

การประเมินความสามารถบุคลากรในห้องปฏิบัติการ

รศ.ดร. ปานทิพย์ วัฒนวิบูลย์

การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการเป็นการทดสอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ผลตรวจจะเป็นแนวทางช่วยในการวินิจฉัยภาวะความผิดปกติ หรือการเกิดโรคได้ รวมไปถึงการพิจารณาทางเลือกในการรักษา ติดตามการรักษา ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีเครื่องตรวจอัตโนมัติที่สามารถวิเคราะห์ได้หลากหลาย แต่การทำงานของเครื่องจะมีความถูกต้อง แม่นยำ และประสิทธิภาพตามศักยภาพของเครื่องหรือไม่หรือเพียงใดนั้นก็ขึ้นกับการกำกับ ดูแลโดยบุคลากรในห้องปฏิบัติการ บุคลากรที่มีความสามารถจะควบคุมให้การทำงานของเครื่องตรวจอัตโนมัติและงานในขั้นตอนต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถประเมินได้จากการประเมินสมรรถนะหรือความสามารถของบุคลากร (Competency assessment) ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดให้มีการประเมินความสามารถและการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ไว้ในกฎหมาย Clinical Laboratory Improvement Amendments (CLIA '88, 10-1-09 Edition, section §493.1235)⁽¹⁾ ในประเทศไทยได้ระบุให้มีการประเมินความสามารถของบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ไว้ในเอกสาร ISO 15189 Medical Laboratories – Requirements for Quality and Competence, Third edition 2012-11-01 ในข้อที่ 5.1⁽²⁾ สำหรับเกณฑ์ความสามารถที่ต้องทำการประเมินบุคลากรภายในห้องปฏิบัติการที่ควรมีตาม College of American Pathologist (CAP) มี 6 หัวข้อคือ^(3,4)

1. ทักษะในการปฏิบัติงาน (technical skill)
2. การตัดสินใจ (judgment) และตกลงใจทางการวิเคราะห์ (analytical decision making)
3. องค์กรความรู้ (knowledge base)
4. ทักษะในการสื่อสาร (communication)
5. ศักยภาพในการสอนและฝึกอบรม (teaching and training)
6. สามารถให้คำแนะนำและบริหารจัดการ (supervision and management)

วิธีการประเมินความสามารถของบุคลากร

วิธีการประเมินความสามารถของบุคลากรที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินบุคลากรภายในห้องปฏิบัติการมีหลายรูปแบบ^(3,5) ได้แก่

Knowledge evaluation การประเมินความรู้โดยใช้แบบทดสอบ เพื่อวัดความรู้และทักษะของผู้ปฏิบัติงาน แบบทดสอบอาจเป็นการเลือกแบบปรนัย หรือเขียนอธิบายแบบอัตนัย โดยจะต้องมีการระบุรายการที่จะทำการประเมินและอาจให้ข้อมูลศึกษาล่วงหน้า เช่น หนังสือ ข้อมูล online หรือไม่ก็ได้ มีการระบุเกณฑ์และระดับคะแนนผ่านที่จะใช้ในการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบก่อน หากผู้รับการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ก็จะยังไม่สามารถทำงานนั้นได้

Practical examination เป็นการสอบภาคปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง เปรียบเทียบผลกับเกณฑ์มาตรฐาน หรือเกณฑ์ผ่านที่ได้กำหนดไว้ การประเมินอาจใช้ตัวอย่างตรวจที่มีอยู่ภายในห้องปฏิบัติการหรือตัวอย่างที่ใช้ควบคุมคุณภาพภายใน หรือตัวอย่างตรวจที่รับมาจาก Proficiency testing

Direct observation ประเมินโดยการสังเกตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงในเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งมี check list สำหรับประเมิน

Case-based evaluation เป็นการประเมินโดยใช้กรณีศึกษา หรือเหตุการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับชีวิตการทำงานจริง

Problem solving ประเมินโดยการระบุปัญหาหรือความผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา
Objective structured clinical examination (OSCEs) ผู้รับการประเมินจะผ่านการทดสอบจาก
หลายๆ ฐาน (multiple station / scenario) ที่เชื่อมโยงกัน วิธีนี้มักจะใช้ในการประเมินทักษะทางคลินิก

Computer delivered assessments ใช้ประเมินโดยใช้ Computer ผ่านกรณีศึกษาที่รวบรวมข้อมูลไว้ใน
ใน Computer

Interview และ Peer assessment การ Interview เป็นการสัมภาษณ์โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ทำการ
ประเมิน ส่วน Peer assessment เป็นการประเมินโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

Self Assessment เป็นการสำรวจตนเอง ประเมินปัญหาและแก้ไข ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น โดยผู้ปฏิบัติงาน

Online testing ประเมินความสามารถผ่านทาง online หรือ websites ซึ่งอาจจะมีคะแนนสะสม มี
ใบรับรองการผ่านเกณฑ์ ซึ่งมักใช้ในการศึกษาต่อเนื่อง

สมรรถนะหรือความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในห้องปฏิบัติการเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัย
หนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ วิธีการประเมินที่เหมาะสมจะช่วยให้สามารถ
คัดกรองบุคลากรที่มีคุณภาพที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ช่วยยกระดับความสามารถของบุคลากรที่แตกต่างกัน
ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการนำไปวางแผนการจัดการบุคลากร หรือวางแผนการพัฒนาบุคลากรในห้องปฏิบัติ ส่งผล
ให้ผลวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อแพทย์และผู้ป่วย

เอกสารอ้างอิง

1. Department of Health Care and Human Services, Centers for Medicare, Medicaid Services. Clinical Laboratory Improvement Amendments (CLIA'88, 10-1-09 Edition, section §493. 1235. laboratory requirements - US Government Publishing. [document on the internet]. Available from : <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2009-title 42-vol5/pdf/CFR-2009-title 42-vol5-part 493. pdf> (access June 2017)
2. INTERNATIONAL. STANDARD. ISO. 15189. Medical Laboratories – Requirements for Quality and Competence. Third edition. 2012-11-01. [document on the internet]. Available from: <http://www.tecmoh.com/mypages/guides/CwgXKF9s1c.pdf> (access June 2017)
3. วิจิตร วงลำซ่า, โสภณ ลีรสาลี. Competency assessment on quality assurance. ใน: Clinical Laboratory analytical quality assurance. กรุงเทพฯ: โครงการวิจัยเพื่อพัฒนาบุคลากรทางห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูง คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล; 2553: หน้า 181-222.
4. Howanitz PJ., Valenstein PN., Fine G. Employee competence and performance-based assessment. A College of American Pathologist Q-Probes study of laboratory personnel in 522 institutes. Arch Pathol Lab Med 2000;124:195-202.
5. American Proficiency Institute – 2013 2nd Test Event. Educational commentary – competency assessment in the clinical laboratory: developing a competency assessment program. [document on the internet]. Available from: <http://www.api-pt.com/Reference/Commentary/2013Blabmm.pdf>. (access June 2017)
