ
งานวัณโรค โรคเรื้อน และไข้หวัดใหญ่
กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565 และแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขและพัฒนา**

ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสำรวจ

1. เพศชาย (36%) เพศหญิง (64%)
2. อายุ 21-30 ปี (10%)/ 31-40 ปี (41%)/ 41-50 ปี(34%) /51-60 ปี (14%)
3. ตำแหน่ง
 - แพทย์ (18%)
 - พยาบาล/เจ้าหน้าที่ TB Clinic (40%)
 - นักเทคนิคการแพทย์ (42%)
4. ประเภทผู้ใช้บริการ
 - โรงพยาบาลชุมชน (67%)
 - โรงพยาบาลทั่วไป/รพศ. (24%)
 - รพ./หน่วยงานเอกชน (9%)
5. ประเภทรายการที่ส่งตรวจ
 - TB Culture (100%)
 - Molecular (LPA, Anyplex) (62%)
 - Gene Xpert (58%)
 - Leprosy (18%)
 - IGRA (22%)
 - Influenza (4%)

เหตุผลที่เลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการ งานวัณโรค โรคเรื้อน และไข้หวัดใหญ่ สคร. 10 จังหวัดอุบลราชธานี

78% เลือกใช้บริการเนื่องจากผลการตรวจนำเชื้อถือ ร่องลงมาคือ ติดต่อประสานงานสะดวก (69%) การขนส่งสะดวก (64%) ช่องทางการรายงานผลสะดวก รวดเร็ว (58%) ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามหรือแนะนำทางวิชาการได้ (56%) และบริการด้วยความเป็นมิตร (53%)

สรุปความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการงานห้องปฏิบัติการ งานวัณโรค โรคเรื้อน และไข้หวัดใหญ่ ที่มีผลประเมินความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ปีงบประมาณ 2565 ดังนี้

หัวข้อที่ประเมิน	TB Clinic	Lab	แพทย์
ความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วของการรายงานผล	100%	94%	76%
ความน่าเชื่อถือของผลการตรวจ	100%	100%	88%
ผลการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการทันต่อความต้องการใช้	-	-	88%
การขนส่ง	76%	89%	-
ช่องทางการติดต่อประสานงาน	88%	90%	85%
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการแนะนำทางวิชาการ	100%	90%	88%
สรุปความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการงานวัณโรค โรคเรื้อน และไข้หวัดใหญ่ ที่มีผลประเมินความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด (เป้าหมายคือ 85%)	93%	93%	85%

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	ผู้ตอบแบบประเมิน		
		TB Clinic	LAB	แพทย์
		(% ความพึงพอใจ)	(% ความพึงพอใจ)	(% ความพึงพอใจ)
ความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วของ การรายงานผล	มากที่สุด	8	9	3
	มาก	9	9	3
	ปานกลาง	0	1	1
	น้อย	0	0	1
	น้อยที่สุด	0	0	0
ความน่าเชื่อถือของผลการตรวจ	มากที่สุด	13	12	5
	มาก	4	7	2
	ปานกลาง	2	0	1
	น้อย	0	0	0
	น้อยที่สุด	0	0	0
การขนส่ง/ ผลการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการทัน ต่อความต้องการใช้ (แพทย์)	มากที่สุด	8	9	3
	มาก	5	8	4
	ปานกลาง	3	2	1
	น้อย	0	0	0
	น้อยที่สุด	0	0	0
ช่องทางการติดต่อประสานงาน	มากที่สุด	8	11	2
	มาก	7	6	5
	ปานกลาง	2	2	1
	น้อย	0	0	0
	น้อยที่สุด	0	0	0
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการแนะนำ ทางวิชาการ	มากที่สุด	11	11	3
	มาก	6	6	4
	ปานกลาง	0	2	1
	น้อย	0	0	0
	น้อยที่สุด	0	0	0


สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในการบริการ งานวัณโรค โรคเรื้อน และไข้หวัดใหญ่

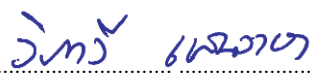
1. สิ่งที่ท่านประทับใจในการรับบริการ

- บริการที่เป็นมิตร
 - ประสานงานสะดวก ประสานงานง่าย
 - ถูกต้องและรวดเร็ว
 - เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่ดี และเอาใจใส่
 - สอบถามได้ทุกอย่างเกี่ยวกับงานtb
2. สิ่งที่ต้องปรับปรุง
- การส่งผลตรวจควรมีแบบลิงค์เป็นรูปภาพได้
 - มีช่องทางติดต่อที่สะดวกกว่านี้
 - Gene expert / PCR TB บางทีผลนานกว่า 2 สัปดาห์ ค่อนข้างนาน
 - TB C/S รอานานมาก
 - NTM เกือบ100% ไม่บอก species ทั้ง PCR for NTM และ C/S
 - Gene expert รอผลนาน
3. ความคาดหวังต่อการให้บริการ
- การรายงานผลที่รวดเร็วทันเวลา
 - ระยะเวลารายงานผล
 - ความสามารถในการทำ lab NTM
 - รวดเร็วในการลงผลขึ้น
 - รายงานผลรวดเร็ว ถูกต้อง ตามที่ request
4. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ
- 4.1 ขอเพิ่มความเร็ว PCR TB. Gene Expert

ปัญหา	แนวทางแก้ไขและพัฒนา
การส่งผลตรวจควรมีแบบลิงค์เป็นรูปภาพได้	ปัจจุบันเรารายงานผล 3 ช่องทางดังนี้ 1. ส่ง pdf file ให้ผู้รับผิดชอบโดยตรงผ่าน email address ที่แจ้งไว้ 2. ลงผลใน NTIP online program ซึ่ง จนท.ของ รพ. ที่ได้รับอนุญาต และมีสิทธิ์สามารถเข้าไปตรวจสอบผลได้ 3. ส่งผลตรวจอย่างเป็นทางการผ่านจดหมายราชการ ส่วนการแจ้งผลแบบที่สามารถกด link เข้าดูเป็นรูปภาพได้อาจกระทบเรื่องสิทธิผู้ป่วย/ ความลับผู้ป่วยได้ เนื่องจากระบบการป้องกันคนที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปกด link ดังกล่าวยังไม่ดีพอ จึงยังไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ แต่อย่างไรก็ตาม หาก รพ.ใดพบปัญหาในการเข้าถึงรูปแบบการรายงานผลทั้ง 3 ช่องทางในปัจจุบัน สามารถแจ้ง สคร.10 ได้ว่าท่านไม่สะดวกช่องทางดังกล่าวและอยากให้เพิ่มเป็นแบบใด
มีช่องทางติดต่อที่สะดวกกว่านี้	ปัจจุบันเรามีช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทางดังนี้ 1.โทรเบอร์สำนักงาน 045255836 2.โทรเบอร์มือถือเฉพาะวัณโรค 096-1892273 3. Group LINE 4. Email address; labtb_dpc10@yahoo.com
Gene expert / PCR TB บางทีผลนานกว่า 2 สัปดาห์ ค่อนข้างนาน (ขอเพิ่มความเร็ว) TB C/S รอานานมาก	ระยะเวลารอคอยผล (TAT) ที่สคร.10 กำหนดในคู่มือส่งตรวจของ gene Xpert คือ 3-10 วันทำการ ส่วน PCR TB (LPA=7-14 วันทำการ, Anyplex=3-5 วันทำการ) TB culture (solid media = 9-10 wks, liquid media = 5-10 wks), TB DST นับเวลาต่อจากเมื่อทราบผลยืนยันว่าเป็นเชื้อวัณโรคจากวิธีเพาะเชื้อแล้ว (solid media=9-10 wks, liquid media=5-10 wks) และจากผลการประเมิน TAT ของงานวัณโรคปี 2565 พบว่าทุกรายการตรวจสามารถรายงานผลทันตาม TAT ที่กำหนดมากกว่าร้อยละ 80 ของตัวอย่างส่ง

	<p>ตรวจทั้งหมด โดยพบว่าประมาณร้อยละ 15 ที่รายงานผลล่าช้ากว่าที่กำหนดมาจากหลายสาเหตุ เช่น มีการ contaminated จำเป็นต้องตรวจซ้ำ หรือพบมีปริมาณเชื้อน้อยเกินกว่าจะตรวจยืนยันหรือตรวจหาการดื้อยาต่อได้ จำเป็นต้องมีการ sub culture เพื่อเพิ่มปริมาณเชื้อ เป็นต้น และอีกสาเหตุที่ล่าช้าเพราะมีจำนวนคนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ลดร้อยละของตัวอย่างที่มีการรายงานผลล่าช้ากว่าที่กำหนด เราจะตัดขั้นตอนการทำงานบางอย่างที่ไม่จำเป็นออกไป เช่น กรณีพบผล contaminated ที่เวลาเกิน 2 wks หลังเพาะเชื้อ จะรายงานผลเป็น contaminated เลย ส่วนกรณีพบมีปริมาณเชื้อน้อยเกินกว่าจะดำเนินการตรวจได้ จะรายงานผลตามจริงว่าปริมาณเชื้อน้อยจนไม่สามารถดำเนินการตรวจได้ ส่วนกรณีปัญหาเรื่อง work load จะดำเนินการขอเพิ่มจำนวนนักเทคนิคการแพทย์กับผู้บริหารต่อไป อย่างไรก็ตาม เราได้มีการพัฒนา application ในการติดตามผลการตรวจแล้วเมื่อต้นปี 2565 และได้ประชาสัมพันธ์การใช้งาน application ดังกล่าวแล้ว และมีการ shared ไว้ใน note ของ group line ของทุกจังหวัดเรียบร้อยแล้ว และในปี 2566 จะพัฒนา application ดังกล่าวให้ใช้งานง่ายขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น</p>
<p>NTM เกือบ 100% ไม่บอก species ทั้ง PCR for NTM และ C/S</p>	<p>โดยทั่วไปในงานตรวจ Routine เราจะไม่ทำการ identify species ของ NTM เนื่องจาก NTM ไม่ใช่ true pathogens ในคนสุขภาพดี และจะตรวจหา species NTM ใน 2 กรณีคือ 1. แพทย์แจ้งขอตรวจและบันทึกขอตรวจใน NTIP (จะมีการเรียกเก็บค่าตรวจกับ รพ.ที่ส่งตรวจในอัตรา 1500 บาท/ตัวอย่าง) 2. พบลักษณะโคโลนีที่คล้ายกลุ่ม NTM ร่วมกับมีผลเพาะเชื้อเป็น non-TB ในการเพาะเชื้ออย่างน้อย 2 ครั้งติดกัน หรือพบลักษณะโคโลนีที่คล้ายกลุ่ม NTM จาก sterile site 1 ครั้งร่วมกับผลเพาะเชื้อเป็น non-TB จะสามารถตรวจหา NTM species ได้โดย แพทย์แจ้งขอตรวจ และ/หรือ สคร.10 ส่งตรวจไปที่กองวิธโรค (ไม่มีค่าใช้จ่าย)</p>
<p>คาดหวังความสามารถในการทำ lab NTM</p>	<p>ห้องปฏิบัติการฯ สคร.10 มีความสามารถในการทำ lab NTM ด้วยวิธี molecular มาไม่น้อยกว่า 8 ปีแล้ว หากสนใจอยากทราบข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อสอบถามโดยตรงที่ 1.โทรเบอร์สำนักงาน 045255836 2.โทรเบอร์มือถือเฉพาะวิธโรค 096-1892273 3. Group LINE 4. Email address; labtb_dpc10@yahoo.com</p>

สรุปและรายงานโดย 
(ทนาย.สายฝน อารีเหลือ)
นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ
วันที่ 26 ตุลาคม 2565

ตรวจสอบโดย 
(ดร.ทนาย.วิภาวี แสนวงษา)
หัวหน้ากลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค
วันที่ 26 ตุลาคม 2565