	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่

# คู่มือคุณภาพ


## QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL



ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (.....) นางสาวศุภภัทรา ผลเพิ่ม นักจัดการงานทั่วไป  วันที่ 11/๓๒/๒๕๖๗	 (.....) ดร.กฤษฎี กาญจนกิตติ QMR สำนักบริการวิชาการ  วันที่ 11/๓๒/๒๕๖๗	 (.....) รศ.ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล รักษาการผู้อำนวยการ สำนักบริการวิชาการ  วันที่ 11/๓๒/๒๕๖๗


### ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข
00	จัดทำเอกสารครั้งแรก

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
0. บทนำ	3
1.ขอบเขตของคู่มือคุณภาพ	3
2.มาตรฐานอ้างอิง	3
3.คำนิยามและคำจำกัดความ	4
4.บริบทขององค์กร	4
4.1.แนะนำองค์กร และบริบทขององค์กร	4
4.2.ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	5
4.3.ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ	6
4.4.ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ	7
5.ความเป็นผู้นำ	9
5.1.ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่น	9
5.2.นโยบายคุณภาพ	9
5.3.บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร	9
6.การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	10
6.1.การดำเนินการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงและโอกาส	10
6.2.วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	10
6.3.การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง	11
7.ระบบสนับสนุน	11
7.1.ทรัพยากร	11
7.2.ความสามารถ	11
7.3.ความตระหนัก	12
7.4.การสื่อสาร	12
7.5.เอกสารและข้อมูล	12
8 การดำเนินงาน	12
8.1 การวางแผนการดำเนินงานและการควบคุม	12
8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ	13
8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ	14
8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และบริการ	14
8.5 การคุมการให้บริการ	14
8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ	15
8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	15
9.การประเมินสมรรถนะ	16
9.1.การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และ การประเมิน	16
9.2 การตรวจติดตามภายใน	16
9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	17
10.การปรับปรุง	18
10.1.การปรับปรุงทั่วไป	18
10.2.สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไข	18
10.3.การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	19
ภาคผนวก A. ตารางแสดงความสัมพันธ์กับข้อกำหนด	

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 3 / 20

## 1. บทนำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของสำนักบริการวิชาการ (University Academic Service Center หรือ UNISERV) ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการบริหารจัดการกิจกรรมและกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ข้อตกลงในความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับและกฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมาตรฐานการจัดการที่เป็นสากลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการตามนโยบายของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างโอกาสในการเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2015 โดยการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การมุ่งเน้นกระบวนการให้บริการ การปรับปรุง การตัดสินใจ และการบริหารความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร ซึ่งจะเป็พื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากร และให้การบริการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ และประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ


### 1. ขอบเขตของคู่มือคุณภาพ


คู่มือคุณภาพฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) และแสดงถึงความสามารถในการที่จะส่งมอบบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า ข้อตกลงในความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับและกฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมาตรฐานการจัดการที่เป็นสากลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการตามนโยบายของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) โดยแสดงถึงการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ การติดตามวัดประสิทธิผล ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015

### 2. กฎข้อปฏิบัติและมาตรฐานอ้างอิง

- พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2551
- ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2560
- ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements
- ISO 9000:2015 – Quality management systems – Fundamentals and vocabulary
- ISO 19011:2018 – Guidelines for auditing management systems
- United Nations Sustainable Development Goals (SDGs)

โดยสำนักบริการวิชาการมีนโยบายการบริหารจัดการเพื่อร่วมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยสนับสนุนเป้าหมายด้านความยั่งยืนของสหประชาชาติดังนี้

SDGs	เป้าหมายที่เกี่ยวข้อง	การดำเนินงานของ UNISERV
	เป้าหมายย่อย 4.4 เพิ่มจำนวนเยาวชนและผู้ใหญ่ที่มีทักษะที่เกี่ยวข้องจำเป็น สำหรับการจ้างงาน การมีงานที่มีคุณค่า และการเป็นผู้ประกอบการ ภายในปี พ.ศ. 2573	ให้บริการวิชาการอย่างมีคุณภาพ

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 4 / 20



เป้าหมายย่อย 5.5 สร้างหลักประกันว่าผู้หญิงจะมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และมีโอกาสที่เท่าเทียมในการเป็นผู้นำในทุกระดับของการตัดสินใจในเรื่องการเมือง เศรษฐกิจ และสาธารณะ

สนับสนุนความเท่าเทียมกัน



เป้าหมายย่อย 8.5 บรรลุการจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่มีคุณค่าสำหรับหญิงและชายทุกคน รวมถึงเยาวชนและผู้มีภาวะทุพพลภาพ และให้มีการจ่ายค่าจ้างที่เท่าเทียมสำหรับงานที่มีคุณค่าเท่าเทียมกัน ภายในปี พ.ศ. 2573

บริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล



เป้าหมายย่อย 9.4 ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและปรับปรุงอุตสาหกรรมเพื่อให้เกิดความยั่งยืนโดยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการใช้เทคโนโลยีและกระบวนการทางอุตสาหกรรมที่สะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ภายในปี พ.ศ. 2573

มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม



เป้าหมายย่อย 11.a สนับสนุนการเชื่อมโยงเชิงบวกทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างพื้นที่เมือง รอบเมือง และชนบทโดยการเสริมความแข็งแกร่งของการวางแผนการพัฒนาในระดับชาติและภูมิภาค

มีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืนของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และจังหวัดเชียงใหม่



เป้าหมายย่อย 12.7 ส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐที่ยั่งยืนตามนโยบายและการให้ลำดับความสำคัญของประเทศ

มีนโยบายการจัดซื้อวัสดุและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



เป้าหมายย่อย 13.3 พัฒนาการศึกษ การสร้างความตระหนักรู้ และขีดความสามารถของมนุษย์ และของสถาบัน ในเรื่องการลดผลกระทบและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการเตือนภัยล่วงหน้า

ให้บริการ Carbon Neutral Event

### 3. คำนิยามและคำจำกัดความ


ความหมายของ คำศัพท์ และคำนิยาม ต่าง ๆ ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้ อ้างอิงตามมาตรฐาน ISO 9000:2015

### 4. บริบทขององค์กร

#### 4.1. แนะนำองค์กร และบริบทขององค์กร

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (University Academic Service Center : UNISERV CMU) ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 239 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200 หมายเลขโทรศัพท์ติดต่องานบริการ ห้องประชุม 053-942852, 081-8826411 หมายเลขโทรศัพท์ติดต่องานบริการวิชาการ 053-942874-5 อีเมล [uniserv@cmu.ac.th](mailto:uniserv@cmu.ac.th) เว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th/>

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2532 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการนำทรัพยากรด้านกำลังคนของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ คณาจารย์ นักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญในทุกสาขาของแต่ละคณะ สถาบัน รวมทั้งเทคโนโลยี

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่

และเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่มาใช้ให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ โดยมีบทบาทเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการสนับสนุน ส่งเสริมและประสานงานการบริการวิชาการ ระหว่างนักวิชาการและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่กับหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ ในการปฏิบัติการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมบริการวิชาการกับภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

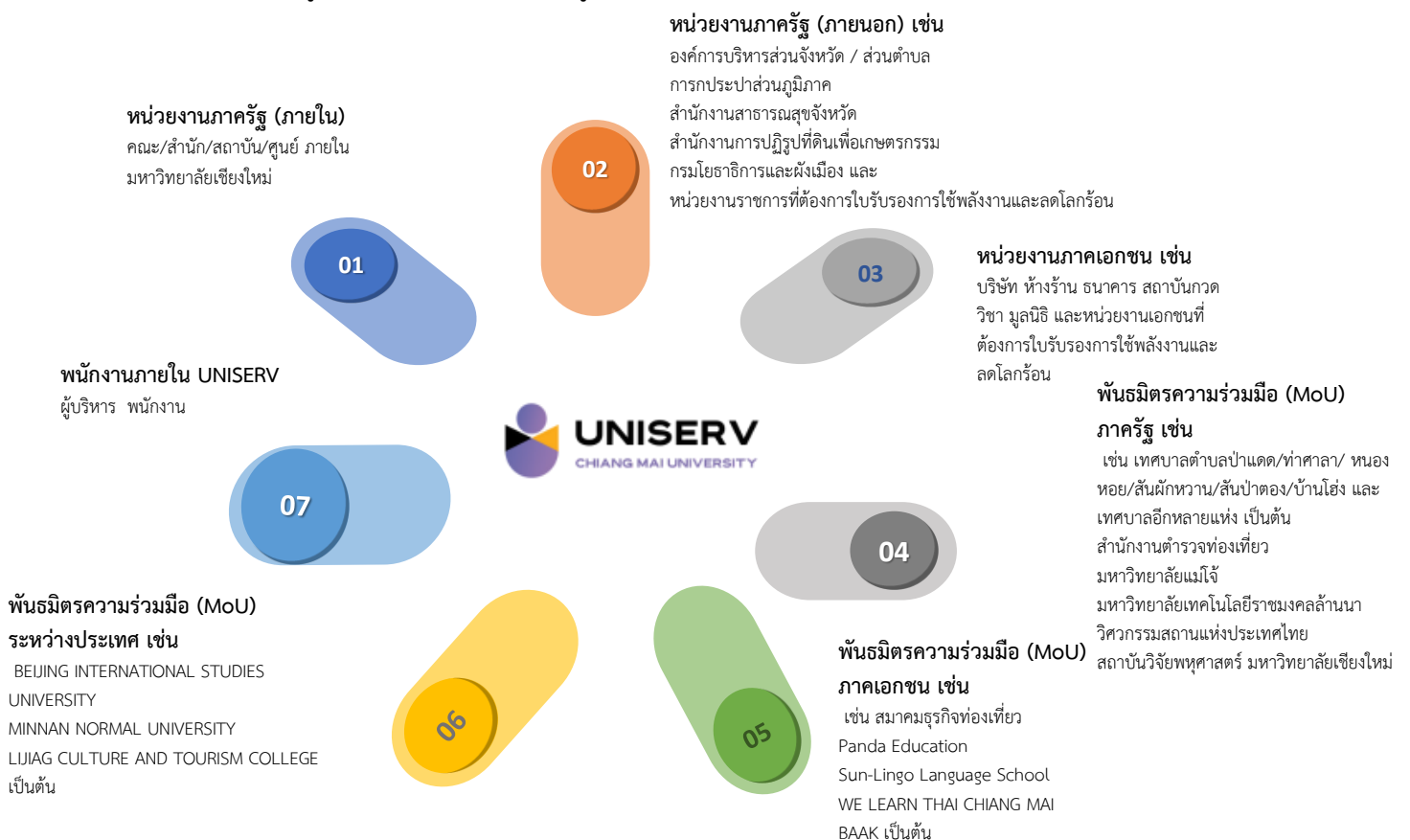
สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ให้บริการวิชาการแบบครบวงจร ได้แก่ การฝึกอบรม สัมมนาและงานวิจัย ที่ปรึกษา และให้บริการห้องประชุม Wi-Fi สถานที่จอดรถ ที่พัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในราคาที่เหมาะสมสามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ องค์กรได้กำหนดวิสัยทัศน์การเป็นหน่วยประสานงานด้านการบริการวิชาการที่รับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2566-2569


โดยมีพันธกิจหลัก 4 ประการ คือ

1. ดำเนินธุรกิจให้ความรู้แก่สังคม
2. ดำเนินการสนับสนุนพันธกิจบริการวิชาการด้านฝึกอบรมและศึกษาดูงานของมหาวิทยาลัย
3. ทหารายได้ที่พึ่งพตนเองได้และจัดสรรให้มหาวิทยาลัย
4. ศูนย์พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

#### 4.2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความคาดหวัง

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) เข้าใจดีว่าการดำเนินธุรกิจต้องประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสีย และต้องตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดผู้มีส่วนได้เสียไว้ ดังนี้




	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 6/20

### 4.3.ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

ระบบบริหารงานคุณภาพนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในควบคุมการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อกำหนดของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสิ่งที่มีในงานบริการของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) โดยการนำข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ทุกข้อ โดยขอบเขตครอบคลุม กระบวนการให้บริการทางวิชาการ และให้บริการห้องฝึกอบรมสัมมนา ให้สอดคล้องกับขั้นตอนปฏิบัติงานของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ข้อตกลงความร่วมมือ (MoU) และความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กิจกรรมการให้บริการหลักตั้งอยู่ที่ อาคารสำนักบริการวิชาการ เลขที่ 239 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200


ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง
1. หน่วยงานภาครัฐ (ภายใน)	ดำเนินการตามนโยบาย กฎข้อบังคับ และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. หน่วยงานภาครัฐ (ภายนอก)	การให้บริการวิชาการ และการจัดงานสัมมนาได้ตามจุดประสงค์และข้อตกลงในการดำเนินงาน
3. หน่วยงานภาคเอกชน	การให้ความรู้ทางวิชาการที่มีคุณภาพผ่านระบบการเรียนการสอนที่ทันสมัย และให้บริการใหม่ๆ ได้ตามความต้องการ เช่น Carbon Footprint Event, เป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ของเชียงใหม่ เป็นต้น
4., - 6. พันธมิตรความร่วมมือ (MoU) ภาครัฐ ภาคเอกชน และระหว่างประเทศ	การให้ความรู้ทางวิชาการที่มีคุณภาพผ่านระบบการเรียนการสอนที่ทันสมัย สอดคล้องกับข้อตกลงในการว่าจ้างและสนับสนุนโครงการร่วมมือทางวิชาการในอนาคต
7. ผู้บริหาร พนักงาน	บริหารภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ มีการพัฒนาทักษะความสามารถพนักงานอย่างต่อเนื่อง ให้ความเท่าเทียมในการทำงาน มีระบบงานที่รวดเร็วทันสมัยช่วยให้บรรลุเป้าหมายงานตามนโยบาย

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 7/20

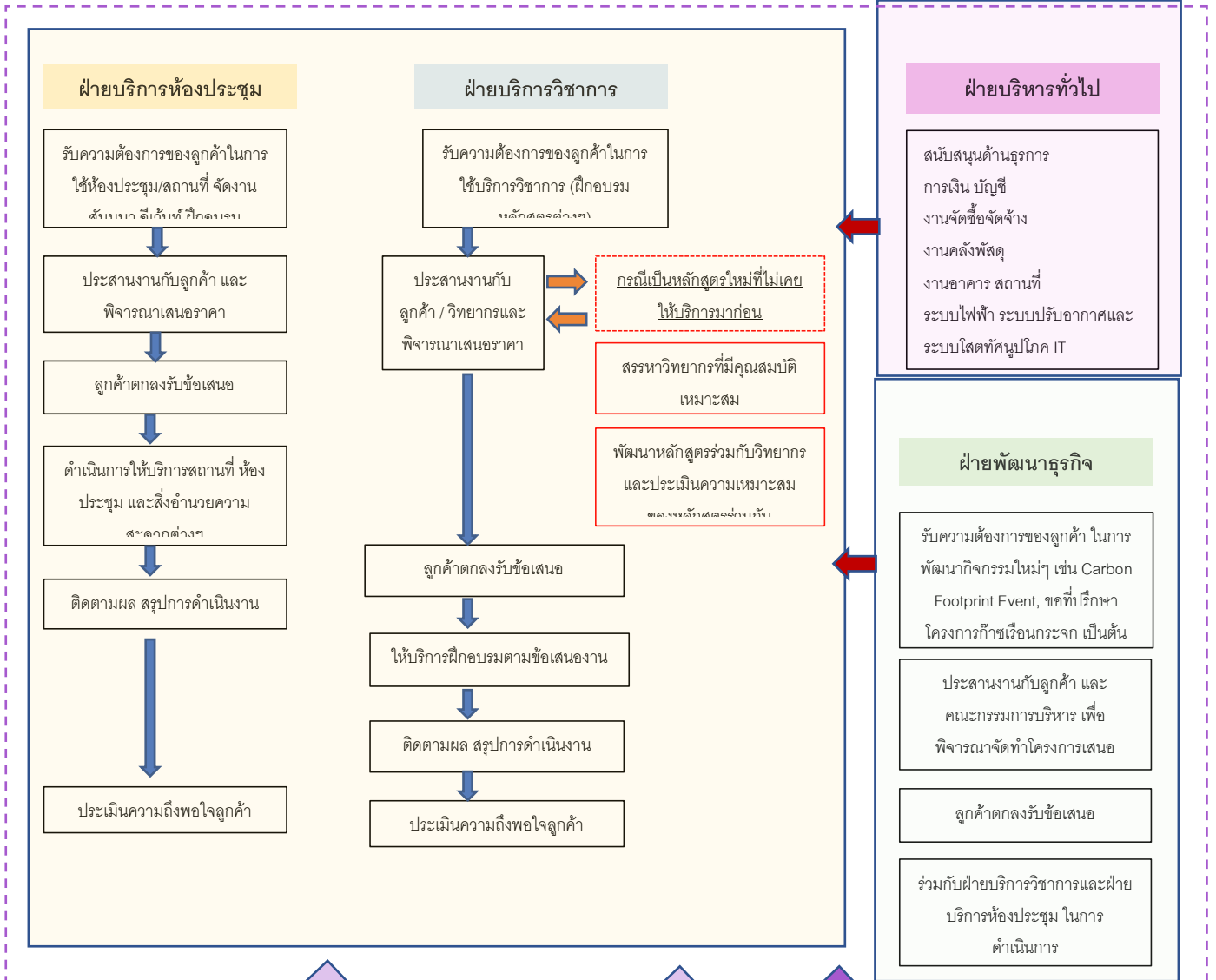
#### 4.4.ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ได้มีการจัดทำระบบ นำไปปฏิบัติ อารงรักษา และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 โดยพิจารณา กำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และประยุกต์ใช้ทั่วทั้งบริษัท ซึ่งประกอบด้วย การพิจารณา และประเมินด้านต่าง ๆ ดังนี้

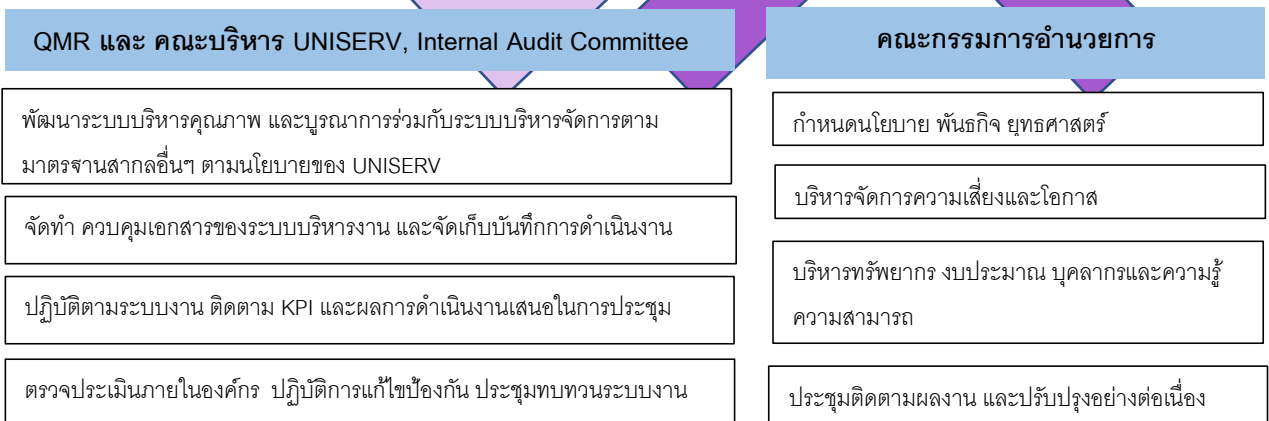
- ก) ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการ และผลที่คาดหวังจากกระบวนการต่าง ๆ
  - ข) ลำดับขั้น และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ
  - ค) ประยุกต์ใช้ เกณฑ์ วิธีการ การติดตาม การวัด และ ตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการต่าง ๆ
  - ง) ทรัพยากรที่จำเป็น และทำให้มั่นใจว่ามีอยู่พร้อม และเพียงพอ
  - จ) การมอบหมาย ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ สำหรับกระบวนการต่าง ๆ
  - ฉ) จัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้อง
  - ช) ประเมินกระบวนการ และการนำการเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติ ตามความจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการต่าง ๆ นั้นจะส่งผลลัพธ์ตามที่ตั้งใจ
  - ซ) ปรับปรุงกระบวนการและระบบการบริหารคุณภาพ
- และอารงรักษาเอกสารสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการของกระบวนการต่าง ๆ ตามขอบเขตเนื้อหาที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการได้มีการนำไปปฏิบัติตามแผน

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่


กระบวนการและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ แสดงในผังกระบวนการดังนี้



**MANAGEMENT**





	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 9 / 20

## 5. ความเป็นผู้นำ

### 5.1. การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) มุ่งมั่นต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปใช้ทั่วทั้งบริษัทโดยเป็นผู้รับผิดชอบต่อประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพกำหนดและทบทวน นโยบายคุณภาพ ให้สอดคล้องกับ ทิศทาง กลยุทธ์ และบริบท

ทบทวนร่วมกับผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ ว่ามีการบูรณาการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพเข้ากับ กระบวนการต่าง ๆ

อีกทั้งส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในเรื่องการจัดการเชิงกระบวนการและความคิดเชิงความเสี่ยง

ร่วมกับผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ ทบทวนความเพียงพอของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็น และเป็นผู้นำกำกับ ดูแล ให้มีการสื่อสารความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ และประสิทธิผลของระบบ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวังไว้ ชักชวน และสนับสนุนบุคลากรให้เข้ามามีส่วนช่วยให้ระบบบริหารคุณภาพ เกิดประสิทธิผล มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) และผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยดำเนินการดังนี้

- ทบทวนข้อกำหนดของลูกค้า ข้อกำหนด ขอบข่าย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อยู่เสมอ
- พิจารณา ประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่สามารถส่งผลต่อการสอดคล้องของบริการ
- สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และธรรมาภิบาลไว้

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จัดให้มีกลไกการประชุมประจำเดือน และทุกไตรมาสเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจและดำเนินการให้สอดคล้อง

### 5.2 นโยบายคุณภาพ


ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) เป็นผู้กำหนด อนุมัติ สื่อสารให้ทุกฝ่ายนำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่ง นโยบายคุณภาพและนโยบายการดำเนินงานของ UNISERVE

อ้างอิง

- ประกาศนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) (19/11/2566)
- ประกาศนโยบายระบบบริหารคุณภาพ การจัดการด้านพลังงาน สิ่งแวดล้อมและการจัดการก๊าซเรือนกระจก (19/11/2566)

### 5.3. บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนด, สื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร และเพื่อให้มั่นใจว่า มีผู้รับผิดชอบ กำกับ ดูแลระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 รายงานสมรรถนะ, โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหาร ตลอดจนส่งเสริมการมุ่งเน้นที่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร และระบบบริหารคุณภาพจะ

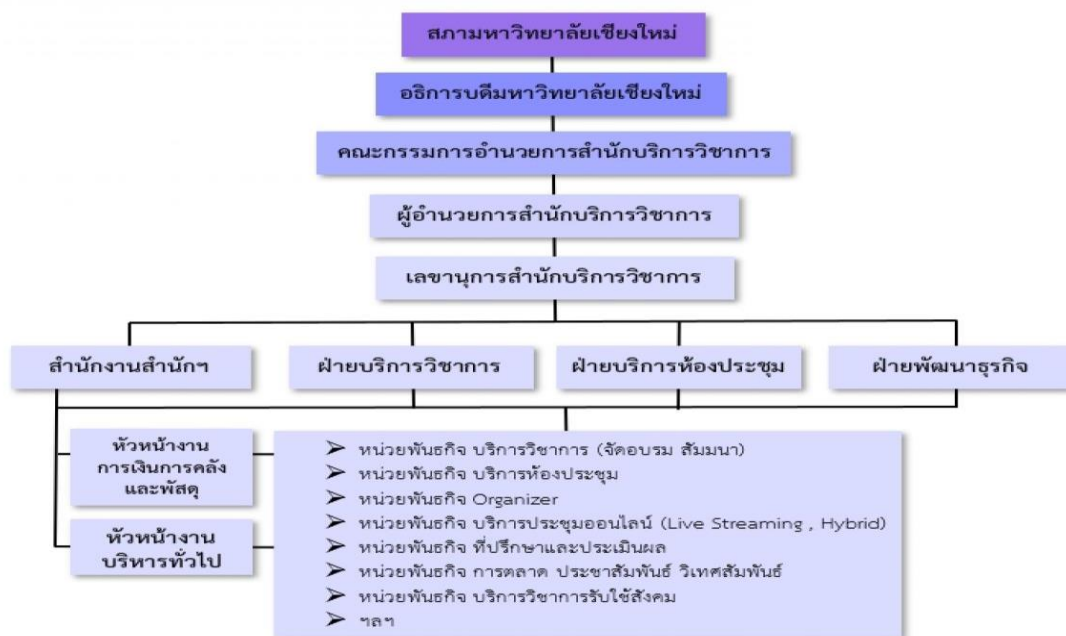
	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่

ได้รับการรักษาไว้ได้ครบถ้วน ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพจะมีการวางแผนและดำเนินการเพื่อรองรับ ให้เกิดความต่อเนื่อง

อ้างอิง

- ผังโครงสร้างองค์กร (แสดงในหน้าถัดไป)
- คำสั่งที่ 34/2566 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ และคณะทำงานตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 2015 (18/11/2566)

### ผังโครงสร้างองค์กรสำนักบริการวิชาการ (UNISERV)




## 6 การวางแผน

### 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ร่วมกับผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ พิจารณาประเด็นความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทการให้บริการขององค์กร และที่จำเป็นตามข้อกำหนด มาตรฐาน ISO 9001ทุกไตรมาสและกำหนดมาตรการจัดการที่เหมาะสม ให้นับใจว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ได้อย่างต่อเนื่อง อ้างอิง แบบฟอร์มการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยง สำนักบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ

### 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ร่วมกับผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ตัวชี้วัด และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ โดยจะมีการประชุมพิจารณาทรัพยากรที่จำเป็น รับผิดชอบ และติดตามผลงานในทุกไตรมาส

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 11 / 20

### 6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ร่วมกับผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ พิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพตามความจำเป็นและเหมาะสมในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่กระทบต่อระบบบริหารจัดการคุณภาพขององค์กร โดยผ่านรอบการประชุมประจำเดือน และไตรมาส

## 7 การสนับสนุน

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) พิจารณากำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ นำไป การปฏิบัติ อนุรักษ์ไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### 7.1 ทรัพยากร

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ร่วมกับผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ พิจารณาความสามารถ และข้อจำกัดของ ทรัพยากรภายในที่มีอยู่ และความจำเป็นในการเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอก แบ่งเป็นสองด้านหลักคือ


**ด้านบุคลากร** - จัดหาบุคลากรให้เพียงพอเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ และสำหรับ การดำเนินงานและควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** - จัดหา และอนุรักษ์ไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินกระบวนการเพื่อให้บรรลุได้ตาม ข้อกำหนดของการให้บริการ โดยหมายรวมถึง

- อาคาร และ ระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องอุปกรณ์, ทั้งแบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- เทคโนโลยีในการสื่อสารและสารสนเทศ
- ทรัพยากรในการขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการและให้บริการห้องประชุม
- ทรัพยากรในการตรวจติดตามและตรวจวัด - โดยหากมีความจำเป็นต้องใช้ จะจัดหาผู้ให้บริการติดตามและ ตรวจวัดที่มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ตลอดจนมีหลักฐานยืนยันการสอบเทียบหรือทวนสอบหรือทั้งสองอย่างตามช่วงเวลาที่กำหนด หรือก่อนใช้งาน ตามมาตรฐานที่อ้างอิงได้ระดับสากลหรือระดับชาติ
- องค์ความรู้ขององค์กร - เป็นความรู้เฉพาะที่ได้มาจากประสบการณ์ เป็นข้อมูลที่น่ามาใช้และเผยแพร่เพื่อให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) อยู่บนพื้นฐานของทรัพย์สินทาง ปัญญา, การเรียนรู้จากประสบการณ์, การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและความสำเร็จจากโครงการ, การรวบรวมและ การแลกเปลี่ยนความรู้ที่ไม่อยู่ในตำราและประสบการณ์, ผลจากการพัฒนากระบวนการและบริการ นอกจากนี้ อาจมาจากแหล่งภายนอก เช่น มาตรฐานนานาชาติและมาตรฐานในประเทศ การสัมมนาวิชาการ ได้จากลูกค้า วิทยากรและที่ปรึกษาจากภายนอก

### 7.2 ความสามารถ

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ร่วมกับผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ กำหนดความสามารถที่จำเป็นของ บุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการที่มีผลต่อสมรรถนะด้านคุณภาพและประสิทธิผลในระบบบริหารคุณภาพ โดยทำให้ มั่นใจว่าบุคลากรเหล่านี้มีความสามารถ บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรมหรือ ประสบการณ์ที่เหมาะสม องค์กรมีการ พัฒนาระดับความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับ ผ่านการฝึกอบรม สัมมนา การเข้าร่วมโครงการและอื่น ๆ เป็นต้น และทำการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการดังกล่าว พร้อมจัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสาร ข้อมูล

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 12 / 20

อ้างอิง UNISERV-HRM-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานทรัพยากรบุคคล

### 7.3 ความตระหนัก

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) มุ่งเน้นให้บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมของบริษัทมีความตระหนักในนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ รวมถึงผลที่ได้ของการปรับปรุงสมรรถนะ และผลที่ตามมาของการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

### 7.4 การสื่อสาร

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) มีผู้รับผิดชอบและช่องทางการสื่อสารภายในและสื่อสารภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพและกระบวนการให้บริการขององค์กร อีกทั้งมีการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านอีเมล การประชุม การสำรวจและประเมินผล

อ้างอิง UNISERV-MKT-QP-03 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์

อีเมล [uniserv@cmu.ac.th](mailto:uniserv@cmu.ac.th) เว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th/>

### 7.5 เอกสารข้อมูล

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) พิจารณาจัดทำเอกสารเอกสารข้อมูลตามที่กำหนดโดยมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ และเอกสารข้อมูลที่เป็นสำหรับการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพในระบบบริหารงานคุณภาพ โดยมอบหมายให้หน่วยงานบริหารทั่วไป รับผิดชอบและเป็นศูนย์กลางในการควบคุมเอกสาร ตั้งแต่กำหนดรูปแบบ ประเภทเอกสาร ผู้รับผิดชอบในการจัดทำ/แก้ไข/ปรับปรุง ผู้ทบทวน และผู้อนุมัติ เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสาร ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความถูกต้องและเหมาะสมกับการดำเนินงาน

นอกจากนี้ยังนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดเก็บ เข้าถึงเอกสาร ข้อมูลของสำนักบริการวิชาการ มีระบบการจำกัดสิทธิ์ สิทธิ์ในการเข้าดูเอกสาร รวมถึงสิทธิ์ในการอ่าน และแก้ไข ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการเสียหาย และสูญหายของข้อมูล ตลอดจนการถูกเปิดเผยข้อมูลสำคัญ (Confidential) และเพื่อให้สอดคล้องกับ พรบ.ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

บันทึกที่เกิดจากการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพและการให้บริการ และกระบวนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ จะถูกจัดเก็บตามระยะเวลาที่กำหนดและตามกฎหมายข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี การทำลายบันทึกและเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศที่หมดอายุจัดเก็บ จะต้องผ่านการเสนอขออนุญาตทำลายผ่านช่องทางการประชุม และอนุมัติโดยผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV)

อ้างอิง UNISERV-ADM-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานการควบคุมเอกสาร

## 8 การดำเนินงาน


### 8.1 การวางแผนการดำเนินงานและการควบคุม

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะดำเนินการวางแผน, ปฏิบัติงาน และควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการให้บริการ และแผนงานในกิจกรรมที่ถูกระบุไว้ในข้อ 6 โดย

ก) พิจารณาข้อกำหนดของการบริการ

ข) จัดทำเกณฑ์สำหรับ กระบวนการ, การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ

ค) กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 13 / 20

ง) ดำเนินการควบคุมกระบวนการตามเกณฑ์

จ) กำหนด, คงไว้และจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่เป็นไปตามขอบเขต

1) เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการสามารถดำเนินการได้ตามแผน

2) เพื่อแสดงถึงผลิตภัณ์และบริการมีความสอดคล้องตามข้อกำหนด

เพื่อให้มั่นใจว่าผลที่ได้จากการวางแผนจะมีความเหมาะสมกับการดำเนินการขององค์กร

โดย สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการวางแผน และทบทวนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ตั้งใจ จากนั้นจะดำเนินการเพื่อลดผลกระทบทางลบตามความเหมาะสม ตลอดจนจะทำให้มั่นใจว่า กรณีที่ใช้กระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) กระบวนการนี้ได้รับการวางแผนและควบคุมอย่างเหมาะสม

*หมายเหตุ* สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) มีการใช้บริการทางวิชาการจากวิทยากรภายนอก แต่ยังไม่มีการ outsourcing งานบริการวิชาการและงานบริการห้องประชุมให้กับหน่วยงานอื่นดำเนินการแต่อย่างใด

## 8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณ์และบริการ

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) มีการสื่อสารกับลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการให้บริการวิชาการและห้องจัดประชุมสัมมนา รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านทางอีเมล [uniserv@cmu.ac.th](mailto:uniserv@cmu.ac.th) เว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th/>

การทำสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) งานบริหารทั่วไปจะปฏิบัติตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์

สำหรับการสื่อสารรับความต้องการของลูกค้า เมื่อได้รับการติดต่อจากลูกค้าที่ประสงค์จะใช้บริการวิชาการหรือบริการห้องจัดประชุมสัมมนา เจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายบริการวิชาการ หรือ ฝ่ายบริการห้องประชุม จะประสานงานกับลูกค้าทุกขั้นตอนตั้งแต่การให้ข้อมูลเพิ่มเติม จัดทำข้อเสนองาน ตกลงทำสัญญา ยืนยันคำสั่งซื้อ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สามารถดำเนินการได้

จากนั้นนำเสนอพิจารณาอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและคณะกรรมการบริหารก่อนที่จะยืนยันการส่งมอบผลิตภัณ์และบริการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสามารถที่จะส่งมอบบริการที่เสนอต่อลูกค้า


กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อราคาและความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรและกฎเกณฑ์ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะเสนอขอการพิจารณาอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและคณะกรรมการอีกครั้ง

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จะบันทึกเป็นข้อมูลสารสนเทศเป็นรายลักษณะอักษรและสื่อสารให้กับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าวและจัดเตรียมความพร้อมให้ส่งมอบบริการได้อย่างสอดคล้อง

หลังจากที่ให้บริการวิชาการหรือบริการห้องจัดประชุมสัมมนา เจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายบริการวิชาการ หรือ ฝ่ายบริการห้องประชุม จะประสานงานกับลูกค้าเพื่อประเมินความพึงพอใจ ตลอดจนแจ้งข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อร้องเรียน ซึ่งจะถูกบันทึกไว้และใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

อ้างอิง UNISERV-ACA-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่ายบริการวิชาการ

UNISERV-ACA-QP-02 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการดำเนินโครงการบริการวิชาการ

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่

UNISERV-MSD-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่ายบริการห้องประชุม

### 8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

ฝ่ายบริการวิชาการ มีการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดในเรื่องการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมใหม่ๆตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานฝ่ายบริการวิชาการ

ฝ่ายบริการวิชาการ จะวางแผนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และนำเสนอหลักสูตรเข้าการประชุมคณะกรรมการที่มีวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิร่วมประเมิน จากนั้นนำเสนอให้ลูกค้ารับทราบและพิจารณาความสอดคล้องกับความต้องการและจุดประสงค์การฝึกอบรม โดยขั้นตอนการทบทวน(Review) และตรวจสอบความใช้ได้ของหลักสูตร (Validation) จะเป็นขั้นตอนที่วิทยากรและลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมจนหลักสูตรนี้ได้รับการยืนยันเป็นรายลักษณ์อักษร และใช้ในการให้บริการวิชาการตามข้อเสนอโครงการต่อไป

หลังจากจบการให้บริการวิชาการ ผู้ประสานงานฝ่ายบริการวิชาการจะประสานงานกับลูกค้าเพื่อประเมินความพึงพอใจ ตลอดจนแจ้งข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อร้องเรียน ซึ่งจะถูกบันทึกไว้และใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงหลักสูตรในอนาคต

หลักสูตรที่ทางสำนักบริการวิชาการพัฒนาและให้บริการทั้งหมดจะขึ้นทะเบียนและจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ตามหมวดหมู่รายวิชา โดยจัดเก็บในฐานข้อมูลขององค์กร

อ้างอิง UNISERV-ACA-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่ายบริการวิชาการ

UNISERV-ACA-QP-02 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการดำเนินโครงการบริการวิชาการ

### 8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และบริการ


สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะทำให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการภายนอกที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการวิชาการ และให้บริการห้องประชุม มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด ผ่านกระบวนการเปรียบเทียบคุณสมบัติและราคา และคัดเลือกผู้ขายและผู้ให้บริการที่เป็นธรรม ตามนโยบายธรรมาภิบาล การจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเป็นไปตามนโยบายการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Purchasing) ของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV)

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะจัดทำและประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการประเมิน, คัดเลือก, ฝ้าติดตามสมรรถนะ และประเมินซ้ำของผู้ให้บริการภายนอก โดยอยู่บนพื้นฐานความสามารถของการส่งมอบกระบวนการหรือ ผลิตภัณฑ์และบริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และจัดเก็บเอกสารข้อมูลของกิจกรรมเหล่านี้และการดำเนินการที่จำเป็นจากการประเมินที่พบ

อ้างอิง UNISERV-PUR-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง วงเงินไม่เกิน 1 แสน

### 8.5 การคุมการให้บริการ

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะดำเนินการควบคุมการผลิตและบริการ ให้อยู่ในเงื่อนไขที่ควบคุม รวมถึง ความเพียงพอของเอกสารข้อมูลกิจกรรมที่ดำเนินการ จุดประสงค์และผลลัพธ์ที่ต้องการ ทรัพยากรสำหรับตรวจติดตามและวัดผล มีการทวนสอบว่าข้อมูลการดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามเกณฑ์การควบคุมและการยอมรับของการให้บริการ

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 15 / 20

วิชาการและให้บริการห้องประชุม ตลอดจนความเหมาะสมของโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการดำเนินกระบวนการ ความสามารถและคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากรที่ให้บริการ ติดตามและทบทวนการบรรลุผลตามแผนการให้บริการ และดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากบุคลากร

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) มีระบบการลงทะเบียนการให้บริการ เพื่อที่จะชี้แจงและตรวจสอบย้อนกลับ ว่าแต่ผลงานสอดคล้องกับข้อกำหนดในกาดำเนินการ และมีการจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลสำหรับการสอบกลับได้

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกที่นำมาใช้งาน ระหว่างการให้บริการ โดยทรัพย์สินของลูกค้าหรือของผู้ให้บริการภายนอกอาจรวมถึงวัตถุดิบ เครื่องมือและอุปกรณ์ สถานที่ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล ถ้าทรัพย์สินใด ๆ ของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกเกิดการสูญหาย เสียหายหรือพบว่าไม่เหมาะสมในการใช้งาน จะดำเนินการแจ้งลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกให้ทราบ และจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลไว้ ทั้งนี้ จะส่งคืนทันทีที่จบการให้บริการโดยไม่จัดเก็บไว้ในการควบคุมของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV)

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะดูแลรักษาผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการให้บริการตามขอบเขตที่จำเป็น เช่น หลักสูตรการฝึกอบรม ใบรับรองทางวิชาการ เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมหลังการส่งมอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการให้บริการ ในการพิจารณาขอบเขตของกิจกรรมหลังการส่งมอบจะพิจารณาจากกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อตกลงร่วม (MoU) และข้อกำหนดของลูกค้าตามที่ระบุในสัญญาจ้าง เป็นต้น

- อ้างอิง UNISERV-ACA-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่ายบริการวิชาการ  
 UNISERV-ACA-QP-02 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการดำเนินโครงการบริการวิชาการ  
 UNISERV-MSD-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่ายบริการห้องประชุม

## 8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ


สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อทวนสอบว่าการให้บริการวิชาการและให้บริการห้องประชุม มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด โดยจะไม่ทำการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าจนกว่าจะได้มีการตรวจตามแผนที่วางไว้ ยกเว้นกรณีได้รับการอนุมัติเฉพาะกิจโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องและถ้าทำได้โดยลูกค้า

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะดำเนินการจัดทำเอกสารข้อมูลการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ ประกอบด้วยหลักฐานแสดงความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การยอมรับและผู้มีอำนาจในการอนุมัติตรวจปล่อย

- อ้างอิง UNISERV-ACA-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่ายบริการวิชาการ  
 UNISERV-ACA-QP-02 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการดำเนินโครงการบริการวิชาการ  
 UNISERV-MSD-QP-01 ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่ายบริการห้องประชุม

## 8.7 การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะทำให้มั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดจะได้รับการชี้แจงและป้องกันไม่ให้นำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยจะดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมกับลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และผลกระทบของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกตรวจพบหลังจากที่ได้จัดส่งผลิตภัณฑ์ไปแล้ว

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 16 / 20

หรือในระหว่าง หรือหลังจากให้บริการ ผ่านช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าในข้อที่ 8.2 และ นำเข้าสู่วาระการประชุม คณะกรรมการบริหารประจำเดือน

ผลการตัดสินใจแก้ไขปรับปรุงและการมอบหมายผู้รับผิดชอบจะถูกบันทึกในรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อใช้ในการติดตามผลในการประชุมเดือนถัดไป

อ้างอิง UNISERV-DOC-QP-04 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมคณะกรรมการบริหาร

## 9 การประเมินสมรรถนะ

### 9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะทำการประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่เป็น ในฐานะหลักฐานแสดงผลจากการดำเนินการ

โดยเฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้า หลังจากให้บริการวิชาการและ ให้บริการห้องประชุมเสร็จสิ้น และนำไปวิเคราะห์ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปใช้ประเมินและเสนอในการประชุม ทบทวนคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการอำนวยการที่จัดในรอบไตรมาส อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในหัวข้อดังนี้

- ก) ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ข) ระดับความพึงพอใจลูกค้า
- ค) สมรรถนะและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ
- ง) ประสิทธิผลของแผนงาน
- จ) ประสิทธิผลของการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส
- ฉ) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก
- ช) ความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

อ้างอิง UNISERV-DOC-QP-04 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมคณะกรรมการบริหาร

UNISERV-DOC-QP-03 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมคณะกรรมการอำนวยการ

### 9.2 การตรวจติดตามภายใน

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะดำเนินการตรวจติดตามภายใน ตามช่วงเวลาที่ย่างแผนไว้ เพื่อให้มีข้อมูลของ ระบบบริหารคุณภาพ มีความสอดคล้องต่อ


- 1) ข้อกำหนดขององค์กรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- 2) ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001

และมีการปฏิบัติและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) วางแผน, จัดทำ, นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ ซึ่งตารางการตรวจติดตาม รวมถึง ความถี่ วิธีการ ผู้รับผิดชอบ ข้อกำหนดในการวางแผน และการรายงาน. ซึ่งจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์คุณภาพ, ความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง, การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อบริษัท และผลการตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา

ในการตรวจติดตามแต่ละครั้งจะกำหนดเกณฑ์การตรวจติดตามและขอบเขตในแต่ละการตรวจติดตามให้ชัดเจน มีการเลือกมอบหมายผู้ตรวจติดตาม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นกลางในขณะตรวจติดตาม และทำให้มั่นใจว่าผลการตรวจติดตามได้ถูกรายงานไปยังผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขโดยมิให้ล่าช้า



	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 17 / 20

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะจัดเก็บเอกสารข้อมูลการตรวจติดตามไว้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงการดำเนินการตรวจติดตามและ แสดงถึงผลการตรวจติดตาม

อ้างอิง UNISERV-DOC-QP-03 ขั้นตอนปฏิบัติงานการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)  
 UNISERV-DOC-FM-03 แผนการตรวจติดตามภายใน ระบบบริหารคุณภาพ  
 UNISERV-DOC-FM-04 Internal Audit Checklist  
 UNISERV-DOC-FM-05 รายงานผลการตรวจติดตามภายใน  
 UNISERV-DOC-FM-06 Corrective Action Request (CAR)  
 UNISERV-DOC-FM-07 CAR Log

### 9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ร่วมกับคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการอำนวยการจะทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามช่วงเวลาที่ย่างแผนไว้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง, มีความพอเพียง, มีประสิทธิผล, และมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร จะได้รับการวางแผนและดำเนินการ โดยคำนึงถึง


- ก) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนในครั้งที่ผ่านมา
- ข) ประเด็นการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- ค) ข้อมูลสมรรถนะและประสิทธิผลระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มข้อมูลจาก
  - 1) ความพึงพอใจของลูกค้า และ ข้อมูลตอบกลับจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
  - 2) ขอบเขตที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ด้านคุณภาพ
  - 3) สมรรถนะของกระบวนการ และ ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
  - 4) ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด และ การปฏิบัติการแก้ไข
  - 5) ผลจากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
  - 6) ผลการตรวจติดตาม
  - 7) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก
- ง) ความเพียงพอของทรัพยากร
- จ) ประสิทธิภาพการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
- ฉ) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับ

- ก) โอกาสในการปรับปรุง
- ข) ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ
- ค) ทรัพยากรที่จำเป็น

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะคงไว้ซึ่งเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงหลักฐานของผลลัพธ์จากการทบทวนฝ่ายบริหาร

อ้างอิง UNISERV-DOC-QP-04 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมคณะกรรมการบริหาร  
 UNISERV-DOC-QP-03 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมคณะกรรมการอำนวยการ

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01	
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่

UNISERV-DOC-FM-08 หนังสือเชิญประชุมระบบบริหารคุณภาพ

UNISERV-DOC-FM-09 บันทึกผลการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ

## 10 การปรับปรุง

### 10.1 การปรับปรุงทั่วไป

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและ ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

- ก) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และ ความคาดหวัง
- ข) การแก้ไข ป้องกัน หรือ ลด ผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- ค) การปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผล ของระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ การปรับปรุงอาจรวมถึง การแก้ไข, การปฏิบัติการแก้ไข, การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, การเปลี่ยนแปลง, นวัตกรรมและ การปรับโครงสร้างบริษัทใหม่

### 10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดรวมถึงที่เกิดจากข้อร้องเรียน สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยนำเสนอเข้าวาระการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมดังนี้

- 1) ทำการควบคุมและแก้ไข
- 2) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา

อ้างอิง UNISERV-DOC-QP-04 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมคณะกรรมการบริหาร

UNISERV-DOC-QP-03 ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมคณะกรรมการอำนวยการ


สำหรับ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากกระบวนการตรวจติดตามภายใน ในข้อที่ 9.2 ตัวแทนของฝ่ายที่ได้รับ Corrective Action Request (CAR) จะประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการสำหรับกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ หรือ เกิดขึ้นในบริเวณอื่น ๆ โดย

- 1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- 2) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- 3) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงกัน, หรือมีโอกาสเกิดขึ้น

จากนั้นดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขตามความจำเป็นและเหมาะสม ติดตามทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข และพิจารณาปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสและระบบบริหารคุณภาพตามความเหมาะสม และจัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อแสดงหลักฐานของการแก้ไขปรับปรุง

อ้างอิง UNISERV-DOC-QP-03 ขั้นตอนปฏิบัติงานการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)

UNISERV-DOC-FM-06 Corrective Action Request (CAR)


	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01		
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL		
	Revision	00		
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่	19 / 20

### 10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) จะดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างเหมาะสม, เพียงพอ, และมีประสิทธิผลต่อระบบบริหารคุณภาพ โดยจะพิจารณาผลลัพธ์จากการวิเคราะห์และการประเมิน, และผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร, เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาส ที่ใช้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

#### ภาคผนวก A. ตารางแสดงความสัมพันธ์กับข้อกำหนด

หน่วยงาน รับผิดชอบ	รหัส เอกสาร	ชื่อเอกสาร	ISO 9001:2015 Requirements							
			4	5	6	7	8	9	10	
ผู้อำนวยการ UNISERV		ประกาศนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) (19/11/2566) ประกาศนโยบายระบบ บริหารคุณภาพ การจัดการ ด้านพลังงาน สิ่งแวดล้อม และการจัดการก๊าซเรือน กระจก (19/11/2566)	●	●						
		ผังโครงสร้างองค์กร		●						
		คำสั่งที่ 34/2566 แต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงาน ระบบบริหารคุณภาพ และ คณะทำงานตรวจสอบ คุณภาพมาตรฐานตาม ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 2015 (18/11/2566)		●						
		แบบฟอร์มการติดตาม รายงานการบรรลุตาม KPI		●	●					
		แบบฟอร์มการดำเนินงาน ตามแผนการบริหารความ เสี่ยง สำนักบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ	●	●	●					
บริหารทั่วไป	UNISERV- PLN-QP- 01	ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านอโย บายและแผน	●	●	●					

	รหัสเอกสาร	UNISERV-ADM-QM-01			
	ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL			
	Revision	00			
	วันที่มีผลบังคับใช้	1/04/2567	หน้าที่ 20/20		

คณะกรรมการ อำนวยการ	UNISERV- DOC-QP- 03	ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการ จัดประชุมคณะกรรมการ อำนวยการ						●	●
คณะกรรมการ บริหาร	UNISERV- DOC-QP- 04	ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการ จัดประชุมคณะกรรมการ บริหาร						●	●
QMR	UNISERV- DOC-QP- 03	ขั้นตอนปฏิบัติงานการตรวจ ติดตามภายใน (Internal Audit)						●	●
บริหารทั่วไป	UNISERV- DOC-QP- 01	ขั้นตอนปฏิบัติงานการ ควบคุมเอกสาร							
บริหารทั่วไป	UNISERV- HRM-QP- 01	ขั้นตอนปฏิบัติงาน ทรัพยากรบุคคล				●			
บริหารทั่วไป	UNISERV- IRD-QP- 01	ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านวิเทศ สัมพันธ์				●	●		
บริการ วิชาการ	UNISERV- ACA-QP- 01	ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่าย บริการวิชาการ				●	●		
บริการ วิชาการ	UNISERV- ACA-QP- 02	ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการ ดำเนินโครงการบริการ วิชาการ				●	●		
บริการห้อง ประชุม	UNISERV- MSD-QP- 01	ขั้นตอนปฏิบัติงานฝ่าย บริการห้องประชุม				●	●		