

## รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ชื่อกระบวนการ : การทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์  
 หน่วยงาน : ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ  
 ผู้รับผิดชอบ : นายฐิติวัฒน์ จันทร์ทวาร เบอร์โทร. : 044-313297, 044-279948-9

โปรดสรุปรายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4  
 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 โดยครอบคลุมประเด็นคำถาม จำนวน 10 ข้อ

## 1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ (ศทวช.) เป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจในการดำเนินการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ทั้งที่ผลิตในประเทศ และที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาวิธีการทดสอบและพัฒนาห้องปฏิบัติการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ให้ได้มาตรฐานสากล โดยประกอบด้วยห้องปฏิบัติการทดสอบต่างๆ ที่มุ่งดำเนินกิจกรรมการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ตามมาตรฐานการทดสอบสากล เช่น WOAHP Terrestrial Manual และ ASEAN standard for animal vaccines เป็นต้น และงานบริหารทั่วไปที่มุ่งดำเนินกิจกรรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก โดยดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ แต่การดำเนินกิจกรรมทั้งการทดสอบคุณภาพและงานสนับสนุนยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความต้องการการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา มีประสิทธิภาพ ได้ผลงานที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการได้รับการรับรองระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพจากหน่วยรับรองภายนอกจะเป็นเครื่องมือที่จะรับประกันคุณภาพของการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากการได้รับการบริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ถูกต้องและสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

ศทวช. มุ่งมั่น พัฒนางานและให้ความสำคัญกับการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ซึ่งเป็นงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ กรมปศุสัตว์และหน่วยงานในสังกัด เช่น สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์ สำนักควบคุม ป้องกันและบำบัดโรคสัตว์ เป็นต้น และหน่วยงานอื่นๆ เช่น หน่วยงานราชการ สถานศึกษา บริษัทเอกชน ฟาร์ม เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น โดยนำระบบบริหารคุณภาพ/ระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการเป็นเครื่องมือในการพัฒนา/ปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาการดำเนินงานทั้งด้านการบริหารและด้านวิชาการ แสดงถึงความสามารถในการให้บริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดตามความต้องการของผู้รับบริการ ระเบียบของทางราชการและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และมุ่งมั่นที่จะ

ขยายความพึงพอใจของผู้รับบริการให้กว้างขึ้น มีประสิทธิผลในการให้บริการและมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง จึงกำหนดนโยบายให้ฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน ทั้ง 6 ฝ่าย ได้แก่

- 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป
- 2) ฝ่ายบริหารจัดการชีววัตถุสำหรับสัตว์
- 3) ฝ่ายบริหารจัดการห้องปฏิบัติการ
- 4) ฝ่ายไวรัส
- 5) ฝ่ายแบคทีเรีย
- 6) ฝ่ายสัตว์ทดลอง

ต้องได้รับการรับรองขอขอยของระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 และ/หรือ มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

### 3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ศทวช. นำระบบบริหารคุณภาพ/ระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการเป็นเครื่องมือในการพัฒนา/ปรับปรุง ประสิทธิภาพของหน่วยงาน โดยดำเนินการ ดังนี้

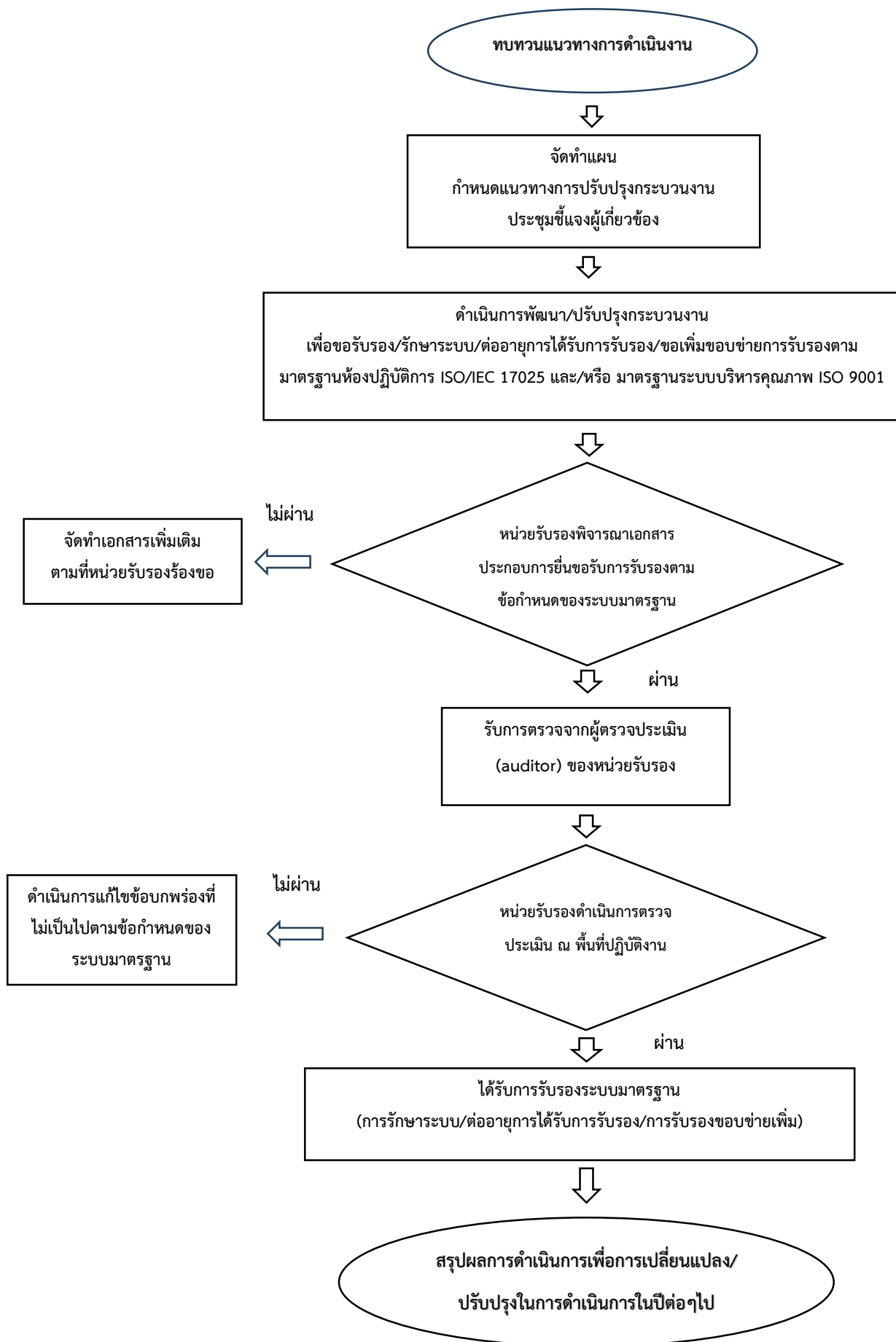
1) บริหารงานและดำเนินกิจกรรมการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์อย่างมืออาชีพที่ดี (Good professional practice) ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ มีมาตรฐานการให้บริการสอดคล้องตาม มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025

2) ให้บริการและดำเนินงานด้วยความเสมอภาค ยึดมั่นต่อความเป็นกลาง มีอิสระจากแรงกดดันจาก ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก

3) มีการปฏิบัติงานที่คงที่ สม่าเสมอ มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตามหลักวิชาการ และตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

4) กำหนดให้บุคลากรทุกคน ทำความคุ้นเคยกับเอกสารคุณภาพ นำนโยบายและขั้นตอนการ ดำเนินงานไปใช้ในงานของตนอย่างเคร่งครัด สามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง มีประสิทธิผล และกำหนดให้ทุก ฝ่ายในหน่วยงานต้องได้รับการรับรองขอขอยของระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 และ/หรือ มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจในผลการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา

5) มีการตรวจสอบ พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่าง ต่อเนื่อง



#### 4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

การสร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เห็นประโยชน์และความสำคัญของการนำระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ และมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในหน่วยงาน

#### 5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งสนับสนุนให้การดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ ทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ของ ศทวช. เป็นไปตามแผนที่กำหนด ได้แก่

- นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ และกรมปศุสัตว์ ที่สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดหน่วยงานได้รับการรับรองระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและระบบบริหารคุณภาพ
- ศทวช. ดำเนินการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ โดยใช้วิธีการทดสอบอ้างอิงตามมาตรฐานการทดสอบระดับภูมิภาค (ASEAN standard) และระดับสากล (WOAH, WHO standards) ทำให้ผลการทดสอบมีความน่าเชื่อถือ
- บุคลากรในหน่วยงานมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการพัฒนาตนเอง ร่วมมือร่วมใจในการช่วยกันปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานได้รับการรับรองระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและระบบบริหารคุณภาพ

#### 6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาบริการและการนำไปปฏิบัติ

##### 6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

6.1.1 ทีมบริหาร ศทวช. ทบทวนการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา จากผลการประชุมทบทวนการบริหารของปีงบประมาณก่อนหน้า

6.1.2 ทีมบริหาร ศทวช. จัดทำแผน กำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ และประชุมชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน/บุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบแผนและแนวทาง

##### 6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

ฝ่ายต่างๆ ของ ศทวช. ดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการเพื่อขอรับรอง/รักษาระบบ/ต่ออายุการได้รับการรับรอง/ขอเพิ่มขอบข่ายการรับรองตามมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 และ/หรือมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

##### 6.2.1 จัดประชุมบุคลากรเพื่อ

- วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้/เสีย ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- วิเคราะห์ SWOT (SWOT analysis) เพื่อวิเคราะห์บริบทของหน่วยงาน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสที่หน่วยงานมี และสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงาน
- วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส โดยกำหนดแผนการจัดการความเสี่ยงและโอกาส

6.2.2 กำหนดเป้าหมายขอบข่ายที่จะขอรับการรับรอง/การรักษาขอบข่ายที่ได้รับการรับรองแล้วและแผนการขอรับรองขอบข่ายเพิ่มเติม โดยมอบหมายให้ทุกฝ่ายในหน่วยงานต้องได้รับการรับรองขอบข่ายของระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ/มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ด้วยการทำงานเป็นทีมและการประสานงานที่ดี

6.2.3 หัวหน้างาน ศทวช. ในฐานะผู้บริหารสูงสุด (Top management) และทีมบริหาร ศทวช. ร่วมกันกำหนดนโยบายคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ กำหนดเกณฑ์และจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

6.2.4 จัดทำ/ปรับปรุงคู่มือคุณภาพ/ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน มีการควบคุมและพัฒนาปัจจัยหรือทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากร เอกสาร ครุภัณฑ์/เครื่องมือ โครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสนับสนุนที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

6.2.5 กำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพภายในหน่วยงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ/ระบบบริหารคุณภาพ โดยมอบหมายผู้จัดการคุณภาพรับผิดชอบสำรวจความต้องการการฝึกอบรมทางด้านวิชาการและที่สนใจเป็นประจำและต่อเนื่องทุกปี จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปี กำหนดวิธีการปฏิบัติสำหรับการพัฒนาศักยภาพ

6.2.6 กำหนดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal audit) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานสอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง โดยหากพบข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องมีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสม มีการกำหนดระยะเวลาการแก้ไขและมีการตรวจติดตามการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้ทันตามกำหนดเวลา มีการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root cause) เพื่อดำเนินการป้องกันการเกิดข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดซ้ำอีก

6.2.7 ยื่นขอรับการรับรอง/รักษาระบบ/ต่ออายุการได้รับการรับรอง/ขอเพิ่มขอบข่ายการรับรองตามมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 และ/หรือ มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จากหน่วยรับรอง

6.2.8 ทบทวนและสรุปผลการดำเนินการผ่านการประชุมทบทวนการบริหาร (Management review) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมในหัวข้อ

- สมรรถนะของกระบวนการ การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ ความเหมาะสมของนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงจากภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงปริมาณและประเภทของงาน สถานการณ์ดำเนินการจากการทบทวนการบริหารครั้งก่อน

- ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน/ผลการตรวจประเมินโดยหน่วยงานจากภายนอกความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกันการเกิดซ้ำ รวมถึงประสิทธิผลของการปรับปรุงต่างๆ ที่นำมาใช้

- ผลสะท้อนกลับของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

- ปัจจัยอื่นๆ เช่น ความเพียงพอของทรัพยากร การฝึกอบรม/พัฒนาศักยภาพ

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมามีความเหมาะสม เพียงพอและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับทิศทางแผน/กลยุทธ์ของหน่วยงาน และนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงที่จำเป็นในการดำเนินการในปีต่อไป

### 6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

- ติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการงาน ผ่านการประชุมติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำเดือนของหน่วยงาน โดยทุกฝ่ายรายงานผลการดำเนินงานรายเดือนที่แต่ละฝ่ายได้ดำเนินการ
- ติดตาม สรุปและประเมินผล ผ่านการประชุมทบทวนการบริหารประจำปี
- การกำหนดตัวชี้วัดประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการและพนักงานราชการทุกคนในหน่วยงาน (ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ/การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ และตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน) ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดทุก 6 เดือน (ปีงบประมาณละ 2 รอบการประเมิน)

## 7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

งบประมาณที่จำกัด เป็นอุปสรรคในการดำเนินการรักษาขอบข่ายและขอรับรองขอบข่ายระบบมาตรฐานเพิ่มเติม ซึ่งการจัดทำระบบมาตรฐานต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร การดูแลบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการรักษาขอบข่ายการรับรอง รวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการขอรับรอง/ต่ออายุการรับรองจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง แต่อย่างไรก็ตาม ศทวช. ให้ความสำคัญของการได้รับการรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการของงานทดสอบและการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพของงานสนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐาน

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพในองค์กร ช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและกระตุ้นให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือขององค์กรเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 เป็นระบบมาตรฐานที่ครอบคลุมทั้งด้านบริหารคุณภาพและวิชาการ ช่วยให้ห้องปฏิบัติการที่มีการดำเนินการในการให้บริการทดสอบ วินิจฉัย ตรวจวิเคราะห์ ได้ผลการดำเนินการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ บนพื้นฐานของความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การได้รับการรับรองระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพจากหน่วยรับรองเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการได้รับการที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการ มั่นใจในความถูกต้องแม่นยำของผลงาน ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 คือ ระบบมาตรฐานบริหารงานคุณภาพระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพในองค์กร สามารถนำมาใช้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของทุกสำนัก/กอง เหมาะกับทุกองค์กรในทุกสายงานที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญของผู้รับบริการทุกระดับ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ บริษัทเอกชน องค์กรต่างๆ และที่สำคัญ คือ ประชาชนหรือเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ ส่วนระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาสำนัก/กองที่มีห้องปฏิบัติการด้านต่างๆ สามารถที่จะนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรที่มีการดำเนินกิจกรรมการทดสอบและหรือสอบเทียบ และยังเป็นพื้นฐานสำหรับการทำระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น มาตรฐาน GMP ที่ สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์ต้องนำมาใช้ในการผลิตวัคซีนสัตว์ตามมาตรฐาน หรือ มาตรฐาน HACCP ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เป็นต้น การนำระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจะช่วยให้ยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและกระตุ้นให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นการดำเนินงานที่มีกรอบการทำงาน มีระเบียบข้อบังคับ มีเป้าหมายและตัวชี้วัด เพื่อประเมินการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่แล้ว แต่การนำระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทดสอบคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์จะเป็นการนำสิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว มาจัดทำให้เป็นระบบ ผ่านข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพกำหนดให้ต้องปฏิบัติ เช่น

- บริบทขององค์กร มีการกำหนดโครงสร้าง/หน้าที่ที่ชัดเจน มีนโยบาย/วัตถุประสงค์/ตัวชี้วัด มีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้/เสีย มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยการวิเคราะห์สาเหตุ การเลือกแนวทางและติดตามผลการแก้ไข มีการวิเคราะห์โอกาส เพื่อการพัฒนาของกระบวนการและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

- การจัดทำคู่มือคุณภาพ/ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน มีการควบคุมและพัฒนาปัจจัยหรือทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากร เอกสาร ครุภัณฑ์/เครื่องมือ โครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสนับสนุนที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการและมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง

- การประชุมทบทวนระบบบริหารประจำปี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของหน่วยงานเหมาะสม เพียงพอและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับทิศทางแผน/กลยุทธ์ของหน่วยงาน และนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงที่จำเป็นในการดำเนินการในปีต่อไป