

3-1-2015

ครรลองของห้องปฏิบัติการกลาง(Central Laboratory's Way)

พรรณมณฑน์ อุษชิน

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/clmjournal>



Part of the [Medicine and Health Sciences Commons](#)

Recommended Citation

อุษชิน, พรรณมณฑน์ (2015) "ครรลองของห้องปฏิบัติการกลาง(Central Laboratory's Way)," *Chulalongkorn Medical Journal*: Vol. 59: Iss. 2, Article 2.

DOI: <https://doi.org/10.58837/CHULA.CMJ.59.2.2>

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/clmjournal/vol59/iss2/2>

This Editorial is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn Medical Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

ครรลองของห้องปฏิบัติการกลาง (Central Laboratory's Way)

พรธนมนทณ อูซชิน*

เคยอ่านหนังสือเล่มเล็ก ๆ เมื่อกว่ายี่สิบปีก่อน ได้กล่าวถึงการสังเกตทางห้องปฏิบัติการเคมีคลินิกอันเป็นงานหลักของการตรวจทางห้องปฏิบัติการ เพราะเป็นปริมาณงานมากกว่าร้อยละ 50 ของการสังเกตทั้งหมดของแพทย์ จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 ต่อปี⁽¹⁾ ผู้เขียนเป็นผู้ที่ทำงานอุทิศตนทั้งชีวิตในการบริหารจัดการห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยชั้นนำของกรุงเทพมหานคร จากประสบการณ์ ผลงานและวิสัยทัศน์เกี่ยวกับงานทางห้องปฏิบัติการของท่าน ทำให้ตัวดิฉันในฐานะผู้รับผิดชอบงานในห้องปฏิบัติการทางเคมีคลินิกคนหนึ่งของฝ่ายเวชศาสตร์ชั้นสูงตร โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เมื่อได้อ่านในขณะนั้นแล้วรู้สึกตระหนักถึงภาระงานที่มากมายไม่รู้จบ อันจะให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการดูแลรักษาผู้ป่วยของแพทย์ เวลาผ่านมามาจนถึงปัจจุบันคำทำนายของท่านใกล้เคียงความจริงมาก งานการสังเกตทางเคมีคลินิกของห้องปฏิบัติการกลางโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถือเป็นงานร้อยละ 89 ของงานการตรวจของเราจากสถิติปี 2555 ปริมาณงานการตรวจทางเคมีคลินิกมีกว่าสามล้านการทดสอบในปีที่ผ่านมา นอกจากงานทางเคมีคลินิกเรายังตรวจทางจุลทรรศน์วิทยาคลินิก คือทางโลหิตวิทยาและการตรวจปัสสาวะรวมกันอีกเกือบห้าแสนการทดสอบ ถึงกาลเวลาจะเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ แต่หน้าที่ในการให้บริการตรวจวิเคราะห์สารเคมีในสารน้ำของร่างกายสำหรับงานทางเคมีคลินิก การตรวจทางโลหิตวิทยาและการตรวจปัสสาวะ เพื่อให้แพทย์นำข้อมูลไปใช้วินิจฉัยและดูแล

ผู้ป่วยนั้น ยังคงเน้นที่ผลต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ไม่เคยเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา คุณภาพและประสิทธิภาพของห้องปฏิบัติการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีองค์ประกอบที่จำเป็นดังต่อไปนี้ คือ

1. Leader and Manager (ผู้นำ และผู้จัดการ)⁽²⁾ ผู้นำเป็นผู้กำหนดทิศทาง และแผนยุทธศาสตร์ ควรเป็น ผู้ที่มีวิสัยทัศน์และสามารถกำหนดเป้าหมายและจุดประสงค์ของห้องปฏิบัติการ ได้อย่างชัดเจน เป็นที่เข้าใจได้ โดยมีรูปแบบหลากหลายในการสนับสนุน กระตุ้น และหรือผลักดัน ให้นุคลากรทั้งหลายในห้องปฏิบัติการ สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่วนผู้จัดการเปรียบเป็นผู้จัดสรรถนนหนทางไปตามทิศทางที่ผู้นำกำหนด โดยมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้จัดการจึงมีหน้าที่วางแผนและตัดสินใจเฉพาะหน้า โดยทั่วไปมักเป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ทำหน้าที่บริหารห้องปฏิบัติการรับผิดชอบ และควบคุมดูแลโดยรวมทั้งหมด ในการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติงาน ดำเนินงานตามแผน กำกับดูแล ประเมินและแก้ไขแผน หัวหน้าห้องปฏิบัติการสามารถกระจายการบริหารจัดการสู่ Team Technical Manager (TTM), Group Leaders (GL) และผู้ประสานงานผู้ป่วยใน/ผู้ป่วยนอก เป็นต้น อันเป็นกลยุทธ์หรือวิธีการนำสู่การบรรลุเป้าหมายของห้องปฏิบัติการ เช่น เป้าหมายของห้องปฏิบัติการกลาง ฝ่ายเวชศาสตร์ชั้นสูงตร คือธำรงรักษาการบริหารจัดการตามข้อกำหนด ISO 15189 : 2007 หัวหน้าห้องปฏิบัติการต้องวางแผนการ

*ภาควิชาเวชศาสตร์ชั้นสูงตร คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทำงานทั้งหมดในห้องปฏิบัติการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดดังกล่าว ตั้งแต่การบริหารจัดการห้องปฏิบัติการ การบริหารจัดการคุณภาพ การควบคุมเอกสารคุณภาพ การทบทวนข้อตกลง การตรวจวิเคราะห์ การให้คำปรึกษา การแก้ไขและการป้องกัน การค้นหาและควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การทบทวนการบริหารจัดการ จริยธรรมในห้องปฏิบัติการ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายห้องปฏิบัติการ เป็นต้น รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติและจัดหาบุคลากร ดูแลสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พิจารณาและจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เครื่องตรวจวิเคราะห์ ระบบและวิธีการตรวจวิเคราะห์ทั้งหมดในห้องปฏิบัติการ อีกทั้งกำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติใน ก่อนและหลังการตรวจวิเคราะห์ ขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์ การประกันคุณภาพ และการรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ เป็นต้น

2. Strategic Planning (แผนยุทธศาสตร์) ผู้นำเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์อย่างรอบคอบและมีวิสัยทัศน์ให้สามารถเป็นแนวทางให้ห้องปฏิบัติการสามารถดำรงตนในการทำหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและมีความภาคภูมิใจได้อย่างมั่นคงแน่นอนเป็นปี ๆ โดยกำหนดเป็นแผนระยะยาว แผนยุทธศาสตร์ได้มาจากการระดมสมองในรูปคณะกรรมการ ได้จากการทำ SWAT analysis หรือใช้กระบวนการอื่น ๆ เช่น fishbone diagram, storyboarding, Pareto analyses เป็นต้น แผนยุทธศาสตร์ที่ประสบผลสำเร็จควรต้องประกอบด้วย การเตรียมการวางแผนที่ดี การบริหารจัดการที่ดี เป้าหมายที่ชัดเจน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญยิ่งคือความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จอย่างแน่วแน่

3. Quality System Management (การจัดการระบบคุณภาพ) การบริหารจัดการคุณภาพของห้องปฏิบัติการกลางฝ่ายเวชศาสตร์ชั้นสูง ถือตามข้อกำหนด ISO 15189 : 2007 โดยได้รับรองคุณภาพจากสำนักงานมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กระทรวงสาธารณสุขมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ได้การรับรองต่ออายุมาสองครั้ง ๆ ละสามปี และกำลังจะต่ออายุอีกครั้งภายในเดือนมีนาคมนี้ เป็นการ

รับรองความสามารถห้องปฏิบัติการเราว่ามีการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ISO 15189: 2007 และข้อกำหนดด้านคุณภาพของสำนักงานมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข และมีความสามารถทำการตรวจวิเคราะห์ในทุกรายการการทดสอบของฝ่าย ๆ ที่เสนอให้บริการ

4. Human Resource Management (การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล) การจัดการเกี่ยวกับการเสาะแสวงหา การขออัตรากำลัง การว่าจ้าง และการจ้างรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพถือเป็นปัญหาใหญ่ของห้องปฏิบัติการของฝ่าย ๆ มีการทบทวนจำนวนบุคลากรทุกระดับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทุกปี มีแผนในจะหาบุคลากรเพิ่มอยู่เสมอทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ไม่ทันกับการสูญเสียบุคลากรจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น เกษียณอายุ ลาออกเพื่อศึกษาต่อ ลาออกเพราะที่ทำงานใหม่ดีกว่า ลาออกเพราะปัญหาสุขภาพ ลาออกไปดูแลบุพการี ฯลฯ บุคลากรที่เหลือน้อยลำบากกับงานที่หนักเพิ่มขึ้นและหาทางลาออกตามไปอีก สาเหตุน่าจะเกิดจากความหมายในชีวิตของคนในปัจจุบันเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทุกคนต้องการผลตอบแทนในรูปวัตถุที่จับต้องได้ เป้าหมายคือต้องได้ ต้องเดี๋ยวนี้ หนีไปไถ่ต้องมา ทำเพื่อคนอื่นหรือส่วนรวมหรือองค์กรเค้าจะทำแต่ยังไม่ไต่ตอนนี้ รวมทั้งแนวคิดที่ว่าขณะนี้ก็ทำงานเกินเงินเดือนที่ได้รับอยู่แล้ว แนวคิดวัตถุนิยมที่ร่อนรนและกระเพื่อมไหวอยู่ตลอด เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อความทุ่มเทเสียสละทำงานตามหน้าที่เพื่อองค์กรหรือหน่วยงาน ก่อให้เกิดความเกียจคร้านที่จะพัฒนาตนเองและงานของตนเองตรงหน้า ให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นหรือขยายงานใหม่ รวมทั้งบั่นทอนความสุขในการทำงานของตนเองและผู้ร่วมงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบถึงเป้าหมายทั้งเรื่องคุณภาพและประสิทธิภาพของห้องปฏิบัติการในที่สุด

ทั้งสี่ข้อข้างต้นถือเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานในการกำหนดและส่งเสริม ให้ห้องปฏิบัติการใด ๆ สามารถสร้างผลงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

แต่ในความเป็นจริงยังมีองค์ประกอบอื่นอีก เช่น Laboratory Design and Service Models (การออกแบบและชนิดของการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ), Regulation, Accreditation and Legislation (ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพและการขึ้นทะเบียนห้องปฏิบัติการ) และ Safety (ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ) ซึ่งเผชิญแทรกอยู่ตามข้อกำหนดของ ISO 15189 : 2007 อยู่แล้ว การทำงานตามครองห้องปฏิบัติการกลาง ฝ่ายเวชศาสตร์ชั้นสูงต้องทำตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานสากลมาอย่างยาวนาน และจะทำต่อไป โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผ่านทาง Quality Management Manager (QMM) ซึ่งถือเป็น leader ของห้องปฏิบัติการผู้ให้การสนับสนุนทุกด้าน ให้กำลังใจและเข้าใจในอุปสรรคปัญหา เชื่อมั่นโดยการอดทนรอคอยผลงานในส่วนที่ยังไม่เข้าเป้า อีกทั้งให้อิสระในการพิจารณาเลือกวิธีการ ระบบและเครื่องมือในการทำงานที่เหมาะสมกับครองห้องปฏิบัติการเรา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างบากบั่นพากเพียร ท่ามกลางสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานเท่าใดนัก ปริมาณงานและจำนวนบุคลากรที่ไม่สมดุลกัน ระบบและเครื่องตรวจวิเคราะห์

ที่ไม่เหมาะสมในบางส่วนของงาน ปัญหาของระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายฯ ปัญหาวินัยของบุคลากรบางส่วน และปัญหาประปรายในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก เพื่อให้ได้ผลการตรวจวิเคราะห์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ท้นความต้องการของผู้ใช้บริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงในการทำงานของเรา อันเป็นการสนับสนุนการดูแลสุขภาพผู้ป่วยให้ดีที่สุด

อ้างอิง

1. พรทิพย์ โล่ห์เลขา. ระบบงานของห้องปฏิบัติการเคมีคลินิก. ใน : พรทิพย์ โล่ห์เลขา, บรรณาธิการ. เครื่องวิเคราะห์อัตโนมัติทางเคมีคลินิก อดีต ปัจจุบัน และอนาคต (Automated Chemical Analyzers ; Past, Present and Future). กรุงเทพฯ บริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด แผนกผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรค, 2534 : 1-7
2. Kurec AS, Lifshitz MS. General Concepts and Administrative Issues. In : McPherson RA, Pincus MR, eds. Henry's Clinical Diagnosis and Management by Laboratory Methods. 22nd ed. Elsevier Saunders, 2011 : 3-12