



คู่มือปฏิบัติงานหลัก

การจัดการเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

จรรยา ทิพย์หทัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

กลุ่มงานบริหารและเลขานุการ สำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มืออ้างอิงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อให้การจัดทำเอกสาร ได้รับการจัดการควบคุมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้บุคลากรทั้ง 3 หน่วยงาน ของสำนักวิทยบริการฯ ได้ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 เพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งระบบเอกสารตามมาตรฐานคุณภาพให้คงอยู่ต่อไป

การดำเนินงานตามกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดทำเอกสารเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อเก็บบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ได้หมายความว่า ต้องมีการจัดทำเอกสารขึ้นมาเพื่อการตรวจติดตามทุกขั้นตอน แต่สามารถใช้การจัดการเอกสาร โดยให้มีการกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องตามแผนปฏิบัติงาน มีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ การจัดเก็บและการควบคุมเอกสาร วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยได้ศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำมาเรียบเรียง พร้อมทั้งอธิบายหลักเกณฑ์ วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 และสอดแทรกทักษะ ประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานไว้ในเนื้อหาบางส่วน เพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่บุคลากรและผู้สนใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ทั้งนี้ หากเกิดข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับและจะนำไปปรับปรุงแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานให้มีความสมบูรณ์เพื่อเป็นเครื่องมือประกอบการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานในลำดับต่อไป



(นางสาวจิริยา ทิพย์หทัย)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

กุมภาพันธ์ 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของคู่มือ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของคู่มือ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ	6
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	6
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	7
ขอบข่ายการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	16
โครงสร้างการบริหารจัดการ	21
โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart)	22
โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)	23
โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)	24
โครงสร้างความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงาน	25
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการปฏิบัติงาน	26
มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015	26
หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพ	27
วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบคุณภาพมาตรฐาน	28
วิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารระบบบริหารคุณภาพ	33
เงื่อนไข ข้อควรระวัง และสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน	34
แนวคิด งานวิเคราะห์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	39
แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
กิจกรรมและแผนปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพ	40
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chat)	42
การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ	45
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	58
วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	63
จรรยาบรรณ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	64
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไข และการพัฒนางาน	69
ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	69
สรุปปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไข และการพัฒนางาน	72
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก ประกาศและตัวอย่างคำสั่งที่เกี่ยวข้อง	82
ภาคผนวก ข ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 (Quality Management Systems-Requirements)	93
ประวัติผู้เขียน	111

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 กิจกรรมและแผนปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพ	40
ตารางที่ 5.1 ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข และการพัฒนางาน	72

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 21
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 22
ภาพที่ 2.3	โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 23
ภาพที่ 2.4	โครงสร้างการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 24
ภาพที่ 2.5	โครงสร้างความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 25
ภาพที่ 4.1	บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการจัดการเอกสาร ในระบบบริหารคุณภาพ 41
ภาพที่ 4.2	แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ 42
ภาพที่ 4.3	แบบฟอร์มใบบรรยายคุณลักษณะงาน (job description) 49
ภาพที่ 4.4	ตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงาน 51
ภาพที่ 4.5	ตัวอย่างแบบฟอร์มบัญชีรายการเอกสาร (Master List) 54
ภาพที่ 4.6	ตัวอย่างการลงรายการหมายเลขเอกสาร และการแจกจ่ายเอกสาร ในแบบฟอร์มบัญชี 55
ภาพที่ 4.7	แบบฟอร์มใบขอดำเนินการเอกสาร (DAR: Document action request) 56
ภาพที่ 4.8	แบบฟอร์มการควบคุมเอกสาร และบันทึกข้อความ 57
ภาพที่ 4.9	ตัวอย่างแผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ (Internal Audit) 59
ภาพที่ 4.10	ตัวอย่างแผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ (Audit Program) 59
ภาพที่ 4.11	ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกตรวจติดตามประเมินคุณภาพมาตรฐาน (Audit checklist) 60
ภาพที่ 4.12	ตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานการตรวจติดตามประเมินคุณภาพมาตรฐาน (Internal Audit Report) 61
ภาพที่ 4.13	ตัวอย่างการลงรายการที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดในแบบฟอร์ม การออกใบคำขอให้แก้ไข (improvement action request: IAR หรือ Corrective Action Request : CAR) 62
ภาพที่ 4.14	ตัวอย่างการลงทะเบียนในใบ IAR (improvement action request) หรือ ใบ CAR (Corrective Action Request) 63

บทที่ 1

บทนำ

ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ถือเป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร โดยปัจจุบัน ได้มีหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เห็นความสำคัญและเริ่มนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานในระดับสากล

ความเป็นมา และความสำคัญ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้มีการนำระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในเข้ามาใช้ในการจัดการองค์กร 2 ระบบคือ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 เพื่อการพัฒนาคุณภาพ การควบคุม ตรวจสอบ ติดตาม และการประเมินคุณภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2558) โดยได้เริ่มนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2557 ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นเวอร์ชัน 2015 สำนักวิทยบริการฯ จึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องตามกระบวนการและข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 และยื่นขอรับการตรวจประเมินจนได้ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งต้องได้รับการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการและข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐานเป็นประจำทุกปี ในการดำเนินงานตามกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ดังกล่าว ได้กำหนดการจัดทำระบบคุณภาพขึ้นโดยให้อยู่กับลักษณะขององค์กร บันทึกเป็นเอกสาร และคงไว้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการสอดคล้องกับข้อกำหนด โดยระบบเอกสารที่ต้องจัดเก็บประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติการ บันทึกคุณภาพ และเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็น ซึ่งองค์กรที่เป็นผู้เขียนต้องเน้นการจัดเก็บให้เป็นระบบ และนำไปปฏิบัติได้จริง ดังนั้น การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพจึงนับเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพ กำหนดให้มีการจัดทำ ควบคุม และจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ให้มีการจัดตั้งคณะทำงาน จัดให้มีการศึกษา ฝึกอบรมและเรียนรู้ ทั้งความรู้ด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ และความรู้ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ต้องตรวจสอบทบทวนเพื่อประเมินสถานะระบบงานปัจจุบันขององค์กรให้สอดคล้องตามข้อกำหนด และจัดทำเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานให้สอดคล้องกับนโยบาย

คุณภาพผังโครงสร้างองค์กร กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ จัดทำคู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน การกำกับ ดูแลให้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ ซึ่งองค์กรจะต้องนำเอกสารระบบบริหารคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้นไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิผล โดยมีขั้นตอนตั้งแต่การจัดให้มีการฝึกอบรม หรือประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทุกส่วนให้ทราบรายละเอียดข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีการประกาศใช้เอกสาร มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานตามที่เขียนไว้ และหากจำเป็นอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงให้มีประสิทธิผล และจัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อธำรงรักษาระบบและเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมินจากสถาบันที่ให้การรับรอง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีนโยบายในการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 เข้ามาประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร โดยนำแนวปฏิบัติมาใช้เป็นกรอบในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และชุมชน (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2561: 6) และได้จัดให้มีการทบทวนผลการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มีการกำหนดนโยบายคุณภาพที่ชัดเจน และเหมาะสมกับการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบ เข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพมาตรฐาน และมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือดำเนินงาน เพื่อทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดคุณลักษณะงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงงาน ในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีการแก้ไขการกำหนดตัวชี้วัดของงานให้มีความเหมาะสม หรืออาจมีการปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเมื่อระบบงานมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ตามขั้นตอนของระบบบริหารงานคุณภาพกำหนดให้ต้องมีการจัดฝึกอบรม หรือประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนให้ทราบรายละเอียดข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และจัดให้มีการประกาศใช้เอกสารให้สอดคล้องตามข้อกำหนด เพื่อธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานให้อยู่คู่กับการดำเนินงานขององค์กรตลอดไป

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารของสำนักวิทยบริการฯ ให้ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานกิจกรรมตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ตั้งแต่ ISO 9001:2008 จนถึง ISO 9001:2015 โดยให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR : Quality Management Representative) ที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ ตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานตามนโยบายของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและต้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารได้รับทราบตามลำดับขั้น ซึ่งต้องมีการประสานส่งเสริม สนับสนุน และสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานในระบบ มีการตรวจสอบและทบทวนเอกสารทุกระดับขึ้นตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานก่อนเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร ได้อย่างเป็นระบบ ให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ แม้จะมีการเปลี่ยนบุคลากรผู้รับผิดชอบ

วัตถุประสงค์ของคู่มือ

1. คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015 เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางในการจัดทำเอกสาร การจัดการ การควบคุม และการแจกจ่ายเอกสาร ให้แก่บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สามารถดำเนินการได้สอดคล้องตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015
2. เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการเอกสารตามระบบบริหารงานคุณภาพ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่อง สม่่าเสมอ แม้จะมีการเปลี่ยนบุคลากรผู้รับผิดชอบ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงาน และการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
4. เพื่อพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความประทับใจในการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีคู่มือในการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015 ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเอกสารที่เป็นระบบ และได้มาตรฐาน
2. บุคลากรมีการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีคุณภาพ มีกระบวนการในการทวนสอบความผิดพลาด ป้องกันและควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละงาน
3. บุคลากรมีความตระหนักและใส่ใจต่อการทำงานมากขึ้น มีการจัดทำเอกสารเพื่อเก็บบันทึกสถิติผลการปฏิบัติงาน เพราะการทำงานจะต้องมีร่องรอย หลักฐานให้สามารถติดตามตรวจสอบได้ และสามารถช่วยลดค่าใช้จ่าย ช่วยเพิ่มผลผลิต เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้
4. สามารถพัฒนางานบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับ การจัดการเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้แก่ การเตรียมการจัดทำเอกสาร การกำหนดและประกาศนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้าน

คุณภาพ การจัดทำใบบรรยายคุณลักษณะงาน (Job description) การจัดทำคู่มือคุณภาพ (Work manual) ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ การอนุมัติ และประกาศใช้เอกสารระบบคุณภาพ การทบทวน อนุมัติ และประกาศใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง การควบคุมเอกสารและบันทึกคุณภาพ การจัดเก็บ ควบคุม และ การแจกจ่ายเอกสาร ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะนี้เป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เพื่อชี้แจงให้ทราบถึงคำศัพท์ หรือคำที่นำมากล่าวในคู่มือ ดังนี้ (ที่ปรึกษา ระบบมาตรฐาน โครงการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม, 2562)

ISO 9001 - Requirements หมายถึง ข้อกำหนดสำหรับการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้องค์กรแสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยนำหลักการของการบริหารงานคุณภาพมาใช้ (Quality Management Principles - QMP)

ระบบบริหารงานคุณภาพ หมายถึง การจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องจัดระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปปฏิบัติรักษาไว้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกระบวนการที่จำเป็น ความสัมพันธ์ของกระบวนการ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนต้องมีทรัพยากร และข้อมูลพอเพียงในการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) หมายถึง ความตั้งใจและทิศทางที่กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์เพื่อชี้แนะและควบคุมองค์การโดยคำนึงถึงคุณภาพตามมาตรฐาน เพื่อปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและใช้เป็นแนวปฏิบัติร่วมกันอย่างเป็นระบบ

เอกสารสนับสนุน (Support Document) หมายถึง เอกสารสนับสนุน เอกสารที่ทางองค์กรหรือบุคลากรจัดทำขึ้น หรือเอกสารที่เป็นมาตรฐานกฎหมาย ระเบียบราชการ ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่นำมาอ้างอิงหรือนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน (ทั้งที่จัดทำขึ้นภายในองค์กรและได้รับจากหน่วยงานภายนอก)

เอกสารควบคุม (Document Control) หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นเอกสารที่มีการควบคุมให้มีสถานภาพล่าสุดอยู่เสมอ

เอกสารไม่ควบคุม (Non Document Control) หมายถึง สำเนาของเอกสารควบคุมที่จะไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน

การทบทวน หมายถึง การตรวจสอบ ตรวจสอบ ทดสอบ ทดสอบ หรือ เพื่อให้เกิดความมั่นใจเรื่องขีดความสามารถที่จะทำให้ลูกค้าได้ สิ่งที่จะดำเนินการนั้นมีข้อมูลชัดเจนครบถ้วนและเข้าใจตรงตามลูกค้าที่ต้องการก่อนตกลงกับลูกค้า

แผนการตรวจประเมิน คือ แผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ (Internal Audit) หรือ Audit Program หรือการบรรยายกิจกรรม และการจัดการต่าง ๆ สำหรับการตรวจประเมิน

ใบรายการตรวจประเมิน หมายถึง เครื่องมือที่ผู้ตรวจประเมิน (Auditor) จัดทำขึ้นเพื่อเตือนความจำเกี่ยวกับหัวข้อหรือประเด็นสำคัญ ๆ ที่จะต้องสอบถาม ตรวจสอบ และพิจารณาจากการปฏิบัติของหน่วยงานที่จะทำการตรวจ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของบันทึกการตรวจติดตามประเมินคุณภาพ หรือข้อคำถามหรือประเด็นที่จะถาม และรายงานการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (Internal Audit Report)

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการ

ในบทที่ 2 นี้ เป็นการกล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งเป็นตำแหน่ง ประเภทวิชาชีพเฉพาะ ที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) กำหนดให้มีขึ้น โดยได้บรรยายลักษณะงานที่ปฏิบัติ และขอบข่ายภาระงานตามพันธกิจของ ขององค์กร โครงสร้างการบริหารจัดการ โครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหาร และโครงสร้างการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เขียน และโครงสร้างความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยผู้เขียนได้รวบรวม และเรียบเรียงรายละเอียดตามลำดับไว้ดังนี้

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เขียนต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการทั่วไปภายใน องค์กร ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานบริการและกิจกรรม ศูนย์วิทยบริการ และได้รับมอบหมายแต่งตั้งให้มารักษาราชการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1. รับผิดชอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาบุคลากร และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ตามพันธกิจของหน่วยงาน เช่น การอบรมทางวิชาการ การจัดการความรู้ (KM) การประชุม/สัมมนาและสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการฯ กับหน่วยงานภายในและภายนอก การบริหารความเสี่ยง ฯ

2. ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล แนะนำ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ทักษะความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และความชำนาญงานสูงด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารราชการทั่วไป ในการดำเนินการ หรือแก้ปัญหาที่ยากภายในองค์กร การอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานของสำนักวิทยบริการฯ ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักวิทยบริการฯ ย่านมัทรี รวมทั้งต้องทำหน้าที่ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

3. ปฏิบัติงานในฐานะรักษาราชการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแล และปฏิบัติงานภายในสำนักงานผู้อำนวยการที่หลากหลายหน้าที่ เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานเลขานุการ งานทรัพยากรบุคคล กำกับ ดูแล และตรวจสอบสถิติใน

การมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร งานระเบียบแบบแผนและนโยบาย

4. ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าเจ้าหน้าที่ หรือหัวหน้างานพัสดุ ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลและรับผิดชอบ การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง และระเบียบ กระบวนการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างฯ

5. ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบ แกไขงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสาร การจัดทำรายงานต่าง ๆ เอกสารจดหมายข่าว เอกสารเพื่อการเผยแพร่และงานประชาสัมพันธ์ การกำกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน

6. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยได้รับคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายให้เป็น ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้แก่ การกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ปรีกษา ปรับปรุง และแก้ไขให้สอดคล้องตามกระบวนการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ในตำแหน่งรักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนัก วิทยบริการฯ โดยมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ ดังนี้

1. ภาระงานหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการ ทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติการ

1) ปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานทั่วไปในหน่วยงาน เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานร่าง จัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานการเจ้าหน้าที่และบริหารงานบุคคล งานงบประมาณ งานการเงิน งานพัสดุ งานแผนงานและโครงการ งานติดตามและประเมินผลโครงการ งานบริหารอาคารสถานที่ งาน รวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผน งานมาตรฐานประกันคุณภาพ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2) ศึกษา รวบรวมข้อมูล สถิติ สรุปรายงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารสำนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารงบประมาณ งานบริหารแผนปฏิบัติการ แผนการปฏิบัติงาน งานบริหารอาคารสถานที่ในส่วนที่สำนักวิทยบริการฯ ดูแลรับผิดชอบ งานสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น

3) ปฏิบัติในกลุ่มงานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ การแปลเอกสาร งานเลขานุการ การประชุม การเตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม จัดทำและตรวจ บันทึกรายงานการประชุมร่วมกับผู้ช่วยเลขานุการการประชุม และรายงานอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินการประชุม และการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ

4) ทำเรื่องติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความร่วมมือ

5) ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาและแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผน การทำงานของหน่วยงานหรือโครงการเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ด้านการประสานงาน

1) งานติดต่อ ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ด้านการบริการ

1) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านการบริหารงานทั่วไป รวมทั้งตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ งานบริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในทางวิชาการ

2) เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ตลอดจนที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

2. หน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ปฏิบัติงานในตำแหน่งรักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ ในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะ และประสบการณ์สูงในงานด้านการบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานบริหารจัดการทั่วไปภายในสำนักงานและการบริหารงานทั่วไป ที่ต้องทำการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางาน หรือแก้ไขงานที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมและบริหารงานด้านการบริหารงานทั่วไปที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมากต้องกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนกำกับ ดูแล แนะนำ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ด้านการปฏิบัติการ

1) ควบคุม ตรวจสอบ กำกับ ดูแล และรับผิดชอบการอำนวยความสะดวกขั้นต้นภายในหน่วยงาน การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น งานธุรการ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารแผนปฏิบัติการ งานจัดระบบงาน งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารและสถานที่ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผน งานสัญญา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2) รับผิดชอบ ดูแล การปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ การร่าง จัดพิมพ์ และแจกจ่ายเอกสารตามที่ได้รับมอบหมาย ในฐานะหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ การพิจารณาถ้อยแถลงการรับ – ส่งเอกสาร และหนังสือราชการเสนอต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

3) รับผิดชอบการปฏิบัติงานเลขานุการภายในหน่วยงาน ทำหน้าที่ในการประสานเชื่อมโยงงานระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว งานดูแลการจัดการประชุม การดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ และการจัดประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ งานตรวจบันทึกรายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ การติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม การติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม ดำเนินการจัดประชุมด้วยระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) เพื่อให้การดำเนินการประชุม และการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และดูแลรับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกภายในหน่วยงาน งานรับรอง งานพิธีการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4) การตรวจสอบ กำกับ ดูแล และการปฏิบัติงานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานบริหารพัสดุ งานบริหารสัญญา ในฐานะหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ การพิจารณาอนุมัติในแบบสำรวจความต้องการในการจัดซื้อ-จัดจ้าง และการอนุมัติประกาศผลการพิจารณานำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ

5) การตรวจสอบ กำกับ ดูแล การมาปฏิบัติงานของบุคลากร การตรวจสอบการลา และสถิติการลา การตรวจรายงานสรุปสถิติการมาปฏิบัติงานของบุคลากรประจำเดือน และการตรวจสอบสรุปสถิติการมาปฏิบัติงานของบุคลากรเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน/ค่าจ้าง ตามรอบการประเมินประจำปี

6) รับผิดชอบ ดูแล การปฏิบัติงานระเบียบแบบแผน การบริหารจัดการทั่วไปภายในสำนักงานตามแผนงานและนโยบาย แผนการปฏิบัติการ งานควบคุมภายใน งานบริหารจัดการความเสี่ยง (RISK) การบริหารจัดการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 และงาน

ประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานให้เป็นไปนโยบาย แผนงาน ตัวบ่งชี้ และข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) ให้บริการวิชาการต่าง ๆ ให้คำปรึกษา แนะนำ และพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร การฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานบริหารงานทั่วไปแก่บุคลากร ตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ภารกิจที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับคำสั่งแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณา ตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

8) รับผิดชอบ ดูแล การปฏิบัติงานบริหารทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงาน ทำหน้าที่ดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนาบุคลากรตามแผนงาน วางแนวทางในการทำงาน การจัดระบบงาน และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มอบหมายตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข และติดตาม กำกับดูแล แก้ไขข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่รับผิดชอบ เสนอผู้บังคับบัญชาให้พิจารณา เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และมหาวิทยาลัย

ด้านการวางแผนงาน

1) ร่วมกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมของหน่วยงาน โดยเชื่อมโยงบูรณาการแผนงาน โครงการ แผนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ แผนงานและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

2) ร่วมวางแผนการบริหารทรัพยากรและงบประมาณของหน่วยงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้งานสอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และเป็นตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

3) ร่วมวางแผน ติดตาม การเบิกจ่ายงบประมาณให้เสร็จสิ้นตามไตรมาส ให้ทันตามปีงบประมาณ เพื่อรายงานผลการเบิกจ่ายได้อย่างถูกต้อง

4) ร่วมวางแผนการดำเนินการตามแผนงาน โครงการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด ตามที่ได้รับมอบหมาย

5) ร่วมวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ภายในประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อรองรับการตรวจติดตามประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานและการตรวจประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก

ด้านการประสานงาน

1) ประสานการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน และคณะทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีบทบาทในการให้ความเห็น คำแนะนำ ชี้แนะ จูงใจ ให้ทีมงานเกิดความร่วมมือในการทำงานและมีผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด ตามที่ได้รับมอบหมาย

2) ประสานงานและสนับสนุนการจัดเตรียมงาน โครงการ กิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการ กิจกรรมดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้รับมอบหมาย

3) ติดต่о ประสานงานกับบุคคล และหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้เกิดความร่วมมือ หรือบูรณาการงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่หน่วยงานกำหนด เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้มาขอรับบริการ

4) งานติดต่อประสานและสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายวิชาการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามพันธกิจของหน่วยงาน การสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศเข้าระบบคลังทรัพยากรการเรียนรู้แบบเปิด (OER) ตามโครงการระบบสื่อสาระออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ทางไกลเฉลิมพระเกียรติฯ ร่วมกับฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (STKS) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เพื่อให้เกิดความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ด้านการบริการ

1) ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านการบริหารงานทั่วไปแก่ผู้ได้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้มารับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบปัญหา ชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

2) ให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศ ฝึกอบรม การสืบค้นสารสนเทศ การเขียนอ้างอิงทางวิชาการ และตรวจรูปแบบทั่วไปของวิทยานิพนธ์ ตามคำสั่งของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา

3) ให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ทางด้านวิชาการสารสนเทศ และวิชาการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการ

4) พัฒนาข้อมูลด้านการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร การจัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้บริการวิชาการด้านการบริหารงานทั่วไปที่ซับซ้อน การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และฐานข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

3. คุณภาพ ความยั่งยืนและความซับซ้อนของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

1) รับผิดชอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาบุคลากร และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

ในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมต้องจัดประชุมเพื่อขอความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาการดำเนินโครงการและกิจกรรม โดยนำผลการดำเนินงาน มาทบทวน ศึกษา วิเคราะห์ วิธีการปฏิบัติและงบประมาณค่าใช้จ่ายให้มีความเหมาะสม เช่น นำผลสำรวจความต้องการพัฒนาความรู้ของบุคลากร

มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำโครงการจัดการความรู้ในองค์กรและจัดส่งไปฝึกอบรม สัมมนา และโครงการบริการวิชาการแก่สังคมมีการจัดกิจกรรมอบรมเสวนาที่หลากหลาย มีการจัดเก็บข้อมูล ข้อเสนอแนะและผลสำรวจความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มาวางแผนพัฒนาการจัดกิจกรรมให้เหมาะสม และนำผลการสำรวจจากโครงการบริการวิชาการแก่สังคมมาพัฒนาการจัดกิจกรรมให้ดีขึ้น โดยจัดทำคำขอตังงบประมาณ จัดทำโครงการ เสนอขออนุมัติจากผู้บริหารเมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงดำเนินโครงการให้เป็นไปตามแผน มีการตรวจติดตาม กำกับดูแล แก้ไขปัญหาการดำเนินโครงการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด และเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ปัญหา ข้อเสนอแนะ และจัดทำเอกสารรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำเสนอต่อผู้บริหารให้รับทราบและพิจารณา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมต่อไป

2) รับผิดชอบดูแล การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดความรู้หลักการ วิธีการของงานบริหารงานทั่วไปแก่บุคลากร รับผิดชอบการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานบริหารงานทั่วไปแก่บุคลากร

ให้คำแนะนำ ปรีกษา ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับ ดูแล ตรวจสอบการให้บุคลากรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ เป็นการควบคุมความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ในกรณีที่บุคลากรในหน้าที่นั้น ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ก็ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้คู่มือปฏิบัติงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแทนได้ มีการจัดทำโครงการอบรมเตรียมความพร้อมของบุคลากรรับการตรวจประเมินและการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ได้จัดทำมีเว็บไซต์การจัดการความรู้ในองค์กร (KM) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ และรวบรวมเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรตามที่ได้อบรมถ่ายทอดความรู้ให้ไปแล้ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถเข้ามาทำการศึกษาและนำไปใช้ได้ตามความเหมาะสม เพื่อลดขั้นตอนการเดินทางมาขอเอกสาร แบบฟอร์มเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเนื่องจากที่ตั้งหน่วยงานภายในอยู่ต่างสถานที่กัน ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมการจัดการห้องสมุดให้แก่โรงเรียน หน่วยงานในชุมชน และผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยได้จัดตั้งกลุ่มบริการวิชาการด้านห้องสมุด & OpenBiblio บนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร สอบถามปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินงานห้องสมุดและใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ดำเนินการติดตาม ประเมินผล แก้ไข และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) รับผิดชอบงานจัดระบบงาน การพัฒนาบุคลากร การวางแผนทาง และวิธีการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการและที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 และ ISO 9001:2015 ได้แก่ ควบคุม กำกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นเพื่อพัฒนาแนวทางวิธีการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการมากยิ่งขึ้น

ได้ดำเนินการจัดทำมีเว็บไซต์เพื่อจัดเก็บและควบคุมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและกระบวนการจัดการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

9001 เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานสามารถเข้ามาใช้ข้อมูลเอกสาร แบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัดเก็บรวบรวมระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน จัดให้มีการดำเนินการตรวจติดตาม ประเมินผล แก้ไข และปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ มีการปรับปรุงพัฒนาเอกสารคู่มือการดำเนินงานเพื่อให้มีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (คุณภาพของงาน) มีแนวทางที่สอดคล้องกันและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน เป็นวิทยากรอบรม ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ให้แก่หน่วยงานของมหาวิทยาลัยอื่น และเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัย ให้คำแนะนำปรึกษา ฝึกอบรม การจัดระบบงานเพื่อยื่นขอรับการตรวจประเมินการจัดการระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และ ISO 9001:2015 และสามารถผ่านการตรวจจนได้รับการรับรองจากหน่วยตรวจประเมินสากล

4) การติดต่อประสานงานด้านการประชุมกับคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องกับการประชุม เพื่อขอกำหนดวันนัดหมายในการประชุมร่วมกันให้พร้อมเพรียงกัน ร่วมกับประธานหรือคณะกรรมการฯ ในแต่ละการประชุม เพื่อกำหนดการจัดวางแผนการประชุม

ต้องดำเนินการติดต่อประสานงานด้านการประชุมกับคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องกับการประชุม เพื่อขอกำหนดวันนัดหมายในการประชุมร่วมกันให้พร้อมเพรียงกัน ร่วมกับประธานหรือคณะกรรมการฯ ในแต่ละการประชุม เพื่อกำหนดการจัดวางแผนการประชุม ศึกษา วิเคราะห์เรื่องที่ต้องจัดในการประชุมเพื่อการเตรียมเรื่อง เตรียมการสำหรับการประชุม การตรวจสอบกลั่นกรองเรื่องเรื่องที่จะนำเสนอต่อที่ประชุม รวมถึงข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด และวางแผนการทำงานเพื่อพัฒนาระบบการจัดประชุมให้มีเทคนิควิธีการที่เป็นมาตรฐานของการจัดงานประชุม ประสานการจัดทำวาระการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม ในกรณีของการจัดประชุมคณะกรรมการประจำฯ ที่มีการเชิญคณะกรรมการจากหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมประชุมด้วย ต้องมีการเดินทางไปรับกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อมาเข้าร่วมการประชุมให้ทันตามกำหนดเวลาต้องจัดทำเรื่องเพื่อประสานการขออนุมัติใช้รถยนต์ของทางราชการในการเดินทางไปรับกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และดำเนินการขอยืมเงินสำรองจ่ายในราชการ จัดทำคำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง จัดทำเรื่องในการเบิกจ่ายเบี้ยประชุม ให้ถูกต้องตามระเบียบการพัสดุของ ทางราชการ ประสานการจัดลำดับขั้นตอนในการเตรียมการจัดเลี้ยงรับรอง และประสานผู้เกี่ยวข้องร่วมให้การต้อนรับ รับผิดชอบการอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม การควบคุม กำกับดูแลการจัดหา/จัดเตรียมอาหารว่าง และดำเนินการจัดประชุมด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Meeting ตรวจสอบการจดบันทึกการประชุม เรียบเรียงและจัดทำรายงานการประชุมเพื่อเสนอให้คณะกรรมการพิจารณารับรอง รายงานการประชุมให้เสร็จเรียบร้อย ภายในระยะเวลาที่กำหนด และการติดตามผลตามมติที่ประชุมและรายงานผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมให้ครบถ้วน สมบูรณ์ตามคำสั่งในที่ประชุมเพื่อนำเสนอรายงานต่อที่ประชุมในครั้งต่อไป

5) รับผิดชอบ กำกับ ดูแล ตรวจสอบงานบริหารงบประมาณ และจัดทำคำขอตั้งงบประมาณในส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย

ดำเนินการจัดประชุมทบทวนผลการดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อนำผลสรุปที่ได้จากการทบทวนมาจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณถัดไป โดยให้คณะผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการทบทวน รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน โดยนำผลที่ได้จากการทบทวน ประชุม ปรึกษา ปรึกษา พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ มาทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) และวิเคราะห์สถานการณ์ของการพัฒนาหน่วยงานที่เปลี่ยนแปลง เพื่อหาทิศทางการทำงานทางยุทธศาสตร์ให้มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณให้ดียิ่งขึ้น มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา จัดทำคำขอตั้งงบประมาณในปีถัดไป และร่วมวางแผนเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายตามรายไตรมาส เพื่อการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณที่กำหนดไว้ และรับผิดชอบ กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบการจัดซื้อ – จัดจ้างให้ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ในฐานหัวหน้างานพัสดุ หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และกำกับติดตามการจัดซื้อ จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ การดำเนินงานสัญญาต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อสัญญาและถูกต้อง เพื่อให้การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

6) รับผิดชอบกำกับ ดูแล งานธุรการ งานสารบรรณ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร และงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำเอกสาร การรับ การส่ง การเก็บ งานกลั่นกรอง แจกจ่ายหนังสือราชการ และงานติดต่อ ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4. ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

- 1) มีความรู้ความสามารถในการจัดฝึกอบรม และเป็นวิทยากร
- 2) มีทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุด การให้บริการวิชาการห้องสมุด แก่สังคม ชุมชน และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด การให้บริการแหล่งสารสนเทศ และการเขียนอ้างอิงทางวิชาการ
- 2) มีทักษะ ความรู้ความเข้าใจในหลักและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป และการอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน ให้สอดคล้องตามระเบียบของทางราชการ
- 3) มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการเอกสารให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน และสามารถถ่ายทอดทักษะความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้
- 4) มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายการบริหารราชการของรัฐบาล นโยบายอุดมศึกษา และการบริหารงานภาครัฐ ที่สอดคล้องตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
- 5) มีวิสัยทัศน์ที่จะสร้างสรรค์และส่งเสริมให้ภารกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย
- 6) มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS)

7) มีความรู้ความเข้าใจในการใช้สารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการให้บริการสารสนเทศ แก่ผู้มารับบริการ

8) มีความรู้ความสามารถในการจัดฝึกอบรม และเป็นวิทยากร ทั้งด้านการบริหารจัดการทั่วไป ภายในองค์กร และด้านวิชาการห้องสมุด

9) มีทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุด การให้บริการวิชาการห้องสมุด แก่สังคม ชุมชน และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด การให้บริการแหล่งสารสนเทศ และการเขียนอ้างอิงทางวิชาการ

10) ตรงต่อเวลา และสามารถอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการด้วยความเสียสละ

5. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงาน

1) ดูแล รับผิดชอบการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามกระบวนการระบบบริหารงาน คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ในฐานะผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) การกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่และบุคลากร การควบคุม กำกับดูแลการจัดการเอกสาร และการให้คำแนะนำ ปรีกษา ปรับปรุง และ แก้ไขให้สอดคล้องตามกระบวนการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 และ ISO 9001:2015

2) ดูแล รับผิดชอบการจัดการสำนักงาน การวางแผนและติดตามงานในสำนักงาน ได้แก่ การบริหารงานบุคคล งานจัดการงบประมาณ งานบริหารแผนปฏิบัติการ งานบริหารอาคารสถานที่ และงานสัญญาต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

3) ดูแล รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการ หรือแผนการ ปฏิบัติงานตลอดจนประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4) ดูแล รับผิดชอบการบริหารจัดการงานพัสดุ และอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ

5) ตรวจสอบ ติดตาม กำกับ ดูแลการบริหารจัดการงานควบคุมภายใน เพื่อให้การใช้ทรัพยากร การเบิกจ่ายงบประมาณในการดำเนินงานมีความรอบคอบ รัดกุม ลดความเสี่ยง โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

6) ดูแลรับผิดชอบงานฝ่ายบุคคล และการพัฒนาบุคลากร การวางแผนการทำงาน การจัดระบบงาน และวิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามระบบมาตรฐานสากล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

7) งานตรวจติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

8) ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสามารถและสมรรถนะที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตรงตามทักษะความสามารถ

9) กำกับ ดูแลการจัดการประชุม รับรอง และงานพิธีการสำคัญ ๆ โดยต้องมีการเตรียมเอกสาร การนำเสนอ การจดบันทึก ตรวจสอบ เรียบเรียงรายงานต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารการประชุมหรืองานพิธีการต่าง ๆ นั้นบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน

10) ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติตามมติที่ประชุมหรือการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหาร หน่วยงาน เพื่อการรายงานและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาต่อไป

11) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย และการเป็นกรรมการและคณะทำงานตามคำสั่งแต่งตั้ง มอบหมาย

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานบริการและ กิจกรรม และหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งรักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ หัวหน้างานที่ต้องทำหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล และรับผิดชอบการจัดการภายในสำนักงาน มีการวางแผนและ ติดตามงานในหน่วยงาน ได้แก่ การบริหารงานบุคคล งานจัดการงบประมาณ งานบริหารแผนปฏิบัติการ งานบริหารอาคารสถานที่ และงานต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด และ การทำหน้าที่ในฐานะผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) ที่ต้องทำหน้าที่ดูแล รับผิดชอบการดำเนินงานของหน่วยงานให้ เป็นไปตามกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ถือเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน และประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างสูง เพื่อให้งานที่ได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ บรรลุตาม ปณิธานและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการระดับมาตรฐานสากล สอดคล้องตาม วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ได้มาตรฐาน เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และ บริการชุมชน

ขอบข่ายการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2547 ตาม โครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเกิดขึ้นจากการควบรวมของ หน่วยงานสำคัญเดิมสองหน่วยงาน คือ สำนักวิทยบริการ และสำนักคอมพิวเตอร์ เป็น **สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีการแบ่งโครงสร้างส่วนงานภายในเป็น 3 หน่วยงานย่อยตามพันธกิจ ดังนี้

1) **สำนักงานผู้อำนวยการ** งานอำนวยการภายในหน่วยงาน การบริหารงานทั่วไปภายในหน่วยงาน งานเลขานุการ งานการเจ้าหน้าที่และบริหารงานบุคคล งานธุรการและงานสารบรรณ งานแผนงานและ โครงการ งานติดตามและประเมินผลโครงการ งานงบประมาณ งานการบัญชีและการเงิน งานพัสดุ งาน ประกันคุณภาพและประชาสัมพันธ์ งานประชุมกรรมการบริหารสำนักและการจัดประชุมอื่น ๆ งานข้อมูล สารสนเทศ

2) **ศูนย์วิทยบริการ** ให้บริการหอสมุด งานจัดซื้อ-จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ อาทิ หนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานบริการสื่อโสตทัศน์ งานบริการ

ฐานข้อมูลออนไลน์และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ งานบริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน งานบริการสารสนเทศ และงานส่งเสริมการใช้หอสมุด

3) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และการซ่อมบำรุง งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสอบประกันคุณภาพ ด้านคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา งานพัฒนาระบบสารสนเทศ และงานสนับสนุนการพัฒนาสื่อการเรียนออนไลน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานที่จัดแบ่งตามโครงสร้างการบริหารงานภายในออกเป็น 3 หน่วยงานหลัก คือ สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีการแบ่งภาระหน้าที่ออกเป็นกลุ่มงาน ต่าง ๆ 14 กลุ่มงาน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2562)

1. สำนักงานผู้อำนวยการ ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน ได้แก่

1.1 กลุ่มงานบริหารและเลขานุการ

- 1) งานบริหารงานทั่วไป
- 2) งานเลขานุการ
- 3) งานประชุมกรรมการบริหารสำนัก และอื่น ๆ
- 4) งานธุรการและสารบรรณ
- 5) งานการเจ้าหน้าที่และบริหารงานบุคคล
- 6) งานให้บริการประจำแคว้นเตอร์
- 7) งานติดตามผลการปฏิบัติงาน และทำเอกสารรายงาน

1.2 กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน

- 1) งานแผนงานและโครงการ
- 2) งานงบประมาณ
- 3) งานติดตามและประเมินผลโครงการ

1.3 กลุ่มงานการคลังและพัสดุ

- 1) งานการบัญชีและการเงิน
- 2) งานพัสดุ

1.4 กลุ่มงานประกันคุณภาพและประชาสัมพันธ์

- 1) งานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
- 2) งานจัดทำรายงานประจำปี
- 3) ประสาน/ติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- 4) งานข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 5) งานมาตรฐาน ระบบบริหารงานคุณภาพฯ

2. ศูนย์วิทยบริการ ประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ได้แก่

2.1 กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) งานจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ รับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) งานสร้าง ซ่อม บำรุงทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) งานคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) งานควบคุมการใช้งบประมาณจัดหาจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
- 5) งานแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และแจ้งรายชื่อทรัพยากรแก่ภาควิชา
- 6) งานลงทะเบียนรับหนังสือใหม่ หนังสือที่ได้รับบริจาค

2.2 กลุ่มงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) งานวิเคราะห์และจัดทำรายการสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อโสตทัศน์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 2) งานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ
- 3) งานฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) งานบริการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และเผยแพร่บนเว็บไซต์
- 5) งานตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเก่าและใหม่

2.3 กลุ่มงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- 1) งานวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา
- 2) งานกฤตภาค จุลสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- 3) งานคัดเลือกและจัดหา จัดซื้อ ต่ออายุสมาชิกวารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- 4) งานบริการยืม-คืนวารสาร และหนังสือพิมพ์
- 5) งานจัดเก็บและบริการดรรชนีวารสาร บทความเต็มรูปแบบ (Full text) ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- 6) งานสำรวจ จำหน่ายวารสาร หนังสือพิมพ์ล่วงเวลา
- 7) งานดูแลความเรียบร้อยของชั้นวารสาร หนังสือพิมพ์

2.4 กลุ่มงานบริการและกิจกรรม

- 1) งานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) งานตรวจสอบการค้างส่ง ค่าปรับ และรับแจ้งหนังสือหายของสมาชิก
- 3) งานแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 4) งานบริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน
- 5) งานจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
- 6) งานฝึกอบรม ส่งเสริม/แนะนำ การอ่าน และแนะนำการใช้สารสนเทศ
- 7) งานบริการตรวจและรับฝากสิ่งของ
- 8) งานบริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล และ OPAC
- 9) งานจัดเก็บและจัดเรียงหนังสือบนชั้น
- 10) งานจัดเก็บสถิติต่าง ๆ ของกลุ่มงานและติดต่อสอบถามผู้ใช้บริการฯ

- 11) งานเอกสาร สิ่งพิมพ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารห้องสมุด
- 12) งานนิทรรศการ และการจัดป้ายนิเทศ
- 13) งานฝึกอบรมทางวิชาการต่าง ๆ ของศูนย์วิทยบริการ

2.5 กลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) ดำเนินการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานควบคุมดูแล และให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC)
- 3) งานควบคุมดูแลและให้บริการระบบฐานข้อมูลออนไลน์ – ออฟไลน์
- 4) งานควบคุมดูแล และให้บริการระบบ Web streaming
- 5) งานควบคุมดูแล และให้บริการสื่อสตรีมมิง
- 6) อบรมแนะนำการทำงานและการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้นักศึกษา ผู้ใช้บริการ
- 7) ดูแล และซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ภายในศูนย์วิทยบริการ
- 8) การสร้าง พัฒนา ปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์วิทยบริการ และเชื่อมโยงระบบเครือข่าย

กับสถาบัน หน่วยงานต่าง ๆ

- 9) งานควบคุม ดูแล จัดทำ และให้บริการฐานข้อมูลต่าง ๆ
- 10) แนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าสารสนเทศผู้ใช้บริการ
- 11) งานควบคุม ดูแล และให้บริการจัดฉายภาพยนตร์ สารคดี ห้องโสตทัศนศึกษา
- 12) การให้บริการห้องมัลติมีเดีย กลุ่มย่อย และรายบุคคล บริการห้องคาราโอเกะ
- 13) งานบริการสื่อการศึกษา และสื่อสตรีมมิง เพื่อส่งเสริมการศึกษา
- 14) งานสร้าง ตัดต่อ แปลงข้อมูล และจัดทำสำเนาสื่อวีดิโอ/วีซีดี/ซีดี
- 15) งานลงทะเบียน จัดเก็บฐานข้อมูลสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสตรีมมิงใหม่
- 16) จัดทำและให้บริการสารสนเทศท้องถิ่น สารสนเทศด้านศิลปะและวัฒนธรรม

3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ได้แก่

3.1 กลุ่มงานวิชาการคอมพิวเตอร์

- 1) งานสนับสนุนทางเทคนิค
- 2) งานบริการวิชาการ
- 3) งานฝึกอบรม
- 4) งานประชาสัมพันธ์
- 5) จัดทำคู่มือให้ผู้เข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบความรู้ความสามารถด้าน

คอมพิวเตอร์

- 6) งานวิจัยและประมวลผล
- 7) จัดทำโครงการฝึกอบรมและสัมมนา
- 8) จัดทำปฏิทินงานในการฝึกอบรมสัมมนาประจำปี
- 9) จัดหาวิทยากรในการอบรมและสัมมนา

- 10) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้
- 11) จัดทำข้อสอบและการประเมินผล สำหรับผู้เข้าทดสอบความรู้ด้านคอมพิวเตอร์
- 12) จัดเตรียมสถานที่และควบคุมการทดสอบความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

3.2 กลุ่มงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

- 1) งานติดตั้งระบบเครือข่าย
- 2) งานบำรุงรักษาเครือข่ายสื่อสารและคอมพิวเตอร์
- 3) งานพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
- 4) งานควบคุมระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย
- 5) งานรักษาความปลอดภัย การใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 6) งานควบคุมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
- 7) งานกำหนดลักษณะครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
- 8) งานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์

3.3 กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

- 1) งานวิเคราะห์และออกแบบระบบ
- 2) งานพัฒนาโปรแกรม
- 3) งานเตรียมและบันทึกข้อมูล
- 4) งานประมวลผล
- 5) งานระเบียน
- 6) ควบคุมดูแลตามโครงการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหาร และจัดการศึกษาพัฒนาระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย
- 7) พัฒนาโปรแกรมเพื่อการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบ Intranet/Internet
- 8) จัดเตรียมโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่องานอบรมและสัมมนา ประสานงานกับ

หน่วยงานต่าง ๆ ในการนำระบบคอมพิวเตอร์ไปใช้

3.4 กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

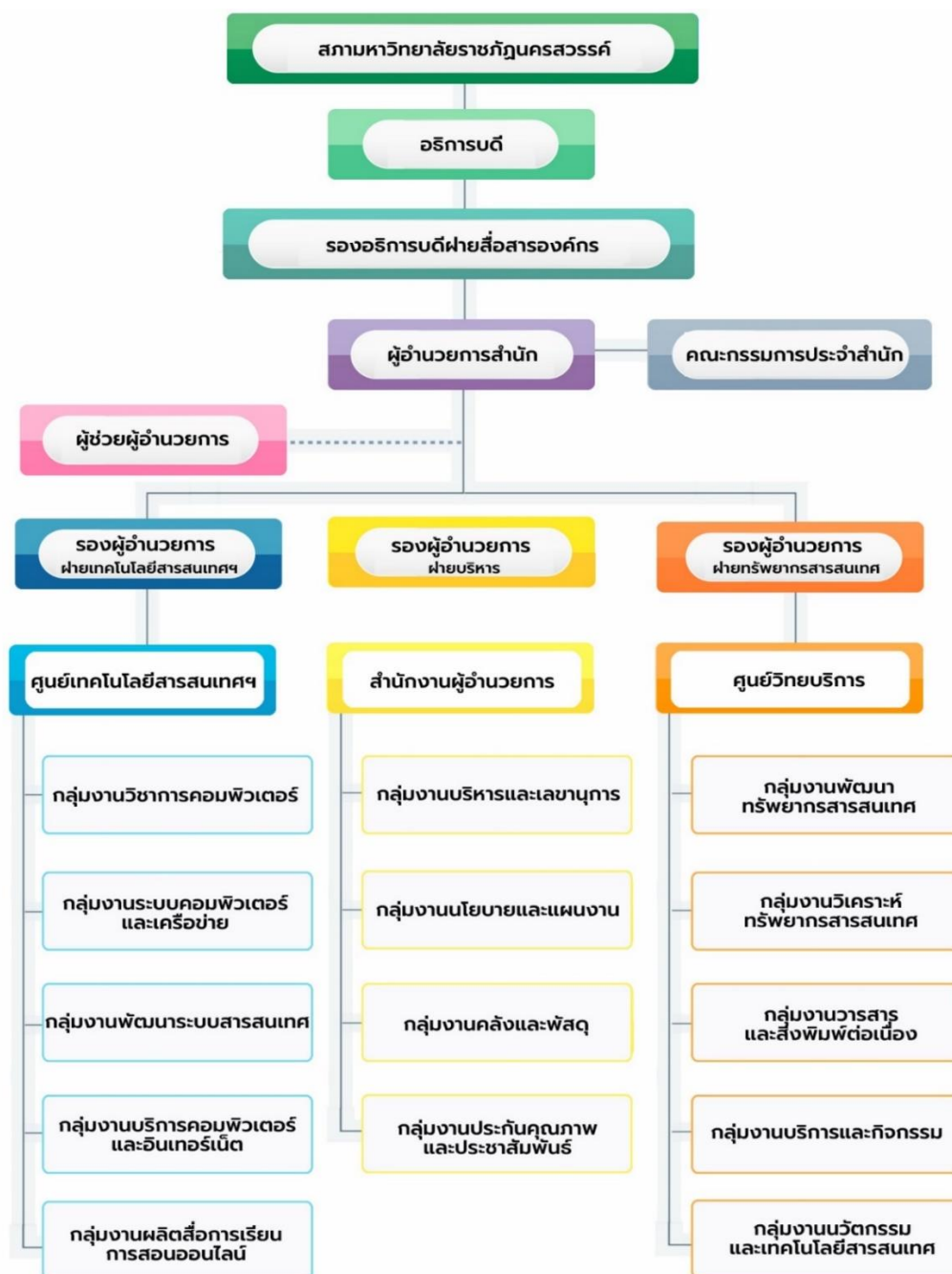
- 1) งานบริการการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
- 2) งานบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
- 3) งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.5 กลุ่มงานผลิตสื่อการเรียนออนไลน์

- 1) งานผลิตสื่อ (Course Ware)
- 2) งานบริการด้านสารสนเทศเพื่อผลิตสื่อการเรียนการสอน
- 3) พัฒนาและสนับสนุน e-Learning ของมหาวิทยาลัย
- 4) งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี

โครงสร้างการบริหารจัดการ

โครงสร้างการบริหารจัดการ การแบ่งส่วนราชการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ดังแสดงในภาพที่ 2.1

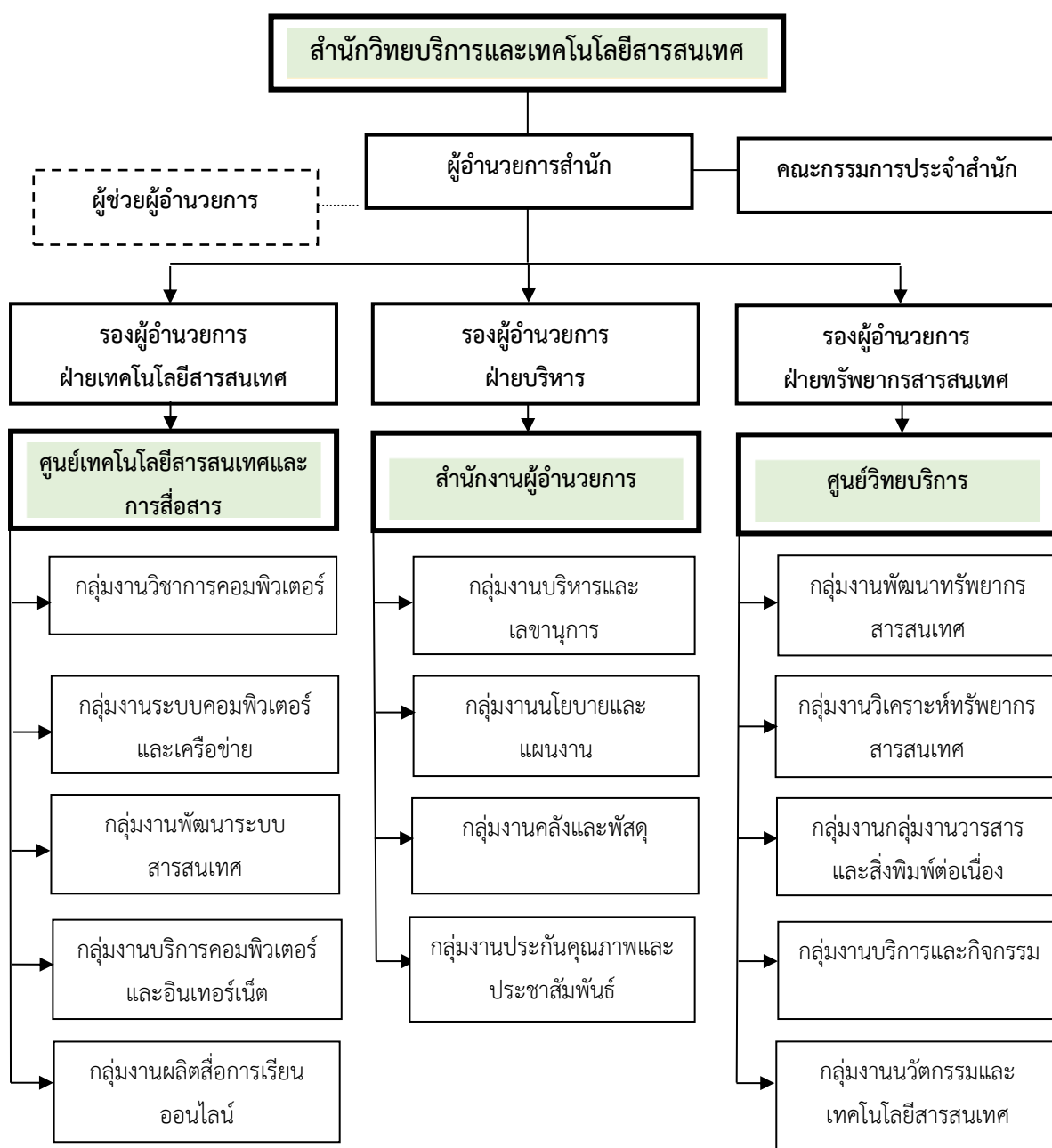


ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2562: ออนไลน์)

โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart)

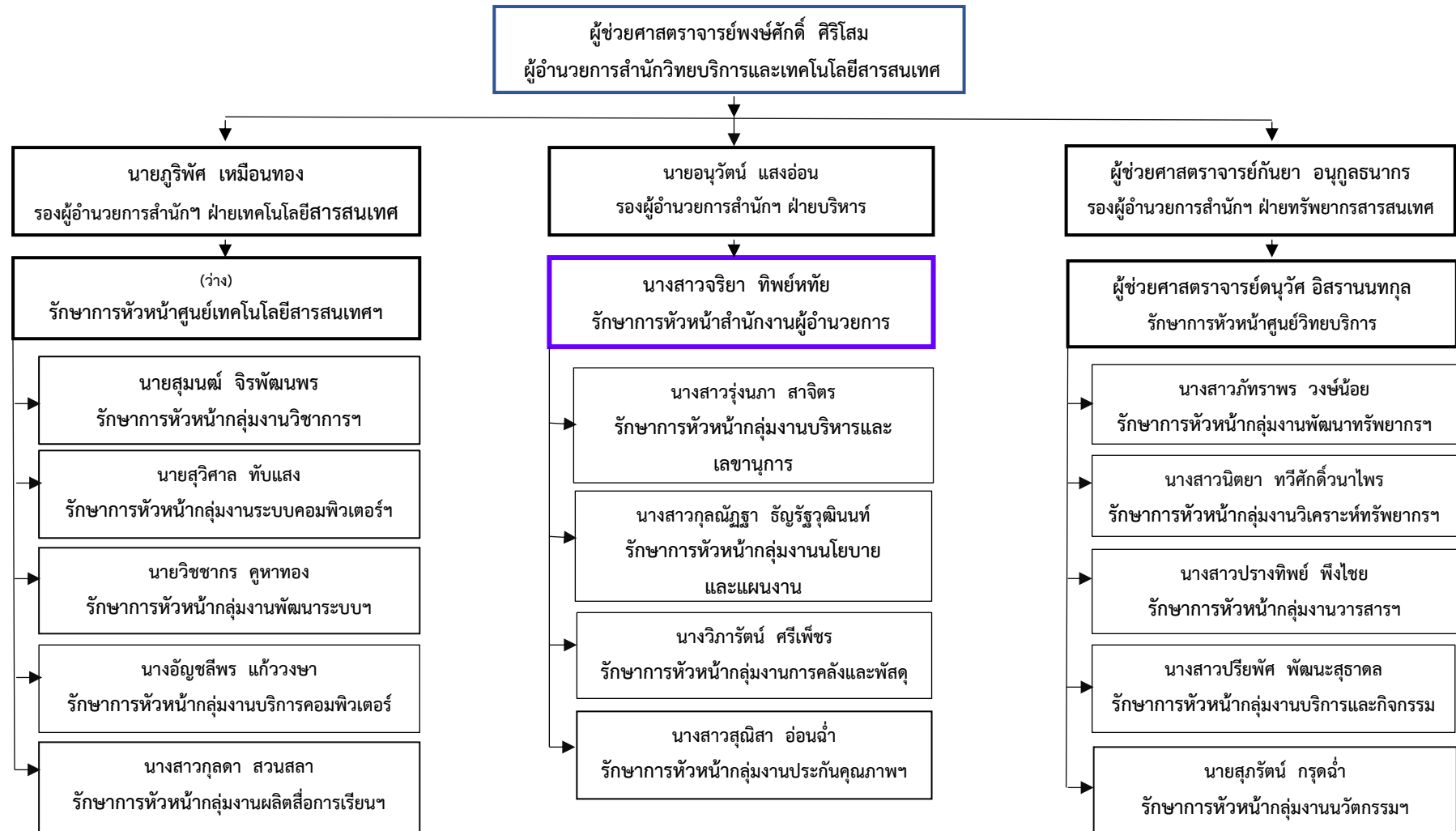
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ที่จัดแบ่งตามโครงสร้างการบริหารงานภายในตามหน่วยงานหลัก 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1. สำนักงานผู้อำนวยการ 2. ศูนย์วิทยบริการ และ 3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยแบ่งภาระหน้าที่ออกเป็นกลุ่มงานต่าง ๆ ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

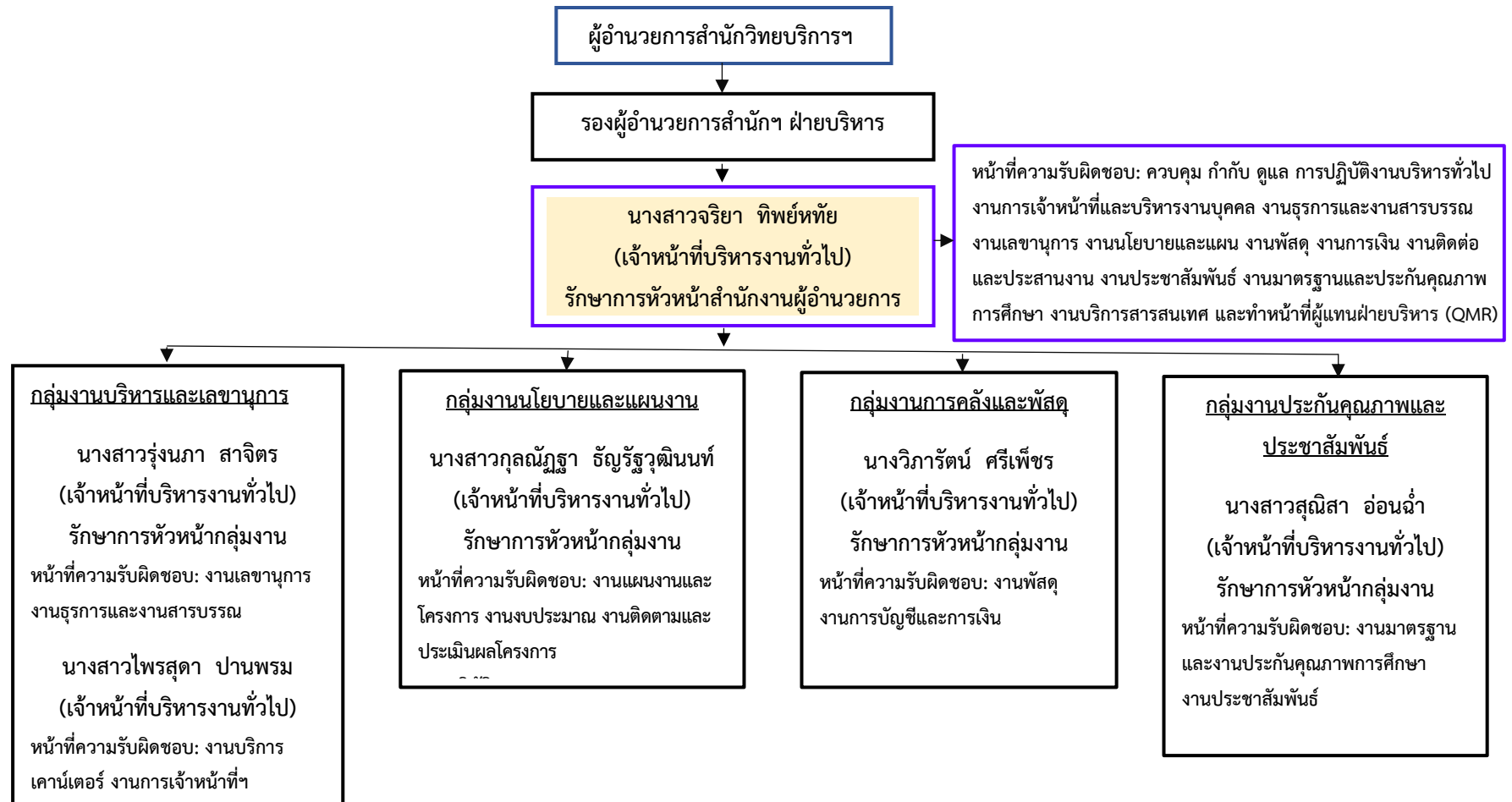
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในออกเป็น 3 หน่วยงาน และจัดแบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น 14 กลุ่มงาน โดยมีบุคลากรช่วยกำกับดูแลการดำเนินงานตามโครงสร้างการบริหาร ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

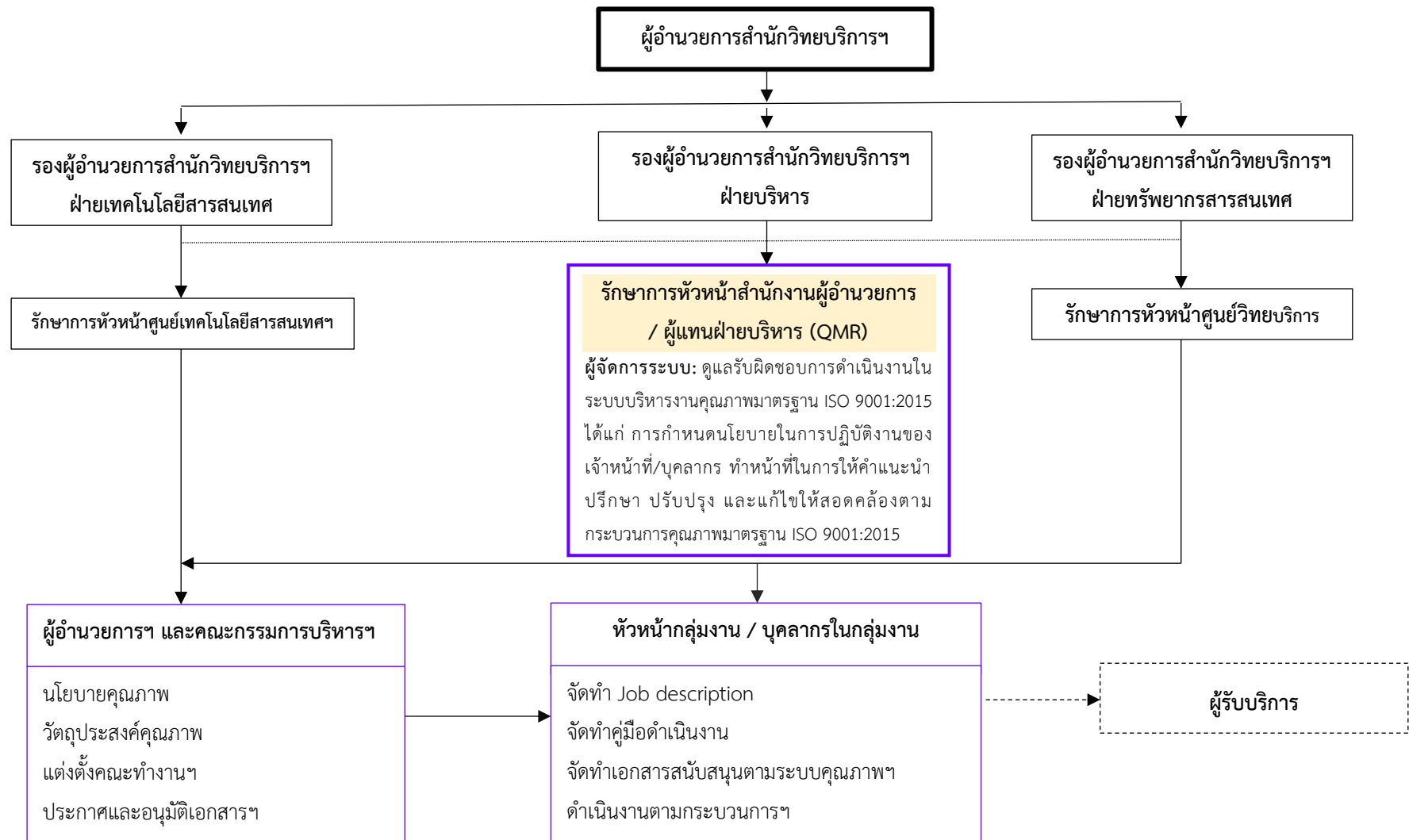
โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

สำนักงานผู้อำนวยการ จัดแบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น 4 กลุ่มงาน คือ 1. กลุ่มงานบริหารและเลขานุการ 2. กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน 3. กลุ่มงานการคลังและพัสดุ และ 4. กลุ่มงานประกันคุณภาพและประชาสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นกรอบในการดำเนินงานเพื่อให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพที่ได้ประกาศไว้ และให้ยึดปฏิบัติตามกระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยยึดถือเป็นหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและให้ดำเนินการต่อเนื่อง สม่ำเสมอ แม้จะมีการเปลี่ยนบุคลากรผู้รับผิดชอบ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงาน และการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องตามปณิธาน และวิสัยทัศน์ในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการระดับมาตรฐานสากล โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ได้มาตรฐาน ซึ่งเนื้อหาในบทที่ 3 นี้ จะเป็นการนำเสนอความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไขสิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตลอดจนการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนด ดังนี้

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001

ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นระบบที่มีพัฒนาการมาจากระบบประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้ มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพและความต้องการของลูกค้า มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการบริหารงานอย่างเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการสื่อนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กรมีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพ (พิชญพงศกรณ์ สุดประเสริฐ. ม.ป.ป.: ออนไลน์)

มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี 2530 (ค.ศ. 1987) และมีการแก้ไขมาตรฐาน 2 ครั้ง ในปี 2537 (ค.ศ. 1994) และปี 2534 (ค.ศ. 2000) มีการนำระบบบริหารคุณภาพไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก กลายเป็นเงื่อนไขที่ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการให้การยอมรับ จนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกันแพร่หลาย ในชื่อ “อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000”

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่มีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก องค์การต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีการนำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวางในการจัดระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อให้ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์การ อันจะเป็นสิ่งที่แสดงให้ลูกค้าเห็นว่า องค์การมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารงานอย่างเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีเป้าหมายคุณภาพที่ชัดเจน และเข้าใจทั่วทั้งองค์การ มีการกำหนดกระบวนการ การดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพ ทำให้สามารถปรับปรุงสมรรถนะขององค์การได้อย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2543 เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับกระบวนการของระบบการบริหารงานขององค์การ ซึ่งมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และให้มีการปรับปรุงสมรรถนะขององค์การอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปปรับใช้ร่วมกับระบบการบริหารงานอื่นได้ โครงสร้างอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000:2000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 3 ฉบับ ได้แก่

1. ISO 9000: ระบบการบริหารงานคุณภาพ-หลักการพื้นฐานและคำศัพท์
2. ISO 9001: ระบบการบริหารงานคุณภาพ-ข้อกำหนด
3. ISO 9004: ระบบการบริหารงานคุณภาพ-แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะขององค์การ

หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

ในการดำเนินงานตามกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดทำระบบคุณภาพขึ้นโดยให้อยู่กับลักษณะขององค์กร บันทึกเป็นเอกสาร และคงไว้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการสอดคล้องกับข้อกำหนด โดยระบบเอกสารที่ต้องจัดเก็บประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติการ บันทึกคุณภาพ และเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็น ซึ่งองค์กรที่เป็นผู้เขียนต้องเน้นการจัดเก็บให้เป็นระบบ และนำไปปฏิบัติได้จริง โดยที่ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ เป็นแนวทางในการทำตามต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์การหรือใช้เพื่อการรับรองได้ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์การ โดยเนื้อหาของข้อกำหนดได้จัดแบ่งเป็น 10 ข้อ ได้แก่ 1. ขอบเขต (Scope) 2. มาตรฐานอ้างอิง (Normative references) 3. คำศัพท์และคำนิยาม (Terms and definitions) 4. บริบทองค์กร (Context of the organization) 5. การเป็นผู้นำ (Leadership) 6. การวางแผน (Planning) 7. การสนับสนุน (Support) 8. การปฏิบัติงาน 9. การประเมินสมรรถนะ และ 10. การปรับปรุง (สำนักรับรองระบบคุณภาพ. สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. 2562: ออนไลน์)

โดยมีข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 (Quality Management System – Requirements) ที่สรุปได้พอสังเขป ดังนี้

1. ขอบเขต (scope)

2. การอ้างอิง (normative reference)

3. คำศัพท์ และความหมาย (term and definitions)

4. บริบทขององค์กร (context of organization)

4.1 ความเข้าใจในองค์กรและบริบทขององค์กร (Understanding the organization and its context)

4.2 ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Understanding the needs and expectations of interested parties)

4.3 การระบุขอบข่ายการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (Determining the scope of the quality management system)

4.4 ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system and its process)

5. การนำองค์กร (leadership)

5.1 การนำองค์กรและความมุ่งมั่น (Leadership and commitment)

5.2 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

5.3 บทบาท ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในองค์กร (Organizational roles, responsibilities and authorities)

6. การวางแผน (planning)

1. การระบุความเสี่ยงและโอกาส (Actions to address risks and opportunities)

2. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและการวางแผนเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ (Quality objective and planning to achieve them)

3. การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง (Planning of changes)

7. การสนับสนุน (support)

1. ทรัพยากร (Resources)

2. ความสามารถ (Competence)

3. ความตระหนัก (Awareness)

4. การสื่อสาร (Communication)

5. สารสนเทศที่เป็นเอกสาร (Documented Information)

8. การปฏิบัติการ (operation)

1. การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติการ (Operational Planning and control)

2. ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ (Requirements for products and services)
3. การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (Design and development of products and services)
4. การควบคุมกระบวนการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก (Control of externally provided processes, products and services)
5. กระบวนการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการ (Production and service provision)
6. การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ (Release of products and services)
7. การควบคุมผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming outputs)

9. การประเมินสมรรถนะ (performance evaluation)

1. การตรวจติดตาม การวัด การวิเคราะห์และการประเมินผล (Monitoring, measurement, analysis and evaluation)
2. การตรวจประเมินภายใน (Internal audit)
3. การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

10. การปรับปรุง (improvement)

1. บททั่วไป (General)
2. สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข (Nonconformity and corrective action)
3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

จะเห็นว่าข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพได้กำหนดให้มีการจัดทำ ควบคุม และจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ให้มีการจัดตั้งคณะทำงาน จัดให้มีการศึกษา ฝึกอบรมและเรียนรู้ ทั้งความรู้ด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ และความรู้ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ต้องตรวจสอบทบทวนเพื่อประเมินสถานะระบบงานปัจจุบันขององค์กรให้สอดคล้องตามข้อกำหนด และจัดทำเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ ให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ผังโครงสร้างองค์กร กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ จัดทำคู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน การกำกับ ดูแลให้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ ซึ่งองค์กรจะต้องนำเอกสารระบบบริหารคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้นไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิผล โดยมีขั้นตอนตั้งแต่การจัดให้มีการฝึกอบรม หรือประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทุกส่วนให้ทราบรายละเอียดข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีการประกาศใช้เอกสาร มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานตามที่เขียนไว้ และหากจำเป็นอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงให้มีประสิทธิผล และจัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อธำรงรักษาระบบและเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมินจากสถาบันที่ให้การรับรอง (จรรยา ทิพย์หทัย. 2564: 1 – 2) ดังนั้น การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพจึงนับเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบคุณภาพมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้มีนโยบายในการนำระบบ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร ใน 3 หน่วยงาน ตามผังโครงสร้างลักษณะองค์กร และพันธกิจที่ประกาศไว้สู่สาธารณะ โดยไม่ยกเว้นข้อกำหนดใด ๆ ของ ISO 9001 โดยในปี พ.ศ. 2559 ได้เริ่มนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน โดยยื่นขอรับการตรวจประเมินระบบคุณภาพมาตรฐานและได้ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2557 โดยใบรับรองมีกำหนดอายุ 3 ปี และต้องได้รับการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี (Surveillance visit) เมื่อครบกำหนด 3 ปีแล้ว ก็ต้องทำการตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองใหม่ (Recertificate) แต่เนื่องจากในปีที่ 3 ก่อนที่จะได้รับการตรวจเยี่ยมประจำปีจากหน่วยรับรองประเมินสากล ปรากฏว่าระบบ ISO 9001 เวอร์ชัน 2008 จะหมดอายุในวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2560 และมาตรฐาน ISO 9001 ก็จะมีการปรับเปลี่ยนเป็นเวอร์ชัน 2015 ดังนั้น สำนักวิทยบริการฯ จึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องตามกระบวนการและข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 และยื่นขอรับการตรวจประเมินจนได้ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2560 โดยยังคงต้องได้รับการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการและข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐานเป็นประจำ ทุกปี และเมื่อครบกำหนด 3 ปีตามอายุของการรับรอง อาจจะต้องทำการยื่นขอรับการตรวจประเมินเพื่อให้ลงนามในเอกสารรับรองใหม่อีกครั้ง หรืออาจจะใช้วิธีการธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพให้สอดคล้องตามที่คุณภาพมาตรฐานกำหนดเพื่อให้กระบวนการบริหารงานคุณภาพคงอยู่ตลอดไปภายในองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและแนวทางในการพัฒนา การบริหารที่จะกำหนดเป็นวาระตามสถานการณ์ในคราวต่อไป

บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ได้มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 โดยเริ่มจากผู้บริหารได้เห็นความสำคัญในการจัดระบบบริหารคุณภาพเพื่อมุ่งสู่มาตรฐาน และมีการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานในมาก่อนแล้วเป็นเวลาหลายปี จากการให้บุคลากรทุกคนจัดทำเอกสารใบบรรยายลักษณะงาน (Job description) และจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงานในทุกกลุ่มงาน ของทั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และได้ทำการศึกษาดูงานการดำเนินงานตามคุณภาพมาตรฐาน ISO จากหน่วยงานอื่น และเมื่อมีความพร้อมในการเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ สำนักวิทยบริการฯ จึงได้เชิญวิทยากรผู้มีประสบการณ์มาอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 ให้แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรทุกคนตระหนักและเข้าใจถึงกระบวนการและวิธีการดำเนินงานตามข้อกำหนด ให้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจในรายละเอียดของข้อกำหนดเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ และได้มีการมอบหมายให้ผู้เขียนเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ร่วมกับบุคลากรในองค์กร จึงได้เริ่มต้นจากการปรับปรุงแก้ไขและจัดทำเอกสารใบบรรยายลักษณะงานเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติงาน

ก่อน จากนั้นจึงจัดทำคู่มือคุณภาพซึ่งเป็นเอกสารระบบคุณภาพลำดับสูงในภายหลัง เนื่องจากเป็นเอกสารควบคุม โดยจัดทำระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นตามความเสี่ยง แสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการด้วยแผนภาพ (Process Flow chart) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้เป็นกรอบในการทำงานในทิศทางเดียวกัน ประกอบกับนำระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พรบ. คอมพิวเตอร์ มาร่วมเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานอย่างเคร่งครัด โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานคุณภาพในงานบริการ

แนวปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน

แนวปฏิบัติหลักที่ใช้เป็นกรอบในการจัดการเพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพถูกนำไปใช้ในงานบริการ และได้รับการธำรงรักษาไว้ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2560: ก - ง) ซึ่งสำนักวิทยบริการฯ ได้มีแนวทางการดำเนินการในการปรับเปลี่ยนสู่ ISO 9001-2015 โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. แนวปฏิบัติในการควบคุมเอกสาร สารสนเทศ

ต้องดำเนินการควบคุมจัดเก็บเอกสารและดำเนินการจัดเก็บบันทึกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1) เอกสารที่เกี่ยวข้องและใช้ประกอบการทำงานในองค์กร ได้แก่ คู่มือดำเนินงาน และใบบรรยายลักษณะงาน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหน้าที่งาน และเอกสารอ้างอิงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้อ้างอิงประกอบการทำงาน

2) เอกสารควบคุมที่เป็นคู่มือดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหน้าที่งาน ใบบรรยายลักษณะงาน จะต้องได้รับการอนุมัติโดยผู้อำนวยการสำนักฯ และจะต้องมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรมีส่วนร่วมในการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน โดยเสนอให้ผู้ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้อนุมัติและลงลายมือชื่อไว้ในคู่มือและเอกสารดังกล่าวเพื่อเป็นหลักฐาน และให้เก็บไว้ที่หัวหน้าสำนักงานฯ

3) การจัดเก็บไฟล์เอกสารต้นฉบับสามารถจัดเก็บไว้ในระบบจัดเก็บข้อมูลหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ตั้งชื่อแสดงสถานะของเอกสาร เช่น Rev 02 14/07/2562 หมายถึง ไฟล์เอกสารนี้ได้รับการแก้ไขครั้งที่สอง เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2562

4) บุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถใช้ไฟล์เอกสารดังกล่าวเพื่อศึกษาและอ้างอิงในระบบอิเล็กทรอนิกส์นี้ได้ แต่ไม่อนุญาตให้ทำการสำเนา หรือทำการ Download หรือพิมพ์ออกมาใช้

5) กรณีที่บุคลากรหรือหน่วยงานมีความจำเป็นที่จะต้องพิมพ์ออกมาใช้เพื่อประกอบการนำเสนอ

ให้ทำการขออนุญาตจากหัวหน้าสำนักงานฯ โดยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปขออนุญาต และให้หัวหน้าสำนักงานฯ ตอบกลับ จึงถือเป็นการอนุมัติให้นำไปใช้ได้

6) เมื่อ Download หรือพิมพ์ออกมาใช้ ตามระบบจะกำหนดให้มีการกำหนดอายุการใช้งานของเอกสารหรือไฟล์เอกสารนั้น ๆ ว่าหมดอายุการใช้งานภายในหนึ่งสัปดาห์ที่พิมพ์ออกมา และเมื่อสิ้นอายุการใช้งานให้ทำลายเอกสารที่พิมพ์ออกมาหรือขีดคร่อมในเอกสารนั้นทันทีในวันที่หมดอายุแล้ว โดยให้นำกระดาษดังกล่าวไป Recycle

7) ในกรณีที่ต้องการดำเนินการแก้ไขเอกสารดังกล่าว ให้ผู้ต้องการแก้ไข ขออนุญาตพิมพ์เอกสารออกมา เพื่อการศึกษาและแทรกข้อความที่ต้องแก้ไข ส่งไปยังหัวหน้าสำนักงานฯ เพื่อขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักฯ ในลำดับต่อไป เมื่อได้รับการอนุมัติให้แก้ไขไฟล์ต้นฉบับแล้ว ต้องทำลายเอกสารต้นฉบับเดิม หรือแสดงสถานะว่ายกเลิกแล้ว และต้องทำการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งให้ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงอะไรในคู่มือฉบับแก้ไข

8) หัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัด ได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

9) เอกสารที่มีแหล่งที่มา มาจากภายนอก หรือเอกสารคู่มือปฏิบัติงานของบุคลากร หรือคู่มือการทำงานที่หน่วยงานสร้างขึ้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติให้แก่ผู้รับบริการ เรียกรวมว่า เอกสารสนับสนุน (Support Document) ให้มีการขึ้นทะเบียนเอกสารกลุ่มดังกล่าว ว่ามีเอกสารอะไรบ้างในความครอบครองของหน่วยงานของตน และต้องดำเนินการควบคุมให้เอกสารดังกล่าว ให้คงอยู่ ไม่สูญหาย และให้เป็นปัจจุบันเสมอ โดยหัวหน้าสำนักงานฯ เป็นผู้ดำเนินการควบคุม

10) กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และระเบียบของสำนัก หรือมหาวิทยาลัย ให้ฝ่ายดูแลจัดการเอกสาร (Document Control) ดำเนินการจัดเก็บ รวบรวม และจัดทำ Link ไว้ให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ได้ใช้อ้างอิงได้ตลอดเวลาการทำงาน

11) แบบฟอร์มหรือแบบกรอกข้อมูล (Form) คือ เอกสารที่เมื่อมีการกรอกข้อมูลแล้วจะถือว่าเป็น Data ที่ต้องเก็บไว้ เรียกว่า Record หรือบันทึกหลักฐานการทำงาน ซึ่งต้องรวบรวม จัดเก็บไว้ ในกรณีที่ต้องการนำข้อมูลมาเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ (Information) ในภายหลัง

12) บันทึก (Record) คือ หลักฐานของการปฏิบัติงาน ไม่จำกัดรูปแบบของการใช้บันทึก ทั้งการออกแบบ และวิธีการเก็บว่าจะเก็บเป็นเอกสาร หรือ electronic records แต่ต้องเก็บบันทึกดังกล่าวไว้สำหรับเอกสารข้อมูลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบริการ ต้องจัดเก็บไม่น้อยกว่า 3 ปี ส่วนเอกสารข้อมูลทางการเงิน ต้องจัดเก็บไม่น้อยกว่า 10 ปี

13) บันทึกสำคัญที่ต้องเก็บตามหลักการบริหารความเสี่ยง จะต้องระบุไว้ในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (work instruction) บันทึกกลุ่มดังกล่าว กรณีที่เป็นแบบกรอก (Form) ตามระบบมาตรฐาน จะต้องมีการควบคุมให้มีความเป็นปัจจุบันของแบบกรอก โดยให้หัวหน้ากลุ่มงานมีหน้าที่ควบคุมความเป็นปัจจุบันของแบบกรอกนั้นด้วยตัวเอง

14) กรณีของเอกสารที่เป็นบันทึกหลักฐานเกี่ยวเนื่องกับผู้รับบริการ เช่น สำเนาบัตรประชาชน เมื่อเก็บไว้ครบ 3 ปี ให้ทำลายด้วยวิธีการปลอดภัย ไม่สามารถนำเอกสารข้อมูลดังกล่าวกลับมาใช้ได้อีก

15) ข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Mail, บันทึก, database application ต้องมีการสำรองข้อมูลไว้อัตโนมัติ และเป็นประจำ รวมถึง Log ไฟล์ต่าง ๆ ที่ต้องเก็บตามระเบียบหรือตามที่กฎหมายกำหนด

16) ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล สารสนเทศ ดำเนินการทดสอบ Back up test ทุกสามเดือน เพื่อมั่นใจว่า กรณีต้องการใช้ข้อมูลสำรองสามารถดึงข้อมูลเหล่านั้นออกมาใช้งานได้

2. แนวปฏิบัติในการตรวจติดตามคุณภาพบริการภายในองค์กร (Internal Audit)

1) ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย ต้องจัดทำแผนการตรวจประจำปี โดยให้ทำการตรวจติดตามคุณภาพบริการทุกระบบการจัดการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยสามารถเพิ่มความถี่ในการตรวจติดตามได้ตามความเหมาะสม ขึ้นกับการพิจารณาความเสี่ยงและความจำเป็น หรือความสำคัญของสภาพกิจกรรมนั้น ๆ รวมถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น และต้องดูผลการตรวจประเมินจากครั้งก่อนมาเป็นใช้ประกอบ

2) ให้กำหนดทีมตรวจ โดยผู้ตรวจต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกิจกรรมที่จะได้รับมอบหมายไปตรวจ และต้องผ่านการฝึกทักษะการตรวจประเมินคุณภาพมาแล้ว รวมถึงข้อกำหนดมาตรฐานที่จะนำไป Audit

3) ทีมตรวจ (Auditor) ต้องวางแผนการตรวจ และจัดทำ Checklist หรือบันทึกการตรวจ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยให้ทำการตรวจสอบตามเวลาที่ได้มีการนัดหมายกับผู้ถูกตรวจไว้ บันทึกสิ่งที่ตรวจพบลงในบันทึกการตรวจ (Checklist)

4) ให้สรุปผลการตรวจจากบันทึกการตรวจ และเขียนบันทึกการขอใหพัฒนา (IAR) สำหรับประเด็นที่ไม่สอดคล้องกับวิธีการทำงานที่กำหนดไว้ หรือจุดที่ต้องการการพัฒนา แจ้งให้ผู้ถูกตรวจได้ทราบและดำเนินการ

5) ติดตามสถานะในการพัฒนา โดยให้ทำการลงบันทึก (IAR) และจัดทำสรุปลงใน ทะเบียน IAR/CAR และ Log ไฟล์ต่าง ๆ

6) สำนักวิทยบริการฯ สามารถเลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ให้ทำการ Internal audit ในนามขององค์กรเองได้ ซึ่งถือเป็น First party audit ประเภทหนึ่ง เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพ โดยต้องเก็บหลักฐานความสามารถของ Auditor ที่จะเข้ามาตรวจสอบไว้ ซึ่งการตรวจติดตามคุณภาพฯ ในลักษณะดังกล่าว จะให้ผู้เชี่ยวชาญเข้าตรวจติดตามคุณภาพฯ ได้ทั้งระบบ หรือร่วมตรวจติดตามคุณภาพฯ กับบุคลากรภายในของหน่วยงานเองก็ได้ ซึ่งให้ใช้รายงานการตรวจติดตามคุณภาพฯ จากผู้เชี่ยวชาญ

ดังกล่าวแทน Audit Checklist

3. แนวปฏิบัติการควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การแก้ไขและป้องกันปัญหา

1) เมื่อมีเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้มีการบันทึกลักษณะของปัญหา โดยให้หัวหน้างานหรือผู้มีอำนาจที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ตัดสินใจ ในการแก้ไขปัญหาบริการ โดยให้มีผลกระทบ ต่อผู้รับบริการน้อยที่สุด กรณีที่เป็นการละเมิดสิทธิ์ ต้องให้มีการชดเชยตามความเหมาะสม

2) ในกรณีที่เกิดปัญหาการจัดการหรือเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ เกิดขึ้น ให้บันทึกไว้ใน บันทึกที่เกี่ยวข้อง หรือ IAR (Improvement Action Request) ซึ่งต้องสามารถแสดงให้เห็นข้อมูลเป็นอย่างน้อยดังนี้ คือ ลักษณะของการผิดปกติ การตัดสินใจ และผู้ตัดสินใจ

3) ในกรณีที่พบภายหลังจากการได้ตรวจพบว่า มีการบริการที่ผิดปกติ ถูกส่งมอบให้ผู้รับบริการไปแล้ว ให้ผู้อำนวยการสำนักฯ ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องประเมินผลกระทบของความผิดปกติดังกล่าว เพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ก่อนดำเนินการตัดสินใจ หรือเรียกคืนบริการที่ส่งมอบไปแล้วกลับมาแก้ไข

4) การแก้ไขปัญหา กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาความจำเป็นในการสอบสวนหาเหตุเพื่อแก้ไข ซึ่งแหล่งของปัญหาอาจได้มาจากข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข้อความ (แชท inbox Messenger) แบบสอบถามบริการ การแสดงความเห็นในกระดานสาธารณะ

5) e-mail หรือช่องทางอื่น ๆ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงปัญหาที่พบในการทำงานที่ยังคงเกิดขึ้นซ้ำ ๆ หรือปัญหาที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพ เป็นต้น

6) การป้องกันปัญหา สำหรับแนวโน้มของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ หากไม่ป้องกันไว้ ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาความจำเป็นในการหาสาเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นได้ ซึ่งให้เริ่มป้องกันปัญหาเมื่อได้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้ ผลการทบทวนของฝ่ายบริหาร ตัวชี้วัด หรือวัตถุประสงค์คุณภาพ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ข่าวสารจากภายใน หรือภายนอกองค์กรที่อาจเป็นปัญหาหากไม่ป้องกัน ข้อเสนอแนะตามกระทุ หรือ Web-board ต่าง ๆ

4. แนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กร

1) ให้ผู้อำนวยการสำนักฯ ประกาศอนุมัติ ตัวชี้วัดด้านคุณภาพที่วัดผลได้ ปีละหนึ่งครั้ง ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน

2) ให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงาน ผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยให้มีหัวข้อการประชุม ที่กล่าวถึงผลการติดตามตัวชี้วัด ดังกล่าว ไตรมาสละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย

3) การประชุม ให้มีการกำหนดวาระประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการประชุมผู้ตรวจติดตามเพื่อทบทวนผลการตรวจให้สอดคล้องตามข้อกำหนดและตัวชี้วัด

4) ให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ให้มีการสำรวจครบทุกงาน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

วิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารระบบบริหารคุณภาพ

การจัดการเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ได้แก่ การจัดทำเอกสารการควบคุมเอกสารคุณภาพ และบันทึกคุณภาพที่ใช้ในองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเอกสารที่จัดทำมีทั้งเอกสารควบคุมที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องผ่านการอนุมัติจากผู้บริหาร โดยบุคลากรผู้ทำหน้าที่ควบคุมเอกสารคุณภาพ จะเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนา จัดเก็บ และบำรุงรักษาไว้ซึ่งระบบเอกสาร เพื่อตอบสนองกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งมีการควบคุม กำกับ ดูแล มิให้ทำการละเมิดกฎหรือข้อบังคับเพื่อรับการตรวจรับรองตามคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารงานคุณภาพ

เอกสารในระบบบริหารคุณภาพ

เอกสารที่เกี่ยวข้องในระบบการบริหารคุณภาพนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ไม่ว่าจะเป็น Version 2008 หรือ Version 2015 ได้กำหนดให้มีการจัดทำควบคุมและจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติจริงและปฏิบัติในแนวทางที่กำหนดไว้ เป็นเอกสารที่ใช้ในมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่ระบุตามข้อกำหนดและแนวปฏิบัติด้านเอกสารไว้ว่าคือเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ประกอบด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

1. นโยบายคุณภาพ (quality policy) และวัตถุประสงค์ (quality objectives)
2. ใบบรรยายคุณลักษณะงาน (job description)
3. คู่มือคุณภาพ (quality manual) และระเบียบปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
 - 3.1 แนวปฏิบัติแนวปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน
 - 3.2 วิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction)
 - 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Procedure)
 - 3.4 ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator: KPI)
4. แบบฟอร์ม
5. การควบคุม และแจกจ่ายเอกสาร
6. เอกสารสนับสนุน (Support Document)

โดยมีรายละเอียด ขั้นตอน และกระบวนการในการจัดทำและการปฏิบัติงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว ที่สามารถดูรายละเอียดได้ในบทที่ 4

เงื่อนไข ข้อควรระวัง และสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ถือเป็นเงื่อนไขที่มีการระบุไว้ในแนวปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน จะต้องมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ในคู่มือคุณภาพอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะแนวปฏิบัติในการควบคุมเอกสารสารสนเทศ

ที่มีการระบุถึงเอกสารควบคุม เช่น คู่มือดำเนินงานฯ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหน้าที่งาน ใบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) จะต้องได้รับการอนุมัติโดยผู้อำนวยการสำนักฯ และจะต้องมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรมีส่วนร่วมในการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน โดยเสนอให้ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้อนุมัติและลงลายมือชื่อไว้ในคู่มือและเอกสารดังกล่าวเพื่อเป็นหลักฐาน และให้เก็บไว้ที่หัวหน้าสำนักงานฯ เช่นนี้ ถือเป็นเงื่อนไขที่ตั้งไว้ และมีการกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ที่บุคลากรที่คนจะต้องปฏิบัติตาม ดังนั้น แนวปฏิบัติทุกอย่างที่กำหนดไว้จึงเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องอ่านและศึกษาให้เข้าใจเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามเงื่อนไขและสอดคล้องตามข้อกำหนด

การจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนด ถือเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความแตกต่างของเอกสาร ข้อมูล สารสนเทศที่ต้องจัดทำ จัดเก็บ ควบคุมและแจกจ่าย ส่งผลให้ลักษณะของการจัดเก็บ ควบคุม บันทึกคุณภาพ ต้องคำนึงถึงประเภทของข้อมูลเอกสารสารสนเทศที่ต้องจัดเก็บในแต่ละประเภทเพื่อให้สามารถทำการจัดเก็บ และควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือเหมาะสมตามข้อมูลสารสนเทศนั้น ๆ และเนื่องจากการกำหนดเอกสารที่ใช้ประกอบการทำงานในองค์กร ได้แก่ คู่มือดำเนินงาน และใบบรรยายลักษณะงาน หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหน้าที่งาน ให้เป็นเอกสารควบคุม ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องมีการดำเนินการควบคุม และกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูล หรือเอกสารต่าง ๆ ให้ชัดเจน ตามประเภทของเอกสารหรือข้อมูล ดังนี้

เอกสาร (Document) คือ สิ่งที่อยู่ถึงกิจกรรม กระบวนการทำงาน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ลงทะเบียนเอกสาร และประทับตราการควบคุมบนเอกสารติดตามการทำให้ทันสมัย และเปลี่ยนเอกสารที่ใช้งานเป็นฉบับล่าสุด ถ้าเอกสารใช้ร่วมกันหลายหน่วยงาน อาจให้หน่วยควบคุมเอกสารเป็นผู้ควบคุม

ข้อมูล (Data) คือ ตัวเลขหรือข้อมูล อันได้รับการปรับปรุงแบบที่เหมาะสมต่อการประมวลผลด้วยคนหรือคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องทำการปรับปรุงให้ทันสมัยได้ การควบคุมข้อมูลนั้นสามารถอยู่ในรูปของกระดาษหรือ Hard Copy ข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บันทึก (Record) คือ หลักฐานของผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จหรือบรรลุผลแล้ว ซึ่งสามารถอยู่ในรูปของการเขียน สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิธีควบคุมต้องเลือก Hardware ให้เหมาะสมกับการใช้งาน ต้องบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อยู่เสมอ การเลือก Software ได้แก่ โปรแกรมควบคุมการทำงานของเครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ และข้อมูลต่าง ๆ ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Disk หรือ server การ Access Control การกำหนด Password การจัดเก็บ สถานที่ และการสำรองข้อมูล ควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไข

ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม มักมีความเสี่ยงเกิดขึ้นในทุกงาน ดังนั้นการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับงานทุกกระบวนการจึงเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับต้องตระหนักและมองเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการเพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติด้านการจัดการเอกสารจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลในองค์กรด้วยเช่นกัน

แนวคิด งานวิเคราะห์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล เป็นแนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และจากการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวคิดในการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร และพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยประกาศเป็นนโยบายให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานเข้าร่วมในระบบบริหารงานคุณภาพดังกล่าว โดยยังไม่ได้สอบถามความคิดเห็นหรือความต้องการของบุคลากรก่อน ซึ่งอาจก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบ หรือบุคลากรอาจไม่เห็นความสำคัญของระบบคุณภาพมาตรฐาน ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการเอกสารตามระบบบริหารงานคุณภาพ และยังไม่เข้าใจในขั้นตอน กระบวนการในการจัดการเอกสารอย่างถ่องแท้ โดยในเบื้องต้นที่ได้นำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ยังพบปัญหา อุปสรรคเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานและการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารงานคุณภาพ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ตกหล่น ไม่สมบูรณ์ จึงเกิดแนวคิดว่าในการดำเนินงานใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร หากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หรือระบบการปฏิบัติงาน ก็จะช่วยให้งานนั้น ๆ เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จึงดำเนินการสำรวจทัศนคติของบุคลากรว่าบุคลากรในระดับต่าง ๆ ในแต่ละส่วนงานว่ามีทัศนคติ ยอมรับได้ หรือยังมีปัญหาอื่นที่ยังยอมรับไม่ได้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังมีปัญหาเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับบุคลากรทุกคนภายในองค์กร เนื่องจากบุคลากร เป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญขององค์กร ที่ต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหลักตามกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานและควรเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดการยอมรับก่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณิสสา อ่อนฉ่ำ กุลณัฐฐา ธัญรัฐพัฒน์ และจรรยา ทิพย์หทัย (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า บุคลากรมีระดับทัศนคติในด้านการรับรู้ และด้านความรู้สึก อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งสองด้าน ด้านพฤติกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่น้อยกว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติด้านการรับรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคลากรประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่าง 3 หน่วยงาน โดยภาพรวม พบว่า ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีทัศนคติในเรื่องการรับรู้ ความรู้สึกในเชิงบวกต่อบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 มากที่สุดเมื่อเทียบกับอีกสองหน่วยงาน ขณะที่ศูนย์วิทยบริการ มีทัศนคติในด้านการรับรู้ และความรู้สึกน้อยที่สุด ขณะที่ในด้านพฤติกรรมพบว่าสำนักงานผู้อำนวยการมีค่ามากที่สุด และจากผลการศึกษาพบว่าในอนาคตควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ทำกิจกรรมที่สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ร่วมกัน เช่น การจัดอบรม สัมมนา การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีในเชิงบวก และปฏิบัติหน้าตาม ภาระงานตามระบบบริหารงานตามมาตรฐาน

ISO 9001:2008 ไปในทิศทางเดียวกัน และจากการสอบถามแนวคิด ทศนคติของบุคลากรเป็นการเลือกหาวิธีการในการจัดการเอกสารให้มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร ดังนั้นจึงถือได้ว่าบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญขององค์กร เป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานหลักตามกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน การดำเนินงานตามขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ จึงต้องมีการวางแผนในการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อมิให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานมาทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดความยุ่งยากลำบาก หรืออยู่ในภาวะที่รู้สึกตึงเครียดจนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีกับระบบดังกล่าว

สำนักวิทยบริการฯ ได้มีการจัดประชุมทบทวนผลการดำเนินงานทุกปี ก่อนสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำผลสรุปที่ได้จากการทบทวนมาจัดทำแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป โดยการมีส่วนร่วมของคณะผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ ร่วมทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน มีการทบทวนการดำเนินงานในประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามกระบวนการและข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อหาทิศทางการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (จริยา ทิพย์หทัย. 2564: 1)

การนำแนวแนวคิดของ ISO 9001 มาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร ได้มีหลายหน่วยงาน นำระบบบริหารและการจัดการคุณภาพ เพื่อการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพกับระบบงานในการสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพ งานบริการสารสนเทศเข้าสู่คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2015 จึงได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช. 2019) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความต้องการในการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพการทำงานที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและจัดการเอกสาร ยังไม่เป็นระบบ และต้องการสร้างภาพลักษณ์ของงานบริการให้ผู้ใช้ประทับใจ ส่วนการพัฒนาระบบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ อบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพ จัดทำระบบเอกสารและวางกลไก การดำเนินงานบริการสารสนเทศ และการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ส่วนการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากลพบว่า ผู้บริหารและบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานตามมาตรฐานเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลมากที่สุด มีการกำหนดนโยบายได้แก่ สร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการ พัฒนาความทันสมัย ยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามมาตรฐานสากล และยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

บทที่ 4

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

ในบทที่ 4 นี้ เป็นการนำเสนอให้เห็นความชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และการจัดทำเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยมีแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เป็นกิจกรรมและแผนในการดำเนินงาน กระบวนการ เทคนิคขั้นตอนการปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการจัดการเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 รายละเอียดของขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ และแผนผังขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Work Flow) การจัดการเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ และแผนปฏิบัติการตามระบบบริหารงานคุณภาพ ดังนี้

แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

ตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ระบุให้ต้องมีการจัดระบบคุณภาพให้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้หรือยึดปฏิบัติได้ตามที่เขียนไว้นั้น เพื่อเป็นแนวทางที่จะสร้างความเชื่อมั่นว่าจะมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และมีการประชุม ทบทวนนโยบาย เพื่อประกาศนโยบายคุณภาพทุกปี มีแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำกำหนดการในการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ร่วมกันของผู้บริหารและบุคลากร มีการจัดกิจกรรมในการตรวจติดตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ภายในหน่วยงาน ตามวันและเวลาที่กำหนดในรอบปีงบประมาณ อย่างน้อย 2 ครั้ง และมีการรายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เสนอเพื่อทราบในวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในลำดับต่อไป ทั้งนี้ต้องมีกระบวนการในการจัดทำเอกสารรายงานการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อแจ้งผลการตรวจให้บุคลากรและผู้บริหารได้รับทราบตามลำดับ

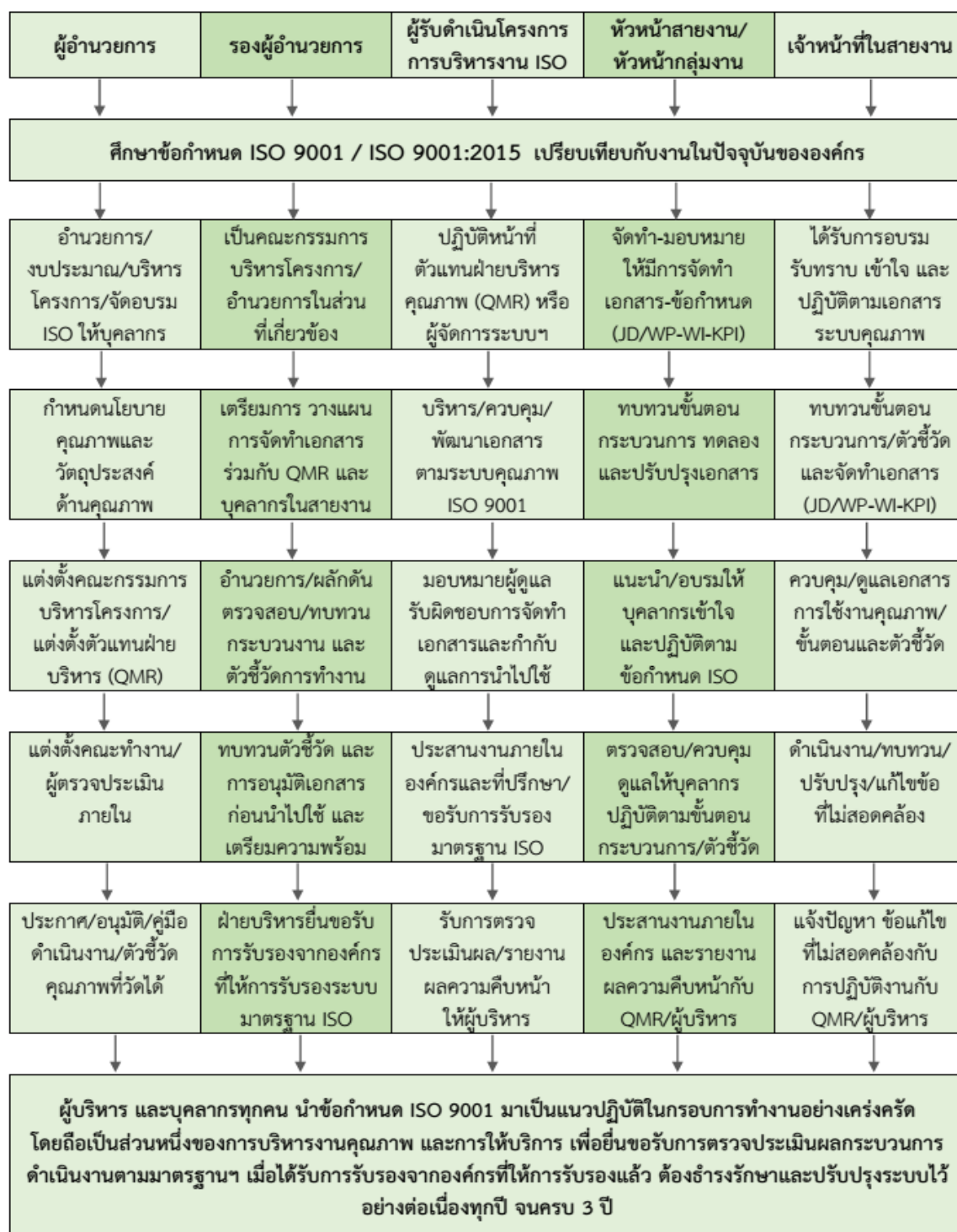
ในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการฯ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมและแผนในการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ มีการวางแผนในการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ นำเสนอผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ โดยแจ้งให้บุคลากร ผู้รับบริการ และบุคคลทั่วไป ได้รับทราบผ่านปฏิทินกิจกรรมประจำภาคการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ และจัดทำแผนในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยมีลำดับในการจัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพ ดังนี้

กิจกรรมและแผนปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพ

ตารางที่ 4.1 กิจกรรมและแผนปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพ

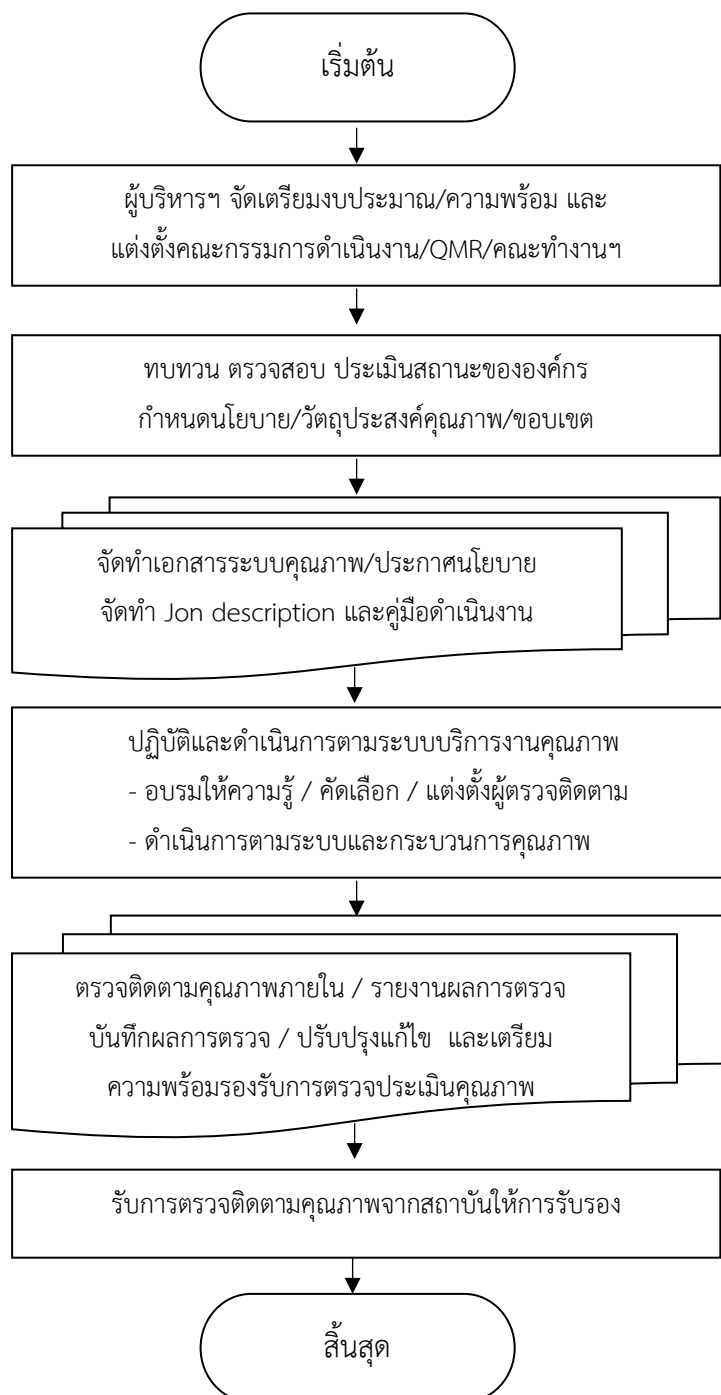
กิจกรรม	เป้าหมาย/ ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. จัดระบบการบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล				
1.1 ประชุมคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ (ประชุมทบทวนผลการดำเนินงานตามระบบ)	1 ครั้ง	พฤศจิกายน-ธันวาคม	ฝ่ายเลขานุการ / ทุกหน่วยงาน	ดำเนินการหลัง internal audit แล้วเสร็จ
1.2 ทบทวน/ปรับปรุง คณะทำงานด้านระบบคุณภาพ	1 ครั้ง	มกราคม	ทุกหน่วยงาน	
1.3 ทบทวน/ปรับปรุง คู่มือคุณภาพ และกระบวนการ ทบทวน/ปรับปรุง คุณลักษณะงาน (JD)	1 ครั้ง	เมษายน	ทุกหน่วยงาน	
1.4 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การควบคุมเอกสารและข้อมูล การแก้ไข-ป้องกัน ประชุมทบทวน	2 ครั้ง	พฤษภาคม, กันยายน	ทุกหน่วยงาน หน่วยงานที่พบ CAR / PAR	
1.5 การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบคุณภาพ (Surveillance Audit)	1 ครั้ง	พฤศจิกายน-ธันวาคม	ทุกหน่วยงาน	
2. การให้บริการโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และยึดมาตรฐานเป็นหลักในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง				
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	1-2 ครั้ง	ภาคเรียนที่ 1-2	ศูนย์วิทยบริการ/ ศูนย์ ICT	
3. พัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	1 ครั้ง	-	ทุกหน่วยงาน	สำรวจความต้องการ

จากบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการและการปฏิบัติงานในการจัดการเอกสารตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้เขียนขอสรุปบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในแต่ละระดับตามตำแหน่งงาน และบทบาท หน้าที่ ดังแสดงในภาพที่ 4.1 ดังนี้



ภาพที่ 4.1 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chat)



ภาพที่ 4.2 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามระบบบริหารงานคุณภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ขั้นตอนที่ 6 การตรวจประเมินและให้การรับรองโดยสถาบันให้การรับรอง

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและศึกษา

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นระบบซึ่งทุกหน่วยงานในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมในการนำเอาระบบไปประยุกต์ใช้ในองค์กร บุคลากรทุกคนจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นในการนำระบบมาใช้ในองค์กร และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารต้องเตรียมและดำเนินการมีดังนี้

- แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ISO 9001:2015
- จัดตั้งผู้ประสานงานคุณภาพหรือ ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative (QMR))

- จัดตั้งคณะทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ (working party)
- จัดงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น
- จัดให้มีการศึกษาฝึกอบรมและเรียนรู้ ทั้งความรู้ด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และความรู้ในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน

คณะผู้บริหารฯ ตรวจสอบ/ทบทวน ประเมินสถานะปัจจุบันขององค์กร เพื่อจะได้ทราบว่าสภาพการดำเนินงานปัจจุบันนั้นมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างไรบ้าง มีการดำเนินการเป็นกระบวนการหรือไม่ ถ้าไม่สอดคล้องควรปรับปรุงให้สอดคล้องกับข้อกำหนด โดยกิจกรรมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น อาจมีดังนี้

- กำหนดนโยบายคุณภาพ ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติ ทำให้สำเร็จและประเมินค่าได้
- จัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ
- กำหนดขอบเขตของหน่วยงานหรือกระบวนการตามผังองค์กรให้ชัดเจน
- วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อกำหนด เพื่อตรวจสอบสิ่งที่มีอยู่กับสิ่งที่ขาดไป
- จัดทำแผนการดำเนินงานที่แสดงถึงขั้นตอน กิจกรรม ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

3.1 จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ดังหัวข้อต่อไปนี้

- ☐ ประกาศนโยบายคุณภาพ (Quality Policy)
- ☐ ประกาศวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objectives)
- ☐ จัดทำผังโครงสร้างองค์กร (Organization Chart)
- ☐ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description/Job Specification)
- ☐ จัดทำคู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

3.2 ตรวจสอบ ทบทวนและอนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

การติดตั้งระบบบริหารคุณภาพ โดยการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ เป็นการนำเอาเอกสารระบบบริหารคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้นไปใช้จริง ให้เกิดประสิทธิผล โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การฝึกอบรม ให้ความรู้ด้านระบบบริหารงานคุณภาพแก่บุคลากร

จัดให้มีการฝึกอบรม หรือประชุม ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนให้ทราบรายละเอียดข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และเหตุผลที่ต้องปฏิบัติตามเอกสารต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ รวมทั้งปลูกจิตสำนึกบุคลากรให้เชื่อมั่นในระบบคุณภาพและซัดซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระบบ

4.2 ประกาศใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ

ประกาศนโยบาย จัดทำใบบรรยายลักษณะงาน คู่มือดำเนินงาน และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานทั้งหมด หรือที่เกี่ยวข้อง นำไปทดลองปฏิบัติ แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องต่าง ๆ สำหรับนำไปปรับปรุงต่อไป

4.3 บันทึกผลการปฏิบัติงาน

หลังจากที่ได้ปฏิบัติตามที่เขียนเอกสารไว้ ผู้ปฏิบัติจะต้องแจ้งให้ผู้บริหารให้ทราบถึงผลการปฏิบัติตามเอกสารทั้งในแง่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเอกสาร

4.4 ปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี)

หากจำเป็นอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและมีประสิทธิผล

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ดำเนินการคัดเลือกบุคลากรเป็นทีมตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor) โดยคัดเลือกจากหน่วยงานในองค์กร เพราะการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องตรวจทุกหน่วยงาน บุคคลที่เป็นผู้ตรวจต้องมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ตนไปตรวจ คือไม่ตรวจหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ หลักสูตรที่อบรมอาจอบรมโดย QMR หรือที่ปรึกษาผู้ที่มีประสบการณ์อย่างดีแล้ว หรืออาจส่งทีมตรวจติดตามคุณภาพภายใน ไปอบรมหลักสูตรการเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจากหน่วยงานภายนอกก็ได้

ควรต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้ทราบว่าระบบบริหารคุณภาพเป็นไป

ตามกระบวนการ การดำเนินงานที่วางแผนไว้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากล และกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรจัดทำขึ้น และระบบบริหารคุณภาพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

ถ้าทำการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วพบว่ามีข้อบกพร่อง ทีมตรวจติดตามคุณภาพภายในจะต้องรีบแจ้งต่อผู้รับผิดชอบโดยเร็ว โดยออกใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Request: CAR) ผู้รับผิดชอบต้องประเมินลักษณะของข้อบกพร่อง และดำเนินมาตรการป้องกันและแก้ไขปรับปรุงทันที

ขั้นตอนที่ 6 การตรวจประเมินและให้การรับรองโดยสถาบันให้การรับรอง

เมื่อดำเนินการจัดระบบคุณภาพ และพัฒนาจนได้ผลเป็นที่พอใจแล้ว เพื่อแสดงขีดความสามารถขององค์กร ตลอดจนบอกถึงความสำเร็จอย่างแท้จริงของการนำระบบการบริหารงานคุณภาพไปใช้ โดยการขอรับการรับรองจากหน่วยรับรอง (Certification Body) ในการพิจารณาเลือกให้หน่วยรับรองใดเป็นผู้ให้การรับรองตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของแต่ละหน่วยรับรอง รวมถึงอัตราค่าใช้จ่าย งบประมาณในการให้การรับรอง ยื่นขอรับการตรวจประเมินของหน่วยรับรอง จากหน่วยตรวจประเมินสากล

การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

การจัดทำเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองตามคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ประกอบด้วยเอกสารที่กล่าวในข้อกำหนด ได้แก่

1. นโยบายคุณภาพ (quality policy) และวัตถุประสงค์ (quality objectives)
2. ใบบรรยายคุณลักษณะงาน (JD: job description)
3. คู่มือคุณภาพ (quality manual) และระเบียบปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
 - 3.1 แนวปฏิบัติแนวปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน
 - 3.2 วิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction)
 - 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Procedure)
 - 3.4 ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator: KPI)
4. แบบฟอร์ม
5. การควบคุม และแจกจ่ายเอกสาร
6. เอกสารสนับสนุน (Support Document)

โดยมีรายละเอียด ขั้นตอน และกระบวนการในการจัดทำและการปฏิบัติงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การเตรียมการจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ

การนำตัดสินใจนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาใช้ในองค์กร เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility) ของผู้บริหารระดับสูงในการจัดการบริหารงานตามระบบการบริหารงาน

คุณภาพ เป็นผู้กำหนดกลยุทธ์การบริหารงานในองค์กร ต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ตลอดจนมีการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กร รับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร และมีการทบทวนการบริหารงาน เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมเพียงพอ ของระบบ เพื่อหาทางปรับปรุงระบบขององค์กรต่อไป โดยให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร ที่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับบริหารที่ถูกแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ นำไปปฏิบัติ และรักษาระบบไว้ รายงานผู้บริหารระดับสูงถึงผลการดำเนินงานของระบบ และความจำเป็นในการปรับปรุง รวมถึงมีการส่งเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้ตระหนักถึงข้อกำหนดของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และทำหน้าที่ในการเตรียมการจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ร่วมกับบุคลากรในองค์กร

การเตรียมเอกสารการจัดทำเอกสารระบบการบริหารคุณภาพเป็นขั้นตอนแรก ๆ ของการพัฒนา ระบบคุณภาพของสำนักวิทยบริการฯ เนื่องจาก ได้มีการจัดทำคู่มือดำเนินงาน (work manual) และใบบรรยาย คุณลักษณะงาน (job description) มาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว จึงเลือกใช้วิธีที่ 2 ในการเริ่มต้นในการจัดทำ เอกสาร คือ จัดทำคู่มือคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยระเบียบวิธีปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงาน มาพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง คู่มือดำเนินงานเดิมที่มีอยู่แล้ว และได้้นำแนวปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน จำนวน 4 ข้อ คือ

- 1) แนวปฏิบัติในการควบคุมเอกสาร สารสนเทศ
- 2) แนวปฏิบัติในการตรวจติดตามคุณภาพบริการภายในองค์กร (Internal Audit)
- 3) แนวปฏิบัติการควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การแก้ไขและป้องกันปัญหา
- 4) แนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กร มาจัดทำเป็นคู่มือคุณภาพ (quality manual)

จากการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการจัดทำในลักษณะของคู่มือดำเนินงาน ไว้ก่อนแล้ว ดังนั้น จึงสามารถบรรจุเนื้อหาของแนวปฏิบัติไว้ในคู่มือดำเนินงานดังกล่าวได้ เพื่อให้บุคลากรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติหลัก และใช้เป็นกรอบในการจัดการเพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพถูกนำไปใช้ในงาน บริการ และให้ได้รับการธำรงรักษาไว้ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการจัดทำใบบรรยายคุณลักษณะงาน (job description) โดยให้ถือเป็นเอกสารควบคุม (Document Control) ซึ่งต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ซึ่งการดำเนินงานในส่วนนี้ อาจจัดให้มีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารงานคุณภาพ และมอบหมายให้มีผู้ทำหน้าที่ตามคำสั่ง ดังต่อไปนี้ (ดูตัวอย่างเพิ่มเติมในเอกสารแนบท้าย ภาคผนวก ก ประกาศ และตัวอย่างคำสั่งที่เกี่ยวข้อง)

1) แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QMRC)

เป็นคำสั่งแต่งตั้งคณะผู้บริหาร และตัวแทนของบุคลากรในแต่ละส่วนงานตามภารกิจหลักของ องค์กร เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยให้ทำหน้าที่ในการจัด ประชุมให้ความคิดเห็น และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อนำมา

ปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง พิจารณาทบทวนนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ ตลอดจนแผนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพที่จัดทำเป็นเอกสารได้จัดให้มีขึ้น และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรักษาไว้และดำเนินการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 สื่อสารให้พนักงานได้รับทราบแผนการดำเนินงาน และนโยบายคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

2) แต่งตั้งผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ให้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมและจัดการเอกสาร ได้แก่

ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้ตรวจสอบและทบทวนเอกสารทุกระดับชั้นตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานก่อนเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน

ผู้ควบคุมเอกสาร (DC: Document Control) จัดทำเอกสาร เสนอทบทวน และขออนุมัติ ลงนาม ลงทะเบียนเอกสาร ควบคุม จัดเก็บ ตรวจสอบเอกสารในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานให้มีประสิทธิภาพ และประกาศใช้ผ่านระบบ Electronic Document

ผู้ควบคุมระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) จัดทำระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเข้าถึงเอกสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐาน ประกาศใช้ เอกสารผ่านระบบ Electronic Document และปฏิบัติงานอื่น ๆ ร่วมกับผู้ควบคุมเอกสาร (DC)

3) แต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ระดับฝ่ายงาน

เป็นคำสั่งแต่งตั้งเพื่อให้บุคลากรในแต่ละกลุ่มงานได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนและดำเนิน กิจกรรม เพื่อนำไปสู่การนำปฏิบัติ จูงใจ และผลักดันให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในฝ่ายงานร่วมในการดำเนินกิจกรรม ให้ครอบคลุมทุกฝ่ายงาน และเพื่อทำหน้าที่ ศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายในการดำเนินงานระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ วางแผนและดำเนินการ บริหารระบบบริหารคุณภาพ ระดับฝ่ายงานตามกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ดำเนินการบริหารภายในฝ่ายงาน ตามกลุ่มงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

4) แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001

เป็นการคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะในการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพภายใน ในแต่ละ ส่วนงานให้มาทำหน้าที่ วางแผนการตรวจติดตามฝ่าย/งานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจติดตามความพร้อม ของระบบบริหารงานคุณภาพ ตรวจสอบความสอดคล้องของเอกสารกับระเบียบปฏิบัติ ตรวจสอบความสอดคล้องกับ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผู้รับบริการ และตรวจเพื่อหาโอกาสในการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จัดทำรายละเอียดการตรวจติดตามไว้เป็นเอกสาร และรายงานผลการตรวจติดตามต่อ QMR และ ตรวจติดตามประสิทธิผลของการแก้ไขและแนวโน้มในการเกิดปัญหา

2. การเขียนเอกสารระบบการบริหารคุณภาพ

2.1 การจัดทำใบบรรยายคุณลักษณะงาน (job description)

กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ต้องจัดทำเอกสารใบบรรยายคุณลักษณะงาน (job description) ตามแบบฟอร์มที่ร่วมกันจัดทำขึ้น โดยให้สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) พ.ศ. 2553 ซึ่งภาระหน้าที่จะนำมาเขียนในแบบฟอร์มนี้ จะต้องเป็นภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติจริง และมีความเป็นปัจจุบัน ขั้นตอนการเขียนใบบรรยายคุณลักษณะงาน จึงต้องเริ่มต้นจากบุคลากรเป็นผู้เขียนด้วยตนเอง และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องช่วยในการตรวจ ปรับปรุง แก้ไข หลังจากนั้น ต้องทำการทบทวนและปรับปรุงเพื่อเสนอให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน หรือหัวหน้าส่วนงานช่วยตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารของหน่วยงาน ตามที่ได้รับมอบหมายในการเตรียมการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ จัดพิมพ์ และให้ผู้แทนฝ่ายบริหารฯ ตรวจสอบการพิมพ์อย่างละเอียดอีกครั้ง หากไม่ผ่านก็ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ถูกต้องเหมาะสม และเมื่อผ่านแล้วให้จัดส่งให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายที่เป็น ผู้ควบคุมเอกสาร (DC: Document Control) จัดทำเอกสาร เสนอทบทวน และขออนุมัติลงนามลงทะเบียนเอกสาร ควบคุม จัดเก็บ ตรวจสอบเอกสารในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานให้มีประสิทธิภาพ โดยเอกสารต้นฉบับให้จัดเก็บที่หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร และให้ประกาศใช้ผ่านระบบ Electronic Document ซึ่งอาจจัดทำเป็นแหล่งบันทึก จัดเก็บเอกสาร หรือเว็บไซต์ เพื่อให้บุคลากรผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษา หรือนำไปใช้อ้างอิงได้

เอกสารใบบรรยายคุณลักษณะงาน (job description) ซึ่งจะต้องมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน และเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงต้องเสนอ ให้ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้อนุมัติและลงลายมือชื่อไว้ในเอกสารดังกล่าว และเป็นเอกสารควบคุม ที่ต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการควบคุมเอกสาร สารสนเทศ ตามแนวปฏิบัติข้อที่ 1 โดยเคร่งครัด ตามความปรากฏในคู่มือคุณภาพ ดังแบบฟอร์มในภาพที่ 4.3 ดังนี้

 ใบบรรยายลักษณะงาน (Job Description;JD) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	
ตำแหน่ง	
กลุ่มงาน/สังกัด: กลุ่มงาน..... ศูนย์/สำนักงาน.....	
ผู้บังคับบัญชา: .	
ผู้ใต้บังคับบัญชา:	
หน้าที่หลัก:	
รายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบ: มีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านการปฏิบัติการ 2. ด้านการวางแผน 3. ด้านการประสานงาน 4. ด้านการบริการ 5. ด้านอื่น ๆ	
อำนาจอนุมัติ (มี/ไม่มี)	
คุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และทักษะทั่วไป	
ลงชื่อ (.....) ตำแหน่ง ผู้จัดทำ	ลงชื่อ (.....) ตำแหน่ง ผู้ตรวจสอบ
ลงชื่อ (.....) ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อนุมัติ	

ภาพที่ 4.3 แบบฟอร์มใบบรรยายคุณลักษณะงาน (job description)

2.2 การจัดทำคู่มือคุณภาพ (quality manual) และระเบียบปฏิบัติงาน

ในการจัดทำคู่มือคุณภาพ หรือคู่มือดำเนินงาน (Work manual) ของสำนักฯ ตามที่ได้มีการแทรกแนวปฏิบัติตามระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะเป็นในส่วนของระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยวิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction) ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Procedure) และตัวชี้วัด (Key Performance Indicator: KPI) ในขั้นตอนนี้ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนจัดทำเอกสารด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นการจัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedure) ซึ่งต้องมีการจัดทำแผนภูมิแสดง การดำเนินงาน (Flow Chart) ขององค์การ จึงต้องเริ่มต้นจากบุคลากรเป็นผู้เขียนด้วยตนเอง และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องช่วยในการตรวจปรับปรุง แก้ไข หลังจากนั้น ต้องทำการทบทวนและปรับปรุงเพื่อเสนอให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน หรือหัวหน้างานช่วยตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารของหน่วยงาน ตามที่ได้รับมอบหมายในการเตรียมการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ จัดพิมพ์ และให้ผู้แทนฝ่ายบริหารฯ ตรวจสอบการพิมพ์อย่างละเอียด อีกครั้ง หากไม่ผ่านก็ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ถูกต้องเหมาะสม และเมื่อผ่านแล้วให้จัดส่งให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้ควบคุมเอกสาร (DC: Document Control) จัดทำเอกสาร เสนอทบทวน และขออนุมัติลงนาม โดยผ่านผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีอำนาจในการลงนาม จากนั้นให้ดำเนินการจัดพิมพ์ ลงทะเบียนเอกสารในระบบเครือข่ายตามแนวปฏิบัติให้ชัดเจน จัดให้มีระบบควบคุมจัดเก็บ ตรวจสอบเอกสารในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานให้มีประสิทธิภาพ และประกาศใช้ผ่านระบบ Electronic Document ซึ่งอาจจัดทำเป็นแหล่งบันทึก จัดเก็บเอกสาร หรือเว็บไซต์ เพื่อให้บุคลากร ผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษา หรือนำไปใช้อ้างอิงได้

คู่มือคุณภาพ หรือคู่มือดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ นี้ จะต้องมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedure) และขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความเป็นปัจจุบัน และเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุง ต้องเสนอให้ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้อนุมัติ และลงลายมือชื่อไว้ในเอกสารดังกล่าว และเป็นเอกสารควบคุม ที่ต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการควบคุมเอกสาร สารสนเทศ ตามแนวปฏิบัติข้อที่ 1 โดยเคร่งครัด ตามความปรากฏในคู่มือคุณภาพ เปรียบเทียบกับเอกสารใบบรรยายคุณลักษณะงาน ตามตัวอย่างแบบฟอร์มที่แสดงในภาพที่ 4.4 ดังนี้

Work Instruction :			
ฝ่าย :		กลุ่มงาน	
แผนก :		ศูนย์/สำนักงาน	
วัตถุประสงค์ :			
1.			
2.			
3.			
ผู้รับผิดชอบ			
	นางสาวกุลณี ฐาธิรัฐวัฒนินท์		
	สถานที่	เครื่องมือ/อุปกรณ์หลัก	แบบฟอร์ม
			:
			บันทึก
วัสดุ			
ลำดับ ขั้น	ขั้นตอน/วิธีการทำงาน		หมายเหตุ
1			
2			
3			
...			
Work Procedure กระบวนการและระเบียบวิธีปฏิบัติงาน			
KPI (Key Performance Indicator) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก			
งานหลัก		วัตถุประสงค์ของงาน	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
1.			
วันที่มีผลบังคับใช้ (Effection Date)		เริ่มใช้เมื่อ: วันที่.....เดือน พ.ศ.	
		แก้ไขปรับปรุง 1: วันที่.....เดือน พ.ศ.	
		แก้ไขปรับปรุง 2: วันที่.....เดือน พ.ศ.	
..... ผู้เขียน (Prepared)		 ผู้ตรวจทาน (Reviewed)	
..... ผู้รับรอง (Approved)		 ผู้อนุมัติ (Authorized)	

ภาพที่ 4.4 ตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

การอนุมัติและประกาศใช้เอกสารระบบการบริหารคุณภาพ

หลังจากดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารระบบการบริหารคุณภาพแล้ว ที่ผ่านการทบทวนโดยผู้บริหารของส่วนงาน และผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) แล้วให้จัดส่งให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้ควบคุมเอกสาร (DC: Document Control) จัดทำเอกสาร และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักฯ เพื่อขออนุมัติลงนามและประกาศใช้ เมื่อผ่านการลงนามแล้ว ให้ทำการลงทะเบียนเอกสาร ควบคุม จัดเก็บ ตรวจสอบเอกสารในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานให้มีประสิทธิภาพ และประกาศใช้ผ่านระบบ Electronic Document

เมื่อเอกสารระบบคุณภาพผ่านการทบทวน อนุมัติ และประกาศใช้แล้ว ในระยะแรกเป็นระยะของการปฏิบัติจริง หากจำเป็นต้องมีการแก้ไขเนื่องจากเอกสารไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง หรือไม่สามารถปฏิบัติได้จริงก็ต้องดำเนินการแก้ไขเอกสาร ในทำนองตรงกันข้ามหากพบว่าเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เป็นไปตามหลักการผลิตหรือการให้บริการขององค์การและเหมาะสมกับการดำเนินงานที่ควรจะเป็นขององค์การแล้ว อาจต้องพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในทางปฏิบัติอาจทำได้โดยการทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง มีการจัดฝึกอบรมเฉพาะกลุ่มเป็นกรณีไป เมื่อมีความสอดคล้องระหว่างเอกสารระบบคุณภาพ และการปฏิบัติจริง ทั้งระบบแล้ว ก็ต้องดำเนินการประกาศใช้เอกสารระบบคุณภาพในส่วนของฉบับที่ปรับปรุงและผ่านเอกสารระบบคุณภาพเข้าสู่กระบวนการควบคุมเพื่อคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพตลอดไป (อุทัย จันทรแสง, 2557)

การควบคุม และการแจกจ่ายเอกสาร

การควบคุมนั้นจะต้องมีการควบคุมตามแนวปฏิบัติในการจัดการและควบคุมเอกสารที่ประกาศไว้ในคู่มือคุณภาพ ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO9001:2015 โดยให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เนื่องจากเป็นเอกสารควบคุม

การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารระบบคุณภาพ คือ เอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานในระบบคุณภาพ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักฯ หรือผู้มีอำนาจที่กำหนดไว้ โดยจะได้รับการควบคุม การจัดทำ แก้ไข ยกเลิก แจกจ่ายและเก็บรักษาไว้ตามระบบการควบคุมเอกสารและข้อมูลในข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of Document)

สำเนาของเอกสารระบบคุณภาพนั้นสามารถแบ่งได้เป็น

1. สำเนาควบคุม (Controlled Copy) เป็นสำเนาเอกสารระบบคุณภาพที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งได้รับการควบคุมให้ทันสมัยอยู่เสมอ
2. สำเนาไม่ควบคุม (Uncontrolled Copy) เป็นสำเนาเอกสารระบบคุณภาพที่ไม่ได้รับการควบคุมให้ทันสมัย ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข จะไม่มีการเรียกคืน เพื่อเปลี่ยนฉบับล่าสุด

การบริหารและควบคุมเอกสาร

1. การกำหนดผู้รับผิดชอบ

1.1 ทบทวน และอนุมัติเอกสาร

1.2 บริหารและควบคุมเอกสาร

2. การกำหนดระบบหมายเลขเอกสาร
3. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร
4. การควบคุมการแจกจ่ายเอกสาร

ขั้นตอนการควบคุมเอกสาร

1. การจัดทำบัญชีรายการเอกสาร (Master List) เพื่อจัดแสดงบัญชีผู้ถือครองเอกสาร และบัญชีแจกจ่ายเอกสาร
2. การทบทวนความถูกต้อง โดยผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. การตรวจสอบและอนุมัติ โดยผู้อำนวยการสำนักฯ และผู้มีอำนาจลงนาม
4. แจกจ่ายสำเนาเอกสาร ให้ผู้ถือครองเอกสารตามที่กำหนดไว้ มีการเซ็นรับเอกสาร
5. การนำไปใช้ ผู้ถือเอกสารรับผิดชอบการนำไปใช้และการเก็บรักษาเอกสารให้มีที่จุดใช้งานและเป็นฉบับล่าสุด โดยเอกสารไม่สูญหายหรือเสียหาย
6. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร เอกสารที่แก้ไขต้องมีการพิจารณาผลกระทบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจตำแหน่งเดียวกับที่อนุมัติเอกสารฉบับเดิม
7. การยกเลิกเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว

วิธีการควบคุมบันทึกคุณภาพ

1. จัดทำรายชื่อบันทึกคุณภาพที่ต้องควบคุม และกำหนดผู้รับผิดชอบวิธีการจัดเก็บและระยะเวลาการจัดเก็บ
2. เก็บรวบรวมแยกประเภท เข้าแฟ้ม และทำดัชนี เพื่อให้ค้นหาง่าย จัดเก็บไว้ในสถานที่เหมาะสมป้องกันความเสียหาย

ตามตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในการควบคุมเอกสาร และแจกจ่ายเอกสาร ดังแสดงในภาพที่ 4.5 –

4.8 ดังนี้

ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในการควบคุมเอกสาร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๙๐ พรรษา ๙ ธันวาคม ๒๕๕๐ (อาคาร 15) 398 หมู่ 9 ถนนสวรรค์ธานี ตำบลนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000

ARITC-Off_ISO-02

บัญชีรายการเอกสาร (Master List)

ประเภทเอกสาร :แบบฟอร์มของสำนักงานผู้อำนวยการ.....

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร	การเริ่มใช้/ผู้รับผิดชอบ					
		ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ	ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ
ARITC-OFF-01	แบบฟอร์มการขอรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-OFF-02	แบบฟอร์มรับใบคำร้องทั่วไป	1	10/10/2557				
ARITC-OFF-03	แบบฟอร์มการขอใช้ห้องประชุมด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)	1	10/10/2557				
ARITC-OFF-04	แบบฟอร์มคุณลักษณะเฉพาะครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๙๐ พรรษา ๙ ธันวาคม ๒๕๕๐ (อาคาร 15) 398 หมู่ 9 ถนนสวรรค์ธานี ตำบลนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000

ARITC-Off_ISO-02

บัญชีรายการเอกสาร (Master List)

ประเภทเอกสาร :แบบฟอร์มของศูนย์วิทยบริการ.....

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร	การเริ่มใช้/ผู้รับผิดชอบ					
		ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ	ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ
ARITC-Lib-1-01	แบบฟอร์มขอยืมขออนุญาตใช้โทรศัพท์	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-02	แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-03	แบบฟอร์มขอแจ้งซ่อม	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-04	แบบฟอร์มเสนอสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-05	แบบฟอร์มการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-06	แบบฟอร์มขั้นตอนการดำเนินงานจัดการสิ่งซื้อ - วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (สื่ออิเล็กทรอนิกส์)	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-07	แบบฟอร์มการรับ-ส่ง และตรวจคุณภาพหนังสือ	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-08	แบบฟอร์มการ รับ-ส่ง วารสารเข้าเล่ม	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-09	แบบฟอร์มการส่งซ่อมหนังสือ	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-2-01	แบบฟอร์มแก้ไขทรัพยากรที่มีความผิดพลาด(ฝ่าย Cataloging)	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-2-02	แบบฟอร์มแก้ไขทรัพยากรสารสนเทศที่มีความผิดพลาด (ฝ่ายสื่ออิเล็กทรอนิกส์)	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-2-03	แบบฟอร์มแก้ไขทรัพยากรสารสนเทศที่มีความผิดพลาด (ฝ่ายเทคนิค)	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-2-04	ใบส่งมอบรายการทรัพยากรสารสนเทศ ให้งานเทคนิค	1	10/10/2557				



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๙๐ พรรษา ๙ ธันวาคม ๒๕๕๐ (อาคาร 15) 398 หมู่ 9 ถนนสวรรค์ธานี ตำบลนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000

ARITC-Off_ISO-02

บัญชีรายการเอกสาร (Master List)

ประเภทเอกสาร :แบบฟอร์มของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร	การเริ่มใช้/ผู้รับผิดชอบ					
		ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ	ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ
ARITC-ICT-1-01	แบบฟอร์มรายงานการสอบประเมินคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-1-02	แบบฟอร์มการให้บริการงานประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-1-03	แบบฟอร์มทะเบียนการให้บริการงานประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-1-04	แบบฟอร์มใบรายชื่อนักศึกษาการให้คำแนะนำเบื้องต้น เรื่อง การสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-1-05	แบบฟอร์มใบบันทึก ยืม-คืน สมุดกล่าวรายงาน	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-2-01	แบบฟอร์มขอเอกสารที่ใช้งานระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษา	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-2-02	แบบฟอร์มขอเอกสารที่ใช้งานระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย สำหรับบุคลากร	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-2-03	แบบฟอร์มขอเอกสารที่ใช้งานระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย สำหรับบุคลากร/หน่วยงานภายนอก	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-2-04	แบบฟอร์มขอ Microsoft Software License สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัย	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-2-05	แบบฟอร์มขอพื้นที่สร้างเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัย	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-2-06	แบบฟอร์มลงทะเบียนคอมพิวเตอร์พกพาและอุปกรณ์สื่อสาร สำหรับใช้งานระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	1	10/10/2557				

ภาพที่ 4.5 ตัวอย่างแบบฟอร์มบัญชีรายการเอกสาร (Master List)

ตัวอย่างการจัดทำบัญชีควบคุมเอกสาร และการแจกจ่ายเอกสาร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 (อาคาร 15) 398 หมู่ 9 ถนนสวรรค์ ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000

ARITC-Off_ISO-02

บัญชีรายการเอกสาร (Master List)

ประเภทเอกสาร :แบบฟอร์มของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร	การเริ่มใช้/ผู้รับผิดชอบ					
		ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ	ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ
ARITC-ICT-1-01	แบบฟอร์มรายงานการสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-1-02	แบบฟอร์มการให้บริการงานประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-1-03	แบบฟอร์มทะเบียนการให้บริการงานประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-ICT-1-04	แบบฟอร์มใบรายชื่อนักศึกษาการให้คำแนะนำในเรื่อง การสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์						
ARITC-ICT-1-05	แบบฟอร์มใบบันทึก ชี้แจง สมุดกล่าวรายงาน						
ARITC-ICT-2-01	แบบฟอร์มขอเอกสารที่ใช้งานระบบเครือข่ายสำหรับนักศึกษา						
ARITC-ICT-2-02	แบบฟอร์มขอเอกสารที่ใช้งานระบบเครือข่ายสำหรับบุคลากร						
ARITC-ICT-2-03	แบบฟอร์มขอเอกสารที่ใช้งานระบบเครือข่ายสำหรับบุคลากร/หน่วยงานภายนอก						
ARITC-ICT-2-04	แบบฟอร์มขอ Microsoft Software License บุคลากรมหาวิทยาลัย						

คำอธิบายหมายเลขเอกสาร

ARIT-ICT-1-01 **ARIT** คือ อักษรย่อของ สำนักวิทยบริการฯ

ARIT-Lib-2-01

ARIT-Off-03

ICT คือ อักษรย่อของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ หรือ ศูนย์ ICT

Lib คือ อักษรย่อของ ศูนย์วิทยบริการ หรือ ห้องสมุด หรือ หอสมุด

Off คือ อักษรย่อของ สำนักงานผู้อำนวยการ

ประเภทเอกสาร :แบบฟอร์มของศูนย์วิทยบริการ.....

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร	การเริ่มใช้/ผู้รับผิดชอบ					
		ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ	ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ
ARITC-Lib-1-01	แบบฟอร์มขอขออนุญาตใช้โทรศัพท์	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-02	แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-03	แบบฟอร์มขอแจ้งซ่อม	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-04	แบบฟอร์มเสนอสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ						
ARITC-Lib-1-05	แบบฟอร์มการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ						
ARITC-Lib-1-06	แบบฟอร์มขั้นตอนการดำเนินงานจัดการสิ่งซื้อ - วัสดุทรัพยากรสารสนเทศ (สื่อสิ่งพิมพ์)						
ARITC-Lib-1-07	แบบฟอร์มการรับ-ส่ง และตรวจคุณภาพหนังสือ	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-08	แบบฟอร์มการ รับ-ส่ง วารสารเข้าเล่ม	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-1-09	แบบฟอร์มการส่งซ่อมหนังสือ	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-2-01	แบบฟอร์มแก้ไขทรัพยากรที่มีความผิดพลาด(ฝ่าย Cataloging)	1	10/10/2557				
ARITC-Lib-2-02	แบบฟอร์มแก้ไขทรัพยากรสารสนเทศที่มีความผิดพลาด(ฝ่ายสื่อสิ่งพิมพ์)	1	10/10/2557				

1-01 คือ อักษรตัวเลข แทนกลุ่มงาน และลำดับของเอกสาร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 (อาคาร 15) 398 หมู่ 9 ถนนสวรรค์ ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000

ARITC-Off_ISO-02

บัญชีรายการเอกสาร (Master List)

ประเภทเอกสาร :แบบฟอร์มของสำนักงานผู้อำนวยการ.....

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร	การเริ่มใช้/ผู้รับผิดชอบ					
		ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ	ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับผิดชอบ
ARITC-OFF-01	แบบฟอร์มการขอย้ายและยึดคุณลักษณะเฉพาะครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	1	10/10/2557				
ARITC-OFF-02	แบบฟอร์มรับใบคำร้องทั่วไป	1	10/10/2557				
ARITC-OFF-03	แบบฟอร์มการขอใช้ห้องประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)	1					
ARITC-OFF-04	แบบฟอร์มคุณลักษณะเฉพาะครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์	1					

ชื่อผู้รับผิดชอบในการรับและแจกจ่ายเอกสาร

ภาพที่ 4.6 ตัวอย่างการลงรายการหมายเลขเอกสาร และการแจกจ่ายเอกสารในแบบฟอร์มบัญชี



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 (อาคาร 15) 398 หมู่ 9 ถนนสวรรค์คีรี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000

ARITC-OM-01

Document Action Request (DAR)

ใบขอดำเนินการเอกสาร

ลำดับที่...../๒๕๕.....

ประเภทเอกสาร		
☐ คู่มือดำเนินงาน (WI-WP-KPI)	☐ ใบบรรยายคุณลักษณะงาน (JD)	☐ แบบฟอร์ม
☐ ระเบียบปฏิบัติ/ประกาศ	☐ เอกสารอ้างอิงภายนอก	☐ อื่น ๆ.....
ร้องขอเพื่อดำเนินการ ☐ ออกเอกสารใหม่ ☐ แก้ไข ☐ ยกเลิก ☐ ทำลายเอกสาร ☐ อื่นๆ.....		
ชื่อเอกสาร.....		
รหัสเอกสาร.....		ลำดับการแก้ไขใหม่ (Rev.).....
		วันที่เริ่มบังคับใช้เอกสาร.....
เหตุผลที่ขอดำเนินการ		
รายละเอียด :		
สิ่งที่แนบมาด้วย ☐ เอกสาร ☐ ไฟล์เอกสาร ☐ ไม่มี		
ผู้ขอดำเนินการ: ตำแหน่ง: วันที่:/...../.....		ผู้ทบทวน: ตำแหน่ง: วันที่:/...../.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ทบทวน/ตรวจสอบ:		
ความคิดเห็นของผู้อนุมัติ: ☐ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....		
		ผู้อนุมัติ ตำแหน่ง วันที่/...../.....
ผู้ลงทะเบียน DAR วันที่...../...../.....		

ภาพที่ 4.7 แบบฟอร์มใบขอดำเนินการเอกสาร (DAR: Document action request)

 ระเบียบปฏิบัติ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	เรื่อง การควบคุมเอกสารและบันทึกข้อความ	
	เอกสารเลขที่.....	แก้ไขครั้งที่.....
	วันที่บังคับใช้.....	หน้า.....ของ.....

สารบัญ		
ตอนที่	หัวข้อ	หน้า

บันทึกการประกาศใช้

แก้ไขครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	หมายเลขใบ DAR

เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ห้ามนำออกไปใช้ภายนอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ภาพที่ 4.8 แบบฟอร์มการควบคุมเอกสาร และบันทึกข้อความ

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ มีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. จัดให้มีหัวข้อการประชุม ที่กล่าวถึง ผลการติดตามตัวชี้วัดในการให้บริการ และตัวชี้วัด (KPI) ในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อยในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ

2. จัดให้มีคณะกรรมการตรวจติดตามระบบคุณภาพมาตรฐานเพื่อดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กร (Internal Audit) โดยจัดแบ่งทีมตรวจออกเป็น 3 ทีม จากแต่ละหน่วยงาน ของสำนักงาน ผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้สลับการตรวจใน 3 หน่วยงาน ตรวจครบทุกกลุ่มงาน ปีละ 2 ครั้ง โดยผู้ตรวจต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกิจกรรมที่จะได้รับมอบหมายไปตรวจ และได้ผ่านการฝึกทักษะการตรวจประเมินคุณภาพมาแล้ว รวมถึงทราบข้อกำหนดมาตรฐานที่จะนำไป Audit

โดยกำหนดในแผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ (Internal Audit) ดังตัวอย่างที่แสดงในภาพที่ 4.9 และภาพที่ 4.10

3. มีการประสานกับทีมตรวจ (Auditor) เพื่อกำหนดและวางแผนการตรวจ จัดทำ Checklist บันทึกการตรวจ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถทำการตรวจสอบตามเวลาที่ได้มีการนัดหมายกับผู้ถูกตรวจไว้ และให้บันทึกสิ่งที่ตรวจพบลงในบันทึกการตรวจ (Checklist) ดังแสดงในภาพที่ 4.11

4. ให้สรุปผลการตรวจจากบันทึกการตรวจ และเขียนบันทึกการขอใหพัฒนา (IAR) สำหรับประเด็นที่ไม่สอดคล้องกับวิธีการทำงานที่กำหนดไว้ หรือจุดที่ต้องการการพัฒนา แจ้งให้ผู้ถูกตรวจได้ทราบและดำเนินการ ดังแสดงในภาพที่ 4.12 และภาพที่ 4.13

5. ให้มีการกำหนดวาระประชุมทบทวนการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน โดยฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการประชุมผู้ตรวจติดตามเพื่อทบทวนผลการตรวจให้สอดคล้องตามข้อกำหนดและตัวชี้วัด ในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

แผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ (Internal Audit)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

แผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

แผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 (ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑)

วันที่ / เวลา	คณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ชุดที่ ๑	คณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ชุดที่ ๒	คณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ชุดที่ ๓
	วันจันทร์ที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑	วันอังคารที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑	วันพุธที่ ๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑
๐๘.๓๐ - ๐๘.๔๕ น.	ประชุมเปิดการตรวจติดตาม (Opening Meeting)	ประชุมเปิดการตรวจติดตาม (Opening Meeting)	ประชุมเปิดการตรวจติดตาม (Opening Meeting)
๐๘.๔๕ - ๐๙.๓๐ น.	งานธุรการ และงานสารบรรณ	งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	งานจัดซื้อ-จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
๐๙.๓๐ - ๑๑.๐๐ น.	งานการเงิน การคลังและพัสดุ	งานผลิตสื่อการเรียนออนไลน์	งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมบำรุง
๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	งานนโยบายและแผนงาน	งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และจัดทำรายการ
๑๓.๐๐ - ๑๔.๐๐ น.	งานประกันคุณภาพและงานประชาสัมพันธ์	งานวิชาการคอมพิวเตอร์	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสโตน์
๑๔.๐๐ - ๑๕.๓๐ น.	งานแผนกคอมพิวเตอร์ ชั้น ๑	งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ และกิจกรรม
๑๕.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ประชุมสรุปการตรวจติดตาม (Closing Meeting)	ประชุมสรุปการตรวจติดตาม (Closing Meeting)	ประชุมสรุปการตรวจติดตาม (Closing Meeting)

ผู้จัดทำ (นางสาวจิรพรณ เทียนทอง) ๒๐ / เมษายน / ๒๕๖๑	ผู้อนุมัติ (นายพงษ์ศักดิ์ ศิริสม) ๒๐ / เมษายน / ๒๕๖๑
---	--

รายชื่อคณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการฯ ที่ ๘๘/๒๕๕๘) มีดังนี้
ชุดที่ ๑ : ผศ.ดร.กัญญา อภุทธอนาร, อ.ศุภวิช อีสรรพาทกุล, น.ส.ปริญญ์ พัฒนาศุภชาติ, นายสุภัทร กุศลคำ, น.ส.บุศดี หนึ่งชั้น และ น.ส.กัญญา สิงห์บุตร
ชุดที่ ๒ : ดร.จิรพรณ เทียนทอง, น.ส.จริญญา ศิพท์หทัย, น.ส.กุลณัฐา อัญญะวิวัฒน์, น.ส.สุณิสา อ่อนคำ, น.ส.ไพโรสุตา ปานพรม และ น.ส.วิภากรัตน์ อ่อนละออง
ชุดที่ ๓ : อ.สุวิทย์ เหมอินทอง, อ.ชยันต์ นันทวงศ์, น.ส.กุลดา สอนสา, นายสมณณ์ จีระพัฒนพร, นายณกมล แจ้งการนา และ นายวิชากร สุทาทอง

ภาพที่ 4.9 ตัวอย่างแผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ (Internal Audit)

แผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ (Audit Program)

Audit Program

Company: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Address: 398 หมู่ 9 ถนนสวรรค์วิถี ต.นครสวรรค์ตก อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000
Standard: ISO 9001:2015
Scope : Provision of Information Technology and Library Services.
Date: November 28-29, 2018
Contact Name: ผู้อำนวยการ Tel: (056)-219100 -29 ต่อ 1501

Time	Day 1	Day 2
09.00 - 09.15	Open meeting	Wrap Up Day 1
09.15 - 12.00	- งานประกันคุณภาพและงานประชาสัมพันธ์ - งานนโยบายและแผน - งานบริการแผนกคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 อาคาร 15	- งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและจัดทำรายการ - งานพัฒนาระบบสารสนเทศ
12.00 - 13.00	Lunch	
13.00 - 16.00	- งานวิชาการคอมพิวเตอร์ - งานบริการคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	- งานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสโตน์ - งานบริการทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรม
16.00 - 17.00	Summary Day One	Close Meeting

ภาพที่ 4.10 ตัวอย่างแผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ (Audit Program)

บันทึกการตรวจติดตามประเมินคุณภาพ ISO 9001 (Audit checklist)

(ตามมาตราฐานข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015)

วันที่ตรวจ.....

ชื่อบุคคล/งาน/กลุ่มงานที่ถูกรว.....

Auditor ผู้ตรวจ.....

อ้างอิง 1. คู่มือดำเนินงาน (Work Manual) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ใบบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.

4.

รายการคำถาม	บันทึกหลักฐาน เอกสาร สิ่งที่ตรวจพบ	ผลการตรวจ		
		OK	NC	OB
1. นโยบายคุณภาพ				
2. ผลการ Internal Audit รอบก่อน				
3. ขอดูคู่มือปฏิบัติงานฉบับปัจจุบัน ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่				
4. หน้าที่รับผิดชอบมีอะไรบ้าง กำหนดไว้ที่ไหน				
5. แบ่งความรับผิดชอบกันอย่างไร				
6. บันทึกที่ต้องจัดเก็บมีอะไรบ้าง				
7. กิจกรรมที่เราทำมีความเสี่ยงอะไรที่จะไม่บรรลุสิ่งที่คาดหวังไว้เหล่านั้น				
8. จัดการความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างไร				
9. มีการรายงานผลอะไรบ้าง				
10. บันทึกเก่าที่รอทำลายเก็บที่ไหน เก็บกี่ปี				
11. ในรอบปีที่ผ่านมา อบรมอะไรกันไปแล้วบ้าง เอามาปรับใช้ในการทำงานอย่างไร				
12. KPI ที่เก็บ มีเรื่องอะไรบ้าง มีตัวชี้วัดในตำแหน่งอะไรบ้าง				
13. KPI เก็บข้อมูลบ่อยแค่ไหน ขอดูในรอบข้อมูลที่ผ่านมา				
14. KPI ที่กำหนดขึ้นเพราะมีโอกาสปรับปรุง หรือ ลดความเสี่ยงเรื่องใด				
15. ตัวไหนยังไม่เป็นไปตามเป้า เพราะอะไร				
16. เมื่อขึ้นตอนไม่เป็นไปตามแผน ทำอย่างไร				

OK = สอดคล้องตามคำถาม ระเบียบขั้นตอนการทำงาน , ประกาศ คำสั่ง กฎหมาย ที่กำหนด

NC = Non Compliance ไม่สอดคล้อง ต้องแก้ไขโดยเปิด IAR ให้

OB = ข้อเสนอแนะ ข้อสังเกต ซึ่งจะมีการติดตามในการ Audit ครั้งถัดไป โดยนำไปใส่ไว้ใน Checklist การตรวจหัวข้อแรก

ภาพที่ 4.11 ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกการตรวจติดตามประเมินคุณภาพมาตรฐาน (Audit checklist)

หน้าที...../.....

รายงานการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

(Internal Audit Report)

หน่วยงาน:

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หน่วยงานติดตามครั้งที่:/.....	วันที่ตรวจติดตาม: วันที่...../...../.....
คณะกรรมการผู้ตรวจติดตาม: (Auditor)	ประธานกรรมการผู้ตรวจติดตาม
.....	กรรมการผู้ตรวจติดตาม
.....	กรรมการผู้ตรวจติดตาม
.....	กรรมการผู้ตรวจติดตาม
.....	กรรมการผู้ตรวจติดตาม
.....	กรรมการและเลขานุการผู้ตรวจติดตาม

สรุปผลการตรวจติดตาม: มี CAR.....ใบ

บันทึกผลการตรวจ:

.....

.....

.....

ข้อสังเกต

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

กำหนดตรวจติดตามข้อสังเกต: วันที่...../...../.....

ปิดการตรวจข้อสังเกต: วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการผู้ตรวจติดตาม

วันที่...../...../.....

ภาพที่ 4.12 ตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน
(Internal Audit Report)

IMPROVEMENT ACTION REQUEST		
อ้างอิง : <u>Pre Assessment Program (24 มี.ค. 57)</u> NO: <u>Item Number 5</u>		
☒ Internal Audit	☐ ข้อร้องเรียน	☐ อุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์
☐ ป้องกันปัญหา	☐ อื่นอื่น	Date :
จาก : <u>มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์</u> ถึง : <u>กรมการขนส่งทางบก</u>		
ประเด็นที่พบ : <u>พบจุดตรวจ มรท 14.99.477/57, 14.99.837/52, 14.99.481/57 ในข้อ</u> <u>ข้อ 5 ของกรมการขนส่งทางบก ไม่ให้ขบวนรถผ่านจุดตรวจที่ 14.99.481/57</u> <u>ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 9.5 of ISO 9001:2008 (NC)</u>		
<u>กนกพงศ์</u> หัวหน้าสำนักบริหาร		
การจัดการเฉพาะหน้า <u>ให้ดำเนินการขออนุญาต/แจ้งขอรับทราบจากกรมการขนส่งทางบก และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u> <u>ตามระเบียบของกรมการขนส่งทางบก</u>		
อนุมัติให้กระทำโดย <u>กนกพงศ์</u> วันที่ <u>1 มี.ค. 57</u>		
สาเหตุ : <u>พบ จุดตรวจ มรท 14.99.477/57, 14.99.837/52, 14.99.481/57</u> <u>ไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนด 9.5 of ISO 9001:2008</u> <u>เนื่องจากจุดตรวจดังกล่าว ไม่ให้ขบวนรถผ่านจุดตรวจที่ 14.99.481/57</u> <u>ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 9.5 of ISO 9001:2008</u>		
การพัฒนาปรับปรุงที่สาเหตุ : <u>ให้พัฒนาระบบการปฏิบัติงานของจุดตรวจ</u> <u>ตามข้อกำหนด 9.5 of ISO 9001:2008</u> <u>โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u> <u>ดำเนินการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของจุดตรวจ</u> <u>ตามข้อกำหนด 9.5 of ISO 9001:2008</u>		
กำหนดแล้วเสร็จ : <u>31 มี.ค. 57</u>		
การติดตามผล : <u>ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u> <u>ดำเนินการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของจุดตรวจ</u> <u>ตามข้อกำหนด 9.5 of ISO 9001:2008</u>		
☒ ปิดประเด็น		
☐ ติดตามต่อ NO :		
วันที่ปิดประเด็น : <u>31 มี.ค. 57</u>		
ผู้ติดตาม : <u>กนกพงศ์</u>		
หัวหน้าสำนักบริหาร : <u>กนกพงศ์</u>		

ภาพที่ 4.13 ตัวอย่างการลงรายการที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดในแบบฟอร์มการออกใบคำขอ
 ให้แก้ไข (improvement action request: IAR หรือ Corrective Action Request : CAR)

3. จัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพบริการทุกระบบการจัดการ ตามแนวปฏิบัติในการตรวจติดตามคุณภาพบริการภายในองค์กร (Internal Audit) ปีละ 2 ครั้ง และเพิ่มความถี่ในการตรวจติดตามได้ตามความเหมาะสม ซึ่งสามารถแก้ไขความเสี่ยงและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ ให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ให้มีการสำรวจครบทุกงาน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

4. มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อนำผลจากการสำรวจมาประเมิน พัฒนาและแก้ไขคุณภาพในการให้บริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ

จรรยาบรรณ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ผู้เขียนได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งประภทวิชาชีพรหรือวิชาชีพนเฉพาะ กรณีนปฏิบัติงานเฉพาะด้านหรือเฉพาะทาง ระดับเชี่ยวชาญ ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วน ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามที่ ก.พ.อ. และมหาวิทยาลัยกำหนด โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ได้กำหนดองค์ประกอบของการประเมินเพื่อแต่งตั้งตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญ ไว้ในข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2560 ข้อ 49 (5) ว่าด้วยจรรยาบรรณและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และข้อ 56 ว่าด้วยการประเมินจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ โดยมีองค์ประกอบที่ต้องคำนึงถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2560, หน้า 14 - 16) ดังนี้

(1) ต้องมีความซื่อสัตย์ทางวิชาชีพ ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนและไม่ลอกเลียนผลงานของผู้อื่น รวมทั้งไม่นำผลงานของตนเองในเรื่องเดียวกันไปเผยแพร่ในวารสารวิชาการหรือวิชาชีพมากกว่าหนึ่งฉบับ ในลักษณะที่จะทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผลงานใหม่

(2) ต้องให้เกียรติและอ้างถึงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในผลงานทางวิชาชีพของตนเอง และแสดงหลักฐานการค้นคว้า

(3) ต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาชีพผลประโยชน์หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น และสิทธิมนุษยชน

(4) ผลงานทางวิชาชีพต้องได้มาจากการศึกษาโดยใช้หลักวิชาชีพเป็นเกณฑ์ ไม่มีอคติมาเกี่ยวข้อง และเสนอผลงานตามความเป็นจริง ไม่จงใจเบี่ยงเบนผลการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัยโดยหวังผลประโยชน์ส่วนตัว หรือต้องการสร้างความเสียหายแก่ผู้อื่น และเสนอผลงานตามความเป็นจริง ไม่ขยายข้อค้นพบโดยปราศจากการตรวจสอบยืนยันในทางวิชาชีพ

(5) ต้องนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบธรรมและชอบด้วยกฎหมาย

ผู้เขียนได้ประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานจรรยาบรรณของบุคลากร ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้จัดทำและออกประกาศเป็น ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563 เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 และประกาศ ก.พ.อ.

เรื่อง มาตรฐาน ของ จรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2551 เพื่อให้บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับภารกิจของมหาวิทยาลัย ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สำนึกในหน้าที่ ดำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีเกียรติคุณ และเป็นที่ยอมรับยกย่องของบุคคลทั่วไป (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. 22 ตุลาคม 2563) โดยกำหนดไว้ในส่วนที่ 3 มาตรฐานจรรยาบรรณของบุคลากร ดังนี้

ข้อ 12 จรรยาบรรณต่อตนเอง

(1) ประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ยึดมั่นและปฏิบัติตามปณิธาน นโยบาย และจรรยาวัตรของมหาวิทยาลัย โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- (ก) มีความซื่อสัตย์สุจริต สุภาพ สะอาด และประหยัด ตามจรรยาวัตรของมหาวิทยาลัย
- (ข) ปฏิบัติตนเป็นผู้ยึดมั่นในคุณงามความดีและความถูกต้อง
- (ค) ไม่ประพฤติตนในทางที่ไม่เหมาะสม

(2) มีเจตคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ สุจริต เสมอภาค ปราศจากอคติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถตามมาตรฐานภาระงานที่กำหนด โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- (ก) มีความรู้สึกที่ดีต่อวิชาชีพ และมหาวิทยาลัย
- (ข) ปฏิบัติงานอย่างสุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน หรือเบียด

บังเวลาทำงาน

- (ค) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและโปร่งใส
- (ง) มีความสุภาพ ยินดี และเต็มใจในการให้บริการโดยเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ

(3) พัฒนาความรู้ ทักษะการทำงานรวมถึงบุคลิกภาพให้มีความเหมาะสม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- (ก) ศึกษา ค้นคว้าให้มีความรู้จริง และมีคุณภาพในงานของตน
- (ข) พัฒนาตนเองให้มีความสามารถ ความชำนาญ และความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน
- (ค) มีบุคลิกภาพ และวางตนให้เหมาะสมกับวิชาชีพและสถานภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึง การ

แต่งกายให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

(4) ไม่ปล่อยปละละเลย หรือยินยอมให้บุคคลในครอบครัวหรือบุคคลที่อยู่ในกำกับดูแลหรือความรับผิดชอบของตน เรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณี หรือจากบุคคล อื่นใดในประการที่อาจทำให้กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน

ข้อ 13 จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

(1) ปฏิบัติตนเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้ร่วมงาน มีอิสระทางความคิดและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- (ก) นำใจช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจ
- (ข) ให้ความร่วมมือร่วมใจและสามัคคีในการปฏิบัติหน้าที่
- (ค) เป็นมิตรและเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงให้คำแนะนำหรือตักเตือนเมื่อผู้ร่วมงานกระทำผิด

- (ง) รับฟังและยินดีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น
- (2) ให้เกียรติ และเคารพในศักดิ์ศรีของผู้ร่วมงาน รวมถึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์อันดี โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้
 - (ก) ปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ และเข้าใจ
 - (ข) รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน โดยไม่ยึดความคิดของตนเป็นหลัก
- (3) เคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือผลงานของผู้อื่น รวมทั้งใช้ทรัพย์สินทางปัญญา หรือผลงานของตนในทางที่ชอบ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้
 - (ก) ต้องมีความซื่อสัตย์ทางวิชาการ ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนเองและ ไม่ลอกเลียนผลงานของผู้อื่น รวมทั้งไม่นำผลงานของตนเองในเรื่องเดียวกันไปเผยแพร่ในวารสารวิชาการ มากกว่าหนึ่งฉบับในลักษณะที่จะทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผลงานใหม่
 - (ข) ต้องให้เกียรติและอ้างถึงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในผลงานทางวิชาการของตนเองและแสดงหลักฐานของการค้นคว้า
 - (ค) ต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาการจนละเลยหรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น และสิทธิมนุษยชน
- (ง) ผลงานทางวิชาการต้องได้มาจากการศึกษาโดยใช้หลักวิชาการเป็นเกณฑ์ ไม่มีอคติมาเกี่ยวข้อง และเสนอผลงานตามความเป็นจริง ไม่จงใจเบี่ยงเบนผลงานวิจัยโดยหวังผลประโยชน์ ส่วนตัว หรือต้องการสร้างความเสียหายแก่ผู้อื่น และเสนอผลงานตามความเป็นจริง ไม่ขยายข้อค้นพบ โดยปราศจากการตรวจสอบยืนยันในทางวิชาการ
- (จ) ต้องนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบธรรมและชอบด้วยกฎหมาย
- (4) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของตน ทั้งให้ความคิดเห็น ช่วยทำงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งเสนอแนะในสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนา งานที่รับผิดชอบ
- (5) ดูแลและเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญ กำลังใจ สวัสดิการ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม
- (6) ให้เกียรติผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ละเว้นการใช้กริยา วาจาไม่สุภาพ หรือสร้างความขัดแย้ง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม และไม่ก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอื่น โดยมีขอบ
- (7) ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ น้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์อันดี
- (8) ละเว้นการกระทำหรือแสดงท่าทีที่สื่อถึงการล่วงละเมิดทางเพศทั้งทางกาย และทางวาจา โดยเด็ดขาด

ข้อ 14 จรรยาบรรณต่อมหาวิทยาลัย

- (1) ประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา ใช้เวลาปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) ตรงต่อเวลาและอุทิศตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ

(ข) ไม่ใช้เวลาปฏิบัติงานเพื่อทำงานส่วนตัว

(2) ละเว้นการประพฤติตนหรือการกระทำใด ๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือเสื่อมเสียเกียรติของตนเองหรือของมหาวิทยาลัย โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและของมหาวิทยาลัย โดยไม่ประพฤติปฏิบัติตนอันอาจเป็นเหตุให้เสื่อมเสียชื่อเสียงแก่ตนเองหรือแก่มหาวิทยาลัย

(3) ดูแล รักษา และใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัดและคุ้มค่า รวมทั้ง ไม่นำทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยไปใช้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) ใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดนโยบาย ประหยัด ไม่ใช้ หรือนำทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยไปหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

(ข) รักและหวงแหนทรัพย์สิน รวมถึงทำนุบำรุงสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย

ข้อ 15 จรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการ และสังคม

(1) ประพฤติตนเป็นผู้มีจิตใจของผู้ให้บริการ รักษาขนบธรรมเนียมประเพณี และพิทักษ์สิ่งแวดล้อม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) ให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือนักศึกษา และสังคมอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ น้ำใจ และใช้กิริยาจาที่สุภาพ หากไม่สามารถให้บริการได้หรือไม่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ควรชี้แจงเหตุผลและแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

(ข) ให้ความร่วมมือในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี และพิทักษ์สิ่งแวดล้อม

(2) ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป

(3) ละเว้นการเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มาติดต่องาน หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น

(4) ละเว้นการล่วงละเมิดทางเพศ หรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษา ผู้รับบริการ ซึ่งมีใช้คู่สมรสของตน โดยจะเป็นความยินยอมหรือไม่ก็ตาม รวมถึงแสดงท่าทีสื่อถึงการล่วงละเมิดทางเพศ ต่อนักศึกษา ทั้งทางกายและทางวาจาด้วย

(5) ละเว้นการเปิดเผยความลับของนักศึกษา หรือผู้รับบริการที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่ ในประการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการนั้น

ข้อ 16 จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน

(1) พึงละเว้นการแสวงหาประโยชน์อันเป็นอามิสสินจ้างจากผู้อื่นในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่กระทำการใดอันเป็นการหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ

(2) พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และปราศจากอคติ

(3) พึงละเว้นการละทิ้งหน้าที่ราชการ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้ ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้

ข้อ 17 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

- (1) อุทิศเวลาและเสียสละให้กับงานสอนด้วยความรับผิดชอบ และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
- (2) อบรมสั่งสอน สร้างเสริมความรู้ที่ถูกต้องดีงามให้แก่นักศึกษาอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ ให้ความรัก ความเมตตากรุณาต่อนักศึกษาด้วยความเสมอภาค
- (3) ปลุกฝังให้นักศึกษามีวินัย ค่านิยม และเจตคติที่ดีต่อสังคม ตลอดจนเคารพ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- (4) พึงละเว้นการกระทำตนเป็นอุปสรรคต่อพัฒนาการทางสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ และ สังคมของนักศึกษา
- (5) พึงละเว้นการแสวงหาประโยชน์อันเป็นอามิสสินจ้างจากนักศึกษาในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่ให้นักศึกษากระทำการใด อันเป็นการหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ

ข้อ 19 จรรยาบรรณต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

- (1) ประพฤติตนเป็นผู้มีจิตใจของผู้ให้บริการ มีจิตสาธารณะ รักษาขนบธรรมเนียม ประเพณี และพิทักษ์สิ่งแวดล้อม
- (2) มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อมหาวิทยาลัยต่อสังคม
- (3) ประพฤติตนให้เหมาะสมเป็นแบบอย่างตามขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงาม

จากประสบการณ์ในการทำงาน ผู้เขียนในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในรับราชการ มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดีและตระหนักในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และประพฤติปฏิบัติตนด้วยความมีระเบียบวินัยในตนเอง มีจรรยาบรรณและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ได้อย่างสอดคล้องตามระเบียบ ข้อบังคับ โดยไม่ต้องให้ผู้บังคับบัญชาต้องมาควบคุมกำกับทุกขั้นตอน ได้ใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี หากมีปัญหา ความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ก็สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและระเบียบของทางราชการเป็นหลัก และนำเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาให้ได้รับทราบตามลำดับชั้น โดยพึงประพฤติปฏิบัติตนเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี มีการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และพระบรมราโชวาท มาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนหลักคำสอนทางศาสนา มีการนำจรรยาวิชาชีพมาใช้ในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่เสมอมา

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไข และพัฒนางาน

ในบทที่ 5 นี้เป็นการนำเสนอปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนางานให้มีคุณภาพ โดยพบประเด็นปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยากซับซ้อนของงาน ทั้งใน กระบวนการดำเนินงาน และการจัดการเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปประเด็น ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนางานในบริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านคู่มือปฏิบัติงาน และ 3) ด้านบุคลากร

การวิเคราะห์ ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขเพื่อพัฒนางานที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ เกิดจากการสังเกต รวบรวมปัญหา อุปสรรค มาพบทวน วิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ และประเมินผลในการ ปฏิบัติงานของผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงาน ทั้งที่ประสบด้วยตนเองโดยตรง และโดยทางอ้อมจากการดำเนินงาน มา วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพ และมี ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายและเป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนเอง องค์กร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

จากประสบการณ์ที่ผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินงานระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตั้งแต่เริ่มแรกที่ผู้บริหารมีนโยบายในการ นำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 เข้ามาประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติ หรือเป็นกรอบ มาตรฐานในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เริ่มตั้งแต่ ISO 9001:2008 และพัฒนาการมาเป็น มาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และการให้บริการตาม พันธกิจของหน่วยงานที่ได้มาตรฐานระดับสากลเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยพบว่าปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง และความยุ่งยากซับซ้อนของงาน ทั้งด้านกระบวนการและบุคลากร มีแนวทางในการแก้ไขปัญหามา ในแต่ละด้านที่แตกต่างกันไป เริ่มตั้งแต่ การเตรียมการเพื่อเข้าสู่ระบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้บุคลากรได้รับ ทราบ รับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญของระบบ การจัดอบรมให้ความรู้ และการศึกษาข้อกำหนดระบบ บริหารคุณภาพมาตรฐาน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานและการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ สอดคล้องตามกระบวนการ การจัดทำคู่มือคุณภาพการจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดตัวชี้วัด การจัด วางระบบจัดเก็บเอกสาร การควบคุมเอกสาร และการแจกจ่ายเอกสาร การประสานงานกับบุคลากรเพื่อให้มี ส่วนร่วมในการจัดทำเอกสารใบบรรยายคุณลักษณะงาน คู่มือดำเนินงาน เอกสารแบบฟอร์ม และเอกสาร สนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน โดยพบปัญหาและอุปสรรคจาก

การปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ

- 1) ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ที่ชัดเจน
- 2) กระบวนการดำเนินงานบางกิจกรรมยังไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001
- 3) กระบวนการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรและการสื่อสารไปถึงผู้รับบริการเพื่อให้รับทราบ รับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพยังไม่ทั่วถึง

2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน

- 1) มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ หรือคู่มือดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ ที่เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการตามข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน แต่ยังไม่มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่แสดงวิธีการขั้นตอนในการดำเนินการตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้เพื่อการศึกษาอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้
- 2) ยังไม่มีคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นวิธีการขั้นตอนในการจัดทำเอกสาร เก็บรักษา ควบคุมและแจกจ่ายเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักของบุคลากร แต่ยังไม่ครอบคลุมในทุกฝ่ายงาน และยังไม่ครบทุกคน

3. ด้านบุคลากร

- 1) บุคลากรบางส่วนยังมีทัศนคติในเรื่องการรับรู้ ความรู้สึกในเชิงบวกต่อบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001 ค่อนข้างน้อย
- 2) ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และกระบวนการในการจัดหาบุคลากรมาทดแทน ทำให้เกิดช่องว่างของบุคลากรในการรับตรวจติดตามคุณภาพภายใน เนื่องจากบุคลากรต้องปฏิบัติหน้าที่แทนกัน และทำให้ค่าตัวชี้วัดของงาน (KPI) เปลี่ยนแปลงตาม

4. ด้านงบประมาณ

- 1) ขาดงบประมาณในการรับการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการ และข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐานเป็นประจำทุกปี จากหน่วยตรวจภายนอก
- 2) ขาดงบประมาณในการยื่นขอรับการตรวจรับรองจากหน่วยตรวจประเมินสากลเมื่อครบ 3 ปี ซึ่งตามกระบวนการตรวจประเมิน เมื่อได้ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เมื่อครบกำหนด 3 ปีตามอายุของการรับรอง อาจจะต้องทำการยื่นขอรับการตรวจประเมินเพื่อให้ลงนามในเอกสารรับรองใหม่อีกครั้ง หรืออาจจะใช้วิธีการธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพให้สอดคล้องตามที่คุณภาพมาตรฐานกำหนด เพื่อให้กระบวนการบริหารงานคุณภาพคงอยู่ตลอดไปภายในองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและแนวทางในการพัฒนา การบริหารที่จะกำหนดเป็นวาระตามสถานการณ์ในคราวต่อไป

ผู้เขียนได้สรุปปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น มานำเสนอให้เห็นในภาพในรูปแบบของตาราง โดยนำสรุปปัญหาอุปสรรคในแต่ละด้าน พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน จัดแสดงเป็นตาราง ตามตารางที่ 5.1 ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน ได้ดังนี้

2. สรุปปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

จากปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานแต่ละด้านดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาสรุปปัญหาอุปสรรค โดยมีแนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานเป็นตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านกระบวนการ 1) ขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ที่ชัดเจน 2) กระบวนการดำเนินงานบางกิจกรรมยังไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001	ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องข้อกำหนดตามระบบคุณภาพมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่สอดคล้อง ให้แก่บุคลากรเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการและข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานได้ มีการตรวจติดตามการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนด และแก้ไขข้อบกพร่องที่ไม่สอดคล้องก่อนรับการตรวจประเมินรับรองฯ	ควรจัดให้มีแหล่งจัดเก็บข้อมูลความรู้ของระบบคุณภาพมาตรฐานภายในองค์กรที่บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าและทำความเข้าใจกับข้อกำหนดเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานให้มีประสิทธิภาพ ควรตรวจสอบ ควบคุม แก้ไข ป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาทบทวนการดำเนินงานให้สอดคล้องตามกระบวนการ ข้อกำหนด

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
3) กระบวนการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรและการสื่อสารไปถึงผู้รับบริการเพื่อให้รับทราบ รับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพยังไม่ทั่วถึง	ควรจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น และมีการสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ	ควรเลือกช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่บุคลากรและผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านสารสนเทศด้วย
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน 1) ยังไม่มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่แสดงวิธีการขั้นตอนในการดำเนินการตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้เพื่อการศึกษาอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้ 2) ยังไม่มีคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นวิธีการขั้นตอนในการจัดทำเอกสาร เก็บรักษา ควบคุมและแจกจ่ายเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ควรจัดให้คู่มือปฏิบัติงานที่แสดงวิธีการขั้นตอนในการดำเนินการตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐานของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดให้คู่มือปฏิบัติงานที่เป็นวิธีการขั้นตอนในการจัดทำเอกสาร เก็บรักษา ควบคุมและแจกจ่ายเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่แสดงวิธีการขั้นตอนในการดำเนินการตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการฯ มีแผนในการพัฒนาบุคลากรในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ และได้จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในการเขียนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งส่งเสริมให้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
3) มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักของบุคลากร แต่ยังไม่ครอบคลุมในทุกฝ่ายงาน และยังไม่ครบทุกคน	ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักของบุคลากร ให้ครอบคลุมในทุกฝ่ายงาน	บุคลากรที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักให้ครอบคลุมทุกส่วนงาน ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานในระบบบริหารงานคุณภาพอาจเปลี่ยนไปในเชิงบวกมากขึ้น เนื่องจากเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานตามกระบวนการที่มีมาตรฐาน และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลชัดเจน
3. ด้านบุคลากร 1) บุคลากรบางส่วนยังมีทัศนคติในแง่ลบในการรับรู้ ความรู้สึกในเชิงบวกต่อการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001 ค่อนข้างน้อย	องค์กรต้องมีการวางแผนในการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรเรื่องการรับรู้ในเชิงบวกโดยผู้บริหาร เพื่อสื่อสารให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงผลประโยชน์ของการดำเนินงานตามระบบฯ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน	ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานในระบบบริหารงานคุณภาพอาจเปลี่ยนไปในเชิงบวกมากขึ้น เนื่องจากเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานตามกระบวนการที่มีมาตรฐาน และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลชัดเจน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
2) ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และกระบวนการจัดหาบุคลากรมาทดแทน ทำให้เกิดช่องว่างในการดำเนินงานของตำแหน่งนั้น ๆ ถึงแม้จะมีการจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่แทนกัน ก็ไม่สามารถทำแทนได้ 100% เมื่อจัดหาบุคลากรใหม่มาปฏิบัติงานแทนได้แล้ว ก็ต้องทำการถ่ายทอดความรู้ และทักษะให้ใหม่	ส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ และให้บุคลากรผู้มาปฏิบัติงานแทนได้ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรักในองค์กร ไม่ลาออก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	มีเครื่องมือสำหรับเป็นแหล่งเรียนรู้และส่งต่องานให้แก่บุคลากรที่มารับผิดชอบงานต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ศึกษาและปฏิบัติงานต่อได้เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการดำเนินอย่างต่อเนื่อง
4. ด้านงบประมาณ 1) ขาดงบประมาณในการรับการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการ และข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐานเป็นประจำทุกปี จากหน่วยตรวจภายนอก	จัดให้มีการตรวจติดตามภายในหน่วยงาน โดยบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการ และข้อกำหนด	มีการตรวจติดตามโดยแต่งตั้งคณะกรรมการจากบุคลากรภายในหน่วยงานเป็นทีมตรวจ Internal Audit และจัดให้มีการตรวจติดตามแบบไขว้หน่วยงานเพื่อความเป็นธรรม และเป็นอิสระในการตรวจติดตามที่มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
2) ขาดงบประมาณในการยื่นขอรับการตรวจรับรองจากหน่วยตรวจประเมินสากลเมื่อครบ 3 ปี	ตามกระบวนการตรวจประเมิน เมื่อได้ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เมื่อครบกำหนด 3 ปีตามอายุของการรับรอง อาจจะต้องการยื่นขอรับการตรวจประเมินเพื่อให้ลงนามในเอกสารรับรองใหม่อีกครั้ง	สำนักฯ ได้ขอตกลงกับบริษัทที่เป็นหน่วยตรวจรับรองฯ และเลือกใช้วิธีการ อำนวยรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพให้สอดคล้องตามที่ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานกำหนด เพื่อให้กระบวนการบริหารงานคุณภาพคงอยู่ และจนกว่าจะมีงบประมาณจากทางราชการในการยื่นขอรับการตรวจรับรองจากหน่วยตรวจประเมินสากลในครั้งต่อไป

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ สิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ประสบความสำเร็จ คือ การทำงานเป็นทีม มีการดำเนินงานที่ดี มีความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับในการจัดการเอกสารที่เป็นระบบ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความศรัทธาและมุ่งมั่น ให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กร มีความเชื่อมั่นในประโยชน์ของการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ โดยเห็นว่าการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพฯ ดังกล่าว เป็นสิ่งจำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
3. บุคลากรทุกคน ทุกระดับในองค์กร ต้องมีความตั้งใจจริง และสมานสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพฯ
4. บุคลากรทุกคนในองค์กร ไม่เห็นว่าการจัดการเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพฯ เป็นภาระ และจะต้องมุ่งมั่นดำเนินการจนสำเร็จ มีแนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการ และนำระบบการบริหารงานคุณภาพไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพตามนโยบาย และสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจในการได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม มีการประสานงานที่ดี ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร
5. ผู้บริหารและบุคลากรทุกคน มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กรเพื่อแสดงทิศทางและความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ และพิจารณาทบทวนผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี กำหนดกระบวนการและหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้ และส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดการเอกสารเพื่อรับการตรวจติดตามคุณภาพตามมาตรฐานที่เหมาะสม
6. มีกระบวนการและแผนในการตรวจติดตามคุณภาพ ทั้งการตรวจติดตามภายใน (Internal audit) และการตรวจเยี่ยมประจำปี (Surveillance Audit) เพื่อตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบคุณภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จริยา ทิพย์หทัย. (2564). วิเคราะห์การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. นครสวรรค์: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ที่ปรึกษา ระบบมาตรฐาน โครงการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม. (2562). คำศัพท์ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001. สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2562, จาก <https://www.facebook.com/705636019458807/posts/1122998471055891/>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2549, 28 กันยายน). **ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ว่าด้วย จรรยาบรรณข้าราชการ พ.ศ. 2549.**
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2560, 23 มิถุนายน). **ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2560.**
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.. (2563, 22 ตุลาคม). **ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรม ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563**
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2558). **งานประกันคุณภาพ การศึกษา ประจำปีการศึกษา 2557.** สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2562, จาก http://aric.nsru.ac.th/qa/qa2558/index.php?tag=part1_8
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2560). **คู่มือการดำเนินงาน (Work manual) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.** นครสวรรค์: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2561). **โครงสร้างสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.** สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2562, จาก http://aric.nsru.ac.th/structure_aric.php
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2562). **รายงานการประเมิน ตนเอง (SAR) ประจำปีการศึกษา 2561.** นครสวรรค์: สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พัฒน์พงศ์กรณ สุตประเสริฐ. (ม.ป.ป.). **การบริหารงานคุณภาพในองค์กร.** สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2562, จาก <https://sites.google.com/site/rtech603xx/unit-10>.
- สรวิชัย เปรมชื่น. (2560). **คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย. วารสารรังสิต บัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคม. 2(2): 43 - 59.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนิสา อ่อนนํ้า, กุลณัฐฐา ธีญรัฐภูมินินท์ และจริยา ทิพย์หทัย. (2559). ทศนคติของบุคลากรต่อระบบ
 บริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏนครสวรรค์. เรื่องเต็มการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 วิทยาเขตศรีราชา: การวิจัยเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน. การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 1
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา: การวิจัยเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน. (หน้า 229-234).
 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน).
- สำนักรับรองระบบคุณภาพ. สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2562). **ระบบบริหาร
 คุณภาพ-ข้อกำหนด ISO 9001:2015**. สืบค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2562, จาก
<http://vrd-sp.dld.go.th/webnew/images/stories/news/PDF2561/ISO-9001-2015.pdf>
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช. (2019, May-August). การพัฒนาคุณภาพ
 การให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. **PULINET Journal**. 6(2): 10-22.
- อุทัย จันทรแสง. (2557). **ระบบเอกสารตามหลักการบริหารงานคุณภาพ**. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2562, จาก
<http://sites.google.com/site/phathnangan30000101/hnwy-kar-reiyn-ru/bth-thi-3>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประกาศและตัวอย่างคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

1. ประกาศ นโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักวิทยบริการฯ
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 (QMRC)
3. คำสั่งแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001-2015
4. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001-2015
ระดับฝ่ายงาน
5. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตาม ผู้ตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001-2015



ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เรื่อง นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ ๘/๒๕๖๑ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เห็นชอบการทบทวนระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลนั้น และเพื่อให้การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO บรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอประกาศให้พนักงานทุกท่านได้รับทราบนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันอย่างเป็นระบบโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

มุ่งมั่นพัฒนา บริการด้วยใจ ใส่ใจคุณภาพ

วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- ๑) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่า ระดับ ๓.๘๕
- ๒) การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕
- ๓) บุคลากรของหน่วยงานได้รับการอบรมพัฒนาประจำปี ร้อยละ ๙๐
- ๔) มีผลการประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน ไม่น้อยกว่า ระดับ ๔.๕๐

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายพงษ์ศักดิ์ ศิริโสม)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๑๔/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QMRC)

เพื่อให้การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย จึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ ๑๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QMRC) และขอแต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QMRC) ซึ่งประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- | | |
|--|------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายอนุวัฒน์ แสงอ่อน | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันยา อนุกุลธนากร | รองประธานกรรมการ |
| ๔. นายสุริพัศ เหมือนทอง | รองประธานกรรมการ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภักจิรา ศิริโสม | กรรมการ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดนูวัศ อีสรานนทกุล | กรรมการ |
| ๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปัทมนันท์ อีสรานนทกุล | กรรมการ |
| ๘. นางสาวปรียาพัศ พัฒนะสุชาติ | กรรมการ |
| ๙. นางสาวปรางทิพย์ พิงไชย | กรรมการ |
| ๑๐. นางสาวนิตยา ทวีศักดิ์วนาไพโร | กรรมการ |
| ๑๑. นางสาวภัทราพร วงษ์น้อย | กรรมการ |
| ๑๒. นายสุภรัตน์ กรุดฉ่ำ | กรรมการ |
| ๑๓. นายสมนธ์ จิรพัฒน์พร | กรรมการ |
| ๑๔. นางสาวกุลดา สอนสลา | กรรมการ |
| ๑๕. นายสุวิศาล ทับแสง | กรรมการ |
| ๑๖. นายวิษชากร คูหาทอง | กรรมการ |
| ๑๗. นางสาวรุ่งนภา สาจิตร | กรรมการ |
| ๑๘. นางวิภารัตน์ ศรีเพชร | กรรมการ |

- ๒ -

๑๙. นางอัญชลีพร แก้ววงษา	กรรมการ
๒๐. นางสาวจริยา ทิพย์หทัย	กรรมการและเลขานุการ
๒๑. นางสาวสุนิสา อ่อนน้ำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒. นางสาวกุลณีฐา ธีรัฐวัฒนินท์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๓. นายณภดล แซ่การนา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QMRC) ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ประชุมทบทวน ให้ความคิดเห็น และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อนำมาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตามข้อกำหนด

๒. พิจารณาทบทวนนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ ตลอดจนแผนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. ดำเนินการให้มั่นใจว่ามีการจัดเอกสารตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรักษาไว้และดำเนินการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015

๔. สื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบแผนการดำเนินงาน และนโยบายคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

๕. รายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้บริหารทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๑๕/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน
ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย จึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ ๑๕/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และขอแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑. แต่งตั้ง นางสาวจริยา ทิพย์หทัย รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
เป็น ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR : Quality Management Representative)
โดยมีหน้าที่ดังนี้
 - ๑) ดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานตามนโยบายผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
 - ๒) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานต่อผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
 - ๓) สนับสนุนส่งเสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในหน่วยงาน
 - ๔) เป็นผู้ตรวจสอบและทบทวนเอกสารทุกระดับชั้นตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานก่อนเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
 - ๕) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน
๒. แต่งตั้ง นางสาวสุนิสา อ่อนฉ่ำ นักวิชาการศึกษา และ นางสาวกุลณัฐา ธัญรัฐผินนท์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็น ผู้ควบคุมเอกสาร (DC: Document Control)
โดยมีหน้าที่ดังนี้
 - ๑) จัดทำเอกสาร เสนอทบทวน และขออนุมัติลงนาม
 - ๒) ลงทะเบียนเอกสาร ควบคุม จัดเก็บ ตรวจสอบเอกสารในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานให้มีประสิทธิภาพ และประกาศใช้ผ่านระบบ Electronic Document
 - ๓) สำเนา ขี้บ่งสถานะเอกสาร และปรับปรุงพัฒนางานที่เกี่ยวข้องตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน
 - ๔) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามคำสั่งของตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)

- ๒ -

๓. แต่งตั้ง นางสาวบุษรินทร์ จั้วราย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็น ผู้ควบคุมระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) โดยมีหน้าที่ดังนี้
- ๑) จัดทำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเข้าถึงเอกสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐาน
 - ๒) ประกาศใช้เอกสารผ่านระบบ Electronic Document และปฏิบัติงานอื่น ๆ ร่วมกับผู้ควบคุมเอกสาร (DC)
 - ๓) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามคำสั่งของตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๑๓/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ระดับฝ่ายงาน

เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับการพัฒนาและเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง จึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ ๑๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ระดับฝ่ายงาน และขอแต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ระดับฝ่าย ซึ่งประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑. ฝ่ายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| ๑.๑ นางสาวภัทราพร วงษ์น้อย | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ นางสาววรรณิ์ คนทา | กรรมการ |
| ๑.๓ นายพิเชษฐ อยู่เย็น | กรรมการ |
| ๑.๔ นางสาวณัฐชนันท์ สนธิรักษ์ | กรรมการและเลขานุการ |

๒. ฝ่ายงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| ๒.๑ นางสาวนิตยา ทวีศักดิ์วัฒนาไพร | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ นางสาวกัญญา สิงหบุตร | กรรมการ |
| ๒.๓ นางสาวกาญจนา อยู่ประยงค์ | กรรมการ |
| ๒.๔ นางสาวบุษดี หมั่นขัน | กรรมการและเลขานุการ |

๓. ฝ่ายงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| ๓.๑ นางสาวปรางทิพย์ พิงไชย | ประธานกรรมการ |
| ๓.๒ นางสาวฉัตรดาว ขาดเชื้อ | กรรมการและเลขานุการ |

๔. ฝ่ายงานบริการและกิจการ

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| ๔.๑ นางสาวปรีพัส พัฒนาสุธาตล | ประธานกรรมการ |
| ๔.๒ นางสาวรุ่งรัตน์ อินทวิเศษ | กรรมการ |
| ๔.๓ นางสาวกมลน เต้นประเสริฐ | กรรมการ |
| ๔.๔ นางสาวสุภัคตรา พรหมสีนง | กรรมการและเลขานุการ |

๕. ฝ่ายงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| ๕.๑ นายสุภรัตน์ กรุดน้ำ | ประธานกรรมการ |
| ๕.๒ นางสาวมณีนลิน แดงนวลจันทร์ | กรรมการ |
| ๕.๓ นางปารวี เรืองจิตโพธิ์พาน | กรรมการ |
| ๕.๔ นายกษิตศ ประมวลกลม | กรรมการและเลขานุการ |

- ๒ -

๖. ฝ่ายงานวิชาการคอมพิวเตอร์ และผลิตสื่อการเรียนออนไลน์

๖.๑ นายสุมนต์ จิรพัฒน์พร	ประธานกรรมการ
๖.๒ นางดวงพร สิริวัตร	กรรมการ
๖.๓ นางสาวกุลดา สวนสลา	กรรมการและเลขานุการ

๗. ฝ่ายงานบริการคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๗.๑ นายสุวิศาล ทับแสง	ประธานกรรมการ
๗.๒ นายวิทยา สิริวัตร	กรรมการ
๗.๓ นายปิยพันธ์ ปันนาค	กรรมการ
๗.๔ นายวรวิษ คุ้มปาน	กรรมการ
๗.๕ นายศุภณัฐ คล่องใจ	กรรมการ
๗.๖ นางอัญชลีพร แก้ววงษา	กรรมการและเลขานุการ

๘. ฝ่ายงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

๘.๑ นายณกตล แห้งการนา	ประธานกรรมการ
๘.๒ นางสาวบุษรินทร์ จักราย	กรรมการ
๘.๓ นายมนัสชนก กาละภักดี	กรรมการ
๘.๔ นายวิษชากร คูหาทอง	กรรมการและเลขานุการ

๙. ฝ่ายงานบริหารจัดการสำนักงาน

๙.๑ นางวิภารัตน์ ศรีเพชร	ประธานกรรมการ
๙.๒ นางสาวกุลณัฐา ธัญรัฐพัฒน์	กรรมการ
๙.๓ นางสาวสุณิสา อ่อนฉ่ำ	กรรมการ
๙.๔ นางสาวไพรสุดา ปานพรม	กรรมการ
๙.๕ นางสาวรุ่งนภา สาจิต	กรรมการและเลขานุการ

คณะทำงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ระดับฝ่ายงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. วางแผนและดำเนินการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ระดับฝ่ายงานตามกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ดำเนินการบริหารภายในฝ่ายงานตามกลุ่มงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

๔. ปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QMRC) มอบหมาย

ขอให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสำนักฯ และของมหาวิทยาลัยโดยภาพรวม

- ๒ -

ทั้งนี้ ตั้งแต่ บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๑๒/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit)
ตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย จึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ ๑๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) ตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) ตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

คณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ชุดที่ ๑

๑. นายอนุวัฒน์ แสงอ่อน	หัวหน้าทีมผู้ตรวจ
๒. นางสาวจริยา ทิพย์หทัย	ผู้ตรวจ
๓. นางสาวกุลณัฐา ธัญรัฐพัฒน์	ผู้ตรวจ
๔. นางวิภารัตน์ ศรีเพชร	ผู้ตรวจ
๕. นางสาวสุณิสา อ่อนฉ่ำ	ผู้ตรวจ
๖. นางสาวรุ่งนภา สาจิตร	ผู้ตรวจ

คณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ชุดที่ ๒

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญญา อนุกุลธนากร	หัวหน้าทีมผู้ตรวจ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดนุวิศ อีสรานนทกุล	ผู้ตรวจ
๓. นางปารวี เรืองจุติโพธิ์พาน	ผู้ตรวจ
๔. นางสาวสุภาศตรา พรหมสีนง	ผู้ตรวจ
๕. นางสาววรรณิ์ คนหา	ผู้ตรวจ
๖. นางสาวกมลน เตนประเสริฐ	ผู้ตรวจ
๗. นางสาวกาญจนา อยู่ประยงค์	ผู้ตรวจ

คณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ชุดที่ ๓

๑. นายภูริพัศ เหมือนทอง	หัวหน้าทีมผู้ตรวจ
๒. นายสุนนัม จิรพัฒน์พร	ผู้ตรวจ
๓. นายสุวิศาล ทับแสง	ผู้ตรวจ
๔. นายปิยพันธ์ บัณฑิต	ผู้ตรวจ
๕. นางสาวบุษรินทร์ จีวราย	ผู้ตรวจ
๖. นางอัญชลีพร แก้ววงษา	ผู้ตรวจ

- ๒ -

คณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีหน้าที่ดังนี้

๑. วางแผนการตรวจติดตามฝ่าย/งานที่ได้รับมอบหมาย
๒. ดำเนินการตรวจติดตามความพร้อมของระบบ ตรวจความสอดคล้องของเอกสารกับระเบียบปฏิบัติ ตรวจความสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2015 ตรวจความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผู้รับบริการ และตรวจเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
๓. จัดทำรายละเอียดการตรวจติดตามไว้เป็นเอกสาร และรายงานผลการตรวจติดตามต่อ QMR
๔. ตรวจติดตามประสิทธิภาพของการแก้ไข/และแนวโน้มในการเกิดปัญหา
๕. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ภาคผนวก ข

ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015
(Quality Management Systems-Requirements)



TISTR-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

1 | Page

ระบบบริหารคุณภาพ-ข้อกำหนด ISO 9001:2015

1 ขอบเขต

ระบุข้อกำหนดของ QMS สำหรับองค์กรที่

- a) ต้องการแสดงความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างสม่ำเสมอ
- b) มุ่งมั่นในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยนำระบบไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกระบวนการเพื่อการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและการประกันถึงสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ 1 "product" or "service" ในที่นี้หมายถึง สิ่งที่ต้องการผลิต หรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

หมายเหตุ 2 Statutory and regulatory requirements = legal requirements.

2 มาตรฐานอ้างอิง

ISO 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 คำศัพท์และนิยาม

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000:2015 apply

4 บริบทขององค์กร

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

องค์กรต้องพิจารณาประเด็นภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ขององค์กรและทิศทางกลยุทธ์และที่มีผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการบรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการไว้ต่อ QMS

องค์กรต้องเฝ้าติดตามและทบทวนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประเด็นภายนอกและภายใน

หมายเหตุ 1 ประเด็นสามารถรวมถึงปัจจัยทางบวกและทางลบ หรือปัจจัยแวดล้อมสำหรับการพิจารณา

หมายเหตุ 2 ความเข้าใจบริบทภายนอก สามารถทำได้โดยการพิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้นจาก กฎหมาย เทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน การตลาด วัฒนธรรม สังคม และสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ ทั้งในระดับระหว่างประเทศ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น

หมายเหตุ 3 ความเข้าใจบริบทภายใน สามารถทำได้โดยการพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณค่า วัฒนธรรม ความรู้ และสมรรถนะขององค์กร

4.2 ความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เนื่องจากผลกระทบหรืออาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดของกฎหมายรวมถึงข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ องค์กรต้องพิจารณา

- a) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับ QMS
- b) ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับ QMS

องค์กรต้องเฝ้าติดตามและทบทวนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

4.3 การกำหนดขอบข่ายระบบการบริหารงานคุณภาพ

การกำหนดขอบข่ายระบบการบริหารงานคุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาขอบเขตและการนำ QMS ไปประยุกต์ใช้ เพื่อจัดทำขอบข่าย



TISTA-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

2 | Page

การกำหนดขอบข่าย องค์กรต้องพิจารณาถึง

- a) ประเด็นภายนอกและภายใน ตามข้อ 4.1
- b) ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามข้อ 4.2
- c) ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

องค์กรต้องทำการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดของมาตรฐานในกรณีที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ ในขอบข่ายของ QMS ที่ได้พิจารณา ขอบข่ายของ QMS ขององค์กรต้องมีพร้อมอยู่และได้รับการรักษาไว้เป็นเอกสารสารสนเทศ ขอบข่ายต้องระบุชนิดของผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มีถ้อยแถลงสำหรับการละเว้นข้อกำหนดใดๆ ของข้อกำหนดของมาตรฐาน ที่องค์กรพิจารณาว่าไม่สามารถประยุกต์ใช้ได้ ในขอบข่ายของ QMS

ความสอดคล้องกับมาตรฐานนี้ อาจใช้อ้างได้กรณีที่มีข้อกำหนดที่พิจารณาว่าไม่สามารถประยุกต์ใช้ได้ ไม่มีผลกระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบในการทำให้มั่นใจความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ และการทำให้ได้ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

4.4 ระบบการบริหารงานคุณภาพและกระบวนการ

4.4.1 องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษา และปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกระบวนการที่จำเป็นและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการ ตามข้อกำหนดของมาตรฐานนี้

องค์กรต้องพิจารณากระบวนการที่จำเป็นสำหรับ QMS และการประยุกต์ใช้ตลอดทั่วทั้งองค์กรและต้อง

- a) พิจารณาปัจจัยนำเข้าที่ต้องการและผลที่คาดหวัง
- b) พิจารณาลำดับขั้นและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการ
- c) พิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจประสิทธิภาพของการดำเนินการและการควบคุมกระบวนการ
- d) ทรัพยากรที่จำเป็นและมั่นใจถึงการมีพร้อมอยู่
- e) มอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่สำหรับกระบวนการ
- f) ระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด 6.1
- g) ประเมินกระบวนการ และการนำไปปฏิบัติของการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเพื่อทำให้มั่นใจว่ากระบวนการเหล่านี้ส่งผลให้ 6 ตามที่ตั้งใจ
- h) ปรับปรุงกระบวนการและ QMS

4.4.2 เท่าที่จำเป็น องค์กรต้อง

- a) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการของกระบวนการ
- b) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการได้มีการนำไปปฏิบัติตามแผน



NTS-OCB

สำนักบริหารระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

3 | Page

5 ความเป็นผู้นำ

5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.1.1 ทั่วไป

ผู้บริหารสูงสุดต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นต่อ QMS โดย

- เป็นผู้มีการรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพของ QMS
- มั่นใจว่านโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดขึ้นสอดคล้องกับบริบท และกลยุทธ์ขององค์กร
- มั่นใจว่ามีการบูรณาการข้อกำหนด QMS กับกระบวนการทางธุรกิจ
- ส่งเสริมความตระหนักในการจัดการเชิงกระบวนการและแนวคิดพื้นฐานด้านความเสี่ยง
- มั่นใจว่ามีการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับ QMS
- สื่อสารให้เข้าใจถึงความสำคัญของ QMS ที่มีประสิทธิภาพและความสอดคล้องตามข้อกำหนดของ QMS
- มั่นใจว่า QMS บรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้
- ชักนำ อำนาจการ และสนับสนุนบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมให้ QMS เกิดประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- สนับสนุนให้ผู้บริหารที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องได้แสดงความมุ่งมั่น และความมุ่งมั่นในการประยุกต์ใช้มาตรฐานในงานที่ได้รับมอบ

หมายเหตุ อ้างอิงคำว่า “ธุรกิจ” ในมาตรฐานสากลฉบับนี้สามารถสื่อความกิจกรรมที่เป็นหลักต่อจุดมุ่งหมายปัจจุบันขององค์กร แม้ว่าองค์กรจะเป็นภาครัฐ เอกชน แสวงหาผลกำไรหรือไม่แสวงหาผลกำไร

5.1.2 การให้ความสำคัญกับลูกค้า

ผู้บริหารสูงสุดต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยทำให้มั่นใจว่า

- ข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้รับการพิจารณาและทำให้สอดคล้อง
- ความเสี่ยงและโอกาส ที่สามารถส่งผลกระทบต่อความสอดคล้องของ ผลิตภัณฑ์และบริการ และความสามารถในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าได้มีการกำหนดและระบุไว้
- มุ่งเน้นรักษาความพึงพอใจของลูกค้า

5.2 นโยบาย

5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารสูงสุดต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ นโยบายคุณภาพ ที่ซึ่ง

- เหมาะสมกับจุดประสงค์และบริบทขององค์กร และสนับสนุนทิศทางกลยุทธ์
- ให้กรอบสำหรับการกำหนดและจัดทำวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- รวมถึงความมุ่งมั่นในการเป็นไปตามข้อกำหนดที่นำมาประยุกต์ใช้
- รวมถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุง QMS อย่างต่อเนื่อง

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพต้อง

- มีอยู่และได้รับการรักษาไว้เป็นเอกสารสารสนเทศ
- ได้รับการสื่อสาร เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
- พร้อมเปิดเผยต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ตามความเหมาะสม



TISTR-OCs

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

4 | Page

5.3 บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่า ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่สำหรับบทบาทที่เกี่ยวข้องได้มีการมอบหมาย ได้รับการสื่อสาร และเข้าใจทั่วทั้งองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดต้องมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อ

- ทำให้มั่นใจว่า QMS สอดคล้องตามข้อกำหนด
- ทำให้มั่นใจว่ากระบวนการได้มีการส่งมอบผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- รายงานสมรรถนะของ QMS
- ทำให้มั่นใจว่าได้มีการส่งเสริมให้มีการให้ความสำคัญกับลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- ทำให้มั่นใจว่ายังคงสภาพความสมบูรณ์ของ QMS เมื่อมีการวางแผนและดำเนินการเปลี่ยนแปลง QMS

6 การวางแผน

6.1 การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงกับโอกาส

6.1.1 ในการวางแผนสำหรับ QMS องค์กรต้องพิจารณาประเด็นภายนอกและภายใน (ข้อ 4.1) และข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสีย (ข้อ 4.2) และพิจารณาความเสี่ยงและโอกาส ที่จำเป็นที่จะต้องดำเนินการเพื่อ

- ทำให้ประกันว่า QMS สามารถบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- ทำให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่พึงประสงค์
- ป้องกัน หรือลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- บรรลุการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

6.1.2 องค์กรต้องวางแผน

- การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาส
- วิธีการ
 - บูรณาการและนำการปฏิบัติการเข้าไปในกระบวนการ QMS (ดู 4.4)
 - ประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติการกิจกรรมใดๆ

เพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสต้องเป็นปฏิภาคกับผลกระทบที่มีศักยภาพต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ

หมายเหตุ 1 ทางเลือกในการจัดการความเสี่ยงและโอกาสสามารถรวมถึง การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การรับความเสี่ยงเพื่อรับเป็นโอกาส กำจัดแหล่งความเสี่ยง เปลี่ยนโอกาสเกิดหรือผลกระทบ กระจายความเสี่ยง หรือคงความเสี่ยงไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ

หมายเหตุ 2 โอกาสสามารถนำไปสู่การรับทักษะใหม่ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ การเปิดตลาดใหม่ การสร้างพันธมิตร การใช้เทคโนโลยีใหม่ และทางเลือกที่ใช้การได้ตามความต้องการขององค์กร หรือความจำเป็นของลูกค้า

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพและการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ

6.2.1 องค์กรต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ ตามสายงาน ระดับ และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์คุณภาพ ต้อง:

- สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- สามารถวัดผลได้
- พิจารณาถึงข้อกำหนดที่ต้องประยุกต์ใช้
- เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ และการสร้างความพึงพอใจลูกค้า
- ได้รับการเฝ้าติดตาม
- ได้รับการสื่อสาร
- ได้รับการปรับปรุงตามความเหมาะสม

องค์กรต้องรักษาไว้เอกสารสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์คุณภาพ



TIST-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

5 | Page

6.2.2 เมื่อวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาถึง

- อะไรที่จะทำ
- ทรัพยากรอะไรที่ต้องการ
- ใครเป็นคนรับผิดชอบ
- กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
- วิธีการประเมินผล

6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง

เมื่อองค์กรพิจารณาความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง QMS การเปลี่ยนแปลงต้องดำเนินการอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ (ดู 4.4)

องค์กรต้องพิจารณา

- วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่มีนัยยะต่อการเปลี่ยนแปลง
- ความสมบูรณ์ของ QMS
- การที่มีอยู่ของทรัพยากร
- การมอบหมายหรือมอบหมายซ้ำ ซึ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

7 สนับสนุน

7.1 ทรัพยากร

7.1.1 ทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้ และการปรับปรุง QMS อย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องพิจารณา

- กำลังความสามารถ และขีดจำกัดของทรัพยากร
- อะไรที่ต้องการได้รับจากผู้จัดหาภายนอก

7.1.2 บุคลากร

องค์กรต้องพิจารณาและให้กำลังคนที่จำเป็นสำหรับการนำ QMS ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการดำเนินการและควบคุมกระบวนการนั้น

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องพิจารณากำหนด จัดหา และรักษาไว้โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน และเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด

หมายเหตุ โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่

- อาคาร และสาธารณูปโภค
- เครื่องมือ
- การขนส่ง
- สารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสาร

7.1.4 สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติการของกระบวนการ

องค์กรต้องพิจารณากำหนด จัดหา และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติการของกระบวนการเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด



TISTR-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

6 | Page

หมายเหตุ : สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม สามารถเป็นผลรวมระหว่างคนและปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น

- a) ปัจจัยทางสังคม (เช่น การไม่เลือกปฏิบัติ ความสงบ การไม่เผชิญหน้า)
- b) ปัจจัยทางจิตใจ (เช่น การลดความเครียด การป้องกันการเหนื่อยล้า การควบคุมอารมณ์)
- c) ปัจจัยทางกายภาพ (เช่น อุณหภูมิ ความร้อน ความชื้น แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสะอาด เสียง)

7.1.5 ทรัพยากรการเฝ้าติดตามและการวัด

7.1.5.1 ทั่วไป

องค์กรต้องกำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อมั่นใจความใช้ได้และความเชื่อถือของผลลัพธ์ เมื่อการเฝ้าติดตามหรือการวัดได้ถูกใช้เป็นหลักฐานทวนสอบความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรต้องทำให้แน่ใจว่าทรัพยากรที่:

- a) เหมาะสมสำหรับชนิดของกิจกรรมการเฝ้าติดตามและการวัดที่กำลังดำเนินการ
- b) ได้รับการรักษาไว้เพื่อทำให้มั่นใจว่าเหมาะสมต่อการใช้งานตามวัตถุประสงค์อย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อเป็นหลักฐานความเหมาะสมต่อวัตถุประสงค์การใช้งานของทรัพยากรการเฝ้าติดตามและการวัด

7.1.5.2 การสอบย้อนกลับได้ของการวัด

เมื่อการสอบกลับได้ของการวัดเป็นหนึ่งในข้อกำหนด หรือได้รับการพิจารณาโดยองค์กรว่าเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือของความใช้ได้ของผลการวัด เครื่องมือที่ใช้วัดต้อง

- a) ทวนสอบหรือสอบเทียบ หรือทั้งสองอย่างตามช่วงเวลาที่กำหนด หรือก่อนการใช้งานเทียบกับมาตรฐานการตรวจวัดที่สามารถสอบย้อนกลับไปยังมาตรฐานการตรวจวัดระดับประเทศ หรือระหว่างประเทศ ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐาน พื้นฐานที่ใช้สำหรับการสอบเทียบและการทวนสอบต้องได้รับการจัดเก็บเป็นเอกสารสารสนเทศ
- b) ชั่งป่งเพื่อกำหนดสถานะการสอบเทียบ
- c) ป้องกันการปรับแต่ง การเสียหาย หรือความเสื่อมที่อาจทำให้สถานะภาพการสอบเทียบและผลการวัดที่ตามมาไม่สามารถใช้ได้

องค์กรต้องพิจารณาว่าความถูกต้องใช้ได้ของผลการวัดก่อนหน้านี้ ที่ไม่น่าเชื่อถือ เมื่อพบว่าเครื่องมือวัดมีความไม่เหมาะสมต่อการใช้งานตามวัตถุประสงค์และต้องดำเนินการกิจกรรมตามความจำเป็น

7.1.6 ความรู้ขององค์กร

องค์กรต้องกำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการของกระบวนการและเพื่อให้บรรลุความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ

ความรู้ต้องได้รับการรักษาไว้ ทำให้มีอยู่ตามขอบเขตที่จำเป็น

เมื่อมีการระบุความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้ม องค์กรต้องพิจารณาความรู้ในปัจจุบันและพิจารณาวิธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้เพิ่มเติมที่จำเป็นและความต้องการที่ทำให้ทันสมัย

หมายเหตุ 1 ความรู้ขององค์กร คือ ความรู้เฉพาะสำหรับองค์กร ได้มาจากประสบการณ์ เป็นสารสนเทศที่ได้ใช้และแบ่งปัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

หมายเหตุ 2 ความรู้ขององค์กร สามารถอยู่บนพื้นฐานของ:

- a) แหล่งภายใน (ตัวอย่าง ทรัพยากรทางปัญญา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้จากความล้มเหลว หรือความสำเร็จของโครงการ การจัดเก็บและแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่ไม่ได้เป็นเอกสาร ผลการปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ)
- b) แหล่งภายนอก (เช่น มาตรฐาน แหล่งการศึกษา การประชุมทางวิชาการ ความรู้ที่ได้จากลูกค้า หรือผู้ให้บริการภายนอก)



นิตย-OCB

สำนักบริหารระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

7 | Page

7.2 ความสามารถ

องค์กรต้อง

- กำหนดความสามารถที่จำเป็นของคนทำงานภายใต้การควบคุมที่มีผลต่อสมรรถนะ และประสิทธิผลของ QMS
- ทำให้มั่นใจว่าบุคคลมีความสามารถตามพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม
- ทำให้ได้มาซึ่งความสามารถที่จำเป็นและประเมินประสิทธิผลของการกระทำ
- จัดเก็บเอกสารสารสนเทศที่เหมาะสมเป็นหลักฐานของความสามารถ

หมายเหตุ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องอาจรวมถึง ตัวอย่าง ให้การฝึกอบรม การให้พี่เลี้ยง หรือการมอบหมายงานใหม่กับพนักงานปัจจุบัน หรือการจ้าง หรือทำสัญญากับผู้ที่มีความสามารถ

7.3 ความตระหนัก

องค์กรต้องมั่นใจว่าบุคคลที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กรต้องมีความตระหนักถึง

- นโยบายคุณภาพ
- วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง
- การสนับสนุนต่อประสิทธิผลของ QMS รวมถึงประโยชน์ของการปรับปรุงสมรรถนะ
- ผลกระทบของการไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด QMS

7.4 การสื่อสาร

องค์กรต้องกำหนดการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ QMS

- สื่อสารเรื่องอะไร
- สื่อสารเมื่อไร
- สื่อสารถึงใคร
- สื่อสารอย่างไร
- ใครเป็นผู้สื่อสาร

7.5.1 เอกสารสารสนเทศ

QMS ขององค์กรต้องรวมถึง

- เอกสารสารสนเทศตามที่มีมาตรฐานกำหนด
- เอกสารสารสนเทศ ที่พิจารณาโดยองค์กรว่าจำเป็นสำหรับ QMS ที่มีประสิทธิผล

หมายเหตุ ขอบเขตของเอกสารสารสนเทศสำหรับ QMS อาจแตกต่างจากองค์กรหนึ่งกับองค์กรอื่นๆ เนื่องจาก

- ขนาดขององค์กรและประเภทของกิจกรรม กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความซับซ้อนของกระบวนการและปฏิสัมพันธ์
- ความสามารถของบุคลากร

7.5.2 การจัดทำและทำให้ทันสมัย

เมื่อทำการจัดทำและทำการปรับปรุงข้อมูลเอกสาร องค์กรต้องมั่นใจความเพียงพอ

- การชี้แจงและคำอธิบาย (เช่น ชื่อเอกสาร วันที่ ผู้เขียน หรือหมายเลขอ้างอิง)
- รูปแบบ (เช่น ภาษา รุ่นซอฟต์แวร์ กราฟิก) และสื่อ (เช่น กระดาษ อิเล็กทรอนิกส์)
- ทบทวนและอนุมัติ



TISAT-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

8 | Page

7.5.3 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ

7.5.3.1 เอกสารสารสนเทศที่ต้องการโดย QMS และโดยมาตรฐานต้องมีการควบคุม เพื่อให้มั่นใจว่า

- a) มีอยู่และเหมาะสมเมื่อใช้งาน
- b) ได้รับการป้องกันอย่างเพียงพอ

7.5.3.2 การควบคุมเอกสาร องค์การต้องดำเนินการดังนี้

- a) การแจกจ่าย การเข้าถึง การเรียกใช้ และการใช้
- b) การจัดเก็บและการรักษา
- c) การควบคุมการเปลี่ยนแปลง
- d) ระยะเวลาการจัดเก็บและการทำลาย

เอกสารสารสนเทศที่มาจากแหล่งภายนอกที่กำหนดโดยองค์การว่าเป็นสำหรับการวางแผนและการดำเนินงานของ QMS ต้องได้รับการชี้แจงตามความเหมาะสม และควบคุม

เอกสารสารสนเทศที่จัดเก็บเพื่อเป็นหลักฐานการสอดคล้องต้องได้รับการป้องกันจากการนำไปใช้โดยไม่เจตนาอื่นๆ

หมายเหตุ การเข้าถึง หมายถึง โดยนัยถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับสิทธิในการดูข้อมูลไว้เท่านั้น หรืออนุญาตและให้อำนาจในการอ่าน และปรับเปลี่ยนเอกสารข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

8 การดำเนินการ

8.1 การวางแผนและควบคุมการดำเนินการ

องค์การต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการ (ดู 4.4) ที่จำเป็นเพื่อบรรลุข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ และการปฏิบัติตามกิจกรรมที่ได้รับการพิจารณาในข้อ 6.1 โดย

- a) พิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ
- b) จัดทำเกณฑ์สำหรับ
 - 1) กระบวนการ
 - 2) การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ
- c) พิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นในการทำให้บรรลุความสอดคล้องข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ
- d) ทำการปฏิบัติกิจกรรมควบคุมกระบวนการตามเกณฑ์
- e) พิจารณาและรักษาเอกสารสารสนเทศในขอบเขตที่จำเป็น
 - 1) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่ากระบวนการได้ดำเนินการตามแผน
 - 2) เพื่อแสดงความสอดคล้องข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลลัพธ์จากการวางแผนต้องเหมาะสมสำหรับการดำเนินการขององค์การ

องค์การต้องควบคุมแผนการเปลี่ยนแปลงและทบทวนผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เจตนา กระทำกิจกรรมเพื่อลด

ผลกระทบด้านลบ ตามความจำเป็น

องค์การต้องมั่นใจว่า Outsources processes ได้รับการควบคุม (ดู 8.4)



TISTR-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

9 | Page

8.2 ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า

การสื่อสารกับลูกค้า ต้องประกอบด้วย

- การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสอบถาม สัญญา หรือการสั่งซื้อ รวมทั้งแก้ไข
- การทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับลูกค้า ที่เกี่ยวข้องผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า
- การจัดการหรือการควบคุมทรัพย์สินลูกค้า
- จัดทำข้อกำหนดเฉพาะสำหรับสิ่งที่ต้องกระทำ เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้อง

8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

เมื่อพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อนำเสนอให้กับลูกค้า องค์กรต้องมั่นใจว่า :

- ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการระบุ รวมถึง
 - ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่ประยุกต์ใช้
 - ที่พิจารณาว่าจำเป็นโดยองค์กร
- มีความสามารถในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดอ้างอิงสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.3.1 องค์กรต้องมั่นใจว่ามีความสามารถในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอต่อลูกค้า องค์กรต้องทำการทบทวนก่อนการตกลงในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้า ซึ่งรวมถึง

- ข้อกำหนดที่กำหนดโดยลูกค้า รวมถึงข้อกำหนดในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ
- ข้อกำหนดที่ไม่ระบุโดยลูกค้า แต่จำเป็นสำหรับลูกค้าหรือตามวัตถุประสงค์การใช้งาน
- ข้อกำหนดที่ได้รับโดยองค์กร
- ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่ประยุกต์ใช้สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ
- สัญญาหรือข้อกำหนดคำสั่งซื้อก่อนหน้านี้

ข้อกำหนดลูกค้าต้องได้รับการยืนยันโดยองค์กรก่อนตกลงรับงาน เมื่อกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ให้เอกสารข้อกำหนดคำสั่งซื้อ

หมายเหตุ ในบางกรณี เช่น การขายทางอินเทอร์เน็ต การทบทวนอย่างเป็นทางการไม่สามารถกระทำได้ในแต่ละคำสั่งซื้อ การทบทวนสามารถครอบคลุมข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น แคตตาล็อก หรือสื่อโฆษณา องค์กรต้องมั่นใจว่าสัญญา หรือข้อกำหนดคำสั่งซื้อที่แตกต่างกันได้รับการระบุและแก้ไข

8.2.3.2 องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสนเทศที่สามารถนำไปปรับใช้ได้

- ผลจากการทบทวน
- ข้อกำหนดใหม่สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.4 การเปลี่ยนข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรต้องมั่นใจว่าเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้รับการปรับแก้ และผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักทราบข้อกำหนดที่มีการเปลี่ยนแปลง เมื่อข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการมีการเปลี่ยนแปลง



TSTA-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรจ.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

10 | Page

8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

8.3.1 ทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษากระบวนการในการออกแบบและพัฒนา ที่เหมาะสมในการทำให้มั่นใจต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการในขั้นต่อไป

8.3.2 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

ในการออกแบบและพัฒนา องค์กรต้องคำนึงถึง

- a) ธรรมชาติ ระยะเวลา และความซับซ้อนของกิจกรรมออกแบบและพัฒนา
- b) ความต้องการแต่ละขั้นตอนกระบวนการ รวมถึงการทบทวนการออกแบบและพัฒนา
- c) ความต้องการ กิจกรรม การทวนสอบและรับรองการออกแบบและพัฒนา
- d) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการออกแบบและพัฒนา
- e) ทรัพยากรภายนอกและภายในที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนา
- f) ความจำเป็นในการควบคุมการประสานงานระหว่างบุคคลและส่วนงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการออกแบบและพัฒนา
- g) ความจำเป็นของการมีส่วนร่วมของกลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้ใช้ในกระบวนการออกแบบและพัฒนา
- h) ข้อกำหนดในการจัดหาที่ตามมาของผลิตภัณฑ์และบริการ
- i) ระดับการควบคุมที่คาดหวังสำหรับกระบวนการออกแบบและพัฒนาโดยลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสีย
- j) เอกสารสารสนเทศที่จำเป็นในการแสดงให้เห็นว่าข้อกำหนดการออกแบบและพัฒนาได้บรรลุถึง

8.3.3 ปัจจัยเข้าในการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องพิจารณาข้อกำหนดเฉพาะที่สำคัญสำหรับชนิดของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการออกแบบและพัฒนา องค์กรต้องคำนึงถึง

- a) ข้อกำหนดด้านการใช้งานและสมรรถนะ
- b) ข้อมูลจากกิจกรรมการออกแบบและพัฒนาที่คล้ายกันก่อนหน้านี้
- c) ข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- d) มาตรฐานหรือเกณฑ์การปฏิบัติที่องค์กรมุ่งมั่นนำไปปฏิบัติ
- e) ผลกระทบที่มีนัยยะจากความล้มเหลวตามลักษณะธรรมชาติของผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจัยเข้า ต้องเพียงพอสำหรับการออกแบบและพัฒนา สมบูรณ์ และไม่กำกวม

ปัจจัยเข้าสำหรับการออกแบบและพัฒนาที่มีความขัดแย้งต้องได้รับการแก้ไข

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยเข้าการออกแบบและพัฒนา

8.3.4 การควบคุมการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องประยุกต์ใช้การควบคุมที่ใช้สำหรับกระบวนการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้มั่นใจว่า

- a) ผลลัพธ์ที่ต้องการบรรลุได้มีการกำหนด
- b) การทบทวนได้รับการดำเนินการเพื่อประเมินความสามารถของผลลัพธ์ของการออกแบบและพัฒนาที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- c) กิจกรรมการทวนสอบได้รับการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์จากการออกแบบและพัฒนาสอดคล้องกับข้อกำหนดปัจจัยเข้า
- d) กิจกรรมการรับรองผล ได้รับการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับข้อกำหนด
- e) ได้กระทำกิจกรรมที่เป็นใดๆ สำหรับปัญหาที่พบระหว่างกิจกรรมการทบทวน หรือกิจกรรมการทวนสอบ หรือกิจกรรมการรับรองผล
- f) จัดเก็บเอกสารสารสนเทศของกิจกรรมเหล่านี้



TISTR-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

11 | Page

หมายเหตุ การทบทวนการออกแบบและพัฒนา การทวนสอบและการรับรองผลมีเป้าประสงค์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถกระทำแยกหรือร่วมกัน ตามความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

8.3.5 ผลการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าผลลัพธ์การออกแบบและพัฒนา

- สอดคล้องกับปัจจัยเข้า
- เพียงพอสำหรับกระบวนการต่อไปในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ
- รวมถึงหรืออ้างอิง ข้อกำหนดการวัด เมื่อติดตามตามความเหมาะสม และเกณฑ์การยอมรับ
- ระบุคุณลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญสำหรับจุดประสงค์ที่คาดหวังและข้อกำหนดด้านความปลอดภัย

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสนเทศสำหรับผลของการออกแบบและพัฒนา

8.3.6 การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องขัง ทบทวน และควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่ได้กระทำระหว่าง หรือในขั้นตอนที่ตามมา ของการออกแบบและพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ ในขอบเขตที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดต่างๆ

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสนเทศสำหรับ

- การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา
- ผลลัพธ์ของการทบทวน
- การให้การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
- การดำเนินการออกแบบและพัฒนา

8.4 การควบคุมกระบวนการจัดหาจากภายนอก ผลิตภัณฑ์และบริการ

8.4.1 ทั่วไป

องค์กรต้องมั่นใจว่ากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดหาจากภายนอกสอดคล้องกับข้อกำหนด

องค์กรต้องพิจารณาการควบคุมที่ประยุกต์ใช้กับกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้จัดหาภายนอกเมื่อ

- ผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้จัดหาภายนอกที่สำหรับประกอบเข้ากับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร
- ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบตรงให้กับลูกค้าโดยผู้ให้บริการภายนอกในนามองค์กร
- กระบวนการใด หรือบางส่วนของกระบวนการ ที่ส่งมอบโดยผู้จัดหาภายนอกจากการตัดสินใจขององค์กร

องค์กรต้องพิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์ สำหรับการประเมิน การเลือก การเฝ้าติดตามสมรรถนะและการประเมินซ้ำกับผู้จัดหาภายนอก ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความสามารถในการส่งมอบ กระบวนการหรือผลิตภัณฑ์และบริการตามข้อกำหนด

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสนเทศสำหรับกิจกรรมเหล่านี้ และกิจกรรมที่จำเป็นอันเป็นผลจากการประเมิน

8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม

องค์กรต้องมั่นใจว่ากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกส่งมอบจากภายนอก ไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถของ

องค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสอดคล้องอย่างสม่ำเสมอให้ลูกค้า



TISIR-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

12 | Page

องค์กรต้อง

- a) มั่นใจว่ากระบวนการที่ส่งมอบจากภายนอกอยู่ในการควบคุมของ QMS
- b) ระบบทั้งการควบคุมที่ต้องต้องประยุกต์ใช้กับผู้จัดหาจากภายนอก และที่ต้องการจะประยุกต์ใช้กับผลลัพธ์สุดท้าย
- c) ค่าไปถึง
 - 1) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ส่งมอบจากภายนอกต่อความสามารถขององค์กรที่จะบรรลุข้อกำหนดลูกค้า และข้อกำหนดด้านกฎหมาย
 - 2) ประสิทธิภาพของการควบคุมที่ใช้โดยผู้จัดหาจากภายนอก
- d) พิจารณาการทวนสอบ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อมั่นใจว่ากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอกสอดคล้องกับข้อกำหนด

8.4.3 สารสนเทศสำหรับผู้จัดหาภายนอก

องค์กรต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดมีความพอเพียงก่อนทำการสื่อสารกับผู้จัดหาภายนอก

องค์กรต้องทำการสื่อสารข้อกำหนดกับผู้จัดหาจากภายนอก สำหรับ

- a) กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่จะส่งมอบ
- b) การอนุมัติ
 - 1) ผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 2) วิธีการ กระบวนการ และอุปกรณ์
 - 3) การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ
- c) รวมถึงคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคคล
- d) ปฏิสัมพันธ์ของผู้จัดหาภายนอกกับองค์กร
- e) การควบคุมและการเฝ้าติดตาม สมรรถนะของผู้จัดหาภายนอก
- f) กิจกรรมการทวนสอบหรือรับรองผลขององค์กรหรือลูกค้าของตน ที่กระทำที่สถานที่ของผู้จัดหาจากภายนอก

8.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ

องค์กรต้องดำเนินการผลิตและส่งมอบบริการ ภายใต้สภาวะที่ถูกระบุ สภาวะที่ได้รับการควบคุมนี้ต้องรวมถึง เท่าที่ประยุกต์ใช้ได้

สภาวะการควบคุมต้องประกอบด้วย

- a) ความพร้อมของเอกสารสารสนเทศที่ระบุ
 - 1) คุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ที่จะผลิตการบริการที่จะส่งมอบหรือกิจกรรม
 - 2) ผลที่จะบรรลุถึง
- b) ความมีพร้อมและใช้ทรัพยากรในการเฝ้าติดตามและการวัด
- c) การดำเนินกิจกรรมการเฝ้าติดตามและการวัดในขั้นตอนที่เหมาะสมที่จะพิสูจน์ว่าเกณฑ์สำหรับการควบคุมกระบวนการ หรือผลลัพธ์ของกระบวนการ และเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้บรรลุถึง
- d) การใช้สารอุปโภคและสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการกระบวนการต่างๆ
- e) การแต่งตั้งบุคคลที่มีความสามารถ รวมถึงคุณสมบัติที่ต้องการ
- f) การรับรองผล และการรับรองผลซ้ำตามระยะ ในความสามารถที่จะบรรลุผลลัพธ์ที่ได้วางแผนไว้สำหรับกระบวนการผลิตและการให้บริการ หากผลลัพธ์ไม่สามารถทวนสอบในขั้นตอนการตรวจติดตาม หรือตรวจวัดที่ตามมา
- g) การดำเนินกิจกรรมในการป้องกันความผิดพลาดของคน
- h) การดำเนินการกิจกรรมการตรวจปล่อย กิจกรรมการส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ



TISTA-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

13 | Page

8.5.2 การขึ้นบ่งและการสอบกลับได้

องค์กรต้องใช้มาตรการต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อขึ้นบ่งผลลัพธ์เมื่อมีความจำเป็นเพื่อให้มั่นใจความสอดคล้องผลิตภัณฑ์และบริการ
องค์กรต้องขึ้นบ่งสถานะของผลลัพธ์ ที่เกี่ยวกับข้อกำหนดในการเฝ้าติดตามและการวัด ตลอดการผลิตและการส่งมอบบริการ
องค์กรต้องควบคุมการขึ้นบ่งที่มีลักษณะเฉพาะ เมื่อการสอบกลับเป็นข้อกำหนด และต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศที่จำเป็นเพื่อให้สามารถทำการสอบกลับได้

8.5.3 ทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้จัดหาภายนอก

องค์กรต้องทำการดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้า หรือผู้จัดหาภายนอกในขณะที่อยู่ภายใต้การควบคุมหรือถูกใช้โดยองค์กร
องค์กรต้องขึ้นบ่ง ทวนสอบ ป้องกัน และปกป้องทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้จัดหาภายนอก สำหรับการนำมาใช้ หรือประกอบรวม
ในผลิตภัณฑ์และบริการ

เมื่อทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้จัดหาภายนอกสูญหาย เสียหาย หรือพบว่าอาจจะไม่เหมาะสมต่อการนำมาใช้ องค์กรต้องรายงานให้ลูกค้าและผู้จัดหาภายนอกและจัดเก็บเอกสารสารสนเทศในสิ่งที่เกิดขึ้น

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้จัดหาภายนอก สามารถรวมถึงวัตถุดิบ ชิ้นส่วน เครื่องมือและอุปกรณ์ ทรัพย์สินทางปัญญา และข้อมูลส่วนบุคคล

8.5.4 การเก็บรักษา

องค์กรต้องเก็บรักษามลพิษระหว่างการผลิต และการส่งมอบบริการ ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจถึงความสอดคล้องต่อข้อกำหนด

หมายเหตุ การเก็บรักษาสามารถรวมถึง การเคลื่อนย้าย การควบคุมการปนเปื้อน การบรรจุ การจัดเก็บ การส่งต่อ หรือการขนส่ง และการป้องกัน

8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ

องค์กรต้องเป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมหลังการส่งมอบที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ในการพิจารณากำหนดขอบเขตของกิจกรรมหลังการส่งมอบที่จำเป็น องค์กรต้องคำนึงถึง

- ข้อกำหนดกฎหมายและข้อบังคับ
- ผลลัพธ์ต่างๆ ที่ไม่ปรารถนาที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- ลักษณะธรรมชาติ การใช้งาน และอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ข้อกำหนดของลูกค้า
- ผลตอบกลับจากลูกค้า

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบสามารถรวมถึงกิจกรรมภายใต้การให้รับประกัน การผูกพันตามสัญญา เช่น บริการการบำรุงรักษา และบริการเสริม เช่น การรีไซเคิล หรือการทำลายทิ้ง

8.5.6 การควบคุมการเปลี่ยนแปลง

องค์กรต้องทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้ตั้งใจสำหรับการผลิตหรือบริการ ในขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศที่อธิบายรายละเอียดผลลัพธ์ของการทบทวนการเปลี่ยนแปลง บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ต่อการเปลี่ยนแปลง และการดำเนินการใดที่เกิดขึ้นจากการทบทวน



TISPA-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

14 | Page

8.6 การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรต้องดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อพิสูจน์ว่าข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการได้บรรลุถึง การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการไปให้ลูกค้าจะต้องไม่ถูกดำเนินการจนกว่าแผนที่ได้วางไว้จะมีการดำเนินการอย่างครบถ้วนจนเป็นที่พอใจ ยกเว้นแต่ได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ และเท่าที่ประยุกต์ใช้ได้โดยลูกค้า

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศสำหรับการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ เอกสารสารสนเทศต้องประกอบด้วย

- หลักฐานความสอดคล้องกับเกณฑ์การยอมรับ
- การสอบย้อนกลับไปยังบุคคลที่มีอำนาจอนุมัติการปล่อย

8.7 การควบคุมผลลัพธ์จากกระบวนการผลิตและบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

8.7.1 องค์กรต้องมั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนด ถูกชี้บ่ง และถูกควบคุมเพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยไม่เจตนาหรือถูกส่งมอบ

องค์กรต้องดำเนินการอย่างเพียงพอเหมาะสมบนพื้นฐานลักษณะธรรมชาติของความไม่สอดคล้องและผลกระทบต่อความ สอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ การดำเนินการกิจกรรมนี้ต้องครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ถูพบ ภายหลังจากการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ระหว่างหรือหลังการให้บริการ

องค์กรต้องดำเนินการต่อผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างตามแนวทาง ดังนี้

- แก้ไข
- คัดแยก จำกัดพื้นที่ ส่งคืน หรือระงับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ
- แจ้งลูกค้า
- ขออนุญาตจากผู้มีอำนาจ เพื่อการยอมรับภายใต้ความยินยอม

ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดต้องถูกทวนสอบ เมื่อผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนดได้รับการแก้ไข

8.7.2 องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศที่

- อธิบายความไม่สอดคล้อง
- อธิบายการดำเนินการ
- อธิบายความยินยอมที่ได้รับ
- ระบุผู้มีอำนาจที่ตัดสินใจในกิจกรรมที่เกี่ยวกับความไม่สอดคล้อง

9 การประเมินสมรรถนะ

9.1 การเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน

9.1.1 ทั่วไป

องค์กรต้องกำหนด

- สิ่งที่ต้องเฝ้าติดตามและวัด
- วิธีการในการเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์และการประเมินเพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลลัพธ์ตามความเหมาะสม
- เวลาที่ต้องดำเนินการเฝ้าติดตามและการวัด
- เวลาที่ต้องวิเคราะห์และประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการเฝ้าติดตามและการวัด

องค์กรต้องประเมินสมรรถนะและประสิทธิภาพของ QMS

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศอย่างพอเพียงเพื่อเป็นหลักฐานถึงผลลัพธ์



ตรา-องค์

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

15 | Page

9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องเฝ้าติดตามการรับรู้ของลูกค้าต่อระดับความต้องการและความคาดหวังได้บรรลุสมบูรณ์ องค์กรต้องพิจารณาวิธีการในการทำให้ได้มาจากการติดตาม และการทบทวนสารสนเทศ

หมายเหตุ ตัวอย่างการติดตามการรับรู้ของลูกค้า สามารถรวมถึงการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบหรือบริการ การประชุมพบปะกับลูกค้า การวิเคราะห์ส่วนแบ่งตลาด คำชมเชย การเรียกค่าชดเชย รายงานผู้ค้าส่ง

9.1.3 การวิเคราะห์และการประเมิน

องค์กรต้องวิเคราะห์และประเมินข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการเฝ้าติดตามและการวัดผลของการวิเคราะห์ต้องถูกใช้เพื่อประเมิน

- ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ระดับความพึงพอใจ
- สมรรถนะและประสิทธิภาพของ QMS
- แผนได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- ประสิทธิภาพของกิจกรรมที่ได้กระทำต่อความเสี่ยงและโอกาสที่ระบุ
- สมรรถนะของผู้จัดหาภายนอก
- ความจำเป็นสำหรับการปรับปรุง QMS

หมายเหตุ วิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถรวมถึงเทคนิคทางสถิติ

9.2 การตรวจประเมินภายใน

9.2.1 องค์กรต้องดำเนินการตรวจประเมินภายในตามช่วงเวลาที่ย่างแผนไว้เพื่อให้ได้สารสนเทศว่า QMS

- สอดคล้องต่อ
 - ข้อกำหนดขององค์กรสำหรับ QMS
 - ข้อกำหนดของมาตรฐานระหว่างประเทศ
- มีการนำไปปฏิบัติ และรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.2.2 องค์กรต้อง

- วางแผน จัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษา โปรแกรมการตรวจประเมิน รวมถึงความถี่ วิธีการ ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดการวางแผน และการรายงานที่ซึ่งต้องคำนึงถึงความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และผลการตรวจประเมินก่อนหน้านี้
- กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจประเมินและขอบเขตการตรวจประเมิน
- การเลือกผู้ตรวจประเมิน และทำการตรวจประเมินเพื่อให้แน่ใจวัตถุประสงค์และเป็นกลางของกระบวนการตรวจประเมิน
- ทำให้แน่ใจว่าผลการตรวจประเมินได้รายงานสู่การจัดการที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขที่เหมาะสม โดยไม่ชักช้า
- จัดเก็บเอกสารสารสนเทศไว้เป็นหลักฐานการปฏิบัติตามโปรแกรมการตรวจประเมินและผลการตรวจประเมิน

หมายเหตุ ดู ISO 19011 เป็นแนวทาง



TISTR-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรอ.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

16 | Page

9.3 การทบทวนการบริหารงาน

9.3.1 ทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวน QMS ขององค์กรตามแผนที่ได้วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจความเหมาะสมอย่างต่อเนื่องเพียงพอ และมีประสิทธิผล และสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร

9.3.2 ปัจจัยเข้าในการทบทวนการบริหารงาน

การทบทวนการบริหารงานต้องดูวางแผน และดำเนินการโดยคำนึงถึง

- a) สถานะของการดำเนินการทบทวนก่อนหน้า
- b) การเปลี่ยนแปลงในประเด็นทั้งภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับ QMS
- c) สารสนเทศในเรื่องสมรรถนะและประสิทธิผลของ QMS รวมถึงแนวโน้มใน
 - 1) ความพึงพอใจของลูกค้าและข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ
 - 2) ระดับของการบรรลุถึงวัตถุประสงค์คุณภาพ
 - 3) สมรรถนะของกระบวนการ และความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 4) ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข
 - 5) ผลการเฝ้าติดตามและการวัด
 - 6) ผลการตรวจประเมิน
 - 7) สมรรถนะของผู้จัดหาภายนอก
- d) ความพอเพียงของทรัพยากร
- e) ประสิทธิภาพของกิจกรรมที่ได้กระทำการดำเนินการด้วยความเสี่ยงและโอกาสต่างๆ (ดู 6.1)
- f) โอกาสสำหรับการปรับปรุง

9.3.3 ผลการทบทวนการบริหารงาน

การตัดสินใจและการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

- a) โอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- b) ความต้องการในการเปลี่ยนแปลง QMS
- c) รวมถึงทรัพยากรที่ต้องการ

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศไว้เป็นหลักฐานของผลการทบทวนการบริหารงาน



TISTR-OCB

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

17 | Page

10 การปรับปรุง

10.1 ทั่วไป

องค์กรต้องกำหนดและเลือกโอกาสในการปรับปรุงและดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

สิ่งนี้ต้องประกอบด้วยตามความเหมาะสม

- ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด เช่นกันกับการระบุความต้องการและความคาดหวังในอนาคต
- แก้ไข ป้องกัน หรือลดผลกระทบอันไม่พึงประสงค์
- ปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิภาพของ QMS

หมายเหตุ ตัวอย่างการปรับปรุง สามารถรวมถึง การแก้ไข การปฏิบัติการแก้ไข การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด นวัตกรรม และการปรับปรุงครั้งใหม่

10.2.1 เมื่อเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดรวมทั้งข้อร้องเรียน องค์กรต้อง

- ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและที่สามารถใช้ได้
 - ดำเนินการควบคุมและแก้ไข
 - ดำเนินการกับผลกระทบที่ตามมา
- ประเมินความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ หรือเกิดขึ้นที่อื่นๆ โดย
 - ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - พิจารณาว่ามีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่คล้ายคลึงกันอยู่หรือไม่หรือมีโอกาสเกิด
- ดำเนินการที่จำเป็น
- ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข
- ทำการปรับปรุงความเสี่ยงและโอกาสที่ได้พิจารณาระหว่างการวางแผนให้ทันสมัย ตามความจำเป็น
- ทำการเปลี่ยนแปลง QMS ถ้าจำเป็น

การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

10.2.2 องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศไว้เป็นหลักฐานของ

- ลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการดำเนินการใดต่อมา
- ผลการปฏิบัติการแก้ไข

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องกับความเหมาะสมเพียงพอ และประสิทธิผลของ QMS

องค์กรต้องพิจารณาผลจากการวิเคราะห์และการประเมิน และผลจากการทบทวนการบริหารงานเพื่อพิจารณาว่ามีความจำเป็นหรือมีโอกาสที่ต้องได้รับการดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวจรียา ทิพย์หทัย
วัน เดือน ปี เกิด	14 กรกฎาคม พ.ศ. 2511
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	อนุปริญญาศิลปศาสตร (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
พ.ศ. 2535	ศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์ อำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์
ประสบการณ์ในการทำงาน	
พ.ศ. 2535	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ อำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์
พ.ศ. 2537	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล สำนักงานเกษตรจังหวัดอุตรดิตถ์ อำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์
พ.ศ. 2545	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ต่อมาในปี 2546 เปลี่ยนชื่อเป็น โรงพยาบาลสิรินธรจังหวัดขอนแก่น) อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2546	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ผลงาน	
2563, 2565	การจัดการเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์