กิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการสู่การบริการแบบครบวงจร

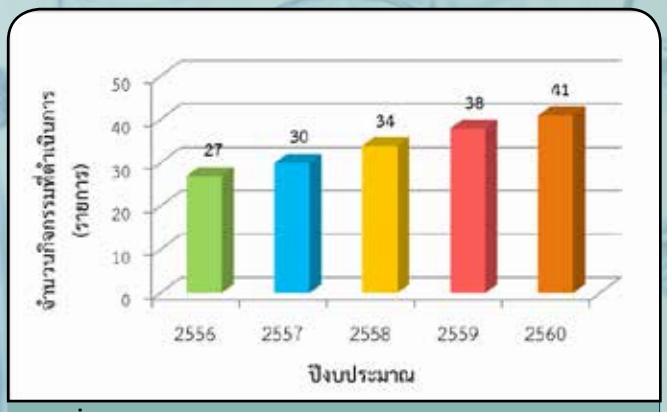
สุประวีณ์ วงศ์สุโชโต
นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ
กองเครื่องมือวัดและทดสอบความชำนาญ

กิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการเป็นเทคนิคหนึ่งของการประเมินคุณภาพผลการทดสอบ/สอบเทียบของห้องปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาศักยภาพของห้องปฏิบัติการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในการให้บริการกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการมีจำนวนผู้รับบริการที่มีปริมาณค่อนข้างมาก จึงได้พัฒนาการบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้น โดยการให้บริการ **“กิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการแบบครบวงจร”** เพื่อลดขั้นตอนการเข้ารับบริการในส่วนกลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ทำให้ผู้รับบริการที่มีความประสงค์ที่จะใช้บริการเฉพาะด้านกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง และสามารถรองรับผู้รับบริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้รับบริการสามารถติดต่อกลุ่มทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางสารสนเทศที่ได้จัดทำขึ้น ตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการแบบครบวงจร

กิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่กรมวิทยาศาสตร์บริการให้บริการ ประกอบด้วย สาขาอาหาร สาขาสิ่งแวดล้อม สาขาเคมี สาขาฟิสิกส์และสอบเทียบ โดยมีการขยายรายการและจำนวนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในตารางที่ 1 และภาพที่ 2 เพื่อรองรับผู้รับบริการทุกภาคส่วนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ แสดงด้วยผลของจำนวนผู้รับบริการที่ปริมาณเพิ่มขึ้นในทุกๆปี ดังแสดงในภาพที่ 3 ซึ่งในปีงบประมาณ 2560 พบว่ามีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 3,315 หน่วยงาน เป็นทั้งหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศ โดยหน่วยงานต่างประเทศ ประกอบด้วย สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า, สาธารณรัฐสหพันธรัฐมาเลเซีย, สาธารณรัฐฟิลิปปินส์, สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม, สาธารณรัฐอินเดีย และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

สาขา	รายการ
อาหาร	1. Ca, Mg, K, Se and Na in milk powder 2. pH - value, benzoic acid and sorbic acid in beverage
สิ่งแวดล้อม	1. Heavy metals (Cd, Cr, Ni, Pb) in soil 2. Nitrate and Sulphate in water
เคมี	1. Block rubber (Dirt, Ash, Nitrogen, Volatile matter, Po, PRI, Colour, Mooney viscosity) 2. Cd and Pb in plastic
ฟิสิกส์และสอบเทียบ	1. Maximum force, Yield force, Yield strength, Tensile strength, Elongation, Reduction of area in steel plate 2. Calibration of volumetric burette



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนรายการของกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่ให้บริการในแต่ละปีงบประมาณ

ภาพที่ 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่ให้บริการในแต่ละปีงบประมาณ

นอกจากนี้ กรมวิทยาศาสตร์บริการยังได้พัฒนางานให้บริการ เพื่อให้ครอบคลุมการควบคุมคุณภาพห้องปฏิบัติการ จึงได้ดำเนินการวิจัยพัฒนาการผลิตวัสดุอ้างอิง (reference material) และตัวอย่างควบคุมภายใน (internal quality control) จากชุดตัวอย่างของกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ดังแสดงในภาพที่ 4 โดยดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานสากล เช่น การศึกษา

ภาพที่ 4 แสดงตัวอย่างวัสดุอ้างอิงและตัวอย่างควบคุมภายใน

ความเสถียร (stability) การศึกษาสภาวะการเก็บรักษาตัวอย่างที่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อบ่งชี้ความแม่นและช่วยสร้างความมั่นใจในผลการทดสอบ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ที่มุ่งเน้นในการอำนวยความสะดวกด้านวิทยาศาสตร์แก่ประชาชน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ซึ่งกรมวิทยาศาสตร์บริการได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สำหรับการเข้ารับบริการกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ แม้ว่าในขั้นตอนการรับสมัครและลงทะเบียนจะยังไม่สามารถให้บริการแบบออนไลน์ได้อย่างสมบูรณ์ แต่ก็ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการเข้ารับบริการ เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมีเจ้าหน้าที่เฉพาะที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลตรวจสอบการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมฯ ของผู้ที่สนใจเข้ารับบริการ ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการยังคงมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการ

ในแต่ละปีแม้ว่าจะมีปริมาณผู้รับบริการและจำนวนกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการเพิ่มขึ้นก็ไม่ได้มีผลกระทบต่อการให้บริการ เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการยึดหลักการบริการแบบ GECC ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็ว แสดงด้วยผลการสำรวจความพึงพอใจในการเข้ารับบริการกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 88.00 จึงเป็นการยืนยันว่าผู้รับบริการกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หากท่านใดมีความประสงค์อยากเข้าร่วมกิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ หรือมีความสนใจวัสดุอ้างอิงและตัวอย่างควบคุมภายใน สามารถติดต่อได้ที่ ศูนย์ราชการสะดวก หรือดาวน์โหลดใบสมัคร/ใบคำร้อง ได้ที่ www.dss.go.th หรือติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่ e-mail: clpt@dss.go.th หรือ โทรศัพท์ 0 2201 7331-3 หรือ โทรสาร 0 2201 7507