

**ชื่อผลงาน:** SERVICES for YOU “บริการเพื่อคุณ”

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, Google form

**ชื่อหน่วยงาน:** งานเวชศาสตร์ชั้นสูง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

**สมาชิกทีม:** น.ส. ศศิธร ใจชอบสันเทียะ, น.ส. เทพรัตน์ กำสันเทียะ, ทน.พญ. รวิวรรณ พวงพฤษ, ทน.พญ. ปริพัศ เนตรณี, ทน.พญ. ธิดาอุมา เอื้องคำประเสริฐ, และ ดร.ทน.พญ. ยูพิน ใจแปง

**การติดต่อกับทีมงาน:** น.ส. ศศิธร ใจชอบสันเทียะ, โทรศัพท์: 044-305136, E-mail: [labhpc9@gmail.com](mailto:labhpc9@gmail.com)

**เป้าหมาย:** เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการ งานเวชศาสตร์ชั้นสูงในระดับมากขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 90

**รูปแบบการนำเสนอ:** Poster presentation

**ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ:** การให้บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการถือเป็นภารกิจที่เจ้าหน้าที่งานเวชศาสตร์ชั้นสูงในฐานะผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการของหน่วยงานเวชศาสตร์ชั้นสูง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มหน่วยงานภายใน ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ และกลุ่มหน่วยงานภายนอกที่ส่งตรวจเพื่อหาความผิดปกติของโรคธาลัสซีเมีย ได้แก่ พยาบาลที่ปฏิบัติงานคลินิกฝากครรภ์ และนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 9 ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นเพียงใด งานเวชศาสตร์ชั้นสูงจึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเดือนสิงหาคมของทุกปี และแต่ละปีจะมีการพัฒนาวิธีการสำรวจความพึงพอใจ โดยปี 2560 มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานภายนอก ผ่านทาง Google form แต่หน่วยงานภายในได้จัดทำแบบสำรวจ โดยใช้แบบฟอร์มที่เป็นกระดาษ ปี 2561 ได้ปรับวิธีการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภายในเป็นแบบ Google form อย่างไรก็ตามตั้งแต่ปี 2560-2561 ทั้งหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในใช้แบบสำรวจชุดเดียวกัน ซึ่งแบบสำรวจที่จัดทำขึ้น ข้อคำถามยังไม่เฉพาะเจาะจงกับความต้องการให้บริการของงานเวชศาสตร์ชั้นสูงในแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่ประกอบด้วยสหวิชาชีพ ดังนั้นงานเวชศาสตร์ชั้นสูงจึงได้มีแนวคิดในการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจตามกลุ่มของผู้รับบริการ โดยใช้แนวคิด “SERVICES” ได้แก่

S: Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้รับบริการ

E: Early Response ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R: Respectful ให้เกียรติผู้รับบริการ

V: Voluntariness Manner & Value ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีคุณค่า

I: Image enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

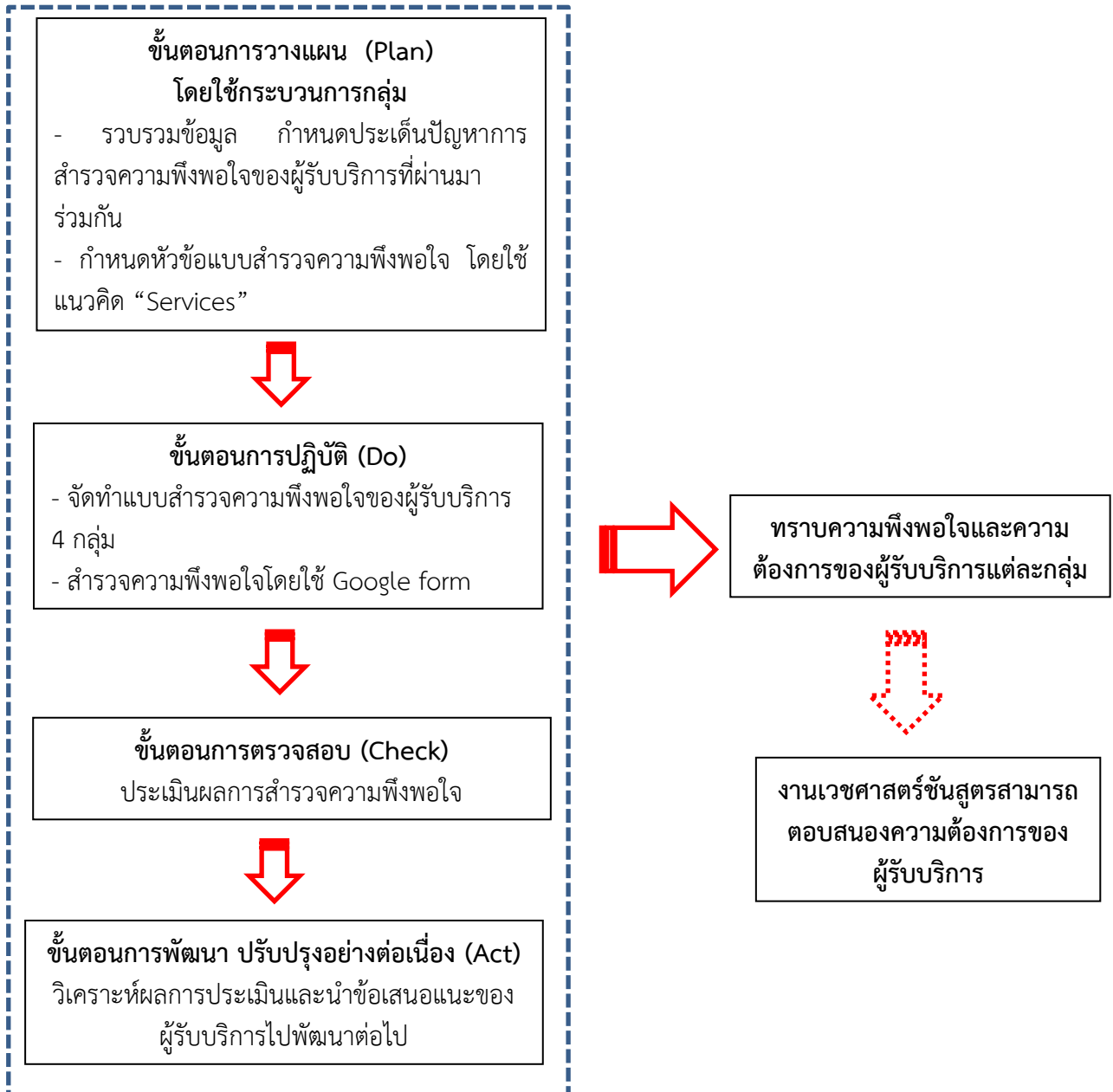
C: Courtesy บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน

E: Enthusiasm ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

S: Standard การบริการที่ได้มาตรฐาน

## กิจกรรมการพัฒนา

งานเวชศาสตร์ชั้นสูงได้ดำเนินกิจกรรมคุณภาพตามแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิด “SERVICES” แบ่งออกเป็น 4 ชุดแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ คือหน่วยงานภายในจำแนกออกเป็น 3 ชุด ได้แก่ชุดที่ 1 สำหรับแพทย์ ชุดที่ 2 สำหรับพยาบาล และชุดที่ 3 สำหรับผู้ช่วยเหลือคนไข้ และชุดที่ 4 เป็นของหน่วยงานภายนอก และระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คือ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด แสดงดังตารางที่ 1- 5

**ชุดที่ 1** แบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่ส่งตรวจ Hb Typing และ PCR ในโครงการป้องกันและควบคุมโรคธาลัสซีเมีย มีเป้าหมายต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกต่อการให้บริการของงานเวชศาสตร์ชั้นสูงในประเด็นการแจ้งรายการ/หลักการทดสอบ การได้รับผลการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลการตรวจวิเคราะห์ผ่านทางโทรศัพท์, Line, และ E-mail

**ชุดที่ 2** แบบสำรวจความพึงพอใจของแพทย์ (หน่วยงานภายใน) มีเป้าหมายต้องการทราบความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของงานเวชศาสตร์ชั้นสูงในเรื่องการแจ้งรายการ/หลักการทดสอบ การรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้องมีความสอดคล้องกับอาการทางคลินิกของผู้ป่วย รายงานผลรวดเร็ว ครบถ้วน และการรายงานค่าวิกฤติ

**ชุดที่ 3** แบบสำรวจความพึงพอใจของพยาบาล (หน่วยงานภายใน) มีเป้าหมายต้องการทราบความพึงพอใจของพยาบาลต่อการให้บริการของงานเวชศาสตร์ชั้นสูง ในเรื่องการจัดทำคู่มือวิธีการจัดเก็บ การนำส่ง และการเก็บรักษาสิ่งส่งตรวจ ระยะเวลาการให้บริการ และการให้ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่งานเวชศาสตร์ชั้นสูงในการทำกิจกรรมต่างๆร่วมกับทีมสหวิชาชีพ

**ชุดที่ 4** แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ช่วยเหลือคนไข้ (หน่วยงานภายใน) มีเป้าหมายต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ช่วยเหลือคนไข้ต่อการมีอุปกรณ์สำหรับการเก็บสิ่งส่งตรวจที่งานเวชศาสตร์ชั้นสูงจัดเตรียมไว้ให้บริการ ความสะอาดของห้องปฏิบัติการ ความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการ และการบริการด้วยความสุภาพ

ตารางที่ 1 แสดงแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเวชศาสตร์ชั้นสูงก่อนพัฒนาคุณภาพ ใช้กับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก

หัวข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	1) การแจ้งเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
	2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
2	<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
	1) ความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการ และการบริการด้วยความสุภาพ					
	2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร</b>					
	1) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, Website, Line					
4	<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>					
	1) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
	2) ได้รับผลการตรวจวิเคราะห์ตามระยะเวลาที่กำหนด					
	3) ความถูกต้อง ครบถ้วน ของข้อมูลในใบรายงานผล					
5	<b>ภาพรวมความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ</b>					

ตารางที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของแพทย์ หลังการพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แนวคิด “Services”

หัวข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (E&amp;V&amp;S)</b>					
	1) การแจ้งเกี่ยวกับรายการทดสอบ/หลักการทดสอบ					
	2) การรายงานผล/การรายงานค่าวิกฤติ					
	3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
	4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ					
2	<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (S&amp;E&amp;R&amp;I&amp;C&amp;S)</b>					
	1) ความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการ และการบริการด้วยความสุภาพ					
	2) ความรู้ ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการทดสอบทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์					
	3) ความถูกต้องของผลการทดสอบ โดยสามารถนำผลการทดสอบไปวางแผนการรักษาผู้ป่วยได้ และผลการทดสอบมีความสอดคล้องกับอาการทางคลินิกของผู้ป่วย					
3	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (V&amp;E)</b>					
	1) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, Line					
	2) การรับผลการตรวจวิเคราะห์ผ่านทางระบบ HOSxP					
4	<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ (S)</b>					
	1) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
	2) ความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการ					
5	ภาพรวมความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ					

ตารางที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจของพยาบาล หลังการพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แนวคิด “Services”

หัวข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (E&amp;S)</b>					
	1) คู่มือการจัดเก็บ การนำส่ง และการเก็บรักษาสิ่งส่งตรวจ					
	2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
2	<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (S&amp;E&amp;R&amp;I&amp;C&amp;S)</b>					
	1) ความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการ และการบริการด้วยความสุภาพ					
	2) ความรู้ ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการทดสอบทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์					
	3) การได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
	4) การให้ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่งานเวชศาสตร์ชั้นสูงในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ					
3	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (V&amp;E)</b>					
	1) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, Line					
	2) การรับผลการตรวจวิเคราะห์ผ่านทางระบบ HOSxP					
4	<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ (S)</b>					
	1) ความครบถ้วน ความถูกต้อง ของการให้บริการ					
5	ภาพรวมความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ					

ตารางที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ช่วยเหลือคนไข้ หลังการพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แนวคิด “Services”

หัวข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (I&amp;S)</b>					
	1) การมีอุปกรณ์สำหรับการเก็บสิ่งส่งตรวจเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2) ความสะอาดของห้องปฏิบัติการ					
2	<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (S&amp;E&amp;R&amp;I&amp;C&amp;E)</b>					
	1) ความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการ และการบริการด้วยความสุภาพ					
3	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (V&amp;E)</b>					
	1) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, Line					
4	<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ (S)</b>					
	1) การได้รับบริการตรงตามความต้องการของท่าน					
5	ภาพรวมความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ					

ตารางที่ 5 แบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกหลังการพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แนวคิด “Services”

หัวข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (E&amp;S)</b>					
	1) การแจ้งเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
	2) การแจ้งเกี่ยวกับรายการทดสอบ/หลักการทดสอบ					
	3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
2	<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (S&amp;E&amp;R&amp;I&amp;C)</b>					
	1) ความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการ และการบริการด้วยความสุภาพ					
	2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (V&amp;E)</b>					
	1) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, E-mail, Line					
	2) การรับผลการตรวจวิเคราะห์ผ่านทาง website					
4	<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ (S)</b>					
	1) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
	2) ได้รับผลการตรวจวิเคราะห์ตามระยะเวลาที่กำหนด					
	3) ความถูกต้อง ครบถ้วน ของข้อมูลในใบรายงานผล					
5	ภาพรวมความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ					

## การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของงานเวชศาสตร์ชั้นสูตกร หลังการพัฒนา ปีงบประมาณ 2562 ผ่านทาง Google form พบว่าผู้รับบริการหน่วยงานภายนอกแบบสำรวจ จำนวน 35 ราย มี 1 รายที่ให้คะแนนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในระดับน้อย 2 รายให้คะแนนในระดับปานกลาง แต่ในภาพรวมทุกคนให้คะแนนในระดับมากขึ้นไป ซึ่งทางงานเวชศาสตร์ชั้นสูตกรได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการ โดยการชี้แจงและจัดทำ Flow chart กระบวนการให้บริการสื่อสารทาง website และ Group line ในส่วนของผู้รับบริการภายในหน่วยงาน กลุ่มแพทย์มีผู้ตอบแบบสอบถาม 6 รายคิดเป็นร้อยละ 100 และทุกคนให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปในทุกประเด็น พยาบาลมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 11 รายคิดเป็นร้อยละ 100 (เฉพาะพยาบาลที่ทำงานเกี่ยวกับผู้ป่วย และมีการติดต่อประสานงานกับงานเวชศาสตร์ชั้นสูตกร) มีจำนวน 1 รายที่ให้คะแนนในด้านคู่มือการจัดเก็บ การนำส่ง และการเก็บรักษาสิ่งส่งตรวจ และการให้ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการทำกิจกรรมต่างๆร่วมกับทีมสหวิชาชีพในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามในภาพรวมทุกคนให้คะแนนในระดับมากขึ้นไป ทางงานเวชศาสตร์ชั้นสูตกรได้มีการปรับปรุงคู่มือการจัดเก็บ การนำส่ง และการเก็บรักษาสิ่งส่งตรวจเพื่อให้อ่านง่าย และใช้ระบบ QR Code ส่วนการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับทีมสหวิชาชีพนั้น ด้วยภาระงานทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมทุกกิจกรรม แต่ทางงานเวชศาสตร์ชั้นสูตกรก็ได้ให้ความสำคัญในทุกกิจกรรม โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องใช้ความรู้ทางด้านเทคนิค การแพทย์ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้เข้าร่วมทุกครั้ง สำหรับกลุ่มผู้ช่วยเหลือคนไข้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 รายคิดเป็นร้อยละ 100 และทุกคนให้คะแนนในระดับมากขึ้นไป

## บทเรียนที่ได้รับ

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าหลังจากปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของงานเวชศาสตร์ชั้นสูตกร โดยใช้แนวคิด “SERVICES” ทำให้ได้คำถามในแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีความชัดเจนขึ้น และสามารถนำผลการสำรวจมาพัฒนาต่อยอด เพื่อให้ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มเกิดความพึงพอใจสูงสุด อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีการนำเอา Google form มาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ แต่การตอบกลับแบบสำรวจจากหน่วยงานภายนอกยังมีน้อยอยู่ ซึ่งทางงานเวชศาสตร์ชั้นสูตกรต้องหาแนวทางในการพัฒนาต่อไป