

## ตัวชี้วัดที่ 3.35 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาวิธีการตรวจหาเชื้อ *Legionella* spp. ในตัวอย่างน้ำ

### รายงานผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

#### ➤ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### 1. บุคลากรผู้รับผิดชอบงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของราชการ ได้แก่

###### 1.1. กรมอนามัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

- สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
- สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ
- กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
- ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่
- ศูนย์อนามัยที่ 2 พิษณุโลก
- ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์
- ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี
- ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี
- ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี
- ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น
- ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี
- ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา
- ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี
- ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช
- ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

###### 1.2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

###### 1.3. โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

###### 1.4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 2. สถานประกอบการ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม รีสอร์ท สถานพักค้างแรม ฯลฯ

##### 3. ประชาชนทั่วไปที่สนใจทดสอบเพื่อตระหนักและเฝ้าระวังคุณภาพน้ำ

#### ➤ ความต้องการ/ความคาดหวัง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการพัฒนาศักยภาพการทดสอบทางห้องปฏิบัติการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ในการตรวจหาเชื้อ *Legionella* spp. โดยใช้วิธี Real time - polymerase chain reaction (Real-time PCR) ซึ่งเป็นวิธีที่มีความจำเพาะสูง มีความถูกต้องเมื่อเทียบกับวิธีมาตรฐาน และให้ผลการทดสอบที่รวดเร็วเมื่อเทียบกับวิธีเดิมของห้องปฏิบัติการ คือ วิธีเพาะเลี้ยงเชื้อ (Culture method) ซึ่งในกรณีฉุกเฉินหรือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อเฉียบพลัน ผลการทดสอบที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว จะทำให้ผู้รับบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สามารถนำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์ในการเฝ้าระวังการระบาดของโรคได้อย่างทันทั่วถึง เพื่อคุ้มครองและดูแลสุขภาพของประชาชน

## ➤ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2566 โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม – 15 กันยายน 2566 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน จากการสำรวจพบว่า

ผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 69.4) ซึ่งมาใช้บริการการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำบริโภค (ร้อยละ 80), การตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำเสีย (ร้อยละ 61.2), ซ้ำชุดทดสอบภาคสนามอย่างง่าย test kit (ร้อยละ 37.6) และการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำทิ้งและกากตะกอนที่ผ่านระบบกำจัดสิ่งปฏิกูล (ร้อยละ 10.6) ตามลำดับ

ผลการสำรวจประเด็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับ ได้แก่ อันดับ 1 คือ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ รองลงมา อันดับ 2 คือ การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ อันดับ 1 คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาอันดับ 2 คือ การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น
- ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นการได้รับการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมาอันดับ 2 คือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ และอันดับ 3 คือ ประเด็นการบริการที่ตรงตามความต้องการ

## ➤ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการพอใจในให้บริการ แต่ระบบออนไลน์ค่อนข้างช้า และบางครั้งเว็บล่มบ้าง แต่โดยรวมมีการบริการที่ดีมากกว่าเอกชนที่เคยใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

- ควรแจ้งให้ผู้ส่งตัวอย่างทราบเมื่อทางห้องปฏิบัติการได้รับตัวอย่างไปแล้วด้วย
- ควรมีการเพิ่มช่องตารางค่ามาตรฐานในใบรายงานผล
- ควรจะลดจำนวนเงินขั้นต่ำในการสั่งซื้อชุดทดสอบ