



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SCIENCES

เอกสารสมัคร

ขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2559 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

หมวด 6

ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร	ก
2. แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)	
ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร	
1. ลักษณะองค์กร	1
ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ	
(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย	1
(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม	3
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	3
(4) สินทรัพย์	4
(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ	5
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	
(6) โครงสร้างองค์กร	5
(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6
(8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน	8
2. สถานการณ์ขององค์กร	
ก. สภาพการด้านการแข่งขัน	
(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ	10
(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน	10
(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	11
ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์	
(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	11
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	
(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	11
ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	
ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์พัฒนา	12
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	
หมวด 1 การนำองค์กร	12
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	15
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดความรู้	20
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	22
ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด	26
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	26
ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ	40

สารบัญภาพ

หน้า

1. แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร

ภาพที่ ก-1 Road Map การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	ข
ภาพที่ ก-2 DMSc Work System	ง

2. แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปี พ.ศ. 2559

ภาพที่ ข-1 โครงสร้างกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์และระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี	6
---	---

ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์

คุณภาพการบริหารภาครัฐ

ภาพที่ 1-1 “DMSC” Leadership System	13
ภาพที่ 2-1 หลักการคิดเชิงกลยุทธ์หลากมิติ (Systemic Approach)	15
ภาพที่ 2-2 กระบวนการบริหารยุทธศาสตร์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	16
ภาพที่ 5-1 แสดงการเปรียบเทียบอัตราที่จะเกษียณอายุ	23
ภาพที่ 5-2 กระบวนการได้มาของแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	23
ภาพที่ 5-3 การจัดระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล	25

ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

ภาพที่ 6-1 การออกแบบระบบงานตามหลัก SIPOC MODEL	27
ภาพที่ 6-2 ผังระบบบริหารคุณภาพ	31
ภาพที่ 6-3 นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015	32
ภาพที่ 6-4 กระบวนการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	33
ภาพที่ 6-5 ตัวอย่างการป้องกันและบรรเทาภัยจากอัคคีภัยกระบวนการ	38

“การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ”

ส่วนที่ 3 หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ภาพที่ 7-1 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิภาพ	40
ภาพที่ 7-2 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ	40
ภาพที่ 7-3 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการรับรองห้องปฏิบัติการ	40
ภาพที่ 7-4 จำนวนข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	41
ภาพที่ 7-5 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรม/โครงการ ที่ได้ดำเนินการ ตามแผนการสร้างความสำเร็จ	41
ภาพที่ 7-6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)	41
ภาพที่ 7-7 จำนวนครั้งการแจ้งเตือนภัยสุขภาพ	41
ภาพที่ 7-8 จำนวนศูนย์เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยสุขภาพ	41
ภาพที่ 7-9 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	41
ภาพที่ 7-10 ความสำเร็จของการลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ใช้ขวดใหญ่/ใช้ขวดนก	42
ภาพที่ 7-11 ความสำเร็จของการลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์โรคเมอร์ส	42

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 7-12 ความรู้การเตือนภัยสุขภาพที่เผยแพร่ผ่านช่อง you tube channel	42
ภาพที่ 7-13 จำนวนฐานข้อมูลความรู้หน้าต่างเตือนภัยสุขภาพ	42
ภาพที่ 7-14 จำนวนห้องปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐที่มีการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์	43
ภาพที่ 7-15 จำนวนหน่วยงานที่มีการประเมินผู้ขายหลังการขาย	43

สารบัญตาราง

หน้า

แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปี พ.ศ. 2559

ตารางที่ 1 แสดงพันธกิจแลกลไก/วิธีการส่งมอบผลผลิตและบริการ	2
ตารางที่ 2 แสดงบุคลากรของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	3
ตารางที่ 3 กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิตต่อการบริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	6
ตารางที่ 4 ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน	8
ตารางที่ 5 แสดงปัจจัยแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันและสร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ	10

ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

ตารางที่ 6 การทบทวนและจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า	29
--	----

ส่วนที่ 3 หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตารางที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	43
--------------------------------	----



แบบฟอร์มที่ 5

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทสรุปผู้บริหาร

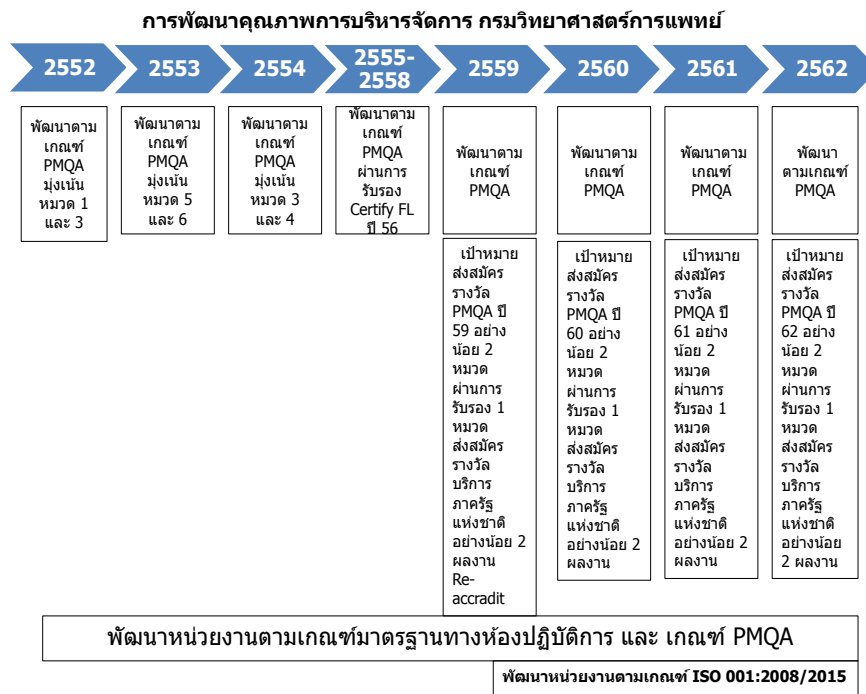
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวด 6 ปี พ.ศ. 2559

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2485 มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัยและการตรวจชันสูตรด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อผลการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชนและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของประเทศ ภายใต้ยุทธศาสตร์ปี 2559-2562 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ดังนี้ “กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นองค์กรชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชีย” โดยมีค่านิยมเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้การทำงานบรรลุวิสัยทัศน์ คือ “เปิดใจ ใฝ่รู้ คู่คุณธรรม นำหลักวิชาการ มาตรฐานสากล (DMSC: Discovery, Moral, Sciences/Standard, Change)”

ปัจจุบันกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้แบ่งโครงสร้างเป็น 33 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานที่จัดตั้งตามกฎหมาย 24 หน่วยงาน และหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นหน่วยงานใน 9 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานในส่วนกลาง 19 หน่วยงาน และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ในส่วนภูมิภาค 14 หน่วยงาน มีบุคลากรทั้งสิ้น 2,145 คน ประกอบด้วยสายงานหลักคิดเป็นร้อยละ 69.65 และสายงานสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 30.35 แบ่งบุคลากรออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ข้าราชการ 967 คน 2) ลูกจ้างประจำ 172 คน 3) พนักงานราชการ 91 คน 4) พนักงานกระทรวงสาธารณสุข 644 คน 5) ลูกจ้างชั่วคราว 271 คน

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้นำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลทางห้องปฏิบัติการมาใช้ตั้งแต่ในระยะแรก ๆ ของการก่อตั้ง และได้มีการขยายจำนวนมาตรฐานให้ครอบคลุมภารกิจที่ดำเนินการขึ้นเรื่อย ๆ จนขณะนี้กรมได้มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลมาใช้ทั้งหมด 9 มาตรฐาน เช่น ISO 15189 ISO/IEC 17025 ISO/IEC 17043 ISO 15190 เป็นต้น และในปีงบประมาณ พ.ศ.2549 ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มาใช้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการซึ่งมีจุดเน้นอยู่ที่การเรียนรู้และเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระยะต่อมาปีงบประมาณ พ.ศ.2550-2551 นอกจากจะเน้นการเรียนรู้และเข้าใจเกณฑ์แล้วยังได้มีดำเนินการตามแนวทาง ADLI คือเริ่มจากการประเมินองค์กร หาจุดแข็ง วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง (Gap) จัดทำแผนปรับปรุงองค์กร ดำเนินการปรับปรุงองค์กร และติดตามประเมินผล โดยผ่านคณะกรรมการและคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรม ที่มีการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบและรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมมาอย่างต่อเนื่อง และในปี 2552 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ก็ได้มีการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL) ที่สำนักงาน ก.พ.ร.ได้กำหนดขึ้นและผ่านการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขั้นพื้นฐาน ในระดับ Certify FL ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และมี Road Map การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามภาพที่ ก-1



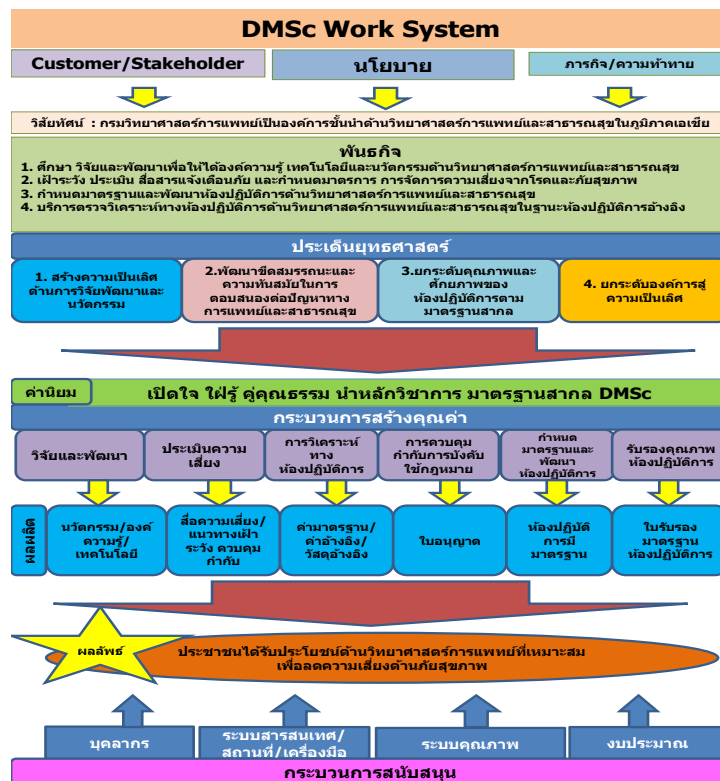
ภาพที่ ก-1 Road Map การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ผลการดำเนินการพัฒนา
องค์การที่ผ่านมาช่วยให้กรม
ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ
แห่งชาติ หรือ รางวัล
คุณภาพการบริหารจัดการ
ของสำนักงาน ก.พ.ร.ซึ่งเป็น
ผลจากการพัฒนาปรับปรุง
กระบวนการบริการให้มี
คุณภาพ ประสิทธิภาพ
เพิ่มขึ้นและเกิดประโยชน์ต่อ
สังคมและประชาชน จำนวน
6 รางวัล ดังนี้ ปี พ.ศ.2549
รางวัลชมเชยประเภททราย
กระบวนการ 1 ผลงาน ปี
พ.ศ.2550 รางวัลดีเด่น

ประเภททรายกระบวนการ 1 ผลงาน รางวัลชมเชยประเภทนวัตกรรมการให้บริการ 1 รางวัล ปี พ.ศ.2551 รางวัล
ชมเชยประเภททรายกระบวนการ 1 ผลงาน ปี พ.ศ. 2554 รางวัลดีเด่นประเภทนวัตกรรมการให้บริการ 1 ผลงาน
และปี พ.ศ.2558 ได้รับรางวัลดีเด่นประเภทนวัตกรรมการให้บริการ 1 ผลงาน และ รางวัลระดับดีประเภท
พัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ 1 ผลงาน นอกจากนี้แล้วในปี พ.ศ.2558 ผลงานดีเด่นประเภทนวัตกรรมการให้บริการ
ยังได้รับรางวัลนวัตกรรมแห่งชาติระดับชมเชย จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติด้วย สร้างความภาคภูมิใจให้กับ
กรมและบุคลากรของกรมเป็นอย่างยิ่ง และภายใต้การนำของอธิบดี คนปัจจุบัน นายแพทย์อภิชัย มงคล ได้ให้
ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การจึงได้นำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 มาใช้พัฒนาในปี พ.ศ.2557
ทั้งนี้เพื่อช่วยส่งเสริมให้กระบวนการทำงานในหมวด 6 มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วในปี 2558 ยังได้ขยาย
ขอบข่ายการขอรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 และได้รับการรับรองในปี พ.ศ.2559 ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ
แห่งแรกในประเทศไทย ทั้งจากการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และ ISO 9001:2015 มาใช้ทำให้
กรมมีระบบในการปรับปรุงกระบวนการและส่งเสริมให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมโดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดตาม
วัตถุประสงค์คุณภาพ

ในปี พ.ศ.2559 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มีการพัฒนางานที่โดดเด่นและมีความพร้อมในการสมัครขอรับ
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด โดยเฉพาะหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การ
ที่กรมได้มีการทบทวนและกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนในปี 2553 โดยใช้เครื่องมือ
SIPOC MODEL คือ ได้วิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายนอก (External Factor) ที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ แผนชาติ
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์กระทรวง

สาธารณสุข ข้อมูลสารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป (Voice of Customer & Stakeholder) ปัจจัยภายใน (Internal Factor) เช่น วัฒนธรรม พันธกิจที่สำคัญตามกฎหมาย ค่านิยม ยุทธศาสตร์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของกรมฯ นโยบายของผู้บริหาร รวมถึงสินทรัพย์ เทคโนโลยีขั้นสูง เครื่องมือวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ทันสมัยนั้น จะถูกนำมาเป็นข้อมูลตั้งต้นในการวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการ ประกอบกับในปี พ.ศ.2556 เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์การขึ้น กรมฯ ได้มีการทบทวนภารกิจเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการเป็นผู้กำกับดูแลนโยบายสุขภาพแห่งชาติ (National Health Authority : NHA) ของกระทรวงสาธารณสุข โดยเสนอบทบาทเป็นผู้กำกับควบคุม (Regulator) มีภารกิจ 7 ด้าน คือ 1) การกำหนดมาตรฐานทางห้องปฏิบัติการ 2) การกำหนดวิธีมาตรฐานทางห้องปฏิบัติการของประเทศ 3) การติดตามกำกับและรับรองตามมาตรฐานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข 4) การสร้างและใช้องค์ความรู้จากการวิเคราะห์วิจัยทางห้องปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ 5) การเฝ้าระวังและประเมินทางพิษวิทยาและปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ 6) การวิจัยพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เพื่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีในอนาคต และ 7) กำกับดูแล พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ ผนวกกับกรมฯ ได้ดำเนินการรับรองมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในปี 2557 และผู้บริหารของกรมฯ ประกาศนโยบายนำมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาเป็นเครื่องมือในการยกระดับการบริหารงานขององค์การให้มีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น กรมฯ จึงมีแนวคิดในการทบทวน (Review) ระบบงานใหม่ โดยคณะกรรมการทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กำหนดให้มีจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอีกครั้งในปี 2557 โดยนำกระบวนการสร้างคุณค่า (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process) จากการทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มาทบทวน วิเคราะห์ และบูรณาการร่วมกับมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 เพื่อปรับปรุงกระบวนการใหม่ (Redesign) ที่ประกอบด้วยกระบวนการสร้างคุณค่าใหม่ตามภารกิจของกรมฯ จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่ 1. กระบวนการทางห้องปฏิบัติการ 2. การกำกับให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ 3. การวิจัยและพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ 4. การประเมินความเสี่ยงและแจ้งเตือนภัยสุขภาพ 5. การพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ และ 6. การรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการ และกระบวนการสนับสนุนที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการสร้างคุณค่าของกรมฯ ซึ่งแต่เดิมมีจำนวน 5 กระบวนการ ปรับปรุงใหม่เพิ่มขึ้นเป็น 11 กระบวนการ ได้แก่ 1. การเงิน การคลัง 2. การบริหารทรัพยากรบุคคล 3. บริหารทั่วไป 4. การบริหารพัสดุ 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ 6. ทรัพย์สินทางปัญญา 7. จัดทำแผน ติดตาม และประเมินผลประจำปี 8. งานบริการห้องสมุด 9. การพัฒนาระบบบริหารราชการ 10. การจัดการความรู้และเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์การแพทย์ และ 11. การตรวจสอบภายใน เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ดังภาพที่ ก- 2 DMSc Work System



ภาพที่ n-2 DMSc Work System

กระบวนการสนับสนุนในระดับที่ดี เช่น การลดระยะเวลา ขั้นตอนการทำงาน และเกิดผลลัพธ์การทำงานที่มากขึ้น โดยมีการกำหนดการควบคุมที่สำคัญ (Key Control) กำกับในทุกกระบวนการ รวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงภายใต้คู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เป็นมาตรฐาน และมีระบบการติดตามประเมินผลเพื่อประกันคุณภาพ สร้างความมั่นใจในผลผลิตและการให้บริการที่เต็มไปด้วยประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนการเกิด “ผลผลิตและบริการ” ที่สนองตอบผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงประชาชนทั่วไปได้อย่างตรงจุดและสามารถตอบโจทย์พันธกิจของกรมฯ ได้ด้วย และจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารของระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้กรมได้พบโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นั่นคือผลผลิตและการให้บริการเป็นมาตรฐานที่สามารถอ้างอิงได้ ผลการตรวจวิเคราะห์ถูกต้องแม่นยำ วัตถุประสงค์ที่นำเข้ามาคุณภาพตามที่กำหนด การส่งมอบผลผลิตและบริการที่รวดเร็วขึ้น ตรงเวลา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ เช่น การลดระยะเวลาการตรวจโรคที่มีการระบาดอย่างรวดเร็ว รุนแรง เป็นอันตรายถึงชีวิตของประชาชน โดยการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ศึกษาเครื่องมือ เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น การตรวจโรคไข้หวัดใหญ่/ไข้หวัดนก จากเดิมใช้ระยะเวลาในการตรวจ 8 วัน เหลือ 24 ชั่วโมง เชื้อไวรัสทางเดินหายใจ 16 ชนิด เชื้อโรคเมอร์ส จากเดิมใช้ระยะเวลาในการตรวจ 24 ชั่วโมง เหลือ 8 ชั่วโมง ช่วยลดต้นทุนการทำงานลดลง และส่งผลให้กรมสามารถส่งผลการตรวจวิเคราะห์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ ป้องกัน ควบคุม การระบาดของโรค สามารถโต้ตอบภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ เกิดความคุ้มค่าหากต้องมีการรักษาจากการเกิดโรค นอกจากนี้แล้วกรมยังได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การป้องกันผื่นแพ้ยารุนแรงชนิด Steven-Johnson Syndrome (SJS) และ Toxic Epidermal Necrolysis (TEN) จากยา arbamazepine/Oxcarbapenem ด้วย การประเมินความเสี่ยงทาง พันธุกรรมชนิด HLA-B*15:02 ซึ่งเป็นการสร้างนวัตกรรมการตรวจทางเภสัชพันธุศาสตร์ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะช่วยให้ผู้ป่วยหลีกเลี่ยงการเกิดแพ้ยารุนแรง ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาซึ่งค่อนข้างสูง ทำ

เพื่อให้ได้ผลผลิตตรงตามข้อกำหนด(Key Requirement) ซึ่งได้แก่ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเสียต่อบริการ ข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ ที่กรมนำมาใช้ ตลอดจนข้อกำหนดกฎหมาย กรมจึงได้มีการออกแบบพัฒนากระบวนการทำงานและผลผลิตให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ซึ่งก็ถือว่ามีความครอบคลุมและส่งผลลัพธ์ต่อผลผลิตและการบริการจากกระบวนการสร้างคุณค่าและ

ให้คุณภาพชีวิตผู้ป่วยดีขึ้น ไม่ต้องได้รับความทุกข์ทรมานจากโรค ขณะนี้สำนักงานหลักประกันสุขภาพได้นำบริการดังกล่าวเข้าระบบแล้ว ขณะนี้กรมมีผลิตภัณฑ์ที่ได้ขึ้นบัญชีนวัตกรรมไทยปี 2559 ไว้จำนวน 1 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ “เอซาย” ผลิตภัณฑ์กำจัดลูกน้ำยุงลาย นอกจากการออกแบบปรับปรุงกระบวนการและผลผลิตให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีแล้ว กรมยังได้มีการบริหารจัดการจัดการในเรื่องของห่วงโซ่อุปทาน ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ตั้งแต่การตั้งเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติผู้ส่งมอบบริการ คัดเลือก การประเมินผู้ส่งมอบบริการหลังการขาย และการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุง หากไม่มีการปรับปรุงก็จะมีผลเลิกใช้บริการ เนื่องจากการทำงานของกรมเกี่ยวข้องกับสารเคมี และวัตถุอันตรายต่าง ๆ รวมทั้งเชื้อโรค ดังนั้นกรมจึงให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยของบุคลากรและสถานที่ทำงานเป็นอย่างมาก โดยได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัยเพื่อกำกับดูแลในเรื่องนี้ และเพื่อให้กระบวนการทำงานที่สำคัญของกรมดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องในกรณีที่เกิดสภาวะวิกฤติกรมจึงได้จัดทำแผนบริหารความบริหารความเสี่ยง (Operations) จากภาวะฉุกเฉินขึ้นในปี 2556 เพื่อเตรียมรับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ไฟไหม้ สารเคมีรั่วไหล น้ำท่วม โรคระบาด เป็นต้น สื่อสารให้บุคลากรของกรม มีการอบรมและซ้อมแผนอัคคีภัยทุกปี

ความสำเร็จของการจัดการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์นั้น มีปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors) ที่สำคัญ คือ 1) การมีระบบคุณภาพทางด้านห้องปฏิบัติการที่เข้มแข็งมาอย่างต่อเนื่อง 2) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เห็นความสำคัญและสนับสนุนของการนำระบบคุณภาพด้านต่าง ๆ มาผสมผสานใช้ร่วมกันทั้ง ISO ทางห้องปฏิบัติการ ISO 9001 และ PMQA โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ISO 9001:2015 ที่มีข้อกำหนดใกล้เคียงกับเกณฑ์ PMQA ช่วยให้การจัดการกระบวนการงานมีประสิทธิภาพ 3) การส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้เรียนรู้ นำความรู้มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานจนเกิดนวัตกรรม 4) การใช้กลไกการสื่อสารที่หลากหลาย การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ได้รับข้อมูล ข้อเสนอแนะจากบุคลากร ตลอดจนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน 5) ความมุ่งมั่นของทีมงาน

จากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของกรมทำให้ผลผลิตและบริการของกรมมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และส่งผลสุดท้ายต่อประชาชน คือ การได้รับประโยชน์ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาพ



แบบฟอร์มที่ 6

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
(Application Report)

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปี พ.ศ. 2559

1. ลักษณะองค์การ

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัย และตรวจชันสูตรด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์โดยการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน และสนับสนุนการแก้ปัญหาสาธารณสุขของประเทศ ทำให้สามารถพัฒนาระบบประกันคุณภาพ รวมทั้งสนับสนุนกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน

ก.สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

1) กำหนดและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของระบบและวิธีการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ยา ยาเสพติด วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สารระเหย เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ รังสี และวัตถุอันตรายทางสาธารณสุข ชีววัตถุ สมุนไพร และการชันสูตรโรค

2) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3) ศึกษา วิจัย พัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประเมินความเสี่ยงและแจ้งเตือนภัยสุขภาพ

4) ตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ยา ยาเสพติด วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สารระเหย ชีววัตถุ สมุนไพร และการชันสูตรโรค เพื่อควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมาตรฐาน ให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นหลักฐานทางคดีรวมทั้ง เพื่อสนับสนุนการป้องกัน และควบคุมโรค

5) เป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ชีววัตถุ สมุนไพร ยาเสพติด และการชันสูตรโรค เป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข และเป็นห้องปฏิบัติการสอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์และสาธารณสุข

6) สนับสนุนและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ดำเนินการรับรองคุณภาพทางห้องปฏิบัติการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ชีววัตถุ สมุนไพร และการชันสูตรโรค ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

7) พัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

8) ถ่ายทอดองค์ความรู้และผลผลิตที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยสู่ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

พันธกิจตามยุทธศาสตร์ ปี 2559 - 2562

1. ศึกษา วิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้องค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข

2. เฝ้าระวัง ประเมิน สื่อสารแจ้งเตือนภัย และกำหนดมาตรการ การจัดการความเสี่ยงจากโรค และภัยสุขภาพ

3. กำหนดมาตรฐานและพัฒนาห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข

4. บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในฐานะห้องปฏิบัติการอ้างอิง

5. พัฒนาและกำหนดมาตรการเพื่อสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด

ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ

ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้แก่

1. ศึกษา วิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้องค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข มีความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมทั้งที่เป็นผลผลิตและบริการเพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับการควบคุมป้องกันและรักษาโรค การคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนส่งเสริมขีดสมรรถนะรวมทั้งเศรษฐกิจของประเทศ

2. กำหนดมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของระบบและวิธีการตรวจวิเคราะห์มีความสำคัญต่อการพัฒนามาตรฐานห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศในฐานะห้องปฏิบัติการอ้างอิง การเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือด้านคุณภาพทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

ตารางที่ 1 แสดงพันธกิจและกลไก/วิธีการส่งมอบผลผลิตและบริการ

พันธกิจ/หน้าที่ตามกฎหมาย	ผลผลิต/การให้บริการ	ผู้รับบริการ	วิธีการส่งมอบผลผลิตและบริการ
1. ศึกษา วิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้องค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข	นวัตกรรม/องค์ความรู้/เทคโนโลยี ถ่ายทอดองค์ความรู้/นวัตกรรม/ เทคโนโลยี	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาป้องกัน ควบคุมโรคและคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งภาครัฐและเอกชน 2. หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแล และออกกฎหมาย 3. ผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ 4. หน่วยงานสถานศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย 5. ชุมชน	1. สื่อสิ่งพิมพ์ 2. สื่อมัลติมีเดีย 3. หนังสือราชการ 4. สื่อมวลชน 5. ให้คำปรึกษาแนะนำ 6. Website 7. ถ่ายทอดเทคโนโลยี
2. เฝ้าระวัง ประเมิน สื่อสารแจ้งเตือนภัย และกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงจากโรคและภัยสุขภาพ	ข้อมูลเตือนภัยสุขภาพ สื่อความเสี่ยง/แนวทางเฝ้าระวัง ควบคุมกำกับ	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาป้องกัน ควบคุมโรค และคุ้มครองผู้บริโภค 2. ประชาชน 3. ผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	1. สื่อสิ่งพิมพ์ 2. สื่อมัลติมีเดีย 3. หนังสือราชการ 4. สื่อมวลชน 5. Website
3. กำหนดมาตรฐานและพัฒนาห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข	ห้องปฏิบัติการมีมาตรฐาน	ห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชน	1. คู่มือ/เอกสาร มาตรฐานวิธีการตรวจวิเคราะห์ 2. อบรม/สัมมนา 3. ให้คำปรึกษาแนะนำ 4. นิเทศงาน 5. Open house 6. Website
4. บริหารตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในฐานะห้องปฏิบัติการอ้างอิง	ข้อมูล/รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุข	1. หน่วยงานภาครัฐ - สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - กรมควบคุมโรค - โรงพยาบาลภาครัฐ - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - กรมราชทัณฑ์ - กรมคุมประพฤติ 2. หน่วยงานเอกชน (บริษัท ผู้ประกอบการ)	1. ให้บริการ ณ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ 2. ให้บริการ ณ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ 3. รถห้องปฏิบัติการเคลื่อนที่ (กรณีมีโรคระบาด ภัยพิบัติการเฝ้าระวังเฉพาะกิจ) 4. ให้บริการทางไปรษณีย์ 5. เว็บไซต์ 6. โทรสาร
5. การควบคุมกำกับการใช้กฎหมายว่าด้วยเชื้อโรคและพิษจากสัตว์	ใบอนุญาต การผลิต ครอบครอง จำหน่าย นำเข้า ส่งออก และนำผ่าน ตามพระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษ	หน่วยงานที่ครอบครอง,ผลิต, นำเข้าและส่งออก พรบ.เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ทั้งภาครัฐและเอกชน	1. ให้บริการ ณ สำนักกำกับพระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

พันธกิจ/หน้าที่ตามกฎหมาย	ผลผลิต/การให้บริการ	ผู้รับบริการ	วิธีการส่งมอบผลผลิตและบริการ
	จากสัตว์ และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง		2. ให้บริการทางเว็บไซต์ 3. ออกตรวจ ณ หน่วยงานผู้รับบริการ
6. รับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการ	ใบรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	ห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์ และ สาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชน	1. อบรม/สัมมนา 2. ให้คำปรึกษาแนะนำ 3. ติดตามนิเทศงาน 4. ตรวจสอบห้อง ปฏิบัติการ เพื่อให้การรับรอง ณ หน่วยงาน 5. ให้การรับรอง

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ ระหว่างเดือน มิ.ย.-ก.ค. 2558 และจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ปี 2559 – 2562 ภายใต้วิสัยทัศน์ คือ “กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นองค์กรชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชีย” และได้กำหนดค่านิยมเพื่อช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้การทำงานบรรลุซึ่งวิสัยทัศน์ คือ “เปิดใจ ใฝ่รู้ คู่คุณธรรม นำหลักวิชาการ มาตรฐานสากล (DMSC : Discovery, Moral, Sciences/Standard, Change)” ซึ่งสื่อความหมายได้ดังนี้ D = Discovery คือ ใฝ่รู้ หมายถึง การค้นคว้า พัฒนา สร้างองค์ความรู้ M = Moral คือ คุณธรรม หมายถึง ความมีคุณธรรม กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่เลือกปฏิบัติ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ S = Sciences/Standards คือ หลักวิชาการ/มาตรฐานสากล หมายถึง หลักวิชาการ ความรู้ที่เป็นวิทยาศาสตร์/การดำเนินการตามมาตรฐานสากล C = Change attitude คือ เปิดใจ หมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ทักษะคติ วัฒนธรรมการทำงาน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และรู้ทันโลกสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันสถานการณ์

สมรรถนะหลักของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ คือ การเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ ภายใต้ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ คือการมีบุคลากรที่มีองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์เชิงลึกที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ การมีเครื่องมือที่ทันสมัย มีศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีเงินบำรุง ที่ช่วยให้กรมสามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ได้เปรียบดังกล่าวเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีและส่งเสริมสนับสนุนการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของประเทศ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

แสดงบุคลากรของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกได้ตามตารางที่ 2

ประเภทบุคลากร	จำนวนรวม		อายุเฉลี่ย (ปี)	อายุราชการเฉลี่ย (ปี)	เพศ		วุฒิการศึกษา			
	คน	ร้อยละ			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
ข้าราชการ	967	45.08	43.39	17.93	223	744	52 (5.38%)	471 (48.71%)	384 (39.71%)	60 (6.20%)
ลูกจ้างประจำ	172	8.02	51.76	24.84	109	63	159 (92.44%)	13 (7.56%)		
พนักงานราชการ	91	4.24	34.03	2.91	20	71	6 (6.59%)	70 (76.92%)	13 (14.29%)	2 (2.20%)
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	644	30.02	37.57	8.68	195	449	322 (50.00%)	322 (50.00%)		
ลูกจ้างชั่วคราว	271	12.63	28.62	0.68	71	200	82 (30.26%)	189 (69.74%)		
รวม	2,145	100	40.05	12.89	618	1,527	621 (28.95%)	1,065 (49.65%)	397 (18.51%)	62 (2.89%)

ทั้งนี้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 จะมีข้าราชการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เกษียณอายุราชการ จำนวน 110 คน ซึ่งเป็นการสูญเสียกำลังคนที่สำคัญประเภทข้าราชการ

องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของกรมฯ คือ

ประเภทบุคลากร	องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน
ข้าราชการ	1. มีสถานที่ปฏิบัติงานมีความเป็นสัดส่วน สะอาด และสะดวกต่อการทำงาน 2. มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการฝึกอบรม/สัมมนา/กิจกรรมการจัดการความรู้ และพัฒนา การเรียนรู้มีผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน 3. มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิ์เบิกค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ 4. มีการสื่อสารด้านนโยบายของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น
ลูกจ้างประจำ	1. มีสถานที่ปฏิบัติงานมีความเป็นสัดส่วน สะอาด และสะดวกต่อการทำงาน 2. การพัฒนาและการเรียนรู้มีผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน 3. มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิ์เบิกค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ 4. มีการสื่อสารด้านนโยบายของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น
พนักงานราชการ	1. มีสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ในสถานที่ปฏิบัติงาน 2. มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการฝึกอบรม/สัมมนา/กิจกรรมการจัดการความรู้ และพัฒนา การเรียนรู้มีผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน 3. รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับ 4. มีการสื่อสารด้านนโยบายของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	1. มีสถานที่ปฏิบัติงานมีความเป็นสัดส่วน สะอาด และสะดวกต่อการทำงาน 2. มีการพัฒนาและการเรียนรู้มีผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน
ลูกจ้างชั่วคราว	3. มีการจัดกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ของกรม 4. มีการสื่อสารด้านนโยบายของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น ถูกต้อง ทันเวลา

ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะทั้งในเรื่องของพื้นที่ปฏิบัติงาน และด้านบุคลากร ได้แก่ ข้อกำหนดตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติปรมานูเพื่อสันติ พ.ศ. 2504 (ปริมาณรังสีร่วไหลจากห้องปฏิบัติการและเครื่องกำเนิดรังสี) พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. 2525 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติอาชีวอนามัย พ.ศ. 2554 ข้อกำหนดตามมาตรฐานสากล เช่น - ISO/IEC 17025, ISO 15189, ISO/IEC 17043 , ISO 15190, ISO Guide 34, ISO 9001, WHO Requirements, OECD GLP, IHR , AAALAC, IAEA , NCRP 147 โดยมีการปฏิบัติภายใต้ คู่มือปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น คู่มือความมั่นคงปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ ข้อปฏิบัติเรื่องการควบคุมคุณภาพเครื่องเอกซเรย์ 2550 และแต่งตั้ง Safety Officer

(4) สิ้นทรัพย์

อาคารสถานที่	สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ปฏิบัติงาน - อาคาร 13 อาคาร ตั้งอยู่ที่ จังหวัดนนทบุรี และ 1 อาคารที่ถนนบำรุงเมือง ยศเส กรุงเทพมหานคร - รถห้องปฏิบัติการเคลื่อนที่จำนวน 10 คัน พร้อมอาคารจอด (Mobile Laboratory) - อาคารเก็บวัคซีนมาตรฐานของประเทศ - สถานที่เพาะพันธุ์และวิจัยพืชสมุนไพรที่จังหวัดระยอง จันทบุรี และเชียงใหม่ - ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 (ศูนย์รวมบริการ) ตั้งอยู่ที่จังหวัดนนทบุรี และส่วนภูมิภาค 14 แห่ง
เทคโนโลยี	เทคโนโลยีขั้นสูง - ระบบการตรวจวิเคราะห์ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและทันสมัย เช่น การวิเคราะห์สารพันธุกรรม High throughput sequencing การวิเคราะห์โปรตีน stem cells molecular mass analysis และเทคโนโลยีอ้างอิงต่างๆ (higher order method)

	- เทคโนโลยีการวิเคราะห์ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย อาหาร รังสีและเครื่องมือแพทย์ ชีววัตถุ สมุนไพร ชันสูตร เทคโนโลยีสนับสนุน - ระบบบริหารคุณภาพทั้งในด้านห้องปฏิบัติการและการบริหารจัดการ - ระบบความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการที่ครอบคลุมด้านเคมี ชีววิทยา จุลชีววิทยา และรังสี - เทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม เช่น ระบบสารสนเทศทรัพยากรระดับกรม (DPIS) ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์ (AMS) ระบบ VDO Conference ระบบ E-Report (โปรแกรม KPI Reporter ระบบติดตามงบประมาณและแผนงาน (Department Operation Center : DOC) - โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานย่อย เช่น โปรแกรมจัดการสารมาตรฐาน (Reference Standard Management Program) ระบบฐานข้อมูล Training Record ระบบสารสนเทศเพื่อการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังโรคทางห้องปฏิบัติการ ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายครอบคลุมส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นต้น
อุปกรณ์	- เครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่ทันสมัย พร้อมเครื่องมือผลผลิต ที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ ด้านเคมี ชีวเคมี จุลชีววิทยา ฟิสิกส์ กายภาพ รังสี รวมทั้งอุปกรณ์ควบคุมสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญดังนี้

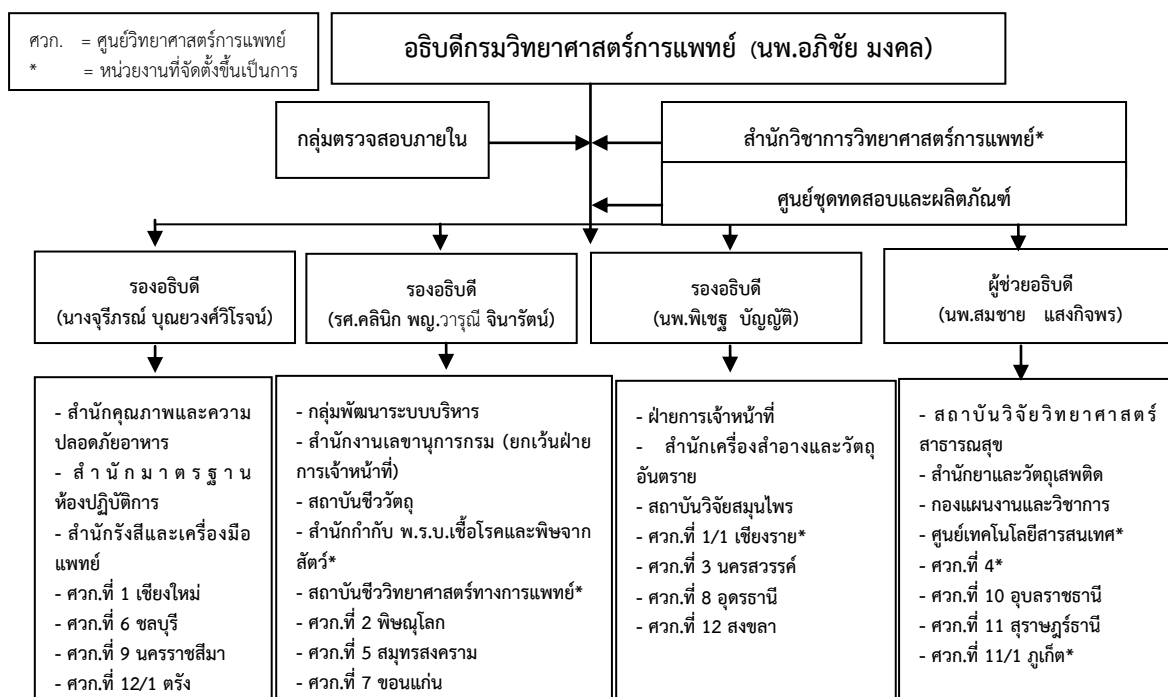
1. กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่กรมมีอำนาจ บังคับใช้และถูกบังคับใช้	พ.ร.บ.เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. 2558
2. กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่มอบอำนาจให้ กรมดำเนินการ	2.1) พ.ร.บ.ยา พ.ศ. 2510 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม 2.2) พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พ.ศ. 2519 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม 2.3) พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. 2522 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม 2.4) พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ศ. 2535 2.5) พ.ร.บ.การ มาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ. 2551 2.6) พ.ร.บ.เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 2.7) พ.ร.ก.ป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม 2.8) ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการพิจารณาให้ความเห็นชอบ เป็นสถานตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ พ.ศ. 2546
3. กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่กรมถูกบังคับใช้	3.1) พ.ร.บ.พลังงานปรมาณูเพื่อสันติ พ.ศ. 2504 , พ.ศ.2508 3.2) พ.ร.บ.วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518 พ.ร.บ.สิทธิบัตร พ.ศ. 2522และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3.3) พ.ร.บ.วัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 3.4) พ.ร.บ.คุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2549 3.5) พ.ร.บ. สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 หมวด 1 3.6) พ.ร.บ.เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 3.7) พ.ร.บ.การมาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ. 2551 3.8) พ.ร.บ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 3.9) พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 3.10) ข้อบังคับแพทยสภา เรื่อง ระเบียบวิธี วิจัยในคน ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 118 ลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2544 3.11) ประกาศศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง นโยบายกำกับดูแล การเลี้ยงและการใช้ สัตว์ทดลอง ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2552
4. กฎหมาย/ข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.1) มาตรฐานสากลด้านสัตว์ทดลอง AAALAC International 4.2) ข้อกำหนดและเงื่อนไข APLAC / ILAC 4.3) WHO good practices for pharmaceutical quality control laboratories : 2010

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(6) โครงสร้างองค์กร

ปัจจุบันกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มีการจัดโครงสร้างโดยมีหน่วยงานตามกฎหมาย 24 หน่วยงาน และหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน 9 หน่วยงาน โดยมีการกำกับ ดูแลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานโดยอธิบดีได้มอบหมายให้รองอธิบดีทั้ง 3 ท่าน กำกับดูแล โดยกระจายให้รองอธิบดีแต่ละท่านดูแลทั้งหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ตั้งในส่วนภูมิภาค

ภาพที่ ข-1 โครงสร้างกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์และระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี



การกำกับดูแลองค์การที่ดี กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มีทั้งการกำกับภายใน โดยอาศัยกลไกของหน่วยงานในสังกัดที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจหน้าที่อยู่แล้ว และในรูปคณะกรรมการ คณะทำงาน และทีมงานต่าง ๆ เช่น อ.ก.พ.กรม กลุ่มตรวจสอบภายใน คณะกรรมการคัดเลือกข้าราชการและลูกจ้างประจำดีเด่น ทีมงานบริหารการเปลี่ยนแปลง และการกำกับจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นต้น

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แสดงได้ตามตารางที่ 3

พันธกิจ/หน้าที่ตามกฎหมาย	ผลผลิต/การให้บริการ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1. ศึกษา วิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้องค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข	นวัตกรรม/องค์ความรู้/เทคโนโลยี ถ่ายทอดองค์ความรู้/นวัตกรรม/เทคโนโลยี	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาป้องกัน ควบคุมโรคและคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งภาครัฐและเอกชน 2. หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแล และออกกฎหมาย 3. ผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ 4. หน่วยงานสถานศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย 5. ชุมชน	1. องค์ความรู้ที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 2. เทคโนโลยี นวัตกรรมที่ง่ายนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ทันต่อสถานการณ์ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน	-
2. เฝ้าระวัง ประเมิน สื่อสาร	ข้อมูลเตือนภัยสุขภาพ สื่อความเสี่ยง/แนวทาง	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาป้องกัน ควบคุมโรค และ	1. ข้อมูลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและง่ายต่อการเข้าถึง	มีผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย

พันธกิจ/หน้าที่ตามกฎหมาย	ผลผลิต/การให้บริการ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
แจ้งเตือนภัย และกำหนดมาตรการการจัดการความเสี่ยงจากโรคและภัยสุขภาพ	เฝ้าระวัง ควบคุมกำกับ	คุ้มครองผู้บริโภค 2. ประชาชน 3. ผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	2. การได้รับคำปรึกษาแนะนำทางด้านวิชาการที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว 3. ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยเพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้	
3. กำหนดมาตรฐานและพัฒนามาตรฐานห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ การแพทย์และสาธารณสุข	ห้องปฏิบัติการมีมาตรฐาน	ห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชน	1. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ทันสมัย นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 2. ได้รับคำปรึกษาแนะนำทางด้านวิชาการ 3. วิทยาการ/ที่ปรึกษา 4. สารสนเทศที่ทันสมัยเข้าถึงได้ง่าย 5. มาตรฐานที่สอดคล้องกับบริบทและศักยภาพห้องปฏิบัติการนั้น ๆ	เป็นมาตรฐานอ้างอิงในระดับชาติหรือนานาชาติได้
4. บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ การแพทย์และสาธารณสุขในฐานะห้องปฏิบัติการอ้างอิง	4.1 ค่าอ้างอิงมาตรฐานของวิธีตรวจวิเคราะห์ (Reference Value)	ห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชน	ค่าอ้างอิงมาตรฐานที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ นำไปใช้อ้างอิงได้	-
	4.2 สารมาตรฐาน/วัสดุอ้างอิงด้านการแพทย์และสาธารณสุข		สารมาตรฐาน/วัสดุอ้างอิงมีเพียงพอต่อความต้องการ	-
	4.3 รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ของห้องปฏิบัติการผลิตภัณฑ์สุขภาพ ชีววัตถุ สมุนไพร การชันสูตรโรค และรายงานผลการสอบเทียบผลิตภัณฑ์ด้านรังสีและเครื่องมือแพทย์	ห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชน	1. ถูกต้อง แม่นยำ 2. ทันเวลาที่กำหนด 3. สารสนเทศที่ทันสมัยเข้าถึงได้ง่าย	1. ลดระยะเวลาการรายงานผลการตรวจสอบให้น้อยลง 2. การพัฒนามาตรฐานการตรวจสอบเครื่องเอกซเรย์และระยะเวลาการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน
	4.4 รายงานทดสอบความชำนาญด้านการตรวจวิเคราะห์ของห้องปฏิบัติการผลิตภัณฑ์สุขภาพ ชีววัตถุ สมุนไพร และการชันสูตรโรค		1. ถูกต้อง แม่นยำ 2. ทันเวลาที่กำหนด 3. สารสนเทศที่ทันสมัยเข้าถึงได้ง่าย	-
5. การควบคุม กำกับการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยเชื้อโรคและพิษจากสัตว์	ใบอนุญาต การผลิต ครอบครอง จำหน่าย นำเข้า ส่งออก และนำเข้า ตามพระราชบัญญัติเชื้อโรค	หน่วยงานที่ครอบครอง,ผลิต,นำเข้าและส่งผ่าน ตาม พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ทั้งภาครัฐและเอกชน	รวดเร็ว	-

พันธกิจ/หน้าที่ตามกฎหมาย	ผลผลิต/การให้บริการ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	และพิษจากสัตว์ และ อนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง			
6. รับรองคุณภาพ ห้องปฏิบัติการ	ใบรับรองมาตรฐาน ห้องปฏิบัติการ	ห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขทั้งภาครัฐและ เอกชน	ได้รับการรับรองที่เร็วขึ้น	-

(8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ตารางที่ 4

ผลผลิต/การให้บริการ	ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกที่สำคัญในการสื่อสารระหว่างกัน	บทบาทในการสร้างนวัตกรรม
1. นวัตกรรม/องค์ความรู้/เทคโนโลยี ถ่ายทอดองค์ ความรู้/นวัตกรรม/ เทคโนโลยี	1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและพัฒนา 2. หน่วยงาน/องค์กรต่างประเทศ 3. สถาบันการศึกษา 4. สื่อมวลชน	1. ร่วมวิจัยและพัฒนา 2. การถ่ายทอดองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน 3. สนับสนุนงบประมาณ	1. สัญญา/ข้อตกลง/ความร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ 2. นโยบาย ยุทธศาสตร์งานวิจัยของประเทศและระหว่างประเทศ 3. แผนปฏิบัติงานร่วมกัน 4. ข้อตกลงการรับผลประโยชน์	1. หนังสือราชการ 2. ประชุม/อบรม/สัมมนา 3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4. โทรศัพท์/โทรสาร 5. การประสานงานระหว่างบุคคล	1. ร่วมวิจัยและพัฒนา 2. การถ่ายทอดองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน 3. สนับสนุนงบประมาณ
2. ข้อมูลเตือนภัย สุขภาพ สื่อความเสี่ยง/ แนวทางเฝ้าระวัง ควบคุมกำกับ	1. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม ป้องกันโรคและคุ้มครองผู้บริโภค 2. สถาบันการศึกษา 3. สื่อมวลชน	นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้ประชาชนและกลุ่มเสี่ยงได้รับทราบอย่างทันสถานการณ์	ระยะเวลาในการสื่อสาร	1. หนังสือราชการ 2. ประชุม/อบรม/สัมมนา 3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4. สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	-
3. ห้องปฏิบัติการมี มาตรฐาน	1. สำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข 2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 3. โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย	1. กำหนดนโยบายในการพัฒนา 2. นิเทศ ติดตาม อบรมให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ	1. จัดทำแผนปฏิบัติงานร่วมกัน 2. การสนับสนุนด้านงบประมาณ 3. ความถูกต้องและสอดคล้องกับมาตรฐาน	1. หนังสือราชการ 2. ประชุม/สัมมนา 3. การนิเทศงานร่วมกัน 4. โทรศัพท์/โทรสาร 5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	-
4. บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในฐานะห้องปฏิบัติการอ้างอิง					
4.1 ค่าอ้างอิง มาตรฐานของวิธี ตรวจวิเคราะห์ (Reference Value)	1. ห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชน 2. หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย 3. ผู้บริหารให้กำหนดนโยบาย	เป็นผู้ส่งมอบค่าอ้างอิงมาตรฐาน (Reference Value) เพื่อเป็นเกณฑ์ตัดสินมาตรฐาน หรือกำหนดมาตรฐานของประเทศในด้าน การแพทย์ และสาธารณสุข	วิธีการศึกษาในการกำหนดค่าอ้างอิงมาตรฐาน (Reference Value) ต้องเป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานสากล	การจัดทำแผนร่วมกันกับส่วนราชการ องค์กรที่เกี่ยวข้องในการนำค่าอ้างอิงมาตรฐาน (Reference Value) ไปใช้ในการตัดสินมาตรฐานหรือออกกฎหมายกำหนดเป็นค่ามาตรฐานของประเทศ	ประเทศไทยสามารถกำหนดมาตรฐานของตนเองที่สอดคล้องกับบริบทความจำเป็น เพื่อประโยชน์ของประเทศอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นที่ยอมรับของสากล
4.2 สารมาตรฐาน/ วัสดุอ้างอิงด้าน การแพทย์และ สาธารณสุข	หน่วยงานที่จัดหาวัตถุดิบเพื่อผลิตสารมาตรฐาน	เป็นผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการผลิตสารมาตรฐาน	วัตถุดิบที่นำเข้ามีคุณภาพตามที่กำหนด	1. หนังสือราชการ 2. เว็บไซต์	-
4.3 รายงานผลการ ตรวจวิเคราะห์ของ ห้องปฏิบัติการ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ชีววัตถุ สมุนไพร การชันสูตรโรค และ รายงานผลการสอบ	หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ 1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 3. กรมควบคุมโรค	นำข้อมูลไปใช้ในการออกกฎหมาย/มาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	1. จัดทำแผนร่วมกัน 2. แลกเปลี่ยนข้อมูล	1. หนังสือราชการ 2. ประชุม/อบรม/สัมมนา	-

ผลผลิต/การให้บริการ	ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกที่สำคัญในการสื่อสารระหว่างกัน	บทบาทในการสร้างนวัตกรรม
เทียบผลิตภัณฑ์ด้านรังสีและเครื่องมือแพทย์	4. โรงพยาบาลภาครัฐ 5. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 6. กรมราชทัณฑ์ 7. กรมคุมประพฤติ 8. กรมพัฒนาชุมชน 9. กรมสอบสวนคดีพิเศษ 10. กรมการแพทย์ 11. กรมอนามัย 12. กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก 13. บริษัทไปรษณีย์ไทย				
4.4 รายงานทดสอบความชำนาญด้านการตรวจวิเคราะห์ของห้องปฏิบัติการผลิตภัณฑ์สุขภาพชีววัตถุ สมุนไพร และการชันสูตรโรค	1. บริษัทไปรษณีย์ไทย 2. ธนาคาร	1. ส่งมอบให้ผู้รับได้อย่างถูกต้อง 2. รับชำระค่าบริการ	- ระยะเวลาในการส่งมอบรายงานฯ - สะดวก รวดเร็ว	หลักฐานการนำส่ง	-
5. ใบอนุญาต การผลิต ครอบครอง จำหน่าย นำเข้าส่งออก และนำผ่านตามพระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินกิจการเกี่ยวข้องกับเชื้อโรคและพิษจากสัตว์เพื่อการควบคุมโรค ป้องกันโรค การศึกษาหรือการวิจัย	- เป็นกรรมการพิจารณา กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานด้านเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ในการควบคุมการผลิต ครอบครอง จำหน่าย นำเข้าส่งออก หรือนำผ่านซึ่งเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ - เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อกำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ถูกต้องตามข้อกำหนดและบทบัญญัติแห่งกฎหมาย	1. ปฏิบัติตามกฎหมาย 2. ถูกต้อง ยอมรับร่วมกัน 3. สอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศ และข้อกำหนดมาตรฐานสากล 4. จัดทำข้อตกลงร่วมกัน	1. การประชุม 2. หนังสือราชการ/อีเมลล์	
6.ใบรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	1. ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข 2. มหาวิทยาลัย 3. คณะกรรมการรับรองเฉพาะตามมาตรฐานต่าง ๆ	ร่วมตรวจประเมิน 1. พิจารณาผลการตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง 2. ให้ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาเกณฑ์ และส่งเสริมระบบคุณภาพให้เข้มแข็ง	ระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามแผน นโยบาย ข้อกำหนด และเงื่อนไขในการรับรอง ตามที่ประกาศไว้	1. หนังสือราชการ 2. ประชุม/สัมมนา 3. ตรวจประเมิน 4. โทรศัพท์/โทรสาร 5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	-

2. สถานการณ์ขององค์กร : ก.สภาพการด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ประเภทการ เทียบเคียง	คู่แข่ง/คู่เทียบ	ประเด็นการแข่งขัน/ เทียบเคียง	ผลการดำเนินงานปัจจุบันเมื่อเทียบกับ คู่แข่ง
ภายในประเทศ			
1. การให้บริการวิชาการและการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุข	- สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน - กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	การให้ข้อมูลและผลวิเคราะห์ที่ต้องนำเชื่อถือและทันการ	-
2. การคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฝ้าระวัง ประเมิน สื่อสารและจัดการความเสี่ยงจากโรคและภัยสุขภาพ	ห้องปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เช่น มหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	การติดตามและเฝ้าระวังโรคหลังการระบาด (Event Based Surveillance)	- การเฝ้าระวังของกรมฯครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศและชนิดของโรคมากกว่า - มหาวิทยาลัยจะลงลึกเฉพาะพื้นที่ และการเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการในเชิงลึกมากกว่า
	- กรมวิทยาศาสตร์บริการ - สถาบันอาหาร - ห้องปฏิบัติการกลาง	การเฝ้าระวังคุณภาพผลิตภัณฑ์สุขภาพ	- รายการทดสอบทางห้องปฏิบัติการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มากกว่า - ราคาค่าบริการตรวจวิเคราะห์ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์สูงกว่า - กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้บริการทางห้องปฏิบัติการช้ากว่า
3. การวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการแพทย์และสาธารณสุข	- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)	- สัดส่วนผลงานวิจัย / นวัตกรรมต่อจำนวนนักวิจัย	- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มีสัดส่วนผลงานวิจัย/นวัตกรรมต่อจำนวนนักวิจัยน้อยกว่า
ภายนอกประเทศ			
1. การให้บริการวิชาการและการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในฐานะห้องปฏิบัติการอ้างอิง	ประเทศในกลุ่มเอเชีย ญี่ปุ่น จีน เกาหลี	การเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงระดับภูมิภาคอาเซียน เอเชีย	- กรมวิทยาศาสตร์ฯ เป็นองค์กรชั้นนำที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนและภูมิภาคเอเชีย อาทิเช่น ด้าน ชีววัตถุ อาหาร เครื่องสำอาง ยา)
2. การกำหนดมาตรฐานการตรวจวิเคราะห์และพัฒนาห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุข	ประเทศในกลุ่มเอเชีย	การกำหนดมาตรฐาน/วิธีวิเคราะห์ใหม่	- ผู้นำในกลุ่มภูมิภาคเอเชีย มีประเทศญี่ปุ่น จีน เกาหลีตามลำดับ - จำนวนวิธีวิเคราะห์ที่เสนอเป็นวิธีมาตรฐานยังมีจำนวนน้อย
3. การคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฝ้าระวัง ประเมิน สื่อสารและจัดการความเสี่ยงจากโรคและภัยสุขภาพ	ประเทศในกลุ่มเอเชีย	การประเมินความเสี่ยง	- ผู้นำในกลุ่มภูมิภาคเอเชีย มีประเทศญี่ปุ่น จีน เกาหลีตามลำดับ
4. การวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการแพทย์และสาธารณสุข	ประเทศในกลุ่มเอเชีย	สัดส่วนผลงานวิจัย/นวัตกรรมต่อจำนวนนักวิจัย	- เป็นผู้นำในกลุ่มภูมิภาคเอเชีย มีประเทศญี่ปุ่น จีน เกาหลีตามลำดับ

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

ตารางที่ 5 แสดงปัจจัยแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลต่อสถานการณ์การแข่งขันและสร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ

ปัจจัยแวดล้อม	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลต่อสถานการณ์การแข่งขันและสร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ
ภายใน	นโยบายผู้บริหารของกรม ที่ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการศึกษา วิจัย เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ การนำระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้พัฒนาองค์การ
	บุคลากรที่มีองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เกษียณอายุ ลาออก ย้าย ฯลฯ ส่งผลให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่องและทำให้สูญเสียองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล รวมทั้งการทำงานเกิดความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ภายนอก	การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เช่น ภาวะโรคระบาด ทำให้ต้องศึกษา วิจัย พัฒนาวิธีตรวจวิเคราะห์ใหม่ ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์โรคทั้งที่อุบัติใหม่ อุบัติซ้ำ รวมทั้งการเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์ส่งออกเพื่อส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ
	การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ส่งผลให้การดำเนินงานต้องเป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดทำให้ต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ในหลาย ๆ ด้าน เช่น องค์ความรู้ใหม่ ๆ บุคลากรให้สามารถใช้ภาษาในการสื่อสาร
	การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเข้าสู่สังคมดิจิทัล ส่งผลให้ต้องพยายามคิดค้นองค์ความรู้ นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะใช้ในการส่งเสริมสุขภาพให้ดีขึ้น

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันได้จากเว็บไซต์หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ เช่น ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รายงานประจำปีของคู่เทียบที่กำหนด ข้อมูลจากหน่วยผู้จัดการแข่งขันหรือประกวดที่ใหรางวัล สำนักงานสถิติแห่งชาติ ภายนอกประเทศ เช่น องค์การอนามัยโลก ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ รายงานทางวิชาการขององค์การระหว่างประเทศ โดยมีข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล คือข้อมูลบางอย่างไม่เปิดเผย ข้อมูลบางอย่างออกล่าช้าของ 1-2 ปี

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ด้าน	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
พันธกิจ	สร้างนวัตกรรมทั้งทางด้านผลผลิตและบริการที่สนองต่อความต้องการเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ	มีระบบคุณภาพทั้งทางด้านห้องปฏิบัติการ เช่น ISO 15189 ISO 17025 และ ISO 9001:2015
ปฏิบัติการ	1. บูรณาการระบบบริหารคุณภาพทุกระบบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อขับเคลื่อนการทำงานให้เร็วขึ้น 2. เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน การส่งมอบผลผลิต/บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. มีเงินรายได้ (เงินบำรุง) ที่นอกเหนือจากการจัดสรรงบประมาณประจำปี 2. มีศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ 14 แห่ง กระจายทั่วประเทศ
ความรับผิดชอบต่อสังคม	การให้ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านสุขภาพเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทันต่อสถานการณ์	3. บุคลากรมีองค์ความรู้เชิงลึกเฉพาะด้าน 4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมใช้
ทรัพยากรบุคคล	พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อรองรับบุคลากรที่จะเกษียณในอนาคต	

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

องค์ประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ คือ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้มีปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ด้านห้องปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ISO/IEC 17025 , ISO 15189, ISO/IEC 17043, ISO/IEC 17011 และ ISO 15190 นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และนำระบบบริหารคุณภาพด้านบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 มาใช้ในปีงบประมาณ 2557 และมีการพัฒนาเพื่อขอการรับรอง ISO 9001 : 2015 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มีกระบวนการสร้างคุณค่า จำนวน 6 กระบวนการ และกระบวนการสนับสนุน จำนวน 11 กระบวนการ ดังนี้

กระบวนการสร้างคุณค่า	กระบวนการสนับสนุน
1. การวิจัยและพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ 2. การประเมินความเสี่ยงและแจ้งเตือนภัยสุขภาพ 2.1 การประเมินความเสี่ยง 2.2 การแจ้งเตือนภัยสุขภาพ 3. การพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ 3.1 พัฒนาห้องปฏิบัติการเครือข่าย 3.2 การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข 4. กระบวนการทางห้องปฏิบัติการ 4.1 การตรวจวิเคราะห์เพื่อการเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิง (Reference Lab) 4.2 บริการตรวจวิเคราะห์ทั่วไป 5. การกำกับให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ 6. การรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการ 6.1 การรับรองห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากล 6.2 การรับรองห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานกระทรวง	1. การเงิน การคลัง 2. การบริหารทรัพยากรบุคคล 2.1 การบริหารทรัพยากรบุคคล 2.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล 3. บริหารทั่วไป 3.1 งานสารบรรณ 3.2 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3.3 งานยานพาหนะ 3.4 งานซ่อมบำรุง 4. การบริหารพัสดุ 4.1 การจัดซื้อ-จัดจ้าง 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ 5.1 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5.2 การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5.3 การสนับสนุนและบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5.4 การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 6. ทรัพย์สินทางปัญญา 7. จัดทำแผน ติดตาม และประเมินผล ประจำปี 8. งานบริการห้องสมุด 9. การพัฒนาระบบบริหารราชการ 9.1 การจัดทำคำรับรองและติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรม 9.2 การจัดทำคำรับรองและติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานภายใน 10. การจัดการความรู้และเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์การแพทย์ 11. การตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หมวด 1 การนำองค์การ

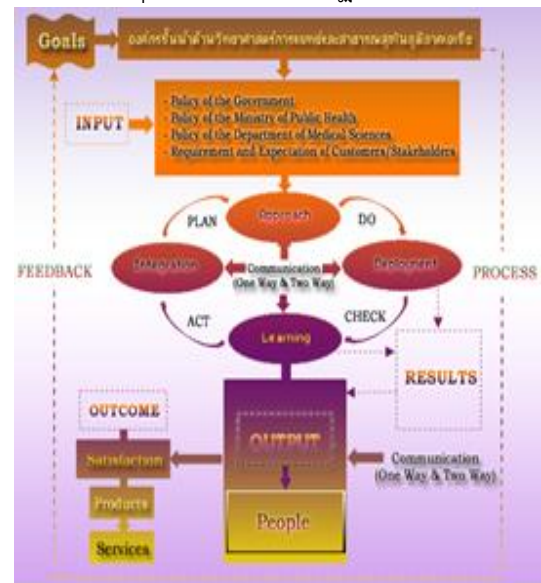
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

อธิบดีชี้เป้าหมายให้บุคลากรตระหนักร่วมและมองไปในทิศทางเดียวกันเสมอว่า กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ต้องเป็น “องค์กรชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชีย” (ดังภาพที่ 1-1) ดังนั้น ในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านของแผนยุทธศาสตร์ 2555-2558 ที่สิ้นสุดลง จึงเป็นเวลาของการทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจอีกครั้ง ความสำคัญของปฏิบัติการครั้งนี้ยังคงไม่ละทิ้งความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับ รวมถึงมุ่งเน้นข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ที่มีคุณค่าดังเช่นปฏิบัติการครั้งที่ผ่านๆ มา “กระบวนการคิดเชิงกลยุทธ์หลากมิติ (Strategic Workshops HSHOP with Systemic Approach)” จึงถูกนำขึ้นมาใช้สำหรับปฏิบัติการเพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ 2559-2562 ของกรมฯ เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดภายใต้ความรับผิดชอบร่วมกันของบุคลากร

อธิบดีได้แสดงให้เห็นความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อสานต่อระบบคุณภาพทางห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากลต่างๆ อาทิ มาตรฐาน ISO/IEC Guide 25, ISO/IEC 17025, มาตรฐาน ISO 15189, มาตรฐาน ISO 15190, มาตรฐาน ISO/IEC 17043, มาตรฐาน ISO Guide 34 ที่กรมฯ ได้รับการรับรองมาโดยตลอด จนกระทั่งในปี 2557 อธิบดีประกาศนโยบายนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ให้ครอบคลุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยนำร่องใน 21 หน่วยงาน ขยายทั่วทั้งองค์กรในปี 2558 (31 หน่วยงาน) และในปี 2559 ได้ปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ถือเป็นการรับรอง (Guarantee) มาตรฐานของกรมฯ ที่มีมาอย่างยาวนาน และเพื่อสร้างความมั่นใจในผลการปฏิบัติงานในสายตาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้ทบทวนและประกาศค่านิยม คือ “(DMSc) เปิดใจ ใฝ่รู้ คู่คุณธรรม นำหลักวิชาการ มาตรฐานสากล” พร้อมทั้งกำหนดให้การสร้างนวัตกรรม การพัฒนาขีดสมรรถนะ ยกระดับคุณภาพและศักยภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากล และยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เป็นตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์คุณภาพ ภายใต้การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงการเน้นย้ำนโยบาย “3C” คือ Customer focus, Competency และ Collaboration ที่ผูกโยงมาจากข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาเป็นต้นแบบ (Role Model) การทำงานที่ทำให้ฟันเฟืองเล็กๆ ในกรมฯ เกิดแรงจูงใจ เล็งเห็นคุณค่าการทำงานที่มาจากความร่วมมือสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และมุ่งเน้นประชาชนเป็นสำคัญ ผู้บริหารทุกระดับจึงเริ่มปฏิบัติการ (Take Action) สร้างสภาพแวดล้อมองค์การที่ปลูกความคิดของผู้ปฏิบัติงานแบบ “Creative Thinking: คิดดี มีงานเลิศ เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด” ด้วยการเสริมสร้างให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส เป็นข้าราชการที่ดีตาม ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน มีการให้รางวัลยกย่องชมเชย มอบโล่และประกาศนียบัตร เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและสิ่งยืนยันความดีของผู้ปฏิบัติงานของกรมฯ เรื่อยมา

ด้านการเรียนรู้ในองค์กร ผู้บริหารประกาศให้กรมฯ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน โดยสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การแต่งตั้ง Chief Knowledge Officer (CKO) และทีมงานการจัดการความรู้ (KM Team) การจัดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (HiPPS) เป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งยังมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาผู้นำในอนาคตของกรมฯ เช่น การสนับสนุนให้เข้าอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง การจัดให้มีการอบรมหลักสูตรรองผู้อำนวยการที่มีตั้งแต่ปี 2553 เรื่อยมา รวมทั้งจัดให้มีระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (HiPPS) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 และส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนาหรืออบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำทั้งในและต่างประเทศ สรุปบทเรียน (One Page) เสนอในที่ประชุมกรมฯ หรือผ่านทาง E-mail ให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้ และทบทวนองค์ความรู้ที่มีอยู่เพื่อต่อยอดการทำงานให้บรรลุพันธกิจของกรมฯ

ผู้บริหารใช้กลไกการสื่อสารภายในองค์กรแบบทิศทางเดียวและแบบสองทิศทางเพื่อย้ำเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และสถานะความเป็นปัจจุบันของกรมฯ ผ่านการประชุมกรมประจำเดือน ประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประชุมระบบบริหารคุณภาพ สังคมออนไลน์ (Social Media);



ภาพที่ 1-1 “DMSc” Leadership System

Line, Facebook และผ่าน E-mail ที่รวมรายชื่อบุคลากรทั้งหมดในรายการ (Contract List) Information 1,2,3 เป็นเครื่องมือในการกระตุ้น ชี้นำ ติดตามผลงาน และสื่อสารกับบุคลากรในองค์กรได้ทันทีตามความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่ การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้มองเห็นภาพแห่งความสำเร็จของงานอยู่เบื้องหน้า ไม่เพียงเท่านั้น ผู้บริหารยังมีการสื่อสารภายนอกองค์กรกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความมั่นใจว่า กรมฯ มุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางอื่นๆ อาทิ การให้สัมภาษณ์เพื่อแจ้งเตือนภัยสุขภาพผ่านโทรทัศน์ วิทยุ และยูทูบ จดหมายข่าว การสื่อสารผ่านเทคโนโลยี (Web Application) “ทำดี ดร็ก อเลี๊ยะ” (Tumdee drug alert) หน้าต่างเตือนภัยสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพโดยเฉพาะเรื่องยา เครื่องสำอาง และอาหาร ซึ่งประชาชนสามารถนำองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านการกำกับดูแลองค์การ อธิบดีได้วางระบบเพื่อติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า อย่างสูงสุด ภายใต้การนำระบบ GFMS เชื่อมโยงกับระบบ DOC มาใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในทั้งหมด โดยมีการติดตามอย่างใกล้ชิดในการประชุม กรมฯ ประจำทุกเดือน ทำให้กรมฯ มีการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2558 ได้เป็นอันดับ 2 ของหน่วยงานภาครัฐของประเทศ และได้รับรางวัลองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ด้านการเงินการคลังประจำปี 2558 ด้านการเบิกจ่ายระดับดีเด่น นอกจากนี้ ยังมีการติดตามผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการผ่านระบบ KPI Reporter พร้อมสรุปรายงานกับหัวหน้าทีมงานการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Team: CMT) เสนออธิบดีในทุกปีงบประมาณ ซึ่งอธิบดีจะใช้ข้อมูลนำเข้า (Input) เหล่านี้ในการตัดสินใจเพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการของกรมฯ อย่างมีจุดหมาย เช่น การประเมินผลดำเนินการของผู้บริหารจากตัวชี้วัดรายบุคคลที่ถ่ายทอดมาจากคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้เป็นไปตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด โดยยึดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการทุกระดับ การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองไปตามกรอบของกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ดังเช่นเรื่องงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารความเสี่ยง ระบบตรวจสอบภายในที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ทั้งยังมีกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมเป็นหน่วยงานจัดตั้งเป็นการภายในเพื่อขับเคลื่อนงานด้านจริยธรรม จัดทำข้อเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริมจริยธรรม และรับผิดชอบตัวชี้วัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานเป็นตัวชี้วัดของกรมถ่ายทอดลงสู่ตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน

ในส่วนของการบริการและการปฏิบัติงานที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและชุมชนนั้น กรมฯ เล็งเห็นความสำคัญอย่างยิ่ง จึงได้มีมาตรการอนุรักษ์พลังงานโดยจัดทำนโยบายและมาตรการประหยัดพลังงานของกรมฯ ที่ถ่ายทอดสู่ทุกหน่วยงาน มีแผนและการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ตามระบบ ISO 17025, ISO15189, ISO15190 มีระบบกำจัดขยะ สารเคมี และสารพิษที่เกิดจากการปฏิบัติการในห้องปฏิบัติการ มีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีการเฝ้าระวังคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดการห้องปฏิบัติการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ รวมทั้งกำกับให้หน่วยงานภายในทั้งหมดวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการงานซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีจริยธรรม รับผิดชอบต่อสังคม และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) สำหรับผู้ปฏิบัติงานตาม ระบบมาตรฐานสากลที่กรมฯ นำมาใช้ มีการจัดทำคู่มือตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีช่องทางรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านโทรศัพท์

นอกจากนี้ กรมฯ ยังมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อความผาสุกของสังคมและชุมชนอันเนื่องจากความห่วงใยสุขภาพคนไทย และต้องการให้คนไทยมีพฤติกรรมกรรมการบริโภคที่ดี ดังเช่นกรณีการตรวจวิเคราะห์อาหาร อาทิ สำหรับยาปลอม อาหารปลอมที่ทำมาจากพลาสติก การตรวจวิเคราะห์สารกลุ่มไดออกซินและพีซีบีในน้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติกที่ทิ้งไว้ในรถยนต์ ตรวจเฝ้าระวังปริมาณไอโอดีนในผลิตภัณฑ์ปรุงรส โครงการบูรณาการอาหารปลอดภัย (Food safety) ที่ร่วมดำเนินการกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมอนามัย ร่วมกับโครงการพัฒนาตลาดกลางค้าส่งผักสด/ผลไม้สด และ Megastores ของกรมฯ เพื่อผู้บริโภคปลอดภัยตามนโยบายรัฐบาล ส่วนด้านการสนับสนุนชุมชนนั้น กรมฯ มีนโยบายนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ เข้าถึงความต้องการและปัญหาของชุมชน โดยมีการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายวิทยาศาสตร์การแพทย์ชุมชน (Community Medical Science: Com. Med. Sci.) มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี 2553-ปัจจุบัน ซึ่งพบว่า ในปี 2558 มีชุมชนและเครือข่ายที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้การใช้ Single Window และชุดทดสอบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ จำนวนมากกว่า 20 แห่ง และ “นาม่วงโมเดล” ก็เป็นชุมชนกรณีศึกษาต้นแบบระดับตำบลที่มีความเข้าใจ มีศักยภาพสูงสามารถบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภค ปรับบทบาทห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์การแพทย์ชุมชน และสามารถยกระดับจัดตั้งเป็น “ศูนย์เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยสุขภาพ” ที่ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี มีการประกาศนโยบายสาธารณะห้ามเร่ขายยาทุกหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งป้าย “หมู่บ้านนี้ไม่ต้อนรับเร่ขายยาหนัและขายยา” ส่งผลให้ปัจจุบันไม่พบข้อร้องเรียนปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย “นาม่วงโมเดล” จึงเป็นผลลัพธ์ที่ได้เกิดจากความคาดหวังของโครงการ

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

หมู่บ้านดิจิทัล (Digital Village) เป็นชุมชนออนไลน์ที่เชื่อมโยงผู้คนจากทั่วทุกมุมโลกเข้าด้วยกันผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

ลักษณะสำคัญของหมู่บ้านดิจิทัล ได้แก่

- การเชื่อมต่อที่รวดเร็วและง่ายดาย
- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย
- การมีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- การสร้างความสัมพันธ์และเครือข่าย
- การมีพื้นที่สำหรับแสดงออกและสร้างสรรค์
- การมีพื้นที่สำหรับเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

หมู่บ้านดิจิทัลมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี:

- สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา
- สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทันที
- สามารถหาเพื่อนใหม่ได้
- สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้

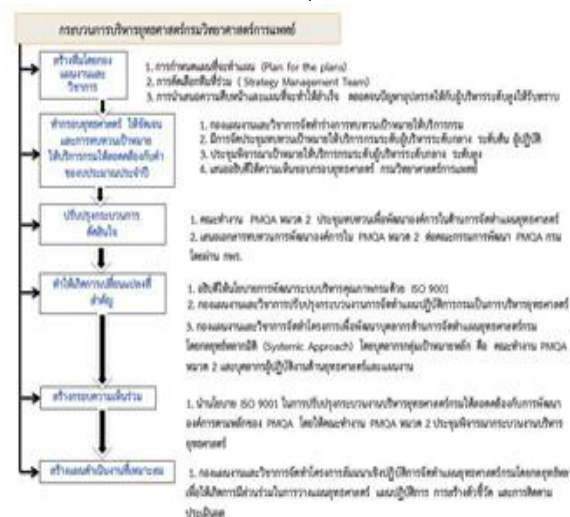
ข้อเสีย:

- อาจเกิดการหลอกลวงหรือการฉ้อโกง
- อาจเกิดการละเมิดความเป็นส่วนตัว
- อาจเกิดการแพร่กระจายของข้อมูลเท็จ
- อาจเกิดการติดการใช้อินเทอร์เน็ต

ภาพที่ 2-1 หลักการคิดเชิงกลยุทธ์หลากมิติ (Systemic Approach)

การแพทย์ในระดับประเทศ และภูมิภาคเอเชีย”และค่านิยม “เปิดใจ ใฝ่รู้ คู่คุณธรรม นำหลักวิชาการ มาตรฐานสากล” และ 5 ยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมทุกภารกิจของกรมฯ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 กรมฯ ได้มีการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2559 – 2562 แบบบูรณาการความร่วมมือจากหลากหลายภาคส่วนทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ได้แผนยุทธศาสตร์ที่เป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้มี หน้าที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน และเปิดรับมุมมองที่แตกต่างจากผู้มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ ประเมินผลกระทบและระบุมุมมองเชื่อมโยงของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อความสำเร็จขององค์กร โดยการนำกระบวนการคิดเชิงกลยุทธ์หลวมมิติ (Systemic Approach) มาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (ภาพที่ 2-1) เริ่มจากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบจากสิ่งต่างๆ แบบรอบด้านที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับกรม ทั้งในเชิงความต้องการของภาคประชาชนที่มีความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การใส่ใจสุขภาพกระแสนิยมการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม อุบัติภัย การเกิดโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำแนวโน้มทางเศรษฐกิจ การเปิดเสรีทางการค้าการลงทุน การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สู่การวิเคราะห์ข้อมูลมุมมองแบบองค์รวม (Holistic View) มีการเชื่อมโยงกับแผนและนโยบายระดับชาติ เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข นโยบายรัฐบาล นโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข มีการประเมินสภาพการแข่งขันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งทั้งหมดนี้ได้นำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ของบุคลากรกรมฯ ทุกระดับ เพื่อกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของกรมฯ จัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ระยะ 4 ปี แผนระยะยาว 10 ปี แผนปฏิบัติการประจำปีของกรมฯ และกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จในการบรรลุวิสัยทัศน์ จากนั้นจึงถ่ายทอดลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีของกรมฯ แผนปฏิบัติการราชการของหน่วยงานภายในสังกัดกรมฯ และถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติระดับบุคคลตามลำดับดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 กระบวนการบริหารยุทธศาสตร์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

กรมฯ ได้ดำเนินการสื่อสารถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี เป้าหมาย ตัวชี้วัด สู่หน่วยงานและบุคลากรทุกระดับ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การส่งหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานภายในกรม แจ้งในที่ประชุมกรมฯ เผยแพร่บนเว็บไซต์ पोสเตอร์ คู่มือ ฯลฯ มีการจัดสรรงบประมาณภายใต้แผนงานโครงการต่างๆ ให้หน่วยงานในสังกัดกรมฯ โดยมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณของแต่ละหน่วยงานในแต่ละปีที่ผ่านมาเพื่อประกอบการวิเคราะห์การจัดสรรงบประมาณ มีการจัดลำดับความสำคัญของงบประมาณโดยนโยบายนโยบายประเทศ นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล กระทรวง และเป้าหมายที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์กรม และเป้าหมายให้บริการของกรมฯ และเสนอผู้บริหารระดับสูงให้ความเห็นชอบอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้กับหน่วยงานตามแผนการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นใจว่ามีความพร้อมทั้งทรัพยากรด้านงบประมาณ

และด้านอื่นๆ เพียงพอต่อการดำเนินการกิจให้บรรลุได้ในแต่ละปี ในกรณีที่เป็นภารกิจสำคัญและงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ผู้บริหารจะมีการพิจารณาจัดสรรเงินบำรุงเพิ่มเติม

ในส่วนของการติดตามผลการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ กรมฯ ได้มีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนปฏิบัติการประจำปีของกรมฯ จากบุคลากรในสังกัดกรมฯ โดยข้อคำถามจะครอบคลุมเกี่ยวกับประเด็นนโยบายและแผนในระดับต่างๆ ตลอดแผนยุทธศาสตร์ของกรมฯ จากนั้นจึงมีการสรุปเสนอผู้บริหาร และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรกรมฯ ทราบผลในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปีของกรมฯ นอกจากนี้ในด้านการวัดผลดำเนินงาน กรมฯ ได้มีระบบติดตามผลการดำเนินงาน/ใช้จ่ายงบประมาณ (Department Operation Center : DOC) โดยหน่วยงานในสังกัดกรมฯ สามารถรายงานในระบบ DOC ทุกเดือน และกองแผนงานและวิชาการสรุปผลเป็นรายไตรมาสและเพิ่มความถี่ในการติดตามตามความสำคัญเร่งด่วนและเสนอผู้บริหารเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นอกจากนี้กรมฯ ยังมีแผนบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ที่สอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ของกรมฯ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามความจำเป็นที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของภารกิจแต่ละสายงาน พัฒนาตามพื้นฐานของการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเป็นอัตราส่วนร้อยละ 3 ของงบประมาณทั้งหมดแผนดังกล่าวได้คำนึงถึงการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในอนาคต

ด้านการจัดการความเสี่ยง มีการกำหนดมาตรการในการใช้จ่ายงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ โดยจัดทำเป็นคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกับผู้บริหารกรมฯ โดยกำกับติดตามการดำเนินการและการใช้จ่ายงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ และมีการปรับแผนตามนโยบายที่เร่งด่วนขณะนั้น เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพภาวะโลก (Climate change) ที่ก่อให้เกิดโรคอุบัติใหม่/อุบัติซ้ำที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น โรคเมอร์ส ไวรัสซิกา ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ เป็นต้น สำหรับตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามผลสำเร็จด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ ได้แก่ ความสำเร็จตามโครงการตามแผนปฏิบัติการกรมฯ ซึ่งคาดการณ์ผลการดำเนินการไว้ร้อยละ 100 และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมฯ ที่คาดการณ์บรรลุเป้าหมายไม่ต่ำกว่าระดับ 4 ซึ่งผลการดำเนินการทั้งหมดจะส่งผลให้ประชาชนได้รับการประโยชน์เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพที่ดี การป้องกันโรค และการคุ้มครองความปลอดภัยจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดต่อผลผลิตและการให้บริการของกรมฯ ตั้งแต่แรกเริ่มในระบบต้นน้ำ กลางน้ำ ไปจนถึงปลายน้ำ ผู้บริหารของกรมฯ จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of the Customers & Stakeholders) เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการตัดสินใจต่อการนำองค์การของผู้บริหาร ตลอดจนการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม การวางแผนยุทธศาสตร์ การออกแบบระบบงาน การเลือกระบบปฏิบัติการที่สามารถสร้างผลผลิตและการให้บริการ รวมไปถึงจนถึงการดำรงรักษาสถานะการเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิง (Reference Laboratory) ที่แก้ไขปัญหาสาธารณสุขทั้งด้านโรคและด้านผลิตภัณฑ์ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่เป็นที่ยอมรับเพื่อให้สามารถตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างตรงจุด

ในทุกปี กรมฯ ใช้วิธีในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก 2 แหล่งใหญ่ ได้แก่ 1. สารสนเทศปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับกรมฯ โดยการตรวจจับข่าวจากหนังสือพิมพ์ (News Clipping) รายวัน และการค้นหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับกรมฯ จากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นประจำทุกวัน ซึ่งในส่วนนี้กรมฯ

จัดจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) ดำเนินการ โดยข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันนั้น ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและรายงานข่าวสารให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเป็นประจำสม่ำเสมอผ่านการประชุมกรมฯ ในทุกเดือน หากกรณีเป็นข่าวที่มีผลกระทบเชิงลบซึ่งฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้วิเคราะห์แล้วว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขหรือให้ข้อมูลอย่างเร่งด่วน จะดำเนินการแจ้งผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทันทีผ่านทางโทรศัพท์ และสังคมออนไลน์ (Social Media) นอกจากนี้ ยังมีการประชุมร่วมกับเครือข่ายงานประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทุกเช้าวันทำการ เพื่อรับทราบและนำข่าวที่เกี่ยวข้องกับกรมฯ เสนอผู้บริหารในการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่สำคัญต่อผลผลิตและการให้บริการของกรมฯ และ 2. สารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมฯ โดยตรง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จากผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการตามระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและตามระบบบริหารคุณภาพ ตลอดจนการสัมภาษณ์ การจัดประชุม อบรม สัมมนาผ่านโครงการที่สำคัญ เช่น การมีบทบาทสำคัญด้านห้องปฏิบัติการในประชาคมอาเซียน การเข้าร่วมเป็นประเทศนำร่องในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเชื้อดื้อยาตามแนวทาง Global Action Plan on Antimicrobial Resistance การประชุมเพื่อประสานแผนการดำเนินงานด้านคุ้มครอง ผู้บริโภคร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา การประชุมสัมมนาผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านยาและวัตถุเสพติด และด้านรังสี การประชุมร่วมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสถาบันชีววัตถุเพื่อการพัฒนาประจำปี โครงการสร้างสัมพันธ์เครือข่ายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ การสังเกตการณ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ณ จุดรับบริการ การทำงานร่วมกันกับพื้นที่ การรับข้อร้องเรียน รวมถึงการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการต่างๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นต้น โดยข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งใหญ่ทั้ง 2 แหล่ง จะถูกนำมาพิจารณาและวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจที่สูงขึ้นสำหรับการดำเนินการในวงรอบถัดไป โดยในทุกปีกรมฯ จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ผ่านการจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของกรมฯ ในปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี (ค่าเฉลี่ยปี 2556-2558 เท่ากับ 84.55, 85.86 และ 86.87 ตามลำดับ) ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ปี 2556-2558 มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี เท่ากับร้อยละ 85.88 และผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการรับรองห้องปฏิบัติการ ปี 2556-2558 ก็มีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน โดยค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี เท่ากับร้อยละ 85.32 ซึ่งก็ถือว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดไว้

อย่างไรก็ตาม แม้ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในระดับที่สูงบนพื้นฐานที่ยอมรับได้ กรมฯ ยังเพิ่มระดับความท้าทายให้สูงขึ้นต่อไป โดยการกำหนดตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์คุณภาพตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ที่ระบุว่า กรมฯ ต้องดำเนินการในมิติที่ 2 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านคุณภาพการให้บริการ “ร้อยละระดับความพึงพอใจผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 87” และ “ร้อยละระดับการให้บริการบรรลุผลมากกว่าร้อยละ 80” รวมถึงการนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา มาจัดทำเป็นตัวชี้วัดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปีต่อไป โดยหน่วยงานจะรวบรวมปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้จากการสำรวจในปีที่ผ่านมา สู่การจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปีปัจจุบันเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน เมื่อครบวงรอบของการรายงานผลตัวชี้วัดผ่านคำรับรองฯ ประจำปี หน่วยงานจะดำเนินการสรุปและจัดทำรายงานผลตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้รับทราบเป็นระยะๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ผลแห่ง

ความสำเร็จมากกว่าร้อยละ 80 เช่น การลดระยะเวลาในการให้บริการตรวจวิเคราะห์ได้ เช่น กรณีผลการใช้เครื่อง สกัต์ดีเอ็นเออัตโนมัติด้วยวิธี Real Time PCR ที่ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน ลดโอกาสการปนเปื้อนจากการปิดเปิดหลอด ราคาต้นทุนต่อหน่วยไม่ได้แพงกว่าวิธี Conventional Single PCR รวมถึงการแปรผลจากเครื่องอัตโนมัติ (Automate) สามารถลดความโน้มเอียงลงได้, การเกิดระบบแจ้งเตือนสมาชิกส่งรายงานผลการวิเคราะห์ภายในระยะเวลาที่กำหนดผ่านทางเว็บไซต์, มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกขึ้นในหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail และ Website, มีระบบ Teller payment ของงานบริการทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการด้านยา ตลอดจนความสามารถพัฒนาระบบการออกรายงานผลการทดสอบโดยใช้โปรแกรม Labs/q เป็นต้น

3.2 การสร้างความผูกพัน

กรมฯ ได้นำข้อมูลสารสนเทศข้างต้นมาสู่การออกแบบเพื่อปรับปรุงผลผลิตและการให้บริการของกรมฯ ภายใต้แนวคิดในการสร้างความผูกพันว่า “กรมฯ จะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ผลผลิตและการให้บริการของกรมฯ เกินความคาดหวังและเป็นมากกว่าความประทับใจ” ข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรค ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมถึงความต้องการและความคาดหวังถูกนำมาเป็นข้อมูลนำเข้าอีกครั้งเพื่อพิจารณาการจัดบริการที่เหมาะสม โดยกรมฯ ได้ตั้งต้นจากการทำความเข้าใจและค่อยๆ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังโดยใช้จิตวิทยาในการเข้าถึงจิตใจ (Mind Share) เสมือนตนเองเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเอง ทำให้กรมฯ ได้ผลลัพธ์จากการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงดังกล่าวได้ว่า ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขความไม่พึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องระยะเวลาการให้บริการเป็นลำดับแรก กรมฯ จึงได้มีการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพและจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการให้บริการขึ้น รวมถึงออกแบบผลผลิตและการบริการอื่นๆ ตามที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและต้องการให้กรมฯ ดำเนินการและพัฒนาผลงานเพื่อตอบสนองภายนอกต่อไป ทั้งนี้ กรมฯ ได้มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการบริการที่ครอบคลุมมากขึ้น

Customer ผู้ประกอบการ/ อย./รพ.ในสังกัด สธ./นอกสังกัด สธ./ สสจ./กรมวิชาการเกษตร	ความต้องการ ห้องปฏิบัติการอ้างอิง (Reference Laboratory) ของเอเชียเพิ่มความสามารถในการพัฒนาวิธีตรวจวิเคราะห์ใหม่ๆ/พัฒนาเรื่องระบบการรายงานผลโดยใช้ระบบออนไลน์ หรือระบบแจ้งเตือน (Mail Alert) เพื่อความรวดเร็ว ทันเวลา/พัฒนาระบบบริหารจัดการการรับ-ส่งตัวอย่าง/การพัฒนาชุดทดสอบอย่างง่ายให้มีความหลากหลายมากขึ้น/การทำงานและการวิจัยเชิงรุก/ควมมีเครื่องมือทางด้านการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน/ควรออกข่าวประชาสัมพันธ์ผลงานของกรมฯ ทางสื่อสารมวลชนบ่อยๆ เพื่อให้ประชาชนรู้จักบทบาทของกรมฯ มากยิ่งขึ้น/ดำเนินงานเฝ้าระวังความเสี่ยงที่ต่อเนื่องและประโยชน์ถึงประชาชน ความคาดหวัง เพิ่มความสามารถในตรวจวิเคราะห์ถูกต้องแม่นยำ ให้มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด สามารถอ้างอิงผลได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ครอบคลุม ทันเหตุการณ์ และทันต่อเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ ได้
Stakeholder อย./กรมอนามัย/ปปส./รพ.อุทัยธานี/รพ.ราชวิถี/ สสจ./กรมวิชาการเกษตร/ สำนักงานปรมานเพื่อสันติ/เขตสุขภาพที่ 1-13	ความต้องการ ห้องปฏิบัติการอ้างอิง (Reference Laboratory) ของเอเชียได้ผลการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้อง แม่นยำและมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด/พัฒนาระบบบริหารจัดการการรับ-ส่งตัวอย่าง/พัฒนาเรื่องระบบการรายงานผล โดยใช้ระบบออนไลน์ หรือระบบแจ้งเตือน (Mail Alert) เพื่อความรวดเร็ว ทันเวลา/การพัฒนาชุดทดสอบอย่างง่ายให้มีความหลากหลายมากขึ้น/การทำงานและการวิจัยเชิงรุก/เน้นบทบาทมาตรฐานทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขทุกเรื่อง โดยเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภค/ควรเป็นผู้กำหนดและกำกับมาตรฐานทุกเรื่อง ที่เกี่ยวกับการแพทย์และสาธารณสุข / การพัฒนาชุดทดสอบอย่างง่ายให้มีความหลากหลายมากขึ้น/ควมมีเครื่องมือทางด้านการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน/ควรออกข่าวประชาสัมพันธ์ผลงานของกรมฯ ทางสื่อสารมวลชนบ่อยๆ เพื่อให้ประชาชนรู้จักบทบาทของกรมฯ มากยิ่งขึ้น/ดำเนินงานเฝ้าระวังความเสี่ยงที่ต่อเนื่องและประโยชน์ถึงประชาชน ความคาดหวัง เป็นที่เลี้ยงให้กับห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาล/รับรองห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาล เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถตรวจวิเคราะห์และออกใบรับรองผลได้/ปรับบทบาทไปเป็นผู้รับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการทั่วประเทศเพื่อรับรองความปลอดภัยด้านการส่งออก/ ความสามารถเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิง (Reference Laboratory) ที่ดีที่สุดของประเทศเป็นมากกว่า Lab และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น ด้านเครื่องมือแพทย์ทางการแพทย์/ต้องทำงานเชิงรุก รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและผู้บริโภค/อยากให้ความร่วมมือระหว่าง สคบ.ในประเด็นเกี่ยวกับการตรวจวิเคราะห์สินค้าประเภทวัตถุออกฤทธิ์ทางจิตประสาท, เครื่องสำอาง, ยาและสมุนไพร, วัสดุและเครื่องมือแพทย์ โดยตรงมากขึ้น/กำหนดกลุ่มลูกค้าให้ชัดเจนเพื่อจะได้กำหนดสินค้าที่ถูกต้อง และต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับสังคม ในระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

ในช่วงทุกต้นปีงบประมาณ กรมฯ จะจัดประชุมคณะทำงาน PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อร่วมกันทบทวนผลความพึงพอใจในปีก่อนๆ รวมถึงร่วมกันออกแนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดให้สอดคล้องกับผลผลิตและการให้บริการตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยจัดทำแบบสำรวจสำหรับ 3 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1. สำหรับผู้รับบริการโดยตรง ณ จุดให้บริการ (ด้านหน้า) 2. สำหรับเจ้าของกิจการ และ 3. ลูกค้าภายใน โดยหน่วยงานในสังกัดจะนำแบบสำรวจที่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานตนเองไปดำเนินการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มตัวอย่าง พร้อมสรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้น ระบุความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการ จัดลำดับความสำคัญของการความต้องการและความคาดหวังเพื่อนำไปสู่การทบทวนและปรับปรุงการให้บริการในวงรอบถัดไปดังที่กล่าวไว้ข้างต้น

การสร้างความสัมพันธ์ผ่านระบบสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมฯ เกิดขึ้นภายใต้เกณฑ์ PMQA ผนวกรวมกับข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) กรมฯ จึงมีแนวคิดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Engagement) เพื่อให้เกิดความผูกพันทางด้านอารมณ์ (Emotional Attachment) และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการของกรมต่อไปในอนาคต โดยข้อแรก คือ กรมฯ สร้างความมั่นใจในผลผลิตและบริการของกรมฯ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในผลผลิตและบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ข้อที่สอง คือ ความสะดวก เข้าถึงได้ และง่ายต่อการใช้บริการ โดยกรมฯ มีคู่มือประชาชน มีคู่มือการให้บริการ ณ ศูนย์รวมบริการ มีเอกสารชี้แจงรายละเอียดขั้นตอน (Flow chart) และรอบระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน การส่งรายงานการทดสอบ การจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์หน่วยงาน การให้บริการที่ระบุอัตราค่าตรวจวิเคราะห์ต่างๆ โดยมีการนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย และช่องทางการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สังคมออนไลน์ ยูทูป เทคโนโลยี (Web Application) “ทำดี ดร็ก อีลิท” ข้อสาม คือ กรมฯ มีกลไกการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นผ่านคู่มือการปฏิบัติงานระดับกรม หากไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ จะดำเนินการรายงานโดยตรงกับอธิบดีเพื่อรับทราบในที่ ทำให้จำนวนข้อร้องเรียนของกรมฯ ลดลง นอกจากนี้ กรมฯ ยังมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมในการตอบคำถามและให้ข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ ไปจนถึงภายหลังการส่งมอบบริการเสมือนบริการหลังการขาย (After-sales Service) ทำให้มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการเพิ่มขึ้น จากเดิมในปี 57 จำนวน 15,612 ครั้งต่อปี เพิ่มขึ้นเป็น 19,431 ครั้งต่อปี

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

เนื่องจากกรมฯ ได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นเครื่องมือบริหารจัดการองค์การ ผลักดันนโยบายคุณภาพ พร้อมการกำหนดตัวชี้วัดสำคัญตามวัตถุประสงค์คุณภาพ นำตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีมารวมเป็นตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์คุณภาพให้เกิดความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของ การปฏิบัติราชการกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของกรมฯ อีกทั้งเพิ่มความได้เปรียบแข่งขันและประสิทธิภาพ โดยให้มีการนำระบบสารสนเทศที่มีความหลากหลายมาใช้ปฏิบัติงานทั่วทั้งกรมฯ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน พร้อมใช้งาน เป็นสื่อกลางความรู้และนวัตกรรม สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานในสังกัดกรมฯ จึงดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวโดยการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เริ่มจากการนำระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้โดยหน่วยงานในสังกัดกรมฯ รวมถึง

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ทั้ง 14 แห่งทั่วประเทศ เพื่อความเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบสำหรับการถ่ายทอดและวัดผลดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของกรมฯ จากผู้บริหารลงสู่ปฏิบัติ กองแผนงานและวิชาการได้นำระบบการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ หรือใช้ชื่อเรียกว่า DOC ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการสำคัญตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และกำหนดเป้าประสงค์ที่ท้าทายยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการที่ผ่านมา นอกจากนี้ กองแผนงานและวิชาการยังได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อตอบสนองนโยบายของประเทศ และคู่มือติดตามผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ เพื่อเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมของกรมฯ รวมไปถึงการจัดทำระบบบริหารงบประมาณ กรมฯ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำคำของบประมาณประจำปีให้มีความถูกต้อง ลดระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินการ ทั้งผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคำขอของงบประมาณยังสามารถเข้าถึงข้อมูลโครงการที่รวบรวมจากหน่วยงานภายในสังกัดกรมฯ ได้โดยสะดวก และผู้บริหารสามารถวิเคราะห์รายงานผลเบื้องต้นได้ รวมถึงรายงานจากระบบนี้ยังสามารถนำเสนอสำนักงานงบประมาณได้โดยทันที นับว่าเป็นความได้เปรียบของการใช้ข้อมูลสารสนเทศของกรมฯ อีกประการหนึ่ง

นอกจากนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดนโยบายลงสู่ผู้ปฏิบัติผ่านจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ ได้นำระบบ KPI Reporter มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรมฯ และระดับหน่วยงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและมีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการของกรมฯ ติดตามความก้าวหน้าในการปรับปรุงการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน เพิ่มเติมจากการติดตามความก้าวหน้าในระบบ DOC ทั้งยังนำสารสนเทศที่ได้จากระบบมาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ มาใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารทั้งเรื่องทิศทางการดำเนินการและสมรรถนะของกรมฯ ทั้งในปัจจุบันและที่จะส่งผลกระทบต่ออนาคต โดยจัดทำเป็นคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากนี้ กรมฯ ยังได้นำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่ส่วนราชการเรียกกันว่า GFMS ซึ่งเป็นระบบสำหรับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามผลผลิตกิจกรรมหลักของกรมฯ ในแต่ละปีงบประมาณ โดยจำแนกตามหมวดหมู่งบประมาณ มีการปฏิบัติงานแบบ Online Real Time เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบ Matrix และ Online Real Time ตามโครงสร้างของกรมฯ และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ทั้ง 14 แห่งทั่วประเทศ

สำหรับหน่วยปฏิบัติงานหลักของกรมฯ เช่น หน่วยงานที่ดำเนินการทางด้านห้องปฏิบัติการ ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ให้สามารถตอบสนองกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตั้งที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญองค์การ ซึ่งบุคลากรภายในหน่วยงานได้ตระหนักถึงความคาดหวังและแนวทางในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลการให้บริการโดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานในสังกัดกรมฯ และจากการสำรวจประเด็นปัญหาผู้รับบริการตรวจวิเคราะห์ที่ผ่าน มา พบว่ามีความต้องการให้ลดระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์ จึงได้นำไปสู่การพัฒนามาตรการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลขึ้นระหว่างหน่วยงานภายในสังกัดกรมฯ อาทิ ระบบงานบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ เรียกโดยย่อว่าระบบ LABS/Q โดยกองเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย เพื่อใช้ในการตรวจวิเคราะห์สารประกอบในผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังมีการจัดทำคู่มือการสร้างรูปแบบและการเตรียมข้อมูลพื้นฐานทางห้องปฏิบัติการ สำหรับใช้โปรแกรมระบบงานบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (ระบบ

LABS/Q) ขึ้น เพื่อให้เป็นแนวทางและตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือการสร้างรูปแบบรายการข้อมูลพื้นฐานทางห้องปฏิบัติการของหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมฯ อีกทั้งยังมีระบบสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัยกรมฯ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของบุคลากรภายในกรมฯ และประชาชนทั่วไปในการสืบค้นฐานข้อมูลคลังความรู้ ซึ่งนับเป็นนวัตกรรมการนำความรู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มุ่งสู่การพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านการจัดการความรู้ กรมฯ มีการแต่งตั้งทีมงานการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดการความรู้ของหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ทำหน้าที่กำหนดและขับเคลื่อนดำเนินการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรภายในกรมฯ พัฒนาต่อยอดการเรียนรู้ผ่านการจัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปี พ.ศ. 2558-2562 โดยได้มีการสื่อสารและถ่ายทอดลงสู่บุคลากรทุกระดับ มีการกำหนดองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานและทรัพยากรที่ใช้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังให้มีการรายงานความก้าวหน้าและอุปสรรคของการดำเนินการทุกไตรมาส รวมถึงการพิจารณาหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศเพื่อถอดบทเรียนและถ่ายทอดให้แก่บุคลากรภายในกรมฯ ผ่านการประชุมสัมมนาทางวิชาการ และการจัดการความรู้กรมฯ (KM Day) ทั้งนี้ ผู้บริหารยังได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้ของกรมฯ แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ผ่านเว็บไซต์ ยูทูบ ยูซีแอลเอ็มเดีย และสื่อสาธารณะอื่นๆ ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมาก่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรภายในกรมฯ จนเกิดเป็นระบบสนับสนุนการคัดเลือกบุคลากร (DMSc Vote) ที่มีคุณภาพ นอกเหนือไปจากการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) มาใช้ประเมินผลเพื่อการพัฒนาบุคลากร ระบบดังกล่าวสามารถสร้างคุณค่าให้แก่กรมฯ แบบก้าวกระโดดจากการคัดเลือกอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

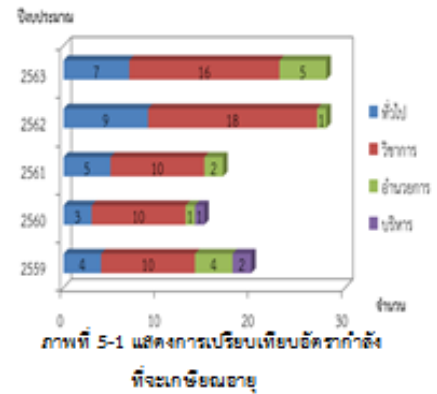
นอกจากนี้ กรมฯ มีการแต่งตั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ควบคุมและบริหารจัดการในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง ซอฟต์แวร์ ระบบงานสารสนเทศที่จัดหาหรือพัฒนาขึ้นใช้ในสำนักงาน ห้องปฏิบัติการ และงานสนับสนุนอื่นๆ โดยมีการสำรวจและเก็บข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในภาพรวมของกรมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดหาและรักษาอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม และมีการติดตั้งระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ บนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (SERVER) ของกรม และเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของกรม(client) รวมถึงมีการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2561 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดมาตรการในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุตามเป้าหมายของกรมฯ โดยได้มีการสื่อสารแผนฯ ดังกล่าวให้บุคลากรภายในกรมฯ ได้รับทราบและฝึกปฏิบัติการจำลองสถานการณ์ในกรณีฉุกเฉิน รวมถึงมีระบบสำรองข้อมูลที่สำคัญเพื่อรองรับกรณีฉุกเฉินต่างๆ อย่างเต็มประสิทธิภาพ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

กรมฯ เป็นหน่วยงานราชการที่มีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสายงานหลัก ประกอบด้วย นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เกสัชกร นักเทคนิคการแพทย์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม กรมฯ ยังให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกสาขาวิชาชีพโดยมีฐานคติสำคัญคือ “บุคลากรทุกสาขาวิชาชีพสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนกระบวนการงานสร้างคุณค่าและกระบวนการงานสนับสนุนของกรมฯ ทำให้กรมฯ สามารถบรรลุซึ่งพันธกิจได้” กรมฯ จึงเริ่มวางแผนในการค้นหาทรัพยากรบุคคลที่พร้อมไปด้วยระดับความรู้ ความสามารถ

ทักษะ และสมรรถนะหลัก (Core Competencies) เพื่อให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนไทย จึงได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2561 เพื่อให้สอดคล้องประสานกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกรมฯ การได้มาซึ่งแผนกลยุทธ์ฯ นั้นเกิดจากการประยุกต์หลักการของ Balanced Scorecard มาใช้เป็นเครื่องมือ โดยเริ่มจาก



ภาพที่ 5-2 กระบวนการได้มาของแผนกลยุทธ์
การบริหารทรัพยากรบุคคล

การป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ซึ่งเป็นผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารด้านบุคลากร ผสานรวมกับการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) เช่น การทบทวนสถานการณ์กำลังคนที่จะเกษียณอายุราชการตั้งแต่สิ้นปีงบประมาณ 2559-2563 (ภาพที่ 5-1) ควบคู่กับการกำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) และกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) เพื่อจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับงานจนได้แผนฯ (ภาพที่ 5-2) ในการดำรงรักษาบุคลากรเดิมให้คงอยู่ รวมถึงการสรรหาบุคลากรใหม่ที่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจที่ต้องการได้ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีแผนฯ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร กรมฯ ยังไม่นิ่งนอนใจต่อการสูญเสียอัตรากำลังในอนาคตจากการเกษียณอายุ

ราชการ จึงได้สานต่อแนวคิดการสร้างผู้นำในอนาคตที่มีมาตั้งแต่ปี 2550 อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแนวทางและจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อสร้างคนรุ่นใหม่ขึ้นมาทดแทน เช่น ระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (HiPPS) โดยปัจจุบันมีจำนวนข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 18 ราย “HiPPS” จะได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทายเพื่อเร่งพัฒนาให้เกิดศักยภาพ มีสมรรถนะ เต็มความสามารถ ตลอดจนการสรรหาบุคลากรในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรมไปยังมหาวิทยาลัยต่างๆ การขอรับการจัดสรรทุนรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2559 เพื่อให้ได้กำลังคนที่มีองค์ความรู้ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ทดแทนการเกษียณอายุราชการในสาขาที่จำเป็นและรองรับบทบาทภารกิจในอนาคต เช่น นักเรียนทุนรัฐบาลเพื่อติดตามผู้มีความรู้สูงที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาในประเทศ (Undergraduate Intelligence Scholarship : UIS) ทำให้กรมฯ มั่นใจในระดับหนึ่งว่า อัตรากำลังคนในปัจจุบันมีประสิทธิภาพ สามารถเกื้อหนุนการดำเนินงาน และรองรับพันธกิจของกรมฯ ได้

แม้กรมฯ จะมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมากเพียงใดก็ตาม แต่ก็มิได้ละทิ้งการดำรงรักษา (Retention) และสร้างความสุขทางใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมด้วยความสามารถให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ซึ่งพบว่า กรมฯ มีแนวทางเชิงปฏิบัติหลายรูปแบบที่สะท้อนการสร้างสภาพแวดล้อมเชิงบวกที่มีผลต่อทัศนคติ (Attitudinally Accessible) เช่น การรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคลากรโดยตรงจากการนิเทศและตรวจเยี่ยมหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ และการสำรวจความพึงพอใจของการเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อทราบถึงความต้องการต่อปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานและปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจโดยจำแนกตามกลุ่มประเภทของบุคลากร โดยกรมฯ เชื่อว่าบุคลากรเมื่อถูกจำแนกตามประเภทจะมีความต้องการและแรงจูงใจที่ต่างกัน ดังนั้น เมื่อได้ผลการสำรวจในภาพรวมแล้ว กรมฯ จะใช้ข้อมูลเหล่านั้นเป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดทิศทางและดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้ปัจจุบันเกิดสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนบุคลากร ดังนี้ 1. ด้านสุขภาพ มีการ

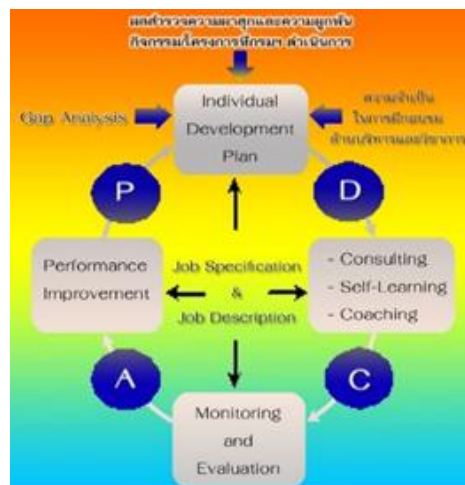
ควบคุมคุณภาพความปลอดภัยด้านอาหารในโรงอาหาร การตรวจสอบสภาพให้กับบุคลากรประจำปีและบุคลากรกลุ่มเสี่ยงที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ 2. ด้านการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เช่น การป้องกันและระงับอัคคีภัย การอบรมเชิงปฏิบัติการความรู้เรื่องความปลอดภัยด้านชีวภาพสำหรับหัวหน้าห้องปฏิบัติการและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย Safety officer 3. ด้านความสะดวกในการเข้าสถานที่ทำงาน โดยการจัดรถรับส่งสำหรับบุคลากรในส่วนกลางในช่วงเช้าและเย็น และ 4. สวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตผ่านกิจกรรมสันทนาการ การจัดตั้งชมรมกีฬา และจัดหาอุปกรณ์ออกกำลังกาย สวัสดิการสมรส เจ็บป่วยต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ถึงแก่กรรม ประสพภัยพิบัติ เป็นต้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของบุคลากรย่อมมาจากแรงจูงใจและความผูกพันที่มีต่อองค์กร กรมฯ จึงได้กำหนดวิธีในการค้นหาองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้ โดยแต่งตั้งคณะทำงานจัดการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร เพื่อพิจารณากำหนดปัจจัยและจัดลำดับความสำคัญ พบว่าบุคลากรให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งข้อมูลจากผลการสำรวจเหล่านี้จึงนำมาสู่การจัดทำแผนการสร้างความสุข และความพึงพอใจโดยกำหนดแนวทางการดำเนินการผ่านการจัดกิจกรรม/โครงการ อาทิ การคุยยามเช้าเล่าสู่กันฟัง (Morning talk) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ข้อคิดเห็นนานาสาละของแต่ละหน่วยงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านโครงการพัฒนาองค์กร (Organization Development) การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ที่เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การจัดงานวันสถาปนากรมฯ เพื่อปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมและจิตสำนึก ทำให้บุคลากรเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังมีคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) “การบริหารทรัพยากรบุคคล” และ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคล” ที่จัดเก็บไว้ในระบบบริหารงานคุณภาพ โดยรวบรวมเนื้อหาต่างๆ รวมถึงแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้ทั้งหมด เพื่อควบคุมกระบวนการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรม ให้เป็นไปตามมาตรฐานและแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะช่วยสนับสนุนระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการนั้น กรมฯ ได้จัดทำประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job Specification) และแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดจากคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์ของกรม/ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้การกำกับติดตามของคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งในระดับหน่วยงานและระดับกรม และในระหว่างรอบการประเมินจะให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) ในการเรียนรู้งานด้วยตนเอง (Self-Learning) ตลอดจนการสอนงาน (Coaching) และวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานของบุคลากรในรอบต่อไป รวมทั้งมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan) ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรกรมฯ โดยบุคลากรต้องคำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็นของตนเองเพื่อส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานแบบ “High Performance” ด้านบริหารและวิชาการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกรมฯ ไม่เพียงเท่านั้น กรมฯ ยังนำระบบโปรแกรมสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS) ของสำนักงาน ก.พ. มาใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารค่าตอบแทน และจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยทดลองใช้กับสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุขเป็นหน่วยงานนำร่องในปี 2557 ขยายผลเรื่อยมาในปี 2558 จำนวน 25 หน่วยงาน และในปี 2559 ทุกหน่วยงานต้องใช้ทั่วทั้งองค์กร

ด้านความผาสุกและความผูกพันของบุคลากรนั้น กรมฯ มีการประเมินผลผ่านแบบสำรวจระบบออนไลน์บนเว็บไซต์ของกรมฯ และใช้แบบสำรวจ (Questionnaire Paper) พบว่าบุคลากรกรมฯ มีความผูกพันต่อองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก และจากการสำรวจความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการที่กรมฯ ดำเนินการเป็นประจำทุกปี ผลความพึงพอใจในภาพรวมระหว่างปี 2555 – 2558 อยู่ระดับมากเช่นเดียวกันกับความผาสุกและความผูกพันต่อองค์การ การสำรวจนี้จึงเป็นผลลัพธ์ที่ยืนยันต่อผู้บริหารได้ว่า กรมฯ สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบ “Well being” และสนับสนุนสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรได้อย่างถูกต้องทาง ดังนั้น ก้าวต่อไปของงานบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมฯ จึงอยู่ที่การใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจข้างต้นมาเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ร่วมกับการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) การปฏิบัติงานของบุคลากร โดยในปี 2559 กรมฯ ได้ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านบริหารและวิชาการ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระยะ 4 ปี และแผนปฏิบัติการระยะสั้น โดยเน้นประสิทธิผลและความคุ้มค่า เกิดผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาบุคลากรจากการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงการนำความรู้และทักษะตามจุดมุ่งหมายของการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน ภายใต้การหมุนรอบวงจรการทำงานแบบ “PDCA” (ภาพที่ 5-3) อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 5-3 การจัดการระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

ในส่วนการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารนั้น กรมฯ มีระบบสร้างการเรียนรู้เพื่อการพัฒนา ทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคล โดยมีการแต่งตั้ง Chief Knowledge Officer (CKO) และทีมงานการจัดการความรู้ (KM Team) ไม่เพียงเท่านั้นกรมฯ ยังส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรทุกประเภทให้ครอบคลุมกับความต้องการในทุกระดับ เช่น การเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชีย โดยสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมกับสถาบันสอนภาษาอังกฤษ เพื่อให้บุคลากรที่ประสงค์สมัครรับทุนไปศึกษาหรือฝึกอบรม ณ ต่างประเทศสามารถมีผลคะแนนสอบ TOEFL หรือ IELTS มากกว่าหรือเทียบเท่าเกณฑ์คะแนนที่หลักสูตรหรือหน่วยงานเจ้าของทุนกำหนด การอบรมการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย การเตรียมต้นฉบับผลงานวิจัยเพื่อลงตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ เพื่อพัฒนานักวิชาการของกรมฯ ให้สามารถเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในระดับสาธารณะได้ ตลอดจนมุ่งเน้นในการเตรียมความพร้อมผู้บริหารทดแทน ทั้งการจัดอบรมหลักสูตรภายในของกรม อย่างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านบริหาร (รองผู้อำนวยการ) และสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรทางการบริหารกับสถาบันชั้นนำของทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น การอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง หลักสูตรกฎหมายปกครองสำหรับผู้บริหารระดับสูง (กปส.) ของสำนักงานศาลปกครอง หลักสูตรไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (รุ่นที่ 5) ฯลฯ โดยมีการประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาความมั่นคงรวมทั้งยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศด้านการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม

ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

ด้วยภารกิจหลักตามกฎหมายของกรมฯ ที่ให้บริการวิชาการและการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในฐานะห้องปฏิบัติการอ้างอิง การกำหนดมาตรฐานการตรวจวิเคราะห์ การพัฒนาห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุข การคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฝ้าระวังประเมิน สื่อสารและจัดการความเสี่ยงจากโรคและภัยสุขภาพ การศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการแพทย์และสาธารณสุข กรมฯ จึงนำระบบคุณภาพทางห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากลมาใช้สำหรับงานด้านห้องปฏิบัติการโดยเฉพาะ เพื่อให้ผลงานถูกต้องแม่นยำตรวจสอบได้ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดย เริ่มตั้งแต่การนำมาตรฐาน ISO Guide 25 ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ (Testing and calibration) มาใช้เมื่อปี พ.ศ.2536 ปัจจุบัน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ด้านห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ, มาตรฐาน ISO 15189 และ ISO 15190 สำหรับห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์ , มาตรฐาน ISO/IEC 17043 สำหรับการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (Proficiency testing: PT) เป็นหน่วยงานแรกของภูมิภาคเอเชียในปี พ.ศ. 2544, มาตรฐาน ISO Guide 34 สำหรับการผลิตวัสดุอ้างอิงด้านการแพทย์และสาธารณสุขแห่งแรกของประเทศในปี พ.ศ. 2557 และผู้บริหารได้ให้นำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เข้ามาใช้เพื่อให้ครอบคลุมทั้งองค์กร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนเป็นหน่วยงานภาครัฐแห่งแรกของประเทศที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ทั้งนี้กรมฯ ตระหนักถึงการรักษามาตรฐานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงไว้ซึ่งการให้บริการที่สนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด

แม้ระบบมาตรฐาน ISO ต่างๆ จะสนับสนุนระบบงานของกรมฯ และการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุพันธกิจและเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ทำให้กรมฯ มีกลไกการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รองรับมาตรฐานสากล และเป็นระบบระเบียบมากขึ้น แต่ด้วยสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของโลก องค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งการเกิดโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ ตลอดจนความเสี่ยงด้านสุขภาพที่ยากจะคาดการณ์ ย่อมส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชนทั่วไป กรมฯ จึงมีแนวคิดในการปรับปรุงระบบงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และจัดการกระบวนการให้เป็นระบบตามหลักวิชาการ ดังนั้นในปี 2553 จึงได้เริ่มดำเนินการทบทวนกระบวนการโดยใช้เครื่องมือ SIPOC MODEL โดยเริ่มจากพิจารณาปัจจัยแวดล้อมภายนอก (External Factor) ที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ แผนชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ข้อมูลสารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป (Voice of Customer & Stakeholder) ใน 2 ส่วน คือ 1. สารสนเทศปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับกรมฯ โดยการค้นหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับกรมฯ จากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นประจำทุกวัน รวมทั้งได้จ้างหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) ดำเนินการตรวจสอบข่าวหนังสือพิมพ์ (News Clipping) รายวัน ซึ่งฝ่ายประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และรายงานข่าวสารให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเป็นประจำสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังมีการประชุมร่วมกับเครือข่ายงานประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกเช้าวันทำการเพื่อรับทราบและนำข่าวที่

[illegible]

ในปี พ.ศ. 2556 กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศนโยบายการเป็นผู้กำกับดูแลนโยบายสุขภาพแห่งชาติ (National Health Authority : NHA) กรมฯ จึงได้มีการทบทวนภารกิจเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว โดยเสนอบทบาทของกรมฯ ในการเป็นผู้กำกับควบคุม (Regulator) ในภารกิจ 7 ด้าน คือ 1) การกำหนดมาตรฐานทางห้องปฏิบัติการ 2) การกำหนดวิธีมาตรฐานทางห้องปฏิบัติการของประเทศ 3) การติดตามกำกับและรับรองตามมาตรฐานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข 4) การสร้างและใช้องค์ความรู้จากการวิเคราะห์วิจัยทางห้องปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ 5) การเฝ้าระวังและประเมินทางพิษวิทยาและปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ 6) การวิจัยพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เพื่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีในอนาคต และ 7) กำกับดูแล พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ และในปี พ.ศ. 2557 ผู้บริหารมีนโยบายนำมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริหารงานขององค์กรให้มีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น กรมฯ จึงดำเนินการทบทวน (Review) ระบบงานใหม่ โดยคณะกรรมการและทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอีกครั้ง โดยนำกระบวนการสร้างคุณค่า (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process) ที่ได้จากการทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกปี มาทบทวน วิเคราะห์ และบูรณาการร่วมกับมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 ผ่านการใช้เครื่องมือ SIPOC MODEL

ในปี 2558 นอกจากกรมฯ จะกำหนดและขับเคลื่อนให้มีการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้ครอบคลุมงานบริหารด้านคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และมาตรฐานสากล ระบบต่างๆ ที่จำเพาะสำหรับงาน ทางห้องปฏิบัติการแล้ว ผู้บริหารยังได้ให้นโยบายและมอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อให้มีการผสมผสานประเด็นคุณภาพเข้ากับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (PMQA) ซึ่งมีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการเทียบเท่ากับเกณฑ์รางวัลคุณภาพระดับสูงสุดหลายประเทศเป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้กรมฯ มีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น ภายใต้กรอบการบริการจัดการที่เป็นหนึ่งเดียวกันโดยมีผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) ระดับกรมกำกับดูแล และให้มีการทบทวนและพิจารณาเพื่อปรับปรุงกระบวนการใหม่ให้เกิดความสอดคล้องและครอบคลุมตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในทุกกระบวนการ ซึ่งผลจากการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ (Process Redesign) พบว่า กระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนของกรมฯ ยังคงมีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับระบบงานอยู่

เมื่อกระบวนการสร้างคุณค่ามีความชัดเจนและเป็นปัจจุบัน คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐร่วมกับกลุ่มปฏิบัติการเจ้าของกระบวนการสร้างคุณค่า (Core Process Owner) ได้ทบทวนและออกแบบผลผลิตและบริการ โดยใช้ชุดข้อมูลสารสนเทศที่กล่าวไว้ข้างต้นใน 2 ส่วน คือ 1. สารสนเทศปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับกรมฯ และ 2. สารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเสียต่อบริการของกรมฯ ในปีที่ผ่านมา ตลอดจนข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากประชุมสัมมนาของกรมฯ ในแต่ละด้าน เช่น ด้านยาและวัตถุเสพติด เครื่องสำอางอาหาร ด้านชีววัตถุ และด้านรังสี โครงการสร้างสัมพันธ์เครือข่ายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ตลอดจนข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการโดยตรง (บริการด้านหน้า) กับหน่วยงานภายใน มากำหนดเป็นผลผลิตและบริการที่สอดคล้องกับพันธกิจตามกฎหมายได้

อย่างครอบคลุมในทุกกระบวนการ จนได้ผลผลิตและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น มาตรฐานวิธีการตรวจวิเคราะห์คุณภาพ ยา ชีววัตถุ อาหาร เครื่องสำอาง สารเสพติด และเพื่อการชันสูตรโรค, มาตรฐานห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ (ด้านชันสูตรโรค และด้านรังสี), การให้การอนุญาต และรับแจ้งเพื่อการผลิต ครอบครอง จำหน่าย นำเข้า ส่งออก และนำผ่านตามพระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง, องค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์, ข้อมูลค่ามาตรฐาน/ค่าอ้างอิงด้านการแพทย์และสาธารณสุข, ข้อมูลเตือนภัยสุขภาพ. สารมาตรฐาน/วัสดุอ้างอิงด้านการแพทย์และสาธารณสุข. รายงานทดสอบความชำนาญด้านการตรวจวิเคราะห์ของห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นต้น

กรมฯ ได้ดำเนินการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement) ของผลผลิตและบริการขึ้น โดยแปลงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดตามกฎหมาย การปรับปรุงประสิทธิภาพสู่การระบุผลลัพธ์ที่คาดหวังในขั้นตอนท้ายสุดของกระบวนการ ภายใต้ข้อตกลงร่วมกันระหว่างกรมฯ ในฐานะผู้ให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในฐานะผู้ส่งมอบงานบริการทั้งหลาย โดยมีการกำหนดจุดควบคุมที่สำคัญ (Key Control) กำกับในทุกกระบวนการ รวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยง และระบบการติดตามประเมินผลเพื่อประกันคุณภาพและสร้างความมั่นใจในผลผลิต และการให้บริการที่เต็มไปด้วยประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนการเกิด “ผลผลิตและบริการ” ที่สนองตอบผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงประชาชนทั่วไปได้อย่างตรงจุดและสามารถตอบโจทย์พันธกิจของกรมฯ ได้ด้วย (ตารางที่ 6) นั่นคือ ผลผลิตและการให้บริการเป็นมาตรฐานที่สามารถอ้างอิงได้ ผลการตรวจวิเคราะห์ถูกต้องแม่นยำ วัตถุดิบที่นำเข้ามีคุณภาพตามที่กำหนด การส่งมอบผลผลิตและบริการที่รวดเร็วขึ้น ตรงเวลา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและกลับมาใช้ซ้ำ

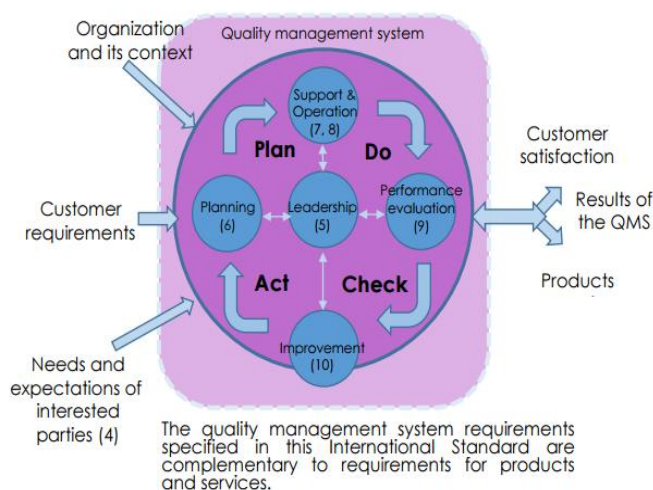
ตารางที่ 6 การทบทวนและจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า

ผลผลิต/บริการ (Product & Service)	กระบวนการ สร้างคุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement)	การควบคุมที่สำคัญ (Key Control)	พันธกิจตามกฎหมาย (Mission)
นวัตกรรม/องค์ความรู้/ เทคโนโลยี ถ่ายทอดองค์ความรู้/ นวัตกรรม/เทคโนโลยี	การวิจัยและพัฒนาด้าน วิทยาศาสตร์การแพทย์	- นโยบาย ยุทธศาสตร์ งานวิจัยของประเทศและ ระหว่างประเทศ - ข้อตกลงการรับ ผลประโยชน์	สัญญา/ข้อตกลง/ความ ร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ	ศึกษา วิจัย พัฒนาองค์ ความรู้และเทคโนโลยีด้าน วิทยาศาสตร์การแพทย์ และสาธารณสุข เพื่อ พัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประเมินความเสี่ยงและ แจ้งเตือนภัยสุขภาพ
ข้อมูลเตือนภัยสุขภาพ สื่อความเสี่ยง/แนวทาง เฝ้าระวัง ควบคุมกำกับ	การประเมินความเสี่ยง และ แจ้ง เตือน ภัย สุขภาพ	- ระยะเวลาในการสื่อสาร แจ้งเตือนที่ทันสถานการณ์ - ความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความชัดเจนของข้อมูล - มีข้อมูลสนับสนุนที่ เพียงพอ - ค่ามาตรฐานระหว่าง ประเทศ - ข้อกำหนดทางกฎหมาย	- แหล่งที่มาของตัวอย่าง - ปริมาณตัวอย่างที่เพียงพอ - มาตรฐานวิธีการปฏิบัติที่ เกี่ยวข้อง - ข้อกำหนดขั้นตอนการแจ้ง เตือนภัย - จำนวนฐานข้อมูลที่พร้อม แจ้งเตือนภัย - กำหนดช่องทางวิธีการแจ้ง เตือนภัย - กำหนดผู้มีหน้าที่แจ้งเตือน ภัย	

ผลผลิต/บริการ (Product & Service)	กระบวนการ สร้างคุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement)	การควบคุมที่สำคัญ (Key Control)	พันธกิจตามกฎหมาย (Mission)
ห้องปฏิบัติการมี มาตรฐาน	1. พัฒนา ห้องปฏิบัติการเครือข่าย 2. การทดสอบความ ชำนาญห้องปฏิบัติการ ทางการแพทย์และ สาธารณสุข	- ความถูกต้องและ สอดคล้องกับมาตรฐาน - การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย - ระยะเวลาในการส่งมอบ รายงานฯ ความสะดวก รวดเร็ว	- การถ่ายทอดนโยบายและ แผนงาน/ข้อตกลง สู่ เครือข่าย - ดำเนินงานให้เป็นตาม ขั้นตอนในกระบวนการที่ กำหนด	กำหนดและพัฒนา คุณภาพมาตรฐานของ ระบบและวิธีการตรวจ วิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ สุขภาพหรือที่เกี่ยวข้อง อาหาร ยา ยาเสพติด วัตถุ ที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและ ประสาท สารระเหย เครื่องสำอาง เครื่องมือ แพทย์ รังสี และวัตถุ อันตรายทางสาธารณสุข ชีววัตถุ สมุนไพร และการ ชันสูตรโรค
ข้อมูล/รายงานผลการ ตรวจวิเคราะห์ทาง ห้องปฏิบัติการด้าน การแพทย์และ สาธารณสุข	1.การตรวจวิเคราะห์ เพื่อการเป็น ห้องปฏิบัติการอ้างอิง (Reference Lab) 2.บริการตรวจวิเคราะห์ ทั่วไป	- การกำหนดค่าอ้างอิง มาตรฐาน (Reference Value) ต้องเป็นไปตามหลัก วิชาการและมาตรฐานสากล - ผลการตรวจวิเคราะห์ ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ - การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย - ระยะเวลาในการส่งมอบ รายงานฯ	- ตัวอย่างถูกต้องและ เพียงพอตามเงื่อนไขการ ให้บริการ/ข้อตกลงภายใน ระยะเวลาที่กำหนด - วิธิตตรวจวิเคราะห์ที่ เหมาะสม - ความถูกต้องของรายงาน ผลการตรวจวิเคราะห์	ตรวจวิเคราะห์ทาง ห้องปฏิบัติการด้าน ผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือที่ เกี่ยวข้องกับอาหาร ยา ยาเสพติด วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิต และประสาท สารระเหย ชีววัตถุ สมุนไพร และการ ชันสูตรโรค เพื่อควบคุม คุณภาพ ประสิทธิภาพ และมาตรฐาน ให้เป็นไป ตามกฎหมายและเป็น หลักฐานทางคดีรวมทั้ง เพื่อสนับสนุนการป้องกัน และควบคุมโรค
ใบอนุญาต การผลิต ครอบครอง จำหน่าย นำเข้า ส่งออก และนำ ผ่าน ตามพระราชบัญญัติ เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง	การกำกับให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษ จากสัตว์	- หน่วยงานที่ประสงค์ขอ อนุญาตแสดงข้อมูล เอกสาร หลักฐาน ที่แท้จริง และสามารถแก้ไข ปรับปรุง ข้อบกพร่องได้แล้วเสร็จใน ระยะเวลาที่กำหนด - พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถ ออกตรวจห้องปฏิบัติการ สถานที่ของหน่วยงานที่ยื่น ขอได้ตามระยะเวลาที่ กำหนด - กรณีหน่วยงานที่ประสงค์ ขอต่ออายุใบอนุญาต : ต้อง ยื่นแบบ พร้อมเอกสาร หลักฐาน ขอต่ออายุ ใบอนุญาตภายใน 90 วัน ก่อนใบอนุญาตหมดอายุ (1 ตค – 30 ธค ของทุกปี) - กรณีการออกหนังสือ รับรอง : ต้องแจ้งรายการ เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ตาม	- ความถูกต้องครบถ้วนของ เอกสารที่ยื่นขอ - ความถูกต้องครบถ้วนของ ข้อมูลในใบอนุญาต/หนังสือ รับรองการแจ้ง - ระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบ แต่ละขั้นตอนใน กระบวนการต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จตามที่กำหนดใน คู่มือประชาชน พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2558	ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยเชื้อโรคและพิษจาก สัตว์ และกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง

ผลิตภัณฑ์/บริการ (Product &Service)	กระบวนการ สร้างคุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement)	การควบคุมที่สำคัญ (Key Control)	พันธกิจตามกฎหมาย (Mission)
		แบบบัญชี และในระยะเวลา ที่กำหนด		
ใบรับรองมาตรฐาน ห้องปฏิบัติการ	1. การรับรอง ห้องปฏิบัติการตาม มาตรฐานสากล 2. การรับรอง ห้องปฏิบัติการตาม มาตรฐานกระทรวง	- ระยะเวลาที่กำหนดไว้ตาม แผน - นโยบาย ข้อกำหนด และ เงื่อนไขในการรับรอง ตามที่ ประกาศไว้	- ความถูกต้องครบถ้วนของ เอกสารที่ยื่นขอการรับรอง ตามเงื่อนไขที่กำหนด - ตรวจให้เป็นไปตาม ข้อกำหนด เงื่อนไขและ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง - กำหนดระยะเวลาในทุก ขั้นตอนของกระบวนการการ รับรอง - ผู้ตรวจประเมินและคณะ กรรมการพิจารณาให้การรับรอง ต้องลงนามรักษาความลับใน เอกสาร	สนับสนุนและพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพ ดำเนินการรับรองคุณภาพ ทางห้องปฏิบัติการด้าน ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ชีววัตถุ สมุนไพร และการชันสูตร โรค ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

ในปี 2557 กรมฯ ได้ดำเนินการออกแบบกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ซึ่งก็ถือว่ามีความครอบคลุมและส่งผลดีต่อผลิตผลและการบริการจากกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนในระดับที่ดี อย่างไรก็ตามการที่จะดำรงไว้ซึ่งวิสัยทัศน์การเป็น “องค์กรชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชีย” ได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมฯ จะต้องตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้ “มากกว่าความต้องการ” และ “ต้องเหนือกว่าความคาดหวัง” เมื่อเข้าสู่ปี 2558 ซึ่งเป็นช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนผ่าน (Transitions) การบริหารจัดการองค์กรของกรมฯ จากมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 เป็นมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 กรมฯ จึงเริ่มต้นทบทวน ปรับปรุง และปฏิบัติการเพื่อออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ภายใต้ผังระบบบริหารคุณภาพตามวงจร PDCA ดังภาพที่ 6-2

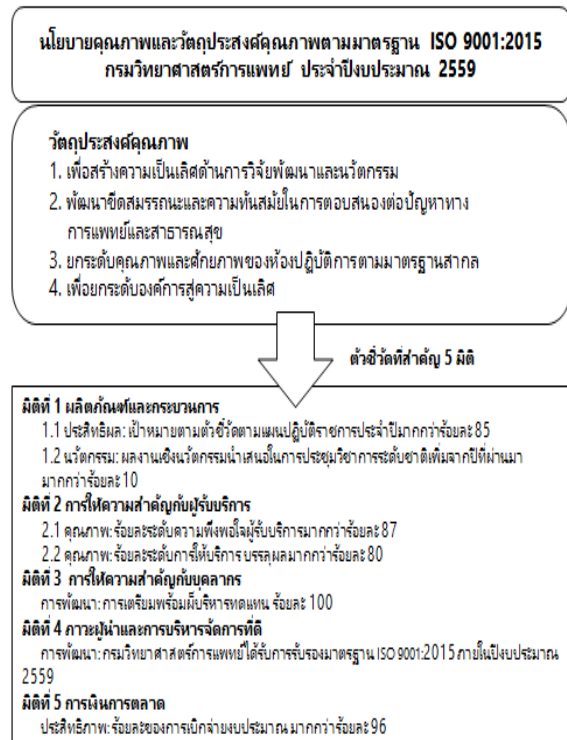


ภาพที่ 6-2 ผังระบบบริหารคุณภาพ

กระบวนการทำงาน (Work Process) ภายใต้ผังระบบบริหารคุณภาพ (QMS) เกิดขึ้นได้โดยแรกเริ่มผู้บริหารขององค์กรมีความมุ่งมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพ จึงได้สั่งการอย่างจริงจังให้กรมา มีการทบทวนและปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่มาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยประยุกต์ใช้ทุกข้อ กำหนดทั้งหมดกับทุกกระบวนการของทุกหน่วยงานในสังกัดอย่างสอดคล้องกัน ภายใต้ข้อกำหนดของระบบโดยมีขอบเขตครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดที่เป็นผลผลิตจากกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ดังนั้น เพื่อสร้างความตื่นตัวและให้ทุกหน่วยงานได้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจังผู้บริหารของหน่วยงานจึงได้มีการจัดตั้งนโยบายคุณภาพขึ้น พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์คุณภาพใน 5 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ผลลัพธ์และกระบวนการ มิติที่ 2 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มิติที่ 3 การให้ความสำคัญกับบุคลากร มิติที่ 4 ภาวะผู้นำและการบริหารจัดการที่ดี และมิติที่ 5 การเงินและการตลาด (ดังภาพที่ 6-3 นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015) พร้อมสื่อสารภายในกรมา เพื่อสร้างความเข้าใจ และเป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานได้นำไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม โดยให้มีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนทิศทางยุทธศาสตร์ของกรมา และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

การออกแบบกระบวนการทำงาน (Work process Design) ของกรมา มีดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) โดยพิจารณาข้อมูลนำเข้าในระบบบริหารคุณภาพ (QMS) ได้แก่ บริบทขององค์กร โดยกรมา มีการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร กล่าวคือ กรมา ให้หน่วยงานในสังกัดจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานประจำปี และกำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับมิติการพัฒนาองค์กร และนำลักษณะสำคัญขององค์กรของหน่วยงานในสังกัดมาพิจารณาในภาพรวม เพื่อทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุกปีผ่านเวทีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ 2. ข้อมูลสารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น กรมา ได้ดำเนินการสำรวจในทุกปีซึ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศในส่วนการประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของกรมา ในปีที่ผ่านมา กรมา จะนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวมาเรียนรู้และทำความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงเพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเดิมในปีถัดไปให้ดีขึ้น รวมถึงความสามารถในการคาดการณ์ความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดขึ้น จึงได้มีการระบุความเสี่ยงและโอกาสกำกับไว้ในทุกแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม รวมถึงความสามารถในการลดขั้นตอนที่ไม่เป็นผลกระทบต่อผลผลิตและบริการออก หรือเพิ่มรูปแบบ/วิธีการทำงานใหม่ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 6-3 นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพตาม มาตรฐาน ISO 9001:2015

2. ต้องมีการวางแผน (Planning) ต่อการจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้น การวางแผนจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ สามารถวัดผลได้ และเป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ โดยกำหนดว่าจะทำอะไร ใช้ทรัพยากรใดบ้าง ใครคือผู้รับผิดชอบ จะแล้วเสร็จเมื่อใด และใช้ตัววัดคุณภาพใดในการประเมินผลงาน โดยการกำหนดทั้งหมดต้องสัมพันธ์กับผลผลิตและบริการ รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนความสามารถในการวางแผนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใน QMS ได้

3. การสนับสนุน (Support) ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากรโครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อม กระบวนการ พิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจในการตรวจสอบผลการดำเนินการ พิจารณองค์ความรู้ที่จำเป็นขององค์กร สมรรถนะหลักและความสามารถขององค์กร ตลอดจนเอกสารข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนระบบ QMS

4. การดำเนินการ (Operation) ในขั้นตอนนี้กรมฯ จะต้องดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP), คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual: WM), ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure-QP) โดยผลผลิตและบริการของกรมฯ ต้องมีการควบคุมการจัดหาวัตถุดิบ สินค้าและบริการจากภายนอก มีการทบทวน (Review) และทวนสอบ (Verification) ผลผลิตและบริการที่ได้ ออกแบบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

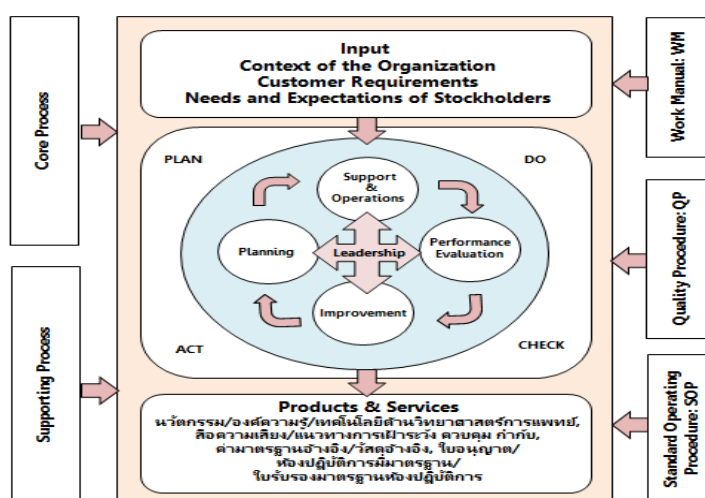
5. การประเมินสมรรถนะ (Performance Evaluation) โดยพิจารณาว่า กรมฯ จะการดำเนินการตรวจวัด วิเคราะห์และตรวจประเมินผลอย่างไร เช่น การตรวจประเมินภายในตามช่วงเวลาที่กำหนด การประเมินคุณภาพภายนอก (EQA) มีตัววัดคุณภาพที่เหมาะสมรวมถึงตัวบ่งชี้ที่สำคัญหรือไม่ เช่น การวัดประสิทธิผลของงานตามแผนปฏิบัติการ การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯลฯ

6. การปรับปรุง (Improvement) อย่างต่อเนื่อง โดยกรมฯ พิจารณาผลจากการประเมินสมรรถนะ รวมถึงผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) เพื่อยืนยันว่าสมรรถนะหลักที่มีอยู่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่ หากสมรรถนะใดยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ โอกาสใดที่สามารถจะปรับให้สูงขึ้นได้บ้าง ทั้งนี้ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จะพิจารณา 2 ประเด็นหลัก คือ 1. การพิจารณาความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไขให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ และ 2. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการหรือเครื่องมืออื่นๆ ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลต่อระบบคุณภาพ

เมื่อกรมฯ ได้กระบวนการทำงาน (ภาพที่ 6-4) จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติสำหรับกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนของกรม

ฯ รวมถึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในสังกัดที่มีภารกิจเกี่ยวกับระบบคุณภาพทาง



ภาพที่ 6-4 กระบวนการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ห้องปฏิบัติการโดยเฉพาะ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระบุขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัด/กิจกรรม จุดควบคุม/ความเสี่ยง และการติดตามประเมินผลกำกับไว้ในกระบวนการนั้นๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของกรมฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และลดความผิดพลาดของการปฏิบัติงานในระหว่างกระบวนการได้

ข. การจัดการกระบวนการ

เพื่อสร้างความมั่นใจว่า กรมฯ ได้นำกระบวนการทำงาน (Work Process) ที่ออกแบบไว้ไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง กรมฯ จึงได้จัดทำขั้นตอนและรายละเอียดของการปฏิบัติงานภายใต้แผนปฏิบัติราชการประจำปีที่สุดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ของกรม องค์ความรู้และเทคโนโลยีขั้นสูงที่เป็นความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนสมรรถนะหลักขององค์การ พร้อมกำหนดให้มีการรวบรวมคู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไว้ในระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล โดยผู้ปฏิบัติงานของกรมฯ ทั้งในส่วนกลางและศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ทั่วประเทศทั้ง 14 แห่ง สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ผ่านเว็บไซต์ของกรมฯ เพื่อค้นหาข้อมูลที่สำคัญ วิธีการดำเนินการต่างๆ ทรัพยากรที่ต้องใช้ดำเนินการ ความสามารถในการตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินการให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของกรมฯ รวมถึงข้อกำหนดตามกฎหมาย นอกจากนี้ ด้วยพันธกิจของกรมฯ ที่ให้บริการเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ซึ่งต้องการความแม่นยำอย่างสูงสุด กรมฯ จึงมีกลไกในการควบคุมระหว่างกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อยืนยัน (Validation) ว่าผลผลิตและบริการ เช่น ผลการตรวจยืนยันทางห้องปฏิบัติการ ผลการทดสอบความชำนาญ ผลการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ อาหาร ยาเสพติด การประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพ ฯลฯ มีคุณสมบัติหรือลักษณะที่ต้องการ (Specifications) ตามข้อกำหนดที่สำคัญ ข้อกำหนดตามกฎหมายและข้อกำหนดของกรมฯ หรือในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลผลิตและบริการขึ้น กรมฯ จะดำเนินการทบทวนข้อกำหนดใหม่ โดยมีการบันทึกการแก้ไขผลผลิตและบริการ ตลอดจนแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง รวมถึงมีการป้องกันความเสียหายของสินค้าและกลุ่มตัวอย่างในระหว่างการรักษาจนถึงการส่งมอบบริการ

กรมฯ ได้กำหนดระบบควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยการประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ตัวชี้วัดและข้อกำหนดที่สำคัญตามลักษณะของผลผลิตและบริการ ผ่านการติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit : IQA) โดยการจัดตั้งคณะทำงานตรวจติดตามคุณภาพภายในและคณะผู้ตรวจติดตามเพื่อทำหน้าที่ร่วมกันในการตรวจประเมินเพื่อเป็นกลไก ให้กรมฯ ได้ปรับปรุงผลผลิตและบริการที่ต่อเนื่อง คณะทำงานตรวจติดตามคุณภาพภายในจะทำหน้าที่ในดำเนินการจัดทำแผนการตรวจติดตามประจำปี และกำหนดการตรวจติดตามในแต่ละครั้งภายใต้ ข้อกำหนดของมาตรฐานสากลและระเบียบปฏิบัติทุกฉบับ ทั้งนี้ วิธีการตรวจติดตามอาจตรวจแบบแยกตรวจ รวมตรวจหลายมาตรฐาน (Combine) ร่วมตรวจหลายทีมผู้ตรวจ (Joint) และนำผลการตรวจติดตามเสนอผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative : QMR) ผ่านการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ได้ผลผลิตมีคุณภาพตามที่ต้องการ โดยปฏิบัติการแก้ไขจะถูกดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาตามระบบบริหารคุณภาพ การตรวจติดตามภายในจึงเป็นเสมือนกลไกกำกับติดตามหน่วยงานให้ทบทวนปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

สำหรับ “กระบวนการสนับสนุน” ที่เสริมหนุนการปฏิบัติการหลักของกรมฯ นั้นกลับไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผลผลิตและบริการโดยตรง คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและ

กลุ่มปฏิบัติการเจ้าของกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process Owner) จึงได้พิจารณาถึงความต้องการของผู้รับบริการภายในองค์กรและภายนอกองค์กรสู่การจัดทำระเบียบปฏิบัติ (QP) ที่อธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (Work Flow) โดยมีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญและ/หรือระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เช่น ทรัพยากร ความสามารถและสมรรถนะที่จำเป็น ตลอดจนเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนผลผลิตและการให้บริการหลักของกรมฯ เช่น การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้กับหน่วยงานสนับสนุนซึ่งทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น เกิดความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานและที่สำคัญทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ส่งผลให้งานตามภารกิจหลักเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดหรือตามแผนที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ก. การควบคุมต้นทุน

ด้วยภารกิจหลักในการเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงและทำหน้าที่วิเคราะห์ และศึกษาวิจัย รวมทั้งผลิตวัสดุอ้างอิงของประเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลทางห้องปฏิบัติการสามารถนำไปใช้วินิจฉัย ควบคุม ป้องกันโรคและลดปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วทันการนั้น เป็นกระบวนการที่ต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้นผู้บริหารจึงมีนโยบายมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยนำระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากลมาใช้ในการดำเนินการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดทางห้องปฏิบัติการโดยปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ ตัวอย่างเช่น เช่น การทดสอบหรือทวนสอบวิธีวิเคราะห์เพื่อให้มีข้อกำหนดในการควบคุมกระบวนการตรวจวิเคราะห์ที่เหมาะสมถูกต้องตามหลักการสากลก่อนนำไปให้บริการ การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ร่วมกัน มีแผนบำรุงรักษาและสอบเทียบเครื่องมืออย่างเป็นระบบ มีข้อกำหนดในการทดสอบซ้ำกรณีผลการทดสอบไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังกำหนดให้หน่วยงานต่างๆวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อลดระยะเวลาการให้บริการของกระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น การตรวจโรคที่มีการระบาดอย่างรวดเร็ว รุนแรง เป็นอันตรายถึงชีวิตของประชาชน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จึงได้พัฒนาวิธีวิเคราะห์ให้สามารถได้ตอบภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุข ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ป้องกัน ควบคุม การระบาดของโรค เช่น โรคไข้หวัดใหญ่/ไข้หวัดนก เชื้อไวรัสทางเดินหายใจ เมอร์ส ติดเชื้อเอชไอวีในเด็ก ซึ่งได้มีการศึกษาพัฒนาวิธีวิเคราะห์ พร้อมทั้งศึกษาเครื่องมือ เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม เช่น การตรวจวิเคราะห์ไข้หวัดใหญ่/ไข้หวัดนก จาก 8 วัน เหลือ 24 ชั่วโมง ,การตรวจวิเคราะห์เชื้อไวรัสทางเดินหายใจ 16 ชนิด จาก 24 ชั่วโมง เหลือ 8 ชั่วโมง , การตรวจวิเคราะห์เชื้อโรคเมอร์ส จาก 24 ชั่วโมง เหลือ 8 ชั่วโมง โดยนำระบบสารสนเทศ มาใช้ลดขั้นตอนในการให้บริการจาก 45 วัน เหลือ 25 วัน การให้การอนุญาตตาม พ.ร.บ.เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ นอกจากนี้กรมฯ ยังมีการทำข้อตกลงการให้บริการกับประชาชน (Service Level Agreement : SLA) โดยมีการจัดทำแผนปรับปรุงและมีการประเมินผลโดยการสำรวจความพึงพอใจหลังการปรับปรุงตามแผนโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ในการควบคุม กำกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ.เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ กรมดำเนินการตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก คือ จัดทำคู่มือบริการประชาชนโดยนำระบบ IT มาใช้ลดขั้นตอนในการให้บริการ ทั้งนี้ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวม โดยมีการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามแนวทางของกรมบัญชีกลางและจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการทรัพยากรซึ่งนำมาสู่การลดต้นทุนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เหมาะสม มีการควบคุมต้นทุนโดยมองถึงความสมดุลระหว่าง

ความจำเป็นกับความต้องการของผู้รับบริการ ในเรื่องของคุณภาพของผลผลิต/บริการโดยดำเนินการตามระบบคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2008/2015) และระบบคุณภาพมาตรฐานทางห้องปฏิบัติการ (ISO 15189, ISO 17025) เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

นโยบายที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อลดค่าใช้จ่ายในการทำงานคือการให้มีการประชุมทางไกล และสื่อสารผ่านระบบ VDO conference กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆของประเทศจำนวน 14 ศูนย์ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและการเสียเวลาในการเดินทาง

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มีการเลือกผู้ส่งมอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบมีคุณสมบัติและพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการของกรมและเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้จัดทำข้อกำหนดเฉพาะของวัสดุ ครุภัณฑ์ที่สำคัญสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานในกระบวนการต่างๆ ทั้งกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน มีการดำเนินการตามกระบวนการประเมินผู้ขายตามมาตรฐาน ISO ต่างๆ ครอบคลุมคือ คุณภาพ เวลา การบริการหลังการขาย มีรายชื่อผู้ส่งมอบ (ตามระบบของกรมบัญชีกลาง)

ในการให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างเพื่อเฝ้าระวังคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพ และเพื่อการตรวจชันสูตรโรค ได้มีการวางแผนร่วมกับผู้ส่งตัวอย่างหลัก เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สาธารณสุขจังหวัด หรือหน่วยงานเครือข่ายเพื่อให้มั่นใจว่าตัวอย่างส่งตรวจนั้นตรงตามข้อกำหนด อีกทั้งยังได้จัดทำคู่มือการเก็บและนำส่งตัวอย่างเพื่อให้แน่ใจว่าตัวอย่างที่ได้ถูกเก็บ และนำส่งในสภาพที่ถูกต้องเหมาะสม และมีการประชุมชี้แจงเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน

สำหรับการทำงานร่วมกับเครือข่าย กรมฯ จะมีการประเมินศักยภาพของผู้ส่งมอบที่จะทำงานร่วมกันและสามารถนำบริการของกรมฯ ไปถึงประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น

- 1) โครงการวิทยาศาสตร์การแพทย์ชุมชน มีการคัดเลือกตัวแทน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่สามารถรับการถ่ายทอดความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์โดยการอบรม ฝึกปฏิบัติการใช้ชุดทดสอบ ซึ่งทำให้เกิดเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเตือนภัยสุขภาพหรือเรียกว่า หน้าต่างเตือนภัยสุขภาพ เกิดคลังความรู้ที่เป็นระบบ ทำให้ประชาชน/ชุมชนเข้าถึงได้ง่ายและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อลดความเสี่ยงในการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน

- 2) ตลาดค้าส่งผักสด/ผลไม้สด กรมฯ ได้มองเห็นความสำคัญความปลอดภัยด้านอาหารของผู้บริโภค จึงได้ผลักดันให้ผู้ประกอบการตลาดเห็นความสำคัญของการจัดตั้งห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ผักและผลไม้ เพื่อตรวจสอบสารพิษตกค้าง โดยเริ่มจากการประเมินศักยภาพของตลาดและสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ส่งผลให้ประชาชนลดความเสี่ยงที่จะได้รับสารพิษจากการบริโภคผักผลไม้

- 3) งานวิจัย ได้มีการประชุมกำหนดวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ที่ต้องการ จัดทำแผนหรือข้อตกลงร่วมกัน แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานที่จะทำงานร่วมกัน เช่น อย. ,มหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐ/เอกชน สวทช....

ตามระบบคุณภาพตามนโยบายและการดำเนินการของกรมฯได้กำหนดให้มีการทบทวนการบริหารจัดการ (management review) ของกระบวนการที่เป็นภารกิจของหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยได้มีการวิเคราะห์ผลจาก ข้อร้องเรียน ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตรวจประเมินระบบคุณภาพทั้งภายใน (Internal audit) และภายนอก (External audit)

ความต้องการของลูกค้า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของนโยบายประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ปัจจัยอื่นๆที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานและทรัพยากรที่มีอยู่ ตลอดจนวิเคราะห์ความเสี่ยงนำมาจัดทำเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นและให้มั่นใจว่าจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เช่น การให้บริการทดสอบความชำนาญของห้องปฏิบัติการ มีปัญหาเกี่ยวกับการส่งตัวอย่าง ซึ่งเดิมได้ทำการส่งทางไปรษณีย์แต่ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าและคุณภาพของการส่งตัวอย่าง กรมจึงได้ปรับปรุงวิธีการโดยทำสัญญากับบริษัทเอกชนนำส่งให้ตามเงื่อนไขที่ทางกรมฯ กำหนด

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

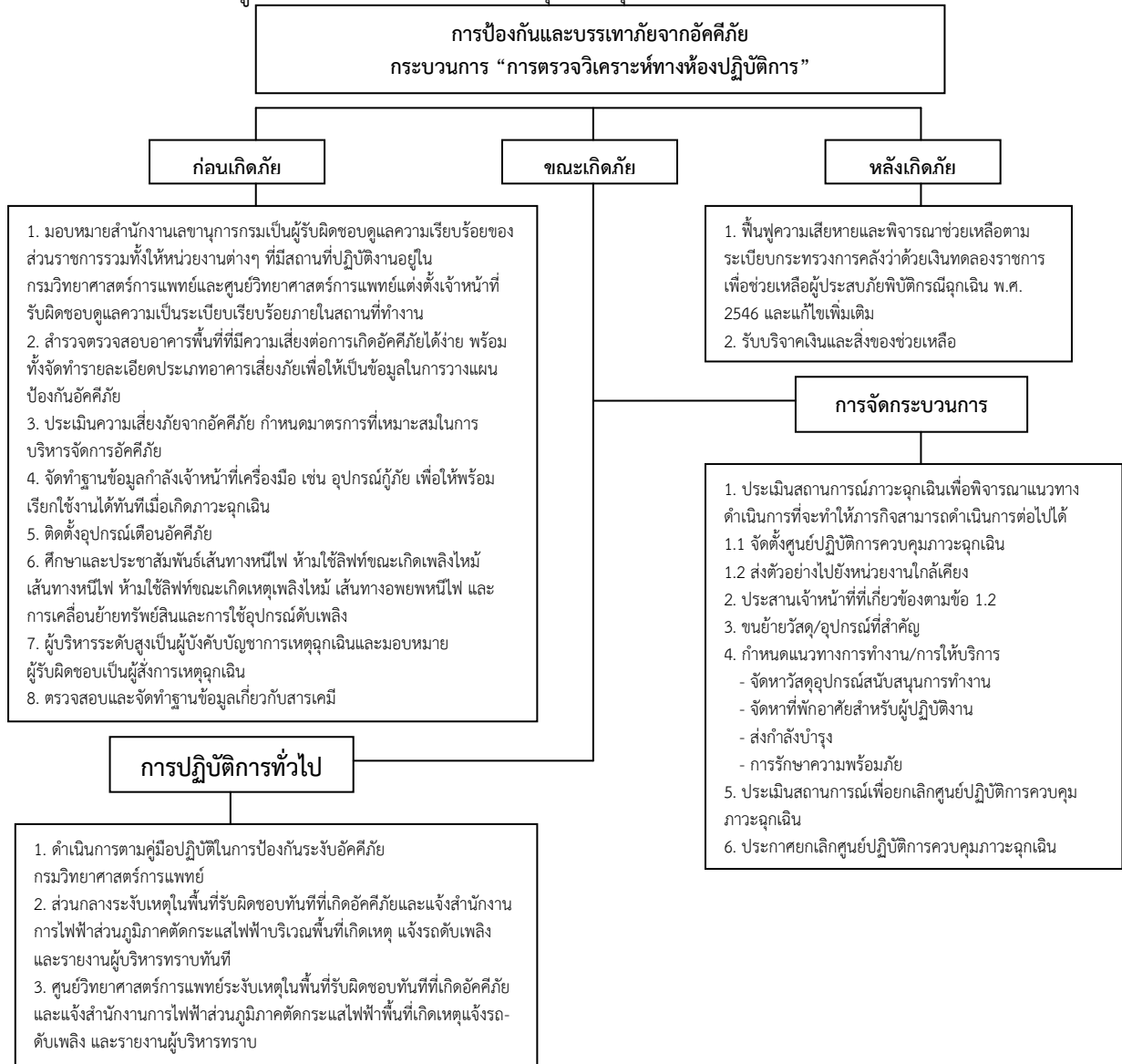
กรมฯ มีแนวคิดในการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยจากการทำงาน รวมทั้งตระหนักได้ว่าการดำเนินการในปัจจุบันมีโอกาสสูงที่ภารกิจของกรมฯ อาจจะกักตัวลงอันเนื่องมาจากเหตุภัยพิบัติและสภาวะวิกฤตต่างๆ ดังนั้น ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมและความสามารถปฏิบัติที่จะต้องปฏิบัติภารกิจให้ได้อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นเหตุผลสำคัญให้กรมดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (Operations) จากภาวะฉุกเฉินขึ้นในปี 2556 โดยกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ.2548 ภาคการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนนทบุรี พ.ศ.2553-2557 แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของจังหวัดในพื้นที่ตั้งของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ และมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (Operations) จากภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานในภาวะฉุกเฉินตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่อง สามารถป้องกันผลกระทบต่อการปฏิบัติงานปกติในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน ลดความเสี่ยงในการสูญเสียทรัพยากร รวมถึงพัฒนาระบบบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่างๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยพิบัติ สามารถลดความรุนแรงและลดการสูญเสียจากสาธารณภัยในพื้นที่เสี่ยงให้น้อยที่สุด

กรมฯ ได้มีการประเมินความเสี่ยงพร้อมจัดทำแผนปฏิบัติการของภัยทุกประเภท ได้แก่

1. แผนสำรองภาวะฉุกเฉินอันเกิดจากอุทกภัย
2. แผนสำรองภาวะฉุกเฉินอันเกิดจากอัคคีภัย
3. แผนสำรองภาวะฉุกเฉินอันเกิดจากสารเคมีและวัตถุอันตราย
4. แผนสำรองภาวะฉุกเฉินการป้องกันพายุवादภัย
5. แผนสำรองภาวะฉุกเฉินการป้องกันแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
6. แผนสำรองภาวะฉุกเฉินการป้องกันและระงับการชุมนุมประท้วงและการก่อจลาจล
7. แผนสำรองภาวะฉุกเฉินอันเกิดจากสึนามิ

ทั้งนี้ กรมฯ ได้กำหนดแนวทางในการป้องกันและลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในช่วงก่อนเกิดเหตุ ระหว่างช่วงเกิดเหตุ และช่วงหลังเกิดเหตุในทุกแผนสำรองฯ ตัวอย่างดังภาพที่ 6-5 พร้อมกันนี้ ได้กำหนดมาตรการและเตรียมความพร้อมในระหว่างปฏิบัติงาน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการป้องกันและระงับอัคคีภัย แต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการป้องกันและระงับอัคคีภัยระดับกรมฯ จัดทำคู่มือการปฏิบัติในการป้องกันและระงับอัคคีภัย สื่อสารคู่มือให้หน่วยงานภายในกรมฯ ทราบและถือปฏิบัติ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการป้องกันและระงับอัคคีภัยในระดับสถาบัน/สำนัก/กอง/ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ และหน่วยงานอื่นๆ ในกรมฯ จัดทำแผนผังอาคารและจุดที่ตั้งอุปกรณ์ป้องกันและระงับอัคคีภัยในทุกอาคาร จัดทำบัญชีรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ผู้ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานเพื่อติดต่อประสานงานหรือขอ

ความช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน จัดระบบรับแจ้งเหตุ ฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับภัยอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมาตรการฟื้นฟูความเสียหายภายหลังเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน



ภาพที่ 6-5 ตัวอย่างการป้องกันและบรรเทาภัยจากอัคคีภัย
กระบวนการ “การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ”

กรมฯ ได้นำแผนสู่การปฏิบัติโดยการสื่อสารให้หน่วยงานในสังกัดได้เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินและสาธารณภัยขึ้น พร้อมทั้งกำหนดสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ พลังงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับความปลอดภัย มีคู่มือความมั่นคงปลอดภัยในห้องปฏิบัติการหรือข้อปฏิบัติที่สำคัญ มีการแต่งตั้ง Safety Officer (คณะทำงานด้านความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ) จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบคีย์การ์ดในการ เข้า-ออก อาคาร จัดให้มีบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีแก่บุคลากรทุกระดับ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรโดยจัดฝึกอบรมและซ้อมแผนฯ เพื่อส่งเสริมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาภาวะเกิดภัยฉุกเฉินและสาธารณภัย รวมทั้งวิธีปฏิบัติตนให้ปลอดภัยในรูปแบบการเรียนการสอนกับบุคลากรของกรมด้านระบบปฏิบัติการฉุกเฉิน อุปกรณ์ด้านการสื่อสารเพื่อเตรียมความพร้อมไว้รองรับสถานการณ์สาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้น การจัดวางระบบและจัดฝึกอบรมบุคลากรป้องกันและบรรเทาภาวะวิกฤตจากภัยฉุกเฉินและสาธารณภัย การจัดทำ

แผนปฏิบัติการฉุกเฉินและแผนสำรองของหน่วยงาน กำหนดมาตรการรักษาความพร้อมภัย ความสงบเรียบร้อย รวมทั้งการควบคุมจราจรและการสัญจรในเขตพื้นที่ ตลอดจนจัดหาแหล่งพลังงานสำรองสำหรับการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน

สำหรับการบริหารจัดการเพื่อเตรียมรับและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินนั้น กรมฯ ได้จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฉุกเฉินทุกระดับ พร้อมติดตาม ประเมินสถานการณ์ การจัดระบบการแพทย์และสาธารณสุขฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ การเชื่อมโยงระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุสาธารณภัยขึ้น เจ้าหน้าที่จะเข้าไปดำเนินการเบื้องต้นเพื่อระงับเหตุนั้นพร้อมรายงานผู้บังคับบัญชาทราบและสั่งการ หรือมอบหมายผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่ในการวินิจฉัยสั่งการตามที่ระบุไว้ตามแผน มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการให้ทราบถึงเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นความจำเป็นที่ไม่สามารถให้การให้บริการได้จนกว่าจะเข้าสู่สถานการณ์ปกติ

อย่างไรก็ตาม แม้ภาวะฉุกเฉินจะยังไม่เกิดขึ้น แต่กรมฯ ก็ได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านอศศภัยเป็นประจำทุกปี เพื่อทบทวนแผนและปรับปรุงแผนให้มีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสถานการณ์ รวมทั้งมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและระงับอศศภัยและร่วมซ้อมแผนอศศภัยเป็นประจำทุกปีโดยมีบุคลากรเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการอบรมร้อยละ 100 ทั้งนี้ กรมฯ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เกี่ยวกับปัจจัยการเสริมสร้างความผาสุกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบว่าประเด็นด้านสภาพแวดล้อมการทำงานในภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานพบว่า การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยและความพร้อมในการรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.61

ง. การจัดการนวัตกรรม

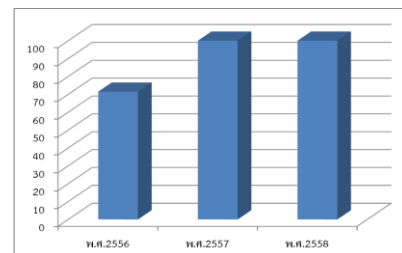
ผู้บริหารระดับสูงของกรมฯ มีนโยบายสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมโดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์คุณภาพตามระบบ ISO 9001 และกำหนดเป็น 1 ใน 4 ยุทธศาสตร์ของแผนยุทธศาสตร์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ปี พ.ศ 2559 – 2562 คือ “การสร้างความเป็นเลิศด้านการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม” ซึ่งสอดคล้องความท้าทายยุทธศาสตร์ด้านพันธกิจของกรม คือ การสร้างนวัตกรรมทั้งด้านผลิตและบริการที่สนองตอบความต้องการเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ด้านสังคม คือ การให้ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านสุขภาพเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทันต่อสถานการณ์ เพื่อจะช่วยให้กรมสามารถสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการขับเคลื่อนให้เกิดการสร้างและการจัดการนวัตกรรมของกรมฯ ตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ซึ่งมีจุดเน้นในเรื่องของการสร้างนวัตกรรมและการจัดการความรู้ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ เพื่อทบทวน จัดทำแผน กำกับ ติดตามและประเมินผล และสื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ของกรม โดยการส่งเสริมช่องทางให้นำไปใช้ประโยชน์ มีแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับนวัตกรรม และรวมรายชื่อนวัตกรรมของกรมให้เป็นระบบ จากการรวบรวมข้อมูลในปี 2558 พบว่ามีนวัตกรรมระดับกรมจำนวน 28 เรื่อง ระดับชาติจำนวน 10 เรื่อง และระดับนานาชาติจำนวน 4 เรื่อง มีการคัดเลือกผลงานนวัตกรรมเพื่อส่งสมัครเข้ารับรางวัลนวัตกรรมต่างๆ เช่น รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ รางวัลนวัตกรรมแห่งชาติ ในระดับประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในพ.ศ. 2558 กรมได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมจากผลงาน “การประเมินความเสี่ยงทางพันธุกรรมป้องกันผื่นแพ้ยารุนแรงชนิด Steven-Johnson Syndrome (SJS)

และ Toxic Epidermal Necrolysis (TEN) จากยา Carbamazepine/Oxcarbazepine ด้วยการประเมินความเสี่ยงทางพันธุกรรมชนิด HLA-B*15:02” จำนวน 3 รางวัล คือ 1) รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประเภทนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น จากสำนักงาน ก.พ.ร. 2) รางวัลนวัตกรรมแห่งชาติ ระดับชมเชย จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ 3) ผลงานนวัตกรรมด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายห้องปฏิบัติการธาลัสซีเมีย และด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเซลล์ต้นกำเนิด ได้รับรางวัล "ชยันตนาถนเรนทร นักการสาธารณสุขดีเด่น ประเภทวิชาการ " จาก กระทรวงสาธารณสุข ร่วมกับมูลนิธิสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาชัยนาทนเรนทร และสถาบันการศึกษา ด้านสาธารณสุขศาสตร์ 4) รางวัลสิ่งประดิษฐ์ที่มีประโยชน์ต่อกองทัพปี 2558 จาก การประกวดนวัตกรรม กองทัพบก ประจำปี พ.ศ.2558 และมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลต่อประชาชนโดยตรง คือ ผลิตภัณฑ์ “ลาวาซีโอไลท์” ซึ่งนับว่าเป็นนวัตกรรมกำจัดลูกน้ำยุงลายและเป็นผลงานชิ้นแรกของโลกที่คิดค้นและพัฒนาโดยนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ไทย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและนำไปใช้แก้ไขปัญหาโรคไข้เลือดออกในชุมชนเพื่อลดปัญหาโรคไข้เลือดออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้กรมฯ ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์โดยการจัดประชุมให้ความรู้ความเข้าใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรภายในกรมได้คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือนำผลงานวิจัยมาต่อยอดเพื่อให้เกิดนวัตกรรมโดยมีคณะทำงานพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์เป็นผู้บริหารจัดการ

ส่วนที่ 3 หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีทั้งมิติภายนอกและมิติภายใน ในส่วนของมิติภายนอกด้านประสิทธิผลได้มีการประเมินผลตัวชี้วัดที่เป็นภารกิจหลักที่สำคัญของกรมที่ครอบคลุมกระบวนการทั้งทางด้านการวิจัย การประเมินความเสี่ยงและแจ้งเตือนภัย



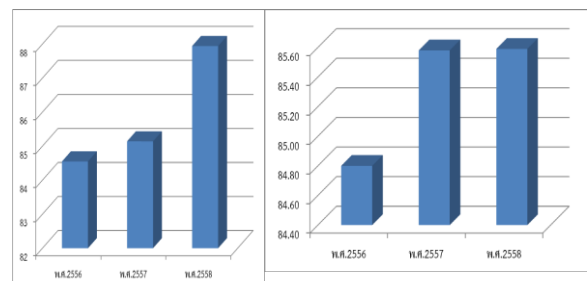
ภาพที่ 7-1 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติด้านประสิทธิผล

สุขภาพ การพัฒนาห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีศักยภาพในการตรวจวิเคราะห์ด้วยวิธีการตรวจใหม่ ๆ รวมทั้งการรับรอง

คุณภาพมาตรฐานห้องปฏิบัติการพบว่า มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายร้อยละ 100 ในปี 57 และ 58 ดังภาพที่ 7-1 รวมทั้งสามารถดำเนินการบรรลุตามแผนปฏิบัติการได้ร้อยละ 100

7.2 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการปรับปรุงกระบวนการให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดความโปร่งใสที่สนองต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติมีผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ และการรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการเพิ่มขึ้นดังภาพที่ 7-2 และ 7-3

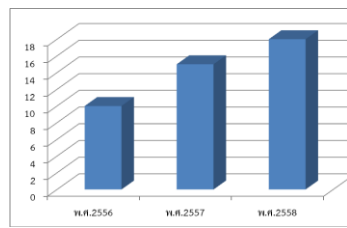


ภาพที่ 7-2 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

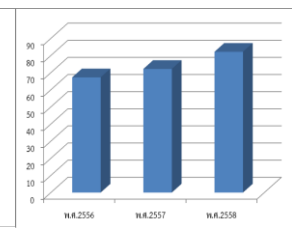
ภาพที่ 7-3 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการรับรองห้องปฏิบัติการ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร กรมได้สร้างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (HiPPS) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีจำนวน จำนวน 18 ราย ดังภาพที่ 7-4 นอกจากนี้ด้านความผูกพันของบุคลากรที่เป็นผลมาจากการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการตามแผน เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ดังภาพที่ 7-5



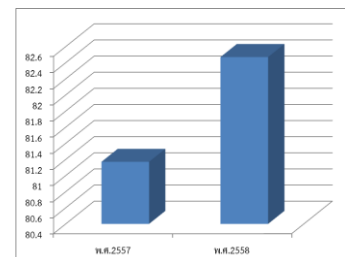
ภาพที่ 7-4 จำนวนข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง



ภาพที่ 7-5 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรม/โครงการ ที่ดำเนินการตามแผนการสร้างความผูกพัน

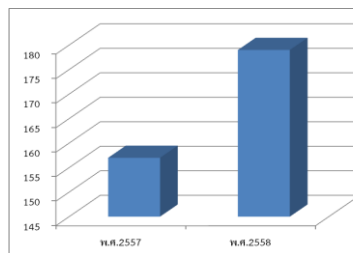
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ผลลัพธ์การนำองค์การด้านการประพฤติด้านหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม ผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสำคัญต่อกะบวนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส การทุจริตในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเน้นคุณธรรมในการทำงาน จึงทำให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสที่ประเมินของกรมที่ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐมีผลคะแนนของปี พ.ศ.2558 สูงขึ้นจากปี ที่ผ่านมา

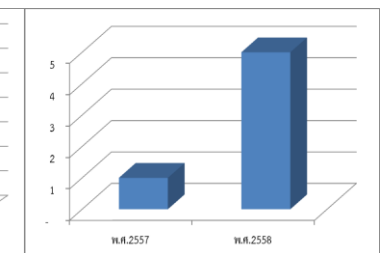


ภาพที่ 7-6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)

ดังภาพที่ 7-6 และเช่นเดียวกันกรมได้ให้ความสำคัญกับด้านสังคมและชุมชน เพื่อให้ชุมชนประชาชนได้รับข่าวสารการแจ้งเตือนภัยสุขภาพและนำไปใช้ลดความเสี่ยงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพได้อย่างทันต่อสถานการณ์ จึงได้มีผลลัพธ์ของการแจ้งเตือนภัยสุขภาพที่สื่อสารต่อสาธารณะโดยผู้บริหารของกรมเพิ่มขึ้น รวมทั้งการจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยสุขภาพด้วย ดังภาพที่ 7-7



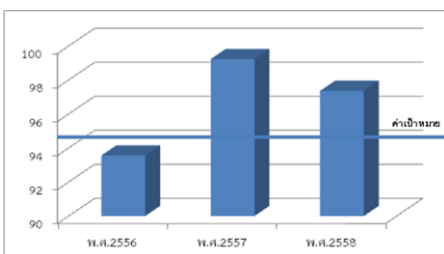
ภาพที่ 7-7 จำนวนครั้งการแจ้งเตือนภัยสุขภาพ



ภาพที่ 7-8 จำนวนศูนย์เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยสุขภาพภัยสุขภาพ

และ 7-8

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต



ภาพที่ 7-9 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

มีผลการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงินในเรื่องของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ดีขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ต่อเนื่องปี 2558 สูงกว่าค่าเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด ดังภาพที่ 7-9 และกรมได้รับรางวัลองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้านการเบิกจ่ายระดับดีเด่นสามารถเบิกจ่ายได้เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ

7.6 กระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

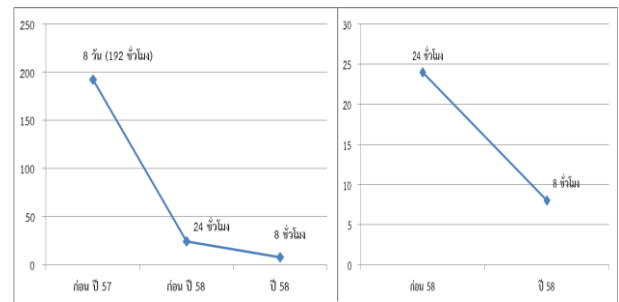
ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการงานสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนภายใต้การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ทางห้องปฏิบัติการ เช่น ISO 15189 ISO 17025 และ ISO 9001:2008/2015 มาใช้ร่วมกัน ส่งผลให้กรมสามารถลดขั้นตอนระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการได้เร็วขึ้น ช่วยลดต้นทุนการทำงาน เช่น การตรวจวิเคราะห์ใช้ขวดใหญ่/ใช้ขวดนก สามารถ

ลดระยะเวลาการตรวจจาก 24 วัน เหลือ 8 วันในปี 2546 และจาก 8 วันเหลือ 24

ชั่วโมงในปี 2549 และจาก 24 ชั่วโมงเหลือ 8 ชั่วโมงในปี 2558 การตรวจวิเคราะห์โรคเมอร์สซึ่งเป็นโรคติดต่อร้ายแรงและมีการระบาดในปี 2558 กรมได้พัฒนาปรับปรุงการตรวจให้ลดลงระยะเวลาลงจากเดิม 24 ชั่วโมงเหลือ 8 ชั่วโมง นอกจากนี้แล้วยังสามารถพัฒนาวิธีการตรวจวิเคราะห์ใหม่ คือ ตรวจเชื้อไวรัสทางเดินหายใจ 16 ชนิด พร้อมกันได้ภายในระยะเวลา 8 ชั่วโมง จากเดิมที่ต้องใช้เวลา 24 ชั่วโมง ดังภาพที่ 7-10 และ 7-11

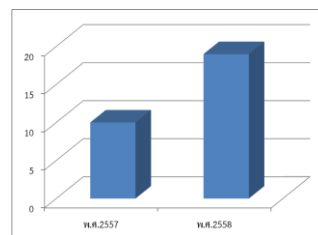
ในด้านการวิจัยและพัฒนา มีผลงานที่ได้จากการวิจัยร่วมกับการตรวจวิเคราะห์ได้อาศัยความรู้สำหรับการเตือนภัยสุขภาพเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ หลายช่องทาง เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ รวมทั้งเผยแพร่ผ่าน YouTube Channel โดยเริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2557 และมีผลงานเพิ่มขึ้นในปีต่อมา ดังภาพที่ 7-12

และมีจำนวนฐานข้อมูลคลังความรู้ด้านด้านวิจัย ด้านสุขภาพที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์เพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 7-13 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดนวัตกรรมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นผลผลิตและบริการ จากการรวบรวมข้อมูลในปี 2558 พบว่ามีนวัตกรรมระดับกรมจำนวน 28 เรื่อง ระดับชาติจำนวน 10 เรื่อง และระดับนานาชาติจำนวน 4 เรื่อง และในปี พ.ศ.2558 กรมมีผลงานได้รับรางวัลดังนี้ 1) ผลงาน “การประเมินความเสี่ยงทางพันธุกรรมป้องกันผื่นแพ้รุนแรง” ได้รับ 2 รางวัล คือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประเภทนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น จากสำนักงาน ก.พ.ร. และ รางวัลนวัตกรรมแห่งชาติระดับชมเชย จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ 2) ผลงาน “การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานห้องปฏิบัติการ และหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข” ได้รับรางวัลระดับดีประเภทพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ จากสำนักงาน ก.พ.ร. 3) ผลงานนวัตกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายห้องปฏิบัติการธาลัสซีเมีย และด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเซลล์ต้นกำเนิด ได้รับรางวัล “ชยันตนาถนเรนทร นักการสาธารณสุขดีเด่น ประเภทวิชาการ ” จากกระทรวงสาธารณสุข ร่วมกับมูลนิธิสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาชัยนาทนเรนทร และ สถาบันการศึกษาด้านสาธารณสุขศาสตร์ 4) ผลงานวิจัยการค้นหายีนที่เป็นความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโรค (Utilizing genetic and environmental information in public health) ได้รับรางวัล Journal of

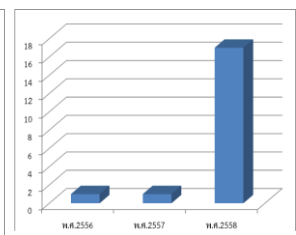


ภาพที่ 7-10: ความสำเร็จของการลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ ใช้ขวดใหญ่/ใช้ขวดนก

ภาพที่ 7-11: ความสำเร็จของการลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ โรคเมอร์ส



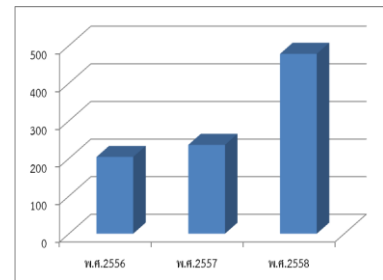
ภาพที่ 7-12: ความรู้การเตือนภัยสุขภาพที่เผยแพร่ผ่านช่อง YouTube Channel



ภาพที่ 7-13: จำนวนฐานข้อมูลความรู้หน้าทางเตือนภัยสุขภาพ

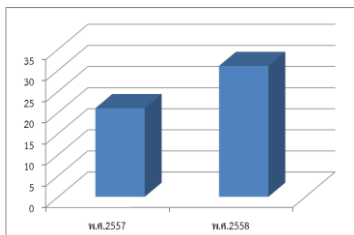
Human Genetics Young Scientist Award (JHG Young Scientist Award) จาก สมาคมพันธุศาสตร์ มนุษย์แห่งประเทศไทย (Japan Society of Human Genetics) 5) SASA99 กับดักเหลือบและแมลงวัน คอกสัตว์ รางวัลสิ่งประดิษฐ์ที่มีประโยชน์ต่อกองทัพปี 2558 จาก การประกวดนวัตกรรมกองทัพบก ประจำปี พ.ศ.2558 และได้มีผลงานที่ขึ้นบัญชีนวัตกรรมไทยปี 2559 คือ “เอซาย”ผลิตภัณฑ์กำจัดลูกน้ำ ยุงลาย

ภารกิจที่สำคัญของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่สำคัญอีกอย่างคือ การดำเนินการให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ ปี พ.ศ. 2525 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นกฎหมายที่สำคัญต่อความ มั่นคงของประเทศซึ่งกรมถือครองและเป็นผู้บังคับใช้กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ส่งผลให้มีจำนวนห้องปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐมี การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ดังกล่าวเพิ่มขึ้นกว่าเดิม ดังภาพที่ 7- 14



ภาพที่ 7-14 จำนวนห้องปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐที่มีการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์

ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน จากการนำระบบมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9001:2008/2015 มาใช้และกรมได้ดำเนินการตาม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ขายเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลผลิตหรือ บริการที่ให้กับผู้รับบริการมีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดและตรง กับความต้องการของผู้รับบริการ มีการประเมินผู้ขายหลังการขาย โดยมีผลงานคือหน่วยงานที่มีการประเมินผู้ขายเพิ่มขึ้น จากเดิม 21 หน่วยงานในปี 2556 เป็น 31 หน่วยงานในปี 2557 ซึ่งครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ดังภาพที่ 7- 15



ภาพที่ 7-15 จำนวนหน่วยงานที่มีการประเมินผู้ขายหลังการขาย

ตารางที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

Category/Item	No	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด		
			พ.ศ.2556	พ.ศ.2557	พ.ศ.2558
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ					
7.1 ผลลัพธ์ด้าน ประสิทธิภาพและการ บรรลุพันธกิจ	1	ตัวชี้วัดผลผลิตและบริการตามพันธกิจหลัก ของส่วนราชการ			
	1.1	ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติ ด้านประสิทธิภาพ	71.48	100	100
	1.2	ร้อยละของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านรังสีวินิจฉัยของโรงพยาบาลในสังกัด กระทรวงสาธารณสุขมีผลการประเมิน คุณภาพและมาตรฐานบริการผ่านเกณฑ์ มาตรฐานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้าน รังสีวินิจฉัย	165.14	40.30	81.03
	1.3	ร้อยละห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และ สาธารณสุขที่ผ่านการรับรองตาม มาตรฐานสากล (ISO 15189, ISO 22870,	93.18	95.65	96.99

ปี 56 เป็นการประเมินการผ่านเกณฑ์ขั้น พื้นฐานด้านรังสีวินิจฉัย และในปี 57-58 ได้ยกระดับเกณฑ์ให้มีความเข้มข้นมาก ขึ้นโดยเป็นการประเมินการผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน

Category/Item	No	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด		
			พ.ศ.2556	พ.ศ.2557	พ.ศ.2558
		ISO 15190, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17043 , OECD GLP, ISO Guide 34)			
	2	ตัวชี้วัดด้านนวัตกรรมการปฏิบัติ			
	2.1	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	100	100	100
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	3.1	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	84.55	85.86	86.87
	3.1	ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ	84.55	85.14	87.94
	3.2	ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการรับรองห้องปฏิบัติการ	84.80	85.58	85.59
	4	ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	4.1	จำนวนหน่วยงานที่เพิ่มช่องทางการให้บริการทางการเงินผ่านระบบ Teller payment	5	7	7
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	5	ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร			
	5.1	จำนวนข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	10	15	18
	5.2	สัดส่วนอัตราว่างข้าราชการเทียบกับจำนวนอัตรากำลังข้าราชการของกรม	5.99	5.37	4.31
	6	ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน			
	6.1	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	70.20	72.20	72.40
	6.2	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	71.27	67.41	65.65
	7	ตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน			
	7.1	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรม/โครงการ ที่ได้ดำเนินการตามแผนการสร้างความสุขและความพึงพอใจของบุคลากร	67.28	72.17	82.20
	7.2	หมายเหตุ ในปี พ.ศ.2558 มีการสำรวจความผูกพันของบุคลากร			
	7.2	ร้อยละอัตราการคงอยู่ของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ได้รับคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่น	100	100	100
	8	ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ			
	8.1	ร้อยละของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาหลักสูตรผู้บริหารการสาธารณสุขระดับต้น ผู้บริหารการสาธารณสุขระดับกลาง นักบริหารการแพทย์และสาธารณสุขระดับสูง และนักบริหารระดับสูงของสำนักงาน ก.พ.	97.5	102.50	100

Category/Item	No	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด																													
			พ.ศ.2556	พ.ศ.2557	พ.ศ.2558																											
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	9	ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ																														
	9.1	ร้อยละของการรับรู้และเข้าใจแผนปฏิบัติราชการ			72.80																											
	10	ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์กร																														
	10.1	ความสำเร็จของการกำกับให้การบริหารงบประมาณสามารถเบิกจ่ายได้เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด	<table><tr><td>56</td><td>เป้าหมาย</td><td>ผลลัพธ์</td></tr><tr><td>งบภาพรวม</td><td>96</td><td>93.56</td></tr><tr><td>งบลงทุน</td><td>80</td><td>66.51</td></tr><tr><td>57</td><td>เป้าหมาย</td><td>ผลลัพธ์</td></tr><tr><td>งบภาพรวม</td><td>95</td><td>99.23</td></tr><tr><td>งบลงทุน</td><td>82</td><td>98.01</td></tr><tr><td>58</td><td>เป้าหมาย</td><td>ผลลัพธ์</td></tr><tr><td>งบภาพรวม</td><td>96</td><td>97.36</td></tr><tr><td>งบลงทุน</td><td>87</td><td>89.98</td></tr></table>	56	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	งบภาพรวม	96	93.56	งบลงทุน	80	66.51	57	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	งบภาพรวม	95	99.23	งบลงทุน	82	98.01	58	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	งบภาพรวม	96	97.36	งบลงทุน	87	89.98		
	56	เป้าหมาย	ผลลัพธ์																													
	งบภาพรวม	96	93.56																													
	งบลงทุน	80	66.51																													
	57	เป้าหมาย	ผลลัพธ์																													
	งบภาพรวม	95	99.23																													
	งบลงทุน	82	98.01																													
	58	เป้าหมาย	ผลลัพธ์																													
	งบภาพรวม	96	97.36																													
งบลงทุน	87	89.98																														
11	ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบ	ดำเนินการพัฒนาพระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ตามกระบวนการอย่างเป็นทางการและมีผลบังคับใช้วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2559																														
11.1	ข้อบังคับพัฒนาพระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์																															
12	ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม																															
12.1	ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)		81.17	82.47																												
13	ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน	<table><tr><td colspan="2">ปี 57</td><td colspan="2">ปี 58</td></tr><tr><td>6 เดือน</td><td>12 เดือน</td><td>6 เดือน</td><td>12 เดือน</td></tr><tr><td>47 ครั้ง</td><td>110 ครั้ง</td><td>81 ครั้ง</td><td>98 ครั้ง</td></tr></table>			ปี 57		ปี 58		6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	47 ครั้ง	110 ครั้ง	81 ครั้ง	98 ครั้ง																
ปี 57		ปี 58																														
6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน																													
47 ครั้ง	110 ครั้ง	81 ครั้ง	98 ครั้ง																													
13.1	จำนวนครั้งการแจ้งเตือนภัยสุขภาพที่สื่อสารต่อสาธารณะโดยผู้บริหารองค์กร																															
13.2	จำนวนศูนย์เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยสุขภาพที่เพิ่มขึ้น	<table><tr><td colspan="2">ปี 57</td><td colspan="2">ปี 58</td></tr><tr><td rowspan="2">1 แห่ง</td><td>6 เดือน</td><td colspan="2">12 เดือน</td></tr><tr><td>3 แห่ง</td><td colspan="2">5 แห่ง</td></tr></table>			ปี 57		ปี 58		1 แห่ง	6 เดือน	12 เดือน		3 แห่ง	5 แห่ง																		
ปี 57		ปี 58																														
1 แห่ง	6 เดือน	12 เดือน																														
	3 แห่ง	5 แห่ง																														
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	14	ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน																														
	14.1	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	93.56	99.23	97.36																											
	15	ตัวชี้วัดด้านการเติบโต																														
15.1	ร้อยละเงินบำรุงที่เพิ่มขึ้น	9.32	21.54	- 2.31																												
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	16	ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ																														
	16.1	ความสำเร็จของการลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ใช้ขวดใหญ่/ใช้ขวดนก	ลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ จาก 8 วัน เหลือ 24 ชั่วโมง																													
	16.2	ความสำเร็จของการลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เชื้อไวรัสทางเดินหายใจ 16 ชนิด	ลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ จาก 24 ชั่วโมง เหลือ 8 ชั่วโมง																													
	16.3	ความสำเร็จของการลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เชื้อโรคเมอร์ส	ลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ จาก 24 ชั่วโมง เหลือ 8 ชั่วโมง																													
	16.4	ความสำเร็จของการลดระยะเวลาการตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อเอชไอวี-1 ในเด็กแรกเกิดที่เกิดจากแม่ที่ติดเชื้อเอชไอวีให้ได้ผลเร็วที่สุดด้วยวิธี PCR ตัวอย่างจากกระดาดขับเลือด	ระยะเวลาการตรวจจาก 15 วันทำการ เหลือ 10 วันทำการ																													
	16.5	จำนวนฐานข้อมูลองค์ความรู้ด้านงานวิจัย	20 เรื่อง	43 เรื่อง	43 เรื่อง																											

Category/Item	No	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด		
			พ.ศ.2556	พ.ศ.2557	พ.ศ.2558
	16.6	จำนวนฐานข้อมูลคลังความรู้หน้าต่างเตือนภัยสุขภาพ	1 เรื่อง	1 เรื่อง	17 เรื่อง
	16.7	ความรู้การเตือนภัยสุขภาพที่เผยแพร่ผ่านช่องทาง You Tube Channel	-	10 เรื่อง	19 เรื่อง
	16.8	จำนวนห้องปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐที่มีการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.เชื้อโรคและพิษจากสัตว์	204	236	478
	16.9	จำนวนงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารในประเทศ	-	7	16
	16.10	จำนวนงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารในต่างประเทศ	-	-	26
	17	ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	100	100	100
	17.1	ร้อยละของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการอบรมความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและระงับอัคคีภัย และร่วมซ้อมแผนอัคคีภัย			
	18	ตัวชี้วัดด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	-	21 หน่วยงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008	31 หน่วยงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008
	18.1	จำนวนหน่วยงานที่มีการประเมินผู้ขายหลังการขาย			