



คู่มือคุณภาพ

ทบทวน โดย นางสาวรุ่งรุจิ ศรีดาเดช

หัวหน้าสำนักงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

อนุมัติ โดย รองศาสตราจารย์อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์


ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่	รายละเอียด	เหตุผล (ความเสี่ยงและ โอกาส)	ผู้อนุมัติ	วันที่	ผู้ Upload
00	ออกครั้งแรก			01/05/60	 1/5/60
01	แก้ไขครั้งที่ 1	เพื่อไม่ให้เกิดความ ซ้ำซ้อนของเอกสาร จึงมีการแก้ไข ข้อกำหนดเกี่ยวกับการ ควบคุมคู่มือคุณภาพ และคู่มือปฏิบัติงาน ต้นฉบับจะอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนไฟล์ สำเนาจะอยู่ในรูป อิเล็กทรอนิกส์ สกุล PDF		05/07/60	 5/7/60

สารบัญ

	หน้า
1. ขอบเขตในการขอการรับรอง	1
2. SWOT Analysis and Interested Party	1
3. กฎหมาย ประกาศกำหนด คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง	4
4. เป้าหมายหรือตัวชี้วัดผลงาน	5
5. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ	6
6. การพัฒนาบุคลากร	6
7. การจัดการองค์ความรู้เฉพาะขององค์กร	6
8. การจัดการความเสี่ยง	7
9. การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารและคณะทำงาน	7
10. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณพื้นที่ให้บริการ	8
11. นโยบายการจัดการข้อมูลสารสนเทศ	8
12. การจัดการคู่มือปฏิบัติงาน และการควบคุมเอกสารอ้างอิง สำหรับบุคลากรของสำนักใช้ประกอบในการทำงาน	9 9
13. การจัดซื้อ จัดจ้าง	11
14. ระบบจัดการทรัพย์สินหายของผู้มาใช้บริการ	11
15. การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะและ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์	12
16. กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	13

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 1
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

1 ขอบเขตในการขอการรับรอง

งานบริการสารสนเทศ (ห้องสมุด) แห่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่รวม ที่วิทยาเขตแม่สอด เนื่องจากได้มีการบริหารจัดการ โครงสร้างการบริหารงานและการจัดสรรงบประมาณ โดยแยกออกจากกันอย่างชัดเจน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงทำหน้าที่เพียงให้การให้คำปรึกษาและการสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาบัณฑิตและชุมชน ภายในปี 2560


พันธกิจ

1. สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้
2. ส่งเสริมทักษะทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. การเสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และบริการวิชาการให้กับชุมชนและประชาคมอาเซียน

มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผ่นพับประชาสัมพันธ์

2. SWOT Analysis and Interested Party

สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดประชุมเพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์ 5 ปี และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง ก่อนปีงบประมาณ ซึ่งมีการดำเนินการภายหลังจากการจัดอบรมการทบทวนแผนกลยุทธ์และการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย โดยในกระบวนการทบทวนแผนกลยุทธ์ 5 ปีของสำนักวิทยบริการฯ และการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีนั้น สำนักฯ ใช้แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยเป็นกรอบในการจัดทำ โดยมีการนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก มาเป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ผลกระทบ (SWOT) เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดของแผน เมื่อมีการจัดทำแผนกลยุทธ์

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 2
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

และแผนปฏิบัติการประจำปีเสร็จสิ้นสมบูรณ์ สำนักวิทยบริการฯ จะนำส่งกองแผนและนโยบายของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาและนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข นำเสนอในวาระการประชุมของคณะกรรมการบริหารสำนัก การประชุมของคณะกรรมการประจำสำนัก และคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ เมื่อผ่านการอนุมัติและมีการปรับปรุงครบถ้วนสมบูรณ์ สำนักฯ จึงมีการจัดประชุมบุคลากรเพื่อชี้แจงรายละเอียดของแผนเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและมีการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	ความเสี่ยงและ โอกาสที่จะไม่ เป็นไปตามความคาดหวัง	การจัดการกับความ เสี่ยง และ โอกาส เหล่านั้น
นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรสารสนเทศสนับสนุนด้านการเรียน การศึกษาค้นคว้าตรงกับความ ต้องการ หลากหลาย และทันสมัย - การบริการถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดความประทับใจ - สถานที่เพียงพอ และเหมาะสม - สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการเชื่อมต่อสัญญาณ อินเทอร์เน็ต (WIFI) คอมพิวเตอร์สืบค้น ห้องน้ำ พัดลมหรือเครื่องปรับอากาศ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรที่มีไม่ตรงกับ ความต้องการ ไม่หลากหลาย และล้าสมัย - การให้บริการไม่ประทับใจ - สถานที่ไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม - สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ - ระเบียบข้อบังคับในการใช้ มากเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจความต้องการ - สำรวจความพึงพอใจ




แก้ไขครั้งที่
วันที่มีผลบังคับใช้

02

05/07/2560

หน้าที่ 3


	น้ำดื่ม เป็นต้น		
คณาจารย์	<ul style="list-style-type: none">- ทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนด้านการสอน, การวิจัย ตรงกับความต้องการหลากหลาย และทันสมัย- การบริการถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดความประทับใจ- สถานที่เพียงพอและเหมาะสม- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WIFI) คอมพิวเตอร์สืบค้น ห้องน้ำพัสดมหรือเครื่องปรับอากาศ น้ำดื่ม เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none">- ทรัพยากรที่มีไม่ตรงกับความต้องการ ไม่หลากหลาย และล้าสมัย- การให้บริการไม่ประทับใจ- สถานที่ไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ- ระเบียบข้อบังคับในการใช้มากเกินไป	<ul style="list-style-type: none">- สำรวจความต้องการ- สำรวจความพึงพอใจ
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none">- ทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน, การวิจัย ตรงกับความต้องการหลากหลาย และทันสมัย- การบริการถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดความประทับใจ- สถานที่เพียงพอและเหมาะสม- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WIFI) คอมพิวเตอร์สืบค้น ห้องน้ำพัสดมหรือเครื่องปรับอากาศ	<ul style="list-style-type: none">- ทรัพยากรที่มีไม่ตรงกับความต้องการ ไม่หลากหลาย และล้าสมัย- การให้บริการไม่ประทับใจ- สถานที่ไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ- ระเบียบข้อบังคับในการใช้มากเกินไป	<ul style="list-style-type: none">- สำรวจความต้องการ- สำรวจความพึงพอใจ

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 4
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

	น้ำดื่ม เป็นต้น		
บุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า, การวิจัย และข้อมูลท้องถิ่น ตรงกับความต้องการหลากหลาย และทันสมัย - การบริการถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดความประทับใจ - สถานที่เพียงพอ และเหมาะสม - สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WIFI) คอมพิวเตอร์สืบค้น ห้องน้ำ พัดลมหรือเครื่องปรับอากาศ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรที่มีไม่ตรงกับความต้องการ ไม่หลากหลาย และล้าสมัย - การให้บริการไม่ประทับใจ - สถานที่ไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม - สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ - ระเบียบข้อบังคับในการใช้มากเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจความต้องการ - สำรวจความพึงพอใจ
	น้ำดื่ม เป็นต้น		

3. กฎหมาย ประกาศกำหนด คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้กำหนดคำสั่ง ประกาศ แนวปฏิบัติหรือระเบียบต่างๆ ซึ่งเก็บรวบรวมไว้ที่งานการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีอำนาจออกคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน โดยเก็บรวบรวมไว้ที่งานธุรการของสำนักฯ และเผยแพร่ประกาศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการไว้บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 5
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

4. เป้าหมายหรือตัวชี้วัดผลงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศฯ มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและตัวบ่งชี้ ดังนี้


1) ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย โดยระบุไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ส่วนงานสำนักวิทยบริการ และรายงานผลทุก 3 เดือน โดยมีการรายงานผลผ่านระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR) และรายงานผลในรูปแบบเอกสารตามแบบฟอร์มที่กองแผนและนโยบายกำหนด

2) ตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน โดยระบุไว้ใน คู่มือการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน ฉบับล่าสุด และรายงานผลความก้าวหน้าทุก 6 เดือน สำหรับตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์นี้ จะมีการกำหนดแผนงานที่ชัดเจนเฉพาะกรณีที่ตัวบ่งชี้ได้ยังไม่ได้คะแนนเต็มระดับ 5 คะแนนเท่านั้น

3) ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศฯ โดยระบุไว้ใน แผนปฏิบัติราชการประจำปี และรายงานผลทุก 3 เดือน โดยมีการรายงานผลผ่านระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR) และรายงานผลในรูปแบบเอกสารตามแบบฟอร์มที่กองแผนและนโยบายกำหนด

4) ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในโครงการหรือกิจกรรมประจำปีงบประมาณ

สำนักฯ มีการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นประจำทุก 6 เดือน ปีละ 2 ครั้ง เป็นอย่างน้อย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายใน และ บุคคลภายนอก ที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีการออกแบบและทดสอบแบบสอบถาม รวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผล ตามระเบียบวิธีวิจัยมาตรฐาน

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 6
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

5. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักวิทยบริการฯ มีการกำหนดคุณลักษณะตำแหน่งงานทุกตำแหน่ง ในเอกสารคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) โดยทุกตำแหน่งจะผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกโดยงานการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้สำนักฯ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร โดยมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสายสนับสนุน (A2) ซึ่งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานจะกำหนดเกณฑ์ร่วมกัน


นอกจากนั้น มีการกำหนดหน้าที่ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ ระดับหน่วยงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. การพัฒนาบุคลากร

สำนักฯ มีการจัดทำแผนงานโครงการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี โดยการส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมซึ่งจัดโดยหน่วยงานภายนอก เช่น การประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น นอกจากนี้สำนักฯ ยังได้มีการจัดอบรมภายในหน่วยงาน เช่น การจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ ศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศ เป็นต้น และมีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางาน โดยให้บุคลากรมีการรายงานผลหลังจากการได้รับการพัฒนาไปแล้วภายใน 3 เดือน ซึ่งข้อมูลและประวัติการเข้ารับการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ของบุคลากรได้จัดเก็บในระบบการบริหารงานบุคคลแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Personal)

7. การจัดการองค์ความรู้เฉพาะขององค์กร

สำนักฯ มีการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดประชุมบุคลากรของสำนักฯ เพื่อนำปัญหาซึ่งเกิดขึ้นภายในหน่วยงานมาวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหา งาน นอกจากนี้ได้มีการจัดการความรู้ภายในกลุ่มงานย่อยอย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนางานซึ่งสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ในการจัดกิจกรรม KM ทุกครั้งมีการจดบันทึกประเด็น การค้นหาสาเหตุหรือรากของปัญหา การดำเนินงานหรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่รากของปัญหา หรือแนวทางไว้อย่างชัดเจน

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 7
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

8. การจัดการความเสี่ยง

สำนักฯ มีการจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงาน โดยนำความเสี่ยงจากแผนงาน/โครงการ และความเสี่ยงจากงานประจำที่ปฏิบัติ นำมาเป็นประเด็นในการร่วมกันวิเคราะห์ความเสี่ยง ซึ่งการดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงนั้นนำหลักการและวิธีการมาจากมหาวิทยาลัย โดยมีการวิเคราะห์ลงในแบบฟอร์ม RM1 - RM3 เมื่อได้ประเด็นความเสี่ยงและแนวทางการจัดการความเสี่ยงแล้ว สำนักมีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมทั้งการติดตามผลการดำเนินงานในแบบฟอร์ม RM4 และจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานในแบบฟอร์ม RM5 เพื่อเสนอผู้บริหารและรายงานต่อมหาวิทยาลัยต่อไป


คณะกรรมการด้านความเสี่ยงมี 2 ส่วน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรในสำนักฯ จะเป็นตัวแทนของหน่วยงานเพื่อไปร่วมวิเคราะห์ความเสี่ยงในระดับมหาวิทยาลัย และอีกส่วนหนึ่งคือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างาน ตัวแทนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อร่วมประชุมวิเคราะห์ความเสี่ยงหาแนวทางการจัดการความเสี่ยง ให้ได้มาซึ่งแผนการจัดการความเสี่ยง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานจัดการความเสี่ยงอย่างชัดเจน จากนั้นได้นำแผนการจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารสำนักและคณะกรรมการประจำสำนัก มีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักและคณะกรรมการประจำสำนัก และมหาวิทยาลัยตามลำดับ

9. การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารและคณะทำงาน

สำนักฯ มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยมีผู้อำนวยการสำนักเป็นประธาน โดยมีวาระการประชุมประกอบด้วย วาระแจ้งเพื่อทราบ ซึ่งเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และวาระเพื่อพิจารณา ประกอบด้วย การพิจารณาผลการดำเนินงานตามแผนงาน ต่างๆ เช่น แผนปฏิบัติราชการ แผนงาน/โครงการ เป็นต้น

และวาระอื่นๆ ซึ่งเป็นวาระที่เปิดโอกาสให้คณะกรรมการได้นำเสนอในที่ประชุม ในการประชุม จะต้องมีวาระบังคับดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย ภายในหนึ่งปีงบประมาณ

- 1) การติดตามผลการประชุมรอบก่อน
- 2) การทบทวน SWOT Analysis

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 8
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	


- 3) การติดตามตัวชี้วัดทุกประเภท ตามรอบที่ต้องติดตาม
- 4) ความพึงพอใจของลูกค้าและข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 5) รายงานอุบัติการณ์ หรือ ข้อร้องเรียนต่างๆ
- 6) ผลจากการจัดการความรู้ (KM)
- 7) ผลของการตรวจประเมิน Internal audit และ External Audit
- 8) คุณภาพผลงานของผู้ส่งมอบงานหรือผู้มาให้บริการจากภายนอก เช่น ส่งวารสาร บริการแอร์ เป็นต้น
- 9) ความเพียงพอและความต้องการในทรัพยากรเพิ่มเติม
- 10) ประสิทธิภาพของกิจกรรมจัดการความเสี่ยง ติดตามทบทวนแผนความเสี่ยง
- 11) โอกาสหรือข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

10. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณพื้นที่ให้บริการ

สำนักฯ มีการประชุมชี้แจงและมอบหมายหน้าที่ให้นักการภารโรงหรือแม่บ้านประจำชั้น เป็นผู้ดูแลงานสาธารณูปโภคภายในอาคาร เช่น ไฟฟ้า ประปา ลิฟ เป็นต้น หากมีเหตุขัดข้องให้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการซ่อมหรือปรับปรุงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และจัดบุคลากรรับผิดชอบดูแลระบบเครื่องปรับอากาศภายในอาคารซึ่งจะทำหน้าที่บันทึกข้อมูลการซ่อมและบำรุงรักษา รวมทั้งการติดต่อประสานงานกับฝ่ายอนุรักษ์พลังงานและฝ่ายพัสดุของมหาวิทยาลัยในการเข้าบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา นอกจากนี้สำนักฯ ได้มีแผนการป้องกันอัคคีภัยซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยติดตั้งถังดับเพลิง จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านอัคคีภัยและมีการดำเนินการ เช่น ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดอัคคีภัย

11. นโยบายการจัดการข้อมูลสารสนเทศ

สำนักฯ มีนโยบายด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยจัดทำข้อตกลงจ่ายค่าจ้างให้กับบริษัทให้เป็นผู้ดูแลรักษาข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการกำกับและประเมินผลงานเป็นประจำทุกเดือน โดยผ่านขั้นตอนการตรวจติดตามโดยงานพัสดุของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ได้มอบหมายให้บุคลากรเฉพาะด้านดูแลงานด้านการสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกวัน เพื่อป้องกันการสูญหายของ

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 9
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

ข้อมูล หรือหากมีปัญหาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทุกประเภทเจ้าหน้าที่จะต้องทำการแก้ไขหรือประสานงานกับ
บริษัทอย่างเร่งด่วน

ในส่วนของคุณสมบัติของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการมีการป้องกันการนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการไป
ใช้หรือละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดรหัสผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
และผู้ดูแลระบบเท่านั้น


12. การจัดการคู่มือปฏิบัติงาน และการควบคุมเอกสารอ้างอิงสำหรับบุคลากรของสำนักใช้ประกอบ ในการทำงาน

สำนักฯ ได้มีการมอบหมายให้บุคลากรดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละงาน ในส่วนของงาน
บริการสารสนเทศ มีการจัดทำคู่มือในหน่วยงานย่อย ดังนี้

- บริการ ยืม คืน
- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- ข้อมูลท้องถิ่น
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์
- สื่อโสตทัศนวัสดุ
- บริการวิชาการและอบรม

โดยในเนื้อหาของคู่มือจะเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานหรือปัญหาที่จะอาจ
เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน พร้อมแนวทางแก้ไข

- คู่มือคุณภาพและคู่มือปฏิบัติงานของสำนัก จะอนุมัติโดยผู้อำนวยการสำนัก โดยจะมีการ
ทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานต่างๆ ในสำนักทบทวนความเป็นปัจจุบันของขั้นตอนการปฏิบัติงานส่ง
ให้ผู้อำนวยการอนุมัติ โดยลงลายมือชื่อไว้ในคู่มือเป็นหลักฐาน เก็บต้นฉบับไว้ที่ผู้ปฏิบัติงาน ฉบับสำเนาอยู่ใน
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีลายน้ำชื่อหน่วยงานบนเอกสาร สกุล PDF ตั้งชื่อแสดงสถานะของเอกสาร
แบบฟอร์มต่างๆ ระบุคำว่า สวท 1/10/2559 แก้ไขครั้งที่ 02 ที่มุมบนขวา หมายถึงไฟล์เอกสารนี้แก้ไขครั้งที่ 2
เมื่อ 1 ตุลาคม 2559 โดยจะเก็บไว้บน Intranet

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 10
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

- เมื่อพิมพ์ออกมาใช้อ้างอิง ระบบจะกำหนดให้มีการกำหนดอายุการใช้งานเอกสารนั้นว่าหมดอายุการใช้งานภายใน 1 เดือน ที่พิมพ์ออกมา เมื่อสิ้นอายุให้ทำลายเอกสารที่พิมพ์ออกมาหรือฉีกคร่อมเอกสารทันทีในวันที่หมดอายุแล้ว หากต้องการนำกระดาษไป Recycle

- กรณีมีการแก้ไขเอกสารดังกล่าว ให้ผู้ต้องการแก้ไข ขออนุญาตพิมพ์เอกสารออกมา เพื่อศึกษาและแทรกข้อความที่ต้องแก้ไข ส่งไปยัง หัวหน้าสำนัก เพื่อขออนุมัติโดยผู้อำนวยการต่อไป เมื่อได้รับการอนุมัติให้แก้ไขไฟล์ต้นฉบับ ทำลายเอกสารต้นฉบับเดิม หรือแสดงสถานะว่ายกเลิกแล้ว และส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งให้ทราบว่ามีเปลี่ยนแปลงอะไรในคู่มือฉบับแก้ไข


- การแก้ไขข้อมูลในคู่มือปฏิบัติงานทุกครั้งจะมีการบันทึกข้อมูลไว้ในประวัติการแก้ไขเอกสารทุกครั้ง ได้มีการแก้ไข ไปเมื่อวันที่เท่าใด และมีการลงชื่อหัวหน้างานรับรองการแก้ไขข้อมูลทุกครั้ง

- หัวหน้าสำนักงาน มีหน้าที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัด ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

- เอกสารที่มีแหล่งที่มาจากภายนอก หรือคู่มือการปฏิบัติงานที่หน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้แก่ผู้รับบริการ เช่น คู่มือการจัดหมู่ระบบทศนิยมคิวอี้ ระเบียบสำนักนายกกว่าด้วยการพัสดุ ระเบียบสำนักนายกกว่าด้วยการสารบรรณ เรียกรวมว่า เอกสารสนับสนุน (Support Document) ให้มีการขึ้นทะเบียนเอกสารกลุ่มดังกล่าว ว่ามีเอกสารอะไรบ้างในความครอบครองของหน่วยงานของตน ควบคุมให้เอกสารดังกล่าว คงอยู่ ไม่สูญหาย และเป็นปัจจุบันเสมอ โดยหัวหน้าหน่วยงานดังกล่าวและต้อง เรียกคืนเมื่อพ้นจากกรปฏิบัติงาน

- แบบกรอกข้อมูล (Form) คือเอกสารที่เมื่อมีการกรอกข้อมูลแล้วจะเป็น Data ที่ต้องเก็บไว้เรียกว่า Record หรือบันทึกหลักฐานการทำงาน ซึ่งต้องรวบรวมเก็บไว้ในกรณีที่ต้องการนำข้อมูลมาเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ (Information) ในภายหลัง

- บันทึก (Record) คือ หลักฐานของการปฏิบัติงาน ไม่จำกัดรูปแบบของการใช้บันทึก ทั้งการออกแบบ และวิธีการเก็บว่าจะเก็บเป็นเอกสารหรือ electronic records แต่ต้องเก็บบันทึกดังกล่าว ไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี สำหรับข้อมูลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบริการ ไม่น้อยกว่า 10 ปี สำหรับข้อมูลทางการเงิน

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 11
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

- บันทึกสำคัญที่ต้องเก็บตามหลักบริหารความเสี่ยง จะระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (work instruction) บันทึกกลุ่มดังกล่าว กรณีที่เป็นแบบกรอก (Form) มาตรฐาน จะมีการควบคุมความเป็นปัจจุบันของแบบกรอก โดยให้หัวหน้ากลุ่มงานมีหน้าที่ควบคุมความเป็นปัจจุบันของแบบกรอกนั้นด้วยตัวเอง
- กรณีเป็นบันทึกหลักฐานเกี่ยวเนื่องกับผู้รับบริการ เช่น สำเนาบัตรประชาชน เมื่อเก็บไว้ครบ 5 ปี ให้ทำลายด้วยวิธีการปลอดภัย ไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวกลับมาใช้ได้อีก
- ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-mail , บันทึก , database application , ต้องมีการสำรองข้อมูลไว้อัตโนมัติ และเป็นประจำ รวมถึง Log ต่างต่าง ที่ต้องเก็บตามกฎหมาย
- ให้มีการทดสอบ Back up test ทุกสามเดือน เพื่อมั่นใจว่า กรณีต้องการใช้ข้อมูลสำรองสามารถดึงข้อมูลออกมาใช้งานได้


13. การจัดซื้อ จัดจ้าง

สำนักฯ มีการดำเนินงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างตามระเบียบและข้อบังคับ ดังนี้

- พระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

14 ระบบจัดการทรัพย์สินหายของผู้มาใช้บริการ

สำนักฯ มีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยโดยมีกล้องวงจรปิด ระบบประตูอัตโนมัติเพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพยากรสารสนเทศและทรัพย์สินของทางราชการ นอกจากนี้หากทรัพย์สินของผู้ใช้บริการสูญหายภายในสำนักฯ เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบจากกล้องวงจรปิดซึ่งสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ 30 วัน เพื่อช่วยผู้ให้บริการ หรือ ในกรณีที่ผู้ใช้ลืมทรัพย์สินทิ้งไว้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เจ้าของทรัพย์สินทราบและติดต่อขอรับสิ่งของได้ที่งานบริการยืม – คืน โดยการประชาสัมพันธ์นั้นเบื้องต้นจะใช้วิธีการประกาศผ่านเสียงตามสายภายในอาคาร หากยังไม่มีผู้มาติดต่อขอรับจะแจ้งให้งานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยช่วยดำเนินการ เพื่อสามารถติดต่อเจ้าของทรัพย์สินได้ดียิ่งขึ้น ส่วนทรัพย์สินจะจัดเก็บไว้ที่สำนักฯ โดยเจ้าของจะต้องแสดงบัตรประชาชนและกรอกแบบฟอร์มและลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานและระบุชื่อพร้อมเลขประชาชนในการขอรับทรัพย์สินคืน

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 12
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

ในกรณีทรัพย์สินนั้นระบุชื่อผู้เป็นเจ้าของหรือเอกสารสำคัญซึ่งไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ เช่น บัตรประชาชน บัตรนักศึกษา คำเนิการประกาศแจ้งข้อมูลเพื่อให้เกิดข้อริบคินด้วยตนเอง หรือแจ้งข้อมูลทางไปรษณีย์ เป็นต้น โดยมีระบบการเก็บรักษาบัตรหรือเอกสารนั้นไว้ เป็นอย่างดีโดยมอบหมายให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบ

กำหนดระยะเวลาของการจัดเก็บรักษาสิ่งของเพื่อการขอริบคินในระยะเวลา 30 วัน หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้สำนักฯ จะดำเนินการส่งมอบสิ่งของดังกล่าวให้แก่มหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยหรือขั้นตอนด้านกฎหมายต่อไป

15. การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะและ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์


สำนักฯ มีการติดต่อประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทาง ประกาศ website, Line, Facebook หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลซึ่งได้มีการประชาสัมพันธ์ไปแล้ว สำนักฯ ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแจ้งการเปลี่ยนแปลงผ่านช่องทางเดิม เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบอย่างทั่วถึง

ในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการหรือบุคลากรในองค์กร สำนักมีการติดต่อประสานงานหรือส่งข้อมูล ผ่าน โทรศัพท์, Line, Facebook, E-Mail และบันทึกข้อความ

สำนักฯ มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หรือเสนอแนะผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้

- สายตรงผู้บริหารในเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ
- กล่องแสดงความคิดเห็น
- จดหมายสนเท่ห์
- สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook , Line Group
- โทรศัพท์

โดยให้มีการรับเรื่องหรือตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนทุกวัน ซึ่งมอบหมายหน้าที่ให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบพิจารณาและตอบปัญหาต่างๆ ผ่านช่องทางที่ได้รับมาหรือส่งตรงไปยังผู้ร้องเป็นการเฉพาะกรณี หากกรณีข้อร้องเรียนที่มีความเสี่ยงต่ำ หรือเป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ บรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถพิจารณาและตอบกลับได้ทันที

	แก้ไขครั้งที่	02	หน้าที่ 13
	วันที่มีผลบังคับใช้	05/07/2560	

โดยลงบันทึก เป็นลายลักษณ์อักษร หากพบว่ามีข้อร้องเรียนที่มีความเสี่ยงสูงดำเนินการแจ้งผู้บริหารให้ทราบ เพื่อดำเนินการมอบหมายงานที่รับผิดชอบ เช่น โดยจะมีการพิจารณาความเสี่ยงและเชิญประชุมจัด KM ภายใน กลุ่มงานบริการเพื่อวิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เรียบร้อยตอบสนองต่อความต้องการต่อ ผู้ใช้บริการ โดยจะดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงกลับให้ทราบ ภายใน 3 วัน

16 กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย จัดทำแผนการตรวจประจำปี โดยทุกระบบการจัดการ จะต้องได้รับการ ตรวจสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ความถี่ในการตรวจอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลง ขึ้นกับการพิจารณา Risk ความจำเป็น ความสำคัญของสภาพกิจกรรมนั้นๆ รวมถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น และผลการตรวจประเมินจากครั้งก่อน

- กำหนดทีมตรวจ ซึ่งผู้ตรวจต้อง ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกิจกรรมที่จะได้รับมอบหมายไปตรวจ และผ่านการฝึกทักษะการตรวจประเมินคุณภาพมาแล้ว รวมถึงข้อกำหนดมาตรฐานที่จะไป Audit
- ทีม Auditor วางแผนการตรวจ และ จัดทำ Checklist หรือบันทึกการตรวจ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ทำการตรวจสอบตามเวลาที่ได้มีการนัดหมายกับผู้ถูกตรวจไว้ บันทึกสิ่งที่ตรวจพบลงในบันทึกการตรวจ (Checklist)
- สรุปผลการตรวจจากบันทึกการตรวจ และ เขียนบันทึกการขอให้พัฒนา (IAR) สำหรับประเด็นที่ไม่สอดคล้องกับวิธีการทำงานที่กำหนดไว้ หรือจุดที่ต้องการการพัฒนา แจ้งให้ผู้ถูกตรวจได้ทราบและดำเนินการ
- ติดตามสถานะในการพัฒนา โดยลงบันทึก IAR สรุปลงใน ทะเบียน IAR Log
- สำนัก สามารถเลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ให้ทำการ Internal Audit ในนามขององค์กรเอง ได้ ซึ่งถือเป็น First party audit ประเภทหนึ่ง เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบ โดยต้องเก็บหลักฐานความสามารถของ Auditor ที่จะเข้ามาตรวจสอบไว้ ซึ่งการ audit ในลักษณะดังกล่าวจะให้ผู้เชี่ยวชาญเข้า audit ทั้งระบบ หรือร่วม audit กับบุคลากรภายในของเองก็ได้ ซึ่งให้ใช้รายงานการ Audit จากผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวแทน Audit Checklist