



	รหัสเอกสาร : UNISERV-ADM-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : งานควบคุมเอกสาร	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 8 มกราคม 2567	หน้าที่ : 1 จาก 8

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (.....) นางสาวศุภัทธา ผลเพิ่ม วันที่5 มกราคม 2567....	 (.....) ดร.กฤษฎี กายจนกิตติ QMR สำนักบริการวิชาการ วันที่8 มกราคม 2567.....	 (.....) รศ.ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนัก บริการวิชาการ วันที่ 8 มกราคม 2567...

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข
00	จัดทำเอกสารครั้งแรก

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ADM-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : งานควบคุมเอกสาร	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 2 มกราคม 2567	หน้าที่ : 2 จาก 8

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นมาตรฐานในการควบคุมเอกสารของสำนักบริการวิชาการให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ตัวชี้วัด : จำนวนครั้งที่มีการใช้เอกสาร หรืออ้างอิงเอกสารไม่ถูกต้อง หรือเอกสารที่ไม่ได้ใช้แล้ว ไม่เกิน 10 ครั้ง

2. ขอบข่าย

2.1 ระเบียบปฏิบัติที่ใช้ควบคุมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ดังนี้

1) คู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM) หมายถึง เอกสารที่แสดงถึงนโยบายวัตถุประสงค์ของระบบบริหารจัดการคุณภาพของสำนักบริการวิชาการ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO9001 : 2015

2) ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure: QP) หมายถึง เอกสารที่แสดงถึงขั้นตอนการดำเนินการของกระบวนการ และงานในการบริหารจัดการคุณภาพ

3) แบบฟอร์ม (Form : FM) หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลของกระบวนการหรืองาน

2.2 การกำหนดรหัสเอกสาร แต่ละประเภท ดังนี้

Name – Dept/Section – XX - 00

Name หมายถึง ชื่อส่วนงาน สำนักบริการวิชาการ UNISERV


Dept/Section หมายถึง ชื่อหน่วยงาน

ADM = งานบริหารทั่วไป (Administration)

HRM = งานด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)

PLN = งานด้านนโยบายและแผน (Planning)

Doc = งานธุรการและสารบรรณ (Document)

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ADM-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : งานควบคุมเอกสาร	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 2 มกราคม 2567	หน้าที่ : 3 จาก 8

AVT = งานด้านโสตทัศนศึกษา (Audio Visual Technician)

TEC = งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)

MAT = งานด้านซ่อมบำรุง อาคารสถานที่ (Maintenance)

ACC = งานการเงินและบัญชี (Accounting)

PUR = งานคลังและพัสดุ (Procurement)

ACA = ฝ่ายบริการวิชาการ (Academic Service Section)

MSD = ฝ่ายบริการห้องประชุม (Meeting Service Section)

BUD = ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (Business Development Section)

PRM = งานประชาสัมพันธ์ (Public Relations Management)

IRD = งานวิเทศสัมพันธ์ (International Relations Department)

MRT = งานการตลาด (Marketing)

XX หมายถึง อักษรย่อประเภทเอกสาร


QM = คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

QP = ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure)

FM = แบบฟอร์ม (Form)

00 หมายถึง ลำดับของเอกสาร

UNISERV – ADM – XX – 01

 UNISERV <small>CHANG MAI UNIVERSITY</small>	รหัสเอกสาร : UNISERV-ADM-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : งานควบคุมเอกสาร	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 2 มกราคม 2567	หน้าที่ : 4 จาก 8

2.3 ดัชนีบ่งชี้ความล่าช้าของเอกสาร

เมื่อมีการจัดทำหรือแก้ไขเอกสาร ครั้งที่แก้ไขเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ (Revision) ใช้ตัวเลข 2 หลัก โดยเริ่มจาก 00 หมายถึง การจัดทำเอกสารครั้งแรก และเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุง ครั้งที่ 1,2,3 ... จะใช้หมายเลข 01, 02, 03, ...ตามลำดับ วันที่บังคับใช้ กำหนดเป็น วัน/เดือน/ปี พ.ศ. เช่น 1 มกราคม 2567


2.4 รูปแบบเอกสารของคู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) สัญลักษณ์ และชื่อหน่วยงาน
- 2) รหัสเอกสาร
- 3) ชื่อเอกสาร
- 4) Revision
- 5) วันที่บังคับใช้
- 6) หน้าที่ : หน้า จาก จำนวนหน้าทั้งหมด
- 7) ชื่อ-สกุล ลายมือชื่อ ตำแหน่ง ของผู้จัดทำ ผู้ทบทวน ผู้อนุมัติ พร้อม วัน/เดือน/ปี ที่ลงนาม
- 8) ประวัติการแก้ไข ครั้งที่ / รายละเอียดการแก้ไข

2.5 ส่วนประกอบของเอกสาร ดังนี้

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM)

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักบริการวิชาการ
2. วัตถุประสงค์ และขอบเขตของคู่มือคุณภาพ
3. นโยบายคุณภาพของสำนักบริการวิชาการ
4. หลักการระบบบริหารคุณภาพ
5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)
6. การจัดการทรัพยากร (Resource Management)
7. การดำเนินการด้านการบริการ (Service Implementation)
8. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measuring, Analysis and Improvement)

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ADM-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : งานควบคุมเอกสาร	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 2 มกราคม 2567	หน้าที่ : 5 จาก 8

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure: QP)


1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. คำนิยาม
4. เครื่องมือและอุปกรณ์
5. ผู้ปฏิบัติงาน
6. วิธีการปฏิบัติงาน
7. เอกสารอ้างอิง
8. เอกสารแนบท้าย

แบบฟอร์ม (Form : FM)

ไม่ควบคุมรูปแบบ แต่ต้องระบุ รหัสเอกสาร ไว้ที่มุมบนขวามือของเอกสาร และระบุครั้งที่แก้ไข วันที่บังคับใช้ แสดงอยู่ที่มุมล่างซ้ายของเอกสาร เช่น แบบฟอร์ม UNISERV-ADM-FM-02 Rev..00 : 20/11/2566

2.6 ผู้รับผิดชอบในการจัดทำ ทบทวน และอนุมัติเอกสาร ดังนี้

เอกสาร	ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
คู่มือคุณภาพ (QM)	หัวหน้างานบริหาร ทั่วไป	QMR	ผู้อำนวยการ
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน(QP)	หัวหน้างาน/ฝ่าย บุคลากรในงาน	หัวหน้างาน/ฝ่าย QMR	ผู้อำนวยการ
แบบฟอร์ม (FM)	บุคลากรในงาน	หัวหน้างาน/ฝ่าย QMR	QMR

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ADM-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : งานควบคุมเอกสาร	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 2 มกราคม 2567	หน้าที่ : 6 จาก 8

2.7 การแจกจ่ายเอกสาร ต้นฉบับอยู่ที่ผู้ควบคุมเอกสาร (DC) สำหรับภายในหน่วยงาน DC แจกจ่ายเอกสารโดย Scan เอกสารต้นฉบับ หรือ พิมพ์เอกสารเป็น File ต้นฉบับ และ Upload File ไว้ที่ช่อง UNISERV ISO Drive ในระบบ Microsoft Team เพื่อให้แต่ละงาน/ฝ่ายสามารถเรียกดูข้อมูลเพื่ออ้างอิงในการปฏิบัติงานได้ และจะให้งาน IT พัฒนาทำ Link นำขึ้นหน้าเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการต่อไป

3. คำจำกัดความ

3.1 ผู้ควบคุมเอกสาร (Document Control : DC) คือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้มีหน้าที่จัดทำ ดูแลและควบคุมเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามหน้าที่ที่กำหนด

3.2 ผู้แทนผู้บริหาร (Quality Management Representative) : QMR คือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้มีหน้าที่เป็นผู้แทนของผู้บริหารในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพและ มีหน้าที่ต่าง ๆ ในการดูแลขับเคลื่อนระบบให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพตามหน้าที่ที่กำหนด

3.3 ต้นฉบับ หมายถึง เอกสารในระบบที่ผ่านกระบวนการขอจัดทำ ทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจให้ประทับตรา “ต้นฉบับ” ด้วยสีน้ำเงินด้านบนของเอกสารทุกแผ่น กำหนดจัดเก็บไฟล์ไว้ที่ผู้ควบคุมเอกสาร (DC) เก็บเฉพาะเอกสารฉบับล่าสุด


3.4 เอกสารควบคุม หมายถึง เอกสารต้นฉบับที่นำขึ้นสู่ เมนุระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.5 เอกสารไม่ควบคุม หมายถึง เอกสารที่พิมพ์ออกมาจาก เมนุระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ไม่ต้องควบคุมการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย

3.6 เอกสารยกเลิก หมายถึง เอกสารที่ผ่านกระบวนการขอแก้ไขเอกสาร ให้ประทับตรา “ยกเลิก” ด้วยสีแดงด้านบนหน้าปกเอกสารและเก็บเข้าแฟ้มเพื่ออ้างอิงอย่างน้อย 1 Revision

3.7 ทะเบียนเอกสาร : Master list (UNISERV-ADM-FM-01) หมายถึง ทะเบียนบนรายการเอกสารในระบบคุณภาพ

3.8 ใบขอดำเนินการเรื่องเอกสาร : DAR (UNISERV-ADM-FM-02) หมายถึง ใบคำร้องขอดำเนินการเอกสารในระบบคุณภาพ

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ADM-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : งานควบคุมเอกสาร	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 2 มกราคม 2567	หน้าที่ : 7 จาก 8

4. รายละเอียดในการปฏิบัติงาน

มีขั้นตอนการควบคุมเอกสาร ดังนี้

1) การขอดำเนินการออกเอกสารใหม่ แก้ไขเอกสาร หรือยกเลิกเอกสาร (QM, QP, FM) ให้ผู้ขอ ยื่นใบคำร้องขอดำเนินการเรื่องเอกสาร DAR (UNISERV-ADM-FM-02) พร้อมส่งแบบร่างเอกสารที่ขอจัดทำหรือ แก้ไขผ่านหัวหน้างานเพื่อขออนุมัติแก้ไขเอกสารตามกระบวนการขออนุมัติเอกสารดำเนินการออกเลขรหัสเอกสาร (ถ้ามี) ออกเลขการแก้ไขครั้งที่ และวันที่บังคับใช้ในเอกสาร แนบเอกสารฉบับใหม่ที่แก้ไข (ถ้ามี) พร้อม File แล้ว นำเสนอ QMR

2) QMR ตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร และพิจารณาอนุมัติ การอนุมัติขึ้นอยู่กับประเภทของ เอกสาร ในข้อ 2.6

กรณี อนุมัติ ส่งให้ผู้ควบคุมเอกสาร (DC) ดำเนินการ

กรณี ไม่อนุมัติ ส่งให้ผู้ร้องขอดำเนินการแก้ไข

3) ผู้ควบคุมเอกสาร (DC) ดำเนินการออกเลขที่ใบ DAR ในใบขอดำเนินการเรื่องเอกสาร DAR (UNISERV-ADM-FM-02) และปรับปรุงทะเบียนเอกสารในบัญชีรายชื่อเอกสาร Master list (UNISERV-ADM-FM-01)


4) นำเอกสาร QM, QP, FM มาดำเนินการ ดังนี้

a) การแจกจ่ายเอกสาร ต้นฉบับอยู่ที่ผู้ควบคุมเอกสาร (DC) สำหรับภายในหน่วยงาน DC จะแจกจ่ายเอกสาร โดยการ Scan เอกสารต้นฉบับ หรือ พิมพ์เอกสารเป็น File ต้นฉบับ และ Upload File ไว้ที่ช่อง UNISERV ISO Drive ในระบบ Microsoft Team เพื่อให้แต่ละงาน/ฝ่ายสามารถเรียกดูข้อมูลเพื่ออ้างอิง ในการปฏิบัติงานได้ หรือแจ้งการปรับปรุง แก้ไขเอกสารให้บุคลากรทราบทาง Microsoft Teams chats หรือ E-mail กรณี มีผู้ประสงค์จะใช้เอกสารนั้น ๆ สามารถพิมพ์เอกสารจากเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการ เมนูระบบ คุณภาพมาตรฐาน ISO ทั้งนี้ เอกสารที่พิมพ์ออกมาจากระบบให้ถือว่า เอกสารดังกล่าวเป็นเอกสารไม่ควบคุม

b) ต้นฉบับ ให้ประทับตรา “ต้นฉบับ” ด้วยสีน้ำเงินด้านบนของเอกสารทุกแผ่น

c) เอกสารควบคุม เอกสารต้นฉบับที่นำขึ้นสู่ เมนูระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

d) เอกสารไม่ควบคุม เอกสารที่พิมพ์ออกจาก เมนูระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ไม่ต้อง ควบคุมการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย

 UNISERV <small>CHANG MAI UNIVERSITY</small>	รหัสเอกสาร : UNISERV-ADM-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : งานควบคุมเอกสาร	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 2 มกราคม 2567	หน้าที่ : 8 จาก 8

e) การยกเลิกเอกสาร เอกสารต้นฉบับที่ยกเลิกแล้ว ให้ประทับตรา “ยกเลิก” ด้วยสีแดง ด้านบนหน้าปกเอกสาร และเก็บเข้าแฟ้มเพื่ออ้างอิงอย่างน้อย 1 Revision

f) การทำลายเอกสาร ตามกระบวนการของสำนักบริการวิชาการ กรณีต้องนำกระดาษหน้าที่ว่างกลับมาใช้อีก ให้ขีดฆ่าด้านที่ใช้งานหรือบ่งชี้เป็นข้อความเพื่อแสดงว่าหน้านั้นไม่ใช่แล้ว

g) เก็บเอกสารต้นฉบับเข้าแฟ้ม หรือ File เอกสารต้นฉบับในระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO

5. เอกสารอ้างอิง

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ พ.ศ. 2548
2. การกำหนดประเภทและอายุการเก็บเอกสาร
3. QP-HRM-0-01 กองบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<https://personnel.nida.ac.th/main/images/PDFhr/OP001.pdf>

4. ISO 9001 : 2015 เอกสารประกอบการอบรม “ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015”

www.qtimeconsult.com

6. การจัดเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ระยะเวลาจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
แบบฟอร์มทะเบียนเอกสาร (Master List)	UNISERV-ADM-FM-01	จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง	DC
ใบขอดำเนินการเรื่องเอกสาร (DAR)	UNISERV-ADM-FM-02	1 ปี	DC
คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แบบฟอร์ม และเอกสารสนับสนุนต่าง ๆ	ตามที่กำหนดไว้	1 Revision ย้อนหลัง	DC