ขั้นตอนการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ

SCCIF-01-2568

หน่วยเครื่องมือกลาง งานวิจัยและนวัตกรรม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	จุดเสี่ยง	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.	ติดต่อสอบถาม	ผู้ขอใช้บริการติดต่อสอบถาม และแจ้งรายละเอียด	5 วัน ทำการ	รายละเอียดการทดสอบไม่ครบถ้วน	จัดทำเอกสารเผยแพร่/ แผ่นพับ/ ข้อมูลใน web site	เจ้าหน้าที่ธุรการ นักวิทยาศาสตร์	เอกสารข้อมูลการวิเคราะห์ทดสอบ/ แผ่นพับ/ web site
2.	ยืนยันการทดสอบ	นักวิทยาศาสตร์ยืนยันการทดสอบ และยื่นขอใบเสนอราคา	3 วัน ทำการ	เครื่องมือไม่พร้อมใช้งาน	จัดทำแผนบำรุงรักษาเครื่องมือเชิงป้องกัน	นักวิทยาศาสตร์	แผนบำรุงรักษาเครื่องมือ
3.	ส่งใบเสนอราคา และแจ้งส่งตัวอย่าง	เจ้าหน้าที่ธุรการจัดทำ และส่งใบเสนอราคา แจ้งผู้ขอใช้บริการส่งตัวอย่างพร้อมกรอกแบบฟอร์มรับตัวอย่าง	5 วัน ทำการ	กรอกแบบฟอร์มรับตัวอย่างไม่ชัดเจน	จัดทำแบบฟอร์มรับตัวอย่างอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ธุรการ	- ใบเสนอราคา - แบบฟอร์มรับตัวอย่างอิเล็กทรอนิกส์
4.	รับตัวอย่าง (No → 3; Yes → 5)	เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบ และให้รหัสตัวอย่าง ลงบันทึกในสมุดจัดการตัวอย่าง และจัดเก็บตัวอย่าง	30 นาที	- ฉลากระบุไม่ชัดเจน - ภาชนะบรรจุชำรุด - ปริมาณไม่เพียงพอ - สภาวะไม่เหมาะสม	- เจ้าหน้าที่ธุรการแจ้งผู้ขอใช้บริการ และดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการตัวอย่าง	ผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ธุรการ	- ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการตัวอย่าง - สมุดจัดการตัวอย่าง
5.	วิเคราะห์ทดสอบ และรายงานผลทดสอบ	นักวิทยาศาสตร์ลงบันทึกการเบิกตัวอย่างในสมุดจัดการตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ และออกรายงานผลการทดสอบ	30 วัน ทำการ	- ฉลากตัวอย่างชำรุด - เครื่องไม่พร้อมใช้งาน - รายงานผลการทดสอบผิดพลาด	- นักวิทยาศาสตร์ตรวจสอบและทวนสอบการจัดเก็บ - แผนบำรุงรักษาเครื่องมือ - มีผู้ทวนสอบการรายงานผล	นักวิทยาศาสตร์	- สมุดจัดการตัวอย่าง - แผนบำรุงรักษาเครื่องมือ - ใบรายงานผลการทดสอบ
6.	ชำระค่าบริการ และรับผลการทดสอบ	- เจ้าหน้าที่ธุรการส่งใบแจ้งหนี้ - ผู้ขอใช้บริการชำระค่าบริการ แนบเอกสารการชำระเงิน รับผลการทดสอบ และรับใบเสร็จด้วยตนเอง/ E mail/ ส่งทางไปรษณีย์	5 วัน ทำการ	มีข้อร้องเรียนเรื่องผลการวิเคราะห์จากผู้ขอใช้บริการ	จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ธุรการ นักวิทยาศาสตร์	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียน
7.	ประเมินความพึงพอใจ	เจ้าหน้าที่ธุรการแนบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	7 วัน ทำการ	ผู้ขอใช้บริการไม่ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	แจ้งผู้ขอใช้บริการทราบ จัดทำ QR code แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ธุรการ	แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ