

รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ชื่อกระบวนการ : การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์
หน่วยงาน : ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
ผู้รับผิดชอบ : นายจิตติวัฒน์ จันทวร เบอร์โทร. : 044-313297, 044-279948-9

โปรดสรุปรายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4
ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 โดยครอบคลุมประเด็นคำถาม จำนวน 10 ข้อ

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง

ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ (ศทวช.) มีภารกิจในการดำเนินการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ทั้งที่ผลิตในประเทศ และที่นำเข้าจากต่างประเทศ โดยผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังที่จะได้ผลการตรวจวิเคราะห์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา สอดคล้องตามมาตรฐาน ตรงตามความต้องการ มีความเป็นกลาง และการรักษาความลับของผู้รับบริการ ซึ่งการนำระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 รวมไปถึงระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 มาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการ “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์” จะทำให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลการทดสอบและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

2. แนะนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

ศทวช. มีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้แก่ กรมปศุสัตว์ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์ สำนักควบคุม ป้องกันและบำบัดโรคสัตว์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ผู้รับบริการจากบริษัทเอกชน ผู้รับบริการจากหน่วยงานราชการอื่นๆ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (สมป.) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เป็นต้น การนำระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 รวมไปถึงระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 มาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการ “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์” และการได้รับการรับรองขอบข่ายตามระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ศทวช. นำระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 รวมไปถึงระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 มาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้ผลการตรวจวิเคราะห์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเวลาที่กำหนดของวิธีมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีการดำเนินการยื่นขอการรับรองระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และได้รับการรับรองขอบข่าย “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุ

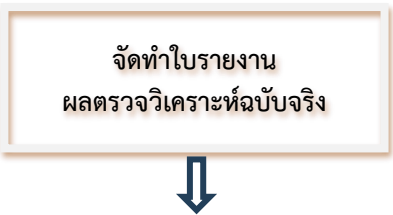
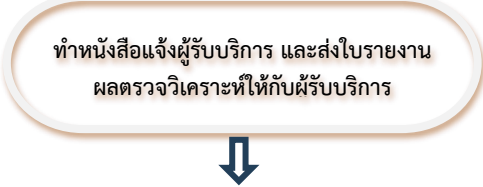
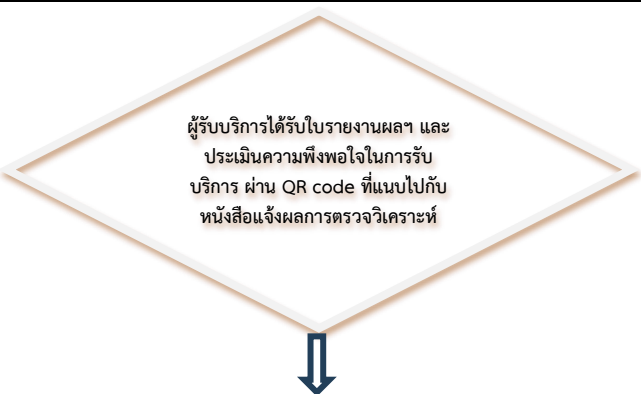
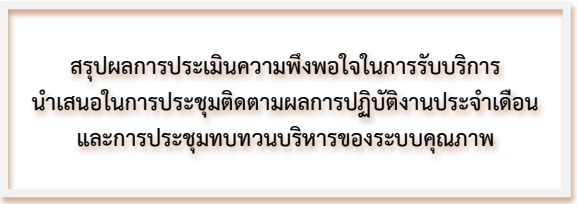
สำหรับสัตว์” ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

“การรายงานผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์”
ได้รับการรับรองขอบข่ายตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001



Work Flow กระบวนการ “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์”

ลำดับที่	Work Flow ของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
1	รวบรวมผลการตรวจวิเคราะห์ ทั้งหมดที่ได้จากการฝ่ายทดสอบ ↓	- หัวหน้าฝ่ายทดสอบ/ เจ้าหน้าที่ที่ทำการทดสอบ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการ ชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจข.)
2	สรุปผลและจัดทำใบรายงาน ผลตรวจวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ↓	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการ ชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจข.)

3		- หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการชีว วัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.)- - ผู้จัดการด้านคุณภาพ
4		- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการ ชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.)
5		- ผู้จัดการด้านคุณภาพ - หัวหน้างานศูนย์ทดสอบฯ
6		- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการ ชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.) - หัวหน้างานศูนย์ทดสอบฯ
7		- ผู้รับบริการ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการ ชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.)
8		- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการ ชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.) - หัวหน้างานศูนย์ทดสอบฯ - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

สร้างองค์ความรู้คู่กับการพัฒนาบุคลากร นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยการให้ความรู้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกคนเข้าใจกระบวนการงาน เกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญของตัวเองว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้มีการนำระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 มาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการงาน จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจในการรับบริการ และเกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการงาน “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์” เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ และกรมปศุสัตว์ สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดได้รับการรับรองระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025

- ศทวช. ดำเนินการรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 ทำให้รายงานผลตรวจวิเคราะห์มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องตามมาตรฐาน และตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการรายงานผลตรวจวิเคราะห์ สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและระบบบริหารคุณภาพ

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ขั้นตอนในการพัฒนาการบริการ

6.1.1 ทบทวนแนวทางการดำเนินงาน จัดทำแผน และกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการงาน

6.1.2 ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบแผนและแนวทางการดำเนินงานตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน และตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.2 ขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

6.2.1 ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน โดยการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย โอกาส รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของกระบวนการงานการรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์ มีการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยง (Risk) และโอกาส (Opportunity) มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัด กำหนดเกณฑ์สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

6.2.2 จัดทำเอกสารคุณภาพ และดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6.2.3 ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal audit) เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานไปตามที่กำหนด และสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง หากพบข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องมีการดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด หาแนวทางในการป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ รวมทั้งประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการได้รับข้อบกพร่อง

6.2.4 ยื่นขอรับรองตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ขอบข่าย “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์” จากหน่วยรับรอง

6.2.5 ได้รับการตรวจประเมิน โดยหน่วยงานที่ให้การรับรองระบบคุณภาพ ได้รับการรับรองและยังคงรักษาขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานได้อย่างต่อเนื่อง

6.3 การติดตามและประเมินผล

6.3.1 มีการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประชุมติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำเดือนของหน่วยงาน

6.3.2 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านแบบสอบถามในรูปแบบของ QR code และนำเสนอข้อมูลในการประชุมติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำเดือนของหน่วยงาน

6.3.3 มีประชุมทบทวนการบริหาร (Management review) เพื่อทบทวนและสรุปผลการดำเนินการในหัวข้อ ดังนี้

- การเปลี่ยนแปลงปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับห้องปฏิบัติการ การบรรลุตามวัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพระบบการบริหารงานและกระบวนการของระบบบริหารงาน ความเหมาะสมของนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงปริมาณและประเภทของงาน

- ผลการดำเนินงานจากการทบทวนการบริหารครั้งก่อน และผลที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน/ผลการตรวจประเมิน โดยหน่วยรับรอง ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด การปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกันการเกิดซ้ำ และประสิทธิผลของการดำเนินการปรับปรุง

- ผลสะท้อนกลับของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

- ผลการบ่งชี้ความเสี่ยง ผลการประกันความถูกต้องของผลการทดสอบ

- ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเพียงพอของทรัพยากร การฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากร

ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการมีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแผน/กลยุทธ์ของหน่วยงาน นำมาซึ่งการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

งบประมาณที่จำกัด เป็นอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากหลักสูตรการฝึกอบรมที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนางานส่วนใหญ่เป็นการอบรมของหน่วยงานภายนอก ซึ่งมีค่าลงทะเบียน ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดโอกาสในการได้รับความรู้ และการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการขอรับรอง/ต่ออายุการรับรอง/การขยายขอบข่ายใหม่จากหน่วยงานที่ให้การรับรอง มีค่าใช้จ่ายสูง แต่อย่างไรก็ตาม ศทวช. ให้ความสำคัญของการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ และมาตรฐานห้องปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

การนำระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 รวมไปถึงระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 มาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการ “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์” โดยมีการยื่นขอการรับรอง และได้รับการรับรองขอบข่ายจากหน่วยรับรอง ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เนื่องจากได้ผลการตรวจวิเคราะห์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเวลาที่กำหนดของวิธีมาตรฐาน ตรงตามความต้องการ มีความเป็นกลาง และการรักษาความลับของผู้รับบริการ นอกจากนี้การนำระบบมาตรฐานมาใช้ในการพัฒนาบริการยังทำให้บุคลากรและหน่วยงานมีการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

การนำระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ และมาตรฐานห้องปฏิบัติการมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์” โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้ผลการตรวจวิเคราะห์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเวลาที่กำหนดของวิธีมาตรฐาน และตรงตามความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการทั้งหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนติดต่อสอบถามข้อมูลและส่งตัวอย่างทดสอบคุณภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังมีชนิดของตัวอย่างที่มีความหลากหลาย แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในผลการทดสอบ และพึงพอใจในการรับบริการ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่บุคลากรและหน่วยงานจะต้องพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการขยายผลสู่การปรับปรุงกระบวนการอื่นๆ และสามารถเป็นต้นแบบ/ถ่ายทอดองค์ความรู้ของการพัฒนากระบวนการให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

การปรับปรุงกระบวนการ “การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์” โดยนำระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ และมาตรฐานห้องปฏิบัติการมาใช้เป็นเครื่องมือ โดยระบบมาตรฐานมีข้อกำหนด/วัตถุประสงค์/ตัวชี้วัดที่ชัดเจน และต้องนำไปปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในผลการทดสอบ และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ จากผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางไปสู่การพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการและหน่วยงานในปีต่อไป