

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 1 จาก 24


## คู่มือคุณภาพ (Quality Manual: QM)

### ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

### มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ผู้จัดทำ :	นางสาวณัชชา บวรพานิชย์	ผู้แทนฝ่ายบริหารศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ผู้ตรวจสอบ :	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรภพ แข็งการ	รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ผู้อนุมัติ :	อาจารย์ ดร.ณัฐธญา เพือก่อง	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 2 จาก 24

**ประวัติการแก้ไข (Revised History)**

ครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข
00	จัดทำครั้งแรก
01	ปรับยุทธศาสตร์ของศูนย์บรรณสารฯ เป็น <a href="#">SD-CLREM-00-00-08</a> และวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็น <a href="#">SD-CLREM-00-00-50</a>
02	ปรับขอบเขต “บริการห้องสมุด บริการโสตทัศนูปกรณ์ และบริการผลิตเอกสาร (Library services, Audiovisual services and Document production services)”
03	ปรับตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพให้เป็นปัจจุบัน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรับข้อมูลบุคลากรศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้เป็นปัจจุบัน เป็น <a href="#">SD-CLREM-00-00-78</a>
04	<p>ปรับตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพให้เป็นปัจจุบัน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566</p> <p>6.2.2 ศูนย์บรรณสารฯ นำระบบ PBM (Project-best Management) บริหารจัดการเพื่อให้แผนที่วางไว้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ ซึ่งระบบดังกล่าว มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และมีวิธีการประเมินผล ปรับเป็น ศูนย์บรรณสารฯ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส ผ่านระบบการจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณของมหาวิทยาลัย</p> <p>5.3.2 ข้อ 3) เป็นผู้อนุมัติขั้นตอนคุณภาพ (QP) ปรับเป็น เป็นผู้อนุมัติขั้นตอน QP ระดับศูนย์-ระดับฝ่าย และ WI, FM, SD, SDE ระดับศูนย์</p> <p>7.1.5.2 เพิ่ม เอกสารที่เกี่ยวข้อง</p> <p style="padding-left: 20px;"><a href="#">SD-CLREM-03-00-19</a> การทวนสอบเครื่องวัดระดับความดังเสียง</p> <p style="padding-left: 20px;"><a href="#">SD-CLREM-03-04-05</a> การทวนสอบแคลมป์มิเตอร์ (Clamp Meter)</p>

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 3 จาก 24

## สารบัญ

	หน้า
1. เกี่ยวกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	4
2. ขอบเขตระบบจัดการคุณภาพ	4
3. คำจำกัดความ	5
4. บริบทขององค์กร	6
5. ภาวะผู้นำ	10
6. การวางแผน	13
7. การสนับสนุน	14
8. การดำเนินการ	19
9. การประเมินสมรรถนะ	22
10. การปรับปรุง	24

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 4 จาก 24

## 1. เกี่ยวกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- 1.1 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ตั้ง เลขที่ 111 อาคารบรรณสาร ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000
- 1.2 รับผิดชอบด้านการจัดบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ”

## 2. ขอบเขตระบบจัดการคุณภาพ

2.1 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ขอรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ภายใต้ขอบเขต “บริการห้องสมุด บริการโสตทัศนูปกรณ์ และบริการผลิตเอกสาร (Library services, Audiovisual services and Document production services)”

หน่วยงานภายในศูนย์บรรณสารฯ ที่อยู่ภายใต้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
  - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
  - ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
  - ฝ่ายบริการสารสนเทศ
  - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ
- 2.2 โครงสร้างเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
    - 2.2.1 คู่มือคุณภาพ เป็นเอกสารภายใน บรรยายระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีเพียงฉบับเดียว และมีสาระหลักตามข้อกำหนด
    - 2.2.2 ระเบียบปฏิบัติ เป็นเอกสารภายใน บรรยายขั้นตอนการปฏิบัติงานในประเด็นต่าง ๆ
    - 2.2.3 วิธีปฏิบัติ จัดเป็นเอกสารภายใน เป็นเอกสารที่ระบุวิธีการปฏิบัติ
    - 2.2.4 เอกสารสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารมาตรฐาน ISO 9001:2015 คู่มือการใช้งานอุปกรณ์เพื่อใช้อ้างอิงสำหรับการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา แบบฟอร์ม เป็นต้น

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 5 จาก 24

### 3. คำจำกัดความ

เพื่อให้การจัดทำเอกสารเป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ศูนย์บรรณสารฯ ได้กำหนดความหมาย ดังนี้

- 1) ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
- 2) ผู้แทนฝ่ายบริหาร ใช้อักษรย่อ QMR (Quality Management Representative) หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพต่อผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
- 3) ผู้ควบคุมเอกสารใช้อักษรย่อ DC (Document Control) หมายถึง ผู้ควบคุมเอกสาร ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่ ควบคุม จัดเก็บ ตรวจสอบเอกสารในระบบบริหารคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ และปรับปรุงพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารฯ มอบหน้าที่ให้แต่ละฝ่ายมีผู้ควบคุมเอกสารประจำฝ่าย และมีผู้ควบคุมเอกสารประจำศูนย์
- 4) ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากร คณาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตลอดจน ประชาชน ชุมชน มหาวิทยาลัยอื่น ๆ และผู้สนใจทั่วไป
- 5) บุคลากรศูนย์บรรณสารฯ หมายถึง บุคลากรศูนย์บรรณสารฯ ที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายการบริการที่ระบุในคู่มือคุณภาพนี้
- 6) เอกสาร หมายถึง ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บรรณสารฯ ได้ศึกษาทำความเข้าใจและดำเนินการปฏิบัติตาม
- 7) เอกสารภายใน หมายถึง ข้อมูลจัดทำภายในศูนย์บรรณสารฯ ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์ โดยได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจ
- 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการได้รับบริการ ใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ
- 9) ข้อร้องเรียน หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- 10) การแก้ไขปัญหา หมายถึง การกำหนดมาตรการแนวปฏิบัติเพื่อลดการเกิดปัญหาที่ตรวจพบ หรือที่ผู้รับบริการร้องเรียน
- 11) องค์กร หมายถึง ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 6 จาก 24

- 12) บริการห้องสมุด หมายถึง การดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด รวมถึงงานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ
- 13) บริการโสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง การดำเนินงานจัดหาโสตทัศนูปกรณ์ การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการประชุม กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตรวจสอบ บำรุงรักษาโสตทัศนูปกรณ์
- 14) บริการผลิตเอกสาร หมายถึง ให้บริการผลิตสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน ผลิตสำเนาแบบข้อสอบ และเอกสารงานธุรการ ประสานงานการจัดจ้างพิมพ์เอกสารรูปเล่ม รวมทั้งการจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน
- 15) ระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น บุคลากร ห้องเรียนห้องปฏิบัติการ สื่อการสอน มีการถ่ายโอนงานให้ภาคเอกชนร่วมดำเนินการในบางกิจกรรม

#### 4. บริบทขององค์กร (Context of organization)

##### 4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร (Understanding the organization and its context)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวคิด “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตามลำดับ

ปัจจุบันมีการแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

เพื่อให้ศูนย์บรรณสารฯ เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์ทุกรูปแบบจึงได้วิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของศูนย์บรรณสารฯ โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเพื่อหาจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) จำนวน 5 ปัจจัย 1) บุคลากร 2) การเงินและงบประมาณ 3) การบริหารจัดการ 4) อุปกรณ์/เครื่องมือ/อาคารสถานที่ 5) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อหาโอกาส (Opportunities) ข้อยกจำกัด (Threats) จำนวน 7 ปัจจัย 1) การเมืองและกฎหมาย 2) สังคมและวัฒนธรรม 3) เทคโนโลยี 4) เศรษฐกิจ 5) การบริหารจัดการ 6) อุปกรณ์/เครื่องมือ/อาคารสถานที่ 7) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (รายละเอียดปรากฏใน [SD-CLREM-00-00-49](#))

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 7 จาก 24

โดยนำมาพิจารณาจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (รายละเอียดปรากฏใน [SD-CLREM-00-00-08](#))

#### 4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Understanding the needs and expectations of interested parties)


ศูนย์บรรณสารฯ ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 (รายละเอียดปรากฏใน [SD-CLREM-00-00-50](#))

#### 4.3 การกำหนดขอบเขตของระบบจัดการคุณภาพ (Determining the scope of the quality management system)

##### 4.3.1 ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยจะนำมาใช้กับงานภายในศูนย์บรรณสารฯ ดังนี้ กระบวนการบริหาร ประกอบด้วย แผนพัฒนาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา นโยบายคุณภาพวัตถุประสงค์ การสรรหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ กระบวนการหลักมี 2 กระบวนการ ดังนี้ 1) บริการห้องสมุด ประกอบด้วย งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ 2) บริการสื่อการศึกษา ประกอบด้วย งานการจัดหาสื่อการศึกษา งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ งานบริการผลิตเอกสาร งานผลิตสำเนาเอกสาร งานจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน สำหรับกระบวนการสนับสนุน ประกอบด้วย งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ งานประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ การซ่อมบำรุง การจัดซื้อจัดจ้าง งานสารบรรณ การจัดการความรู้ การปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน การจัดการข้อร้องเรียน การจัดการความเสี่ยงและโอกาส การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงในส่วนอื่น ๆ ซึ่งดำเนินการโดยระบบส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานจัดซื้อ-จัดจ้าง โดยส่วนพัสดุ อาคารสถานที่ ไฟฟ้าเครื่องปรับอากาศ งานรักษาความปลอดภัย งานรักษาความสะอาด งานประปา โดยส่วนอาคารสถานที่ การเงินและบัญชี โดยส่วนการเงินและบัญชี การสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม โดยส่วนทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่าย โดยศูนย์คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยสถานส่งเสริมและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ศูนย์บรรณสารฯ ขอละเว้นข้อกำหนดที่ 8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (Design and development of products and services) ศูนย์บรรณสารฯ ไม่มีภารกิจออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ จึงไม่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดนี้ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ ในเรื่องการให้บริการและผู้รับบริการ

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 8 จาก 24

4.3.2 จำนวนบุคลากรศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง ฝ่ายที่สังกัด และวุฒิการศึกษา (รายละเอียดปรากฏใน [SD-CLREM-00-00-78](#))

#### 4.3.3 ผลผลิตภัณฑ์และบริการของศูนย์บรรณสารฯ มีดังนี้

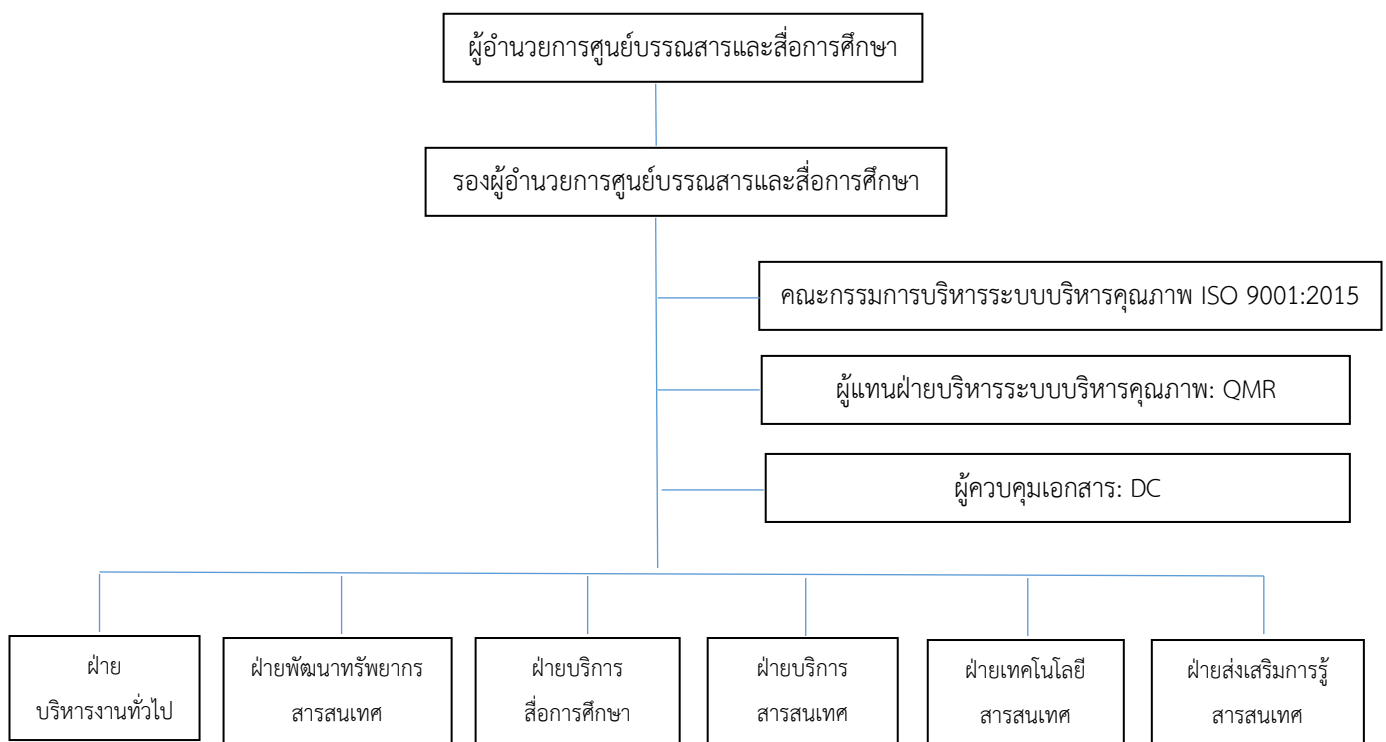
บริการห้องสมุด และบริการสื่อการศึกษา

#### 4.4 ระบบจัดการคุณภาพ และกระบวนการ (Quality management system and its process)

ศูนย์บรรณสารฯ นำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารงาน โดยมีการปรับปรุงประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยจัดทำเป็นเอกสาร ได้แก่ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนคุณภาพ แบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุนต่าง ๆ

กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ถูกบริหารโดยศูนย์บรรณสารฯ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยหัวหน้าหน่วยงาน ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารคุณภาพ: QMR เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีโครงสร้างการบริหารงานระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 และแผนผังระบบคุณภาพ ดังนี้

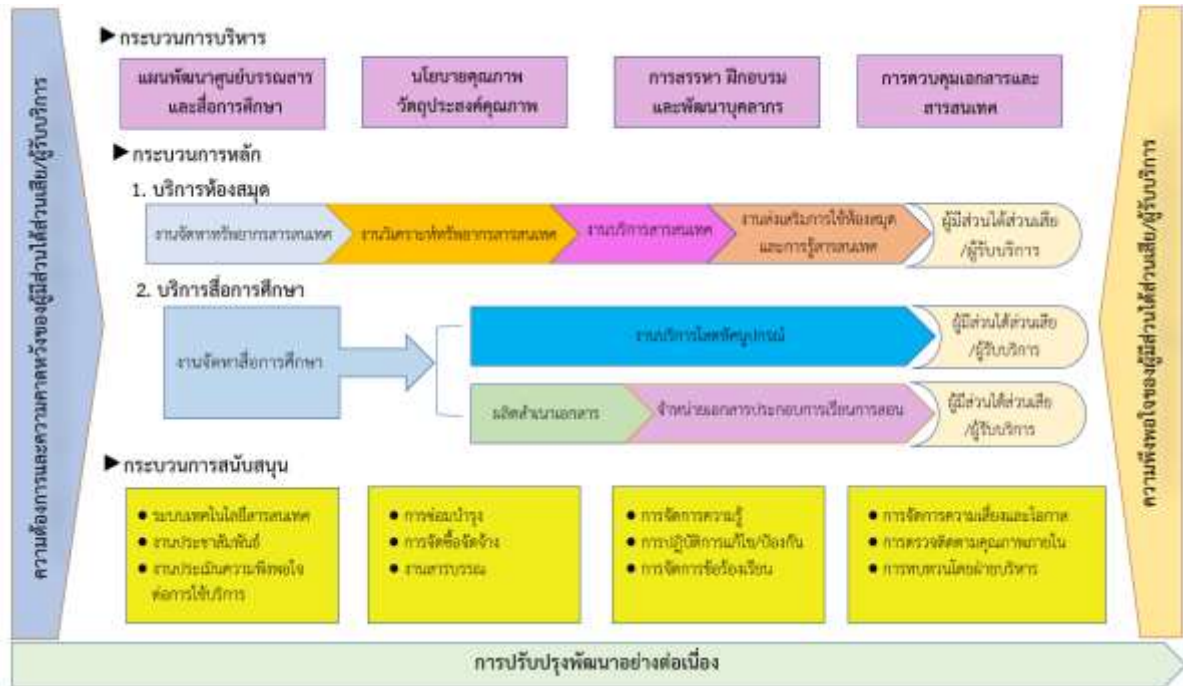
#### โครงสร้างการบริหารงานระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015





	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 9 จาก 24

### แผนผังระบบบริหารงานคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา



#### 4.5 การวิเคราะห์ความเสี่ยง

จากการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์บรรณสารฯ ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ของศูนย์บรรณสารฯ ได้ ศูนย์บรรณสารฯ ได้กำหนดแผนพัฒนาศูนย์บรรณสารฯ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ เพื่อเป็นแผนในการดำเนินงานให้ได้ความมั่นใจว่าการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารฯ สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการติดตามผลการดำเนินงานโดยระบบ Project-based Management (PBM) ทุกเดือน และมีการรายงานผลตัวชี้วัดและความเสี่ยงทุกไตรมาส

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-07](#) การจัดการความเสี่ยงและโอกาส

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 10 จาก 24

## 5. ภาวะผู้นำ (Leadership)

### 5.1 ภาวะผู้นำและความมุ่งมั่น (Leadership and commitment)

#### 5.1.1 ทั่วไป (General)

หัวหน้าหน่วยงานมีความมุ่งมั่นชัดเจนในการพัฒนาและนำระบบการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ โดยจะมีการปรับปรุงประสิทธิภาพประสิทธิผลประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- 1) เป็นผู้รับผิดชอบต่อการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ
- 2) กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพโดยมีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และบริบทของศูนย์บรรณสารฯ
- 3) มีแผนบริหารทรัพยากรให้เพียงพอในการบริหารงานของศูนย์บรรณสารฯ
- 4) สื่อสารพร้อมสร้างความตระหนักให้บุคลากรศูนย์บรรณสารฯ มีการปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ
- 5) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้บุคลากรศูนย์บรรณสารฯ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ
- 6) กำหนดทบทวนระบบการบริหารคุณภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

#### 5.1.2 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

หัวหน้าหน่วยงานแสดงให้เห็นความเป็นผู้นำ ความมุ่งมั่นกับการเน้นผู้รับบริการ โดยทำให้มั่นใจว่า

- 1) ข้อกำหนดผู้รับบริการและข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ได้รับการพิจารณากำหนดและสอดคล้อง
- 2) ความเสี่ยงและโอกาสที่สามารถส่งผลกระทบต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ และการทำให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้รับการระบุและจัดการ
- 3) มุ่งเน้นการให้บริการที่ตรงกับข้อกำหนดผู้รับบริการและข้อกำหนดตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ได้ธำรงรักษาไว้
- 4) มุ่งเน้นเพิ่มความพึงพอใจผู้รับบริการได้รับการธำรงรักษา


### 5.2 นโยบาย (Quality policy)

ตามที่ประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2, 4 สิงหาคม 2564 มีมติเห็นชอบนโยบายคุณภาพ ดังนี้

#### 5.2.1 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุด และบริการสื่อการศึกษา

เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ

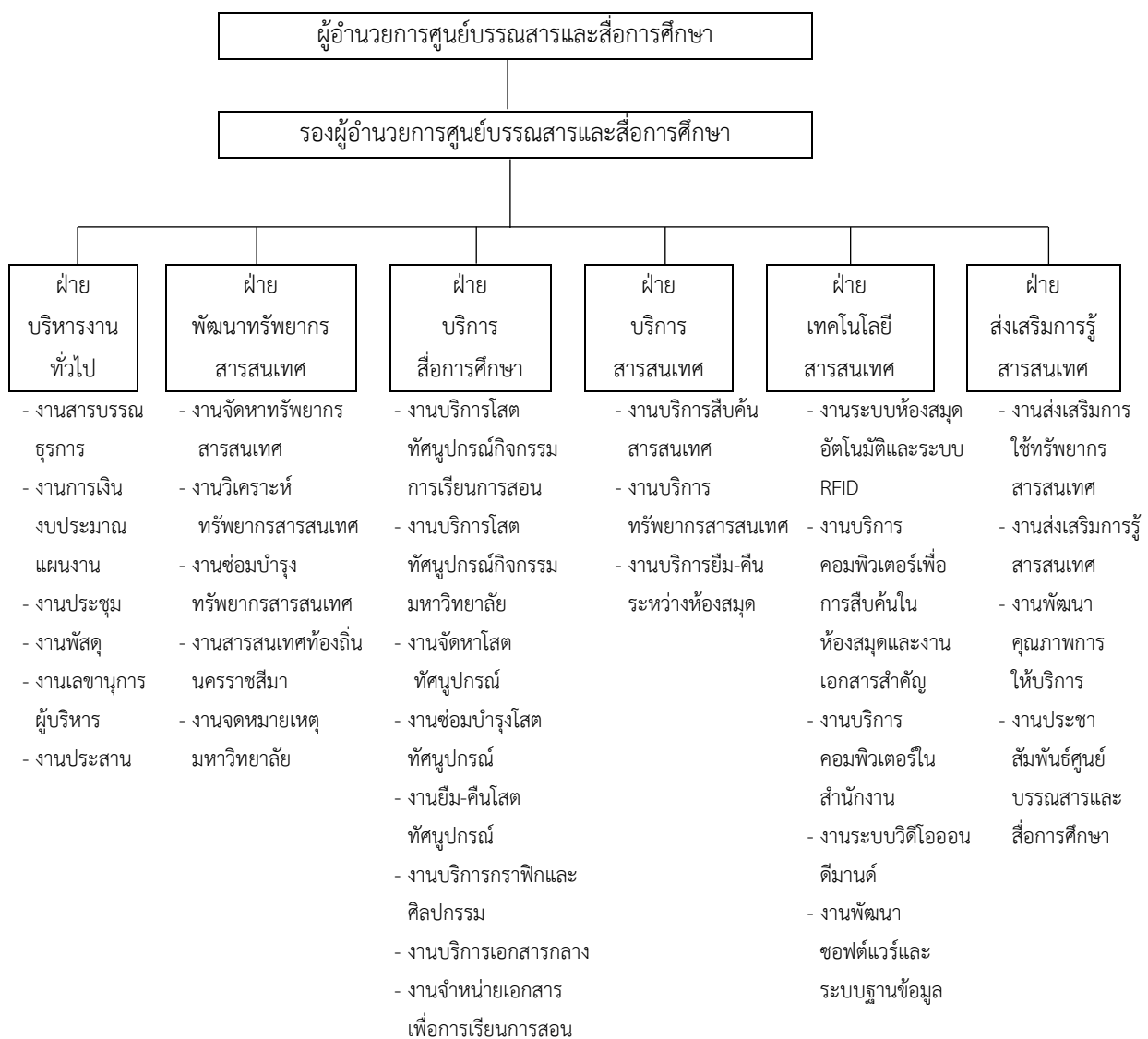
	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 11 จาก 24


5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ ศูนย์บรรณสารฯ ดำเนินการโดยการประชุมการประชุมประชาสัมพันธ์และวิธีการที่เหมาะสมที่ทำให้มั่นใจว่าการสื่อสารภายในศูนย์บรรณสารฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อระบบการบริหารคุณภาพ

### 5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจในองค์กร (Organizational roles, responsibilities and authorities)

#### 5.3.1 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

ศูนย์บรรณสารฯ จัดทำผังโครงสร้างขององค์กรและจัดทำหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้



	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 12 จาก 24


**หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งมีดังนี้**

ตำแหน่ง	ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	กำหนดแผน นโยบายคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ ให้มีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และยกระดับการให้บริการของศูนย์บรรณสารฯ
รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	ช่วยในการกำหนดแผน นโยบายคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ ให้มีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และยกระดับการให้บริการของศูนย์บรรณสารฯ
หัวหน้าฝ่าย	วางแผน ควบคุม และบริหาร ให้สอดคล้องกับนโยบายของศูนย์บรรณสารฯ
หัวหน้างาน	ดูแลการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพตามเป้าหมาย และสนับสนุนงานในฝ่าย
บุคลากร	ปฏิบัติตามวิธีการทำงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม

**5.3.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR: Quality Management Representative)**

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ เป็นผู้แต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารจากบุคลากรภายในศูนย์ฯ โดยให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

- 1) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพต่อผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
- 2) เป็นผู้จัดทำคู่มือคุณภาพ (QM)
- 3) เป็นผู้อนุมัติขั้นตอน QP ระดับศูนย์-ระดับฝ่าย และ WI, FM, SD, SDE ระดับศูนย์

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 13 จาก 24

## 6. การวางแผน (Planning)

### 6.1 การระบุความเสี่ยงและโอกาส (Actions to address risks and opportunities)

1) ศูนย์บรรณสารฯ พิจารณาตามที่ระบุในการประเมินความเสี่ยงตามปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของศูนย์บรรณสารฯ และตามที่ระบุในความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ของศูนย์บรรณสารฯ ได้

2) ศูนย์บรรณสารฯ มีการวางแผนความเสี่ยงโดยจัดทำแผนความเสี่ยงควบคู่กับแผนปฏิบัติการประจำปีซึ่งมีความสอดคล้องกับบริการของศูนย์บรรณสารฯ มีการประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงทุกไตรมาส ในระบบความเสี่ยง <http://ascend.sut.ac.th/rm2018/auth/>

3) ระดับฝ่ายจัดทำ Input - Output Process Analysis (แผนภูมิเต่า-Turtle Diagram) กระบวนการ โดยมีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงและโอกาส จัดทำ Action Plan การจัดการความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-07](#) การจัดการความเสี่ยงและโอกาส

### 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Quality objectives and planning to achieve them)

6.2.1 การดำเนินการระบบบริหารคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ มีวัตถุประสงค์คุณภาพ ดังนี้

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.30 ต่อปีงบประมาณ/ภาคการศึกษา
- 2) บุคลากรได้รับการอบรมพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ไม่น้อยกว่าคนละ 2 ครั้ง ต่อปีงบประมาณ
- 3) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล และมีการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ไม่น้อยกว่า 7 เรื่อง ต่อปีงบประมาณ
- 4) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ต่อปีงบประมาณ
- 5) มีการปรับปรุงงานไม่น้อยกว่า 6 งาน ต่อปีงบประมาณ

ตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพเป็นดังนี้

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดการ
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.30	ฝ่ายส่งเสริมการรู้ สารสนเทศ	ปีงบประมาณ / ภาคการศึกษา

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 14 จาก 24

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดการ
บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 2 ครั้ง	- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป - หัวหน้าฝ่าย - บุคลากรทุกคน	ปีงบประมาณ
มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล และมีการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร	ไม่น้อยกว่า 7 เรื่อง	- คณะทำงาน การจัดการความรู้ - หัวหน้าฝ่าย - บุคลากรทุกคน	ปีงบประมาณ
ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	หัวหน้าฝ่าย	ปีงบประมาณ
การปรับปรุงงาน	ไม่น้อยกว่า 6 งาน	หัวหน้าฝ่าย	ปีงบประมาณ

6.2.2 ศูนย์บรรณสารฯ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส ผ่านระบบการจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณของมหาวิทยาลัย

### 6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง (Planning of changes)

คณะกรรมการบริหารคุณภาพศูนย์บรรณสารฯ (Quality Management Representative Committee: QMRC) และผู้รับผิดชอบ เป็นผู้วางแผนคุณภาพ โดยพิจารณาถึงความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่มีนัยสำคัญ ความสมบูรณ์ของระบบคุณภาพ ความพร้อมของทรัพยากร การกำหนดและการปรับเปลี่ยนอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-13](#) การจัดการการเปลี่ยนแปลง

## 7. การสนับสนุน (Support)

### 7.1 ทรัพยากร (Resources)

#### 7.1.1 ทั่วไป (General)

ศูนย์บรรณสารฯ กำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ นำไปปฏิบัติ บำรุงรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบจัดการคุณภาพ โดยพิจารณา

- 1) การเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการ
- 2) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 15 จาก 24

### 7.1.2 บุคลากร (People)

ศูนย์บรรณสารฯ กำหนดและจัดให้มีบุคลากรที่จำเป็นสำหรับการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-02](#) การสรรหา การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากร

### 7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ รวมบริการ ประสานภารกิจ ศูนย์บรรณสารฯ จะต้องประสานกับหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ส่วนอาคารสถานที่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อทำการดูแลบำรุงรักษา ซ่อมแซม เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-11](#) การซ่อมบำรุง

### 7.1.4 สภาพแวดล้อมสำหรับการดำเนินงานของกระบวนการ (Environment for the operation of processes)

ศูนย์บรรณสารฯ กำหนดจัดให้มีและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จำเป็น เพื่อดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ และบรรลุความสอดคล้องของบริการ โดยประสานกับส่วนอาคารสถานที่หน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม

### 7.1.5 ทรัพยากรในการเฝ้าติดตามและวัดผล (Monitoring and measuring resources)

**7.1.5.1** ทั่วไป (General) ศูนย์บรรณสารฯ จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลจากการติดตามหรือตรวจวัดมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ประเมินความสอดคล้องต่อข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ มีการดูแลรักษาเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน

**7.1.5.2** การสอบกลับของกระบวนการตรวจวัด (Measurement traceability) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการวัดอุปกรณ์การตรวจวัด จะมีการสอบเทียบหรือทวนสอบทั้งสองอย่างตามช่วงเวลาที่กำหนด ตามมาตรฐานที่อ้างอิง ศูนย์บรรณสารฯ จะพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ในกรณีที่พบผลการตรวจวัดในครั้งก่อนมีผลที่ด้อยลงจากเดิม

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [SD-CLREM-00-00-53](#) การสอบเทียบและทวนสอบเครื่องวัดอุณหภูมิ และความชื้นสัมพัทธ์ [SD-CLREM-03-00-19](#) การทวนสอบเครื่องวัดระดับความดังเสียง [SD-CLREM-03-04-05](#) การทวนสอบแคลมป์มิเตอร์ (Clamp Meter)



	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 16 จาก 24

### 7.1.6 ความรู้ขององค์กร (Organizational knowledge)

ศูนย์บรรณสารฯ กำหนดความรู้ที่จำเป็น ดังนี้

- ความรู้นี้ต้องได้รับการคงรักษาไว้ (maintained) และทำให้พร้อมใช้ (made available) ตามขอบเขตจำเป็น

- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการ (need) และแนวโน้ม (trends) ศูนย์บรรณสารฯ จะพิจารณาความรู้ในปัจจุบัน และกำหนดวิธีการได้มาหรือเข้าถึงความรู้เพิ่มเติมที่จำเป็น และทำให้ทันสมัย

หมายเหตุ 1) ความรู้ศูนย์บรรณสารฯ คือ ความรู้เฉพาะของศูนย์บรรณสารฯ ได้มาจากประสบการณ์ เป็นข้อมูลที่น่ามาใช้และแบ่งปันเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของศูนย์บรรณสารฯ

2) ความรู้ศูนย์บรรณสารฯ สามารถอยู่บนพื้นฐานของ:

- แหล่งภายใน เช่น การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้จากความล้มเหลวหรือความสำเร็จของโครงการ การจัดเก็บและแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ที่ไม่เป็นเอกสาร ผลการปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ

- แหล่งภายนอก เช่น มาตรฐาน แหล่งการศึกษา การประชุมทางวิชาการ ความรู้ที่ได้จากผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการภายนอก

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-08](#) การจัดการความรู้

### 7.2 ความสามารถ (Competence)

ศูนย์บรรณสารฯ กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถบนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรมหรือประสบการณ์อย่างเหมาะสม มีการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทุกภาคการศึกษา และจัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสารสารสนเทศ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-02](#) การสรรหา การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากร

### 7.3 ความตระหนัก (Awareness)

ศูนย์บรรณสารฯ มั่นใจว่าบุคลากรมีความตระหนักนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมต่อประสิทธิผลของระบบ ประโยชน์การปรับปรุงสมรรถนะ และผลกระทบความไม่สอดคล้องถ้าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด

### 7.4 การสื่อสาร (Communication)

ศูนย์บรรณสารฯ มีกระบวนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่เหมาะสม ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดการคุณภาพ ดังนี้





คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01


แก้ไขครั้งที่ : 04

วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566

หน้าที่ : 17 จาก 24

การสื่อสาร	ประเภทข้อมูล	วิธีการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	ผู้รับข้อมูล
ภายใน	- นโยบาย คุณภาพ	ประกาศ เว็บไซต์	อำนาจการฯ QMR	1 ครั้ง/ปี	บุคลากรศูนย์ บรรณสารฯ
	- วัตถุประสงค์ คุณภาพ	หนังสือเวียน Line	หัวหน้าฝ่าย DC		
	- คู่มือคุณภาพ - ขั้นตอน คุณภาพ - ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	หนังสือเวียน เว็บไซต์ Line	QMR DC แต่ละฝ่าย	1 ครั้ง/ปี	บุคลากรศูนย์ บรรณสารฯ
	- แผนงานเพื่อให้ บรรลุ วัตถุประสงค์ คุณภาพ	หนังสือเวียน เว็บไซต์ Line	ผู้อำนวยการฯ QMR หัวหน้าฝ่าย		
	- ผลการบรรลุ วัตถุประสงค์ คุณภาพ	หนังสือเวียน เว็บไซต์ Line	ผู้อำนวยการฯ QMR หัวหน้าฝ่าย	1 ครั้ง/ปี	บุคลากรศูนย์ บรรณสารฯ
	ข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	ประชุม หนังสือเวียน Line	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง		
	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	หนังสือเวียน	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	1 ครั้ง/ปี	บุคลากรศูนย์ บรรณสารฯ
ภายนอก	- นโยบาย คุณภาพ - วัตถุประสงค์ คุณภาพ - บริการศูนย์ฯ - กิจกรรมศูนย์ฯ - ระเบียบการใช้ บริการศูนย์ฯ	- จดหมายข่าว - ป้ายประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์ ศูนย์ฯ - อีเมลล์ - Line - Facebook	ฝ่ายส่งเสริมการ รัฐสาร-สนเทศ	1 ครั้ง/ปี  ตามความ เหมาะสมฯ	ผู้รับบริการ

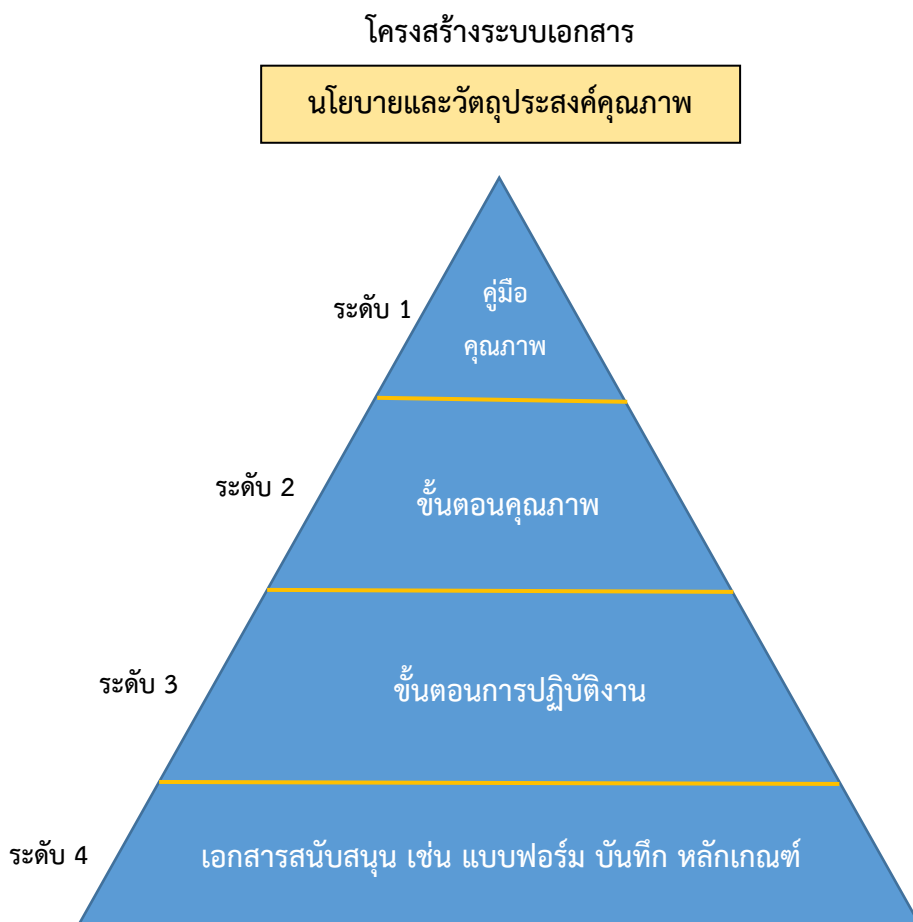
เอกสารที่เกี่ยวข้อง [QP-CLREM-06-02-02](#) งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 18 จาก 24

## 7.5 เอกสารสารสนเทศ (Documented information)

### 7.5.1 ทั่วไป (General)

ศูนย์บรรณสารฯ ดำเนินการจัดทำเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ดังนี้



**ระดับ 1 คู่มือคุณภาพ** (Quality Manual: QM) เป็นเอกสารที่กำหนดแนวนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ ขอบเขตการขอการรับรองคุณภาพมาตรฐาน การบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด

**ระดับ 2 ขั้นตอนคุณภาพ** (Quality Procedures: QP) เป็นเอกสารที่กำหนดระบบงาน ขั้นตอนการทำงานและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอน

**ระดับ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** (Work Instruction: WI) เป็นเอกสารที่แสดงรายละเอียดวิธีการหรือเกณฑ์ในการทำงานอย่างชัดเจนในจุดงานที่มีความสำคัญต่อการควบคุม

**ระดับ 4 เอกสารสนับสนุน** (Supporting Document) มีดังนี้

- แบบฟอร์ม (Form: FM) คือ แบบฟอร์มที่ดำเนินการโดยศูนย์บรรณสารฯ

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บริหารงานและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 19 จาก 24

- ภายใน (Supporting Document: SD) คือ เอกสารที่นำมาอ้างอิงในเอกสารระบบคุณภาพ เช่น หนังสือ ตำรา มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย คำสั่ง บันทึกข้อตกลง และเอกสารคุณภาพอื่น ๆ ที่ศูนย์บริหารงานฯ จัดทำขึ้น

- ภายนอก (Supporting Document External: SDE) คือ เอกสารที่นำมาอ้างอิงในเอกสารระบบคุณภาพ เช่น หนังสือ ตำรา มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย คำสั่ง บันทึกข้อตกลง และเอกสารคุณภาพอื่น ๆ ที่หน่วยงานภายนอกจัดทำขึ้น และศูนย์บริหารงานฯ นำมาใช้

### 7.5.2 การจัดทำและทำให้ทันสมัย

ศูนย์บริหารงานฯ มั่นใจถึงการจัดทำและทำให้เอกสารมีความทันสมัย ดังนี้ มีการชี้แจง และรายละเอียด (เช่น หัวข้อ วันที่ ผู้เขียน หรือหมายเลขอ้างอิง) มีการจัดรูปแบบ (เช่น ภาษา) และสื่อที่ใช้ (เช่น กระดาษ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีการตรวจสอบและอนุมัติ

### 7.5.3 การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ

7.5.3.1 เอกสารในระบบคุณภาพได้รับการควบคุมคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดย Document Control เพื่อให้มั่นใจว่า พร้อมใช้และเหมาะสมสำหรับการใช้ ได้รับการป้องกันอย่างเพียงพอ (เช่น การสูญเสียความลับ นำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม หรือทำให้ไม่สมบูรณ์)

7.5.3.2 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบของศูนย์บริหารงานฯ ต้องดำเนินการระบุกิจกรรมในการติดตาม ดังนี้ การแจกจ่าย การเข้าถึง การเรียกคืน การใช้ การเก็บ การรักษาไว้ รวมทั้งการรักษาไว้ให้อ่านออกได้ง่าย ควบคุมการเปลี่ยนแปลง (เช่น ควบคุมครั้งที่จัดทำ) กำหนดระยะเวลาจัดเก็บ และการทำลายทิ้ง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-03](#) การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ

## 8. การดำเนินการ (Operation)

### 8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินงาน (Operational Planning and control)

ศูนย์บริหารงานฯ วางแผนนำไปปฏิบัติและควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามความต้องการ เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการนั้นสามารถดำเนินการได้ตามแผน ตามแผนผังระบบบริหารงานคุณภาพ ศูนย์บริหารงานฯ

### 8.2 ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ (Requirements for products and services)

8.2.1 การสื่อสารกับผู้รับบริการ ครอบคลุมถึงผู้รับผิดชอบในการให้บริการต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับบริการเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีข้อมูลตอบกลับจากผู้รับบริการเช่นแบบประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการ

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 20 จาก 24

**8.2.2 การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ** ศูนย์บรรณสารฯ ดำเนินการตามกระบวนการ โดยมีการบ่งชี้วิธีการตามความเหมาะสมของขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดทำเป็นเอกสาร

### 8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ

8.2.3.1 ศูนย์บรรณสารฯ มั่นใจว่าสามารถบรรลุตามข้อกำหนดที่ให้ไว้กับผู้รับบริการศูนย์บรรณสารฯ ทบทวนก่อนยื่นรับการส่งมอบบริการ รวมถึง

- 1) ข้อกำหนดที่กำหนดโดยผู้รับบริการ รวมถึงการส่งมอบและหลังการส่งมอบ
- 2) ข้อกำหนดที่ไม่ได้ระบุโดยผู้รับบริการ แต่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการหรือที่ใช้งาน
- 3) ข้อกำหนดที่ได้ระบุโดยศูนย์บรรณสารฯ
- 4) กฎหมายและข้อบังคับ สำหรับบริการ
- 5) ดำเนินการตามข้อกำหนด กรณีมีการแก้ไขคำขอรับบริการ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย และผู้รับผิดชอบต้องทบทวนข้อกำหนด

8.2.3.2 ศูนย์บรรณสารฯ มีการจัดเก็บเอกสารสารสนเทศ ตามความเหมาะสม ดังนี้

- 1) ผลจากการทบทวน
- 2) ข้อกำหนดใหม่สำหรับบริการ

### 8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดสำหรับบริการ

เมื่อข้อมูลบริการมีการเปลี่ยนแปลง ศูนย์บรรณสารฯ มั่นใจว่า

- เอกสารสารสนเทศได้รับการปรับแก้
- ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงข้อกำหนดที่มีการเปลี่ยนแปลง

**8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (Design and development of products and services)**

ศูนย์บรรณสารฯ ไม่มีการกิจออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ **จึงไม่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดนี้** ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ ในเรื่องการให้บริการและผู้รับบริการ

**8.4 การควบคุมกระบวนการที่จัดให้มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอก (Control of externally provided processes, products and services)**

#### 8.4.1 ทั่วไป

การจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการโดยหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยคือส่วนพัสดุ และมีการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการโดยยืมเงินสำรองจ่ายศูนย์บรรณสารฯ เป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บริหารระบบและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 21 จาก 24

#### 8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม

ศูนย์บริหารระบบฯ มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญาเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัย

#### 8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้จัดหาจากแหล่งภายนอก

ศูนย์บริหารระบบฯ ได้มีการจัดทำรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจนและสื่อสารกับผู้จัดหาจากแหล่งภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการตามข้อกำหนดในสัญญาเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-10](#) การจัดซื้อจัดจ้าง

### 8.5 กระบวนการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการ (Production and service provision)

**8.5.1 ควบคุมการเตรียมการให้บริการ** ศูนย์บริหารระบบฯ ดำเนินการจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ชัดเจนอย่างเหมาะสม มีการติดตามผลการให้บริการที่สามารถตรวจวัดได้

**8.5.2 การชี้แจง และการสอบกลับได้** ศูนย์บริหารระบบฯ ดำเนินการให้มีการชี้แจงบริการตามความเหมาะสม โดยสอดคล้องกับการติดตามผลการให้บริการและการตรวจวัด สามารถสอบกลับไปยังหลักฐานของการให้บริการนั้น ๆ ได้ รวมถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

**8.5.3 ทรัพย์สินที่ยังเป็นของผู้รับบริการหรือผู้จัดหาภายนอก** ศูนย์บริหารระบบฯ ดำเนินการควบคุมโดยมีการตรวจสอบ มีการจัดเก็บให้เหมาะสม และการบันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บเป็นหลักฐาน

**8.5.4 การดูแลรักษา** ศูนย์บริหารระบบฯ ดำเนินการดูแลรักษาระหว่างนำส่งให้บริการและระหว่างบริการ ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องตามข้อกำหนด


**8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ** ศูนย์บริหารระบบฯ ส่งมอบบริการให้ผู้ขอรับบริการ โดยมีการติดตามผลหลังการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

#### 8.5.6 ควบคุมการเปลี่ยนแปลง

ศูนย์บริหารระบบฯ จะทบทวน ควบคุมการเปลี่ยนแปลง ตามขอบเขตที่จำเป็น ให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง

### 8.6 การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ (Release of products and services)

ศูนย์บริหารระบบฯ ปฏิบัติตามขั้นตอนการวางแผนที่เหมาะสม สามารถทวนสอบว่ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการนั้น ๆ ได้

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 22 จาก 24

### 8.7 การควบคุมผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming outputs)

มีการบ่งชี้การควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปส่งมอบ ซึ่งจะมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือ กรณีการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-12](#) การปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน

## 9. การประเมินสมรรถนะ (Performance evaluation)

### 9.1 การตรวจติดตาม การวัด การวิเคราะห์และการประเมินผล (Monitoring, measurement, analysis and evaluation)

#### 9.1.1 ทั่วไป

ศูนย์บรรณสารฯ จะดำเนินการเฝ้าติดตาม การวัดผล การวิเคราะห์ การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อแสดงว่า

- 1) บริการเป็นไปตามข้อกำหนด
- 2) มีความมั่นใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับระบบการบริหารคุณภาพ
- 3) การปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดวิธีการวัด การวิเคราะห์ การปรับปรุงที่เหมาะสม

#### 9.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์บรรณสารฯ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการหลังการให้บริการ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-06-03-03](#) งานประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

#### 9.1.3 การวิเคราะห์ และประเมินผล

ผู้รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการจัดทำรายงานผลทางสถิติเสนอผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ ให้ได้รับทราบผลการวิเคราะห์และประเมินอย่างสม่ำเสมอ

### 9.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal audit)

ศูนย์บรรณสารฯ ดำเนินการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 จัดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เพื่อประเมินว่าระบบคุณภาพที่ใช้อยู่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และเป็นบุคลากรจากงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ กับงานที่ตรวจประเมิน ทั้งนี้เพื่อให้การตรวจประเมินนั้นเป็นกลางและมีประสิทธิภาพสูงสุด การตรวจประเมินนี้จะดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-05](#) การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 23 จาก 24

### 9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

การจัดประชุมเพื่อพิจารณาทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร (Management Review Meeting) จะจัดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือในกรณีที่มีความจำเป็นต้องจัดประชุม เพื่อพิจารณาเรื่องเกี่ยวกับระบบคุณภาพเป็นกรณีพิเศษนอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้แล้ว โดยฝ่ายเลขานุการ QMRC จะเป็นผู้กำหนดวาระการประชุม

#### 9.3.1 ข้อมูลสำหรับการทบทวน โดยมีวาระการประชุมต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 1) เรื่องแจ้งเพื่อทราบ
- 2) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนของครั้งที่ผ่านมา
- 3) การเปลี่ยนแปลงมุมมองทั้งจากภายนอกและภายในเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ (QMS) รวมถึงทิศทางเชิงกลยุทธ์
- 4) ข้อมูลสมรรถนะด้านคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มและตัวชี้วัดจาก
  - 4.1 ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข
  - 4.2 ผลของการเฝ้าระวังและตรวจวัด
  - 4.3 ผลของการตรวจติดตาม
  - 4.4 ความพึงพอใจผู้รับบริการ
  - 4.5 มุมมองเกี่ยวกับผู้รับบริการภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
  - 4.6 ความเพียงพอของทรัพยากรที่ต้องการ เพื่อรักษาไว้ซึ่งประสิทธิผลของ QMS
  - 4.7 สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของบริการหลักของศูนย์บรรณสารฯ
  - 4.8 ผลการเฝ้าติดตามผู้ส่งมอบจากภายนอก
- 5) ประสิทธิภาพของการดำเนินการต่อความเสี่ยงและโอกาส
- 6) แนวโน้มของโอกาสใหม่ ๆ ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7) เรื่องอื่น ๆ (หากมี)
- 8) ผลลัพธ์การประชุม (Management review outputs)

#### 9.3.2 ผลลัพธ์ของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทบทวนเป็นโอกาสเพื่อการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพและกระบวนการต่าง ๆ การปรับปรุงบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ และความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็น

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [OP-CLREM-00-00-09](#) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

	<b>คู่มือคุณภาพ ศูนย์บริหารระบบและสื่อการศึกษา</b> <b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CLREM-00-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่จัดทำ : 13 กุมภาพันธ์ 2566	หน้าที่ : 24 จาก 24

## 10. การปรับปรุง (Improvement)

### 10.1 ทั่วไป (General)

ศูนย์บริหารระบบฯ เลือกรูปแบบในการปรับปรุง เพื่อนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับความคาดหวังและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข (Nonconformity and corrective action)

ศูนย์บริหารระบบฯ ดำเนินการกำจัดสาเหตุข้อบกพร่องเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ ดังนี้

- 1) ทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
- 2) พิจารณาสาเหตุที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3) ประเมินความจำเป็นที่จะดำเนินการให้มั่นใจว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่เกิดซ้ำ
- 4) กำหนดและดำเนินการตามที่แก้ไขที่จำเป็น
- 5) บันทึกผลการปฏิบัติการแก้ไข จัดเก็บไว้เป็นบันทึกคุณภาพ
- 6) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการ
- 7) ปรับปรุงความเสี่ยงและโอกาสให้เป็นปัจจุบันและคำนึงถึงอนาคต

เอกสารที่เกี่ยวข้อง [WI-CLREM-00-00-01](#) การจัดการข้อร้องเรียน Complaint Management

### 10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

ศูนย์บริหารระบบฯ จะมีการปรับปรุงประสิทธิผลระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ เป้าหมายด้านคุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน โดยฝ่ายบริหารเพื่อกำหนดความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อทบทวน ปรับปรุง ระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง