



คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

รหัสเอกสาร : QM-DO-01

แก้ไขครั้งที่ : 1

วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563

หน้า : 1/30

ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

Rev.	ว/ด/ป	หน้า	รายละเอียด
1	17 ก.ย. 63	10	เพิ่มวิสัยทัศน์ และพันธกิจ

	ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-นามสกุล	ผศ.ดร.สุพรรณฎิภา เส็งสาย	ผศ.ดร.กนกอร ระย้านิล	ผศ.ดร.นรงค์ ฉิมพาลี
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกัน คุณภาพการศึกษา	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	คณบดี
ลายเซ็น			
วันที่เซ็น	17 ก.ย. 63	17 ก.ย. 63	17 ก.ย. 63

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 2/30

สารบัญ

	หน้าที่
1. ประวัติองค์กร	5
2. ขอบเขตการดำเนินงานและการขอรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ	6
3. แผนผังกระบวนการจัดการสำนักงานคณบดี	7
4. บริบทองค์กร	
4.1 การทำความเข้าใจองค์กร และบริบทขององค์กร	7
4.2 การทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
4.3 การพิจารณาขอบเขต ของระบบการบริหารคุณภาพ	8
4.4 ระบบการบริหารคุณภาพ และกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ	8
5. ความเป็นผู้นำ	
5.1 ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่นของผู้บริหาร	9
5.1.1 บททั่วไป	9
5.1.2 การมุ่งเน้นที่นิสิต หรือ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งให้บริการ หรือ รับบริการ	9
5.2 นโยบาย	10
5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ	10
5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ	11
5.3 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ภายในองค์กร	11
6. การวางแผน	
6.1 กิจกรรมการระบุความเสี่ยงและโอกาส	16
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ	17
6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง	17
7. การสนับสนุน	
7.1 ทรัพยากร	17
7.1.1 บททั่วไป	17
7.1.2 บุคลากร	18

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 3/30

7.1.3	โครงสร้างพื้นฐาน	18
7.1.4	สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติงานของกระบวนการ	18
7.1.6	ความรู้ขององค์กร	18
7.2	ความสามารถ	19
7.3	ความตระหนักรู้	19
7.4	การสื่อสาร	19
7.5	เอกสาร	20
7.5.1	บททั่วไป	20
7.5.2	การสร้างและการปรับปรุงให้ทันสมัย	21
7.5.3	การควบคุมเอกสาร	22
8. การปฏิบัติการ		
8.1	การวางแผน และการควบคุมการปฏิบัติงาน	24
8.2	ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ	24
8.2.1	การสื่อสารกับลูกค้า	24
8.2.2	การพิจารณากำหนดข้อกำหนดสินค้าและบริการ	24
8.2.3	การทวนสอบความเกี่ยวข้องกับการบริการ	25
8.2.4	การเปลี่ยนข้อกำหนดสำหรับการบริการ	25
8.4	การควบคุมกระบวนการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก	25
8.4.1	ทั่วไป	25
8.4.2	ชนิดและขอบเขตของการควบคุมภายนอก	25
8.4.3	ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก	25
8.5	กระบวนการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์	25
8.5.1	การควบคุมการให้บริการ	25
8.5.2	การซึ่บและการสอบกลับ	26
8.5.3	ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก	26
8.5.4	การเก็บรักษา	26
8.5.5	กิจกรรมหลังการส่งมอบ	26
8.5.6	ควบคุมเปลี่ยนแปลง	26

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 4/30

8.6 การตรวจปล่อยการให้บริการ	27
8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	27

9. การประเมินสมรรถนะ

9.1 การเฝ้าระวัง การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน	27
9.1.1 บททั่วไป	27
9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า	27
9.2 การตรวจติดตามภายใน	28
9.3 การทบทวนของฝ่ายบริหาร	28
9.3.1 บททั่วไป	28
9.3.2 สิ่งที่ป้อนเข้าไปในการทบทวนฝ่ายบริหาร	29
9.3.3 สิ่งที่ได้รับจากการทบทวนฝ่ายบริหาร	29

10. การปรับปรุง (Improvement)

10.1 บททั่วไป (General)	29
10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข	30
10.2.1 สิ่งที่ต้องกรต้องปฏิบัติเมื่อพบความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด	30
10.2.2 การเก็บรักษาเอกสารข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	30
10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	30

	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 5/30	

1. ประวัติองค์กร

1.1 ที่มา : สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ เป็นส่วนงานในสังกัดคณะวิชา มีที่ทำการอยู่ใน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งดำเนินการจัดการเรียนการสอน และให้บริการด้านวิชาการ ณ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม สำนักงานคณบดีเป็น 1 ใน 14 หน่วยงานของ คณะวิทยาศาสตร์ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 และประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีการแบ่งส่วน งานในคณะวิชาออกเป็น 14 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักงานคณบดี ภาควิชาคณิตศาสตร์ ภาควิชาเคมี ภาควิชา ชีววิทยา ภาควิชาฟิสิกส์ ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม ภาควิชาสถิติ ภาควิชาคอมพิวเตอร์ ภาควิชาจุล ชีววิทยา ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคณะวิทยาศาสตร์ ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์ความ เป็นเลิศด้านสีและการเคลือบผิว ศูนย์ความเป็นเลิศของวัสดุแนวใหม่ และศูนย์สอบเทียบเครื่องวัดรังสีอาทิตย์

1.2 รายละเอียดเกี่ยวกับองค์กร : สำนักงานคณบดี มีภารกิจหลักในการดำเนินงานอย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนกระบวนการตามพันธกิจของคณะฯ สำนักงานคณบดีมีการจัดแบ่งหน่วยงานเป็น 4 หน่วยงาน ตามขอบเขตภาระงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) งานบริหารและธุรการ ประกอบด้วยหน่วยสารบรรณ หน่วยทรัพยากรมนุษย์ หน่วยบริการกลาง และหน่วยสื่อสารองค์กร 2) งานบริการการศึกษา ประกอบด้วย หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ หน่วยกิจการนักศึกษา และหน่วยคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) งานคลังและพัสดุ ประกอบด้วย หน่วยการเงินและบัญชี และหน่วยพัสดุ 4) งานแผนและประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย หน่วยนโยบายและแผน หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยวิเทศสัมพันธ์ และหน่วยส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรม

1.3 Logo มหาวิทยาลัย/คณะฯ



 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 6/30

1.4 ที่อยู่ : เลขที่ 6 ถ.ราชมรรคาใน ต.พระปฐมเจดีย์ อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

1.5 กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้/รับบริการ : บุคลากรภายใน/นอกคณะวิทยาศาสตร์ นักศึกษา (ระดับปริญญาตรี โท เอก) บุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ขอบเขตการดำเนินงานและการขอรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ

2.1 ขอบเขตการขอรับรอง : สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จะดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เพื่อขอรับการรับรองระบบบริหารคุณภาพโดยมีขอบเขตการขอการรับรองครอบคลุมกระบวนการตามภาระงานใน 4 หน่วยงานของสำนักงานคณบดี ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ
2. งานคลังและพัสดุ
3. งานบริการการศึกษา
4. งานแผนและประกันคุณภาพการศึกษา

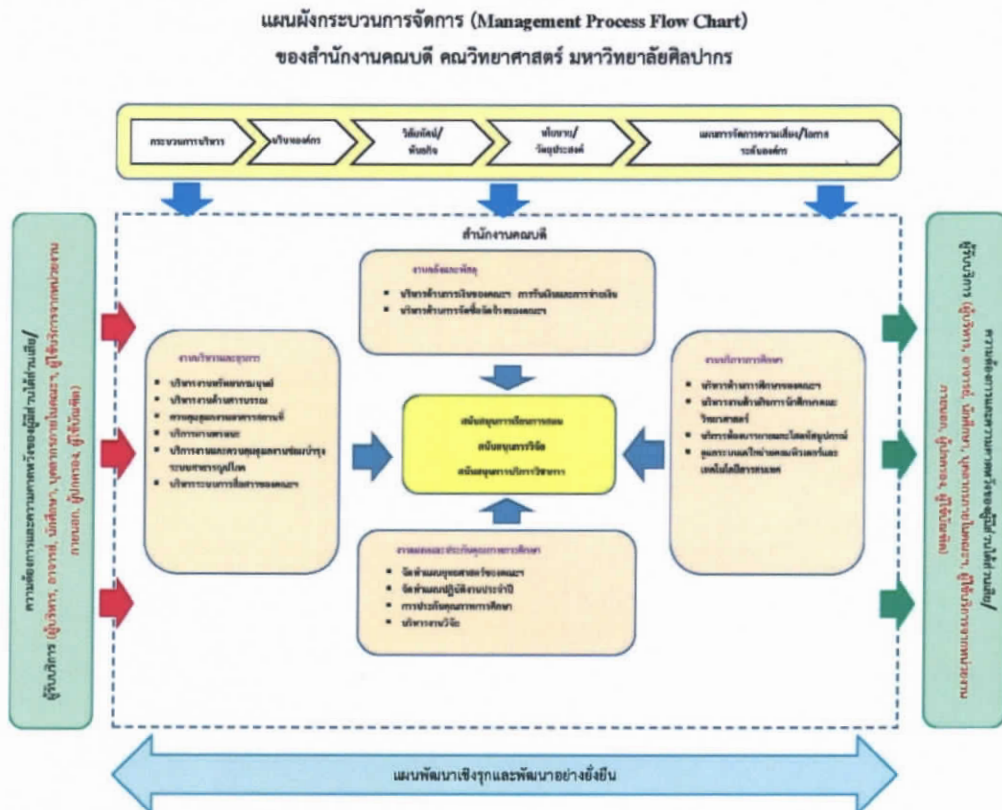
2.2 ข้อกำหนดที่ละเว้น : สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอไม่ประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนดข้อ 7.1.5 และ 8.3 ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพในเรื่องการให้บริการแต่อย่างใด ดังนี้

- ข้อกำหนด 7.1.5 ทรัพยากรในการเฝ้าระวังและตรวจวัด เนื่องจากไม่มีเครื่องมือในการตรวจวัด มีแต่การซ่อมบำรุง

- ข้อกำหนด 8.3 การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ เนื่องจากเป็นการขอรับการรับรองระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานคณบดี ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกแบบหลักสูตรวิชาและบริการอื่นๆ ตามพันธกิจระดับคณะวิชา

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 7/30	

3. แผนผังกระบวนการจัดการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Management Process Flow Chart)



4. บริบทขององค์กร

4.1 การทำความเข้าใจองค์กร และบริบทขององค์กร

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้พิจารณาและกำหนดประเด็นทั้งภายนอกและภายในองค์กร ที่มีความเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายและทิศทางกลยุทธ์ของสำนักงาน และอาจมีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ต่อความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการของระบบการบริหารคุณภาพ และจะมีการทบทวนข้อมูลและสารสนเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของการบริหารคุณภาพ โดยการพิจารณาปัจจัยภายนอกและภายใน ได้ระบุไว้ในเอกสาร บริบทองค์กรของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (SD-DO-01)

ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-01 การชี้แจง และการประเมินบริบทองค์กร



4.2 การทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับทางราชการที่เกี่ยวข้อง และจะมีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้อย่างต่อเนื่องโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจเพื่อนำมาปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อคงความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบุไว้ในเอกสาร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (SD-DO-02)

4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้พิจารณาขอบเขตและการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.3.1 บริบทของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้อง

4.3.2 ข้อกำหนดของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

4.3.3 ภารกิจของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยศิลปากร

4.4 ระบบการบริหารคุณภาพ และกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้จัดทำเอกสารและดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงการรักษาและปรับปรุงอยู่เสมอตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 โดยได้กำหนดกระบวนการที่สำคัญ มีการพิจารณาลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการ หลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการได้รับการควบคุม และดำเนินไปตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุน โดยกระบวนการต่าง ๆ ต้องถูกบริหารให้สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยหัวหน้าหรือผู้รับผิดชอบเป็นลำดับ และติดตามรวมทั้งประเมินกระบวนการเหล่านี้ และดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามแผนงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีการปรับปรุงอยู่เสมอตามแผนผังกระบวนการจัดการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ (Management Process Flow Chart)

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 9/30

5. ความเป็นผู้นำ

5.1 ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่นของผู้บริหารสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์

5.1.1 บททั่วไป

ผู้บริหารสำนักงาน ได้แก่ คณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ต้องแสดงถึงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของระบบการบริหารคุณภาพที่จัดทำไว้เป็นเอกสาร และมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคณบดีสามารถนำไปปฏิบัติได้ทุกระดับ โดย

- a. รับผิดชอบต่อความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ
- b. กำหนดนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ สำหรับระบบการบริหารคุณภาพ ที่สอดคล้องกับบริบทและทิศทางกลยุทธ์ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
- c. ผนวกรวมข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพเข้าไปในกระบวนการบริหารงานของ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
- d. ส่งเสริมให้มีการใช้แนวทางของกระบวนการ และการคิดบนพื้นฐานของความเสี่ยง
- e. สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในระบบการบริหารคุณภาพ
- f. สื่อสารความสำคัญของการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ และความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพ
- g. ติดตามและอำนวยความสะดวกให้ระบบการบริหารคุณภาพบรรลุผลลัพธ์ที่ตั้งใจไว้
- h. มีส่วนร่วม ชี้นำและสนับสนุนบุคลากรในสำนักงานคณบดี เพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ
- i. ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงทั่วทั้งสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
- j. สนับสนุนบทบาทของผู้บริหารในบังคับบัญชาให้แสดงภาวะผู้นำในความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย

5.1.2 การมุ่งเน้นที่ผู้ที่รับบริการ / ผู้ให้บริการ (ลูกค้า)

ทีมผู้บริหารและหัวหน้างาน ใช้ภาวะความเป็นผู้นำที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความคาดหวังและยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งให้ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการจากสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ และทำให้มั่นใจว่าจะมีการดำเนินงานเพื่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 10/30

a. การพิจารณาและทำความเข้าใจข้อกำหนดของลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งผู้ให้บริการหรือรับบริการ รวมถึงข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับทางราชการที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นที่เข้าใจและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ

b. การพิจารณาและดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสที่มีผลต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ และความสามารถที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

c. การดำเนินการที่มุ่งเน้นประสิทธิผลด้านการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ

5.2 นโยบาย

5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ดังนี้

วิสัยทัศน์ : หน่วยงานชั้นนำด้านบริหารวิชาการ ที่บริหารงานตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากลของมหาวิทยาลัยศิลปากร

พันธกิจ :

1. ให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
2. บริการอย่างมีประสิทธิภาพตามธรรมาภิบาลเพื่อส่งมอบผลงานที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
3. พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
4. ร่วมกันสร้างกระบวนการทำงานในทุกหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของคณะวิทยาศาสตร์
5. มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานตลอดจนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001:2015

เป้าหมาย : มุ่งมั่นการให้บริการที่ทันสมัย มีมาตรฐาน มุ่งเน้นคุณภาพของผลงาน

ผู้บริหารสำนักงาน ได้แก่ คณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ต้องกำหนดนโยบายคุณภาพ ที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และบริบทของสำนักงาน และเป็นนโยบายคุณภาพที่สนับสนุนทิศทางการกลยุทธ์ของสำนักงานคณบดี เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและเป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ กำหนดนโยบายคุณภาพดังนี้

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 11/30

นโยบายคุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์

“สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มุ่งมั่นให้บริการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อส่งมอบผลงานที่สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องตามข้อบังคับและกฎระเบียบ รวมทั้งการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ”

นโยบายคุณภาพที่กำหนดไว้นี้ จะได้รับการรักษาไว้เป็นเอกสารสารสนเทศ และมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนเข้าใจและประยุกต์ใช้ภายในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ และมั่นใจว่าเป็นนโยบายที่มีความสอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

บุคลากรทุกคนของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จะต้องเข้าใจนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพนี้ไปในทิศทางเดียวกันและสามารถนำไปปฏิบัติให้สำเร็จ โดยกำหนดให้จัดทำเป็นประกาศ และเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จะสามารถดำเนินการและรักษาระบบบริหารคุณภาพไว้ได้ รวมทั้งมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้นโยบายคุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมภายหลังการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพที่จัดตั้งไว้นี้ จะ

- a. รักษาไว้เป็นเอกสารสารสนเทศ
- b. มีการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และประยุกต์ใช้ภายในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
- c. มีพร้อม สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ตามความเหมาะสม

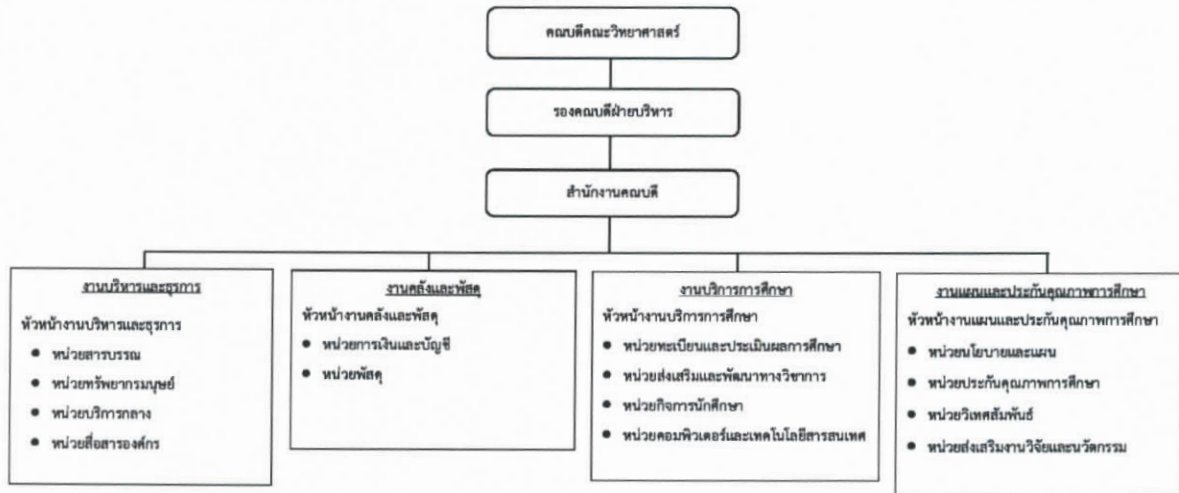
5.3 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ภายในองค์กร

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้มีการกำหนดโครงสร้างของระบบบริหารงานอย่างชัดเจนตามทุกระดับในผังโครงสร้างองค์กร รวมถึงกำหนดรายละเอียดของขอบเขตงาน ดังนี้

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 12/30

ผังโครงสร้างองค์กร

แผนภูมิโครงสร้างสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร



1. คณบดี คณะวิทยาศาสตร์

- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และกำกับควบคุมการดำเนินงานต่างๆ ในทุกๆ งานของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ให้เป็นไปตามนโยบาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
- แจ้งผลการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพต่อบุคลากรของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
- วางแผนการพัฒนาสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ให้เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยสกลนคร เพื่อความเจริญก้าวหน้าของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ในอนาคต
- พัฒนาและสนับสนุนนโยบายคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- แต่งตั้งทีมบริหารงานของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
- ประกาศนโยบายคุณภาพ และสื่อสารให้บุคลากรทั่วทั้งสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้เข้าใจและปฏิบัติตาม
- เป็นประธานในการประชุมทบทวนการบริหารด้านคุณภาพประจำปี

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 13/30

2. รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะวิทยาศาสตร์

- บริหารจัดการการดำเนินการต่าง ๆ และควบคุมการปฏิบัติงานของหัวหน้างานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้
- บริหารจัดการทรัพยากร ดูแล ควบคุม การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ควบคุมดูแลการปฏิบัติตน และการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เป็นไปอย่างถูกต้องเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ตาม ข้อกำหนดและวิธีปฏิบัติ ภายใต้กฎเกณฑ์ระเบียบของมหาวิทยาลัยศิลปากร และข้อกำหนด ระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ระบบ ISO อย่างเคร่งครัด และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างสม่ำเสมอ
- เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
 - 1) จัดทำ และธำรงรักษาระบบคุณภาพของสำนักคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ รวมทั้งควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้อย่างครบถ้วน
 - 2) สร้างความมั่นใจให้กับสำนักคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ว่า ระบบคุณภาพได้มีการจัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของระบบ ISO 9001: 2015 และได้นำไปปฏิบัติจริงโดยบุคลากรของสำนักคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งสามารถตรวจสอบและรักษาระบบคุณภาพไว้ได้
 - 3) รายงานผลการดำเนินระบบบริหารคุณภาพต่อฝ่ายบริหารและปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
 - 4) ดูแลเรื่องร้องเรียนจากกระบวนการต่าง ๆ
 - 5) ตรวจสอบประเมินทบทวนระบบคุณภาพของสำนักคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ โดยการตรวจติดตามภายในตามกำหนดเวลาและความเข้มงวดที่ เหมาะสมและจำเป็น เพื่อประเมินถึง
 - ระดับการยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพอย่างเหมาะสม
 - ความจำเป็นในส่วนงานใดที่ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ
 - ผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาคุณภาพ
 - 6) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าปัญหาทางคุณภาพที่เกิดขึ้นแล้วหรือที่อาจจะเกิดขึ้นนั้นจะได้รับการแก้ไขบำบัดและป้องกันอย่างเหมาะสม
 - 7) สื่อสารให้พนักงานทั่วทั้งสำนักคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ตระหนักถึงความสำคัญของข้อกำหนดและความต้องการต่าง ๆ

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 14/30

3. งานบริหารและธุรการ

- งานสารบรรณ การรับ-ส่งเอกสาร (ลงทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง) ทั้งภายใน และภายนอก คณะวิทยาศาสตร์
- งานทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ เพื่อการกำหนดหน่วยงาน และความต้องการอัตรากำลัง รวมทั้งการกำหนด ตรวจสอบเกี่ยวกับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน การตอบแทนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา และคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งการลาออกของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์
- การบริหารจัดการฝึกอบรม หลักสูตร ประชุม สัมมนาของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีงบประมาณ
- การเสนอขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ
- การเสนอขอกำหนดระดับตำแหน่งเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสายสนับสนุน
- การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เรื่อง ข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรสำนักงานคณบดี
- การส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ฌาปนกิจสงเคราะห์ เคหะสงเคราะห์ การประกันอุบัติเหตุ และการขอใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
- การให้บริการยานพาหนะคณะวิทยาศาสตร์
- งานสนับสนุน งานประชุมของคณะวิทยาศาสตร์
- การดูแลบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคภายในอาคาร
- การซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคภายในอาคาร
- การสื่อสารภายในและภายนอกคณะวิทยาศาสตร์

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 15/30

4. งานคลังและพัสดุ

- งานตรวจสอบรับรองยอดเงินงบประมาณคงเหลือในแต่ละหมวด
- งานตรวจสอบ ควบคุมการยืมเงินสำรองจ่ายของส่วนงาน
- งานจัดทำบัญชีคุมงบประมาณแผ่นดินทุกหมวดของส่วนงาน
- งานจัดทำบัญชีคุมเงินนอกงบประมาณ (เงินรายได้) ทุกหมวดของส่วนงาน
- งานจัดทำบัญชีโอนเงินงบประมาณของส่วนงาน
- งานจัดทำและเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- งานจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงินของส่วนงาน
- งานการจัดซื้อและจัดจ้าง
- งานการจัดทำทะเบียนพัสดุ
- งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ
- งานการจำหน่ายพัสดุ

5. งานบริการการศึกษา

- งานด้านทะเบียนและประมวลผลนักศึกษา
- งานด้านการจัดการเรียนการสอน
- งานจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของนักศึกษา
- งานด้านทุนการศึกษา
- งานเสนอและพัฒนาหลักสูตร
- งานจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- งานดูแลประสานงานนักศึกษาทุนโครงการต่าง ๆ
- งานบริการรับคำร้องนักศึกษาและให้คำปรึกษาแนะนำภายใต้ข้อบังคับ มศก.ว่าด้วยการศึกษา
- งานให้บริการด้านการใช้ห้องบรรยายและโสตทัศนูปกรณ์
- งานดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 16/30

6. งานแผนและประกันคุณภาพการศึกษา

- วิเคราะห์และประสานงานนโยบายและแผนในการพัฒนาคณะฯ จัดทำร่างแผนพัฒนาระดับคณะฯ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร
- จัดทำคำขอตั้งงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ประจำปี กำกับดูแลเงินรายรับค่าหน่วยกิตต่างคณะวิชา และจัดสรรเงินให้กับภาควิชา
- ดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย ทุนสนับสนุนการเขียนตำรา และเงินรางวัลเกี่ยวกับผลงานทางวิชาการประเภทต่าง ๆ
- งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยประมวลผลการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อวิเคราะห์ และออกแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษา

6. การวางแผน

6.1 กิจกรรมการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายใน ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นผู้เกี่ยวข้องต้องกำหนดและตัดสินใจว่าความเสี่ยงและโอกาสใดที่ต้องจัดการ เพื่อ

- ทำให้มั่นใจว่าระบบการบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุผลตามที่มุ่งหวังไว้
- ทำให้ได้มาซึ่งผลตามเจตนา
- ป้องกันหรือลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- บรรลุการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้มีการประเมินความเสี่ยงและโอกาส และแสดงไว้ในเอกสารความเสี่ยงและโอกาสในการปรับปรุง (SD-DO-03) และกำหนดให้มีการติดตาม และทบทวนผลที่ได้ ไว้ในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-01 การชี้บ่ง และการประเมินบริบทองค์กร

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 17/30

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

ผู้บริหารของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพที่มีความสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ และมีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ที่ประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจและการปฏิบัติงานของสำนักงานคณบดี โดยพิจารณาจากกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ สามารถติดตามและตรวจวัดได้ พร้อมมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจได้ตรงกัน มีการประเมินและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ โดยกำหนดไว้ในเอกสาร วัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (SD-DO-04) ซึ่งสำนักงานต้องคงรักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์คุณภาพไว้

วัตถุประสงค์คุณภาพจะได้รับการดำเนินการเฝ้าติดตาม (Monitoring Process) ตามระยะเวลาที่กำหนดโดยหัวหน้างานที่รับผิดชอบ และมีการนำไปทบทวนโดยฝ่ายบริหาร วัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ อาจได้รับการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงตามความเหมาะสมภายหลังการทบทวน

6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง

เมื่อผู้บริหารของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้พิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารคุณภาพ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องดำเนินการประชุมเพื่อกำหนดแผนงาน โดยในแผนงานต้องมีการพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

- a. จุดมุ่งหมายของการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง
- b. ความมั่นคงของระบบการบริหารคุณภาพ
- c. ความพร้อมของทรัพยากร
- d. การกำหนด หมุนเวียน หรือการจัดสรรใหม่เกี่ยวกับความรับผิดชอบและอำนาจ

7. การสนับสนุน

7.1 ทรัพยากร

7.1.1 บททั่วไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ต้องพิจารณากำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นและเหมาะสมในการดำเนินระบบ เพื่อให้มีการดำเนินงานและการรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถบรรลุตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของลูกค้าเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 18/30

7.1.2 บุคลากร

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จะจัดเตรียมบุคลากรของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องตรงกับภารกิจและระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมมีความรู้ความสามารถ มีทักษะต่าง ๆ และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพมีความมั่นคง

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จะจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน โดยการกำหนดและจัดหาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมกับการบริหารงาน และจำเป็นในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของการปฏิบัติงาน โดยจะพิจารณาเกี่ยวกับอาคารต่าง ๆ พื้นที่ปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการ สาธารณูปโภค และอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศ

7.1.4 สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติงานของกระบวนการ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้จัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพิจารณาถึงปัจจัยด้านบุคลากร และด้านกายภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุถึงคุณภาพของงานตามภารกิจของสำนักงาน

7.1.6 ความรู้ขององค์กร

ผู้บริหารและหัวหน้างานในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ พิจารณากำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงาน และดำเนินการให้มีจัดเก็บความรู้เหล่านี้ให้ครบถ้วนตามขอบเขตงาน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการที่มีเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานของสำนักงานคณบดี จะมีการทบทวนความรู้ขององค์กรในปัจจุบันและพิจารณาถึงวิธีการได้มาซึ่งความรู้เพิ่มเติมที่สามารถรองรับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีระเบียบปฏิบัติในด้านการฝึกอบรม ตั้งแต่การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ การพิจารณาความสามารถที่ต้องมีของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 19/30

7.2 ความสามารถ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีการพิจารณาความสามารถ มีการฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึก ให้แก่บุคลากรเพื่อเข้าปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ดังนี้

1. ก่อนบรรจุเข้าประจำตำแหน่งหน้าที่ จะทำการบันทึกประวัติของบุคลากร ซึ่งประกอบไปด้วย หลักฐาน การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะต่าง ๆ และประสบการณ์
2. บุคลากรทุกคนจะได้รับทราบถึงนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ จนมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
3. พิจารณาทักษะความสามารถที่จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ รวมทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
4. สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จะจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมต่าง ๆ หรือ อื่น ๆ ที่จำเป็น
5. สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จะจัดทำการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
6. สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีการปลูกฝังค่านิยมหลัก ได้แก่ “การเรียนรู้” และ “ความคิดสร้างสรรค์” แก่พนักงานทุกระดับ

7.3 ความตระหนักรู้

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จัดให้มีการเน้นเรื่องจิตสำนึกคุณภาพ ซึ่งจะทำให้มั่นใจได้ว่า บุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ เข้าใจถึงนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิผลของการดำเนินการตามระบบการบริหารคุณภาพ รวมถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการปรับปรุงสมรรถนะให้ดีขึ้น และสิ่งที่เกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ การบริหารคุณภาพ

7.4 การสื่อสาร

เพื่อให้การสื่อสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง และสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้แก่บุคลากรทุกระดับของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จึงได้กำหนดให้มีข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร กรอบเวลาในการสื่อสาร บุคลากรที่เป็นเป้าหมายในการสื่อสาร วิธีการสื่อสารข้อมูล และผู้รับผิดชอบในการสื่อสารข้อมูลแต่ละประเภท

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 20/30

วิธีการสื่อสาร

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ใช้วิธีการสื่อสารผ่านการประชุม ติดประกาศบนบอร์ดในเรื่องเกี่ยวกับ คำสั่ง ประกาศ และอื่น ๆ การแจ้งถึงตัวบุคคล การเวียนหนังสือแจ้งให้ทราบทั่วกัน และการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตามระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-03 การสื่อสาร

7.5 เอกสารสารสนเทศ

7.5.1 บททั่วไป

เอกสารในระบบคุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. เอกสารระดับที่ 1 ได้แก่ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
2. เอกสารระดับที่ 2 ได้แก่ ขั้นตอนปฏิบัติงาน (Procedure)
3. เอกสารระดับที่ 3 ได้แก่ วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
4. เอกสารระดับที่ 4 ได้แก่ เอกสารสนับสนุน (Support Document)
5. เอกสารระดับที่ 5 ได้แก่ แบบฟอร์ม (Form)

เอกสารระดับที่ 1 : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

กำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ โดยบรรยายขอบเขตของระบบคุณภาพ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ และหน้าที่ความรับผิดชอบ อธิบายนโยบายของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพตามข้อกำหนดโดยสังเขป คู่มือคุณภาพจะอ้างอิงถึงระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารระดับที่ 2 : ขั้นตอนปฏิบัติงาน (Procedure)

เอกสารระเบียบปฏิบัติงานจะเป็นเอกสารที่บอกถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพภายในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ทำให้ทราบว่า ใครทำอะไร เมื่อไร ทำที่ใด เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายที่กำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพ

เอกสารระดับที่ 3 : วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

เอกสารวิธีปฏิบัติงานเป็นเอกสารที่อธิบายรายละเอียดของงานนั้น ๆ ว่าทำอย่างไร ซึ่งอาจจะเป็นการอธิบายเพิ่มเติมจากขั้นตอนปฏิบัติงาน รูปแบบของวิธีปฏิบัติงานไม่ตายตัว ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการใช้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 21/30

เอกสารระดับที่ 4 : เอกสารสนับสนุน (Support Document)

แบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้

4.1 เอกสารภายในเป็นเอกสารที่สนับสนุนการทำงานภายในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่สามารถอ้างอิงในการปฏิบัติงาน เช่น ข้อกำหนดมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นต้น

4.2 เอกสารจากภายนอกเป็นเอกสารที่รับมาจากหน่วยงานภายนอก หรือแหล่งอื่น ๆ ที่จะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์

เอกสารระดับที่ 5 : แบบฟอร์ม (Form)

แบบฟอร์มเป็นเอกสารที่ใช้ในการบันทึก, เก็บข้อมูล หรือใช้ในการปฏิบัติงานอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบการปฏิบัติงานและลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น ตลอดจนใช้เป็นหลักฐาน เพื่อทำการสอบย้อนกลับไปยังกิจกรรมต่างๆ

คู่มือคุณภาพ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้จัดทำคู่มือคุณภาพซึ่งมีรายละเอียด คือ

1. ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ มีขอบข่ายเนื้อหาที่ครอบคลุมกับข้อกำหนดตามมาตรฐานสากล
2. ในแต่ละข้อกำหนด ได้จัดทำเป็นระเบียบปฏิบัติหรือเอกสารที่สามารถใช้อ้างอิง
3. มีการกำหนดกระบวนการที่จำเป็น และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ ของระบบ

บริหารคุณภาพ

7.5.2 การสร้างและการปรับปรุงให้ทันสมัย

มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมเอกสาร เพื่อจัดทำและปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัย เมื่อมีการจัดทำหรือปรับปรุงเอกสาร สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จะดำเนินการโดยเพื่อให้มั่นใจว่า

- a. ได้มีการแบ่งประเภทเอกสาร การกำหนดรหัส ครั้งที่แก้ไข การลงนามผู้จัดทำ ผู้ทบทวน และผู้อนุมัติและ วันที่ใช้บังคับ
- b. มีการกำหนดรูปแบบของเอกสารที่สามารถใช้งานได้ ทั้งที่เป็นกระดาษและในระบบอิเล็กทรอนิกส์
- c. การจัดทำหรือปรับปรุงเอกสารได้มีการทบทวนและการอนุมัติอย่างเหมาะสม

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 22/30

7.5.3 การควบคุมเอกสาร

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จัดทำและรักษาระเบียบการปฏิบัติงานในการควบคุมเอกสาร และข้อมูลซึ่งมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ ดังนี้

1. การอนุมัติและการแจกจ่ายเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลจะได้รับการทบทวนและอนุมัติอย่างเหมาะสมโดยบุคคลผู้มีอำนาจ ก่อนการแจกจ่ายจะต้องมีการจัดทำบัญชีแม่บทของเอกสาร และระบุถึงสถานะของการเปลี่ยนแปลงครั้งล่าสุด ของเอกสารไว้ และจะต้องสะดวกในการนำมาใช้ได้ทันที เพื่อป้องกันการนำเอกสารที่ไม่ทันสมัยไปใช้งาน โดยบัญชีแม่บทของคู่มือคุณภาพ ระเบียบการปฏิบัติงาน จะได้รับการจัดทำโดยผู้ควบคุมเอกสารในหน่วยงานของผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และแบบฟอร์มจะถูกจัดทำและปรับปรุงให้ทันสมัยโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. การควบคุมเอกสารและข้อมูล

การควบคุมเอกสารและข้อมูลต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า เอกสารฉบับที่ถูกต้องและเหมาะสมจะต้องมีอยู่ ณ จุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีความจำเป็นและมีผลกระทบต่อการทำงานในระบบคุณภาพ เอกสารที่ยกเลิกหรือไม่ใช้งานแล้วจะต้องถูกนำออกจากจุดปฏิบัติงานทันที หรือไม่เช่นนั้นจะต้องมีระบบควบคุม เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถป้องกันการนำเอกสารเหล่านั้นมาใช้โดยไม่ตั้งใจ เอกสารที่ยกเลิกในการใช้งานแล้วแต่มีการจัดเก็บเพื่อผลประโยชน์ทางกฎหมายหรือเพื่อความรู้อ้างอิง จะถูกระบุไว้อย่างชัดเจนว่า Cancelled และมีการจัดเก็บแยกออกจากเอกสารที่ใช้งานในปัจจุบัน

เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบคุณภาพจะถูกแจกจ่ายในรูปแบบของ Controlled Copy หรือ Uncontrolled Copy ผู้ที่ครอบครองเอกสารที่ควบคุมสำเนาจะได้รับเอกสารฉบับที่ทันสมัยอยู่เสมอ ส่วนสำเนาไม่ควบคุมมีการแจกจ่ายโดยมีจุดประสงค์เพื่อเผยแพร่เป็นข้อมูลเท่านั้น ดังนั้นเมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารฉบับที่ทันสมัย จะไม่ถูกนำไปเปลี่ยนให้กับผู้ถือครองเอกสารฉบับไม่ควบคุมเมื่อมีการแก้ไข

บัญชีรายชื่อผู้ถือครองเอกสารจะระบุรายชื่อตำแหน่งของผู้ถือครองเอกสาร แต่ละชนิดและ แต่ละประเภท ซึ่งจะถูกรวบรวมโดยผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมเอกสารส่วนกลาง ซึ่งรับผิดชอบโดยผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (สำหรับคู่มือคุณภาพ ระเบียบการปฏิบัติงาน จะถูกจัดเก็บโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง)

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 23/30

3. การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล

การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูลจะได้รับการทบทวนโดยตรงคณบดีฝ่ายบริหาร คณะวิทยาศาสตร์ และอนุมัติโดยคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นตำแหน่งและหน่วยงานเดียวกับผู้ที่ทบทวนและอนุมัติเอกสารต้นฉบับในครั้งก่อน เว้นแต่จะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่น บุคคลที่มีอำนาจในการอนุมัติเอกสารจะต้องมีพื้นฐานความรู้และความเข้าใจในเอกสารที่ทำการอนุมัติ การเปลี่ยนแปลงเอกสารจะต้องระบุถึงรายละเอียดที่มีการเปลี่ยนแปลงไปและฉบับที่มีการแก้ไข พร้อมจัดทำเป็นบันทึกการเปลี่ยนแปลงแก้ไขไว้

เอกสารภายนอกที่พิจารณาโดยสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ว่ามีความจำเป็นสำหรับการวางแผนและการปฏิบัติงานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ จะต้องได้รับการควบคุมเช่นเดียวกับเอกสารภายในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์

4. การทบทวนเอกสารและข้อมูล

เพื่อให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ กำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลการทบทวนเอกสารคุณภาพในที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-02 การควบคุมเอกสารและบันทึก

การควบคุมบันทึกคุณภาพ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีการควบคุมบันทึกคุณภาพและจะเก็บรักษาบันทึกคุณภาพไว้เพื่อแสดงถึงผลการดำเนินกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตรงตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในระบบคุณภาพ บันทึกคุณภาพจะได้รับการชี้แจง เก็บรวบรวม การเข้าถึงข้อมูล การจัดเข้าแฟ้ม การอ่านออกได้ง่าย การจัดเก็บ การดูแลรักษาและการทำลาย ตามที่ระบุไว้ในเอกสารระเบียบการปฏิบัติงาน

บันทึกคุณภาพจะต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย สามารถนำมาใช้ได้ทันที และจัดเก็บในสถานที่ที่ป้องกันเสียหาย สูญหายหรือการเสื่อมสภาพ บันทึกคุณภาพจะถูกจัดเก็บตามช่วงระยะเวลาที่สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ กำหนดไว้ ขึ้นอยู่กับบันทึกคุณภาพแต่ละประเภท

ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-02 การควบคุมเอกสารและบันทึก

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 24/30

8. การปฏิบัติการ

8.1 การวางแผนและการควบคุม การดำเนินการ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีการวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการให้บริการต่างๆ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการให้บริการ โดย

- มีการกำหนดข้อกำหนด และเกณฑ์ในการให้บริการงานต่างๆ ในระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการทบทวนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่องานบริการ
- มีการพิจารณากำหนดทรัพยากรที่จำเป็นในการทำให้บรรลุการสอดคล้องข้อกำหนดด้านการบริการ
- มีการปฏิบัติงาน และควบคุมการดำเนินการให้สอดคล้องตามข้อกำหนด และเกณฑ์ในการให้บริการงานต่างๆ ในระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงาน
- มีการจัดเก็บเอกสารสารสนเทศตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการควบคุมเอกสาร (PD-DO-02)

8.2 ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า ประกอบด้วย

- การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของสำนักงานคณบดี เช่น Website , LINE , คู่มือต่างๆ
- มีการทำสัญญาในการจัดซื้อ จัดจ้าง กับหน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก
- มีช่องทางในการให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดในการให้บริการ

ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-04 การรับข้อร้องเรียน

8.2.2 การพิจารณากำหนดข้อกำหนดสินค้าและบริการ

ข้อกำหนดสำหรับงานบริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีดังนี้

- ข้อกำหนดที่ลูกค้ากำหนด
- ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้กำหนด แต่มีความจำเป็นในการให้บริการ
- กฎหมายและกฎข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น ข้อกำหนดของกรมบัญชีกลาง มหาวิทยาลัย และคณะวิทยาศาสตร์กำหนด
- ข้อกำหนดอื่นๆ ที่สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ เป็นผู้กำหนด

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 25/30

8.2.3 การทวนสอบความเกี่ยวข้องกับการบริการ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ กำหนดให้มีการทวนสอบการให้บริการ ตั้งแต่ การรับเรื่องในการบริการ หรือข้อตกลง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ โดยต้องมั่นใจว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข สัญญาหรือข้อกำหนดต่างๆ ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อกำหนดของลูกค้าและมีการส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้ลูกค้าเพื่อวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

8.2.4 การเปลี่ยนข้อกำหนดสำหรับการบริการ

เมื่อมีการเปลี่ยนข้อกำหนดสำหรับการบริการ จะต้องมีการปรับแก้ไขเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องรับทราบข้อกำหนดที่มีการเปลี่ยนแปลง

8.4 การควบคุมกระบวนการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก

8.4.1 ทั่วไป

ก่อนที่จะมีการจัดซื้อสินค้าจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการจากภายนอก ในแต่ละราย จะต้องได้รับการตรวจ และประเมินความสามารถที่ตอบสนองความสามารถต่อความต้องการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ โดยจะต้องผ่านการคัดเลือกและยอมรับจากผู้บริหารก่อน

8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุมภายนอก

กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการที่ถูกส่งมอบจากภายนอก จะมีการควบคุมการดำเนินการ โดยจะไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์

8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก

งานคลังและพัสดุจะทำการสื่อสารกับผู้ส่งมอบภายนอก สำหรับกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะส่งมอบ เพื่อตรวจสอบก่อนปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

8.5 กระบวนการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์

8.5.1 การควบคุมการให้บริการ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้ มีการกำหนดมาตรฐาน และข้อกำหนดในการให้บริการโดยจัดทำระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการทบทวนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่องานบริการ เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการลงบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มที่กำหนด โดยเนื้อหาของเอกสารเหล่านี้จะอ้างอิงและสอดคล้องกับมาตรฐานที่ยอมรับได้ หรือข้อตกลงของลูกค้า

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 26/30

8.5.2 การซึ่บ่งและการสอบกลับ

ในการให้บริการต่างๆ จะมีการลงบันทึกในแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดเก็บตามระยะเวลาที่กำหนด หากมีข้อร้องเรียนจากการดำเนินการสามารถสืบย้อนกลับจากแบบฟอร์มที่ลงบันทึกได้

8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้ทำการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ในระหว่างที่สิ่งนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมหรืออยู่ระหว่างการใช้อยู่ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะบ่งชี้ ทวนสอบ ป้องกัน และคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้า ในกรณีที่ทรัพย์สินใดๆ ของลูกค้าสูญหาย เสียหาย หรือมีคุณภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้ ทางสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้รายงานให้ลูกค้าทราบ และรักษามันไว้ สำหรับทรัพย์สินของลูกค้า ให้มีความหมายรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล (ถ้ามี)

8.5.4 การเก็บรักษา

ทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบในการให้บริการของงานต่างๆ ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ต้องควบคุมดูแล ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและเป็นไปตามข้อกำหนด ในกรณีที่ทรัพย์สิน เสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ ฝ่ายนั้นๆ ต้องเขียนใบจัดการความผิดปกติด้านคุณภาพ

8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ทำการพิจารณาข้อกำหนดกฎหมาย และข้อบังคับ รวมถึงผลลัพธ์ต่างๆ ที่ไม่ปรารถนาที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับการบริการ และได้มีการกำหนดการดำเนินงานไว้ในระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.5.6 ควบคุมเปลี่ยนแปลง

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีการทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลง สำหรับการให้บริการ ในขอบเขตที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจในความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจะต้องจัดเก็บรักษารายละเอียดของการทบทวนการเปลี่ยนแปลง และได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้งาน

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 27/30

8.6 การตรวจปล่อยการให้บริการ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ และผู้มีอำนาจในการอนุมัติในแต่ละขั้นตอนในการให้บริการ โดยกำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ และมีการลงบันทึกในแบบฟอร์มที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และเก็บรักษาบันทึกไว้ในหลักฐานของความสอดคล้องในการดำเนินการ

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดการควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ และกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติแก้ไข ไว้ในระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งหากการให้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ต้องรีบดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลให้ลูกค้าทราบทันที และจัดทำเป็นรายงานซึ่งต้อง

- a) อธิบายความไม่สอดคล้อง
- b) อธิบายกิจกรรมที่ดำเนินไป
- c) อธิบายความยินยอมที่ได้รับ
- d) ระบุผู้มีอำนาจที่ตัดสินใจในกิจกรรมที่เกี่ยวกับความไม่สอดคล้อง

9. การประเมินสมรรถนะ

9.1 การเฝ้าระวัง การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน

9.1.1 บททั่วไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มีการพิจารณาเพื่อกำหนดตัวชี้วัด วิธีการ ช่วงเวลา และการดำเนินการเพื่อเฝ้าระวัง ตรวจวัด วิเคราะห์ ประเมินสมรรถนะด้านคุณภาพและความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ พร้อมทั้งเก็บรักษาเอกสารไว้เป็นหลักฐาน

9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จัดให้มีติดตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จากข้อมูลภายใน เช่น จากการให้บริการแก่บุคลากร นักศึกษา และจากกิจกรรมที่จัดขึ้น เป็นต้น และจากข้อมูลภายนอกด้วยการใช้แบบสอบถาม ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้มาจะถูกนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงและแก้ไขตามความเหมาะสมเพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของลูกค้า

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 28/30

9.2 การตรวจติดตามภายใน

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จัดทำและรักษาระเบียบการปฏิบัติงานสำหรับกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จัดทำแผนงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และประสานงานในกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ และนำมาใช้ในการประเมินความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของระบบบริหารคุณภาพ ความถี่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ขึ้นอยู่กับสถานภาพและความสำคัญของกิจกรรมที่ได้รับการตรวจติดตาม อย่างไรก็ตามสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ กำหนดให้ดำเนินกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในตามระยะเวลาที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กิจกรรมในการตรวจติดตามและการบันทึกข้อมูล จะดำเนินการตามระเบียบการปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองในการเป็นผู้ตรวจประเมิน และเป็นผู้ที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ / รองคณบดีฝ่ายบริหาร / งานที่เกี่ยวข้อง / บุคลากร มีหน้าที่ทบทวนผลการตรวจติดตามในงาน/หน่วยของตน และตกลงยอมรับปัญหาพร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขและป้องกันภายในช่วงเวลาที่เหมาะสมจะมีการติดตามผล เพื่อทวนสอบความถูกต้องของการดำเนินการแก้ไขสำหรับหน่วยงานที่ถูกตรวจพบปัญหา ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพมีหน้าที่ประสานงานในกิจกรรมการติดตามผลของการดำเนินการแก้ไข และจะต้องมีการบันทึกผลการดำเนินการและประสิทธิภาพของการแก้ไข ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในจะถูกนำเสนอเพื่อพิจารณาในการประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร

ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-05 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

9.3 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

9.3.1 บททั่วไป

การพิจารณาทบทวนและพัฒนาระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพมีความเหมาะสม เพียงพอ มีประสิทธิภาพและยังคงสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ จะดำเนินการผ่านรูปแบบการจัดประชุมของฝ่ายบริหารที่จะจัดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยขึ้นอยู่กับความจำเป็นและผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของระบบบริหารคุณภาพ ในกรณีที่มีความจำเป็นอาจให้มีการประชุมขึ้น โดยความเห็นชอบของคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ในการประชุมกำหนดให้ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพเป็นผู้ประสานงานและจัดการประชุม และคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ทำหน้าที่เป็นประธานในการประชุมพร้อมทั้งกำหนดวาระการประชุม

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 29/30

9.3.2 ปัจจัยนำเข้าการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

เป็นปัจจัยนำเข้าสู่การทบทวนของฝ่ายบริหารเพื่อการวางแผนและดำเนินการ เป็นข้อมูลที่แสดงถึงสิ่งต่อไปนี้ มีดังนี้

- สถานการณ์ของกิจกรรม จากการทบทวนฝ่ายบริหารที่ผ่านมา
- การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับประเด็นภายนอก และภายใน ซึ่งสัมพันธ์กับระบบการบริหารคุณภาพ
- สารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะ และความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ
- ความพอเพียงของทรัพยากร
- ความมีประสิทธิภาพของกิจกรรม ที่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาส
- โอกาสสำหรับการปรับปรุง

9.3.3 ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลจากการทบทวนของฝ่ายบริหาร ที่ได้พิจารณาถึงโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่ตรงตามข้อกำหนดของผู้ใช้บริการ จะมีการนำมาพิจารณาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงระบบ ในเรื่องต่อไปนี้

- ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการต่าง ๆ
- ทรัพยากรที่จำเป็นต่อระบบบริหารคุณภาพ

การเก็บบันทึกผลการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ดำเนินการโดยมีเลขานุการเป็นผู้สรุปและจัดทำสำเนาแจกจ่ายไปยังผู้บริหารภายในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ โดยต้นฉบับจะถูกจัดเก็บเป็นบันทึกคุณภาพโดยผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ

ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-07 การทบทวนฝ่ายบริหาร

10. การปรับปรุง (Improvement)

10.1 บททั่วไป (General)

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประยุกต์ใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้สามารถยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	ชื่อ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	รหัสเอกสาร : QM-DO-01	แก้ไขครั้งที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 17 กันยายน 2563	หน้า : 30/30

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

10.2.1 เมื่อเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงที่เกิดจากคำร้องเรียน สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

ก. ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ที่สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม โดย

- 1) ควบคุมและแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 2) ดำเนินการเพื่อจัดการกับผลกระทบที่ตามมา

ข. ประเมินความจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ หรือเกิดขึ้นที่อื่น ๆ โดย

- 1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 2) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่คล้ายคลึงกันหรืออาจมีโอกาสดังกล่าว

ค. ดำเนินกิจกรรมที่จำเป็น

ง. ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการแก้ไขที่ได้กระทำ

จ. ปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสที่ได้พิจารณากำหนดระหว่างการวางแผนให้ทันสมัยตามความจำเป็น

ฉ. ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารคุณภาพตามความเหมาะสม

ทั้งนี้การดำเนินการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

10.2.2 สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ต้องเก็บรักษาเอกสารข้อมูลและสารสนเทศ ที่แสดงถึงสิ่งต่อไปนี้ไว้เป็นหลักฐาน

ก. ลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการดำเนินการใดๆ ต่อมา

ข. ผลของการดำเนินการแก้ไข

ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : PD-DO-06 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในการปรับปรุงการดำเนินงาน สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ต้องคำนึงถึงผลจากการวิเคราะห์และประเมิน ความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผล ของระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งผลจากการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาความจำเป็นหรือมีโอกาสดังกล่าวที่ต้องได้รับการดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง