



คู่มือสำหรับผู้รับบริการศูนย์บริการเครื่องมือวิทยาศาสตร์  
และตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์  
สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

## 1 วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการถือเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการของศูนย์บริการเครื่องมือวิทยาศาสตร์และตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์

## 2 ขั้นตอนการให้บริการ

### 2.1 การรับตัวอย่าง

#### 2.1.1 กรณีผู้รับบริการส่งตัวอย่างด้วยตัวเอง

กรณีผู้รับบริการมาส่งตัวอย่างด้วยตัวเอง ณ จุดรับตัวอย่างของศูนย์บริการเครื่องมือวิทยาศาสตร์และตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ให้เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่าง เป็นผู้รับคำขอรับบริการ โดยก่อนรับตัวอย่างต้องให้ผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลลงในใบคำขอรับบริการตรวจวิเคราะห์ให้ครบถ้วน

#### 2.1.2 กรณีผู้รับบริการติดต่อเพื่อขอส่งตัวอย่างทางไปรษณีย์

2.1.2.1 กรณีผู้รับบริการติดต่อเพื่อขอส่งตัวอย่างทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่าง เป็นผู้ดำเนินการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการเบื้องต้น เกี่ยวกับการให้บริการตรวจวิเคราะห์

**\*หมายเหตุ** เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างต้องแจ้งรายละเอียด อัตราค่าธรรมเนียมตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง กำหนดอัตราค่าบริการสัตว์ทดลอง ค่าบริการเครื่องมือ และค่าบริการวิเคราะห์ทดสอบของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 การส่งตัวอย่าง การเก็บรักษาระหว่างขนส่ง ปริมาณตัวอย่างที่ใช้ และรายละเอียดอื่นๆ ที่จำเป็น ให้กับผู้รับบริการทราบทุกครั้ง กรณีที่เห็นวาระระยะเวลาในการจัดส่งทางไปรษณีย์มีผลต่อตัวอย่างให้ทำการปฏิเสธตัวอย่างพร้อมชี้แจงเหตุผล

2.1.2.2 เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการส่งเอกสารให้กับผู้รับบริการ และให้ผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลลงในใบคำขอรับบริการตรวจวิเคราะห์ให้ครบถ้วน และดำเนินการส่งตัวอย่างพร้อมแนบเอกสารใบคำขอรับบริการตรวจวิเคราะห์

2.1.2.3 เมื่อได้รับตัวอย่างจากผู้รับบริการแล้วให้เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของตัวอย่างและข้อมูลตามใบคำขอรับบริการว่าตรงกันหรือไม่ และให้ทบทวนคำขอกับผู้รับบริการเมื่อตรวจสอบตัวอย่างแล้ว

2.1.2.4 กรณีที่ผู้รับบริการร้องขอให้มีการระบุค่ามาตรฐานให้ทำการบันทึกลงในเอกสารใบคำขอรับบริการวิเคราะห์โดยผู้รับบริการต้องแจ้งให้กับทางเจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างว่าต้องการใช้มาตรฐานใดเป็นเกณฑ์ในการอ้างอิง

## 3 การออกใบแจ้งหนี้

3.1 เมื่อเจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างทบทวนเอกสารใบคำขอและตัวอย่างแล้ว เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างจัดทำค่าธรรมเนียมการตรวจวิเคราะห์ลงในใบแจ้งหนี้ โดยอ้างอิงราคาตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง กำหนดอัตราค่าบริการสัตว์ทดลอง ค่าบริการเครื่องมือ และค่าบริการวิเคราะห์ทดสอบของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565

3.2 เมื่อทำใบแจ้งหนี้แล้วให้เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างจัดทำสำเนาเอกสารใบคำขอ และสำเนาเอกสารใบแจ้งหนี้ ที่ลงนามแล้ว 2 ชุด เพื่อดำเนินการดังนี้

3.2.1 ส่งสำเนาเอกสารใบคำขอ 1 ฉบับและสำเนาเอกสารใบแจ้งหนี้ ให้เจ้าหน้าที่การเงินสถาบันฯ

3.2.2 ส่งสำเนาเอกสารใบคำขอ 1 ฉบับ และเอกสารใบแจ้งหนี้ฉบับจริงให้ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการยื่นชำระเงินภายใน 1-3 วัน

3.2.3 เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างเก็บสำเนาเอกสารใบแจ้งหนี้ 1 ฉบับ และใบคำขอรับบริการฉบับจริงไว้เป็นหลักฐานการใช้บริการ

3.2.4 เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่าง แจ้งให้ผู้รับบริการดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมที่ฝ่ายการเงินของสถาบันฯ เพื่อออกใบเสร็จค่าธรรมเนียมตรวจวิเคราะห์ให้กับผู้รับบริการ (ออกโดยงานการเงินสถาบันฯ)

3.2.5 กรณีที่ผู้รับบริการชำระเงินในรูปแบบออนไลน์ ให้ผู้รับบริการส่งหลักฐานการชำระเงินที่เป็นสลิปการโอนเงินไปที่ E-mail: Acc.upiti@gmail.com เจ้าหน้าที่การเงินสถาบันฯ ส่งเอกสารใบเสร็จกลับมาที่ห้องปฏิบัติการทดสอบ เพื่อรอจัดส่งให้ผู้รับบริการพร้อมกับเอกสารใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์

3.2.6 เจ้าหน้าที่การเงินสถาบันฯ แจ้งการชำระเงินของผู้รับบริการมายังห้องปฏิบัติการทดสอบเพื่อยืนยันการตรวจวิเคราะห์ในลำดับถัดไป

**\*หมายเหตุ** ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินการสำหรับขั้นตอนการให้บริการ 5-10 นาที

#### 4 การนำตัวอย่างเข้าสู่กระบวนการตรวจวิเคราะห์

4.1 การรับตัวอย่างและการจัดการตัวอย่างให้ดำเนินการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการจัดการตัวอย่างวิเคราะห์และการเตรียมตัวอย่างโดย

4.1.1 การรับตัวอย่าง การปฏิเสธตัวอย่าง

4.1.2 การทบทวนคำขอ

4.1.3 การจัดเก็บตัวอย่าง และเตรียมตัวอย่าง

4.2 ดำเนินการวิเคราะห์ตัวอย่างตามวิธีปฏิบัติงาน

4.2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทดสอบ พิจารณาวิธีการวิเคราะห์ที่ใช้อยู่ว่าเป็นวิธีการวิเคราะห์ที่เป็นมาตรฐานหรือมีการดัดแปลงจากวิธีวิเคราะห์มาตรฐานหรือเป็นวิธีตรวจวิเคราะห์ที่ผู้รับบริการกำหนด

**\*หมายเหตุ** สำหรับกรณีที่ผู้รับบริการไม่ระบุวิธีการวิเคราะห์ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์นั้นๆหรือตามที่ระบุไว้โดยผู้ผลิตเครื่องมือตรวจวิเคราะห์ตามวิธีปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน

4.2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทดสอบ กำหนดและจัดเตรียมห้องปฏิบัติการทดสอบที่เหมาะสมต่อการทดสอบตามวิธีปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน

4.2.3 ประมวลผลที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์ตามวิธีปฏิบัติงาน เมื่อกระบวนการตรวจวิเคราะห์เสร็จสิ้น ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทดสอบ ตรวจสอบผลการทดสอบจากเครื่องมือวัด และถ่ายโอนผลการทดสอบตามวิธีปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานเพื่อเตรียมออกรายงานผลการตรวจวิเคราะห์

#### 5 การออกรายงานผลการวิเคราะห์

เมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทดสอบ ประมวลผลจากการตรวจวิเคราะห์แล้วให้ทำการออกเอกสารรายงานผลการทดลอง และให้ทบทวนความถูกต้องของผลการตรวจวิเคราะห์แล้วให้นำผลการทดสอบบันทึกลงในเอกสาร โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 เมื่อทบทวนผลในเอกสารผลการตรวจวิเคราะห์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทดสอบ จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อมูลที่ได้รับการทบทวนแล้วโดยออกรายงานเป็นฉบับภาษาไทย หรือ TEST REPORT ANALYSIS ฉบับภาษาอังกฤษ หรือทั้ง 2 ภาษา ตามความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 เจ้าหน้าที่ ห้องปฏิบัติการทดสอบพิมพ์เอกสารรายงานผลการวิเคราะห์ฉบับภาษาไทย หรือ TEST REPORT ANALYSIS ฉบับภาษาอังกฤษ หรือทั้ง 2 ภาษา ฉบับจริงที่จะส่งให้ผู้รับบริการ

## 6 การส่งผลการวิเคราะห์ให้ผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทดสอบแจ้งผลการวิเคราะห์โดยคำนึงถึงหลักการรักษาความลับของผู้รับบริการ โดยให้ดำเนินการตามลักษณะการให้บริการดังนี้

6.1 กรณีผู้รับบริการต้องการรับใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (E-Mail) ให้เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างสแกนเอกสารรายงานผลการตรวจวิเคราะห์เป็นไฟล์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (.PDF) เพื่อส่งให้ผู้รับบริการและเก็บเอกสารตัวจริงไว้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทดสอบนั้น และมีมาตรการควบคุมความลับ โดยให้มีการกำหนดรหัสผ่าน (Password) ของไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และมีการจำกัดผู้เข้าถึง

**\*หมายเหตุ** กรณีที่ผู้รับบริการประสงค์ให้ส่งผลในทาง E-mail ในขั้นตอนการรับตัวอย่างให้เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างขอข้อมูลวันเดือนปีเกิดเพื่อใช้เป็นรหัสผ่าน เช่น 1 มกราคม 2564 (รหัสผ่านคือ 01012564)

6.2 กรณีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของคุณฯ เกิดขัดข้องให้เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการเพื่อแจ้งเหตุขัดข้องดังกล่าว เพื่อยืนยันข้อมูลรูปแบบการส่งเอกสารในรูปแบบเดิม หรือรูปแบบอื่น

6.3 กรณีที่ผู้รับบริการมารับผลเอง ให้เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบรายละเอียดหรือข้อมูลของผู้รับบริการในใบรายงานผลวิเคราะห์ก่อนส่งให้ผู้รับบริการทุกครั้ง

6.4 กรณีผู้รับบริการขอให้แจ้งผลการวิเคราะห์ผ่านทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทดสอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความถูกต้อง และยืนยันให้มั่นใจว่าเป็นของผู้รับบริการจริงก่อนส่งผลการตรวจวิเคราะห์ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด และทำการจัดส่งทางไปรษณีย์

**\*หมายเหตุ** ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินการสำหรับขั้นตอนกระบวนการตรวจวิเคราะห์และการออกใบรายงานผลวิเคราะห์ทดสอบ 14 วันทำการ

## 7 การแก้ไขใบรายงานผลการทดสอบ

7.1 เมื่อรายงานที่ออกไปแล้วจำเป็นต้องได้รับการเปลี่ยนแปลง แก้ไขหรือออกใหม่ ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงใดๆ ต้องถูกระบุอย่างชัดเจนและถ้าเหมาะสม ต้องรวมถึงเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงไว้ในรายงานด้วย

7.2 กรณีที่มีการยื่นใบคำร้องขอต่อเจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่าง ให้เสนอต่อผู้บริหารห้องปฏิบัติการพิจารณาอนุมัติ

7.2.1 กรณีผู้รับบริการทำใบรายงานผลการวิเคราะห์สูญหายหรือเสียหาย ให้ผู้รับบริการ หรือผู้ประสานงาน ติดต่อเจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง เพื่อทำบันทึกข้อความขอให้ออกใบรายงานผลการวิเคราะห์ฉบับสำเนาทดแทนฉบับเก่า ถึงผู้บริหารสูงสุดภายใน 180 วัน โดยระบุเหตุผล “ขอให้ออกใบรายงานผลการวิเคราะห์ฉบับสำเนาทดแทนฉบับเก่า กรณีสูญหายหรือชำรุด” เจ้าหน้าที่จัดการตัวอย่างดำเนินการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทดสอบทราบ และออกรายงานผลวิเคราะห์พร้อมประทับตรา “สำเนา” ด้วยหมึกพิมพ์สีแดงบริเวณมุมขวาบน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้รับบริการที่ประสงค์ขอสำเนาใบรายงานผลการวิเคราะห์

7.2.2 กรณีผู้รับบริการต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ที่ได้ออกไปแล้ว โดยไม่เกี่ยวข้องกับพารามิเตอร์และค่าการตรวจวิเคราะห์ ให้ผู้รับบริการยื่นใบคำขอเปลี่ยนแปลง/แก้ไขข้อมูลฝ่ายการเงินของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี และแสดงหลักฐานการชำระเงินกับทางเจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง เพื่อดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทดสอบที่เกี่ยวข้อง แก้ไขข้อมูลผู้รับบริการตามใบคำขอเปลี่ยนแปลง/แก้ไขข้อมูล และออกใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์

7.2.3 กรณีเจ้าหน้าที่พบว่ารายงานที่ออกไปมีความผิดพลาด ให้ดำเนินการบันทึกเอกสารรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด แล้วประสานงานกับผู้รับบริการเพื่อเรียกคืนผล และออกรายงานฉบับใหม่ให้แก่ผู้รับบริการ

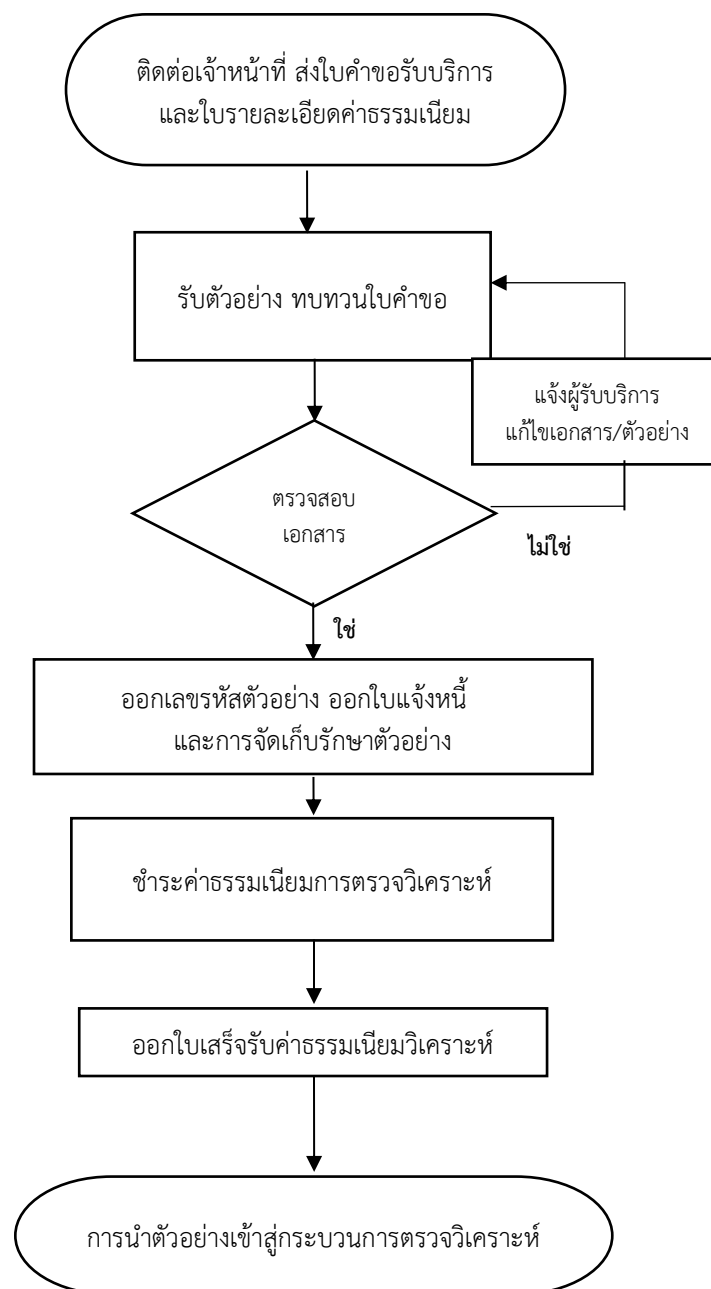
## 8 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

8.1 ห้องปฏิบัติการทดสอบมีการสำรวจ รวบรวมผลสะท้อนกลับทั้งเชิงบวกและลบจากผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งจะมีการมอบให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการ

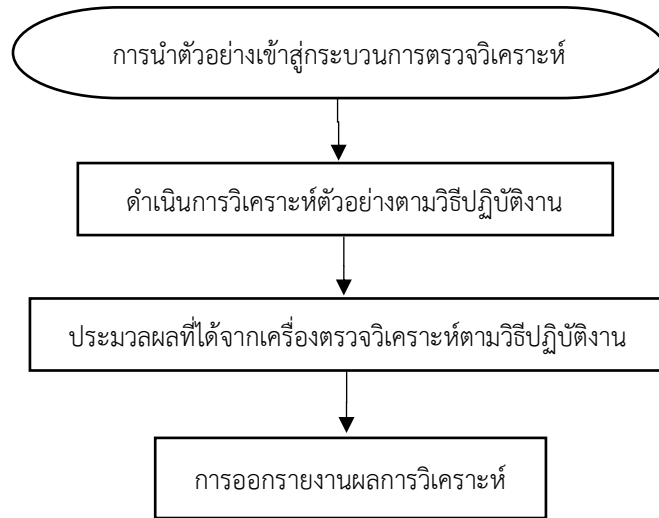
8.2 เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการนำผลการประเมินความพึงพอใจ มาวิเคราะห์ผลการประเมินอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยนำมาสรุปข้อมูลคะแนนความพึงพอใจในรูปของเปอร์เซ็นต์ (%) ในเอกสาร แบบสรุปคะแนนความพึงพอใจ และนำเก็บเข้าแฟ้ม

### แผนผังกระบวนการ

#### ขั้นตอนกระบวนการจัดการตัวอย่างก่อนตรวจวิเคราะห์

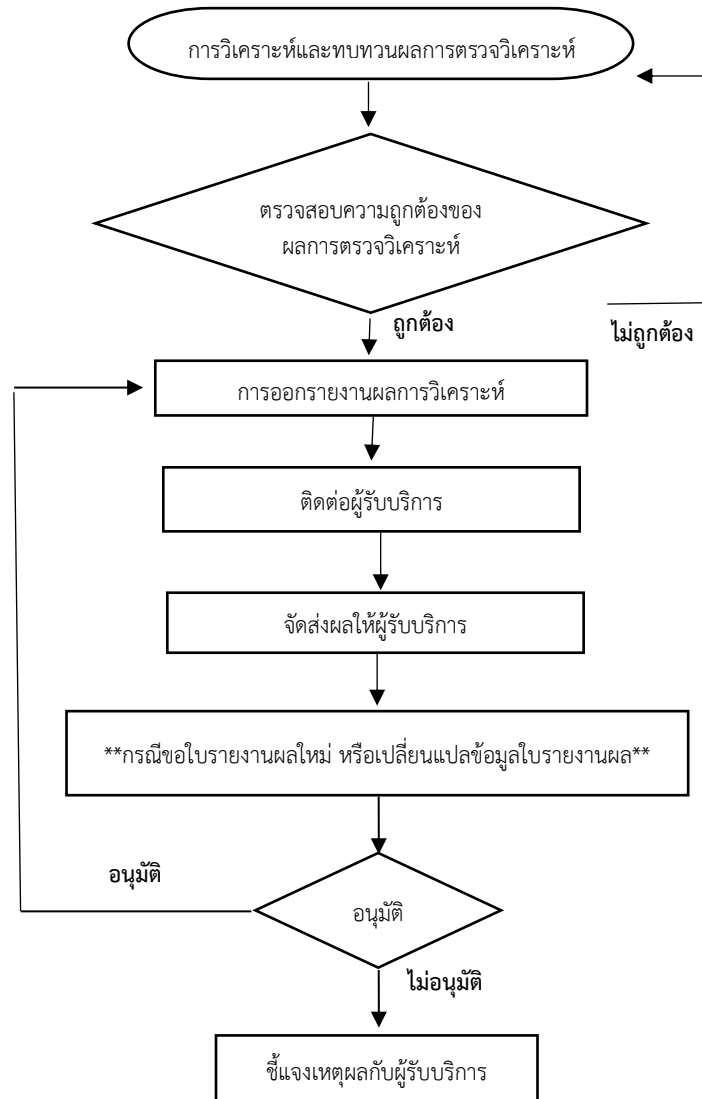


แผนผังกระบวนการ  
ขั้นตอนกระบวนการขั้นตอนการวิเคราะห์ทดสอบ



## ผังกระบวนการ

## ขั้นตอนกระบวนการรายงานผลและส่งผลการวิเคราะห์ทดสอบ



ผังกระบวนการ  
ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

