



สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ

National Institute of Metrology (Thailand)

ประกาศสถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ

ที่ 22 /2560

เรื่อง นโยบายคุณภาพ และ วัตถุประสงค์คุณภาพ ISO 9001:2015

นโยบายคุณภาพ

สถาบันมุ่งมั่นให้บริการด้วยคุณภาพ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์คุณภาพ

สถาบันมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์คุณภาพ ดังนี้;

1. ด้านความพึงพอใจของลูกค้า
 - 1.1 80% ของลูกค้ามีความพึงพอใจในงานสนับสนุนบริการสอบเทียบ
 - 1.2 85% ของลูกค้ามีความพึงพอใจในงานสนับสนุนบริการฝึกอบรม
2. ด้านระยะเวลาและความถูกต้องของกระบวนการทำงาน
 - 2.1 กระบวนการนำส่งเครื่องมือของลูกค้าถึงห้องปฏิบัติการ เพื่อทำการสอบเทียบภายใน 2 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 98%
 - 2.2 กระบวนการแจ้งต่อลูกค้า เมื่อการสอบเทียบเสร็จสิ้น ภายใน 2 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 98%
 - 2.3 กระบวนการนำส่งใบปิดงานถึงงานการเงิน เพื่อออกใบแจ้งหนี้ ภายใน 2 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 98%
 - 2.4 จัดทำใบแจ้งหนี้ และส่งให้ลูกค้าภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเอกสารการปิดงาน (Completed Work order) 100%
 - 2.5 จัดทำใบแจ้งหนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วน 100%
3. ด้านบุคลากร
 - 3.1 ดำเนินการตามแผนการอบรมพนักงานประจำปี ไม่น้อยกว่า 90%
4. ด้านผลการดำเนินงานของสถาบัน
 - 4.1 สถาบันมีรายได้จากการให้บริการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 5% ต่อปี
5. ด้านบริหารจัดการ
 - 5.1 สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ภายในปีงบประมาณ 2560

โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

ประกาศ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

(นายประยูร เขียววัฒนา)


ผู้อำนวยการสถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ

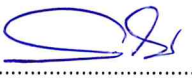
ตารางวัตถุประสงค์คุณภาพ

ส่วน บริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (ลำดับที่ 1-4)

หน้า ...1.../...1.....

ลำดับที่	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สูตรการคำนวณ	เกณฑ์การยอมรับ	วิธีการนำเสนอ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	บันทึกที่เกี่ยวข้อง
1	กระบวนการนำส่งเครื่องมือของลูกค้าถึงห้องปฏิบัติการ เพื่อทำการสอบเทียบ ไม่เกิน 2 วันทำการ	จำนวนเครื่องมือเป็นชุดที่ส่งเข้า LAB ตามกำหนด x 100 ----- จำนวนเครื่องมือเป็นชุดทั้งหมดที่ลูกค้าส่งมาสอบเทียบ	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 98	รายงาน (ความถี่)	พนักงานบริการลูกค้า	1 เดือน ต่อครั้ง	- CIF - CSR - ใบ Work Order	รายงานผลการจัดส่งเครื่องมือเข้าห้องปฏิบัติการ (ภายใน 2 วัน)
2.	กระบวนการแจ้งต่อลูกค้าเมื่อการสอบเทียบเสร็จสิ้นไม่เกิน 2 วันทำการ	การติดต่อแจ้งลูกค้าตามที่ LAB ปิดงาน x 100 ----- จำนวนใบปิดงานจากห้องปฏิบัติการ	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 98	รายงาน (ความถี่)	พนักงานบริการลูกค้า	1 เดือน ต่อครั้ง	- ใบ Work Order	รายงานการแจ้งลูกค้าหลังจากได้รับใบปิดงานจาก LAB (ภายใน 2 วัน)
3.	กระบวนการนำส่งใบปิดงานถึงงานบัญชีเพื่อออกใบแจ้งหนี้ ไม่เกิน 2 วันทำการ	นับจากวันที่ได้รับใบปิดงาน x 100 ----- จำนวนใบปิดงานทั้งหมด	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 98	รายงาน (ความถี่)	พนักงานบริการลูกค้า	1 เดือน ต่อครั้ง	- ใบ Work Order	รายงานผลการปิดงานให้กับส่วนบัญชีการเงิน (ภายใน 2 วัน)
4.	การวัดความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าที่ใช้บริการสอบเทียบกับสถาบัน	จำนวนแบบสอบถามที่ลูกค้ากรอก x 100 ----- จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	รายงาน (ความถี่)	พนักงานบริการลูกค้า	1 เดือน ต่อครั้ง	- แบบสอบถาม ความพึงพอใจ	รายงานสรุปผลความพึงพอใจ (1 เดือนต่อครั้ง)

ผู้จัดทำ.....
(นางสาวกันต์ภัสสร เผือกขาวผ่อง)
หน.สบล. ผน

ผู้ทบทวน..... X
(นายรภัทร ไพริวัชร์)
ผน.

ผู้อนุมัติ..... X เริ่มใช้ 1 ตุลาคม 2555
(นายรภัทร ไพริวัชร์)
QMR