

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	1 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				



คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015
ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้จัดทำ (Issued by)	ผู้ทบทวน (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
		
(นางสาวสาวิณี นาสมภักดิ์) นักวิชาการวิทยาศาสตร์ ผู้จัดการคุณภาพ	(นางสาวอิสยาภรณ์ ประสารกุลนนท์) รักษาการแทนผู้จัดการ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวแทนฝ่ายบริหาร	(นางสาวอิสยาภรณ์ ประสารกุลนนท์) รักษาการแทนผู้จัดการ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวแทนฝ่ายบริหาร

[illegible]

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	3 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

1. ประวัติและผังโครงสร้างศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รายละเอียดวัตถุประสงค์: การให้บริการด้วยเครื่องมือวิจัยอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่ตั้ง: 123 หมู่ที่ 16 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

ปี พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้ง “สำนักบริหารการวิจัย” ตามประกาศสภา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 3/2547 ลงวันที่ 28 เมษายน 2547 สังกัดสำนักงานอธิการบดี ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและการถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยเป็นหน่วยงานกลางในการสนับสนุนและส่งเสริมภารกิจด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 1) การกำหนดทิศทาง นโยบาย ยุทธศาสตร์งบประมาณ และระบบการวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) พัฒนากลุ่มวิจัย ศูนย์วิจัยเฉพาะทาง จัดตั้งเครือข่าย ประสานและเชื่อมโยงแหล่งทุน 3) ตรวจสอบ วิเคราะห์ ติดตามประเมินผลโครงการวิจัย 4) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักวิจัย 5) พัฒนาระบบฐานข้อมูลการวิจัย และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานวิจัย 6) ขยายผลและถ่ายทอดองค์ความรู้จากงานวิจัยสู่สาธารณะ 7) รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัย

ปี พ.ศ. 2555 มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้ง "กองบริหารงานวิจัย" ตามประกาศสภา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 5/2555 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2555 เรื่อง "การจัดตั้งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี" และประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 1830/2555 ลงวันที่ 19 ตุลาคม 2555 เรื่อง "หน้าที่และความรับผิดชอบของกองและสำนักงานในสำนักงานอธิการบดี" โดยกำหนดบทบาทหน้าที่กองบริหารงานวิจัย ได้แก่ 1) สนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการประสานงานการจัดทำแผนการวิจัย โครงการวิจัย และจัดทำคำของบประมาณการวิจัย 2) บริหารจัดการทุนอุดหนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย และประสานการพัฒนากระบวนการบริหารงานวิจัย การประกันคุณภาพด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการประสานการจัดหาแหล่งทุน และการสร้างความเชื่อมโยงกับแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัยกับหน่วยงานต่าง ๆ 3) ประสานงานด้านการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มีความสามารถในการพัฒนางานประจำโดยใช้การวิจัยเป็นฐาน 4) ประสานงานการสร้างเครือข่ายการวิจัยกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน ตลอดจนผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยเพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และเชิงสาธารณะ 5) พัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการวิจัย รวมทั้งจัดทำวารสารการวิจัยเพื่อให้บริการด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ตลอดจนเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสู่วงวิชาการและสาธารณะ 6) ประสานและสนับสนุนการดำเนินภารกิจสนับสนุนการวิจัยด้านอื่น ๆ ตามที่

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	4 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

มหาวิทยาลัยมอหมาย 7) บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานร่วม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ปี พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีการปรับปรุงการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ตามประกาศ ฉบับที่ 58/2562 เรื่อง “การแบ่งหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี” โดย “กองบริหารงานวิจัย” มีสถานะเป็น “หน่วยงานบริหารจัดการกลางของมหาวิทยาลัย” และใช้ชื่อภาษาอังกฤษของกองบริหารงานวิจัย เรียกว่า “Research Administration Division”

ปัจจุบัน กองบริหารงานวิจัย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา มีการจัดโครงสร้างการบริหารงาน ตามประกาศกองบริหารงานวิจัย (ฉบับที่ 2/2565) เรื่อง การแบ่งกลุ่มภารกิจภายในกองบริหารงานวิจัย สำนักงานอธิการบดี แบ่งเป็น 5 กลุ่มภารกิจ ดังนี้

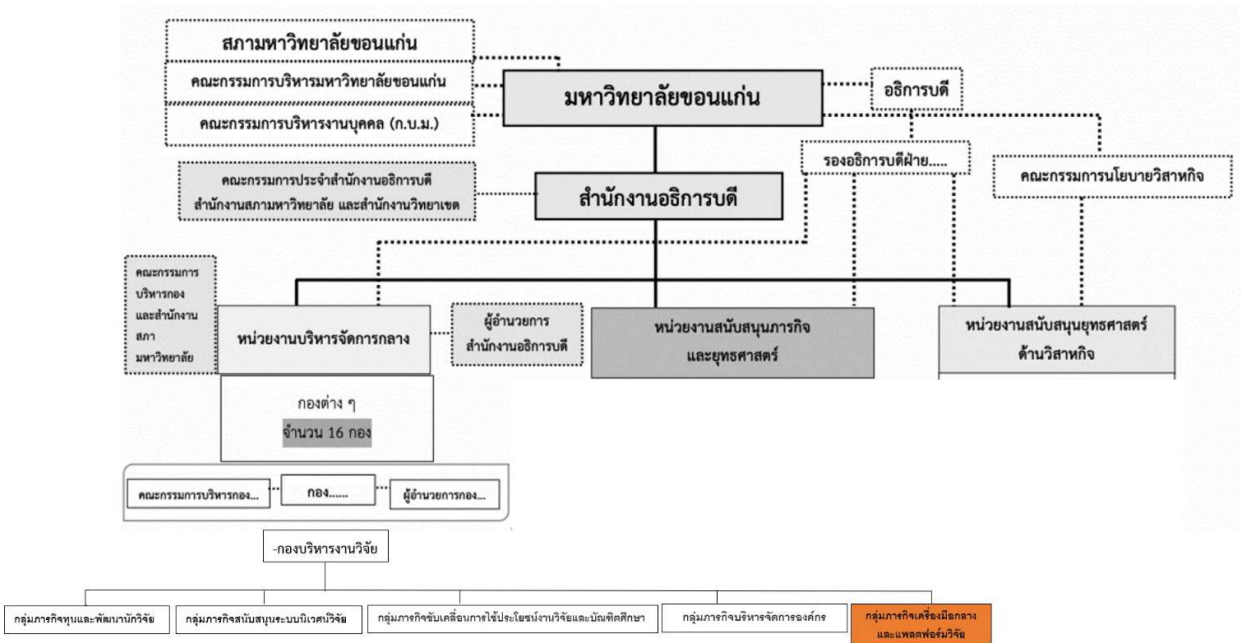
- 1) กลุ่มภารกิจทุนและพัฒนานักวิจัย
- 2) กลุ่มภารกิจขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์งานวิจัยและบัณฑิตศึกษา
- 3) กลุ่มภารกิจสนับสนุนระบบนิเวศวิจัย
- 4) **กลุ่มภารกิจเครื่องมือกลางและแพลตฟอร์มวิจัย**
- 5) กลุ่มภารกิจบริหารจัดการองค์กร

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ถูกจัดตั้งขึ้นภายใต้การดูแลของคณะกรรมการเครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งประกอบไปด้วยคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญการใช้เครื่องมือและนักวิชาการวิทยาศาสตร์ประจำเครื่องมือทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการก่อตั้งศูนย์เครื่องมือวิจัย เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษาเป็นหลัก ทั้งนี้ทางศูนย์เครื่องมือวิจัยได้ดำเนินงานผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารศูนย์เครื่องมือวิจัย โดยการวางแผนโครงสร้างและวางระบบเพื่อให้เป็นศูนย์เครื่องมือวิจัยชั้นนำที่มีการให้บริการครบวงจร ทางศูนย์ได้ทำการรวบรวมเครื่องมือวิจัยจากภายใต้การดูแลของคณะวิชา 8 คณะ ประกอบด้วย เครื่องมือขั้นสูงซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มการใช้งาน ได้แก่ กลุ่ม Microscope กลุ่ม Spectroscopy กลุ่ม Proteomics/Molecular Biology กลุ่ม Chromatography กลุ่ม Sample preparation/ Sample analysis กลุ่ม Lateral Flow เป็นต้น อยู่ภายใต้การดูแลของอาจารย์และนักวิชาการวิทยาศาสตร์ผู้เชี่ยวชาญการใช้เครื่องมือชนิดนั้น ๆ เป็นอย่างดี อยู่ภายใต้การดูแลของอาจารย์และนักวิชาการวิทยาศาสตร์ผู้เชี่ยวชาญการใช้เครื่องมือชนิดนั้น ๆ เป็นอย่างดี ตลอดจนการพัฒนาความสามารถห้องปฏิบัติการภายใต้ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเทศ ตามข้อกำหนดตามมาตรฐานสากล อาทิเช่น ISO9001 ISO/IEC 17025:2017 เป็นต้น ซึ่งตามข้อกำหนดเหล่านี้ถูกกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานทั้งทางด้านการบริหารคุณภาพและทางด้านวิชาการ ซึ่งมีความสำคัญกับทุก ๆ

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	5 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

กิจกรรมในห้องปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลการทดสอบ/สอบเทียบมีความแม่นยำและความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ถ้าหากห้องปฏิบัติการดำเนินการตามข้อกำหนดหรือได้รับรองความสามารถตามมาตรฐานนี้ย่อมสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการได้

ผังโครงสร้างองค์กร (ORGANIZATION CHART)



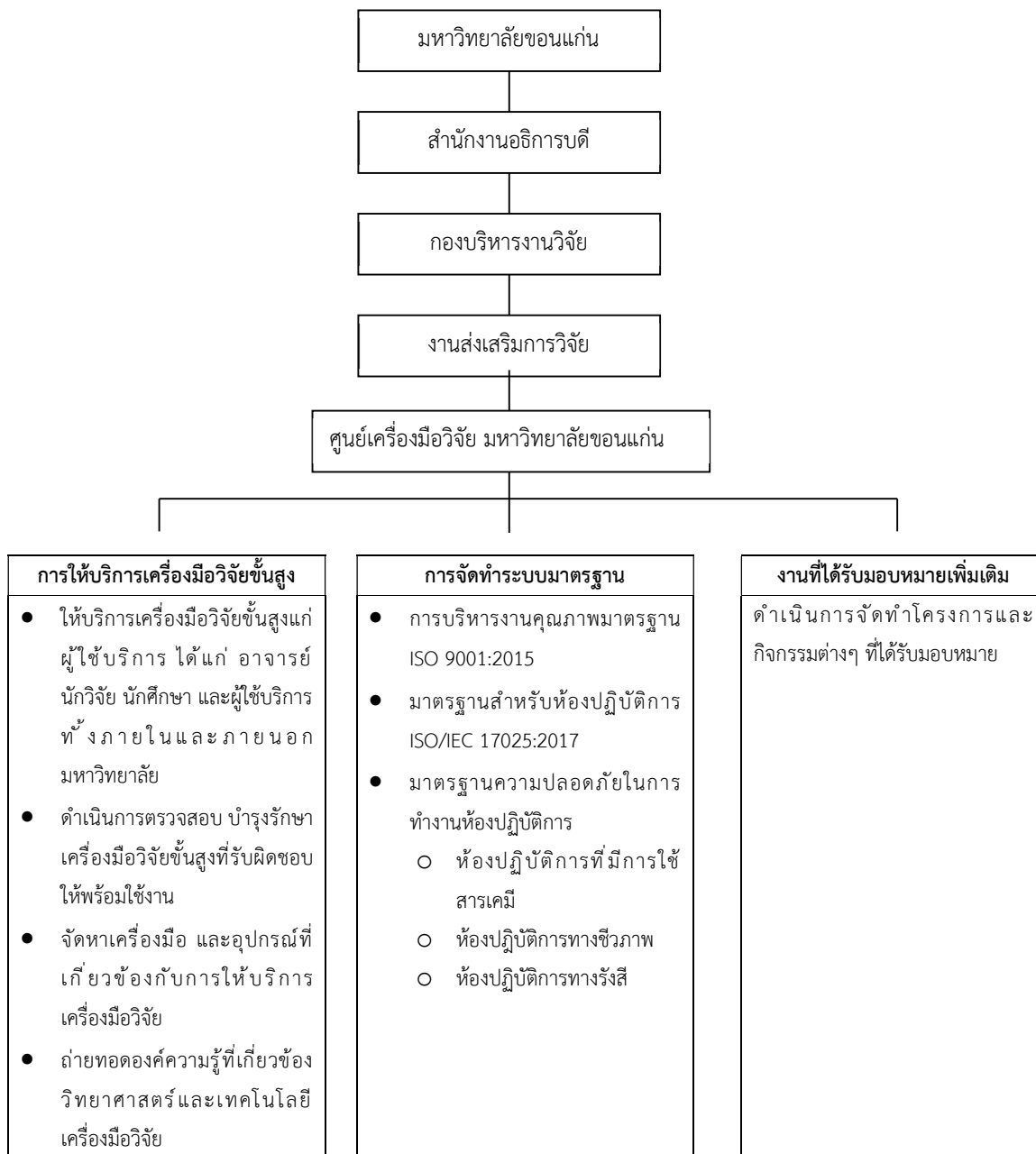
รูปที่ 1 โครงสร้างการบริหารกองบริหารงานวิจัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	6 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				



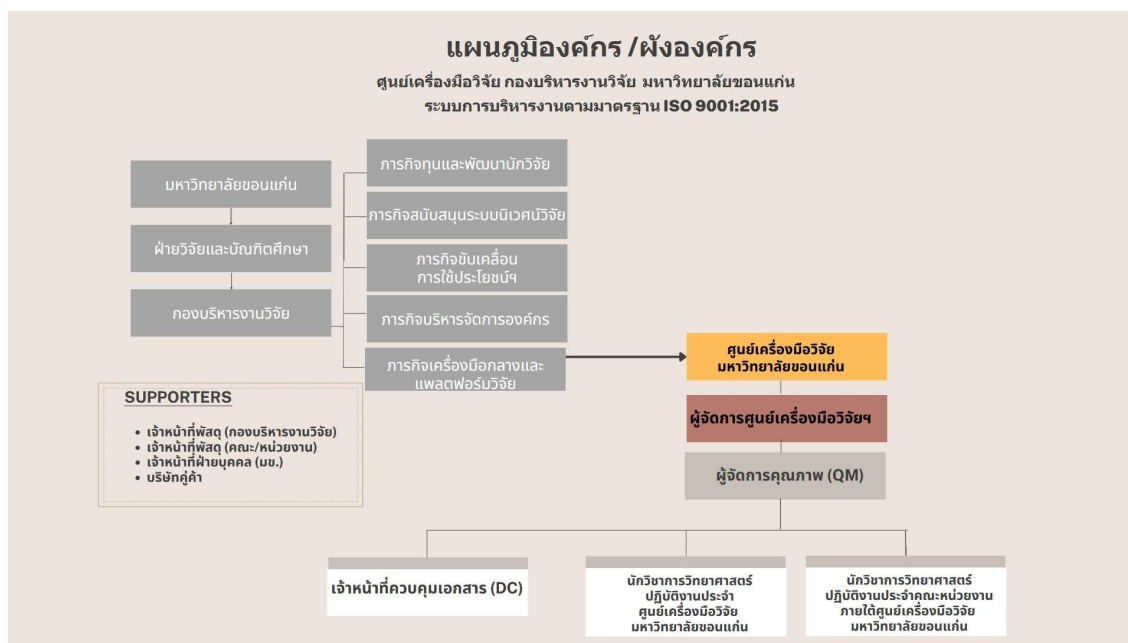
รูปที่ 2 โครงสร้างอัตรากำลังกองบริหารงานวิจัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	7 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				



รูปที่ 3 โครงสร้างการบริหารศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	8 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				



รูปที่ 4 โครงสร้างการบริหารงานระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO9001: 2015
ของศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ขอบเขตบริหารระบบคุณภาพและการละเว้นข้อกำหนด

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จะมีขอบเขตครอบคลุมถึงระบบบริหารคุณภาพของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งระบบในทุกกิจกรรมและ ทุกกระบวนการในขอบเขต การให้บริการด้วยเครื่องมือวิจัยให้แก่ผู้ให้บริการของศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อกำหนดที่ไม่ได้ประยุกต์ใช้

8.3 การออกแบบและการพัฒนาการให้บริการเนื่องจากการให้บริการเครื่องมือวิจัยเป็นการดำเนินงานตาม การว่าจ้างที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด จึงไม่มีกิจกรรมการออกแบบและการพัฒนาการให้บริการ

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	9 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

3. นโยบายคุณภาพศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย และบัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความมุ่งมั่นที่จะนำองค์กรเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 จึงได้กำหนดนโยบายคุณภาพดังนี้

นโยบายคุณภาพ

ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความมุ่งมั่นในการประยุกต์การดำเนินงานในขอบเขต “การให้บริการด้วยเครื่องมือวิจัยให้แก่ผู้ใช้บริการของศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ให้สอดคล้องกับระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทิศทางการบริหารระบบคุณภาพดังต่อไปนี้

1. มุ่งมั่นนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานและเกิดความเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการ
2. มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้มีความเชื่อมั่นในการทำงานขององค์กร
3. มุ่งมั่นพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทักษะการทำงาน ตลอดจนสร้างความมั่นคงในอาชีพ
4. มุ่งมั่นดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคต่างๆ ให้มีความพร้อมในการทำงาน เพื่อตอบสนองการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. มุ่งมั่นบริหารกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะพิจารณากรอบวัตถุประสงค์คุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพดังกล่าว พร้อมทั้งวางแผนรองรับเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพและวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง หากมีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ โดยมีการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ภายในศูนย์เครื่องมือวิจัย และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์เครื่องมือวิจัยรับทราบต่อไป

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	10 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

4. บริบทองค์กร

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น พิจารณากำหนดประเด็นทั้งภายในและภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ และการส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุผลตามเจตนาของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ติดตามและทบทวนข้อมูลจากประเด็นภายในและภายนอกอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ 1 ประเด็นหมายรวมถึงปัจจัยด้านบวกและด้านลบหรือเงื่อนไขสำหรับพิจารณา

หมายเหตุ 2 บริบทของประเด็นภายนอกอาจรวมถึง ประเด็นที่มาจากกฎหมาย, เทคโนโลยี, การตลาด, วัฒนธรรม, สังคม และสภาพเศรษฐกิจ, ไม่ว่าจะเป็นระดับนานาชาติ, ระดับประเทศ, ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น

หมายเหตุ 3 บริบทประเด็นภายใน อาจรวมถึง ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม, วัฒนธรรม, ความรู้และสมรรถนะขององค์กร

อ้างอิงภาคผนวก 1 ผลการวิเคราะห์บริบทขององค์กร

4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เนื่องด้วยผลกระทบหรือแนวโน้มผลกระทบต่อความสามารถของ **ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น** ในการที่จะรักษาความสามารถในการทำให้การบริการ เป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ใช้บริการ และข้อกำหนดทางกฎหมาย **ศูนย์เครื่องมือวิจัย** ได้พิจารณา

a) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

b) ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested parties) มีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

อ้างอิงภาคผนวก 2 ผลประเมินความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	11 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำหนดขอบเขตและการประยุกต์ใช้ของระบบการบริหารคุณภาพเพื่อระบุขอบเขตของการใช้งาน เมื่อพิจารณาขอบเขตการประยุกต์ใช้ ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้พิจารณาถึง

- ประเด็นภายในและภายนอก อ้างอิงในข้อกำหนด 4.1
- ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอ้างอิงในข้อกำหนด 4.2
- การบริการขององค์กร

กรณีที่ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมตามข้อกำหนดสากลฉบับนี้ ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการประยุกต์ใช้ด้วย

ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้มีการระบุไว้และอยู่ในรูปเอกสารข้อมูลขอบเขตได้ระบุถึงลักษณะของการบริการ และระบุข้อละเว้นข้อกำหนดที่ไม่ประยุกต์ใช้ในระบบบริหารคุณภาพ

ความสอดคล้องของข้อกำหนดฉบับนี้จะถูกประยุกต์ใช้ทั้งหมด เว้นแต่กรณีที่ข้อกำหนดที่ไม่ถูกประยุกต์ใช้เหล่านั้นไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถและความรับผิดชอบของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย ที่มีต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อ้างอิงข้อที่ 2. ขอบเขตบริหารระบบคุณภาพและการยกเว้นข้อกำหนดในคู่มือคุณภาพฉบับนี้

4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

4.4.1 ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดทำ นำไปปฏิบัติ คงรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้พิจารณากระบวนการที่จำเป็นต่อการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพและการประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กรโดย

- พิจารณาปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกที่คาดหวังของแต่ละกระบวนการ
- พิจารณาลำดับและการปฏิสัมพันธ์ต่อกันของกระบวนการเหล่านี้
- พิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์ วิธีการ (รวมทั้งการตรวจติดตาม ตรวจสอบ และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ) ที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิดประสิทธิผล
- พิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นต่อกระบวนการให้พอเพียง

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	12 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

e) ระบุความรับผิดชอบและอำนาจในแต่ละกระบวนการ

f) ระบุปัจจัยความเสี่ยงและโอกาสตามข้อกำหนด 6.1

g) ประเมินกระบวนการ และดำเนินการเปลี่ยนตามความจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง

h) ปรับปรุงกระบวนการและระบบบริหารคุณภาพ

4.4.2 ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้

a) คงรักษาไว้ซึ่งเอกสารข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการดำเนินงาน

b) จัดเก็บเอกสารข้อมูล เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้



เอกสารคู่มือคุณภาพ

หมายเลขเอกสาร

QM-RIC-01

ครั้งที่แก้ไข

: 00

วันที่บังคับใช้

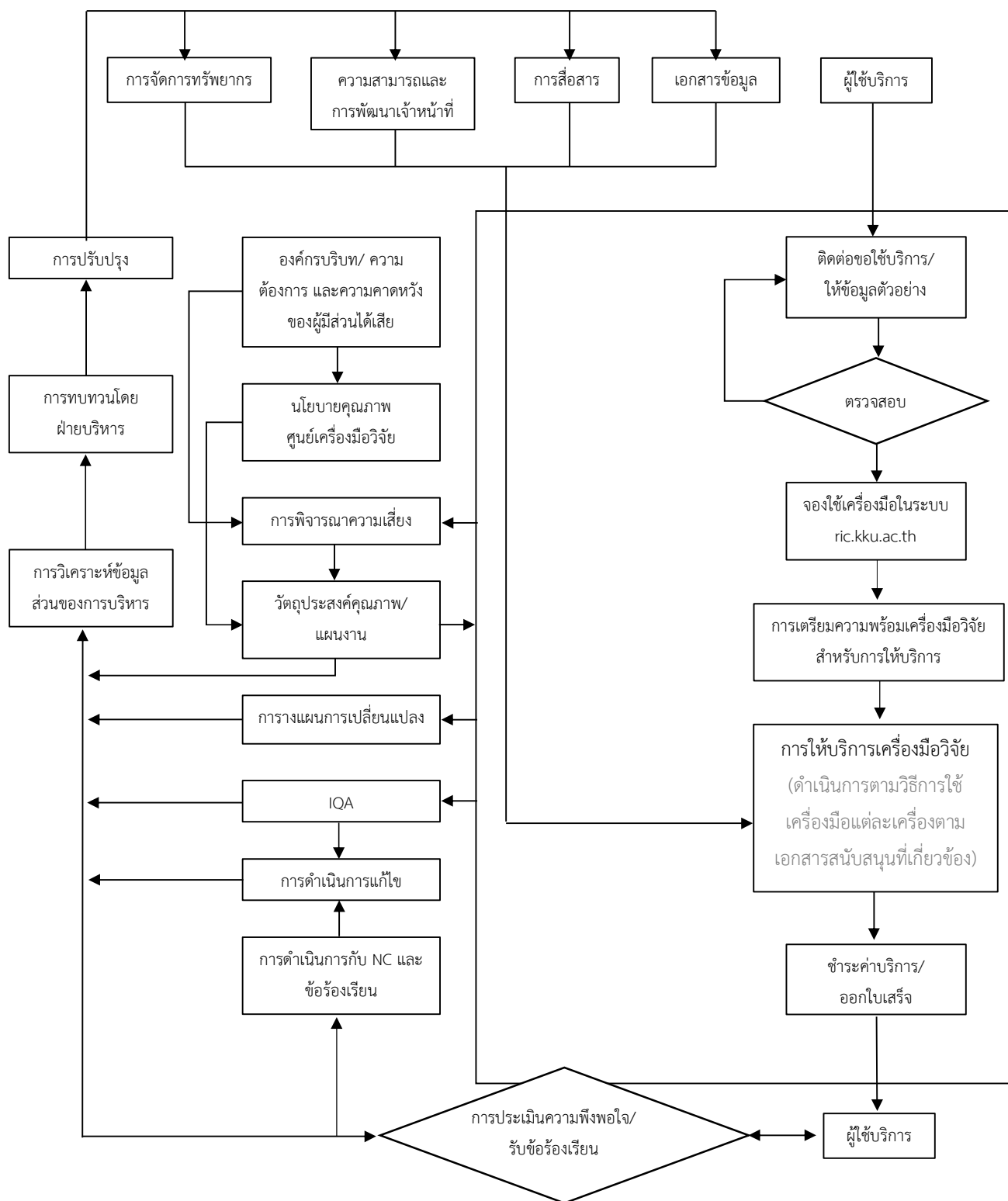
: 30 เมษายน 2567

หน้า

: 13 จาก 48

ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015

ผังกระบวนการให้บริการเครื่องมือวิจัย



	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	14 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

5 การเป็นผู้นำ

5.1 การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แสดงให้เห็นภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพโดย

- รับผิดชอบในประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ
- มั่นใจว่ามีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ สำหรับระบบบริหารคุณภาพ และสอดคล้องกับบริบทและทิศทางกลยุทธ์ของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย
- มีการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพประยุกต์ใช้ในกระบวนการของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย
- ส่งเสริมการมุ่งเน้นกระบวนการและการคิดบนพื้นฐานความเสี่ยง
- มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพเพียงพอ
- สื่อสารความสำคัญของการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิผล และความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ
- ระบบการจัดการคุณภาพบรรลุได้ตามความตั้งใจ
- สร้างการมีส่วนร่วม, กำหนดแนวทาง และสนับสนุนเจ้าหน้าที่ดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมการปรับปรุง
- สนับสนุนบทบาทอื่น ๆ ในการบริหาร เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำในส่วนงานที่รับผิดชอบ

อ้างอิงประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ของศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
คำสั่งที่ 2224/2567

5.1.2 การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ

ผู้บริหารระดับสูงของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แสดงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นผู้ให้บริการโดยทำให้มั่นใจว่า

- ข้อกำหนดผู้ให้บริการ, กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการพิจารณา, ทำความเข้าใจ และมีความครบถ้วน

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	15 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

b) ความเสี่ยงและโอกาสที่ส่งผลต่อความสอดคล้องของการบริการและความสามารถที่ทำให้
ผู้ให้บริการพึงพอใจได้รับการพิจารณาและระบุไว้

c) มุ่งเน้นการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนบริการ

QP-RIC-OP-04

5.2 นโยบาย

5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดทำ, นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้
นโยบายคุณภาพซึ่ง:

a) เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และบริบทขององค์กรและสนับสนุนทิศทางกลยุทธ์ของ **ศูนย์เครื่องมือ
วิจัย**

b) เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ

c) แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบรรลุตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

d) แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพ

อ้างอิง ภาคผนวก 3 ทิศทางการวางกลยุทธ์ เพื่อจัดการความเสี่ยง และโอกาสทางธุรกิจ

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพได้

a) จัดทำและอยู่ในรูปแบบเอกสารข้อมูล

b) สื่อสารภายในให้เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ภายใน **ศูนย์เครื่องมือวิจัย**

c) มีความสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ **ศูนย์เครื่องมือวิจัย**

อ้างอิงประกาศนโยบายคุณภาพ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตามประกาศศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 1/2567

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	16 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารสูงสุดของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มั่นใจว่ามีการกำหนด, สื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ศูนย์เครื่องมือวิจัย

ผู้บริหารสูงสุดได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจเพื่อ:

- a) มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้
- b) มั่นใจว่ากระบวนการสามารถส่งมอบปัจจัยนำออกได้ตามความคาดหวัง
- c) มีการรายงานสมรรถนะ, โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง (ดูข้อ 10.1)

ระบบบริหารคุณภาพให้ผู้บริหารสูงสุด

- d) มั่นใจว่ามีการส่งเสริมการมุ่งเน้นผู้ให้บริการทั่วทั้ง ศูนย์เครื่องมือวิจัย
- e) มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพได้รับการคงรักษาไว้ได้ครบถ้วน กรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบ

บริหารคุณภาพที่ได้มีการวางแผนและดำเนินการ

อ้างอิง ผังโครงสร้างองค์กรในข้อที่ 1 ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้
และเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการสรรหาว่าจ้างและฝึกอบรม
OP-RIC-HR-01

6 การวางแผน

6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

6.1.1 เมื่อมีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อ 4.1 และข้อกำหนดต่างๆ ที่อ้างอิงจากข้อ 4.2 และการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นที่จะต้องระบุเพื่อ

- a) ให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้
- b) เพิ่มผลกระทบที่ต้องการ
- c) ป้องกัน, หรือ ลด, ผลกระทบที่ไม่ต้องการ
- d) บรรลุผลการปรับปรุง

6.1.2 ศูนย์เครื่องมือวิจัย วางแผนสำหรับ:

- a) การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสเหล่านี้,
- b) วิธีการที่จะ

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	17 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

1) ควบคุมและประยุกต์ใช้กิจกรรมในกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.4)

2) ประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมเหล่านี้

การระบุความเสี่ยงและโอกาสของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการดำเนินการอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งโดยคณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง ตามเกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้

อ้างอิง เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการจัดการความเสี่ยง

QP-RIC-MR-04

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ

6.2.1 ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ ขยายผลลงไปในทุกส่วนงาน, ทุกระดับ และกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ โดยวัตถุประสงค์คุณภาพ

- มีสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- สามารถวัดได้
- มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่ประยุกต์ใช้
- มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการข้อกำหนดของการบริการและ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการ

- มีการติดตาม
- มีการสื่อสาร
- มีการปรับปรุงตามความเหมาะสม

ศูนย์เครื่องมือวิจัย คงรักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์คุณภาพ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องความรับผิดชอบด้านการบริหาร QP-RIC-MR-01

6.2.2 การวางแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ, ศูนย์เครื่องมือวิจัยได้พิจารณา

- สิ่งที่ต้องดำเนินการ
- ทรัพยากรที่จำเป็น
- ผู้รับผิดชอบ
- กรอบเวลาแล้วเสร็จ
- วิธีการประเมินผล

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	18 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องความรับผิดชอบด้านการบริหาร

QP-RIC-MR-01

6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ, การเปลี่ยนแปลงจะต้องดำเนินการภายในแผนงาน

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้พิจารณา

- วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลที่อาจตามมา
- ความครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพ
- ความเพียงพอของทรัพยากร
- การกำหนดและหมุนเวียนของความรับผิดชอบและอำนาจ

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้มีการระบุเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหรืออื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพ พร้อมคณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงตามลำดับการดังต่อไปนี้

- ระบุเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- พิจารณาผลกระทบที่มีโอกาสเกิดขึ้น
- ประชุมคณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 กำหนดวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลที่อาจตามมา และระดมสมองหาทางดำเนินการ
- กำหนดมาตรการใน แผนการรองรับการเปลี่ยนแปลง
- นำเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อทบทวนมาตรการและอนุมัติการใช้ทรัพยากร
- ดำเนินการตามแผนการเปลี่ยนแปลง
- สรุปผลการเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์พร้อมทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องและจัดทำให้ทันสมัย

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องความรับผิดชอบด้านการบริหาร

QP-RIC-MR-01

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	19 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

7 การสนับสนุน

7.1 ทรัพยากร

7.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณากำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ, นำไปการปฏิบัติ, คงรักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในระบบบริหารคุณภาพ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้พิจารณา

- ความสามารถ และข้อจำกัดของทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่
- ความจำเป็นในการเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอก

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องความรับผิดชอบด้านการบริหาร

QP-RIC-MR-01

7.1.2 บุคลากร

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณาและจัดหาบุคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ และสำหรับการดำเนินงานและควบคุมกระบวนการต่างๆในระบบบริหารคุณภาพ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการสรรหาว่าจ้างและฝึกอบรม

QP-RIC-HR-01

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณา, จัดหา และคงรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินกระบวนการเพื่อให้บรรลุได้ตามข้อกำหนดการให้บริการ

หมายเหตุ โครงสร้างพื้นฐาน หมายรวมถึง

- อาคาร และ ระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง
- อุปกรณ์, ทั้งแบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และ
- ทรัพยากรในการส่งข้อมูล
- เทคโนโลยีในการสื่อสารและสารสนเทศ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและสอบเทียบเครื่องมือวิจัย QP-RIC-

OP-01

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	20 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์สารสนเทศ OP-RIC-DC-02

7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินการกระบวนการ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณา จัดทำ และคงรักษา สภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการกระบวนการ และเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการบริการและการบริการ

หมายเหตุ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สามารถรวมถึงความหลากหลายของคน และสภาพกายภาพ ได้แก่

- a) ด้านสังคม (เช่น ไม่มีการแบ่งแยก, มีความสงบสุข, ไม่มีการเผชิญหน้า)
- b) ด้านจิตใจ (เช่น การลดความเครียด, การป้องกันความเมื่อยล้า, การรักษาระดับอารมณ์)
- c) ด้านกายภาพ (เช่น อุณหภูมิ, ความร้อน, ความชื้น, แสงสว่าง, การถ่ายเท, สุขลักษณะ, เสียง)

ปัจจัยเหล่านี้อาจแตกต่างกันได้ตามลักษณะการบริการและการบริการ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการให้บริการเครื่องมือวิจัย

OP-RIC-OP-02

7.1.5 ทรัพยากรในการตรวจติดตามและตรวจวัด

7.1.5.1 ทั่วไป

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลจากการติดตามหรือตรวจวัดมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ในการติดตามหรือการตรวจวัดเพื่อประเมิน ความสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการโดยมีการจัดเตรียมให้:

- a) เหมาะสมกับวิธีการในการติดตามและการตรวจวัดที่มีการดำเนินการอยู่
- b) ได้รับการดูแลรักษาเพื่อให้มั่นใจว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งานโดยให้มีการเก็บเอกสารข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นหลักฐานความเหมาะสมในวัตถุประสงค์ การใช้งานของทรัพยากรในการติดตามและตรวจวัด

7.1.5.2 การสอบกลับของกระบวนการตรวจวัด

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการวัด **ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น** มีการกำหนดให้อุปกรณ์ การตรวจวัดจะต้อง

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	21 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

a) มีการสอบเทียบหรือทวนสอบ หรือทั้งสองอย่าง ตามช่วงเวลาที่กำหนด, หรือก่อนใช้งาน, ตามมาตรฐานที่อ้างอิงได้ระดับสากลหรือระดับชาติ ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานอ้างอิง จะจัดเก็บเอกสารข้อมูลในยืนยันการสอบเทียบหรือทวนสอบ

b) มีการชี้บ่งเพื่อระบุสถานะของอุปกรณ์ตรวจวัด

c) ป้องกันจาก การปรับแต่ง, ความเสียหายหรือการเสื่อมสภาพ ซึ่งส่งผลต่อสถานะของ การสอบเทียบหรือส่งผลต่อข้อมูลการตรวจวัดที่เกิดขึ้นโดยพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมในกรณีที่พบผลการตรวจวัดในครั้งก่อนมีผลที่ด้อยลงจากเดิม ซึ่งอาจพบได้ในขณะใช้งานอุปกรณ์ตรวจวัดที่ไม่ตรงตามลักษณะการใช้งาน

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และสอบเทียบเครื่องมือวัด

QP-RIC-OP-01

7.1.6 ความรู้ขององค์กร

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณากำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ และเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดการบริการและการบริการ ความรู้เหล่านี้ต้องได้รับการจัดเก็บและมีครบถ้วนตามขอบเขต อย่างเพียงพอ

เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการและแนวโน้ม ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ทบทวนความรู้ในปัจจุบัน และพิจารณาวิธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้ส่วนเพิ่มเติม และให้มีความทันสมัย

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการสรรหาว่าจ้างและฝึกอบรม

QP-RIC-HR-01

7.2 ความสามารถ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้:

a) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการที่มีผลต่อสมรรถนะด้านคุณภาพและประสิทธิผลในระบบบริหารคุณภาพ

b) มั่นใจว่าบุคลากรเหล่านี้มีความสามารถ บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือ ประสบการณ์

c) ในกรณีที่ทำได้, ต้องดำเนินการเพื่อได้มาซึ่งความสามารถที่จำเป็น, และการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการดังกล่าว

d) จัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสารข้อมูล

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	22 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

หมายเหตุ การดำเนินการที่ใช้สามารถรวมถึง, ยกตัวอย่าง: การจัดฝึกอบรม, การเป็นพี่เลี้ยง, หรือ การมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ปัจจุบัน; หรือ การว่าจ้างหรือทำสัญญากับผู้ชำนาญ งานนั้นๆ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการสรรหาว่าจ้างและฝึกอบรม

QP-RIC-HR-01

7.3 ความตระหนัก

บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความตระหนักในเรื่อง

- นโยบายคุณภาพ
- วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ, รวมถึงผลที่ได้ของการปรับปรุงสมรรถนะ
- ผลที่ตามมาของการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

7.4 การสื่อสาร

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณาการสื่อสารภายใน และสื่อสารภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ โดยพิจารณา

- จะสื่อสารอะไรบ้าง
- จะสื่อสารเมื่อไหร่
- จะสื่อสารให้ใครบ้าง
- จะสื่อสารอย่างไร
- สื่อสารโดยใคร

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	23 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

การวางแผนการสื่อสารของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการทบทวนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยคณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงตาม หัวข้อดังต่อไปนี้

หัวข้อสื่อสาร	เวลาที่ต้องสื่อสาร	ผู้รับสาร		วิธีการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
		ภายใน	ภายนอก		
นโยบายคุณภาพ	ทุกครั้งที่จัดทำหรือทบทวนปีละหนึ่งครั้ง	เจ้าหน้าที่ทุกคน	ผู้เกี่ยวข้อง	หนังสือเวียน	คณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015
หน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจ	ทุกครั้งที่จัดทำหรือเปลี่ยนแปลง	เจ้าหน้าที่ทุกคน	-	หนังสือเวียน	กองทรัพยากรและบุคคล
วัตถุประสงค์คุณภาพ	ทุกครั้งที่จัดทำหรือทบทวนปีละหนึ่งครั้ง	เจ้าหน้าที่ทุกคน	-	หนังสือเวียน	คณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015
สถานะของเอกสารควบคุม	ทุกครั้งที่มีการจัดทำและแก้ไขเอกสาร	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	-	ตราประทับเอกสาร	เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
ผลการประเมินสมรรถนะของกระบวนการ (OKRs Result)	ทุกเดือน	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	-	หนังสือเวียน	คณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015
แผนการทำ-กำหนดการ Internal Audit	ตามแผนตรวจประจำปี	เจ้าหน้าที่ทุกส่วน	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	24 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

7.5 เอกสารข้อมูล

7.5.1 ทัวไป

ระบบบริหารงานคุณภาพของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย

- เอกสารข้อมูลที่กำหนดโดยมาตรฐานนานาชาติ ISO 9001:2015
- เอกสารข้อมูลที่เป็นสำหรับการดำเนินงานให้ประสิทธิภาพในระบบบริหารงานคุณภาพของ ศูนย์

เครื่องมือวิจัย

7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง

เมื่อมีการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูลของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย, ศูนย์เครื่องมือวิจัยได้

- มีการชี้แจง และคำอธิบาย (เช่น ชื่อเอกสาร วันที่จัดทำ ผู้จัดทำ หรือหมายเลขเอกสาร)
- มีการกำหนดรูปแบบ (เช่น ภาษา รุ่นซอฟต์แวร์ รูปภาพ) และสื่อที่ใช้ (เช่น กระดาษ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)
- มีการทบทวนและอนุมัติ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูล

7.5.3.1 เอกสารข้อมูลที่เป็นในระบบบริหารจัดการคุณภาพ และมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ ได้รับการควบคุม เพื่อให้มั่นใจว่า

- มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม (เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย, นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน)

7.5.3.2 สำหรับการควบคุมเอกสารข้อมูล, ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ดำเนินกิจกรรมต่อไปนี้

- มีการแจกจ่าย, การแก้ไข, การค้นหา และการนำไปใช้
- มีการจัดเก็บและการป้องกัน รวมถึงการดูแลรักษาให้เนื้อหาอ่านได้ง่าย
- มีควบคุมการเปลี่ยนแปลง (เช่น การระบุระดับของการแก้ไข)
- มีการกำหนดเวลาจัดเก็บ และการทำลาย

เอกสารข้อมูลภายนอกที่จำเป็นสำหรับการวางแผนและการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพได้รับการชี้แจงและควบคุมตามความเหมาะสม

เอกสารข้อมูลใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องต้องได้รับการป้องกันจากการแก้ไขโดยไม่ตั้งใจ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการควบคุมเอกสารและข้อมูล

QP-RIC-DC-01

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	25 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

8 การปฏิบัติงาน

8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการวางแผน, ปฏิบัติ และควบคุม กระบวนการต่างๆ (ดูข้อ 4.4) ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการจัดเตรียมการบริการ และดำเนินกิจกรรมที่ถูกระบุไว้ในข้อกำหนด 6 โดย

- a) พิจารณาข้อกำหนดของการผลิตและการบริการ
- b) จัดทำเกณฑ์สำหรับ
 - 1) กระบวนการ
 - 2) การยอมรับการผลิตและการบริการ
- c) กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการและการบริการ
- d) ดำเนินการควบคุมกระบวนการตามเกณฑ์
- e) กำหนด, คงไว้และจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่จำเป็นตามขอบเขต
 - 1) เชื่อมโยงว่ากระบวนการสามารถดำเนินการได้ตามแผน
 - 2) แสดงถึงการบริการและการบริการมีความสอดคล้องตามข้อกำหนด

ผลที่ได้จากการวางแผนมีความเหมาะสมกับการดำเนินการของ **ศูนย์เครื่องมือวิจัย**

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ ควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการวางแผน และทบทวนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ตั้งใจ, ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบทางลบตามความเหมาะสม

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มั่นใจว่ากระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอกได้รับการควบคุมตามระบบบริหารคุณภาพ

อ้างอิงเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่ข้อกำหนดข้อ 8.2 -8.7

8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับการบริการ

8.2.1 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการสื่อสารกับ**ผู้ใช้บริการ**มีดังนี้

- a) จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- b) ข้อมูลเพิ่มเติม, สัญญาหรือคำสั่งซื้อ, รวมถึงการเปลี่ยนแปลง
- c) การรับข้อมูลป้อนกลับจาก **ผู้ใช้บริการ** ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนจาก

ผู้ใช้บริการ

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	26 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

- d) การดูแลทรัพย์สินผู้ให้บริการ
- e) ข้อกำหนดเฉพาะกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน, ถ้าเกี่ยวข้อง

8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

เมื่อมีการพิจารณาข้อกำหนดของการบริการเพื่อนำเสนอต่อ ผู้ให้บริการ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มั่นใจว่า

- a) มีการระบุข้อกำหนดของการบริการ ประกอบด้วย
 - 1) ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 2) ข้อพิจารณาที่เป็นของ ศูนย์เครื่องมือวิจัย
- b) การดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในการบริการ ที่ได้มีการเสนอแนะไว้

8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

8.2.3.1 ศูนย์เครื่องมือวิจัย มั่นใจว่ามีความสามารถที่จะส่งมอบการบริการที่เสนอต่อผู้ให้บริการได้ ศูนย์

เครื่องมือวิจัย ได้ทบทวนก่อนที่จะยืนยันการส่งมอบต่อ ผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึง

- a) ข้อกำหนดที่ระบุโดย ผู้ให้บริการรวมถึงข้อกำหนดในการส่งมอบและกิจกรรมหลังส่งมอบ
- b) ข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการ ไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นต่อการใช้งาน, กรณีที่ทราบ
- c) ข้อกำหนดที่ระบุโดย ศูนย์เครื่องมือวิจัย
- d) ข้อกำหนดด้านกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- e) ข้อกำหนดในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อซึ่งแตกต่างที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้

ศูนย์เครื่องมือวิจัยมั่นใจว่าข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อได้รับการดำเนินการแก้ไข

8.2.3.2 ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้จัดเก็บเอกสารข้อมูลเหล่านี้

- a) ผลของการทบทวน
- b) ข้อมูลใหม่ของการบริการ

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	27 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของการบริการ

มีการจัดทำเอกสารข้อมูลผลการทบทวนข้อกำหนดการบริการและเหล่านี้ไม่ว่าจะข้อมูลใหม่หรือข้อมูล
ที่เปลี่ยนแปลง

เมื่อข้อมูลการบริการมีการเปลี่ยนแปลง **ศูนย์เครื่องมือวิจัย** มั่นใจว่าเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้รับการ
การแก้ไขและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าว

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการให้บริการเครื่องมือวิจัย

QP-RIC-OP-02

8.3 การออกแบบและการพัฒนาบริการ

ไม่ได้มีการประยุกต์ใช้ เนื่องจาก การให้บริการด้วยเครื่องมือวิจัยให้แก่ผู้ใช้บริการของ **ศูนย์เครื่องมือ
วิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น** เป็นการดำเนินงานตามข้อตกลงว่าจ้างที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้กำหนด จึงไม่มีกิจกรรม
การออกแบบและการพัฒนาการให้บริการ

8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอก

8.4.1 ทั่วไป

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มั่นใจว่าสินค้าและการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการภายนอก
ในกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ระบุการควบคุมกับผู้ให้บริการภายนอกในกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการ ในกรณี
ดังนี้

a) ผลิตภัณฑ์และการบริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริการที่ **ศูนย์
เครื่องมือวิจัย** ดำเนินงาน (เครื่องมือวิจัย)

b) ทั้งหมดหรือบางส่วนของกระบวนการดำเนินการภายใต้การบริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่ **ศูนย์เครื่องมือวิจัย**
ได้ตัดสินใจ (ผู้รับเหมา) ถ้ามี

c) กระบวนการส่งมอบข้อมูล โดยผู้ส่งมอบภายนอก (เครื่องมือ / วิเคราะห์ตัวอย่าง)

ศูนย์เครื่องมือวิจัย จัดทำและประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการประเมิน, คัดเลือก, ฝ้าติดตามสมรรถนะและประเมินซ้ำ
ของผู้ให้บริการภายนอก โดยอยู่บนพื้นฐานความสามารถของการส่งมอบกระบวนการหรือ ผลิตภัณฑ์และ
การบริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	28 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ศูนย์เครื่องมือวิจัย จัดเก็บเอกสารข้อมูลของกิจกรรมเหล่านี้และการดำเนินการที่จำเป็นจากผลการประเมินที่พบ

8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการภายนอก จะไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งมอบให้กับผู้ให้บริการ
ศูนย์เครื่องมือวิจัยได้

- มั่นใจว่ากระบวนการของผู้ให้บริการภายนอกอยู่ภายใต้การควบคุมของระบบบริหารคุณภาพ
- ระบุทั้งการควบคุมที่ใช้กับผู้ให้บริการภายนอกและใช้กับผลจากการดำเนินการ
- พิจารณาถึง
 - แนวโน้มผลกระทบที่อาจจากกระบวนการให้บริการภายนอกต่อความสามารถที่จะกระทบต่อความ สอดคล้องกับข้อกำหนดผู้ให้บริการและข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - ประสิทธิผลของการควบคุมที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอก
- พิจารณาการทวนสอบ, หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอกส่งมอบ สอดคล้องกับข้อกำหนด

8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มั่นใจว่าข้อกำหนดก่อนหน้านี้ได้มีการสื่อสารให้สำหรับผู้ให้บริการภายนอกเพียงพอ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้สื่อสารข้อกำหนดให้กับผู้ให้บริการภายนอกสำหรับ

- กระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการที่จะดำเนินการให้
- การอนุมัติสำหรับ
 - การบริการ
 - วิธีการ, กระบวนการ และอุปกรณ์
 - การตรวจปล่อยการบริการ
- ความสามารถ รวมทั้งคุณสมบัติที่จำเป็น ของบุคลากร
- การปฏิสัมพันธ์กับการดำเนินการขององค์กรของผู้ให้บริการภายนอก
- การควบคุมและการเฝ้าติดตามสมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอกโดย ศูนย์เครื่องมือวิจัย

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง และประเมินผู้ขาย

QP-RIC-PU-01

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	29 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

8.5 การบริการ

8.5.1 ควบคุมการบริการ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ ดำเนินการควบคุมการบริการ ให้อยู่ในเงื่อนไขที่ควบคุม

a) ความเพียงพอของเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องถึง

- 1) คุณลักษณะของบริการที่ส่งมอบ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการ
- 2) ผลที่จะบรรลุ

b) ความเพียงพอและเหมาะสมของทรัพยากร

c) ดำเนินกิจกรรมการตรวจติดตามในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อทวนสอบว่าข้อมูลการดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามเกณฑ์การควบคุมการบริการ และเกณฑ์การยอมรับการบริการ

d) การใช้โครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการดำเนินกระบวนการ

e) ระบุความสามารถและคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากร

f) ดำเนินกิจกรรมการรับรอง และการรับรองซ้ำตามช่วงเวลา เพื่อพิจารณาการบรรลุผลตามแผนการบริการ เมื่อผลการตรวจสอบไม่สามารถทวนสอบได้ในขั้นตอนย่อยของการบริการ

g) ดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากบุคลากร (ถ้ามี)

h) มีการดำเนินกิจกรรมการตรวจติดตาม

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการให้บริการเครื่องมือวิจัย

QP-RIC-OP-02

8.5.2 การซัพพอร์ตและการสอบกลับ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ เลือกใช้เกณฑ์ที่เหมาะสมในการระบุผลลัพธ์จากกระบวนการ, เมื่อศูนย์เครื่องมือวิจัย ต้องการความมั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนด

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ ระบุสถานะของผลลัพธ์ ภายใต้ข้อกำหนดการตรวจติดตาม

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการให้บริการเครื่องมือวิจัย

OP-RIC-OP-02

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	30 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการภายนอก

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดูแลทรัพย์สินที่เป็นของผู้ใช้บริการในขณะที่อยู่ภายใต้การจัดเก็บในศูนย์เครื่องมือวิจัยหรือมีการใช้งาน ศูนย์เครื่องมือวิจัย ระบุทวนสอบ ป้องกัน และดูแลรักษาทรัพย์สินของผู้ใช้บริการเพื่อใช้ในการบริการ

ถ้าทรัพย์สินใดๆ ของผู้ให้บริการเกิดการสูญหาย, เสียหาย หรือพบว่าไม่เหมาะสมในการใช้งาน, ศูนย์เครื่องมือวิจัยจะดำเนินการแจ้งผู้ให้บริการให้ทราบ และจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลไว้

หมายเหตุ ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการอาจรวมถึง ชิ้นส่วนย่อย, เครื่องมือและอุปกรณ์, สถานที่, ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการให้บริการเครื่องมือวิจัย

OP-RIC-OP-02

8.5.4 การดูแลรักษา

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ ดูแลรักษา ผลจากกระบวนการในขณะดำเนินการ บริการตามขอบเขตที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

หมายเหตุ การดูแลรักษา รวมถึง การซัปรัง, การขนย้าย, การบรรจุ, การจัดเก็บ, การส่งผ่าน และการป้องกัน ในกรณี สารเคมีที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับเครื่องวิจัย นักวิชาการวิทยาศาสตร์จะทำการจัดเก็บตามหลักการมาตรฐานด้านความปลอดภัยห้องปฏิบัติการวิจัย และเอกสารข้อมูลความปลอดภัย (Safety data sheet)

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และสอบเทียบเครื่องมือวิจัย

OP-RIC-OP-01

8.5.5 กิจกรรมหลังการให้บริการ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมหลังการให้บริการ ซึ่งสัมพันธ์กับการบริการ

ในการพิจารณาขอบเขตของกิจกรรมหลังการบริการที่เป็นข้อกำหนดไว้ ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ พิจารณา

- กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- แนวโน้มผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งสัมพันธ์กับการบริการ
- ข้อกำหนดของผู้ใช้บริการ
- ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ให้บริการ

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	31 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนบริการ
QP-RIC-OP-04

8.5.6 ควบคุมของการเปลี่ยนแปลง

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ ทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลงสำหรับการบริการ ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ จัดทำเอกสารข้อมูลที่อธิบายถึงผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลง, บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงและกิจกรรมที่ดำเนินการที่จำเป็นจากผลการทบทวนเหล่านั้น

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมการเปลี่ยนแปลง
QP-RIC-MR-05

8.6 การตรวจติดตามการบริการ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ ดำเนินตามแผนงานที่กำหนดไว้ ทวนสอบการบริการมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ ดำเนินการจัดทำเอกสารข้อมูลการตรวจปล่อยการบริการเอกสารข้อมูลประกอบด้วย

- หลักฐานแสดงความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การยอมรับ
- การสืบกลับไปยังผู้มีอำนาจในการตรวจปล่อย

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการให้บริการเครื่องมือวิจัย
QP-RIC-OP-02

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

8.7.1 ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและป้องกันไม่ให้นำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมกับลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลกระทบของการบริการ ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ดำเนินการกับผลจากกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สินค้าและการบริการด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าดังนี้

- การแก้ไข;
- การคัดแยก, จัดเก็บในพื้นที่, ส่งคืน หรือ การหยุดใช้ชั่วคราวของผลิตภัณฑ์และการบริการ;

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	32 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

c) แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ;

d) ได้รับการอนุมัติก่อนดำเนินการใช้งาน;

เมื่อมีการแก้ไขผลการดำเนินการ ต้องมีการทวนสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนด

8.7.2 ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้มีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลดังนี้

a) รายละเอียดความไม่สอดคล้อง

b) รายละเอียดการดำเนินการ

c) รายละเอียดการขอผ่อนผันที่ได้ดำเนินการ

d) การระบุผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจดำเนินการกับความไม่สอดคล้อง

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการควบคุมผลิตภัณฑ์และงานบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

QP-RIC-OP-03

9 การประเมินสมรรถนะ

9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน

9.1.1 ทั่วไป

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ พิจารณา:

a) จุดที่สำคัญในการตรวจติดตามและตรวจวัด:

b) วิธีการในการตรวจติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจถึงผลที่ถูกต้อง;

c) ทำการติดตามและตรวจวัด ตามช่วงเวลาที่กำหนด

d) จะทำการวิเคราะห์และประเมินผลการติดตามและตรวจวัด ตามช่วงเวลาที่กำหนด

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ทำ การประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ เก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่เป็น ในฐานะหลักฐานของผลจากการดำเนินการ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่ข้อ 9.1.2-9.3

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	33 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

9.1.2 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เฝ้า ติดตาม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้รับการเติมเต็ม ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้ กำหนดวิธีการเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเหล่านี้มาติดตามและทบทวน

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนบริการ

QP-RIC-OP-04

9.1.3 การวิเคราะห์และประเมินผล

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตามและตรวจวัด ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปใช้ประเมิน

- ความสอดคล้องการบริการและการบริการ
- ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
- สมรรถนะและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ
- ประสิทธิผลของแผนงาน
- ประสิทธิผลของการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส
- สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก
- ความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการใช้วิธีทางสถิติ

อ้างอิงขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องความรับผิดชอบด้านการบริหาร

QP-RIC-MR-01

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	34 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

9.2 การตรวจติดตามภายใน

9.2.1 ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการตรวจติดตามภายใน ตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มีข้อมูลของระบบบริหารคุณภาพ

a) มีความสอดคล้องต่อ

- 1) ข้อกำหนดองค์กรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- 2) ข้อกำหนดมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้

b) การปฏิบัติและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.2.2 ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้:

a) วางแผน, จัดทำ, นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ ตารางการตรวจติดตาม รวมถึงความถี่ วิธีการ ผู้รับผิดชอบ ข้อกำหนดในการวางแผน และการรายงาน. ซึ่งจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์คุณภาพ, ความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง, การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และผลการตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา

b) กำหนดเกณฑ์การตรวจติดตามและขอบเขตในแต่ละการตรวจติดตาม

c) การเลือกผู้ตรวจติดตามและการตรวจติดตาม ต้องให้มั่นใจว่าตรงตามวัตถุประสงค์และมีความเป็นกลางในขณะตรวจติดตาม

d) มั่นใจว่าผลการตรวจติดตามได้ถูกรายงานไปยังผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

e) ดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขโดยมิให้ล่าช้า

f) จัดเก็บเอกสารข้อมูลการตรวจติดตามไว้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงการดำเนินการตรวจติดตามและแสดงถึงผลการตรวจติดตาม

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการตรวจติดตามภายใน

QP-RIC-MR-02

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	35 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

9.3.1 ทั่วไป

ผู้บริหารสูงสุดทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง, มีความพอเพียง, มีประสิทธิผล, และมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ของศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

9.3.2 ปัจจัยนำเข้าการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ได้รับการวางแผนและดำเนินการ โดยคำนึงถึง

- a) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนในครั้งที่ผ่านมา
- b) ประเด็นการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- c) ข้อมูลสมรรถนะและประสิทธิผลระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มข้อมูลจาก
 - 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ข้อมูลตอบกลับจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
 - 2) ขอบเขตที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ด้านคุณภาพ
 - 3) สมรรถนะของกระบวนการ และ ความสอดคล้องของการบริการและการบริการ
 - 4) ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด และ การปฏิบัติการแก้ไข
 - 5) ผลจากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
 - 6) ผลการตรวจติดตาม
 - 7) สมรรถนะของของผู้ให้บริการภายนอก
- d) ความเพียงพอของทรัพยากร
- e) ประสิทธิภาพการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
- f) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	36 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

9.3.3 ปัจจัยนำออกการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับ:

- โอกาสในการปรับปรุง
- ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ
- ทรัพยากรที่จำเป็น

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้คงไว้ซึ่งเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงหลักฐานของผลลัพธ์จากการทบทวนฝ่ายบริหาร

อ้างอิงขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องความรับผิดชอบด้านการบริหาร

QP-RIC-MR-01

10 การปรับปรุง

10.1 ทั่วไป

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดผู้ใช้บริการและยกระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

- การปรับปรุงการบริการและการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และ ความคาดหวัง
- การแก้ไข ป้องกัน หรือลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- การปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

10.2.1 เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงที่เกิดจากข้อร้องเรียน ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้:

- ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามความเหมาะสมดังนี้
 - 1) ทำการควบคุมและแก้ไข,
 - 2) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา
- ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการสำหรับกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำหรือ เกิดขึ้นในบริเวณอื่นๆ โดย

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	37 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

- 1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- 2) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- 3) พิจารณาสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงกัน, หรือมีโอกาสเกิดขึ้น

c) ดำเนินการปฏิบัติการตามความจำเป็น

d) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข, และ

e) ปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสในช่วงการวางแผน ตามความเหมาะสม

f) ปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ตามความเหมาะสม

การปฏิบัติการแก้ไขจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

10.2.2 ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้จัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อแสดงหลักฐานของ

- a) สภาพของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง
- b) ผลการปฏิบัติการแก้ไขใดๆ

อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการปฏิบัติการแก้ไข

QP-RIC-MR-03

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างเหมาะสม, เพียงพอ, และมีประสิทธิผลต่อระบบบริหารคุณภาพ

ศูนย์เครื่องมือวิจัย ได้พิจารณาผลลัพธ์จากการวิเคราะห์และการประเมิน, และผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร, เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาส ที่ใช้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

อ้างอิงขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องความรับผิดชอบด้านการบริหาร

QP-RIC-MR-01

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	38 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ตารางสรุปความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด เอกสารที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ข้อกำหนด	เอกสาร		หน่วยงานที่รับผิดชอบ
4.1	QM-RIC-01	คู่มือคุณภาพ	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
4.2	QM-RIC-01	คู่มือคุณภาพ	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
4.3	QM-RIC-01	คู่มือคุณภาพ	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
4.4	QM-RIC-01	คู่มือคุณภาพ	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
5.1	QM-RIC-01	คู่มือคุณภาพ	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
5.2	QM-RIC-01	คู่มือคุณภาพ	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
5.3	QM-RIC-01 QP-RIC-HR-01	คู่มือคุณภาพ การสรรหาว่าจ้าง และฝึกอบรม	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน กองทรัพยากรบุคคล
6.1	QP-RIC-MR-04	การจัดการความเสี่ยง	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
6.2	QP-RIC-MR-01	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
6.3	QP-RIC-MR-01	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
7.1.1	QP-RIC-MR-01	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
7.1.2	QP-RIC-HR-01	การสรรหาว่าจ้าง และฝึกอบรม	กองทรัพยากรบุคคล
7.1.3	QP-RIC-OP-01 QP-RIC-DC-02	การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และสอบเทียบ เครื่องมือวัด การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ สารสนเทศ	OPERATION งานควบคุมเอกสารข้อมูล
7.1.4	QP-RIC-OP-02	การให้บริการเครื่องมือวัด	OPERATION
7.1.5	QP-RIC-OP-01	การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และสอบเทียบ เครื่องมือวัด	OPERATION
7.1.6	QP-RIC-HR-01	การสรรหาว่าจ้าง และฝึกอบรม	กองทรัพยากรบุคคล
7.2	QP-RIC-HR-01	การสรรหาว่าจ้าง และฝึกอบรม	กองทรัพยากรบุคคล
7.3	QP-RIC-HR-01	การสรรหาว่าจ้าง และฝึกอบรม	กองทรัพยากรบุคคล

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร QM-RIC-01	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
		หน้า	:	39 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ข้อกำหนด	เอกสาร		หน่วยงานที่รับผิดชอบ
7.4	QM-RIC-01	คู่มือคุณภาพ	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
7.5	QP-RIC-DC-01	การควบคุมเอกสารและข้อมูล	งานควบคุมเอกสารข้อมูล
8.1	-	ทุกเล่ม OP	OPERATION
8.2	QP-RIC-OP-02	การให้บริการเครื่องมือวิจัย	OPERATION
8.3		ไม่มีการประยุกต์ใช้	
8.4	QP-RIC-PU-01	การจัดซื้อ จัดจ้าง และประเมินผู้ขาย	พัสดุกลาง
8.5.1	QP-RIC-OP-02	การให้บริการเครื่องมือวิจัย	OPERATION
8.5.2	QP-RIC-OP-02	การให้บริการเครื่องมือวิจัย	OPERATION
8.5.3	QP-RIC-OP-02	การให้บริการเครื่องมือวิจัย	OPERATION
8.5.4	QP-RIC-OP-02	การให้บริการเครื่องมือวิจัย	OPERATION
8.5.5	QP-RIC-OP-03	การประเมินความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนบริการ	OPERATION
8.5.6	QP-RIC-MR-05	การควบคุมการเปลี่ยนแปลง	OPERATION
8.6	QP-RIC-OP-02	การให้บริการเครื่องมือวิจัย	OPERATION
8.7	QP-RIC-OP-03	การควบคุมผลิตภัณฑ์และงานบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	OPERATION
9.1	QP-RIC-OP-04	การประเมินความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนบริการ	OPERATION
	QP-RIC-MR-01	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
9.2	QP-RIC-MR-02	การตรวจติดตามภายใน	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
9.3	QP-RIC-MR-01	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
10.1	QP-RIC-MR-03	การปฏิบัติการแก้ไข	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
10.2	QP-RIC-MR-03	การปฏิบัติการแก้ไข	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน
10.3	QP-RIC-MR-01	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	ฝ่ายบริหาร / ทุกหน่วยงาน

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	40 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ภาคผนวก

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	41 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ภาคผนวก 1 ผลการวิเคราะห์บริบทองค์กร

การประเมินบริบทองค์กรจากผลกระทบของสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการประเมินสมรรถนะองค์กรทั้งภายในและภายนอกของ ศูนย์เครื่องมือวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถวิเคราะห์ผลโดยสรุปทั้งด้านจุดแข็ง (S) จุดอ่อน (W) โอกาส (O) และอุปสรรค (T) ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์และประเมินตนเอง (วิเคราะห์สภาพภายใน)	
จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
S1. มีความพร้อมของบุคลากร คืออาจารย์ และนักวิชาการ วิทยาศาสตร์ ที่มีทั้งคุณวุฒิและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เครื่องมือวิจัยในสาขาวิชาต่างๆ ที่คอยดูแลให้บริการ S2. มีการแนะนำการเตรียมตัวอย่าง (ก่อน/ระหว่าง การเตรียม ตัวอย่างหรือการทำวิจัย) ได้เป็นอย่างดี S3. มีระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ และการให้บริการ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถ เข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง S4. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเงิน/ด้านการบริหารพัสดุ S5. บุคลากรมีจิตมุ่งบริการ (service mind) S6. หน่วยงานมีการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการโดยใช้ ระบบคุณภาพมาตรฐานสากลกำกับ S7. หน่วยงานมีขั้นตอนในการบริหารจัดการและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน S8. หน่วยงานมีนโยบายและโครงการสนับสนุนและพัฒนา ศักยภาพบุคลากร S9. มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานศูนย์เครื่องมือ ภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง และเข้มแข็ง S10. หน่วยงานมีความหลากหลายของเครื่องที่พร้อมให้บริการ S11. บุคลากรมีความสามารถในการจัดหาเครื่องมือวิจัย และ กำหนดคุณลักษณะเฉพาะเครื่องมือวิจัยที่ลดผลกระทบต่อ climate change	W1. บุคลากรยังมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน W2. บุคลากรมีภาระหลายด้านหลายหน้าที่ W3. หน่วยงานต้องเสียต้นทุนในการจัดหาสารเคมี และวัสดุ อุปกรณ์สิ้นเปลืองในการให้บริการแก่ลูกค้า W4. เครื่องมือวิจัยบางเครื่องมีการใช้บริกการน้อย ส่งผลให้ไม่มี รายได้จากการให้บริการเครื่องมือวิจัย W5. งบประมาณที่ใช้ในการซ่อม และบำรุงรักษาเครื่องมือไม่ เพียงพอ W6. การจัดงบประมาณการซ่อมจำเป็นต้องรองงบประมาณเป็น รายปี ถ้าหากมีเครื่องมือวิจัยชำรุดฉุกเฉินจะส่งผลเสียต่อ การบริการได้ W7. เครื่องมือวิทยาศาสตร์ในบางเครื่องยังใช้ประโยชน์ไม่เต็มที่ เท่าที่ควร W8. เครื่องมือวิจัยที่ต้องการให้สนับสนุนจากหน่วยงานมีราคา ค่อนข้างสูง W9. ขาด back office ในส่วนการให้ข้อมูลสำหรับการให้บริการ เครื่องมือ W10. หน่วยงานไม่แยกเครื่องมือสำหรับการเรียนการสอน/ การทำวิจัย และเครื่องมือสำหรับการให้บริการออกจากกัน W11. นโยบายของผู้บริหารที่มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้การ ดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน/ระบบ

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	42 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

การวิเคราะห์และประเมินตนเอง (วิเคราะห์สภาพภายใน)	
จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
S12. บุคลากรได้รับการอบรมกฎหมายที่เกี่ยวกับ climate change หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง S13. เครื่องมือวิจัยที่นำมาให้บริการ ไม่ปล่อยของเสียสู่สิ่งแวดล้อม S14. สารเคมีหลังการใช้งาน หน่วยงานมีการจัดการอย่างถูกวิธีตาม พรบ. กำหนด ซึ่งช่วยลดการกระทบต่อสิ่งแวดล้อม S15. บุคลากรมีความพร้อม และมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย กฎหมาย เพื่อลด climate change	W12. สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับเครื่องมือวิจัย จำเป็นต้องควบคุมอุณหภูมิ ซึ่งจะมีการใช้พลังงานสูง และเป็นเวลานาน (เช่น เครื่องมือวิจัย LC-MS/MS, Microscope Platform, Biobanks ที่อยู่ในอุณหภูมิต่ำกว่า 25°C เปิดตลอด 24 ชม.) W13. การสร้างความตระหนัก-ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมยังมีน้อย W14. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาจส่งผลให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทุกซ์ใจหรือเสี่ยงต่อความปลอดภัยทางสุขภาพ เช่น การทำงานในอาคารร้อนจัด สภาวะฝุ่น PM2.5 หรือความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติเพิ่มเติม เช่น พายุหรือน้ำท่วม

การวิเคราะห์และประเมินตนเอง (วิเคราะห์สภาพภายนอก)	
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
O1. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย สร้างความน่าเชื่อถือต่อการให้บริการ O2. มีความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ เนื่องจากหน่วยงานให้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีมาตรฐานกำกับ และนักวิชาการวิทยาศาสตร์มีการตอบสนองต่อผู้ให้บริการอย่างรวดเร็ว O3. ผลงานวิจัยสามารถนำไปต่อยอดนวัตกรรมต่อสังคมได้ O4. วิฤติด้านพลังงาน สิ่งแวดล้อม ภัยธรรมชาติ ทำให้การวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีบทบาทเพิ่มขึ้น O5. การเป็นหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร ทำให้มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการสมเหตุสมผล และผู้ให้บริการยอมรับได้ และมีโอกาสได้ลูกค้ารายใหม่มากขึ้น เนื่องจากมีค่าธรรมเนียมการใช้บริการถูกกว่าคู่แข่ง	T1. มีการแข่งขันที่สูงขึ้น จากการที่หน่วยงานภายนอก มีเครื่องมือเทคโนโลยีเข้ากัน จึงเปิดให้บริการคล้ายกัน T2. ภัยจากอาชญากรรมด้านเทคโนโลยีอาจมีผลกระทบต่อการระบบการป้องกันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ T3. โรคระบาดทำให้เกิดกิจกรรมบางอย่างเช่น การให้บริการเครื่องมือ และการจัดประชุม อบรม ไม่สามารถดำเนินการได้ T4. การให้บริการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีราคาสูงมาก และมีความเฉพาะทาง T5. ค่านิยมและเส้นทางความก้าวหน้าทางสายวิชาชีพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยียังไม่ชัดเจนทำให้คนรุ่นใหม่สนใจประกอบวิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์น้อยลง

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	43 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

การวิเคราะห์และประเมินตนเอง (วิเคราะห์สภาพภายนอก)	
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
O6. โอกาสในการยื่นข้อเสนอโครงการ เพื่อขอทุนสนับสนุนการวิจัยจากรัฐบาล และต่างประเทศ O7. หน่วยงานมีเครื่องมือสำหรับการทำวิจัย/วิเคราะห์ ตาม Global Trend เช่น Functional food, Nanometric, อาหารทางเลือก และ สมุนไพร เป็นต้น O8. เครื่องมือวิจัยบางเครื่องสามารถเปิดให้บริการนอกเวลา ได้ ทำให้สามารถเพิ่มชั่วโมงการทำงาน และเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงาน O9. ผู้จัดหาภายนอกส่งมอบเครื่องมือวิจัยที่ผ่านการรับรอง/ ไม่ส่งผลกระทบต่อ climate change O10. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอาจสร้างโอกาสให้กับองค์กรในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาด/ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะเครื่องมือวิจัยทางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (climate change)	T6. งบประมาณสนับสนุนที่ได้รับมาในแต่ละปีงบประมาณไม่มีความแน่นอน ทำให้การจัดซื้อหรือซ่อมบำรุงเครื่องมือวิจัยบางครั้งทำได้ยาก T7. โครงสร้างของอาคาร/ สถานที่ไม่พร้อม T8. การขนส่งของเครื่องมือวิจัยวัสดุ อุปกรณ์ สารเคมีที่มีจำกัดด้านกระบวนการนำเข้า T9. ความไม่แน่นอนของการเมืองและนโยบายภาครัฐ ที่ส่งผลกระทบต่อการอนุมัติงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน T10. ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงิน T11. สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เช่น PM2.5 ทำให้ลูกค้าเลื่อน/ ยกเลิกการใช้บริการเครื่องมือ T12. ขาดแคลนงบประมาณสำหรับการสนับสนุน/ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในห้องปฏิบัติการที่เหมาะสม หรือลดการเกิด climate change T13. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอาจส่งผลกระทบต่อการผลิตและการจัดหาวัสดุ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีการขาดแคลนหรือความไม่มั่นคงในการผลิต

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	44 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ภาคผนวก 2 ผลประเมินความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้ให้บริการ	● ปฏิบัติตามระบบการให้บริการ ● อัตราการให้บริการเครื่องมือวิจัยเหมาะสม สมเหตุสมผล ● ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ● ประสิทธิภาพให้บริการพิเศษเฉพาะบุคคล และความปลอดภัยของข้อมูลจากการตรวจสอบ ตรวจวัด และวิเคราะห์ ● การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ความสม่ำเสมอ การเอาใจใส่ และการให้ความมั่นใจที่เหมาะสม ● ความคุ้มค่ากับเวลาที่ใช้ไป และเงินที่จ่าย ● ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม เป็นกลาง มีลำดับการให้บริการก่อน-หลัง และเป็นมิตร ● สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และตอบคำถามผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย และรวดเร็ว ไม่ต้องตอบคำถามมากมาย ● สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับสุขภาพของผู้ใช้บริการ ● อุปกรณ์ เครื่องมือวิจัยพร้อมใช้งานในทุกสถานการณ์ ไม่เกิดการ break down ระหว่างการให้บริการ ● หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับของ climate change ได้
เจ้าหน้าที่	● หน้าที่การงานที่มั่นคงและก้าวหน้า ● การดึงดูดเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร และเพื่อให้อยู่ทำงานในระยะยาว ● ความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตและการทำงาน ● ชั่วโมงการทำงานและการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม ● ความเคารพในสิทธิและการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม ● โอกาสในการได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นระหว่างการทำงาน ● อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดี ● กำหนดนโยบาย และวิธีปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	45 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง
	● มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ climate change และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นมิตรต่อสุขภาพ ● ส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพสำหรับเจ้าหน้าที่ในองค์กร และให้คำตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่เหมาะสม ● จัดหลักสูตรฝึกอบรมตามมาตรฐานระดับสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ● จัดทำหลักสูตรเพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ● จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และประเมินผลงานประจำปี ● จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานขององค์กร ● จัดช่องทางที่ปลอดภัยในการให้ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
ลูกค้า	● ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ● กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและโปร่งใส เข้าใจง่าย ● พันธสัญญาต่อผู้ผลิตสินค้าและลูกค้า ในเรื่องของคำสั่งซื้อที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ ● ส่งคำสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า หรือประมาณการสั่งซื้อรายสัปดาห์หรือรายเดือน เพื่อให้จัดหาสินค้าบริการได้ทันเวลา ● ให้ความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนราคาสินค้าและบริการตามความเหมาะสม ● ความตั้งใจในการสร้างนวัตกรรมร่วมกัน ● สร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ● จัดทำกรอบการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย การคัดเลือกลูกค้า การประเมินความเสี่ยง และการตรวจสอบลูกค้า รวมถึงการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพให้กับลูกค้า ● จัดทำหลักการปฏิบัติและจรรยาบรรณทางธุรกิจของลูกค้า ● จัดทำการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ● ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและวิธีการสื่อสาร เพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน ● ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที ● ผู้บริหารเข้าร่วมในการประชุมธุรกิจกับลูกค้าเป็นประจำเพื่อนำเสนอภาพธุรกิจ เข้าใจปัญหาและวางแผนดำเนินธุรกิจร่วมกัน

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	46 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง
	ผู้จัดหาภายนอกมีความตระหนัก/กระบวนการผลิตที่ลดผลกระทบต่อ climate change
องค์กร	- แสดงความรับผิดชอบในงานด้านบริการ - พิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - ผู้ให้บริการมีองค์ความรู้ในหลักการ เทคนิค และการใช้งานเครื่องมือวิทยาศาสตร์ - มีการบริการ กระบวนการ และกิจกรรม ต่อผู้ใช้บริการ หรือนักวิจัยที่เหมาะสม - เครื่องมือวิจัยที่เพียงพอต่อความต้องการ และมีความพร้อมสม่ำเสมอเมื่อให้บริการเครื่องมือวิจัย - ความพึงพอใจต่อการรับบริการเครื่องมือวิจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด - ส่งเสริม และให้มีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย กฎหมาย เพื่อลด climate change
หน่วยงานราชการ และองค์กรภาครัฐ ที่เกี่ยวข้อง	- ให้ความร่วมมือสนับสนุนโครงการของภาครัฐ - ปฏิบัติตามนโยบายใหม่ๆ ของรัฐบาล และร่วมแบ่งปันความรู้เรื่องความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน - พัฒนาโครงการความร่วมมือระหว่างกันของภาครัฐและภาคเอกชน - ให้ความรู้ในเรื่องวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง - ภาครัฐมีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการลดผลกระทบต่อ climate change

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	47 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ภาคผนวก 3 ทิศทางการวางกลยุทธ์ เพื่อจัดการความเสี่ยง และโอกาสทางธุรกิจ

ระยะเวลาการดำเนินการ	แผนการจัดการ
ระยะ 1 - 3 ปี	<u>ด้านการบริหาร</u>
	1. จัดทำโครงการสร้างมาตรฐานห้องปฏิบัติการเครื่องมือวัดต้นแบบ โดยนำระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ เพื่อควบคุมระบบการทำงานต่างๆ
	2. ประกาศนโยบายคุณภาพ กำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายในแต่ละส่วนงาน เพื่อวัดผลการทำงาน
	3. จัดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน KPI หรือ OKR และประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง
ระยะ 1 - 3 ปี	<u>ด้านเครื่องมือวัด และการควบคุมการปฏิบัติงาน</u>
	1. จัดกิจกรรมการตรวจประเมินความสามารถของผู้ขาย รวมทั้งปรับปรุงคุณภาพได้ตามคุณลักษณะเฉพาะ (Spec) เน้นผู้ให้บริการด้านเครื่องมือวัด
	2. วางแผนจัดหาผู้ให้บริการเครื่องมือวัดในพื้นที่ใกล้เคียง
	3. จัดทำโครงการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องมือวัดขั้นสูง และควบคุมไม่ให้ชำรุดเสียหายระหว่างใช้งาน
	4. วางแผนการทำงานให้เหมาะสมในกรณีที่จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่ครบ
	5. ปลุกจิตสำนึกของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการทำระบบ ISO
	6. จัดให้มีการทำกิจกรรม 5 ส
	7. ควบคุมกิจกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยต้องทำการปรับแก้ไขเอกสารขึ้นทะเบียนเอกสาร และสอนงานเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

	เอกสารคู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QM-RIC-01	หน้า	:	48 จาก 48
ชื่อเรื่อง : คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015				

ระยะเวลาการดำเนินการ	แผนการจัดการ
ระยะ 1 - 3 ปี	ด้านผู้ให้บริการ
	1. ปรับปรุงความสามารถของเว็บไซต์ให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น
	2. สำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง
	3. จัดทำโครงการอบรม เรื่องมาตรฐานด้านความด้านความปลอดภัยห้องปฏิบัติการวิจัยและจัดระเบียบห้องปฏิบัติการวิจัย สำหรับนักศึกษา นักวิจัย หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
ระยะ 1 - 3 ปี	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	1. จัดหาอุปกรณ์สำรองให้เพียงพอในการใช้งาน
	2. มีการจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อการใช้งานที่ดีขึ้น
	3. การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	4. การผลิตสื่อสอนการใช้เครื่องมือ ตลอดจนองค์ความรู้เบื้องต้น
ระยะ 1 - 3 ปี	ด้านบุคลากร
	1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะนักวิชาการวิทยาศาสตร์ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการให้บริการเครื่องมือวิจัยขั้นสูง
	2. รวบรวมองค์ความรู้ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมนักวิชาการวิทยาศาสตร์
	3. ส่งเสริมเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้ถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านเครื่องมือวิจัย และการวิจัยที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า