






ระเบียบปฏิบัติงาน
 การกำหนดนโยบาย การทบทวนฝ่ายบริหาร
 และการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-COMMON-01
 แก้ไขครั้งที่ : 03
 วันบังคับใช้ : 02 มิถุนายน 2566
 หน้าที่ : 1 จาก 4

สำหรับ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ


การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (ผศ.ดร.ประเสริฐศักดิ์ เตียวงศ์สมบัติ)	 (ผศ.ดร.ประเสริฐศักดิ์ เตียวงศ์สมบัติ)	 (รศ.ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกคา)
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	ผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
00	14 พฤษภาคม 2563	จัดทำเอกสารครั้งแรก (เรียบเรียงเนื้อหา จัดทำใหม่ ทดแทนฉบับเดิม)
01	22 กันยายน 2564	แก้ไขรายละเอียดการสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร
02	20 มกราคม 2565	ปรับปรุงเนื้อหา 2.3.1 การสื่อสารภายใน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
03	02 มิถุนายน 2566	เพิ่มเติมรายละเอียดในข้อที่ 2.3.2 ข้อที่ 1) และ ข้อที่ 2)

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความ
 ทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็น
 เอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติงาน</p> <p style="text-align: center;">การกำหนดนโยบาย การทบทวนฝ่ายบริหาร และการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร</p>	<p>รหัสเอกสาร : ICIT-QP-COMMON-01 แก้ไขครั้งที่ : 03 วันบังคับใช้ : 02 มิถุนายน 2566 หน้าที่ : 2 จาก 4</p>
---	--	--

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติ ในการกำหนดนโยบาย และการสื่อสารนโยบาย ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อ 5.2, 7.4, 9.3, ISO 27001:2013 ข้อ 5.2, 7.4, 9.3

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ ประกอบด้วย

- 2.1 การกำหนดนโยบายของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
- 2.2 การทบทวนฝ่ายบริหาร
- 2.3 การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

2.1 การกำหนดนโยบายของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อ 5.2, ISO 27001:2013 ข้อ 5.2


2.1.1 ผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหาร พิจารณากำหนด นโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพ ที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในขอบข่ายที่ขอการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล และออกประกาศนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพ โดยที่วัตถุประสงค์คุณภาพนั้นสอดคล้องกับนโยบาย และเล็งเห็นว่าส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ต้องดำเนินการปฏิบัติ

2.1.2 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ประชาสัมพันธ์ นโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพ ผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ และผ่านทางอีเมล ไปยังบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ทั้งนี้รองผู้อำนวยการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องขอขอยกข้อยกเว้น การขอการรับรอง ติดตามให้มั่นใจว่าบุคลากรในบังคับบัญชา มีความเข้าใจ และนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่

2.1.3 เมื่อถึงระยะเวลาอันควร ผู้บริหารระดับสูงจะพิจารณา ปรับปรุงนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพ โดยพิจารณาจากประสิทธิผลการบริหาร ในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร และประกาศใหม่ต่อไป

2.1.4 คณะทำงาน (คณะตัวแทนฝ่ายบริหาร ทีมวิศวกรรมระบบเครือข่าย และทีมควบคุมเอกสาร) วางแผนการปฏิบัติงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ กรณีที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ผู้เกี่ยวข้องต้องจัดทำรายงานแผนงาน รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ (ถ้ามี) เพื่อขออนุมัติผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ การวางแผนเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร อาจทำการประชุมเพื่อกำหนดเป็น แนวปฏิบัติ และถ่ายทอดไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละฝ่ายในลำดับต่อไป

2.1.5 กรณีที่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงตามข้อข้างต้น รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รายงานความคืบหน้าการปรับปรุงต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการบริหาร ในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

	<p>ระเบียบปฏิบัติงาน</p> <p>การกำหนดนโยบาย การทบทวนฝ่ายบริหาร และการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร</p>	<p>รหัสเอกสาร : ICIT-QP-COMMON-01 แก้ไขครั้งที่ : 03 วันบังคับใช้ : 02 มิถุนายน 2566 หน้าที่ : 3 จาก 4</p>
---	--	--

2.2 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อ 9.3, ISO 27001:2013 ข้อ 9.3

2.2.1 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร กำหนดความถี่ของการประชุมคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร เพื่อดำเนินการติดตามตรวจสอบ การปฏิบัติงาน อย่างน้อยตามวัตถุประสงค์คุณภาพ การรายงานต่าง ๆ ที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูล รูปแบบการสรุปผล การปฏิบัติงานของงานต่าง ๆ ในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์คุณภาพ ตามที่ผู้บริหารระดับสูง กำหนดตามข้อ 2.1

2.2.2 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารรับผิดชอบรายงานสถานะของประสิทธิผล การปฏิบัติตามนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพ ต่อคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริหารสำนักคอมพิวเตอร์ฯ รับทราบ รวมถึงกรณีที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยจะหารือเพื่อดำเนินการแก้ไขการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2.2.3 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารจัดทำรายงานสรุปเปรียบเทียบ และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหารระดับสูง ในหัวข้อต่อไปนี้

- 1) สถานะของการปฏิบัติการจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งก่อน
- 2) การเปลี่ยนแปลงในประเด็นภายนอก และภายในที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ
- 3) ความเพียงพอของทรัพยากร
- 4) ประสิทธิภาพของปฏิบัติการเพื่อระบุความเสี่ยง และโอกาส
- 5) โอกาสเพื่อการปรับปรุง
- 6) ข้อมูลสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ :
 - ก) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
 - ข) ขอบเขตที่บรรลุตามเป้าหมายคุณภาพ
 - ค) ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความสอดคล้องของงานบริการ
 - ง) ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข
 - จ) ผลลัพธ์การเฝ้าติดตาม และการตรวจติดตาม

2.2.4 กำหนดการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ทั้งนี้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร กำหนดความถี่ในการทบทวนฝ่ายบริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งกำหนดการที่แน่นอน จะทำการเพิ่มเข้าไปในวาระการประชุมของคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริหารสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยมีการแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบก่อนถึงวันดำเนินการประชุม

2.2.5 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ประสานงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในการแก้ไขปรับปรุงตามมติจากการประชุมตามความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงเพื่อความสอดคล้องระบบบริหารงานคุณภาพ รวมถึงความต้องการทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็น และบันทึกผลการปฏิบัติการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการรายงานในที่ประชุม ในครั้งต่อไป



ระเบียบปฏิบัติงาน

การกำหนดนโยบาย การทบทวนฝ่ายบริหาร
และการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-COMMON-01

แก้ไขครั้งที่ : 03

วันบังคับใช้ : 02 มิถุนายน 2566

หน้าที่ : 4 จาก 4

2.3 การสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร

ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อ 7.4, ISO 27001:2013 ข้อ 7.4

2.3.1 การสื่อสารภายใน :

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารรับผิดชอบการสื่อสาร ผ่านการประชุมคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร อีกทั้งมอบหมาย DCC แจ้งผ่านทางอีเมล หรือ การปิดประกาศ เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ นโยบายบริหารงานคุณภาพ คู่มือบริหารงานคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปยังบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายที่รับการรับรอง (รายการเอกสาร ผู้รับผิดชอบ ความถี่ และช่องทางในการสื่อสาร)

2.3.2 การสื่อสารภายนอก :

- 1) ผู้รับบริการ : Facebook page, Line official, Help desk, Email และเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ
- 2) ผู้ขาย และผู้รับจ้างรายที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง : หัวหน้าสำนักงานคอมพิวเตอร์ฯ และฝ่ายพัสดุ รับผิดชอบการสื่อสารโดยทำการแนบข้อมูลท้ายอีเมลที่ใช้ในการติดต่อ ซึ่งมีรายละเอียดระบุถึงการดำเนินงานของการจัดซื้อจัดจ้างว่าเป็นกระบวนการที่อยู่ภายใต้มาตรฐานสากล

หมายเหตุ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน การสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ขั้นตอนและรูปแบบการสื่อสารอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง โดยขั้นตอน รูปแบบ และระยะเวลาในการปฏิบัติจะมีการแจ้งให้ทราบโดยทั่วกันผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล Line และในการประชุม

3. เอกสารอ้างอิง และบันทึกที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 บริบทองค์กรและการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- 3.2 ICIT-QM-COMMON-01 คู่มือบริหารงานคุณภาพ
- 3.3 ICIT-QP-COMMON-02 ระเบียบปฏิบัติงาน การบริหารงานภายใน และการพิจารณาเข้าร่วมอบรม
- 3.4 ICIT-QP-COMMON-03 ระเบียบปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสาร
- 3.5 ICIT-QP-COMMON-04 ระเบียบปฏิบัติงาน การควบคุมบันทึก
- 3.6 ICIT-QP-COMMON-05 ระเบียบปฏิบัติงาน การตรวจติดตามภายใน
- 3.7 เอกสาร ผู้รับผิดชอบ ความถี่ และช่องทางในการสื่อสาร