

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการ ของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ปี 2564

กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ได้ส่งแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้รับบริการประเมินผ่านทาง e-mail ที่ผู้รับบริการได้ให้ไว้ส่งไป 233 mail ตอบกลับมา 100 mail และนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมาวิเคราะห์หาผลคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการฯ และ จุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ โดยเป้าหมายความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 95 ผลการประเมินที่ได้เป็นดังนี้

เกณฑ์/คะแนน	0.2 คะแนน	0.4 คะแนน	0.6 คะแนน	0.8 คะแนน	1 คะแนน
ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	75	80	85	90	95

สรุปคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2564
สรุปได้ 0.8 คะแนน จากคะแนนเต็ม 1 คะแนน

	การตรวจทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้าน โรคเอดส์และวัณโรค
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.61
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.61
4. คุณภาพของการให้บริการ	4.57
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.57
ร้อยละความพึงพอใจ	91.4
คะแนนที่ได้ตามขั้นตอนที่ 4	0.80

จากการประเมินทั้ง 4 กระบวนการที่ทำการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้คะแนนรวมใกล้เคียงกันแต่ในเรื่องกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการยังพบว่าผู้รับบริการบางแห่งยังประเมินให้ 3 คะแนนอยู่บ้าง เช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

การให้บริการสะดวกรวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา ทั้งหมดนี้อาจเนื่องจากบางครั้งการตรวจหาเชื้อวัณโรคอาจจะเพาะเลี้ยงเชื้อไม่ขึ้นหรือขึ้นช้าอาจต้องให้ผู้รับบริการเก็บตัวอย่างส่งใหม่หลายครั้งหรือตรวจหายีนดื้อยาของเชื้อเอชไอวีอาจล่าช้าบ้างเนื่องจาก 1 สัปดาห์จะทำได้แค่ 23 รายเท่านั้นและต้องรอจนกว่าตัวอย่างจะครบ 23 รายจึงจะทำการทดสอบได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของวิธีการตรวจ ดังนั้นบางช่วงที่มีการส่งตรวจจำนวนน้อยอาจต้องรอนานกว่าเดิม หรือส่งผลไปแล้วทางไปรษณีย์แต่รับผลช้า บางครั้งทำการตรวจแล้วไม่สามารถตรวจได้ นอกจากนี้ทางกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ฯ ได้เริ่มเปิดให้บริการตรวจหาเชื้อก่อโรคโควิด-19 ด้วยวิธี Real-time RT-PCR ได้ไม่นานทำให้มีระบบการจัดการการรับตัวอย่างที่ไม่ดี จึงทำให้กล่องตัวอย่างที่ส่งตรวจไปปนกับกล่องตัวอย่างที่ตรวจแล้วนำมาวางไว้ จนทำให้ตัวอย่างที่ทางโรงพยาบาลส่งตรวจเสียหายไม่สามารถตรวจได้ทันเวลา ทางกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ฯ จึงได้จัดทำจุดรับตัวอย่างให้ชัดเจนมากขึ้น สามารถแก้ปัญหาความไม่พอใจการให้บริการครบถ้วนของผู้รับบริการด้วย

และข้อเสนอแนะต่างๆที่พบในการประเมินนี้ ในที่นี้จะขอเลือกมาแต่ด้านที่ต้องนำมาปรับแก้ ไม่รวมคำชม ได้แก่ (ขั้นตอนที่ 4)

1. สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ คือ

- ส่ง specimen ไปถึงที่ lab สคร.ราชบุรี แล้ว แต่ไม่ดูแลทำ specimen เสียหาย การแก้ไขได้ทำการแก้ไขแล้วโดยจัดทำจุดรับตัวอย่างให้ชัดเจนมากขึ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่มาส่งตรวจทราบแล้ว

2. จุดเด่นของการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการฯ สคร.5 ราชบุรี คือ

2.1 สามารถตามผลในช่องทางไลน์ได้แม้ในกรณี ระบบ TBCM มีปัญหา

2.2 ติดต่อได้หลายช่องทาง

2.3 ความรวดเร็ว และการให้คำปรึกษาดี

3.จุดด้อยของการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการฯ สคร.5 ราชบุรี คือ ควรทำ DST ให้กับเชื้อ NTM ได้ด้วยจะดีมากค่ะ แพทย์จะได้เลือกการใช้ยาให้ได้ผล

เนื่องจากเชื้อ NTM แต่ละสปีชีส์มีการรักษาด้วยยาแตกต่างกัน และปริมาณที่ตรวจพบในแต่ละปีมีไม่มาก จึงไม่คุ้มค่าที่จะตรวจ ได้แจ้งผู้รับบริการแล้วว่าสามารถส่งตรวจความไวต่อยาของเชื้อกลุ่ม NTM ได้ที่โรงพยาบาลศิริราช

4.ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการสำหรับกลุ่มห้องปฏิบัติการฯ สคร.5 ราชบุรี

4.1 ในใบ Report online ควรมีลายเซ็นรับรองผู้ Report และผู้ Approved, 2. ในกรณีออกผลแล้วอยากให้แจ้งทันทีผ่านช่องทางติดต่อ เช่น โทรแจ้ง Email 3.หลังรับ sample ควรตรวจสอบทันทีและแจ้งให้ทราบว่ารับงาน หรือ Reject

4.2 เมื่อ specimen ของ รพ. ไปถึง สคร.แล้ว ขอให้ตรวจรับด้วย เพื่อที่จะไม่ปล่อย specimen ที่ไว้จนเสียหาย ไม่สามารถตรวจได้

- การแก้ปัญหาทางกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ฯ ได้เริ่มเปิดให้บริการตรวจหาเชื้อก่อโรค โควิด-19 ด้วยวิธี Real-time RT-PCR ได้ไม่นาน ทำให้มีระบบการจัดการการรับตัวอย่างที่ไม่ดี จึงทำให้กล่อง

ตัวอย่างที่ส่งตรวจไปปนกับกล่องตัวอย่างที่ตรวจแล้วนำมาวางไว้ จนทำให้ตัวอย่างที่ทางโรงพยาบาลส่งตรวจเสียหายไม่สามารถตรวจได้ทันเวลา ทางกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ฯ จึงได้จัดทำจตุรับตัวอย่างให้ชัดเจนมากขึ้น ส่วนการออกผลได้แก่ปัญหา แจ้งผลทาง E-mail