

โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ : บริการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการทดสอบ ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025

เดช บัวคลี
รักษาการเลขาธิการกรม

ห้องปฏิบัติการทดสอบนับเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการผลิตสินค้า ในการเป็นกลไกของการตรวจสอบและรับรองว่าสินค้าที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยที่ความเชื่อมั่นของผลการตรวจสอบจากห้องปฏิบัติการทดสอบจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สินค้าที่ผลิตได้รับการยอมรับและนำไปใช้อ้างอิงกับคู่ค้าได้ ซึ่งการที่ห้องปฏิบัติการทดสอบได้รับการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการทดสอบตามมาตรฐานสากล



ISO/IEC 17025 จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถของห้องปฏิบัติการในการดำเนินการทดสอบในรายการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ และที่สำคัญหากอุตสาหกรรมทั้งหมดของประเทศให้ความสำคัญจัดตั้งระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ขึ้นภายในองค์กรของตนเองย่อมส่งผลต่อคุณภาพของสินค้าที่ผลิตในประเทศ นอกจากนี้คนไทยได้บริโภคสินค้าที่มีคุณภาพแล้ว สินค้าของประเทศยังจะได้รับการยอมรับในระดับสากล ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันทำให้มีผลต่อความเป็นอยู่

ของประชาชนไทยให้ดีขึ้น และสร้างความมั่นคงให้กับสังคมและเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

อย่างไรก็ตาม กระบวนการขอการรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ของประเทศไทยยังมีข้อจำกัดอยู่บ้างที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวก จึงเป็นที่มาของการจัดทำโครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ : บริการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการทดสอบตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025 โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนากลไกกระบวนการ



รับรอง ISO/IEC 17025 ให้มีประสิทธิผลมากขึ้น ปรับปรุงกระบวนการ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อทำกระบวนการและขั้นตอนของการขอการรับรองห้องปฏิบัติการ มีความรวดเร็วขึ้น และสร้างแรงจูงใจให้ห้องปฏิบัติการในประเทศเข้าสู่กระบวนการรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการมากขึ้น สามารถสร้างความเข้มแข็งให้ภาคอุตสาหกรรมในที่สุด

ทีมงานนวัตกรรม (I-Team) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภายใต้โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab : Gov Lab) ซึ่งประกอบไปด้วยข้าราชการจากกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกระทรวงสาธารณสุข ได้ร่วมกันพัฒนาและออกแบบรูปแบบการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตามแนวคิดระบบราชการ 4.0 ซึ่งเน้นกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design thinking) อันเป็นหัวใจของ Gov Lab และสอดคล้องกับศาสตร์พระราชานี้ หรือหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร คือ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” พร้อมทั้งเปิดกว้างและเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐด้วยกันเองและภาคส่วนอื่นๆ เพื่อพัฒนา การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในเบื้องต้นนี้ ได้ดำเนินการปรับปรุงกลไกในการขอการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการทดสอบตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025 โดยการเข้าไปรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ ผ่านกระบวนการทำความเข้าใจ (Understand) สำรวจแนวทาง (Explore) และสร้างนวัตกรรม

(Materialize) โดยใช้เครื่องมือตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบที่เริ่มจากทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทั้งกระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการ (Stakeholder Mapping) การหาจุดเจ็บปวด (pain point) จากการขอรับบริการและจำลองการขอรับบริการ เพื่อสร้างความเข้าใจของจิตใจผู้รับบริการ (Customer Journey) และลงไปเก็บข้อมูลเชิงลึกกับห้องปฏิบัติการที่ยื่นขอการรับรอง (Customer Interview) เพื่อสำรวจหาจุดสัมผัสระหว่างผู้รับบริการกับงานบริการ (Touchpoint Enabling) การสร้างขั้นตอนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Function Efficiency) เพิ่มความสุขในการเข้ารับบริการ (Emotion Satisfaction) และสร้างคุณค่าของงานบริการ (Value Purpose) ได้ในที่สุด

โครงการนี้มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมการรับรองห้องปฏิบัติการทดสอบในประเทศที่มีอยู่มากกว่า 5,000 ห้องปฏิบัติการ ให้เข้าสู่กระบวนการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025 ได้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้มีสินค้าได้รับการตรวจสอบและมีคุณภาพและได้มาตรฐานมากขึ้นเป็นลำดับ ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัทผู้ผลิต และภาพลักษณ์ที่ดีของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากประเทศไทย ปัจจุบันได้พัฒนาระบบการและได้สร้างต้นแบบการบริการ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการมาแล้วรอบหนึ่ง และคาดหวังว่าเมื่อเสร็จสิ้นโครงการนี้ จะทำให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะมีบริการรับรองห้องปฏิบัติการทดสอบที่ทันสมัย ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ และดึงดูดให้ห้องปฏิบัติการเห็นความสำคัญของมาตรฐาน ISO/IEC 17025 และสนใจยื่นขอการรับรองต่อไปมากยิ่งขึ้น