
ผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิผลและคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงานตามภารกิจหลักของสำนักมาตรฐาน ห้องปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2557

อมรรัตน์ ทศนกิจ และชมโฉล สันธสาร

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ถนนติวานนท์ นนทบุรี 11000

บทคัดย่อ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ เป็นหน่วยงานบริการ ซึ่งมีการกิจหลักด้านการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข การประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูตรและการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข ให้แก่ผู้รับบริการทั้งภาครัฐและเอกชน การศึกษาค้นคว้าเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ ของการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านประสิทธิผล และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการดำเนินงานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2557 ดังนี้ ด้านประสิทธิผล กำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปี การดำเนินงานการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข มีห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ 157, 138, 138, 193 จากค่าเป้าหมายที่กำหนด และห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 174, 88, 110, 100 จากค่าเป้าหมายที่กำหนด ตามลำดับ และการดำเนินการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร มีห้องปฏิบัติการที่เข้าร่วมการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 123, 132, 132, 113 จากค่าเป้าหมายที่กำหนด ตามลำดับ งานการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข มีห้องปฏิบัติการที่ได้รับการพัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐานห้องปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 115, 119, 120, 109 จากค่าเป้าหมายที่กำหนด ตามลำดับ และด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2557 มีดังนี้ งานการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข ความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 82.70, 83.40, 84.80, 85.36 ตามลำดับ งานการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร ความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 83.00, 82.75, 84.11, 84.11 ตามลำดับ ส่วนการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ นำไปวิเคราะห์และวางแผนบูรณาการแผนงาน และการจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2559 - 2562) ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ และดำเนินงานตามภารกิจหลักในอนาคตให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ตามนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ต่อไป

Accepted for publication, 28 August 2015

บทนำ

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการมีภารกิจหลักในการสนับสนุนและพัฒนาระบบประกันคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ โดยดำเนินการรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและด้านการแพทย์ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงการสร้างเครือข่าย/พัฒนาห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2557 ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ สอดคล้องกับตามยุทธศาสตร์ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ระบุตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย การจัดสรรงบประมาณ เพื่อดำเนินการกิจกรรมตามผลผลิตที่ 1 กิจกรรม 2 การพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูงสาธารณสุขภาครัฐและเอกชน และ ผลผลิตที่ 1 กิจกรรม 3 การรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข และได้รับการสนับสนุนเงินนอกงบประมาณ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูง โดยภารกิจหลักของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดผลการดำเนินงาน มีระบบการติดตามและรายงานผลการดำเนินการประจำทุกเดือน เพื่อรายงานต่อผู้บริหารทางโปรแกรมระบบติดตามแผนงานงบประมาณ (Department Operation Center: DOC) ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผล คือ ร้อยละของเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติราชการ ซึ่งกำหนดอย่างต่อเนื่องทุกปีงบประมาณ ด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดตัวชี้วัด เป็นร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)⁽¹⁾ จึงจำเป็นต้องมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน ในภาพรวมของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ เพื่อการวางแผนบูรณาการแผนงาน และการจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ 4 ปี ต่อไป

ดังนั้น ในการกำหนดกรอบการพัฒนาศักยภาพการให้บริการและการวางแผน บูรณาการแผนงาน การจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2559-2562) ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการนั้น มีความจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ ข้อมูล ตามเกณฑ์ PMQA หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบการดำเนินงานตามภารกิจที่ผ่านมา มาทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม⁽²⁾ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่า สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและวางแผนการดำเนินงานในอนาคตได้อย่างเหมาะสม⁽³⁾

วิธีการศึกษา

ศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาโดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ จากการติดตามรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนของกลุ่มงานภารกิจหลัก ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบคุณภาพ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานในโปรแกรมระบบติดตามแผนงานงบประมาณ DOC ระบบรายงานดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator Reporter: KPI reporter) และรายงานประจำปี สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 -2557⁽⁴⁻⁷⁾ วิเคราะห์ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและคุณภาพการให้บริการเป็นคำร้อยละ เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ

ผลการศึกษา

1. ผลการดำเนินงานการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557

ผลการดำเนินงาน ตามแผนการปฏิบัติราชการ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการของงานการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข ตามมาตรฐานสากล ISO 15189 และ/หรือ ISO/IEC 17025, ISO 22870, OECD GLP และเริ่มการรับรองตามมาตรฐาน ISO 15190 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 การรับรองตามมาตรฐานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้แก่ มาตรฐานการรับรองสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ, การรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด การรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการงานด้านอาหารและยาโดยมีห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุขทั่วประเทศทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นผู้รับบริการ ซึ่งกำหนดค่าเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557 มีดังนี้ ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข ได้รับการรับรองความสามารถตามมาตรฐานสากลในแต่ละปี จำนวน 200 แห่ง และมาตรฐานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในแต่ละปี จำนวน 50 แห่ง มีผลการดำเนินงานให้การรับรองห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากล จำนวน 314, 275, 277, 386 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 157, 138, 139, 193 ตามลำดับ ส่วนการรับรองตามมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 87, 44, 55, 50 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 174, 168, 110, 100 ตามลำดับ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของการดำเนินงานการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุขตามมาตรฐานสากล ISO 15189 และ ISO/IEC 17025 อยู่ในระดับร้อยละ 82.70, 83.40, 84.80, 85.36 ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 276 หน่วยงาน แบบสำรวจที่ได้รับทั้งหมด 225 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.52 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยรวม 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.70

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 265 หน่วยงาน แบบสำรวจที่ได้รับทั้งหมด 227 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.66 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยรวม 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 298 หน่วยงาน แบบสำรวจที่ได้รับทั้งหมด 220 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.82 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยรวม 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 330 หน่วยงาน แบบสำรวจที่ได้รับทั้งหมด 262 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.40 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยรวม 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.36

ผลสำรวจความไม่พึงพอใจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557 ไม่แตกต่างกัน อาทิ ด้านความรวดเร็วการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด การบริการข้อมูลหรือแนวทางปฏิบัติระหว่างการรับรองและหลังได้รับการรับรองแล้ว การรับส่งเอกสารและการติดต่อประสานงานไม่สะดวก การตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมินที่มีมาตรฐานต่างกัน และต้องการให้มีการจัดพิธีมอบใบรับรองอย่างสมเกียรติ เป็นต้น (ตารางที่ 1 และ 2)

ตารางที่ 1 ข้อมูลผลการดำเนินงานการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุขปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557

รายการ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ (พ.ศ.)			
		2554	2555	2556	2557
1. จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรอง	แผน	200	200	200	200
ตามมาตรฐานสากล ^a (แห่ง)	ผล	314	275	277 ^c	386 ^c
ร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตาม	ร้อยละ	157	138	139	193
แผนปฏิบัติการราชการ					
2. จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตาม	แผน	50	50	50	50
มาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ^b (แห่ง)	ผล	87	44	55	50
ร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตาม	ร้อยละ	174	88	110	100
แผนการปฏิบัติราชการ					
3. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	แผน	85	85	85	85
	ผล	82.7	83.4	84.8	85.36

^a มาตรฐานสากล หมายถึง มาตรฐานสากล ISO 15189, ISO/IEC 17025, ISO 22870, OECD GLP

^b มาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ หมายถึง มาตรฐานการรับรองสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ, การรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการงานด้านอาหารและยา

^c นับรวมห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO 15190

ตารางที่ 2 จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แยกตามกรณีการรับรอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557

กรณีการรับรอง	มาตรฐานสากล				มาตรฐานกรมฯ ^a			
	2554	2555	2556	2557	2554	2555	2556	2557
จำนวนทั้งหมด (แห่ง)	314	275	277	389	87	44	55	50
การขอรับรองใหม่ (แห่ง)	41	35	27 + 8 ^a	32 + 71 ^a	10	4	4	3
การต่ออายุ (แห่ง)	55	52	68	186	65	24	8	27
การขยายขอบข่าย (แห่ง)	100	87	72	97	8	3	10	2
การเฝ้าระวัง (แห่ง)	118	101	102	0	4	13	33	18

^a จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO 15190

2. ผลการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557

ผลการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร เปิดบริการด้านชั้นสูตร สาธารณสุขใน 6 สาขา ดังนี้ สาขาจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก สาขาจุลชีววิทยาคลินิก สาขาเคมีคลินิก สาขาโลหิตวิทยา สาขานาการเลือด และสาขาอิมมูโนวิทยา ให้ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลทั้งภาค รัฐและเอกชน ที่ผ่านมาตั้งแต่ปีประมาณ พ.ศ. 2554 - 2557 มีสมาชิกผู้รับบริการ โดยเฉลี่ยต่อสาขาปีละ 984, 1057,

1090, 1016 แห่ง ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 123, 132, 132, 113 และมีจำนวนครั้งการประเมินคุณภาพ การตรวจวิเคราะห์ (รวมทุกสาขา/3 รอบต่อปี) เท่ากับ 17,730 19,026 16,350 15,324 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ความสำเร็จของเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติราชการ 123, 132, 114, 114 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด โดยมีการให้บริการห้องปฏิบัติการสมาชิกใน 6 สาขา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2555 และ 5 สาขาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2557 ซึ่งให้บริการ สาขาละ 3 รอบต่อปี และแบ่งแยกสมาชิกตามหน่วยงานได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสังกัดนอกกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานภาคเอกชน โดยสัดส่วน ของสมาชิกแยกตามกลุ่มข้างต้นคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 69.8, 6.8, 23.4 ตามลำดับ โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ผลสำรวจพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2557 ร้อยละระดับความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ที่กำหนด รายละเอียดดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 1,700 หน่วยงาน แบบสำรวจที่ได้รับ ทั้งหมด 542 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.88 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย รวม 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 1,120 หน่วยงาน แบบสำรวจที่ได้รับ ทั้งหมด 573 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.16 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.75

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 400 หน่วยงาน แบบสำรวจ ที่ได้รับ ทั้งหมด 339 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.75 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยรวม 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.11

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 1,063 หน่วยงาน แบบสำรวจที่ได้รับ ทั้งหมด 761 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.59 มีผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการค่า เฉลี่ยรวม 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.11

โดยมีผลสำรวจความไม่พึงพอใจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557 ไม่แตกต่างกันดังนี้ ผู้รับ บริการมีความเห็นว่าควรปรับปรุงงานให้สามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการในการรับสมาชิก โดยนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวก และพัฒนางานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ด้านคุณภาพ ของวัตถุทดสอบที่ส่งให้สมาชิก การติดต่อประสานงานในการส่งรายงานผลวิเคราะห์ และการติดต่อสอบถามข้อมูลไม่ ได้รับความสะดวก การจัดส่งวัตถุทดสอบที่ส่งให้สมาชิกไม่ตรงเวลาที่กำหนด การส่งรายงานผลวิเคราะห์ล่าช้ากว่าแผนที่ กำหนด และการติดต่อสอบถามข้อมูลไม่ได้รับความสะดวก (ตารางที่ 3)

3. ผลการดำเนินงานการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557

ผลการดำเนินงานการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข โดยมีห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ภาครัฐทั่วประเทศ เป็นผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557 โดยกำหนด เป้าหมายตามแผนปฏิบัติการจำนวน 750, 700, 700, 700 แห่ง ตามลำดับ และมีจำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการ พัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐานห้องปฏิบัติการจำนวน 850, 830, 838, 760 แห่ง มีผลความสำเร็จจากเป้าหมาย ตามแผนการปฏิบัติราชการคิดเป็นร้อยละ 115, 119, 120, 109 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 3 ข้อมูลผลการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557

รายการ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ (พ.ศ.)			
		2554	2555	2556	2557
1. จำนวนห้องปฏิบัติการที่เข้าร่วมการประเมิน	แผน	800	800	800	900
คุณภาพการตรวจวิเคราะห์ เฉลี่ยทุกสาขา (แห่ง)	ผล	984	1,057	1,057	1,016
ร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ	123	132	132	113
2. จำนวนครั้งการประเมินคุณภาพ	แผน	14,400	14,400	14,400	13,500
การตรวจวิเคราะห์ (รวมทุกสาขา/3 รอบต่อปี)	ผล	17,730	19,026	16,350	15,324
ร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ	123	132	114	114
3. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	แผน	85	85	85	85
	ผล	83	82.75	84.11	84.11

ตารางที่ 4 ข้อมูลผลการดำเนินงานการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูตรมาตรฐานสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557

รายการ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ (พ.ศ.)			
		2554	2555	2556	2557
1. จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการพัฒนา	แผน	750	700	700	700
ระบบคุณภาพมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (แห่ง)	ผล	860	830	838	760
ร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ	115	119	120	109

วิจารณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษานี้ ผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิผลการดำเนินงานการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข เกินค่าเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2557 ตามแผนการปฏิบัติการ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ มีการกำหนดค่าเป้าหมายคงที่มาระยะเวลา 4 ปี พบว่า มีห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สูงมากกว่าค่าเป้าหมายตามแผนที่กำหนด โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีห้องปฏิบัติที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล สูงมากกว่าค่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 193 ส่วนห้องปฏิบัติที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีแนวโน้มลดลงตามลำดับ เนื่องจากห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานการรับรองสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ มีการปรับเปลี่ยนไปขอการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุขตามมาตรฐานสากล ISO 15189 มากขึ้น จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์นั้น นับรวมทุกกรณีของการดำเนินการ ได้แก่ การขอรับ

รองใหม่ การต่ออายุ การขยายขอบข่าย และการเฝ้าระวังทั้งที่เป็น Onsite assessment และ Self assessment พบว่ามีห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีการขอรับรองใหม่จำนวนมากขึ้นจากปีก่อนประมาณ 3 เท่า เป็นผลจากจำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 15190 ซึ่งเป็นห้องปฏิบัติการกลุ่มผู้รับบริการเดิมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 15189 และห้องปฏิบัติการได้รับการรับรองใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 จึงไม่ได้เป็นการขยายฐานจำนวนผู้รับบริการรายใหม่ทั้งหมด โดยสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการได้เริ่มให้การรับรองห้องปฏิบัติการด้านความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 15190 สำหรับห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรอง ISO 15189 โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม ส่งผลให้มีจำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 15190 เพิ่มขึ้น 8 แห่ง ในปี พ.ศ. 2556 และ 71 แห่ง ในปี พ.ศ. 2557 ส่วนกรณีการต่ออายุที่มีจำนวนสูงขึ้นเป็น 3 เท่าในปี พ.ศ. 2557 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีก่อนหน้านี้ เป็นผลจากการปรับอายุใบรับรองจาก 3 ปี เป็น 2 ปี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทั้งนี้เนื่องมาจากผลการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงและระบบการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการประจำปี พ.ศ. 2554 มีการปรับปรุงกระบวนการรับรองในประเด็นสำคัญ อาทิ การปรับวิธีการตรวจติดตามผลเพื่อเฝ้าระวัง ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (Surveillance on-site assessment) เป็นวิธีการสุ่มตรวจสอบข้อมูลที่สำคัญตามความเหมาะสม (self assessment) ขึ้นอยู่กับประเภทของการเฝ้าระวังตามสถานะของแต่ละหน่วยงานที่ขอรับการรับรอง (conformity Assessment Body: CAB) เพื่อติดตามการรักษาระบบคุณภาพของ CAB ที่ผ่านการรับรองความสามารถในช่วงระหว่างที่ได้รับการรับรอง เป็นการดำเนินการในช่วงก่อนครบรอบการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุใบรับรอง ซึ่งสามารถลดปัญหาเรื่องจำนวนผู้ตรวจประเมินไม่เพียงพอในการออกตรวจประเมินเฝ้าระวังจริงได้ครบตามจำนวนห้องปฏิบัติการที่ต้องได้รับการตรวจประเมินตามช่วงเวลาที่กำหนดรวมถึงการปรับระยะเวลาของใบรับรองจากเดิม 3 ปี เป็น 2 ปี^(๕) นอกจากนั้นยังมีการจัดทำคู่มือการให้บริการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทดสอบการแพทย์และสาธารณสุข ปรับปรุงสถานที่รับบริการให้เป็นสัดส่วนและอยู่ในห้องปรับอากาศ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยจัดการอบรมความเข้าใจ กระบวนการรับรองตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ รวมทั้งการจัดอบรมหลักสูตรการให้บริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเพิ่มขึ้นตามลำดับ แม้ว่าช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2556 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดเล็กน้อย โดยสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการได้นำประเด็นความไม่พึงพอใจ มาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และพบว่าผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพการให้บริการมีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด สำหรับผลการดำเนินงานของการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูงและการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูงสาธารณสุขมีผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน เกินค่าเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีห้องปฏิบัติการโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานภาคเอกชน มากกว่า 1,000 แห่ง เป็นห้องปฏิบัติการสมาชิกที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ จากสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ที่มีการจัดการสัมมนาวิชาการให้แก่ห้องปฏิบัติการสมาชิกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทันท่วงทีวิทยาการสมัยใหม่^(๖) และผู้รับบริการสามารถใช้เป็นหลักฐานส่วนหนึ่งในการขอรับการรับรองตามมาตรฐานห้องปฏิบัติการได้อีกด้วย แต่อย่างไรก็ดีผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพการให้บริการของการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูง พบยังมีปัญหาด้านความไม่พึงพอใจในประเด็นเดิมต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดส่งวัตถุทดสอบที่ส่งให้สมาชิกไม่ตรงเวลาที่กำหนด การส่งรายงานผลวิเคราะห์ล่าช้ากว่าแผนที่กำหนด และไม่สามารถขยายสาขาการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจากการวิเคราะห์ปัญหาในกลุ่มงานอาจเกิดจากบุคลากรไม่เพียงพอ เนื่องจากมีการเกษียณอายุราชการ โอนย้าย และลาออก ส่งผลกระทบต่ออัตรากำลังบุคลากรรวมถึงศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากร ที่ยังขาดประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน สำหรับงานการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูงสาธารณสุข ไม่มีการรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากการดำเนินงานเชิงบูรณาการร่วมกับศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของหน่วยงาน

สรุป

การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิผลและด้านคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข การประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร และการพัฒนาเครือข่ายห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข มีผลประเมินการดำเนินงานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2557 เกินค่าเป้าหมาย ที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นในการนำข้อมูลผลการดำเนินงานในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา เพื่อวางแผนบูรณาการแผนงาน และการจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2559-2562) ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ด้านประสิทธิผล ต้องมีการปรับค่าเป้าหมายหรือขยายศักยภาพการให้บริการให้เกิดความท้าทาย เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยสามารถเทียบเคียงและแข่งขันได้กับองค์กรที่เป็นเลิศ หรือที่มีผู้รับบริการกลุ่มเดียวกัน เพื่อรักษาฐานกลุ่มผู้รับบริการไว้ และขยายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นให้ได้มาซึ่งงบประมาณและทุนสนับสนุนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการทั้งในด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคลให้มีจำนวนเพียงพอและมีศักยภาพสูงในการปฏิบัติงานสำหรับด้านคุณภาพการให้บริการ จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงานตามภารกิจหลัก สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ อยู่ในระดับพอใจและเชื่อมั่น แต่เป็นผลการวัดและวิเคราะห์โดยไม่มีคู่เทียบ ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์สถานะของหน่วยงานในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต โดยมุ่งเน้นถึงความสามารถในการตอบสนองผู้รับบริการ รวมทั้งทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและแรงจูงใจ ในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบุคลากรทุกกลุ่ม/ฝ่าย ของสำนักมาตรฐานงานห้องปฏิบัติการ ที่ให้ความสำคัญกับงานการบริหารจัดการภาครัฐ การดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ และคำรับรองการปฏิบัติราชการและสนับสนุนข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ; 2557.
2. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. เครื่องมือการจัดการ = Management tools. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2550.
3. กิตติ บุญนาค. กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2554.
4. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. รายงานประจำปี 2554. นนทบุรี : สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2554.
5. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. รายงานประจำปี 2555. นนทบุรี : สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2555.
6. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. รายงานประจำปี 2556. นนทบุรี : สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2556.
7. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. รายงานประจำปี 2557. นนทบุรี : สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2557.
8. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. นโยบายการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทดสอบด้านการแพทย์และสาธารณสุข 2558. นนทบุรี : สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2558.
9. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ. สรุปการสัมมนาการพัฒนาศักยภาพการประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ 2557. นนทบุรี : สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์; 2557.

The Achievement of the Effectiveness of Operations and the Quality of Services Based on the Performance of the Bureau of Laboratory Quality Standards For the Fiscal Years 2011-2014

Amornrat Tatsanakit and Chomchailai Sinthusarn

Bureau of Laboratory Quality Standards, Department of Medical Sciences, Tiwanond. Road, Nonthaburi 11000, Thailand.

ABSTRACT The Bureau of Laboratory Quality Standards, a service-based unit under the Ministry of Public Health, offers the standard accreditation and external quality assessment of medical and public health laboratory services for the public and private sectors and also promotes the establishment of public health laboratories network. The study, conducted to assess the effectiveness of operations and the quality of services based on the Action Plan of the Bureau of Laboratory Quality Standards for the fiscal years 2011-2014, illustrates the results as follows: According to the study, the effectiveness of operations was quantitatively analyzed by the Bureau's performance based on indicators of the Action Plan for the fiscal years 2011- 2014 and the results were shown by the fiscal years 2011, 2012, 2013 and 2014 respectively. The results of the study indicate that 157, 138, 138 and 193 percent of medical and public health laboratories have been accredited by international standards, that 174, 88, 110 and 100 percent of medical laboratories have been accredited by the Department of Medical Sciences standard, that 123, 132, 132 and 113 percent of medical laboratories participated in the external quality assessment and that 115, 119, 120 and 109 percent of laboratories have been improved for the standardization system. Furthermore, the results of the quality of services were evaluated by the percentage of customer's satisfaction for the fiscal years 2011, 2012, 2013 and 2014 respectively. The results of the study indicate that 82.70, 83.40, 84.80 and 85.36 percent of customers have been satisfied with the process of medical laboratories accreditation and that 83.00, 82.75, 84.11 and 84.11 percent of customers have been satisfied with the process of medical laboratories external quality assessment. However, the customer-satisfaction survey of medical laboratories network establishment was not carried out. The results of the study can be applied to the development of the Action Plan of the Bureau of Laboratory Quality Standards for the fiscal years 2016-2019, the promotion of the Bureau's integrated program and the major function of the Bureau in providing people quality services as determined by the policy and objectives of the Department of Medical Sciences.

Key words: Effectiveness, Quality of services, Bureau of Laboratory Quality Standards