

ตารางแสดงกระบวนการงานที่เป็นภารกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์					
ชื่อกระบวนการงาน	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement)
การทดสอบคุณภาพ	สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์ กรมปศุสัตว์	1. ผู้รับบริการจากบริษัทเอกชน	1. ต้องการให้มีวิธีการทดสอบคุณภาพ	1. ได้รับการบริการทดสอบคุณภาพ	1. ข้อกำหนดตามมาตรฐานของการ
ชีววัตถุสำหรับสัตว์	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข	2. ผู้รับบริการจากหน่วยงาน	ชีววัตถุสำหรับสัตว์ ตามที่ผู้รับบริการ	ชีววัตถุสำหรับสัตว์ ตามวิธีที่ต้องการ	ทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์
	สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์ กรมปศุสัตว์	ราชการ	ร้องขอ	2. ได้รับผลการทดสอบที่มีถูกต้อง	2. ความถูกต้อง ครบถ้วนของผลการ
	บริษัท แอนิมอล เฮลท์ (ไทยแลนด์) จำกัด	3. สำนักงานคณะกรรมการ	2. ต้องการให้มีการทดสอบคุณภาพ	ครบถ้วน ตรงตามมาตรฐานกำหนด	ทดสอบ
	บริษัท ไทย เฮลธเบปี โบโอเทค จำกัด	อาหารและยา (อย.)	ครอบคลุมทุกชนิดของชีววัตถุ	3. ได้รับผลการทดสอบในระยะเวลา	3. กระบวนการทดสอบมีประสิทธิภาพ
	บริษัท เวท ซุปพีเรีย คอนซัลแตนท์ จำกัด	กระทรวงสาธารณสุข	3. ต้องการให้ใช้วิธีการทดสอบที่ได้รับ	ที่กำหนด	และผลการทดสอบแล้วเสร็จตรง
	บริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด	4. สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ/	การรับรองมาตรฐานคุณภาพห้อง	4. ได้รับผลการปฏิบัติงานตรงตามแผน	ตามเวลาที่กำหนด
	บริษัท ซิวา แอนิมัล เฮลธ์ (ประเทศไทย) จำกัด	กรมปศุสัตว์	ปฏิบัติการ	โดยใช้งบประมาณและทรัพยากรที่ได้	4. แผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ
	บริษัท ทานีโอะไทย จำกัด		4. ต้องการให้ดำเนินการทดสอบคุณภาพ	รับอย่างมีคุณค่าและมีประสิทธิภาพ	งบประมาณที่ได้รับ
	บริษัท แอนิมัล ซัพพลีเมนต์ แอนด์ ฟาร์มมาซูติคอล จำกัด		ชีววัตถุสำหรับสัตว์ได้ตามแผนการปฏิบัติ		
	บริษัท แอนนิมอล เฮลท์ โปรดักส์ จำกัด		งาน		
	บริษัท อเมริกัน มาร์เก็ตติ้ง จำกัด				
	บริษัท แลนเชสส์ ไทย จำกัด				
	บริษัท โพรเทค แอนิมัล เฮลธ์ จำกัด				
	บริษัท ยูเนียนแคสแทป จำกัด				
	บริษัท อินโนเว็ท คอร์ปอเรชั่น จำกัด				
	บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด				
	บริษัท กรุงเทพ เวท ดรัก จำกัด				
	บริษัท โซเอทิส (ประเทศไทย) จำกัด				
	บริษัท อะโกร ไฟกัส (ไทย) จำกัด				
	บริษัท เบ็ทเทอร์ฟาร์ม จำกัด				

	บริษัท ฟาร์มาเทค เอฟ.ซี. จำกัด				
	บริษัท แอนิเทค โทเทิล โซลูชั่น จำกัด				
	คณะสัตวแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น				
	บริษัท แอ็ดวานซ์ฟาร์มา จำกัด				
	บริษัท เอ็นเอส แอนด์ ซัน อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด				

### หมายเหตุ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น

ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาที่อยากได้รับบริการตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการในเบื้องต้น ถูกต้อง ครบถ้วน หรือ ได้รับบริการนอกเหนือจากมาตรฐานขั้นตอน / ระยะเวลา ตามที่กำหนด

ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญ หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน

#### ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญ

- ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง เป็นต้น
- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย เป็นการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาที่ระบุไว้ในกฎหมาย เช่นมาตรฐาน การตรวจสอบสินค้า การออกใบรับรองต่างๆ เป็นต้น
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ประหยัดทรัพยากร ทันเวลา เป็นต้น
- ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน เช่น ผลิตภาพ (Productivity) ความคุ้มค่า การลดต้นทุน เป็นต้น