

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการ
งานโรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรคติดต่อทางตา โดยแมลง และโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ
กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565 และแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขและพัฒนา

ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 76.9%
อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี (41%) รองลงมาคือ 41-50 ปี (30.8%)
ผู้ตอบแบบสำรวจ นักเทคนิคการแพทย์ 58% HIV Clinic 32% และแพทย์ 10%

1. ประเภทของรายการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ใช้บริการที่ สคร.10

1.1	HIV viral load	73.7%
1.2	CD4	65.8%
1.3	HIV-1 Drug resistance	50.0%
1.4	HCV viral load	28.9%
1.5	HCV genotype	21.1%

2. เหตุผลที่มามีเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการโรคเอดส์ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 (สคร.10)

2.1	ผลน่าเชื่อถือ	73.7%
2.2	ช่องทางการรายงานผลสะดวกรวดเร็ว	68.4%
2.3	การขนส่งสะดวก และบริการด้วยความเป็นมิตร	63.2%
2.4	ติดต่อประสานงานสะดวก	60.5%
2.5	ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามหรือแนะนำทางวิชาการได้	50.0%

3. สรุปความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการงานโรคเอดส์ที่มีผลประเมินความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดปีงบประมาณ 2565 ดังนี้

หัวข้อที่ประเมิน	HIV Lab (%)	HIV Clinic (%)	แพทย์ (%)
ความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วของการรายงานผล	86.2	90.0	89.6
ความน่าเชื่อถือของผลการตรวจ	93.1	91.4	92.3
การขนส่ง/ผลการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการทันต่อความต้องการใช้	87.7	72.9	91.5
ช่องทางการติดต่อประสานงาน	90.8	88.6	91.5
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการแนะนำทางวิชาการ	91.5	91.4	91.5
สรุปความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการงานโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ที่มีผลประเมินความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด (เป้าหมายคือ >85%)	89.9	86.9	91.3

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	ผู้ตอบแบบประเมิน		
		HIV Lab	HIV Clinic	แพทย์
		(% ความพึงพอใจ)	(% ความพึงพอใจ)	(% ความพึงพอใจ)
ความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วของการรายงานผล	มากที่สุด	42.3	57.1	55.5
	มาก	50.0	35.7	37.0
	ปานกลาง	7.7	7.2	7.5
	น้อย	0.0	0.0	0.0
	น้อยที่สุด	0.0	0.0	0.0
ความน่าเชื่อถือของผลการตรวจ	มากที่สุด	65.4	57.1	61.5
	มาก	34.6	42.9	38.5
	ปานกลาง	0.0	0.0	0.0
	น้อย	0.0	0.0	0.0
	น้อยที่สุด	0.0	0.0	0.0
การขนส่ง/ผลการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการทันต่อความต้องการใช้ (แพทย์)	มากที่สุด	53.8	28.6	57.6
	มาก	30.8	28.6	42.4
	ปานกลาง	15.4	42.8	0.0
	น้อย	6.0	0.0	0.0
	น้อยที่สุด	0.0	0.0	0.0
ช่องทางการติดต่อประสานงาน	มากที่สุด	53.8	57.1	61.5
	มาก	46.2	35.7	34.5
	ปานกลาง	0.0	7.2	4.0
	น้อย	0.0	0.0	0.0
	น้อยที่สุด	0.0	0.0	0.0
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการแนะนำทางวิชาการ	มากที่สุด	57.7	64.3	61.5
	มาก	42.3	28.5	34.5
	ปานกลาง	0.0	7.2	4.0
	น้อย	0.0	0.0	0.0
	น้อยที่สุด	0.0	0.0	0.0

6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

6.1 สิ่งที่ท่านประทับใจในการมารับบริการ

- บริการดี จนท.เป็นกันเองประสานง่าย
- บริการรวดเร็ว ดี ให้การบริการที่ดี ประทับใจ
- ประสานงาน จนท.ให้ความเต็มใจในการให้บริการ
- สะดวกในการส่ง ผลน่าเชื่อถือ
- บริการดี พุดจาดี เจ้าหน้าที่สุภาพ เป็นกันเอง
- เดินทางสะดวก
- หัวหน้าห้องแล็บให้ความช่วยเหลือ ประสานงานงานดีมากค่ะ
- ติดต่อสะดวก รวดเร็ว ผลตรวจได้เร็วและประทับใจทุกบริการ
- หลักการ กระบวนการการตรวจวิเคราะห์ การรายงานผลมีความน่าเชื่อถือ ร่วมทั้งห้องปฏิบัติการได้รับการรับรองที่ได้มาตรฐาน
- ผลตรวจได้รวดเร็วทันใจถูกต้อง ให้คำปรึกษาดี
- โทรมไปถาม แล้วได้รับคำตอบ ใส่ใจผู้รับบริการ
- บริการที่เป็นมิตร ประสานงานสะดวก รายงานผลรวดเร็ว
- มีช่องทางการติดต่อสอบถาม และการให้คำแนะนำที่ดี ใส่ใจผู้มารับบริการ

6.2 สิ่งที่ต้องการปรับปรุง

- ❖ ควรขยายบริการ เปิดในวันเสาร์อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ด้วยค่ะ เป็นช่วงเวลาที่อึดค่ะ
- ❖ ควรมีการตรวจสอบข้อมูลคนไข้ เช่น ชื่อ สกุล HN ที่บ่งชี้ข้อมูลทั่วไปของคนไข้ก่อนการรายงานผล
- ❖ Messengers / การส่งสิ่งส่งตรวจ
- ❖ การแจ้งข้อมูลกลับ ทวนสอบหากมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายสิ่งส่งตรวจ

6.3 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

- จนท.เต็มใจให้บริการ ผล Lab ได้มาตรฐาน ออก/ส่งผล รวดเร็วตามมาตรฐาน
- การออกผลที่เร็วขึ้นกว่านี้
- ความรวดเร็วของผลการตรวจ
- ผลที่น่าเชื่อถือแม่นยำ
- คาดหวังจะได้ใช้บริการไปนานๆ
- ให้คงรักษาสิ่งดีๆ ไว้ตลอดไป
- มีช่องทางในการติดต่อประสานงานง่าย และสะดวก
- กรุณาด้วยครับ เรื่องการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามหรือทวนในเคสที่แปลกๆ

6.4 ชื่อร้องเรียน (โปรดระบุรายละเอียดเหตุการณ์ วันที่ เวลา)

- ไม่มี

6.5 แนะนำบริการ

- ✚ ไม่มี

ปัญหา	แนวทางการแก้ไขและพัฒนา
<p>ควรรขยายบริการ เปิดในวันเสาร์ อาทิตย์ หรือวันหยุดนักชัตฤกษ์</p>	<p>ห้องปฏิบัติการฯ สคร.10 ทำงานในวันหยุดราชการเฉพาะรายการตรวจที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง หรือที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่องเพื่อผลการตรวจที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เช่นการอ่านผลเพาะเชื้อ การตรวจ CD4 ที่ต้องตรวจในเวลาที่กำหนด หรือการตรวจยืนยันการติดเชื้อโรควิวใหม่ในรายที่แพทย์ต้องการผลด่วน เป็นต้น ส่วนการรับส่งสิ่งตรวจด้วยขนส่งเอกชนนั้น จะไม่สามารถให้บริการในวันหยุดนักชัตฤกษ์ เนื่องจากเป็นกฎระเบียบภายในของบริษัท</p>
<p>ควรมีการตรวจสอบข้อมูลคนไข้ เช่น ชื่อ สกุล HN ที่บ่งชี้ข้อมูลทั่วไปของคนไข้ก่อนการรายงานผล</p>	<p>การตรวจสอบข้อมูลคนไข้ เช่น ชื่อ สกุล HN ที่บ่งชี้ข้อมูลทั่วไปของคนไข้ก่อนการรายงานผล นับเป็นขั้นตอนสำคัญที่นักเทคนิคการแพทย์ที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มห้องปฏิบัติการฯ สคร. 10 ต้องปฏิบัติเป็นกิจวัตร เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ (ISO/LA) แต่จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนี้ เกิดช่วงมีการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ และมีปริมาณสิ่งส่งตรวจที่ส่งตรวจมายังห้องปฏิบัติการฯ สคร.10 เป็นจำนวนมากในขณะที่จำนวนเจ้าหน้าที่มีเท่าเดิมและไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน อีกทั้งหน่วยงานที่ส่งตรวจใช้วิธีเขียนข้อมูลตัวอย่างส่งตรวจด้วยลายมือและต้องเร่งรายงานผลให้ทันเวลา จึงเกิดความผิดพลาดเรื่องข้อมูล เราได้แก้ไขและป้องกันความผิดพลาดนี้ โดยแจ้งให้ รพ.ที่ส่งตรวจ พิมพ์ชื่อ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดใส่ใน excel file แทนการเขียนด้วยลายมือ และเราใช้โปรแกรม Microsoft office ช่วยในการรายงานผลเพื่อลด human error และหลังจากปรับปรุงระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าไม่มีข้อผิดพลาดดังกล่าวอีก</p>
<p>การแจ้งข้อมูลกลับ ทวนสอบ หากมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายสิ่งส่งตรวจ</p>	<p>การเรียกเก็บค่าตรวจจากโรงพยาบาลที่ส่งตรวจ จะดำเนินการเฉพาะกรณีที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของชุดสิทธิประโยชน์กองทุนต่างๆเท่านั้น และจะดำเนินการส่งเป็นจดหมายราชการที่แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมเหตุผลในการเรียกเก็บค่าตรวจทุกครั้ง อย่างไรก็ตาม หากรพ.มีข้อสงสัย หรือไม่แน่ใจสามารถติดต่อสอบถามกลับมายังผู้รับผิดชอบได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โอนไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น</p>
<p>Messengers การบริการรับตัวอย่างมีท่าที่หงุดหงิด มารับไม่ตรงเวลาราชการ</p>	<p>จะนำข้อเสนอแนะนี้แจ้งกับบริษัทให้ตักเตือนพนักงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป</p>

สรุปและรายงานโดย

(นางสาวพรนิภา สายธนู)

ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ

วันที่ 26 ตุลาคม 2565

ตรวจสอบโดย

(ดร.ทพญ.วิภาวี แสนวงษา)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

วันที่ 26 ตุลาคม 2565