


คู่มือการทำงาน เลขที่ DM-CO-CTEC-01

ศูนย์ทดสอบผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ในบ้านและเซรามิกอุตสาหกรรม (CTEC)

สำนักงานกลาง

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

ผู้อนุมัติ :		วันที่ :
	(นางลดาวัลย์ กระแสร์ชล)	26 มีนาคม 2563
	รองผู้อำนวยการ	
	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	

นโยบายคุณภาพของ สวทช. (Quality Policy)

ตามที่สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จึงได้กำหนดนโยบาย เพื่อให้บุคลากรทุกท่านที่ปฏิบัติงานในขอบเขตการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ มุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลงานด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมมาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมถึงตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วนอย่างสมดุลด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นคุณลักษณะของผลงานที่มีคุณภาพ ดังนี้

1. ความถูกต้อง ความครบถ้วน
2. ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลา
3. ความเป็นเลิศ
4. ความสอดคล้องต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
5. ความถูกต้องตามหลักจริยธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้
6. ความเชื่อมโยงในองค์กร

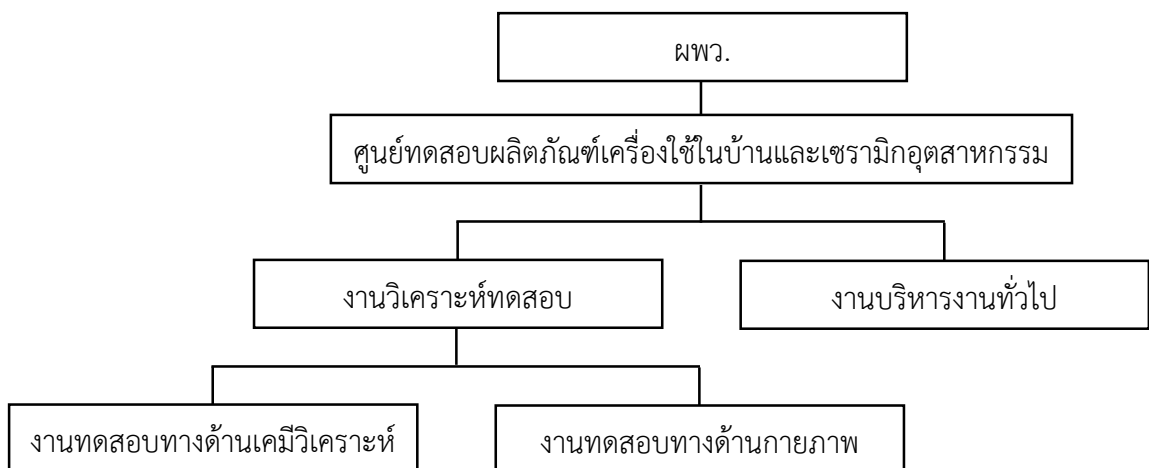
ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศอย่างยั่งยืน จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกันและให้ยึดเป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน

บทที่ 1 : วัตถุประสงค์ (Purpose)

1. ให้บริการวิเคราะห์ทดสอบผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ในบ้าน เซรามิก ก๊อكن้ำ ฝักบัวอาบน้ำ พลาสติก กระຈก ของเล่นของใช้สำหรับเด็ก วัสดุก่อสร้าง และให้บริการทางเคมีวิเคราะห์ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมในประเทศ (มอก.) และมาตรฐานสากล
2. ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรม
3. ยกกระดับห้องปฏิบัติการ บริหารจัดการห้องปฏิบัติการทดสอบภายใต้ระบบคุณภาพ มอก.17025 (ISO/IEC 17025) เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
4. สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าด้วยการส่งมอบงานที่มีคุณภาพอย่างรวดเร็ว ภายในกำหนดเวลา

บทที่ 2 : แผนผังการบริหารงานภายใน (Organization Chart)

ศูนย์ทดสอบผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ในบ้านและเซรามิกอุตสาหกรรม ดำเนินงานภายใต้การบังคับบัญชาของผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้



บทที่ 3 : บทบาท หน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบ และขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพ

3.1 บทบาท หน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่าย/งาน/กิจกรรม (Function Description)

- 3.1.1 ติดต่อประสานงานกับลูกค้าที่มาขอใช้บริการวิเคราะห์/ทดสอบของห้องปฏิบัติการ
- 3.1.2 ให้คำปรึกษา/แนะนำทางเทคนิคในด้านการวิเคราะห์/ทดสอบ และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 3.1.3 สร้างฐานข้อมูลลูกค้าที่มาขอใช้บริการ รวมถึงจัดทำใบเสนอราคา/ใบสั่งขาย/ใบแจ้งหนี้โดยใช้ระบบ MySales
- 3.1.4 ให้บริการวิเคราะห์/ทดสอบผลิตภัณฑ์เซรามิกและวัสดุอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.5 ออกใบรายงานผลวิเคราะห์ทดสอบ
- 3.1.6 ปรับปรุงมาตรฐานการทดสอบให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 3.1.7 รักษาคุณภาพของห้องปฏิบัติการ ทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือ ให้ได้ผลงานออกมาถูกต้อง แม่นยำ
- 3.1.8 รวบรวม จัดเก็บ บันทึก และบริหารจัดการข้อมูลของห้องปฏิบัติการ

3.2 ขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์ทดสอบผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ในบ้านและเซรามิกอุตสาหกรรมได้นำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้งาน โดยอยู่ในขอบข่ายการรับรอง การพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งแก่โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภายใต้กิจกรรม การให้บริการห้องปฏิบัติการวิเคราะห์และทดสอบ

3.3 อานาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรในฝ่าย (Job Description)

บุคลากรในศูนย์ทดสอบผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ในบ้านและเซรามิกอุตสาหกรรม ประกอบด้วย

- 3.3.1 ผู้จัดการ
- 3.3.2 เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการอาวุโส
- 3.3.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

บุคลากรข้างต้นจะปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ สวทช. กำหนดไว้ โดยมีลักษณะงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติตามตำแหน่ง ดังนี้

1. ตำแหน่ง : ผู้จัดการ

1.1 คุณสมบัติ (อ้างอิงคุณสมบัติบางส่วนตามที่ระบุใน Role profile Job code 100016)

วุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือปริญญาโททุกสาขา

ประสบการณ์ปริญญาตรี ประสบการณ์ ≥ 10 ปี

ปริญญาโท ประสบการณ์ ≥ 3 ปี

ทักษะ

- (1) ความรู้/ความเข้าใจระบบคุณภาพ มอก. 17025 (ISO/IEC 17025)
- (2) วางแผนการปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ
- (3) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษระดับดี
- (4) ความรู้ทางด้าน IT เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การสื่อสาร นำเสนอ และระบบสำนักงาน
- (5) ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
- (6) ความรู้ในลักษณะงานที่ได้รับ
- (7) สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- (8) ความสามารถในการประสานงาน และทำงานเป็นทีม
- (9) ความสามารถในการจัดการเอกสารและดำเนินงานต่างๆ อย่างเป็นระบบ
- (10) ความเป็นผู้นำด้านการบริหาร

1.2 ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น : รองผู้อำนวยการ

1.3 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ :

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- (1) รับผิดชอบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารของห้องปฏิบัติการเป็นไปตามข้อกำหนด มอก. 17025 รวมทั้งการใช้และการแสดงเครื่องหมายรับรองอย่างถูกต้อง
- (2) อนุมัติวิธีปฏิบัติงานและเอกสารสนับสนุน
- (3) รับผิดชอบการดำเนินการทางด้านวิชาการ
- (4) รับผิดชอบการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์/ทดสอบ เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพในการดำเนินการทดสอบ
- (5) กำหนดวิธีที่ใช้ในการทดสอบ
- (6) รับผิดชอบการริเริ่มให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

- (7) รับผิดชอบเพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือและมาตรฐานอ้างอิงได้รับการสอบเทียบ ตรวจสอบระหว่างใช้งานและบำรุงรักษา
- (8) ตรวจสอบและลงนามในใบรายงานผลการทดสอบ
- (9) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.4 การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น :

- 1.4.1 พัฒนาความรู้ ทักษะ และ Competency ตามระดับที่กำหนดไว้ในเอกสาร Role profile Job code 100016 ให้อยู่ในระดับที่องค์กรคาดหวัง
- 1.4.2 การพัฒนาหัวข้ออื่น ๆ ตามแผนการดำเนินงาน/หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อาทิ
 - 1.4.2.1 ข้อกำหนดและการประยุกต์ใช้ ISO/IEC 17025
 - 1.4.2.2 การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/IEC 17025
 - 1.4.2.3 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ISO/IEC 17025
 - 1.4.2.4 ความไม่แน่นอนในการวัด (Uncertainty Measurement)

2. ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการอาวุโส

2.1 คุณสมบัติ (อ้างอิงคุณสมบัติบางส่วนตามที่ระบุใน Role profile Job code 301013-301016)

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรีหรือปริญญาโท ในสาขาที่เกี่ยวข้อง

ประสบการณ์ ปริญญาตรี ประสบการณ์ ≥ 10 ปี

ปริญญาโท ประสบการณ์ ≥ 3 ปี

ทักษะ

- (1) การศึกษาปริญญาตรีสาขาวิทยาศาสตร์/วิศวกรรมศาสตร์ หรือ ปวส. สาขาที่เกี่ยวข้อง ที่มีประสบการณ์ตามลักษณะงานที่ต้องการมาแล้ว 3 ปี หรือ ปวช. สาขาที่เกี่ยวข้อง ที่มีประสบการณ์ตามลักษณะงานที่ต้องการมาแล้ว 6 ปี
- (2) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษระดับต้น สามารถแปลเอกสารมาตรฐานการทดสอบได้
- (3) ความรู้พื้นฐานด้าน IT ในงานที่เกี่ยวข้อง
- (4) ความรู้ทางเทคนิคในงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่รับผิดชอบ
- (6) ทักษะการใช้เครื่องมือพื้นฐานในงานที่เกี่ยวข้อง

(7) ความรู้/ความเข้าใจระบบคุณภาพ มอก. 17025 (ISO/IEC 17025)

(8) ความรู้/ความเข้าใจมาตรฐานการทดสอบที่เกี่ยวข้อง

2.2 ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น : ผู้จัดการ

2.3 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ :

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- (1) รับผิดชอบการรับและจัดการตัวอย่างทดสอบ
- (2) ทำการเตรียมตัวอย่างสำหรับทดสอบ ทำหน้าที่วิเคราะห์/ทดสอบ และจัดทำรายงานผลทดสอบ
- (3) ทำการตรวจสอบเครื่องมือระหว่างใช้งาน บำรุงรักษา และจัดเก็บเครื่องมือ
- (4) ทำการควบคุมและเฝ้าระวังภาวะแวดล้อมในการทดสอบ
- (5) รับผิดชอบการดำเนินการตรวจสอบความใช้ได้ของวิธีทดสอบและการควบคุมคุณภาพ
- (6) วางแผนการสอบเทียบเครื่องมือร่วมกับผู้จัดการด้านวิชาการ และผู้จัดการด้านคุณภาพ
- (7) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.4 การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น :

- 2.4.1 พัฒนาความรู้ ทักษะ และ Competency ตามระดับที่กำหนดไว้ในเอกสาร Role profile Job code 301013-301016 ให้อยู่ในระดับที่องค์กรคาดหวัง
- 2.4.2 การพัฒนาหัวข้ออื่น ๆ ตามแผนการดำเนินงาน/หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อาทิ
 - 2.4.2.1 ข้อกำหนดและการประยุกต์ใช้ ISO/IEC 17025
 - 2.4.2.2 การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/IEC 17025
 - 2.4.2.3 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ISO/IEC 17025
 - 2.4.2.4 ความไม่แน่นอนในการวัด (Uncertainty Measurement)

3. ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

3.1 คุณสมบัติ (อ้างอิงคุณสมบัติบางส่วนตามที่ระบุใน Role profile Job code 601013)

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรีหรือปริญญาโททุกสาขา

ประสบการณ์ ปริญญาตรี ประสบการณ์ ≥ 10 ปี

ปริญญาโท ประสบการณ์ ≥ 3 ปี

ทักษะ

- (1) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ความรู้ด้านระบบ IT ในงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบสำนักงาน
- (2) ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการและบริหารงานทั่วไป
- (3) ความรู้ด้านการจัดการเอกสาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน
- (4) ทักษะการสื่อสารและพิมพ์ภาษาอังกฤษระดับต้น

3.2 ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น : ผู้จัดการ

3.3 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ :

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- (1) ติดต่อประสานงานกับลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (2) ช่วยจัดทำเอกสารทางการเงินให้กับลูกค้า ได้แก่ ใบเสนอราคา ใบแจ้งหนี้ และติดตามหนี้
- (3) ช่วยจัดทำเอกสารเบิกจ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อนำส่งการเงินและพัสดุ และบันทึกการเบิกจ่าย
- (4) ช่วยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และสรุปผล
- (5) จัดส่งเอกสารและพัสดุทางไปรษณีย์พร้อมลงบันทึกการจัดส่ง และจัดเก็บแบบตอบรับทางไปรษณีย์
- (6) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3.4 การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น :

- 3.4.1 พัฒนาความรู้ ทักษะ และ Competency ตามระดับที่กำหนดไว้ในเอกสาร Role profile Job code 601013 ให้อยู่ในระดับที่องค์กรคาดหวัง
- 3.4.2 การพัฒนาหัวข้ออื่น ๆ ตามแผนการดำเนินงาน/หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อาทิ
 - 3.4.2.1 ข้อกำหนดและการประยุกต์ใช้ ISO/IEC 17025
 - 3.4.2.2 การใช้งานระบบ PABI2 เบื้องต้น
 - 3.4.2.3 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA

บทที่ 4 : รายการบันทึกคุณภาพ

ลำดับ	รหัสเอกสาร	ชื่อบันทึกคุณภาพ	สถานที่ จัดเก็บ	วิธีการ จัดเก็บ	ระยะเวลา จัดเก็บ (ปี)
1	F-401-1 F-402-1 F-403 F-404	แบบคำขอรับบริการ วิเคราะห์/ทดสอบ (Application Form)	แฟ้มแบบขอ คำรับบริการ	ตามเลขที่ รับงาน	10
2	F-701	แบบประเมินความพึง พอใจ (Questionnaire)	Computer/ External Hard Disk	ตามเลขที่ รับงาน	3
3	TI-WS-TIL-001 TF-WS-WCT-001 TF-WS-FAU-001 TF-WS-SHO-002	บันทึกผลการทดสอบ (Worksheet)	Computer/ External Hard Disk	ตามเลขที่ รับงาน	10
4	TI-PR-TIL-001 TS-RP-WCT-001 TF-RP-FAU-001 TF-RP-SHO-002	รายงานผลการทดสอบ (Test Report)	Computer/ External Hard Disk	ตามเลขที่ รับงาน	10
5	F-1803/ F-1805	แผนการสอบเทียบ/ บำรุงรักษาเครื่องมือ	Computer/ External Hard Disk	ตามปีงบประมาณ	3
6	F-1804	แบบประเมิน/ การทวนสอบผลการ สอบเทียบเครื่องมือ (Evaluation of Calibration/ Verification Certificate)	Computer/ External Hard Disk	ตามปีงบประมาณ	3

ลำดับ	รหัสเอกสาร	ชื่อบันทึกคุณภาพ	สถานที่ จัดเก็บ	วิธีการ จัดเก็บ	ระยะเวลา จัดเก็บ (ปี)
7	F-801/ F-802	ใบรับซื้อเครื่องเรียน/ ใบสรุปบันทึกซื้อ เครื่องเรียน	Computer/ External Hard Disk	ตามลำดับ เวลา	3
8	F-NS-SED-S02	บันทึกในระบบ อาชีวอนามัยและ ความปลอดภัยตาม มาตรฐาน ISO 45001	อ้างอิงตามทะเบียนควบคุมบันทึก ความปลอดภัย (F-NS-SED-S02)		