



สำนักบริการวิชาการ

ประเภทเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

รหัสเอกสาร : QM-01

แก้ไขครั้งที่ : 00

วันที่บังคับใช้ : 1 มิถุนายน 2554

สถานที่ :

จัดทำโดย	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
..... () เจ้าหน้าที่เอกสาร () ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ () ผู้อำนวยการ

บทนำ

จากการที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในการกำกับของรัฐขนาดใหญ่ ในภูมิภาคนี้ มีการจัดทำโครงการและรับโครงการต่างๆ ทางวิชาการมากมายซึ่งดำเนินการโดยคณะที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเพื่อให้เป็นไปในแนวเดียวกัน และทางมหาวิทยาลัยได้รับโครงการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีแบบผสมผสาน สำนักบริการวิชาการ มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมแสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นผสมผสานกับวิทยาการที่เป็นสากลให้เกิดความงอกงามทางสติปัญญา สามารถพัฒนาตนเองให้ เพียงพร้อมด้วยวิชาการ จริยธรรม และคุณธรรม พัฒนาการศึกษาและบริการวิชาการที่หลากหลายและมีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นแหล่ง บริการวิชาการ เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในการจัดการด้านการติดต่อเจรจาเชิง ธุรกิจและจัดการเกี่ยวกับเงื่อนไขทางกฎหมายและข้อตกลงในการรับทำโครงการ ตลอดจนเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ที่ มหาวิทยาลัยพึงได้จากกรวิจัย และบริการวิชาการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2544 โดยใช้ชื่อว่า “โครงการ จัดตั้งสำนักบริการวิชาการ” และจัดตั้งอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2546 โดยใช้ชื่อว่า “สำนัก บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ” มีบุคลากรในสำนักเริ่มแรกจำนวน 4 คน โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไกรสร ชัยโรจน์กาญจนนา ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (25 ตุลาคม 2544 – ธันวาคม 2551) นายวิวัฒน์ ศศิวรรณพงศ์ ดำรงตำแหน่งรักษาการผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (ธันวาคม 2551 - 30 กันยายน 2553) ปัจจุบัน ดร.ยุทธพล ทวะชาติ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (1 ตุลาคม 2553 – ปัจจุบัน) สำนักบริการวิชาการ มีบุคลากรทั้งสิ้น 11 คน สำนักบริการวิชาการมีการบริหารงานโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการ อำนวยการเพื่อเป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแลการดำเนินงานสำนักฯ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมี ประสิทธิภาพ

สารบัญ

ตอนที่ 1	หน้า
0 คำนำ	6
1. การนำไปใช้	6
2. เอกสารอ้างอิง	6
3. คำศัพท์และนิยาม	6
ตอนที่ 2 ระบบบริหารคุณภาพ	
4. ระบบบริหารคุณภาพ	6
4.1 ข้อกำหนดทั่วไป	6
4.2 ข้อกำหนดด้านระบบเอกสาร	7
5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	8
5.1 ความมุ่งมั่นของคณะกรรมการดำเนินการ	8
5.2 การให้ความสำคัญต่อสมาชิกและลูกค้า	8
5.3 นโยบายคุณภาพ	9
5.4 การวางแผน	9
5.5 ความรับผิดชอบ อำนวยการหน้าที่ และการสื่อสาร	10
5.6 การทบทวนของคณะกรรมการดำเนินการ	11
6. การบริหารทรัพยากร	12
6.1 ความพร้อมด้านทรัพยากร	12
6.2 ทรัพยากรมนุษย์	12
6.3 ปัจจัยพื้นฐาน	12
6.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	12
7. การสร้างผลิตภัณฑ์	13
7.1 การวางแผนการสร้างผลิตภัณฑ์	13
7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกและลูกค้า	13
7.3 การออกแบบและพัฒนา	14
7.4 การจัดซื้อ	14
7.5 การดำเนินการผลิต	15
7.6 การควบคุมเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจวัดและเฝ้าติดตาม	16

8. การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง	17
8.1 ทัวไป	17
8.2 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด	18
8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	19
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
8.5 การปรับปรุง	20
ตอนที่ 3	
9. รายชื่อระเบียบปฏิบัติ	21
10. ฝั่งองค์กรสำนักงานบริการวิชาการ	21
11. ฝั่งกระบวนการหลัก	21

0. คำนำ

เพื่อให้องค์กรให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ จึงได้นำหลักในการบริหารคุณภาพ ตามระบบ ISO 9001:2008 มาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากยิ่งขึ้น

1. การนำไปใช้

ขอบข่ายของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการ คือ “การ บริการวิชาการ” โดยได้นำข้อกำหนดทุกหัวข้อของ ISO 9001:2008 มาปฏิบัติและได้มีการยกเว้นการปฏิบัติในหัวข้อ 7.3 และข้อกำหนด 7.5.2 ทั้งหัวข้อ เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมของทางสำนักงานบริการวิชาการ ไม่มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ ดังนั้นจึงไม่สามารถนำหัวข้อ 7.3 ดังกล่าวมาใช้ปฏิบัติได้

2. เอกสารอ้างอิง

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2008 “QUALITY MANAGEMENT SYSTEM REQUIREMENT”

3. คำศัพท์และนิยาม

คำศัพท์ที่ใช้ในระบบการบริหารงานคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการฯ ให้ยึดถือความหมายตามที่กำหนดไว้ใน ISO 9000:2008 “QUALITY MANAGEMENT SYSTEM-FUNDAMENTAL AND VOCABULARY” สำหรับคำศัพท์ที่มีความหมายเฉพาะให้กำหนดความหมายไว้ในเอกสารที่ปรากฏคำนั้นๆ

ตอนที่ 2 ระบบบริหารคุณภาพ

4. ระบบบริหารงานคุณภาพ

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General Requirements)

สำนักงานบริการวิชาการได้จัดทำระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการขึ้นให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 โดยมีการจัดทำเป็นเอกสารนำไปปฏิบัติดำรงรักษาไว้และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

a) สำนักงานบริการวิชาการได้จัดตั้งกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการไว้ในคู่มือคุณภาพและ Core Process Flowchart และสำนักงานบริการวิชาการได้นำมาปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

b) สำนักงานบริการวิชาการได้จัดลำดับและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพไว้ใน Core Process Flowchart และ Quality Plan

c) สำนักงานบริการวิชาการได้กำหนดเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นสำหรับกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพไว้ในคู่มือคุณภาพ Core Process Flowchart Quality Plan ระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆ รวมถึงเอกสารระดับงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

d) สำนักงานบริการวิชาการได้มีการจัดเตรียมทรัพยากรและข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพไว้อย่างเพียงพอ

e) สำนักงานบริการวิชาการได้มีการเฝ้าติดตาม ตรวจสอบ และวิเคราะห์กระบวนการในระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการ

f) สำนักงานบริการวิชาการได้ดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสำนักงานบริการวิชาการมีระบบการควบคุมกระบวนการจากแหล่งภายนอก ซึ่งให้ผลกระทบกับความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ของสำนักงานบริการวิชาการ โดยกำหนด รายละเอียดในการควบคุมกระบวนการจากแหล่งภายนอกไว้ระเบียบปฏิบัติงานของจัดซื้อ

4.2 ข้อกำหนดด้านระบบเอกสาร (Documentation Requirements)

4.2.1 ทั่วไป

เอกสารในระบบคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการประกอบด้วย

- a) นโยบายคุณภาพ
- b) คู่มือคุณภาพ
- c) ระเบียบการปฏิบัติงาน (Procedure)
- d) คู่มือการทำงาน (Work Instruction) เช่น มาตรฐานการผลิต คู่มือการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ เป็นต้น

e) เอกสารสนับสนุน เช่น แบบฟอร์ม บันทึก เอกสารจากภายนอก เป็นต้น

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

สำนักงานบริการวิชาการได้จัดทำคู่มือคุณภาพให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 โดยคู่มือคุณภาพจะแสดงถึง

- a) ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการ และหัวข้อที่มีการยกเว้น
- b) อ้างอิงถึงเอกสารระเบียบการปฏิบัติงาน และเอกสารอ้างอิงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- c) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ของระบบบริหารคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of documents)

ผู้แทนคณะกรรมการดำเนินการด้านคุณภาพ เป็นผู้รับผิดชอบจัดให้มีระบบการควบคุมเอกสารต่างๆ ในระบบคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการฯ ที่สำนักงานบริการวิชาการฯ ได้จัดทำขึ้นจะดำเนินการควบคุมดังนี้

- a) มีการอนุมัติเอกสารต่างๆ โดยผู้มีอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะใช้งาน
- b) มีการทบทวนตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ และมีการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่จำเป็น และมีระบบการอนุมัติใหม่
- c) มีการระบุถึงการเปลี่ยนแปลง และสถานะความทันสมัยของเอกสาร
- d) เอกสารต่างๆ ที่จำเป็นจะมีอยู่ ณ สถานที่ใช้งาน และเป็นเอกสารฉบับล่าสุด/ทันสมัยเสมอ
- e) เอกสารต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่อ่านได้ง่าย และมีการแสดงไว้ว่าเป็นเอกสารในระบบ
- f) มีการชี้แจง และควบคุมการแจกจ่ายเอกสารที่รับมาจากภายนอก

g) มีการชี้แจงเอกสารที่ยกเลิกแล้ว ที่มีการเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ เพื่อป้องกันการนำเอกสารไปใช้โดยไม่ตั้งใจ

4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of record)

เพื่อยืนยันว่าสำนักงานบริการวิชาการฯ ได้ปฏิบัติตามระบบการบริหารงานคุณภาพ และแสดงถึงระบบบริหารงานที่มีประสิทธิผล ทางสำนักงานบริการวิชาการจึงได้จัดทำขึ้น ซึ่งได้มีการควบคุมต่างๆ ดังนี้

- a) บันทึกที่ได้จัดทำขึ้นต้องอ่านได้ง่าย ชัดเจน ชี้แจงได้ และสอกลับไปยังกิจกรรมหรือผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้
- b) การจัดเก็บ จะใช้วิธีการที่สามารถหาได้ง่าย พร้อมทั้งเรียกมาดูได้
- c) รวบรวมและจัดเก็บบันทึก และควบคุมดูแลมิให้บันทึกเสื่อมคุณภาพ เสียหายหรือสูญหาย
- d) กำจัดบันทึกที่พ้นระยะเวลาการจัดเก็บแล้ว
- e) กำหนดระยะเวลาการจัดเก็บบันทึกตามความเหมาะสม หากมีข้อตกลงกับสมาชิกและลูกค้า หรือตามกฎหมาย ให้จัดเก็บตามระยะเวลาที่ได้ตกลงหรือกำหนดไว้

5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility)

5.1 ความมุ่งมั่นของคณะกรรมการดำเนินการ (Management Commitment)

การแสดงความมุ่งมั่นในการนำระบบการบริหารงานคุณภาพที่จัดตั้งขึ้น ไปสู่การปฏิบัติภายในสำนักงานบริการวิชาการฯ ให้เกิดผลรวมถึงการพัฒนาระบบฯ อย่างต่อเนื่อง เป็นความรับผิดชอบ สูงสุดของผู้บริหาร ด้วยเหตุดังกล่าว คณะกรรมการฯ ในฐานะผู้บริหารระดับสูงสุด จึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- a) มอบหมายให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (Quality Management Representativ หรือ QMR) เป็นผู้รับผิดชอบการสื่อสาร การประสานงานภายในสำนักงานบริการวิชาการฯ เพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานบริการวิชาการฯ ทราบและเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของสมาชิกและลูกค้า และข้อกำหนดของหน่วยงานราชการหรือบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
- b) จัดตั้งนโยบายคุณภาพและประกาศให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานบริการวิชาการฯ ทราบอย่างทั่วถึง
- c) ยืนยันว่ามีการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพในทุกระดับเท่าที่จำเป็นตลอดจนมีการวางแผนเพื่อให้เป้าหมายคุณภาพบรรลุผล
- d) ดำเนินการทบทวนโดยฝ่ายบริหารเป็นระยะๆ อย่างเหมาะสมตาม “ระเบียบการ ปฏิบัติงานการทบทวนโดยคณะกรรมการดำเนินการ” (P-01)
- e) ยืนยันว่ามีทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 การให้ความสำคัญต่อสมาชิกและลูกค้า (Customer focus)

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของสมาชิกและลูกค้า จะได้รับการพิจารณากำหนดและสนองตอบไปในทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้สมาชิกและลูกค้า คณะกรรมการฯ จึงกำหนดให้มีการระบุข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า และมีการตรวจวัดความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า โดยมอบหมายให้ผู้จัดการ หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ และได้ระบุวิธีการไว้ในระเบียบการปฏิบัติงานการรับซื้อ และการขนส่ง

5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

คณะกรรมการฯ ได้กำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการฯ ขึ้น โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานของสำนักงานบริการวิชาการฯ และความต้องการของสมาชิกและลูกค้า ซึ่งนโยบายคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการ(ตามเอกสารแนบที่ 1)

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจในนโยบายคุณภาพที่กำหนดอย่างทั่วถึง คณะกรรมการฯ จึงได้มีประกาศและสื่อสารนโยบายคุณภาพโดยใช้วิธีการ ดังนี้

1. ติดป้ายแสดงนโยบายคุณภาพไว้ในสถานที่ต่างๆ
2. กำหนดให้มีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่

คณะกรรมการฯ ผู้จัดการสำนักงานบริการวิชาการ ผู้แทนฝ่ายบริหาร จะดำเนินการติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพเป็นระยะๆ เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดการทบทวนนโยบายคุณภาพไว้เป็นวาระหนึ่งของการทบทวน โดยคณะกรรมการฯ ตาม ระเบียบการปฏิบัติงานทบทวนโดยคณะกรรมการฯ

5.4 การวางแผน (Planning)

a) เป้าหมายคุณภาพ (Quality Objective)

คณะกรรมการฯ ได้กำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการฯ ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพโดยจะมีการทบทวนเป็นระยะๆ ซึ่งได้กำหนดการทบทวนเป้าหมายคุณภาพไว้เป็นวาระหนึ่งของการทบทวนโดยคณะกรรมการฯ ตามระเบียบการปฏิบัติงานทบทวนโดยคณะกรรมการฯ

คณะกรรมการฯ มอบหมายให้ผู้แทนฝ่ายบริหารนำไปดำเนินการให้หัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพในหน่วยงานของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการ และควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยจะมีการประชุมติดตามทุกๆ 1 เดือน โดยรายละเอียดจะระบุไว้ในระเบียบการปฏิบัติงานการทบทวนโดยฝ่ายบริหารและเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจในเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างทั่วถึง คณะกรรมการฯ จึงได้มีการประกาศและสื่อสารตามวิธีการเดียวกับการประกาศและสื่อสารนโยบายคุณภาพ

b) การวางแผนระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality management system planning)

เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดทั่วไปของระบบบริหารคุณภาพตามข้อ 4.1 รวมถึงเป้าหมายด้านคุณภาพ คณะกรรมการฯ ได้กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายแต่ละหน่วยงาน กำหนดแผนงานของหน่วยงาน ซึ่งแผนงานนี้จะต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน รวมถึงเป้าหมายของสำนักงานบริการวิชาการฯ กรณีที่จะมีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานคุณภาพ จะต้องมีการทบทวน หรือปรับปรุงแผนงานนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าความสมบูรณ์ของระบบบริหารคุณภาพ จะยังคงได้รับการรักษาไว้

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานบริการวิชาการฯ ทราบถึงอำนาจหน้าที่และบทบาทของตน และของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในระบบการบริหารงานคุณภาพที่ได้จัดตั้งขึ้น คณะกรรมการฯ จึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งต่างๆ แล้วมอบหมายให้ผู้บริหารเหล่านี้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ลดหลั่นลงไป โดยให้จัดทำป้ายผังองค์กรแสดงสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรรวมและของแต่ละหน่วยงานแสดงไว้ให้ผู้เกี่ยวข้องในองค์กรเห็นได้โดยทั่วกัน

สำหรับรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งต่างๆ กำหนดเป็น Job Description และแจกจ่ายให้เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งรับทราบ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงการของสายงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นดำเนินการแก้ไขผังองค์กร Job Description และสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงนั้น

5.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR)

เพื่อให้ระบบการบริหารงานคุณภาพสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะกรรมการฯ จึงแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานบริการวิชาการ เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) โดยประกาศเป็นเอกสารและมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- a) ดำเนินการยืนยันว่ามีกำหนด การนำไปปฏิบัติให้เกิดผลและการรักษาไว้ซึ่งกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบการบริหารงานคุณภาพ
- b) รายงานให้คณะกรรมการฯ ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ และความจำเป็นที่ต้องปรับปรุง
- c) ดำเนินการเพื่อยืนยันว่ามีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานบริการวิชาการ ในองค์กร ตระหนักถึงข้อกำหนดของสมาชิกและลูกค้า
- d) ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพ

5.5.3 การสื่อสารภายใน

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานบริการวิชาการ ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพคณะกรรมการฯ จึงกำหนดให้มีระบบสื่อสารภายในเพื่อให้บุคลากรทราบถึงข้อมูลดังต่อไปนี้

- a) นโยบายและเป้าหมายคุณภาพ ตลอดจนจรรยาบรรณ
- b) ผลการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า
- c) แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- d) ข้อบกพร่องและผลการแก้ไข
- e) การร้องเรียนจากสมาชิกและลูกค้าและผลการแก้ไข
- f) ผลการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร

ให้ผู้แทนฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลให้มีการสื่อสารข้อมูลดังกล่าวโดยวิธีการที่เหมาะสมโดยประสานงานผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่นำมาสื่อสารเป็นข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย

5.6 การทบทวนของคณะกรรมการดำเนินการ

5.6.1 ทั่วไป (General)

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพยังมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพคณะกรรมการฯ จึงจัดให้มีการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพของสำนักงานบริการวิชาการฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง (ทุก 6 เดือน) ซึ่งการทบทวนนี้จะรวมถึงโอกาสในการประเมิน โอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความต้องการในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานคุณภาพนโยบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ของระบบบริหารงานคุณภาพทั้งนี้ได้มีการจัดทำและปฏิบัติตามระเบียบการปฏิบัติงานการทบทวน โดยคณะกรรมการฯ และมีการจัดทำและเก็บบันทึกการทบทวนไว้

5.6.2 ปัจจัยป้อนในการทบทวน (Review input)

ปัจจัยป้อนต่างๆ ในการทบทวนของคณะกรรมการฯ จะรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- a) ผลการตรวจติดตามทั้งภายในและภายนอกของระบบบริหารงานคุณภาพ
- b) ข้อมูลย้อนกลับจากสมาชิกและลูกค้า รวมถึงข้อร้องเรียนจากสมาชิกและลูกค้า
- c) ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความเป็นไปได้ตามข้อกำหนดของสินค้า
- d) สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันของระบบบริหารงานคุณภาพ
- e) การติดตามผลการปฏิบัติจากการทบทวนครั้งที่ผ่านมา
- f) การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
- g) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ซึ่งหัวข้อต่างๆ จะถูกกำหนดไว้เป็นวาระการประชุม และดำเนินการประชุมตามวาระ

5.6.3 ผลลัพธ์ในการทบทวน (Review output)

ผลลัพธ์จากการทบทวนของคณะกรรมการฯ ต้องรวมถึงการตัดสินใจ และการปฏิบัติซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่อง

- a) การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพตลอดจนการทบทวนการต่างๆ
- a) การปรับปรุงสินค้าที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของสมาชิกและลูกค้า
- b) ทรัพยากรที่จำเป็น

6. การบริหารทรัพยากร (Resource management)

6.1 ความพร้อมด้านทรัพยากร (Provision of resource)

เพื่อปฏิบัติตามและคงรักษาไว้ซึ่งระบบการบริหารงานคุณภาพ ตลอดจนเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้สมาชิกและลูกค้าด้วยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพและความต้องการของสมาชิก และลูกค้าคณะกรรมการฯ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้กำหนดและจัดหาทรัพยากรที่ต้องการอย่างเพียงพอ

6.2 ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource)

6.2.1 ทั่วไป (General)

เจ้าหน้าที่ฝึกรวม จะเป็นผู้รับผิดชอบดูแลให้ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอันมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และอาจจะทำให้เกิดผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมจากการทำงาน มีจิตสำนึก และขีดความสามารถอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยจะพิจารณาจากพื้นฐานทางการศึกษา การฝึกรวมความชำนาญและประสบการณ์ซึ่งได้กำหนดหน้าที่และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ไว้ใน(Jobdescription)

6.2.2 ทักษะความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกรวม

เจ้าหน้าที่ฝึกรวม ต้องจัดให้มีการดำเนินการต่อไปนี้

a) ดำเนินการสำรวจความต้องการในการฝึกรวมของเจ้าหน้าที่ทุกปี และนำมากำหนดทักษะความสามารถและชี้แจงการฝึกรวมที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพ และจัดทำแผนการฝึกรวมประจำปี

b) ดำเนินการควบคุมการดูแลให้มีการฝึกรวมแก่เจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดไว้หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเป็นไปตามความต้องการเหล่านั้น

c) จัดเก็บบันทึกต่างๆ อย่างเหมาะสมในเรื่องการศึกษา การฝึกรวม ทักษะและประสบการณ์

c) ติดตามประสิทธิผลของการฝึกรวมเป็นระยะๆ

d) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ และเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่พิเศษ เช่น เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นต้น ต้องได้รับการฝึกรวมเฉพาะด้านให้มีความรู้และขีดความสามารถในหน้าที่นั้นๆ

e) สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักในความสำคัญของกิจกรรมด้านคุณภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเจ้าหน้าที่ และให้ความช่วยเหลือทุ่มเทให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่จัดทำขึ้น

6.3 ปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure)

ผู้อำนวยการ กำหนดและจัดหาปัจจัยพื้นฐานของสำนักงานบริการวิชาการฯ เพื่อให้มีความ พร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยพื้นฐาน จะรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

a) อาคาร พื้นที่ปฏิบัติงานและเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆที่เกี่ยวข้อง

b) อุปกรณ์การดำเนินงาน ทั้งที่เป็น Hardware และ Software

c) การบริการเสริมต่างๆ เช่น การขนส่งหรือการสื่อสาร เป็นต้น

6.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการ จะกำหนด และบริหารสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่จำเป็นเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงควบคุมดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

7. การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ

7.1 การวางแผนการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้อำนวยการ รับผิดชอบวางแผนและพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่ต้องการ เพื่อให้มั่นใจผลิตภัณฑ์ที่จะผลิตเป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการวางแผนได้พิจารณาถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆในระบบการบริหารงานคุณภาพด้วย แผนที่วางไว้ ได้แก่ Quality Plan ซึ่งจะมีการพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม

- a) เป้าหมายคุณภาพ และข้อกำหนดต่างๆ ของบริการ
- b) ความต้องการในการจัดทำกระบวนการต่างๆ และการจัดหาทรัพยากรที่ เฉพาะเจาะจงของผลิตภัณฑ์และบริการ
- c) การกำหนดกิจกรรมการตรวจพิสูจน์ ตรวจสอบ ฝ้าติดตาม การตรวจสอบทดสอบที่เฉพาะเจาะจง และหลักเกณฑ์ในการยอมรับบริการ
- d) กำหนดบันทึกต่างๆ ที่แสดงหลักฐานว่ากระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์ และบริการได้บรรลุถึงข้อกำหนดต่างๆ

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกและลูกค้า

7.2.1 การระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้กำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งมีดังนี้

- a) ข้อกำหนดต่างๆ ที่เจาะจงโดยสมาชิกและลูกค้า ซึ่งครอบคลุมถึงกิจกรรมการส่งมอบและหลังการส่งมอบ
- b) ข้อกำหนดที่สมาชิกและลูกค้าไม่ระบุแต่มีความจำเป็น เนื่องจากเป็นลักษณะเฉพาะหรือจุดประสงค์ในการใช้ซึ่งทางสำนักงานบริการวิชาการตระหนักคืออยู่แล้ว
- c) ข้อกำหนดตามกฎหมายและบทบัญญัติซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- d) ข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นๆซึ่งกำหนดขึ้นเองโดยสำนักงานบริการวิชาการฯ

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

ในการทบทวนข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ ก่อนที่จะตกลงส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ ให้กับสมาชิกและลูกค้าหรือก่อนตกลงทำสัญญาหรือรับคำสั่งซื้อ หรือก่อนตกลงให้เปลี่ยนแปลงสัญญาหรือคำสั่งซื้อ ผู้อำนวยการจะเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการทบทวนข้อตกลงตาม ระเบียบการปฏิบัติงานจัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่า

- a) มีการระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้องเพียงพอ
- b) ได้มีการแก้ไขข้อกำหนดต่างๆ ในสัญญาหรือคำสั่งซื้อซึ่งต่างไปจากเดิม

- c) สำนักงานบริการวิชาการฯ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุ
- d) มีการเก็บบันทึกต่างๆ ในการทบทวน และกิจกรรมที่เกิดจากการทบทวน
- e) เข้าใจข้อกำหนดของสมาชิกและลูกค้าได้ โดยถูกต้องตรงกัน (ในกรณีที่สมาชิกและลูกค้าไม่ได้ระบุข้อกำหนดไว้เป็นเอกสาร)

f) หากมีการปรับเปลี่ยนข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้รับการแก้ไขและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะได้รับแจ้งให้ทราบถึงข้อกำหนดที่ได้ปรับเปลี่ยนไป

7.2.3 การสื่อสารกับสมาชิกและลูกค้า

เพื่อให้สมาชิกและลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม จึง กำหนดให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ รับผิดชอบจัดให้มีวิธีการสื่อสารกับสมาชิกและลูกค้าในเรื่องดังต่อไปนี้

- a) ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการ
- b) ที่ส่งมอบโดยสมาชิกและลูกค้า)
- b) การสอบถามการจัดการข้อตกลง หรือการสั่งซื้อรวมถึงการเปลี่ยนแปลง
- d) การตอบกลับจากสมาชิกและลูกค้า รวมถึงการร้องเรียนจากสมาชิกและลูกค้า

7.3 การออกแบบและการพัฒนา

เนื่องจากสำนักงานบริการวิชาการอธิการบดี ไม่มีกระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ ดังนั้นจึงไม่นำข้อกำหนดนี้มาใช้

7.4 การจัดซื้อ

7.4.1 การดำเนินการจัดซื้อ

เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อ มีคุณภาพและเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อที่ระบุไว้ เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้รับผิดชอบให้มีระบบการจัดซื้อตามหลักการ ดังต่อไปนี้

- a) จัดซื้อสินค้าและผลิตจากสมาชิก หรือผู้ส่งมอบที่ผ่านระบบการคัดเลือกและได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานบริการวิชาการแล้ว โดยระบุข้อมูลการจัดซื้อให้ชัดเจน
- b) ประเมินผลการส่งมอบของผู้ส่งมอบเป็นระยะๆ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้อย่าง ชัดเจน ตามระเบียบปฏิบัติ

c) เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ จะเป็นฝ่ายกำหนดประเภทและขอบเขตที่จะใช้ในการควบคุมผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จะจัดซื้อ ให้เหมาะสมกับผลกระทบที่มีต่อผลิตภัณฑ์ในขั้นต่อไปหรือต่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

d) ในกรณีที่ใช้กระบวนการจากภายนอก (Outsource) ต้องคอยติดตามผลการดำเนินการของผู้รับจ้างอย่างสม่ำเสมอ

e) ต้องเก็บรักษาบันทึกผลการประเมินไว้ในกรณีที่ได้นำดำเนินการไปแล้ว เนื่องมาจากการประเมินผลดังกล่าวต้องเก็บรักษาไว้เป็นข้อมูลการประเมินผู้ขาย

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

ในการระบุข้อมูลการจัดซื้อ ให้ผู้รับผิดชอบกำหนดรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อให้ชัดเจน และยืนยันว่าได้ระบุข้อกำหนดต่างๆ ไว้อย่างครบถ้วนแล้วก่อนที่จะสื่อสารไปยังผู้รับจ้างช่วง โดยรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- a) ข้อกำหนด ขั้นตอนการดำเนินงาน กระบวนการและอุปกรณ์ในการอนุมัติผลิตภัณฑ์
- b) ข้อกำหนดด้านคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่
- c) ข้อกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพ
- d) ให้ดูรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการระบุข้อมูลการจัดซื้อได้ใน ระเบียบการปฏิบัติงานจัดซื้อ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

เพื่อยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อที่ระบุไว้ จึงกำหนดให้ผู้จัดการโรงงาน ดำเนินการตรวจสอบวัตถุดิบ หากต้องการหรือได้รับการร้องขอจากสมาชิกและลูกค้าได้ดำเนินการทวนสอบผลิตภัณฑ์ ณ สถานที่ของสมาชิก หรือผู้ส่งมอบ ฝ่ายการตลาดทำการแจ้งไปยังผู้จำหน่ายและกำหนดแผนงานการทวนสอบ และวิธีการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ไว้ในข้อมูลการจัดซื้อ

7.5 การดำเนินการผลิต

7.5.1 การควบคุมการผลิต

สำนักงานบริการวิชาการฯ มีการวางแผนและดำเนินการผลิตภายใต้สภาวะการควบคุม ซึ่งรวมถึง มีการกำหนดให้

- a) ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดให้มีข้อมูลรายละเอียดด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ไว้ในฝ่ายของตนอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามความจำเป็น
- b) เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้ควบคุมและให้มีเอกสารการปฏิบัติงานตามความจำเป็น
- c) เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้ควบคุมดูแลให้เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยจะมีการบำรุงรักษาเครื่องจักรเป็นระยะๆ อยู่เสมอ
- d) เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้ควบคุมดูแลให้มีผลิตภัณฑ์ตัวอย่างประกอบการปฏิบัติงานตามความจำเป็น
- e) เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้ควบคุมดูแลเครื่องมือที่เฝ้าติดตามและตรวจวัดเพื่อให้มีขีดความสามารถในการตรวจวัดผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดของสมาชิกและลูกค้า โดยหัวหน้าแผนกห้องทดลองจะทำการสอบเทียบเครื่องตรวจวัดเป็นระยะๆ ตาม “ระเบียบการปฏิบัติงานควบคุมเครื่องตรวจวัด” (P-.....)
- f) เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้ควบคุมดูแลให้มีการตรวจสอบและทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อยืนยันความสอดคล้องกับข้อกำหนด
- g) เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดส่งสินค้าให้สมาชิกและลูกค้า

7.5.2 การขออนุมัติกระบวนการผลิตและการบริการ

ปัจจุบันสำนักงานบริการวิชาการฯ ยังไม่มีกระบวนการใดที่ไม่สามารถทวนสอบผลที่ได้จากกระบวนการโดยอาศัย การวัดหรือการเฝ้าติดตามในกระบวนการต่อไป จึงไม่นำข้อกำหนดนี้มาปฏิบัติ

7.5.3 การซัพพอร์ตและสอบกลับได้

เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ ต้องควบคุมดูแลให้มีการซัพพอร์ตวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ ในลักษณะซึ่ง

- a) แสดงให้เห็นสถานการณ์ดำเนินการและความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) ไม่ปะปนกันและสามารถป้องกันการนำไปใช้ผิดได้ (รวมถึงป้องกันไม่ให้นำผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไปใช้งานหรือส่งมอบ)
- c) บันทึกการซัพพอร์ตและสามารถสอบกลับได้ (ในกรณีที่มีข้อกำหนดระบุให้ต้องสอบกลับได้)

7.5.4 ทรัพย์สินของสมาชิกและลูกค้า

ในกรณีที่สมาชิกและลูกค้าส่งมอบผลิตภัณฑ์มาเพื่อให้ใช้ในการผลิตให้สมาชิกและลูกค้า ให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลทรัพย์สินของสมาชิกและลูกค้า (รวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา) ซึ่งโดยหลักการแล้วให้ควบคุมดูแลภายใต้ระบบเดียวกันกับทรัพย์สินของสำนักงานบริการวิชาการ (กล่าวคือต้องตรวจรับ ซัพพอร์ต จัดเก็บ ถนอมรักษาและเก็บบันทึก) แต่ให้ดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

- a) ซัพพอร์ตให้เข้าใจได้ชัดเจนว่าเป็นทรัพย์สินของสมาชิกและลูกค้า (ในกรณีที่เจาะจงวัตถุประสงค์การใช้งานต้องซัพพอร์ตให้เข้าใจชัดเจนด้วย)
- b) จัดให้มีขั้นตอนและวิธีการสื่อสารให้สมาชิกและลูกค้าทราบในกรณีที่ชำรุดหรือสูญหาย
- c) จัดเก็บบันทึกการควบคุมทรัพย์สินของสมาชิกและลูกค้าและการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน

7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์

เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ ต้องรับผิดชอบดูแลการถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ (รวมถึงชิ้นส่วนที่เป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ด้วย) ตลอดระยะเวลาที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนจนกระทั่งมอบให้กระบวนการต่อไป ในลักษณะซึ่ง

- a) ครอบคลุมถึงการซัพพอร์ต การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บและการปกป้องผลิตภัณฑ์
- b) สามารถถนอมรักษาเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์เอาไว้ได้ตลอดอายุการใช้งาน

7.6 การควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์ในการตรวจวัด และเฝ้าติดตาม

สำนักงานบริการวิชาการ ได้กำหนดกิจกรรมการเฝ้าติดตามที่จำเป็นไว้ในแผนระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยผู้จัดการโรงงานเป็นผู้รับผิดชอบจัดเตรียมความพร้อม ซึ่งรวมถึงการจัดให้มีเครื่องมือวัดที่จำเป็นเพื่อให้กิจกรรมวัดและการเฝ้าติดตามที่ได้กำหนดไว้สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและสอดคล้องกับข้อกำหนดในการวัด และเฝ้าติดตามเพื่อยืนยันความเชื่อถือได้ของผลการวัดและการเฝ้าติดตามเครื่องมือวัดที่ใช้

- a) ได้รับการสอบเทียบกับมาตรฐานการวัด ซึ่งสามารถสอบกลับได้มาตรฐานการวัดระดับชาติหรือนานาชาติตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนนำไปใช้งาน ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานการวัดดังกล่าว ให้จัดทำวิธีการที่ใช้ในการสอบเทียบหรือทวนสอบความแม่นยำของเครื่องมือต่างๆ ไว้เป็นเอกสาร
- b) ได้รับการปรับเทียบหรือปรับเทียบซ้ำเป็นระยะๆ ตามความจำเป็น
- c) ได้รับการชี้แจงเพื่อให้ทราบได้ชัดเจนถึงสถานการณ์สอบเทียบ
- d) ได้รับการป้องกันมิให้ถูกปรับแต่งซึ่งจะทำให้ผลการวัดเสียหาย
- e) ได้รับการปกป้องมิให้ชำรุดหรือเสื่อมสภาพระหว่างการเคลื่อนย้ายบำรุงรักษาและจัดเก็บ
- f) เก็บรักษาคertificateผลการสอบเทียบไว้

ในกรณีที่พบว่าเครื่องมือวัดไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้จัดการโรงงานต้องดำเนินการให้มีการตรวจยืนยันผลิตภัณฑ์ที่ได้ทำการตรวจสอบแล้วและดำเนินการซ่อมและสอบเทียบเครื่องตรวจวัดใหม่หรือดำเนินการตามความเหมาะสมทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติไว้ในระเบียบการปฏิบัติงานการควบคุมเครื่องตรวจวัด

8. การตรวจวัด, การวิเคราะห์และการปรับปรุง

8.1 ทั่วไป

ในการวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพตามข้อ 4.1 ซึ่งได้กำหนดให้แสดงกระบวนการที่จำเป็น ในการเฝ้าติดตามตรวจวัด, วิเคราะห์และปรับปรุงไว้ในแผนบริหารงานระบบคุณภาพ ให้ผู้ตรวจทานและอนุมัติแผนฯ ตรวจสอบยืนยันว่ากระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ในการเฝ้าติดตาม, ตรวจวัด, วิเคราะห์และปรับปรุงที่ได้กำหนดไว้ครอบคลุมเพียงพอและเหมาะสมเพื่อ

- a) แสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ
- b) ยืนยันความเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพ
- c) ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ต้องครอบคลุมถึงวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการเฝ้าติดตาม, ตรวจวัด, วิเคราะห์และปรับปรุง ตลอดจนกลวิธีทางสถิติและการนำไปใช้

8.2 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด

8.2.1 ความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า

เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงานบริการวิชาการฯ ได้สนองตอบข้อกำหนดของสมาชิกและเป็นที่พึงพอใจของสมาชิกและลูกค้าขณะเดียวกันเพื่อเป็นมาตรฐานในการวัดประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างหนึ่งจึงกำหนดให้ผู้จัดการ โรงงานกำหนดวิธีการ และดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้าปีละ 2 ครั้ง แล้ววิเคราะห์ผลการสำรวจ (โดยอาศัยกลวิธีทางสถิติ) นำเสนอต่อที่ประชุม

8.2.2 การตรวจติดตามภายใน

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารงานคุณภาพ

a) สอดคล้องกับการดำเนินงานที่วางแผนไว้ (ดู 7.1) ตามข้อกำหนดในมาตรฐานสากล ISO 9001:2008 และตามข้อกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพที่สำนักงานบริการวิชาการฯ จัดตั้งขึ้น

b) ได้รับการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้กำหนดให้ดำเนินการตรวจติดตามภายในอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งต้องครอบคลุมถึง

1) ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) เป็นผู้กำหนดแผน และกำหนดการตรวจติดตามโดยพิจารณา สถานะและความสำคัญของกระบวนการ พื้นที่ต่างๆที่จะตรวจติดตาม และผลการติดตามครั้งที่ผ่านมา

2) ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) ดำเนินการให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนที่กำหนด หรือกรณีพิเศษตามความจำเป็น โดยด้านคุณภาพ จะเป็นผู้คัดเลือกผู้คัดเลือกผู้ทำการตรวจที่ผ่านการอบรมและไม่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจ

3) เมื่อดำเนินการตรวจ หากผู้ตรวจพบข้อบกพร่อง จะดำเนินการสั่งการแก้ไขและ ดำเนินการติดตามผลการแก้ไข รวมถึงการรายงานผลการตรวจ ซึ่งผู้อำนวยการ/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หรือผู้รับผิดชอบหน่วยงาน จะต้องมีการปฏิบัติ เพื่อขจัดความบกพร่องที่ตรวจพบรวมทั้งสาเหตุของข้อบกพร่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4) ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ(QMR) เป็นผู้จัดเก็บบันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้

5) ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ(QMR) เป็นผู้รายงานผลการตรวจติดตามภายในให้ผู้บริหารทราบ

8.2.3 การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ

เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้น ๆ จะใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ ของระบบบริหารงานคุณภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถของกระบวนการกรณีที่ไม่บรรลุผลตาม แผนงานจะปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

8.2.4 การเฝ้าติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์

ผู้อำนวยการเป็นผู้รับชอบดำเนินการเฝ้าติดตามและตรวจวัดผลิตภัณฑ์ตามที่ได้กำหนดไว้ในแผน คุณภาพ และ ได้กำหนดให้ผู้จัดการ โรงงานดำเนินการดังต่อไปนี้

a) ดำเนินการให้มีการบันทึกผลการตรวจสอบไว้เป็นบันทึกคุณภาพ และต้องเก็บรักษานับบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยืนยันว่าผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับข้อกำหนด

b) เป็นผู้มีส่วนจในการอนุมัติผลการตรวจสอบและทดสอบ และปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์

และบริการซึ่งต้องแสดงหลักฐานไว้ในควบคุมบันทึกการตรวจสอบด้วย

c) เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้รับการตรวจสอบและทดสอบตามแผนระบบ บริหารงานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วนก่อนที่จะส่งมอบออกไป

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

สำนักงานบริการวิชาการฯ มีการดำเนินการเพื่อควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- 1) ในกรณีที่พบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้อำนวยการ ต้องยืนยันว่าการดำเนินการซึ่งบ่งตามข้อ 7.5.3 และต้องป้องกันไม่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดถูกนำไปใช้งานหรือส่งมอบได้
- 2) กำหนดการควบคุม อำนาจและรับผิดชอบในการจัดการผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้อำนวยการดำเนินการเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ ตรวจพบได้รับการจัดการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้
 - a) ดำเนินการเพื่อกำจัดสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบ (แก้ไข ปรับปรุง ซ่อมแซมหรือทำใหม่)
 - b) อนุมัติการใช้ การปล่อยออกหรือการยอมรับ โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจและจากสมาชิกและลูกค้ากรณีที่เกี่ยวข้อง (อนุมัติใช้เป็นกรณีพิเศษ)
 - c) ดำเนินการโดยไม่นำมาใช้หรือระงับการใช้งานเดิม
- 3) ให้มีการเก็บรักษายันติกซึ่งแสดงถึงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการดำเนินการอันเนื่องมาจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น ตลอดจนการได้รับความเห็นชอบดังที่ได้กล่าวไว้
- 4) ในกรณีที่แก้ไข ปรับปรุง ซ่อมแซมหรือทำใหม่ ให้ดำเนินการทวนสอบผลิตภัณฑ์และบริการนั้นซ้ำอีกเพื่อแสดงว่าผลิตภัณฑ์และบริการนั้นเป็นไปตามข้อกำหนดแล้ว
- 5) ในกรณีที่พบผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลังการส่งมอบ หรือหลังจากได้เริ่มนำไปใช้งานแล้วหัวหน้าฝ่ายการตลาดต้องริเริ่มให้มีการดำเนินการที่เหมาะสมต่อผลกระทบทั้งที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประเมินว่าจะสามารถปรับปรุงระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้ ณ จุดใด ทั้งนี้ต้องดำเนินการให้ครอบคลุมถึงข้อมูลซึ่งเป็นผลจากการเฝ้าติดตามและการวัดและข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอย่างน้อยผลการวิเคราะห์ข้อมูลต้องให้สาระครอบคลุมถึง

- a) ความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า
- b) ความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- c) คุณลักษณะและแนวโน้มต่างๆ ของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ ตลอดจนโอกาสในการดำเนินการเชิงป้องกัน
- d) ผู้ส่งมอบ/ผู้รับจ้างช่วง

8.5 การปรับปรุง

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานบริการวิชาการฯ จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1) นโยบายคุณภาพและเป้าหมายคุณภาพ คณะกรรมการฯ จะกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพและให้แต่ละฝ่ายกำหนดเป้าหมายคุณภาพของฝ่ายแล้วนำไปปฏิบัติโดยมอบหมายให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR)

2) ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในทางสำนักงานบริการวิชาการฯ จะดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เมื่อดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วพบส่วนที่ต้องดำเนินการแก้ไขก็จะให้มีการสั่งการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3) การวิเคราะห์ข้อมูลให้ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าเห็นว่ามีส่วนจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขก็ให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน กรณีที่มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ทางฝ่ายควบคุมคุณภาพจะดำเนินการให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5) การทบทวนโดยผู้บริหาร กรณีที่มติดจากการทบทวนระบุให้มีการปรับปรุงผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) จะต้องดำเนินการติดตามผลให้มีการดำเนินการตามมตินั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

8.5.2. การดำเนินการเชิงแก้ไข

ให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้น ๆ รับผิดชอบดำเนินการกำจัดสาเหตุของความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดยปฏิบัติตาม "ระเบียบการปฏิบัติงานการแก้ไขและป้องกัน" (P-) ซึ่งแสดงถึงหลักเกณฑ์ในการ

- ทบทวนความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด (รวมถึงการร้องเรียนจากสมาชิกและลูกค้า)
- พิจารณากำหนดสาเหตุของความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด
- ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าความเป็นไปตามข้อกำหนดนั้นๆ จะไม่เกิดขึ้น
- พิจารณากำหนดและนำไปปฏิบัติซึ่งการดำเนินการที่จำเป็น
- บันทึกผลของสิ่งของที่ได้ดำเนินการ ไปและ
- ทบทวนการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไป

8.5.3 การดำเนินการเชิงป้องกัน

ให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงในตำแหน่งนั้นๆ รับผิดชอบดำเนินการกำจัดสาเหตุของความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ซึ่งอาจเกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น โดยปฏิบัติตามการแก้ไขและป้องกัน ซึ่งแสดงถึงหลักเกณฑ์ในการ

- พิจารณาตัดสินสาเหตุและความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ซึ่งอาจเกิดขึ้น
- ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกิดขึ้น
- พิจารณาตัดสินและนำไปปฏิบัติซึ่งการดำเนินการที่จำเป็น
- บันทึกผลของสิ่งที่ได้ดำเนินการไป
- ทบทวนการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป

ตอนที่ 3

1.1 รายชื่อเอกสารปฏิบัติ

รหัส	ชื่อเอกสาร	ข้อกำหนด	ผู้รับผิดชอบ
QM-01	คู่มือคุณภาพ	Q 4.1,4.2.1,4.2.2,5.6.1,5.6.2,5.6.3,8.4	ปวิช สมเพ็ชร
QP-UNIQ-MSU-01	การจัดทำเอกสาร ควบคุมเอกสาร	Q 4.2.3,4.2.4	ปวิช สมเพ็ชร อภิชาติ พุทธา
QP-UNIQ-MSU-02	การตรวจติดตาม ภายใน	Q 8.2.2	นัยนา ไพรวิจารย์ ปวิช สมเพ็ชร
QP-UNIQ-MSU-03	การบริการที่ไม่ เป็นไปตาม ข้อกำหนดและการ แก้ไขป้องกัน	Q 5.2,7.2.3,8.2.1,7.2.1,7.2.2,7.1,7.5.1,7.5.3,8.5. 2,8.5.3,8.3	นัยนา ไพรวิจารย์ ปวิช สมเพ็ชร
QP-UNIQ-MSU-04	การพัฒนาการ ฝึกอบรม	Q 6.2.1,6.2.2	ลภัสรดา แสนสัมฤทธิ์นันท์ สุพัตรา นอไส
QP-UNIQ-MSU-05	การบริการทาง วิชาการและการ สื่อสาร	Q 7.1,7.5.1,8.2.3,8.2.4,5.5.3,8.4,8.5.1	ญาดา สีหนาท เยาวลักษณ์ แลมศิริ
QP-UNIQ-MSU-06	การดูแลรักษา อุปกรณ์เครื่องมือ และการจัดซื้อจัด จ้าง	Q 7.6, 7.4.1,7.4.2,7.4.3,6.3,6.4	สรารุช ไชยดา วันทนา ไชยกุล อรชума กองเงิน

ผังโครงสร้างการจัดองค์กร สำนักงานบริการวิชาการ

เอกสารแนบ 2