

QM-01 คู่มือคุณภาพ

► คู่มือระบบคุณภาพ ISO 9001



สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

► บริบทของสถาบันฯ

วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรมืออาชีพที่ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการค้าอัญมณีและเครื่องประดับของโลกในปี 2564”

(Thailand: The World's Gems & Jewelry Hub)

กลยุทธ์ของสถาบันฯ

(อ้างอิงตามแผนปฏิบัติงานและแผนการเบิกจ่ายประจำปี)

นโยบายคุณภาพ

“องค์กรมืออาชีพด้านอัญมณี โลหะมีค่าและเครื่องประดับ มีมาตรฐานและการบริการที่เป็นเลิศ พัฒนาไม่หยุดยั้ง พร้อมพร้อมความพึงพอใจ”

วัตถุประสงค์คุณภาพ

1. การยกระดับมาตรฐานการตรวจรับรองอัญมณีและโลหะมีค่าและเครื่องประดับสู่สากล
2. การส่งเสริมการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์
3. การเพิ่มขีดความสามารถ SME และพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้ไทยเป็นศูนย์กลางการค้าโลก
4. การพัฒนาสารสนเทศและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงองค์ความรู้
5. การยกระดับความร่วมมือในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ศูนย์กลางการค้าอัญมณีและเครื่องประดับโลก
6. การพัฒนาองค์กรและบุคลากรที่มีความสามารถสูงและมีความเป็นมืออาชีพ





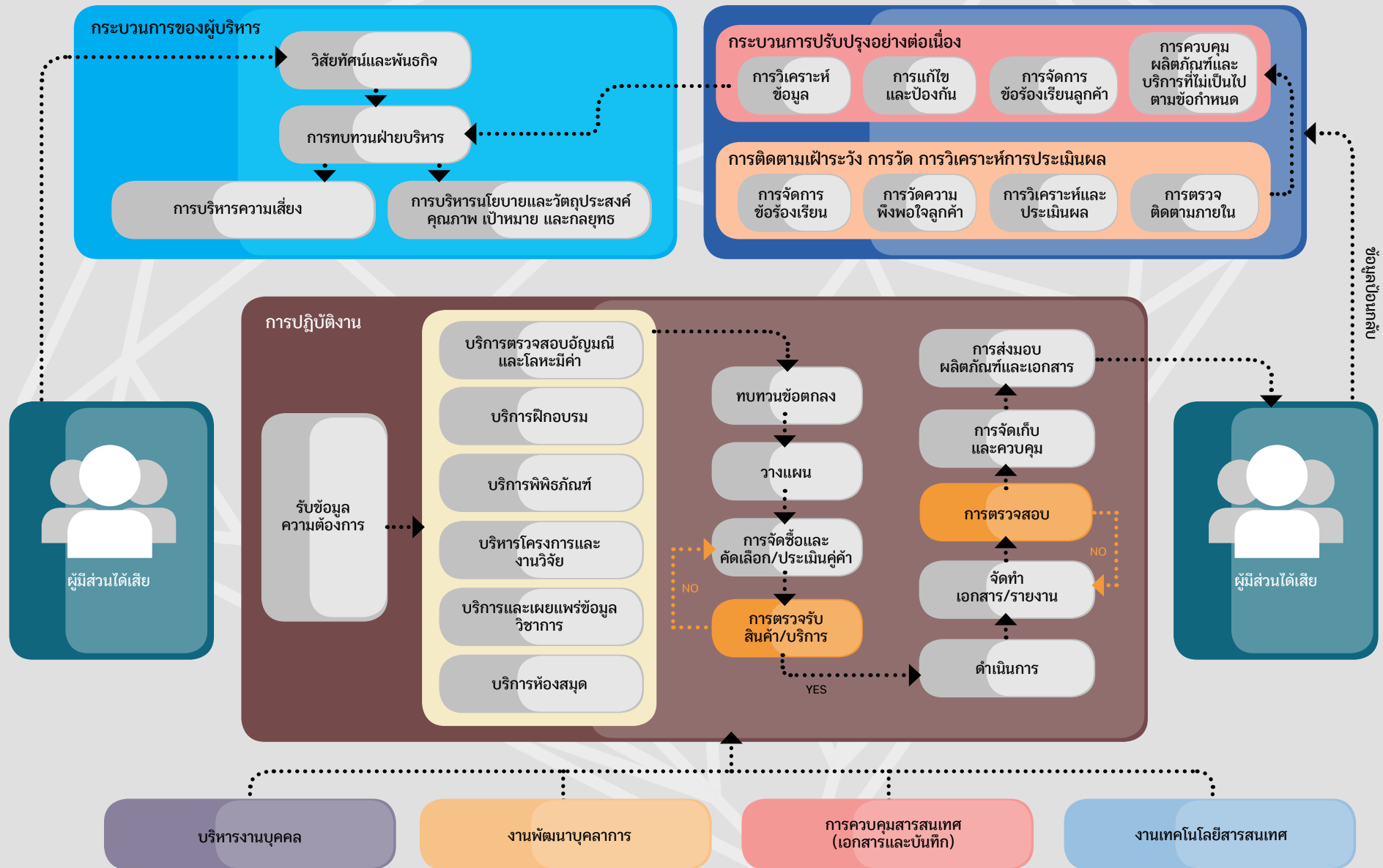
การทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันฯ ได้คำนึงถึงการทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร และดำเนินการวิเคราะห์การทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ระบบบริหารงานคุณภาพและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

สถาบันฯ ได้จัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกระบวนการที่จำเป็นและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากล ISO 9001

▶ ผังกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Model)



▶ ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ

สถาบันฯ นำระบบบริหารงานคุณภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทั้งสถาบันฯ โดยครอบคลุมกระบวนการ ดำเนินธุรกิจขอบข่าย ดังนี้

- ♦ การให้บริการตรวจสอบอัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า
- ♦ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และการบริการฝึกอบรมเกี่ยวกับอัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า
- ♦ การบริการพิพธภัณฑ์อัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า
- ♦ การบริหารโครงการและงานวิจัยด้านอัญมณีเครื่องประดับ และโลหะมีค่า
- ♦ งานบริการและเผยแพร่ข้อมูลวิชาการเกี่ยวกับอัญมณี เครื่องประดับ โลหะมีค่า
- ♦ การบริการห้องสมุดด้านอัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า



▶ ความเป็นผู้นำ

ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำ มุ่งมั่น ในการสนับสนุนและส่งเสริมระบบบริหารงานคุณภาพ โดย

- ♦ ผู้บริหารระดับสูง แสดงให้เห็นถึง การรับผิดชอบในประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ เช่น ฝ่าติดตามข้อมูลต่างๆ รวมถึงผลการดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง จัดทำนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ และนโยบาย วัตถุประสงค์ต้องสอดคล้องกับบริบทและทิศทางของสถาบันฯ
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง นำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ประยุกต์ใช้ในกระบวนการ
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริมการมุ่งเน้น กระบวนการ และการคิดบนพื้นฐานความเสี่ยง
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง จัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ เช่น บุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน (อาคาร สาธารณูปโภค อุปกรณ์ต่างๆ รถขนส่ง อุปกรณ์สื่อสาร) ต้องจัดหาให้เพียงพอ และสามารถใช้งานได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เหมาะสมกับการดำเนินงาน
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง สื่อสารความสำคัญของการบริหารงานคุณภาพ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง มั่นใจว่า ระบบการจัดการคุณภาพ บรรลุตามผลลัพธ์ตามที่คาดหวังของสถาบันฯ
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง สร้างการมีส่วนร่วม กำหนดแนวทาง และสนับสนุนพนักงานให้ดำเนินงาน ตามกิจกรรม
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริมการปรับปรุง ในระบบบริหารงานคุณภาพ
- ♦ ผู้บริหารระดับสูง สนับสนุนบทบาทอื่นๆ ในการบริหาร เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำในส่วนงานที่รับผิดชอบ



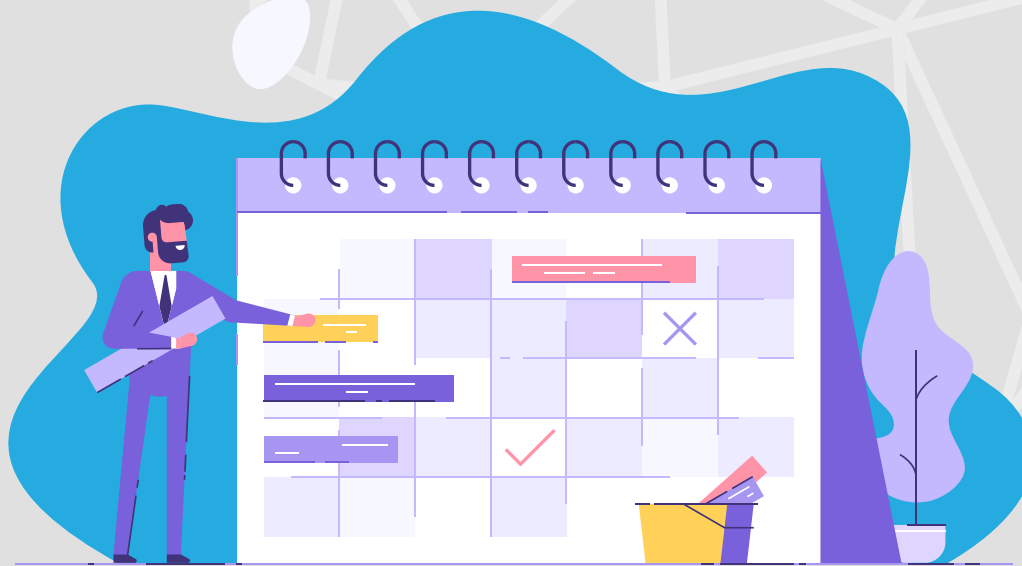
► การวางแผน

การจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส

สถาบันฯ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส ที่กระทบต่อกระบวนการทางธุรกิจ และกำหนดมาตรการควบคุมและจัดการ กับความเสี่ยงและโอกาสที่เหมาะสมกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับ ความสอดคล้องต่อผลิตภัณฑ์และบริการของสถาบันฯ

วัตถุประสงค์คุณภาพและการวางแผน

สถาบันฯ จัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และ แผนการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ ระดับ และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพสถาบันฯ



▶ สนับสนุน



ทรัพยากร

- ❖ **บุคลากร** สรรหาบุคลากรให้เพียงพอต่อการทำงาน และตรงตามคุณสมบัติที่ระบุไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้น
- ❖ **โครงสร้างพื้นฐาน** กำหนดให้ส่วนงานจัดซื้อและพัสดุและอาคารสถานที่ จัดทำแผนการบำรุงรักษาในส่วนอาคารและสถานที่ และสาธารณูปโภค ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดูแลเครื่องมือเฉพาะทาง เช่น เครื่องมือสำหรับการบริการวิเคราะห์ตรวจสอบอัญมณีและโลหะมีค่า ติดตามแก้ไข ที่จำเป็น ตลอดจนจัดหาผู้รับเหมาช่วง มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพและได้สินค้า
- ❖ **สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน** ดูแลทรัพยากรในการรักษาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานของสถาบันฯ และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ดูแลเครื่องมือเฉพาะทาง เช่น เครื่องมือควบคุมสำหรับการบริการวิเคราะห์ตรวจสอบอัญมณีและโลหะมีค่า
- ❖ **ทรัพยากรเพื่อการเฝ้าระวังและการวัด** กำหนดและจัดหาทรัพยากรเพื่อการเฝ้าระวังและการวัดที่สำหรับใช้ในห้องปฏิบัติการตรวจสอบอัญมณีและโลหะมีค่า เพื่อทำให้มั่นใจถึงผลลัพธ์ที่ยอมรับได้และมีความน่าเชื่อถือ
- ❖ **ความรู้ของสถาบันฯ** กำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยการจัดการความรู้หรือ Knowledge Management : KM ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารแนวทางการทำงานภายในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการนิยามความรู้ขององค์กรขึ้น และทำการรวบรวม สร้างและกระจายความรู้ขององค์กร ไปให้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดการต่อยอดของความรู้และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรขึ้น
- ❖ **ความรู้ความสามารถ** กำหนดให้มีการจัดเตรียมการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรภายใน ในรูปแบบ In House Training และ Public Training เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- ❖ **ความตระหนัก** สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรภายในของสถาบันฯ มีความตระหนักถึง นโยบายคุณภาพ
- ❖ **การสื่อสาร** กำหนดแนวทางสำหรับการสื่อสารภายในและภายนอกสถาบันฯ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ
- ❖ **เอกสารสารสนเทศ** กำหนดแนวทางในการควบคุมเอกสารสารสนเทศ การจัดทำและปรับปรุงให้ทันสมัยต้องมีการทบทวนและอนุมัติตามความเหมาะสม เอกสารสารสนเทศจากภายนอก ได้รับการชี้แจงและควบคุมอย่างเหมาะสม

▶ การปฏิบัติงาน

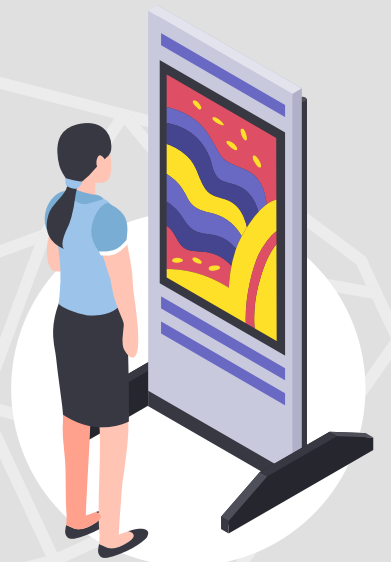
ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

การสื่อสารกับลูกค้า สื่อสารกับลูกค้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องผลิตภัณฑ์และบริการ การสอบถามข้อมูล ข้อสัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลการตอบรับจากลูกค้า รวมทั้งข้อร้องเรียนจากลูกค้า

การกำหนดข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการระบุถึงข้อกำหนดและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ กำหนดให้มีการทบทวนข้อกำหนดต่างๆ ก่อนที่จะมีการยืนยันในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า ซึ่งรวมถึงสัญญาหรือคำสั่งซื้อที่มีการเปลี่ยนแปลงจากที่ผ่านมาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงจากที่ได้กำหนดไว้ ได้รับการแก้ไขและมีการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบและตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงนั้น



การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

จัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งกระบวนการในการออกแบบและพัฒนาที่เหมาะสมในการทำให้มั่นใจต่อการบริการฝึกอบรมและบริการเผยแพร่วิชาการและพัฒนาข้อมูล

- ♦ การวางแผนการออกแบบและพัฒนา
- ♦ ปัจจัยป้อนของการออกแบบและพัฒนา
- ♦ การควบคุมการออกแบบและพัฒนา
- ♦ ผลลัพธ์จากการออกแบบและพัฒนา
- ♦ การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา



การควบคุมกระบวนการผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก

กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการประเมินผล การคัดเลือก การติดตามเฝ้าระวังผลการดำเนินการ และการประเมินผลซ้ำสำหรับผู้ให้บริการจากภายนอก โดยพิจารณาจากความสามารถในการดำเนินการ และการจัดหาผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่สอดคล้องตามข้อกำหนด สถาบันฯ

การให้บริการ

♦ **การควบคุมการให้บริการ** กำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติและเอกสารสารสนเทศสำหรับการดำเนินงาน

♦ **การซ้บ่งและการสอบกลับ** กำหนดให้มีการซ้บ่งผลิตภัณฑ์และบันทึกที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการที่เหมาะสม

♦ **ทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก** กำหนดให้มีการดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ภายใต้การควบคุมของสถาบันฯ



♦ **การถนอมรักษา** กำหนดการถนอมรักษาผลิตภัณฑ์และบันทึกที่ได้ในระหว่างการให้บริการตามขอบเขตที่จำเป็น

♦ **กิจกรรมหลังการส่งมอบ** สถาบันฯต้องดำเนินการหลังการส่งมอบตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้กำหนดไว้

♦ **การควบคุมการเปลี่ยนแปลง** สถาบันฯ ทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลงสำหรับการให้บริการในขอบเขตที่จำเป็น



การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ

สถาบันฯ จะไม่ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าจนกว่าแผนที่ได้กำหนดไว้มีการดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ หรือจนกว่าจะได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือถ้าเป็นไปได้ควรได้รับการอนุมัติโดยลูกค้า



การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด

กำหนดให้มีการชี้แจงและควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันการนำไปใช้งานหรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจและมีการดำเนินการที่เหมาะสมตามลักษณะความไม่สอดคล้องที่พบและผลกระทบที่มีต่อความสอดคล้อง รวมถึงการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรวจพบภายหลังการส่งมอบหรือในระหว่างหรือหลังจากการให้บริการไปแล้ว เมื่อมีการแก้ไขผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดแล้ว ต้องทำการทวนสอบความสอดคล้องตามข้อกำหนดอีกครั้ง



▶ การประเมินผลการดำเนินงาน

- ♦ การติดตามเป้าหมาย การวัด การวิเคราะห์และการประเมินผล ความพึงพอใจของลูกค้าการวิเคราะห์และการประเมินผล
- ♦ การตรวจติดตามภายใน กำหนดการตรวจติดตามภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ♦ การทบทวนของฝ่ายบริหาร การทบทวนที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานและประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพ
 - ▶ ความพึงพอใจของลูกค้าและข้อมูลตอบกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
 - ▶ ขอบเขตการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ
 - ▶ ผลการดำเนินงานของกระบวนการและความสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ
 - ▶ ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข
 - ▶ ผลลัพธ์จากการติดตามเป้าหมายและการวัด
 - ▶ ผลลัพธ์จากการตรวจประเมิน
 - ▶ ผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการจากภายนอก
 - ▶ ความเพียงพอของทรัพยากร
 - ▶ ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส (ดูข้อกำหนด 6.1)
 - ▶ โอกาสในการปรับปรุง

▶ การปรับปรุง

ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข

กำหนดให้การปฏิบัติการแก้ไขจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบจากความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้น



การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กำหนดให้มีการปรับปรุงความเหมาะสม ความเพียงพอ และประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง