



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การปรับปรุงกระบวนการงาน
การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์

กรมปศุสัตว์
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. Work Flow กระบวนการ	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. เอกสารอ้างอิง	6
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7

คู่มือการปฏิบัติงาน

การปรับปรุงกระบวนการรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานที่แสดงถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน/กระบวนการต่างๆ ของการรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์ ที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025

1.2 เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อกำหนดของวิธีทดสอบที่ตามผู้รับบริการร้องขอ มีความเป็นกลาง และครอบคลุมถึงการรักษาความลับของลูกค้า

1.3 เพื่อใช้เป็นเอกสารสำหรับการเรียนรู้และพัฒนาของผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาใหม่ ทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ และได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

1.4 เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้รับบริการ ได้รับทราบ และเข้าใจกระบวนการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการขอรับบริการตรวจวิเคราะห์ชีววัตถุสำหรับสัตว์ที่ตรงกับความต้องการ

1.5 เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์ ซึ่งเป็นงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้เป็นขั้นตอนของการรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 ครอบคลุมถึงการรวบรวมตรวจวิเคราะห์คุณภาพจากฝ่ายทดสอบ การจัดทำใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ การแจ้งผลการตรวจวิเคราะห์ การแจ้งข้อเบี่ยงเบนการทดสอบ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความลับของผู้รับบริการ และการสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการ

3. คำจำกัดความ

ชีววัตถุสำหรับสัตว์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากสิ่งมีชีวิต หรือจากการสังเคราะห์ ที่นำมาใช้ในการวินิจฉัย บำบัด รักษา หรือป้องกันโรคของสัตว์ ได้แก่

- 1) สารกระตุ้นภูมิคุ้มกัน (active immunizing agents) เช่น วัคซีน, ท็อกซอยด์
- 2) สารภูมิคุ้มกันสำเร็จรูป (passive immunizing agents) เช่น เซรุ่ม
- 3) สารใช้ในการวินิจฉัย (diagnostic agents) ที่ใช้โดยตรงกับสัตว์

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 หมายถึง ระบบมาตรฐานบริหารงานคุณภาพระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพในองค์กรที่มีความเหมาะสมกับทุกองค์กรในทุกสายงาน ช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและกระตุ้นให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 หมายถึง ข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยความสามารถห้องปฏิบัติการในการดำเนินการทดสอบและ/หรือสอบเทียบ ซึ่งจะประกอบด้วยข้อกำหนดด้านการบริหารงานคุณภาพและ ข้อกำหนดด้านวิชาการ โดยมาตรฐานนี้สามารถที่จะนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรที่มีการดำเนินกิจกรรมการทดสอบและ/หรือสอบเทียบ

ผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการทดสอบ และมีการแปลผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

ใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ หมายถึง ใบรับรองผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ ซึ่งได้จากการรวบรวมและสรุปผลของการทดสอบทุกวิธีตามที่มาตรฐานกำหนด

หน่วยรับรอง หมายถึง

1) หน่วยงานผู้ให้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ได้แก่ สำนักรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย หรือหน่วยรับรองอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) หน่วยงานผู้ให้การรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 ได้แก่ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข หรือสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือหน่วยรับรองอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขอบข่าย หมายถึง รายการที่ขอรับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 หรือระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 จากหน่วยรับรอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์จากผู้ให้บริการ (ศทวช.) ได้แก่

- กรมปศุสัตว์ และหน่วยงานในสังกัด เช่น สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์ สำนักควบคุม ป้องกันและบำบัดโรคสัตว์ เป็นต้น

- หน่วยงานอื่นๆ เช่น หน่วยงานราชการ สถานศึกษา บริษัทเอกชน ฟาร์ม เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ ประชาชนทั่วไปที่ขอรับคำปรึกษา เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับผลตามความต้องการ ความคาดหวัง หรือตามวัตถุประสงค์

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ (ศทวช.) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการรายงานผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ โดยนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 หรือระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ในกระบวนการรายงานผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ ฝ่ายบริหารจัดการชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.) มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) ดำเนินการรับ การจัดการ การป้องกัน การจัดเก็บ และการทำลายตัวอย่างชีววัตถุสำหรับสัตว์ตามระยะเวลาที่กำหนด

2) รวบรวมผลตรวจวิเคราะห์ และออกใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ชีววัตถุสำหรับสัตว์

3) ติดต่อประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายทดสอบ และลูกค้า รวมทั้งปกป้องผลประโยชน์ และรักษาความลับของทั้งห้องปฏิบัติการ และลูกค้า

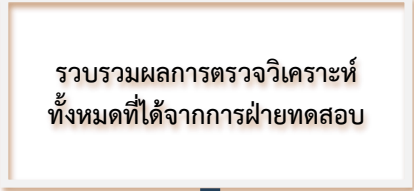
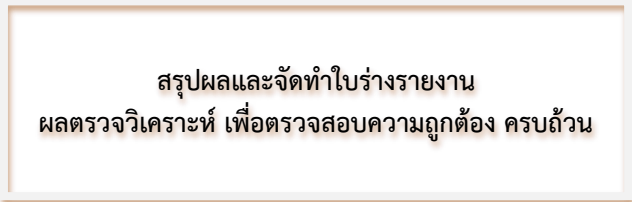
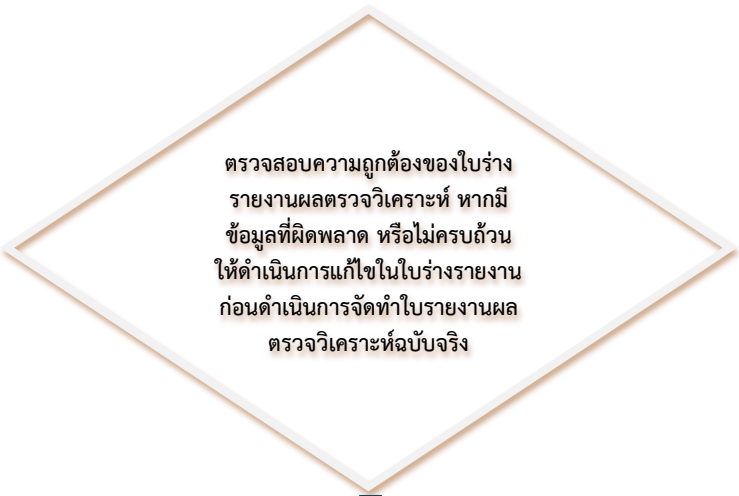
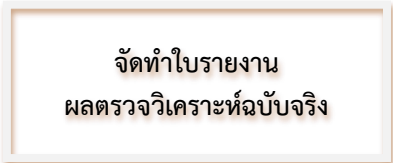
4) พัฒนา ปรับปรุงระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการให้ได้รับการรับรอง หรือเป็นไปตามมาตรฐานสากล

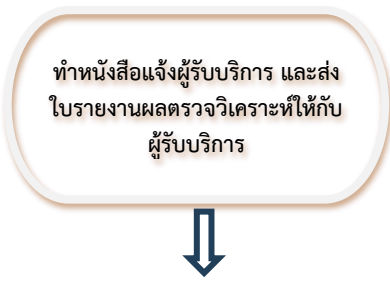
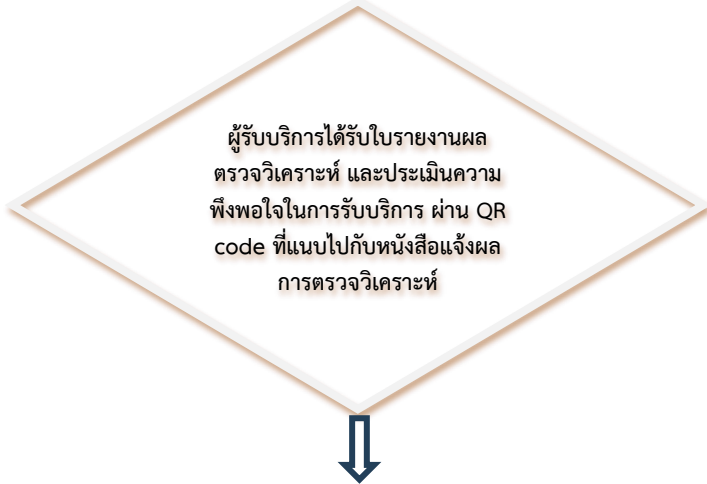
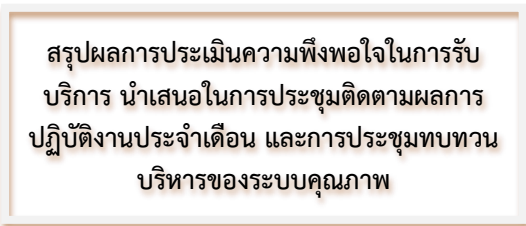
ซึ่งการดำเนินงานต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระบบมาตรฐาน และต้องได้รับการรับรองขอบข่ายในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และ/หรือระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 เพื่อให้รายงานผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีรายละเอียดครบ

ถ่วงตามข้อกำหนดของวิธีทดสอบที่ตามผู้รับบริการร้องขอ ความเป็นกลาง และครอบคลุมถึงการรักษาความลับของลูกค้า สร้างความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

5. Work Flow กระบวนการ

กระบวนการรายงานผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีวิตวัตถุสำหรับสัตว์

ลำดับที่	Work Flow ของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
1	 รวบรวมผลการตรวจวิเคราะห์ทั้งหมดที่ได้จากการฝ่ายทดสอบ	- หัวหน้าฝ่ายทดสอบ/เจ้าหน้าที่ที่ทำการทดสอบ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีวิตวัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.)
2	 สรุปผลและจัดทำใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีวิตวัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.)
3	 ตรวจสอบความถูกต้องของใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ หากมีข้อมูลที่ผิดพลาด หรือไม่ครบถ้วน ให้ดำเนินการแก้ไขในใบรายงาน ก่อนดำเนินการจัดทำใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ฉบับจริง	- หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการชีวิตวัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.) - ผู้จัดการด้านคุณภาพ
4	 จัดทำใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ฉบับจริง	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีวิตวัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.)

5	 ทบทวนและอนุมัติใบ รายงานผลตรวจ วิเคราะห์	- ผู้จัดการด้านคุณภาพ - หัวหน้างานศูนย์ทดสอบฯ
6	 ทำหนังสือแจ้งผู้รับบริการ และส่ง ใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ให้กับ ผู้รับบริการ	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีวิตคู่สำหรับสัตว์ (บจช.) - หัวหน้างานศูนย์ทดสอบฯ
7	 ผู้รับบริการได้รับใบรายงานผล ตรวจวิเคราะห์ และประเมินความ พึงพอใจในการรับบริการ ผ่าน QR code ที่แนบไปกับหนังสือแจ้งผล การตรวจวิเคราะห์	- ผู้รับบริการ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีวิตคู่สำหรับสัตว์ (บจช.)
8	 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับ บริการ นำเสนอในการประชุมติดตามผลการ ปฏิบัติงานประจำเดือน และการประชุมทบทวน บริหารของระบบคุณภาพ	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีวิตคู่สำหรับสัตว์ (บจช.) - หัวหน้างานศูนย์ทดสอบฯ - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีวิตคู่สำหรับสัตว์

6.1 จัดทำใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์

6.1.1 หัวหน้าฝ่ายทดสอบ/เจ้าหน้าที่ที่ทำการทดสอบ

ส่งผลการทดสอบตามแบบฟอร์มรายงานผลการทดสอบของแต่ละวิธีการทดสอบ พร้อมลงบันทึกรายละเอียดในสมุดรับผลการตรวจวิเคราะห์ (F-708-02) ของฝ่ายบริหารจัดการชีวิตคู่สำหรับสัตว์ (บจช.)

6.1.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีววัตถุสำหรับสัตว์

6.1.2.1 รวบรวมผลการตรวจวิเคราะห์ ที่ทำการทดสอบเสร็จแล้วตามข้อตกลงกับฝ่ายทดสอบ (F-704-04) บันทึกรายละเอียดลงในสมุดบันทึกการรวบรวมผลการทดสอบ (F-704-12)

6.1.2.2 จัดทำใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ (F-708-03) เสนอหัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.) และผู้จัดการด้านคุณภาพ

6.1.3 หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.)

6.1.3.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ หากมีข้อมูลที่ผิดพลาด หรือไม่ครบถ้วน ให้ดำเนินการแก้ไขในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ (F-708-03) โดยไม่ต้องลงลายมือชื่อและวันที่กำกับ ข้อมูลในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ ประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้

- หัวข้อรายงานผลการตรวจวิเคราะห์
- ชื่อและที่อยู่ของห้องปฏิบัติการ
- ผลการทดสอบ การรายงานผลเป็นเพียงบางส่วน หรือสมบูรณ์
- ชื่อ ที่อยู่ ผู้ติดต่อ ของลูกค้า
- วิธีที่ใช้ในการทดสอบ
- รายละเอียดของตัวอย่าง ชื่อผลิตภัณฑ์, วันผลิต, วันหมดอายุของตัวอย่าง, เกณฑ์ขั้นต่ำ, มาตรฐานที่อ้างอิง, จำนวน, โด๊ส, หมายเลขชุดการผลิต, รหัสผลิตภัณฑ์ และสภาพตัวอย่าง
- วันเดือนปีที่รับตัวอย่าง, ลำดับที่ของการรับตัวอย่าง
- วันที่ระยะเวลาที่ทำการทดสอบ
- วันที่รายงานผล
- ผลการตรวจวิเคราะห์ และการแปลผล
- ข้อความที่ระบุว่า รายงานนี้มีผลเฉพาะกับตัวอย่างที่นำมาทดสอบ

6.1.3.2 ลงลายมือชื่อในรายงานผลตรวจวิเคราะห์ (F-708-03)

6.1.4 ผู้จัดการด้านคุณภาพ

- ตรวจสอบ/แก้ไขในรายงานผลตรวจวิเคราะห์ (F-708-03) ตามข้อ 6.1.3.1 หากมีข้อมูลที่ผิดพลาด หรือไม่ครบถ้วน ให้ดำเนินการแก้ไขในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ โดยไม่ต้องลงลายมือชื่อและวันที่กำกับ

- แปลผล และสรุปผลการทดสอบ
- ลงลายมือชื่อและวันที่ในรายงานผลตรวจวิเคราะห์

6.2 จัดทำใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์

6.2.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.) จัดทำใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ฉบับจริง (F-708-04) เสนอผู้จัดการด้านคุณภาพ และหัวหน้างานศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์พิจารณา ทบทวน และอนุมัติ

6.2.2 ผู้จัดการด้านคุณภาพ และหัวหน้างานศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์พิจารณารายงานผลตรวจวิเคราะห์ (F-708-04) พร้อมลงลายมือชื่อและวันที่ในรายงานผลตรวจวิเคราะห์

6.3 แจ้งผู้รับบริการ

6.3.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีววัตถุสำหรับสัตว์ จัดทำหนังสือนำส่ง พร้อมแนบใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ให้กับผู้รับบริการ ก่อนส่งเอกสารให้สแกนเอกสารต้นฉบับ ได้แก่วางหนังสือนำส่ง และใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ เพื่อป้องกันการสูญหายและแก้ไขข้อมูล

6.4 ผู้รับบริการ

6.4.1 ผู้รับบริการได้รับใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ และประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ผ่าน QR code ที่แนบไปกับหนังสือแจ้งผลการตรวจวิเคราะห์

6.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจัดการชีววัตถุสำหรับสัตว์ (บจช.)

6.5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ นำเสนอในการประชุมติดตามผลการปฏิบัติงานประจำเดือน และการประชุมทบทวนบริหารของระบบคุณภาพ

7. มาตรฐานงาน

ดำเนินการสอดคล้อง/เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

7.1 กำหนดนโยบายคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัด กำหนดเกณฑ์ และจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7.2 ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน โดยการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย การประเมินความเสี่ยงและโอกาส รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของกระบวนการรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์ มีการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยง (Risk) และโอกาส (Opportunity) มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัด กำหนดเกณฑ์สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7.3 จัดทำ/ปรับปรุงคู่มือคุณภาพ/ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน มีการควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากร เอกสาร เครื่องมือ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

7.4 จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามแผน และจัดทำรายงานผลการพัฒนาบุคลากร ทุกๆ 6 เดือน

7.5 มีตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal audit) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการตามกระบวนการงานรายงานผลตรวจวิเคราะห์สำหรับชีววัตถุสำหรับสัตว์มีความสอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง หากพบข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องมีการดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ (Root cause) หาวิธีในการป้องกัน และแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

7.6 ยื่นขอรับการรับรองขอบข่ายตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และ/หรือ มาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 จากหน่วยรับรอง

7.7 เฝ้าระวัง/รักษาระบบ/ต่ออายุการรับรอง/เพิ่มขอบข่ายการรับรองตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และ/หรือ มาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 จากหน่วยรับรอง

8. ระบบติดตามประเมินผล

8.1 ติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการงาน ผ่านการประชุมติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำเดือนของหน่วยงาน

8.2 ติดตาม สรุป และประเมินผล ผ่านการประชุมทบทวนการบริหาร (Management review) ประจำปี

8.3 ผลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการงานมีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแผน/กลยุทธ์ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) และเอกสารคุณภาพต่างๆ ตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 หมายเลขเอกสาร QM-VBAC-01

9.2 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ตามระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 หมายเลขเอกสาร QM-802-01

9.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่องรายงานผลตรวจวิเคราะห์ หมายเลขเอกสาร PD-708-01

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มข้อตกลงกับฝ่ายทดสอบ หมายเลขเอกสาร F-704-04

10.2 แบบฟอร์มข้อตกลงกับลูกค้า หมายเลขเอกสาร F-704-05

10.3 สมุดบันทึกการรวบรวมผลการทดสอบ หมายเลขเอกสาร F-704-12

10.4 สมุดรับผลการตรวจวิเคราะห์ หมายเลขเอกสาร F-708-02

10.5 ร่างรายงานผลตรวจวิเคราะห์ หมายเลขเอกสาร F-708-03

10.6 รายงานผลตรวจวิเคราะห์ หมายเลขเอกสาร F-708-04

10.7 ใบแจ้งข้อร้องเรียน (จากลูกค้า) หมายเลขเอกสาร F-709-01

10.8 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าหลังรับบริการ หมายเลขเอกสาร F-806-04

10.9 รายงานการประชุมทบทวนการบริหาร หมายเลขเอกสาร F-809-01