วารสารวิชาการสาธารณสุข
ปีที่ 26 ฉบับที่ 6 พฤศจิกายน - ธันวาคม 2560

Journal of Health Science
Vol. 26 No. 6, November - December 2017

นิพนธ์ต้นฉบับ *Original Article*

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการกับหน่วยงานอื่นของภาครัฐและภาคเอกชน

อมรรัตน์ ทัศนกิจ วท.ม.
สุภาวัลย์ ปิยรัตนวรสกุล วท.ม.
สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

บทคัดย่อ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการและหน่วยงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ทั้งหน่วยงานอื่นของภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ดำเนินการโดยจัดส่งแบบสอบถามทางออนไลน์และทางไปรษณีย์ไปยังผู้ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ ทางการแพทย์ที่รับบริการงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามกลับจากหน่วยงานจำนวน 324 แห่ง ผลการวิเคราะห์พบมีจำนวนผู้รับบริการจำแนกตามสาขามากที่สุดของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ สำนักมาตรฐาน-ห้องปฏิบัติการ สาขาจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก (ร้อยละ 86.12) หน่วยงานอื่นของภาครัฐสาขาภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิก (ร้อยละ 39.09) และหน่วยงานภาคเอกชน สาขาเคมีคลินิก (ร้อยละ 45.89) และผลการเปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจ ด้วยวิธีของ Likert scale และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของทั้ง 3 กลุ่มอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ ($p<0.05$) และผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์กับช่วงอายุ ของผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ One-way ANOVA และวิธี least square difference (LSD) พบความแตกต่างรายคู่ คือ ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการแตกต่างจาก ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ($p<0.05$) สำหรับความไม่พึงพอใจที่ผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการและหน่วยงานภาครัฐสูงสุดคือ การส่งสรุปรายงานผลการประเมินล่าช้า ส่วนหน่วยงานภาคเอกชน ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อค่าบริการที่มีราคาสูง ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจอย่างเกินความคาดหวังให้กับผู้รับบริการต่อไป

คำสำคัญ: **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์, ประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์**

บทนำ

การประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชันสูตรสาธารณสุข เป็นบทบาทหนึ่งของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มาตั้งแต่ พ.ศ. 2521 โดยให้บริการด้าน

พยาธิวิทยาคลินิกแก่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ รวมถึงห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลและคลินิกเอกชนในสาขาเคมีคลินิก โลหิตวิทยา จุลทรรศนศาสตร์คลินิก ภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิก จุลชีววิทยาคลินิก และธนาคารเลือด ปัจจุบันมีจำนวนห้องปฏิบัติการสมาชิกมากที่สุดในประเทศไทย[1] โดยการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์โดยองค์กรภายนอก (external quality assessment: EQA) ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043:2010[2] ซึ่งมีการจัดส่งวัตถุทดสอบที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างที่ตรวจวิเคราะห์ในงานประจำ และถูกเตรียมอย่างมีคุณภาพมาตรฐานให้กับห้องปฏิบัติการที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกเพื่อเปรียบเทียบผลการทดสอบระหว่างห้องปฏิบัติการ การประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์จึงเป็นดัชนีชี้วัดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของห้องปฏิบัติการที่มีระบบคุณภาพมาตรฐานทางห้องปฏิบัติการ ซึ่งมีข้อกำหนดระบุให้ห้องปฏิบัติการต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ อาทิ มาตรฐานสากล ISO 15189

จากความสำคัญของการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ (EQA organizer) ต้องมีการบริหารจัดการด้านคุณภาพการให้บริการ ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ กระบวนการและการลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของหน่วยบริการกับผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ[3] ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการเพื่อนำผลมาพัฒนาระบบการดำเนินการเปรียบเทียบผลวิเคราะห์ ศึกษาหาสาเหตุที่แท้จริง ส่งผลให้ห้องปฏิบัติการทั่วประเทศมีการให้บริการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2559 อยู่ในระดับพอใจ ซึ่งต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 85.00[4] และพบปัญหาต่าง ๆ ของการดำเนินการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ทั้งที่เป็นข้อมูลจากผู้รับบริการและการประเมินตนเองของหน่วยงาน เช่น การไม่สามารถจัดหาหน่วยงานรับเหมาช่วงเพื่อผลิตวัตถุทดสอบ ส่งผลให้การจัดซื้อวัตถุทดสอบไม่ทันตามกำหนด การจัดทำสรุปรายงานล่าช้า รายงานผลผิดพลาด การขออุทธรณ์ผลการประเมินของผู้รับบริการ ข้ออุทธรณ์และร้องเรียนที่เป็นเรื่องซ้ำเดิม เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นปัญหาในการบริหารจัดการกระบวนการให้บริการ และผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ในปีงบประมาณ 2559 พบว่าหน่วยงานมีโอกาสการสูญเสียกลุ่มผู้รับบริการเดิมในอนาคต จากสาเหตุที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง รวมทั้งปัจจุบันมีหน่วยงานทั้งภาครัฐอื่นอาทิ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด คณะแพทย์ศาสตร์ศิริราชพยาบาล ราชแพทย์พยาธิแห่งประเทศไทย และภาคเอกชนอาทิ ศูนย์ประเมินคุณภาพผลวิเคราะห์ อีคิวเอเซ็นเตอร์ EQAS (Bio-Rad) และ IRQAS (Randox) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้บริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการแก่ผู้รับบริการกลุ่มเดียวกัน โดยทุกหน่วยบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ มีการให้บริการด้านกระบวนการในขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การสมัครสมาชิก ชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาการจัดส่งวัตถุทดสอบ การบริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด และการรายงานผลเช่นเดียวกัน แต่อาจมีความแตกต่างกันในวิธีปฏิบัติและรอบระยะเวลาที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการในกลุ่มเดียวกันแตกต่างกัน[5-9]

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการและ

หน่วยงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ทั้งหน่วยงานอื่นของภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี รวมทั้งความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของภาคราชการในปัจจุบันที่มุ่งเน้นการตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนความน่าเชื่อถือในการทำงานของภาครัฐ และสร้างคุณค่าใหม่แก่ผู้รับบริการจากห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จากการสำรวจข้อมูลและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ และหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐ 3 แห่ง และภาคเอกชน 3 แห่ง ที่ให้บริการงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์เหมือนกัน มีผู้รับบริการในกลุ่มเดียวกันและมีขั้นตอนการบริการที่เหมือนกัน และผู้ตอบแบบสอบถามนี้เป็นผู้รับบริการของหน่วยงานอื่นด้วย โดยให้ระบุชื่อหน่วยงานอื่นที่ใช้บริการ ซึ่งใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน และจัดเก็บข้อมูลผลการสำรวจตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงสิงหาคม พ.ศ.2559

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง[10]

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่รับบริการงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ จากสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการจำนวน 950 แห่ง โดยจัดส่งแบบสอบถามทางออนไลน์และทางไปรษณีย์

การวิจัยครั้งนี้คำนวณขนาดตัวอย่างได้ทั้งหมดเท่ากับ 282 แห่งโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane[11] ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 จากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งหมด นำมาสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการและหน่วยงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ภาครัฐอื่นและภาคเอกชน จำนวน 324 แห่งจากจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด 353 แห่ง ซึ่งมากกว่าขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย[11]

จัดทำแบบสอบถาม ประเภทคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทดลองใช้กับห้องปฏิบัติการสมาชิกของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการโดยการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 30 แห่งเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามทั้งฉบับและปรับปรุงส่วนที่เกิดปัญหา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยทำการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน เท่ากับ 0.973 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ จึงนับได้ว่าเป็นแบบประเมินที่มีความน่าเชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้ในการประเมินค่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการได้ โดยเลือกชนิดและรูปแบบคำถามให้เหมาะสมกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานที่ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลหน่วยงานผู้รับบริการ ให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ และแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ได้แก่ ที่ตั้งของหน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สาขาที่รับบริการ ช่องทางการติดต่อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แบบประเมินค่าชนิดกำหนดคำตอบเป็นข้อความด้วยวิธี Likert scale ซึ่งการกำหนดคะแนนให้แต่ละคำตอบพิจารณาจากเนื้อความของคำถามเป็นหลัก ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเรื่องความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

กรอบแนวคิดในการศึกษา ใช้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลของหน่วยงานผู้รับบริการเป็นตัวแปรต้น สำหรับตัวแปรตามคือความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ใช้สำหรับการวิเคราะห์ผลทางสถิติ

การประเมินค่าความพึงพอใจ โดยสอบถามประเด็นย่อยในแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้คะแนนแต่ละชุดคำตอบ เป็นระดับพอใจมากที่สุด 5 คะแนน พอใจมาก 4 คะแนน พอใจปานกลาง 3 คะแนน พอใจน้อย 2 คะแนน พอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน โดยการกำหนดเกณฑ์เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยเฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงานมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับสูง

การสรุปผลการสำรวจความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการและหน่วยงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ภาครัฐอื่นและภาคเอกชนที่แตกต่างกัน รวมถึงเรื่องช่วงอายุของผู้รับบริการ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ใช้บริการ และตำแหน่งในระบบคุณภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา: ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มัธยฐาน และฐานนิยม

สถิติอนุมาน: ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows version 19.0

1) ทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากร 1 กลุ่ม ใช้การทดสอบ t – test

2) ทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน ใช้ Friedman test

3) ทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี least square difference: LSD

ผลการศึกษา

ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้รับบริการงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการและหน่วยงานอื่นของภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 324 แห่ง นำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีช่วงอายุ 31-40 ปีมากที่สุด ซึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรีและเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นกลุ่มใหญ่ และเป็นผู้ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการจากหน่วยงาน ทั่วประเทศที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคกลาง ร้อยละ 39.09 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ ร้อยละ 21.53 ภาคใต้ ร้อยละ 14.73 ภาคตะวันออก ร้อยละ 6.80 ภาคตะวันตก ร้อยละ 3.12 เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 59.21 ภาครัฐอื่น ร้อยละ 11.90 และภาคเอกชนร้อยละ 25.50 (ตารางที่ 1)

หน่วยประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของภาครัฐหน่วยอื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ร้อยละ 53.26 ภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ร้อยละ 20.11 ราชวิทยาลัยพยาธิ-

แพทย์แห่งประเทศไทย ร้อยละ 10.48 ขณะที่ภาคเอกชน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ศูนย์ประเมินคุณภาพผลวิเคราะห์อีคิวเอเซ็นเตอร์ ร้อยละ 51.56 EQAS (Bio-Rad) ร้อยละ 19.83 และ RIQAS (Randox) ร้อยละ14.16

ผลการสำรวจและรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานที่ศึกษา โดยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ สาขาจุลทรรศน์-ศาสตร์คลินิก มีผู้รับบริการมากที่สุด ขณะที่หน่วยงานภาครัฐอื่น ได้แก่ สาขาภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิก และภาคเอกชน ได้แก่ สาขาเคมีคลินิก มากที่สุด (ตารางที่ 2)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสามปัจจัยแรกเหมือนกัน โดยสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ มีร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสูงที่สุดทั้งสามปัจจัย (ตารางที่ 3) และพบว่า ผู้รับบริการใช้ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมากที่สุด ผ่านทางเว็บไซต์/E-mail/สื่ออิเลคทรอนิคส์ ร้อยละ 51.27 รองลงมา คือ โทรศัพท์

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		ร้อยละ
เพศ	ชาย	32.01
	หญิง	67.99
อายุ (ปี)	21 - 30	25.50
	31 - 40	40.51
	41 - 50	21.53
	51 - 60	11.90
	61 ขึ้นไป	0.57
ประเภทผู้ใช้บริการ		
	ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ	70.25
	พนักงานเอกชน	26.35
	อื่น ๆ	3.40
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.12
	ปริญญาตรี	79.89
	ปริญญาโทขึ้นไป	17.00

ตารางที่ 2 หน่วยงานผู้รับบริการ จำแนกตามสาขาที่ให้บริการ

สาขาที่ให้บริการ	สำนักมาตรฐานฯ		หน่วยงานอื่นของภาครัฐ		ภาคเอกชน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โลหิตวิทยา	298	84.42	104	29.46	31	8.78
เคมีคลินิค	258	73.09	84	23.80	162	45.89
จุลชีววิทยาคลินิค	290	82.15	43	12.18	10	2.83
จุลทรรศน์ศาสตร์คลินิค	304	86.12	84	23.80	22	6.23
ภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิค	230	65.16	138	39.09	62	17.56
ธนาคารเลือด	274	77.62	41	11.61	10	2.83
สาขาอื่น ๆ	14	3.97	11	3.12	10	2.83

ตารางที่ 3 หน่วยงานผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	สำนักมาตรฐานฯ		หน่วยงานอื่นของภาครัฐ		ภาคเอกชน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผลน่าเชื่อถือ	304	86.12	148	39.38	139	41.93
สาขาที่ให้บริการ	258	73.09	140	35.98	127	39.66
อัตราค่าบริการ	148	41.93	70	19.55	69	19.83

และโทรสาร ร้อยละ 30.88

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ (1) ด้านคุณภาพการให้บริการ (2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี โดยแบ่งระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ที่กำหนดในวิธีการศึกษา แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังตารางที่ 4

จากการประเมินค่าโดยการให้คะแนนความพึงพอใจด้วยวิธี Likert scale พบว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของทุกกลุ่มที่ศึกษาเปรียบเทียบ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยหน่วยงานภาคเอกชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุดในทุกด้าน แตกต่างจากสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ซึ่งมีด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่หน่วยงานภาครัฐอื่น มีด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็น ความพึงพอใจของแต่ละด้านการให้บริการสรุป ได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประเด็นย่อยดังนี้

1) ความรวดเร็วในการให้บริการ

2) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

3) บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ

4) อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม

5) การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดต่อทุกหน่วยงานเหมือนกันคือ การบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ โดยสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการและหน่วยงานภาครัฐอื่น ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด เรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที ขณะที่หน่วยงานภาคเอกชน ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด เรื่องอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย 7 ประเด็นย่อยดังนี้

1) การสมัครสมาชิกกระชับและคล่องตัว

2) ชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาอย่างชัดเจน

3) วัตถุทดสอบมีคุณภาพเหมาะสมอย่างชัดเจน

4) วัตถุทดสอบและการจัดส่งมีคุณภาพเหมาะสม

5) บริการตามขั้นตอนและทันตามระยะเวลา

6) การรายงานผลถูกต้องครบถ้วนน่าเชื่อถือ

7) การรักษาความลับข้อมูลของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่องการรักษาความลับข้อมูลของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงเหมือนกันทุกหน่วยงาน ขณะที่สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ต่ำสุดเรื่อง

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยบริการ														
	สำนักมาตรฐานฯ					หน่วยงานอื่นภาครัฐอื่น					ภาคเอกชน				
	Mean	SD	Median	Mode	ระดับ	Mean	SD	Median	Mode	ระดับ	Mean	SD	Median	Mode	ระดับ
1. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.57	0.77	3.67	4.00	ปานกลาง	3.66	0.52	3.67	3.67	ปานกลาง	3.81	0.56	3.83	4.00	สูง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.90	0.55	4.00	4.00	สูง	3.88	0.54	4.00	4.00	สูง	4.04	0.58	4.00	4.00	สูง
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.04	0.59	4.00	4.00	สูง	4.06	0.58	4.00	4.00	สูง	4.11	0.62	4.00	4.00	สูง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี	3.77	0.67	4.00	4.00	สูง	3.66	0.66	4.00	4.00	ปานกลาง	3.86	0.67	4.00	4.00	สูง
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.82	0.55	3.87	4.00	สูง	3.81	0.50	3.86	4.00	สูง	3.96	0.55	4.00	4.00	สูง

บริการตามขั้นตอนและทันตามระยะเวลา เช่นเดียวกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ขณะที่หน่วยงานภาคเอกชนนั้นผู้รับบริการพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาอย่างชัดเจน

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประเด็นย่อยดังนี้

1) ความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการที่ดี
2) ความเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
4) การให้บริการด้วยความเสมอภาค
5) การสร้างความประทับใจในภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากรในการให้บริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการและหน่วยงานภาครัฐอื่นสูงสุด เหมือนกันในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างจากภาคเอกชนที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ในการให้บริการด้วยความเสมอภาค และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุดต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ และหน่วยงานภาครัฐอื่นเหมือนกันคือ ความเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ แตกต่างจากภาคเอกชน ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่องความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการที่ดีของบุคลากร

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ประเด็นย่อยดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวและการให้บริการและเข้าถึงข่าวสารเหมาะสม
2) ข้อมูลทางเว็บไซต์สนองตามความต้องการได้รวดเร็วครบถ้วน
3) การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ
4) การให้บริการรับ-ส่งข้อมูลโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
5) ช่องทางหรือวิธีการรับข้อร้องเรียนเหมาะสม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการเหมือนกับหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวการให้บริการและเข้าถึง และเรื่องการให้บริการรับ-ส่งข้อมูลโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุดต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ เช่นเดียวกับหน่วยงานภาคเอกชน เรื่องของช่องทางหรือวิธีการรับข้อร้องเรียนเหมาะสม และแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐอื่นที่ผู้รับบริการพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องข้อมูลทางเว็บไซต์ที่สนองตามความต้องการได้รวดเร็ว ครบถ้วน

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ สิ่งที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ จำนวน 196 ความเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่

- การรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ล่าช้า ร้อยละ 36.73
- การส่งวัตถุทดสอบล่าช้า ร้อยละ 20.41
- มีการปรับค่าบริการสูงขึ้น ร้อยละ15.31

ขณะที่หน่วยงานภาครัฐอื่น พบสิ่งที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ จำนวน 33 ความเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่

- การรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ล่าช้า ร้อยละ 24.24
- การมีรายการทดสอบไม่ครอบคลุม ร้อยละ 18.18
- การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การรับสมัครไม่ทั่วถึง ร้อยละ 12.12

หน่วยงานภาคเอกชน พบสิ่งที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ จำนวน 32 ความเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่

- ค่าบริการที่มีราคาสูง ร้อยละ 56.25
- ผลการประเมินผิดพลาด ไม่น่าเชื่อถือ ร้อยละ 9.38
- ผลการประเมินไม่ละเอียด มีช่วงกว้างเกินไป ร้อยละ 6.25

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ จำนวน 139 ความเห็น พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่

- ควรปรับปรุงการรายงานผลการประเมินให้รวด-

เร็ว ขึ้น ร้อยละ 26.62
- ควรขยายขอบข่ายให้ครบทุกรายการทดสอบที่เปิดบริการในห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 19.43
- ควรมีความพร้อมในการจัดเตรียมวัตถุทดสอบมีคุณภาพที่ดี และส่งวัตถุทดสอบให้ตรงตามเวลาที่กำหนด ร้อยละ 11.51

ขณะที่หน่วยงานภาครัฐอื่น มีข้อเสนอแนะจำนวน 26 ความเห็น พบว่า 3 อันดับแรกได้แก่
- ควรขยายขอบข่ายการให้บริการให้ครอบคลุมทุกรายการทดสอบของห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 26.92
- ควรมีการรายงานผลผ่านเว็บไซต์หรือส่งผลทางอีเมล์ และค้นหาผลย้อนหลังได้ ร้อยละ 23.07
- ควรเพิ่มช่องทางการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงและเข้าถึงข้อมูล ร้อยละ 15.38

หน่วยงานภาคเอกชนพบสิ่งที่ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะจำนวน 28 ความเห็น พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่
- ควรปรับลดค่าบริการ ร้อยละ 50.00
- ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านสื่ออิเลคทรอนิกส์มากขึ้นและรายงานผลผ่านเว็บไซต์ โดยสามารถค้นหาผลย้อนหลัง ร้อยละ 21.42
- ควรมีสมาชิกมากขึ้น และทำการตรวจวิเคราะห์เดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 14.28

ผลการทดสอบสมมุติฐานเมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows version 19.0 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

การทดสอบสมมุติฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประเมินคุณภาพ การตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ และหน่วยงานภาครัฐอื่นและภาคเอกชน โดยใช้ t-test พบว่า การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของทั้ง 3 กลุ่มที่ศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ หน่วยงานภาครัฐอื่น และภาคเอกชนที่ให้บริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์อยู่ในระดับสูง ($p<0.05$) ดังตารางที่ 5

เมื่อทำการทดสอบสมมุติฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ หน่วยงานภาครัฐอื่นและภาคเอกชน แตกต่างกัน โดยใช้ Friedman test พบว่ามีอย่างน้อย 2 หน่วยงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประเมินคุณภาพ การตรวจวิเคราะห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับสูง ($p<0.05$) และผลการทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับช่วงอายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐาน ห้องปฏิบัติการและหน่วยงานภาครัฐอื่นและภาคเอกชนแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ช่วงอายุที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ระดับที่ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) และทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ 3 กลุ่มหน่วยงาน โดยใช้ t – test

หน่วยงาน	n	Mean	T	p-value
สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	324	3.82	5.065	0.000**
หน่วยงานอื่นของภาครัฐ	200	3.81	3.899	0.000**
หน่วยงานภาคเอกชน	202	3.96	7.447	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการกับช่วงอายุของผู้รับบริการ พบความแตกต่างรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 3 คู่ คือ ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41-50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐอื่นและภาคเอกชน นั่นคือ ช่วงอายุของผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการประเมินคุณภาพ การตรวจวิเคราะห์ของหน่วยงานภาครัฐอื่นและภาคเอกชน ($p<0.05$) และพบว่าระดับการศึกษาและประเภทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ หน่วยงานภาครัฐอื่น และภาคเอกชน

วิจารณ์

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ มีจำนวนผู้รับบริการมากเป็นอันดับหนึ่งในทุกสาขา รองลงมา คือ หน่วยงานภาครัฐอื่น ยกเว้นสาขาเคมีคลินิกที่หน่วยงานภาคเอกชนที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการสูงกว่าหน่วยงานภาครัฐอื่น เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการให้บริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ หน่วยงานภาครัฐอื่นและภาคเอกชน[5-9] พบว่า ความถี่ในการให้บริการของหน่วยงานภาคเอกชนที่สามารถเปิดให้บริการ 12 ครั้งต่อปี และรายการทดสอบในสาขาเคมีคลินิกที่ครอบคลุมมากกว่า และพบว่าหน่วยงานภาครัฐมีข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลังทดแทนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการต่อภาคเอกชน พบว่าอยู่ในระดับสูงโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าภาครัฐในทุกด้าน ซึ่งหน่วยบริการภาครัฐควรมีการเรียนรู้การให้บริการและปัจจัยสนับสนุนของภาคเอกชนที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการในประเด็นที่สำคัญ เช่น ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที สำหรับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยในการสมัครสมาชิก และในทุกขั้นตอนให้ทันตามระยะเวลา

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีช่วงอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับสูง ซึ่งมีความแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐอื่น และภาคเอกชน นั่นคือ ช่วงอายุของผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เมื่อวิเคราะห์ถึงกลุ่มผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความผูกพันที่ดีกับบุคลากรและการให้บริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการเนื่องจากรับบริการต่อเนื่องมาอย่างยาวนานมาตั้งแต่ระยะเริ่มแรก ขณะที่กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี อาจมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของหน่วยบริการกับผู้รับบริการน้อยลงตามช่วงอายุของผู้รับบริการตามลำดับ จึงอาจส่งผลต่อการรักษาฐานกลุ่มผู้รับบริการไว้กับหน่วยงาน ดังนั้น สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการควรให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี ให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการมากที่สุด โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวมของงานประเมินคุณภาพ การตรวจวิเคราะห์ครั้งนี้สอดคล้องกับตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง[12] ที่กล่าวถึงการบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้วย่อมเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จึงควรสร้างความสัมพันธ์ด้วยการหาความ

ต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก และตอบสนองความต้องการนั้น โดยให้ความสำคัญกับคุณค่าของสัมพันธภาพมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ด้วยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวมถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้บริการคาดหวัง

ดังนั้น จากข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ควรนำมาปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ การรายงานผลการประเมินที่รวดเร็ว และพัฒนาการจัดเตรียมวัตถุทดสอบมีคุณภาพที่ดี และส่งวัตถุทดสอบให้ตรงตามเวลาที่กำหนด และการส่งเสริมความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ในแต่ละรอบการทดสอบ

ขณะที่หน่วยงานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์อื่นของภาครัฐนั้นผู้รับบริการให้ความสำคัญเรื่องการขยายขอบข่ายการให้บริการให้ครอบคลุมทุกรายการทดสอบของห้องปฏิบัติการ และการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงข้อมูล รวมถึงการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สะดวกมากขึ้น สำหรับหน่วยงานภาคเอกชน สิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้มีการพิจารณาอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสม จึงถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงานภาครัฐที่สามารถดำเนินการเพื่อสนับสนุนและให้บริการโดยไม่ได้หวังผลกำไร

โดยสรุปผู้รับบริการมีความต้องการให้ทุกหน่วยงานสามารถเปิดบริการได้ครอบคลุมทุกสาขาและรายการทดสอบของห้องปฏิบัติการ เพื่อเป็นทางเลือกในการใช้บริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมในการให้บริการที่ดีและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผลการศึกษานี้เป็นการเปรียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการกับหน่วยบริการที่มีผู้รับบริการกลุ่มเดียวกัน มาปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อรักษาฐานกลุ่มผู้รับบริการไว้กับหน่วยงาน และสนับสนุนห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์ของทั่วประเทศ ให้สามารถดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้นักเทคนิคการแพทย์ และผู้ปฏิบัติงานของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ รวมถึงแพทย์ ผู้ใช้ผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) หน่วยบริการภาครัฐควรเพิ่มรอบการให้บริการและเปิดให้สมาชิกสามารถสมัครเข้าร่วมโปรแกรมการตรวจประเมินผลการตรวจวิเคราะห์ได้ตลอดทั้งปี

2) การพัฒนาระบบการรายงานผลการประเมินโดยใช้ระบบ Online

3) การขยายขอบข่ายการประเมินผลการตรวจวิเคราะห์ในสาขาภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิกและเคมีคลินิคให้ครอบคลุมรายการสำคัญที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ให้บริการประชาชน

4) จัดทำเกณฑ์การยอมรับเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับรายการทดสอบที่ห้องปฏิบัติการที่จำเป็นต้องมีการเปรียบเทียบผลวิเคราะห์/ทดสอบระหว่างห้องปฏิบัติการ (interlaboratory comparison) หรือการประเมินความสามารถในการทดสอบ/วิเคราะห์ภายในห้องปฏิบัติการ (self-assessment of laboratory's performance in test)

5) การจัดส่งวัตถุทดสอบแบบรวม package และใช้ระบบ door-to-door ส่งถึงมือสมาชิกโดยตรง เพื่อรักษาคุณภาพของวัตถุทดสอบ

6) การจัดตั้งศูนย์ one stop service ที่สามารถตอบปัญหาทางวิชาการและการบริการได้อย่างถูกต้องและตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ทั่วประเทศที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยเป็นอย่างสูง และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาให้แนะนำและคำปรึกษาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. รายงานลักษณะสำคัญองค์กรประจำปี 2559. นนทบุรี: กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2559.
2. International Organization for Standardization. ISO/IEC 17043:2010 (E). Conformity assessment - general requirements for proficiency testing. 1ST ed. Geneva: International Organization for Standardization; 2010.
3. สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย; 2558.
4. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2555-2559. นนทบุรี: กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2559.
5. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. เงื่อนไข ข้อกำหนดสมาชิกการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. นนทบุรี: กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2559.
6. ศูนย์ประเมินคุณภาพผลวิเคราะห์อีคิวเอเซ็นเตอร์. โปรแกรมประเมินคุณภาพวิเคราะห์ที่เปิดบริการปี พ.ศ.2559 [อินเทอร์เน็ต]. 2559 [สืบค้นเมื่อ 3 มิ.ย. 2559]. แหล่งข้อมูล: http://nebula.wsimg.com/ad3a76717d615c56038e948fc2e21771?AccessKeyId=0EB0F9CD2C841D82 E092&disposition=0&alloworigin=1
7. คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล. โครงการประเมินคุณภาพทางห้องปฏิบัติการโดยองค์กรภายนอก [อินเทอร์เน็ต]. 2559 [สืบค้นเมื่อ 3 มิ.ย. 2559]. แหล่งข้อมูล: http://www.mt.mahidol.ac.th/index.php?option=com_content&id=148&Itemid=70&lang=th
8. Bio-Rad Laboratories. External quality assurance services [อินเทอร์เน็ต]. 2559 [สืบค้นเมื่อ 3 มิ.ย. 2559]. แหล่งข้อมูล: http://www.qcnet.com/Portals/0/PDFs/Q-1557.pdf
9. RIQAS Quality Control. RIQAS explained [อินเทอร์เน็ต]. 2559 [สืบค้นเมื่อ 3 มิ.ย. 2559]. แหล่งข้อมูล: http://www.randox.com/wp-content/uploads/downloads/2016/03/LT033-RIQAS-Explained-FEB16.compressed-5.pdf
10. สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม; 2555.
11. ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพมหานคร: เอส.อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์; 2555.
12. ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง. คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ. นครปฐม: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล; 2555.

Abstract: A Comparison of the Satisfaction among Customers of Medical Laboratory Services on External Quality Assessment Performed by Bureau of Laboratory Quality Standards and Other Public and Private Sectors

Amornrat Tatsanakit, M.Sc.; Suphawan Piyarattanaworasakul, M.Sc.

Bureau of Laboratory Quality Standards, Medical Science Department, Ministry of Public Health, Thailand

Journal of Health Science 2017;26:1131-42.

The objective of this study was to analyze and compare the satisfaction of customers of laboratory services on external quality assessment performed by Bureau of Laboratory Quality Standards (BLQS) and other public and private sectors. It was conducted by sending questionnaire to responsible persons in customer organizations, and the study samples were 324 respondents. The analysis of the completed questionnaires revealed that the main service from the BLQS was clinical microscopy (86.12% of the BLQS customers), clinical immunology service at the public sector (39.09%), and clinical chemistry service at the private sector (45.89%). Comparison of satisfaction level using Likert's scale and t-test of satisfaction level showed a significantly high level of satisfaction for the service quality of all three groups of service providers ($p<0.05$). Additionally, a test of average satisfaction with the services in the customers of different age ranges was performed using One-way ANOVA and least square difference (LSD) method, and it was found that the group of 51-60 years old was significantly satisfied with the service quality of the analysis at the BLQS when compared to the groups of 21-30, 30-40 and 41-50 years old ($p<0.05$). The most significant factor for customers' dissatisfaction in the services performed BLQS and other public sector was the delay of assessment report submission. As for the private sector, the customers were not satisfied with the high service fees. In summary, the study of service comparison will be useful for the improvement of overall performance with the ambition to create customers' trust, confidence, and satisfaction beyond their expectation.

Key words: **customer's satisfaction, medical laboratory, external quality assessment**