สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คู่มือคุณภาพ

(Quality Manual)

ต้นฉบับ

หมายเลขเอกสาร	:	QM – บร - 001
แก้ไขครั้งที่	:	6
วันที่ประกาศใช้	:	17/01/2555
จำนวนหน้า (ไม่รวมปก)	:	25 หน้า

	ชื่อ-นามสกุล	ลายมือชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	นางสาวศิวดาติ์ มกชาติ		17/01/2555
ผู้ทบทวน	นางสาวสิริวรรณ โชติพันธุ์ (QMR)		17/01/2555
ผู้อนุมัติ	นายชาญชัย ปัญญากรณ์ (DP)		17/01/2555

การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ

สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้จัดทำและรวบรวมเอกสารระบบคุณภาพ โดยผู้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงกับกิจกรรมนั้น ๆ ระบบคุณภาพจะถือปฏิบัติตามเอกสารที่อ้างอิงไว้ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้ ซึ่งได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน แบบฟอร์ม บันทึกต่าง ๆ และเอกสารอื่น ๆ ที่ใช้ภายในสำนัก หรือใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการซึ่งเป็นเอกสารที่มีรูปแบบการควบคุมอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกในการนำไปใช้ภายในสำนัก

สารบัญ

1.0 บทนำ

1.1	วัตถุประสงค์	4
1.2	ขอบเขต	4
1.3	อำนาจการจัดทำ	5
1.4	การแจกจ่ายเอกสาร	5
1.5	การบันทึกการแก้ไข	5
1.6	การทบทวน	5
1.7	ผู้แทนระบบคุณภาพ ISO	5

2.0 นโยบายคุณภาพ 6

3.0 ข้อมูลของสำนักการพิมพ์

3.1	ประวัติสำนักการพิมพ์	6
3.2	แผนผังองค์กร	7

4.0 แผนผังระบบคุณภาพ 8

5.0 รายละเอียดกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพ

5.1	การควบคุมเอกสารและบันทึกเอกสาร	9
5.2	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	10
5.3	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	11
5.4	การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง	12
5.5	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	13
5.6	การสื่อสารภายใน/ภายนอก องค์กร	14

6.0 รายละเอียดกระบวนการในธุรกิจ

6.1	การสรรหาและฝึกอบรมบุคลากร	16
6.2	การวางแผนและควบคุมกระบวนการผลิต	17
6.3	การสำรวจความพึงพอใจและรับข้อร้องเรียน	18
6.4	การรับและทบทวนการขอใช้บริการจากผู้ขอรับบริการ	18
6.5	การจัดซื้อและจัดจ้าง	19
6.6	การสอบเทียบเครื่องมือวัด	20
6.7	การควบคุมสิ่งที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด	20
6.8	การจัดเก็บและดูแลรักษาสิ่งพิมพ์และการตรวจสอบคุณภาพและการส่งมอบสิ่งพิมพ์	21
6.9	การจัดเก็บและดูแลรักษาวัสดุการพิมพ์	22
6.10	การดูแลรักษาและซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์การพิมพ์	23
6.11	การออกแบบและพัฒนา	23

1.0 บทนำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นนโยบายส่วนหนึ่งของสำนักการพิมพ์เกี่ยวกับการบริหารระบบคุณภาพภายในสำนัก โดยคู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำและควบคุมโดยสำนักการพิมพ์

1.1 วัตถุประสงค์

- เพื่ออธิบาย และบ่งบอกถึงเอกสารระบบคุณภาพในปัจจุบัน เพื่อการนำไปปฏิบัติภายในสำนักฯ
- เป็นศูนย์กลางของนโยบายคุณภาพ และขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งบ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบ และครอบคลุมไปถึงการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ
- เป็นหลักฐานแสดงความเข้าใจต่อผู้ขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักฯ ทั้งหมด เป็นข้อผูกมัดในการยอมรับคุณภาพของการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์หรือบริการที่สามารถวัดได้
- ข้อกำหนด และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่อยู่ในคู่มือคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2008 และข้อกำหนดในการรับประกันคุณภาพของผู้ขอรับบริการ

1.2 ขอบเขต

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จะนำมาใช้กับกิจกรรมทุกกิจกรรมในสำนักการพิมพ์ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท ดังนี้ พิมพ์ออฟเซตสี่สี งานพิมพ์ขาวดำ งานพิมพ์สอดสี การออกแบบ รายงานการประชุม พิมพ์เลเซอร์สี อัดสำเนา/ถ่ายเอกสาร ฯลฯ เนื่องจากสำนักการพิมพ์สามารถตรวจสอบสื่อสิ่งพิมพ์ได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิต และมีข้อกำหนดที่ขอยกเว้นคือ 7.5.2 การยืนยันรับรองกระบวนการผลิตและการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การรับต้นฉบับจากผู้ขอรับบริการ ตรวจสอบความถูกต้องของต้นฉบับในเบื้องต้น ขออนุมัติจัดพิมพ์ ส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น ดำเนินการออกแบบ จัดทำต้นฉบับ ถ่ายฟิล์ม เลเอาท์จัดพิมพ์ ดำเนินการจัดทำรูปเล่ม ตลอดจนการส่งมอบงาน

ทั้งนี้ สำนักการพิมพ์ได้มีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของสำนัก ดังนี้

1. จ้างถ่ายเอกสารขาว ดำ โดยครอบคลุมลักษณะงานทุกประเภท
2. จ้างทำเพลท โดยครอบคลุมเพลทสี่สี สามสี สองสี หนึ่งสี สีพิเศษ และเพลทร่วม
3. จ้างเคลือบสิ่งพิมพ์ โดยครอบคลุมการเคลือบพลาสติกด้าน พลาสติกมัน ยูวี เฉพาะจุด และเคลือบยูวี
4. จ้างปั๊มสิ่งพิมพ์ โดยครอบคลุมปั๊มเคเงิน ปั๊มเคทอง ปั๊มดูนนูน ปั๊มเส้นปก และปั๊มเส้นพับ
5. จ้างซ่อมบำรุงครุภัณฑ์การพิมพ์
6. อื่น ๆ เช่น ไดร์คัท ซิลสกรีน ฯลฯ
7. การสอบเทียบเครื่องมือวัด ซึ่งมีลักษณะการสอบเทียบของ Micrometer Vernier

1.3 อำนาจการจัดทำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ จัดทำขึ้นภายใต้นโยบายของผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์

1.4 การแจกจ่ายเอกสาร

การควบคุมสำเนาคู่มือคุณภาพฉบับนี้จะทำโดยการออกหมายเลขและ การประทับตรา "CONTROLLED COPY" ส่วนเอกสารตัวจริงจะเก็บไว้ที่ DOCUMENT CONTROL โดย QMR เป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการจัดทำและแก้ไขคู่มือนี้ รวมถึงการยกเลิกทำลาย เอกสารที่ล้าสมัย และเก็บรักษาต้นฉบับเพื่อไว้อ้างอิง คู่มือคุณภาพฉบับนี้สามารถแจกจ่ายให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ขอรับบริการ ทั้งนี้อยู่ในดุลพินิจของ QMR โดยจะประทับตรา "UNCONTROLLED COPY" เพื่อเป็นการสนับสนุนส่งเสริมการให้บริการของสำนัก

1.5 การบันทึกการแก้ไข

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จะควบคุมให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาการแก้ไข คู่มือคุณภาพฉบับนี้จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์

1.6 การทบทวน

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จะได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ส่วนระบบคุณภาพจะถูกทบทวนปีละ 4 ครั้ง โดยการทบทวนของฝ่ายบริหาร เพื่อยืนยันว่าการปฏิบัติในปัจจุบันเป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้

1.7 ผู้แทนการจัดการระบบคุณภาพ (QMR)

ผู้แทนการจัดการระบบคุณภาพ (QMR) ของสำนักฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่เกี่ยวกับคู่มือคุณภาพนี้ รายงานผลการดำเนินงานของระบบคุณภาพให้ผู้บริหารทราบถึงความจำเป็นในการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และติดต่อสื่อสารประสานงาน กับผู้ให้การรับรอง ISO 9001 ในทุกเรื่องที่เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ผู้แทนฝ่ายบริหารของสำนักฯ

2.0 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงของสำนักการพิมพ์ มีความเข้าใจ และมองเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ซึ่งจะทำให้การให้บริการด้านการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักฯ เป็นที่พึงพอใจของผู้ขอรับบริการ มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับภายในสำนักฯ ที่ต้องร่วมมือกัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของสำนักบรรลุผลถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ สำนักจึงกำหนดและประกาศเป็นนโยบายอย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นที่เข้าใจของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้นำไปปฏิบัติภายในสำนักโดยมีนโยบายคุณภาพดังนี้

"มุ่งมั่น พัฒนา สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ให้มีความทันสมัย ได้มาตรฐานด้านคุณภาพและบริการ"

3.0 ข้อมูลสำนักการพิมพ์

3.1 ประวัติสำนักการพิมพ์

รัฐสภาได้มีประกาศรัฐสภาแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 สำนักงาน เมื่อปี พ.ศ. 2535 คือ

1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

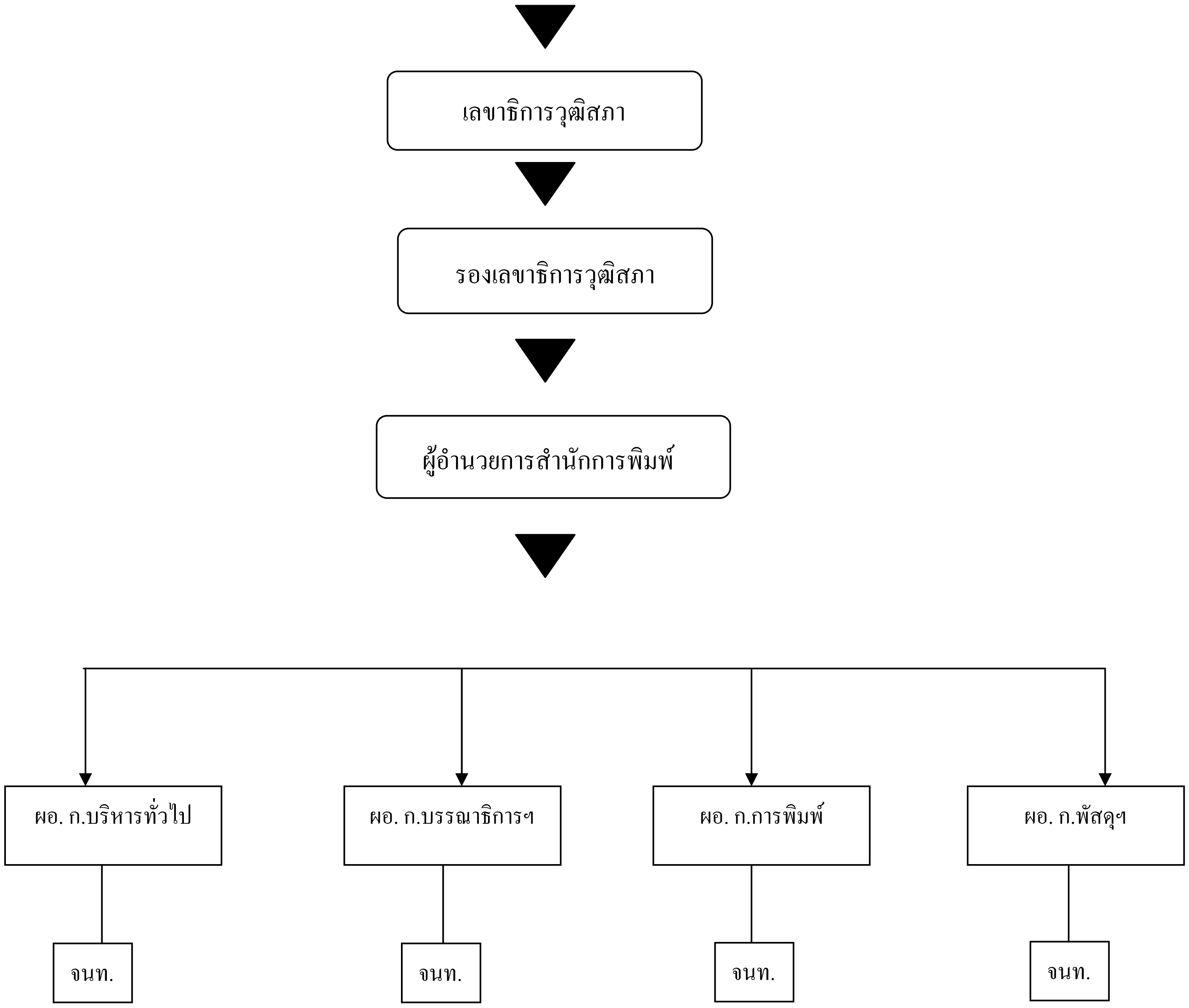
สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีประวัติโดยการปรับโครงสร้าง และสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ปี	ฝ่าย/กลุ่มงาน	กอง/สำนัก	ผู้บริหาร/ผู้อำนวยการ
2535	กลุ่มงานการพิมพ์	กองการพิมพ์	นายประจวบ รอดน้อย ผู้อำนวยการกองการพิมพ์
2540	ฝ่ายธุรการและพัสดุสิ่งพิมพ์	สำนักการคลังและงบประมาณ	นางนรรัตน์ พิมเสน ผู้อำนวยการสำนักการคลังฯ
2546	4 กลุ่มงาน	สำนักการพิมพ์	นางสาวศศิธร ศรีสุจริต ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์
2553	4 กลุ่มงาน	สำนักการพิมพ์	นางนิรันตสุข เริงรณอาษา ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์
2554	4 กลุ่มงาน	สำนักการพิมพ์	นายชาญชัย ปัญญากรณ์ ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์

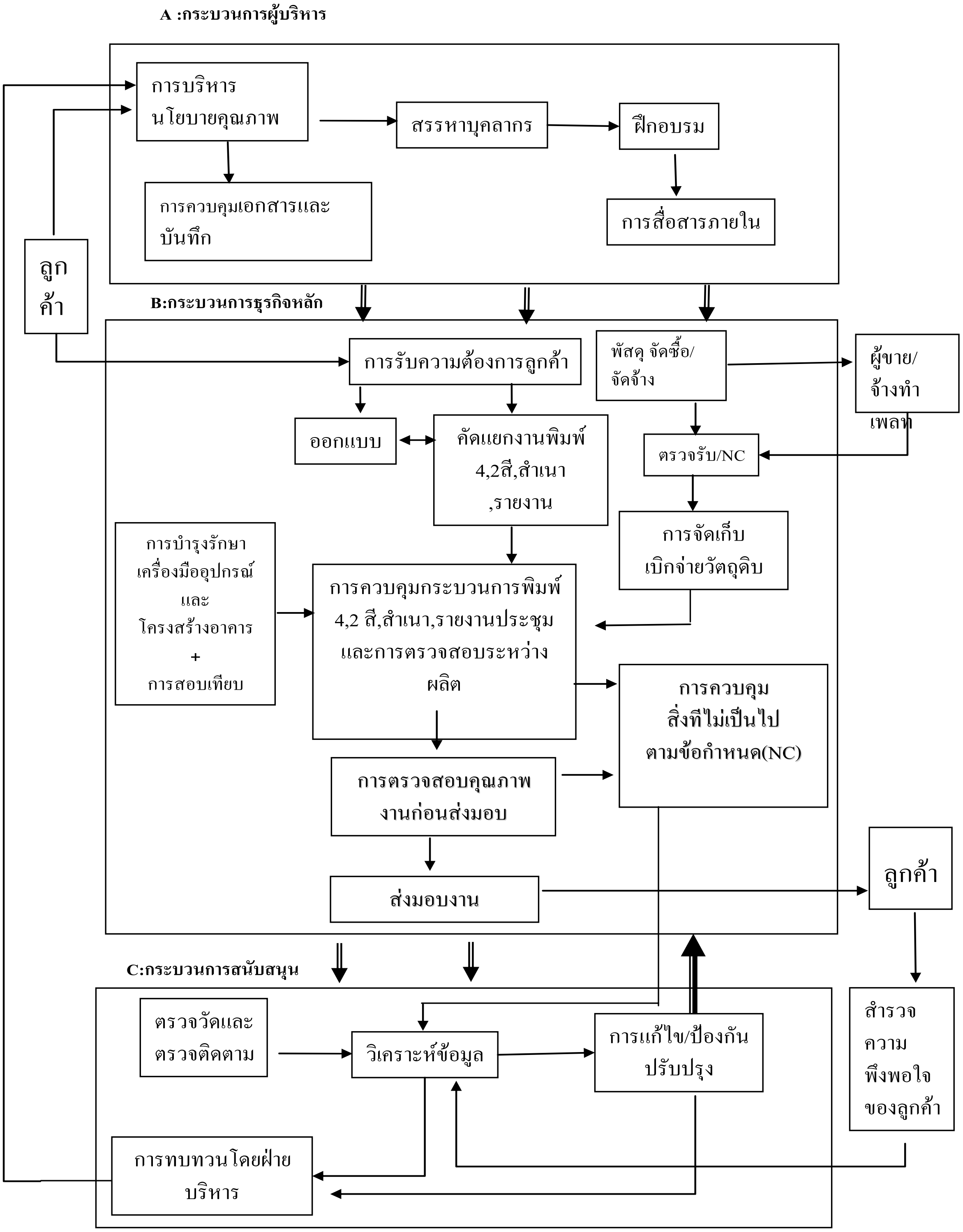
3.2 แผนผังองค์กร

แผนผังโครงสร้าง

สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



4.0 แผนผังระบบคุณภาพ



5.0 QMS PROCESS

5.1 การควบคุมเอกสารและบันทึกเอกสาร

5.1.1 ISO 9001:2008 Requirement

หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 4.2.3 (Control of document) และข้อ 4.2.4 (Control of record)

5.1.2 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control)

5.1.3 INPUT

คู่มือระบบบริหารคุณภาพจาก QMR ประกอบด้วย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน เอกสารสนับสนุน แบบฟอร์มและการขออนุมัติการนำมาใช้/การแก้ไข/การยกเลิก/การขอสำเนาเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ

5.1.4 รายละเอียดของ Process

สำนักฯ ได้มีการควบคุมเกี่ยวกับเอกสารระบบบริหารคุณภาพ เอกสารที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพจะจัดทำอยู่ในรูปแบบคู่มือระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System Manual) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) วิธีปฏิบัติ (Work Instruction) แบบฟอร์ม (Forms) และเอกสารสนับสนุน (Supportive Document) เอกสารเหล่านี้จะต้องนำมาอนุมัติการนำมาใช้ การแก้ไข การยกเลิก และขอสำเนาเอกสาร เมื่ออนุมัติแล้ว ก็จะมีการแจกจ่ายสำเนาเอกสารให้แก่บุคคล กลุ่มงานที่ขออนุมัติ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนแปลงเอกสารระบบบริหารคุณภาพจะต้องทบทวนโดยผู้เกี่ยวข้องโดยตรงและผู้รับผิดชอบเอกสารนั้น ๆ ก่อนนำเสนอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติลงนามต่อไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเอกสารระบบบริหารคุณภาพทุกครั้ง ต้องทำการบันทึกและจัดเก็บไว้ การควบคุมบันทึกให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารเป็นผู้จัดทำและจัดเก็บบันทึก ในส่วนที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ระยะเวลาในการเก็บบันทึกเอกสารให้ระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน หากไม่มีระบุให้จัดเก็บไว้ 3 ปี 5 ปี หรือตลอดอายุการใช้งาน แล้วแต่กรณี โดยยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวทางในการดำเนินการ

5.1.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-บร-001 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ
- QP-บร-002 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การควบคุมบันทึกคุณภาพ

5.1.6 OUTPUT

- สำเนาคู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำเนาวิธีปฏิบัติ สำเนาเอกสารสนับสนุนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

5.2 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

5.2.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 5.6 (Management Review) ข้อ 5.3 (Quality Policy) ข้อ 5.4.1 (Quality Objectives) และข้อ 5.4.2 (Quality Management System Planning)

5.2.2 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบคือ QMR

5.2.3 INPUT

- สรุปการติดตามผลจากการประชุมครั้งที่แล้ว จาก QMR
- ผลการสรุปการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) จาก QMR
- ผลการสรุปการตรวจสอบจากภายนอก (Third Party Audit) จาก QMR
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียน จาก กลุ่มงานการพัสดุฯ
- ความสามารถของกระบวนการ และรายงานของเสีย NCR จากกลุ่มงานพัสดุและกลุ่มงานการพิมพ์
- แผนการฝึกอบรมและความต้องการฝึกอบรม จากสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล/สำนักการพิมพ์
- การเปลี่ยนแปลงใดๆที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ จากทุกกลุ่มงาน
- ความพอเพียงและความต้องการของทรัพยากร จากทุกกลุ่มงาน
- รายงานความก้าวหน้าของโครงการด้านคุณภาพ จาก QMR
- การทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ จากทุกกลุ่มงาน
- การทบทวนนโยบายคุณภาพ จาก QMR

5.2.4 รายละเอียดของ Process

สำนักฯ จะดำเนินการให้มีคณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ (ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์) ตัวแทนระบบบริหารงานคุณภาพ QMR (ผู้อำนวยการกลุ่มงาน) คณะทำงานจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ทำการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ปีละ 4 ครั้ง โดย QMR เป็นผู้ทำการนัดประชุม การประชุมจะประกอบไปด้วยการจัดทำระบบบริหารคุณภาพที่ผ่านมา แผนงานและรายงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ที่จัดเตรียมโดย QMR ผู้อำนวยการกลุ่มงาน คณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพจะร่วมประชุมพิจารณาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ กำหนดแนวทางปรับปรุง การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและให้ QMR ติดตามการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดให้มีการบันทึกเป็นรายงานแจกจ่ายให้ผู้เข้าร่วมประชุมและผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ

5.2.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-บร-006 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร

5.2.6 OUTPUT

- CAR/PAR ไปยังกลุ่มงานต่าง ๆ
- การปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ QMR และกลุ่มงานต่าง ๆ
- ทบทวนนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผู้ที่รับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์ คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ ตัวแทนระบบคุณภาพ หรือ QMR
-

5.3 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

5.3.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 8.2.2 (Internal Audit) ข้อ 8.2.3 (Monitoring and measurement of processes)

5.3.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ QMR

5.3.3 INPUT

- ผลการตรวจครั้งที่ผ่านมา การปฏิบัติและการรักษาระบบบริหารคุณภาพจากกลุ่มงานต่าง ๆ

5.3.4 รายละเอียดของ Process

สำนักฯ จะดำเนินการให้มีการตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพจากภายนอกและการตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน การตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน โดยจะวางแผนในการตรวจประเมินอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง และพิจารณาความเหมาะสมโดยพิจารณาจากสถานะความสำคัญของงานและผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา ถ้าต้องเพิ่มความถี่ในการตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน QMR จะคัดเลือก Leader Auditor และร่วมกับ Leader Auditor คัดเลือก Auditor จากนั้น Leader Auditor และ Auditor จะทำการตรวจประเมินตามแผนพร้อมทั้งสรุปผลการตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน เอกสารฉบับจริงจะถูกจัดเก็บไว้ที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ISO เอกสารฉบับสำเนาให้ QMR และผู้ตรวจประเมิน QMR เป็นผู้รวบรวมรายงานการตรวจประเมินเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ

5.3.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-บร-003 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

5.3.6 OUTPUT

- CAR/PAR การปรับปรุงแผนการตรวจติดตาม การปรับปรุงการทำตามระบบบริหารคุณภาพ ไปยัง กลุ่มงานต่าง ๆ

5.4 การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง

5.4.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 8.5.2 (Corrective Action) และ ข้อ 8.5.3 (Preventive action)

5.4.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ QMR

5.4.3 INPUT

- การไม่ทำตามระบบบริหารคุณภาพหรือแนวโน้มที่จะเกิดปัญหา การตรวจสอบกระบวนการจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- NCR จากกลุ่มงานพัสดุ/กลุ่มงานการพิมพ์
- ใบ Complain จากผู้ขอรับบริการ
- AUDIT จาก QMR Leader Auditor Auditor
- การทบทวนระบบบริหารคุณภาพจาก QMR

5.4.4 รายละเอียดของ Process

สำนักฯ จะดำเนินการให้มีมาตรการแก้ไขข้อบกพร่องหรือการป้องกันข้อบกพร่อง เมื่อต้องการใช้มาตรการแก้ไขข้อบกพร่องหรือการป้องกันข้อบกพร่องให้ QMR เป็นผู้ดำเนินการเขียนใบคำร้องขอแก้ไขและป้องกัน ในส่วนที่ 1 ซึ่งเกิดจากสาเหตุดังนี้คือ

- การดำเนินการผลิตและขั้นตอนการทำงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน
- สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดซ้ำ ๆ
- การตรวจสอบกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
- Complain จากผู้ขอรับบริการ
- การตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน
- การตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายนอก
- การประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ

ผู้ที่ได้รับใบคำร้องขอแก้ไขและป้องกันหรือผู้พิจารณาในส่วนที่ 1 แล้วปฏิบัติแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง พร้อมกับผู้ดำเนินการและจัดดำเนินการแล้วเสร็จในส่วนที่ 2 ของใบคำร้องขอแก้ไขและป้องกัน ผู้เขียนใบคำร้องขอแก้ไขและป้องกัน ส่วนที่ 1 เป็นผู้ติดตามการแก้ไข และ/หรือป้องกัน หากผลการดำเนินการแก้ไข ป้องกันมีประสิทธิผล ให้บันทึกในส่วนที่ 3 ของใบคำร้องขอแก้ไขและป้องกัน และส่งให้ QMR เป็นผู้สรุปผลการปฏิบัติ การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง หากผลสรุป "ยอมรับ" ให้ส่งเอกสารใบคำร้องขอแก้ไขและป้องกันให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ISO จัดเก็บไว้เพื่อใช้อ้างอิง หากผลสรุป "ไม่ยอมรับ" ให้ QMR เปิด CAR/PAR ใบใหม่ต่อไป และส่งเอกสารใบคำร้องขอแก้ไขและป้องกัน ให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ISO จัดเก็บไว้เพื่อใช้อ้างอิง

5.4.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-บร-004 และQP-บร-005 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง

5.4.6 OUTPUT

- CAR/PAR ไปยัง กลุ่มงานต่าง ๆ

5.5 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.5.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 8.5.1 (Continual improvement)

5.5.2 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ คือ QMR

5.5.3 INPUT

- รายงานสรุปผลการประชุมทบทวนระบบคุณภาพ จาก QMR
- การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องจาก QMR
- นโยบายคุณภาพ จากผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์
- วัตถุประสงค์คุณภาพ จากผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์ และ QMR
- การตรวจติดตามคุณภาพภายใน จาก QMR
- การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ที่มา QMR หรือ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

5.5.4 รายละเอียดของ Process

สำนักฯ จะทำการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกันข้อบกพร่อง และทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร โดย QMR รับนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพจากผู้บริหาร และแจกจ่ายวัตถุประสงค์พร้อมแบบฟอร์ม แผนการดำเนินงาน (Action Plan) ให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan) จากนั้น QMR จะทำการรวบรวมแผนการดำเนินงาน (Action Plan) เสนอผู้อำนวยการสำนักพิจารณาอนุมัติ หลังจากนั้น QMR จะติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงาน (Action Plan) เป็นระยะ ๆ ทุก ๆ 3 เดือน และรวบรวมผลการดำเนินงานเข้ารายงานที่ประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารทุกครั้ง

5.5.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-บร-006 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร
- QP-บร-003 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- QP-บร-004 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการแก้ไข
- QP-บร-005 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการป้องกันข้อบกพร่อง

5.5.6 OUTPUT

- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไปยังกลุ่มงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.6 การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

5.6.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 5.5.3 (Internal Communication)

5.6.2 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ คือ ทุกกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

5.6.3 INPUT

- ข้อมูลภายในองค์กร
- ข้อมูลจากภายนอกองค์กร

5.6.4 รายละเอียดของ Process

สำนักฯ จะทำการควบคุมเกี่ยวกับการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการกำหนดรูปแบบของการสื่อสารดังนี้

ภายในองค์กร จะมีการสื่อสารดังต่อไปนี้

- การสื่อสารจากบนลงล่าง ตามสายการบังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชาซึ่งจะมีการออกคำสั่ง หรือการมอบหมายงาน และกฎระเบียบต่าง ๆ อาจจะมีการแจ้งเป็นเอกสาร ประกาศ การเรียกประชุม โทรศัพท์ การส่ง e-mail เพื่อให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเกิดความเข้าใจตรงกันและปฏิบัติงานหรือทำตามคำสั่งได้อย่างถูกต้อง
- การสื่อสารล่างขึ้นบน จากผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะมี การจัดทำรายงานหรือบันทึกข้อมูลหรือผลการทำงานต่าง ๆ ไว้ในรูปของเอกสาร เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาของตนตามสายการบังคับบัญชา หากเกิดปัญหาขึ้นในการทำงานต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อแจ้งให้ทราบหรือเพื่อสั่งการให้แก้ไขแล้วแต่กรณีของปัญหานั้น
- การสื่อสารตามแนวระนาบ จากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนรวมงาน หรือ หน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งเพื่อขอให้ปฏิบัติงาน หรือส่งมอบงาน หรือข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อาจจะแจ้งโดยปากเปล่า หรือแจ้งโดยเอกสารแจ้งไปยังพนักงาน และ/หรือแจ้งผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้นด้วย

ภายนอกองค์กร จะมีการสื่อสารดังต่อไปนี้

- การสื่อสารจากผู้ขอรับบริการ ⟷ สำนัก โดยการขอใช้บริการจากสำนักฯ การให้รายละเอียดเกี่ยวกับให้บริการ หรือการร้องเรียนจากผู้ขอรับบริการ อาจเกิดขึ้นได้จากการบอกด้วยวาจาและ/หรือเอกสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ขอรับบริการกับสำนัก
- การสื่อสารจากสำนัก ⟷ ผู้ขอรับบริการ โดยการขอรับบริการ การให้รายละเอียดของการบริการตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ การร้องเรียนผู้ให้บริการ อาจเกิดขึ้นได้จากการบอกด้วยวาจาหรือเอกสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างสำนักกับผู้ขอรับบริการ
- การสื่อสารจากหน่วยงานราชการ ⟷ สำนัก จะมีการรับข้อมูลข่าวสารหรือข้อบังคับจากหน่วยงานราชการ และให้ข้อมูลกับหน่วยงานราชการที่หน่วยงานราชการร้องขอเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ ของทางราชการ ได้อย่างถูกต้อง

5.6.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกฉบับ

5.6.6 OUTPUT

- กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
- ประกาศหรือเอกสารแจ้งต่าง ๆ
- คำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
- รายงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา
- การปฏิบัติงานหรือการทำตามคำสั่งอย่างถูกต้อง

6.0 BUSINESS PROCESS

6.1 การสรรหาและฝึกอบรมบุคลากร

6.1.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 6.1 (Provision of Resource) ข้อ 6.2.1 (General) 6.2.2 (Competence, Awareness and Training) และข้อ 5.5.1 (Responsibility and Authority)

6.1.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ QMR

6.1.3 INPUT

- ความต้องการบุคลากร ที่มา/กลุ่มงานต่างๆ
- แบบบันทึกผลการอบรม OJT แบบประเมินผลการฝึกอบรมด้านทักษะและแบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม ที่มา/กลุ่มงานต่างๆ

6.1.4 รายละเอียดของ Process

สำนักการพิมพ์ ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมเกี่ยวกับการฝึกอบรมบุคลากร ส่วนในด้านการสรรหานั้น เมื่อกลุ่มงานต่างๆ มีตำแหน่งเพิ่มหรือบุคลากรได้ลาออกจากราชการ ให้แสดงความต้องการให้สำนักบริหารงานกลาง ดำเนินการขออนุมัติและดำเนินการสรรหาตามกระบวนการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้สรรหาเสร็จเป็นที่เรียบร้อย แล้วส่งมอบบุคลากรใหม่ให้แก่กลุ่มงานต่างๆ ตามที่ได้จัดสรร กลุ่มงานต่างๆ ที่รับพนักงานรับผิดชอบดำเนินการอบรม OJT ให้แก่บุคลากรใหม่ตามแผนงาน โครงการและยุทธศาสตร์ของสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมบันทึกผลการอบรม OJT และส่งให้ QMR ผู้รับผิดชอบเก็บบันทึกไว้ในแบบบันทึกประวัติการฝึกอบรม การฝึกอบรมให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานรับผิดชอบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมบุคลากร และจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี รับผิดชอบดำเนินการฝึกตามแผนการฝึกอบรม ในการฝึกอบรมต้องมีการบันทึกการฝึกอบรมเพื่อใช้อ้างอิง

6.1.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-บก-007 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการฝึกอบรมบุคลากร
- แผนงาน โครงการ ยุทธศาสตร์สำนักงานและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.1.6 OUTPUT

- การปรับปรุงบุคลากร การปรับปรุงแผนการฝึกอบรมไปยังทุกกลุ่มงาน
- แผนการฝึกอบรมที่ได้รับการอนุมัติไปยังทุกกลุ่มงาน

6.2 การวางแผนและควบคุมกระบวนการผลิต

6.2.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 7.1 (Planning of product realisation) ข้อ 7.5.1 (Control of production and service provision) ข้อ 7.5.3 (Identification and tractability) ข้อ 7.5.4 (Customer Property) ข้อ 7.5.5 (Preservation of production) และข้อ 8.2.4 (Monitoring and measurement of product)

6.2.2 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่มงานการพิมพ์

6.2.3 INPUT

- ใบขอใช้บริการ ใบอนุมัติจัดพิมพ์หรือบันทึกอนุมัติจัดพิมพ์ ต้นฉบับสื่อสิ่งพิมพ์

6.2.4 รายละเอียดของ Process

สำนักการพิมพ์ ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมเกี่ยวกับการวางแผนการผลิตและการควบคุมกระบวนการผลิต โดยกำหนดให้มีการรวบรวมรายละเอียดการผลิตจากผู้ขอใช้บริการ จากนั้นผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ จะวางแผนการผลิตโดยการจัดลำดับการปฏิบัติงานและมอบหมายการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างชัดเจน ตั้งแต่กระบวนการรับงานสื่อสิ่งพิมพ์ การผลิตแล้วเสร็จตลอดจนการส่งมอบงานโดยมีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ในการผลิตต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละจุดงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด วิธีการผลิตที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนการผลิตในแต่ละชนิดงาน มีการบันทึกการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ในกรณีที่มีของเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิต จะมีการจัดทำรายงานของเสีย จนท. กลุ่มงานการพิมพ์ดำเนินการติดป้ายชี้บ่งสื่อสิ่งพิมพ์ ว่าเป็นชิ้นงานที่อยู่ระหว่างการดำเนินการผลิต หรือเป็นชิ้นงานที่ผลิตเสร็จแล้วพร้อมที่จะส่งให้กับผู้ขอใช้บริการ ณ ชิ้นงานนั้น ๆ

6.2.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-กพ-001 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

6.2.6 OUTPUT

- งานพิมพ์สำเร็จพร้อมส่งไปยังกลุ่มงานบริการพัสดุฯ
- เอกสารบันทึกการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.3 การสำรวจความพึงพอใจและรับข้อร้องเรียน

6.3.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานISO 9001:2008 ข้อ 8.2.1 (Customer Satisfaction)

6.3.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์

6.3.3 INPUT

- บันทึกการสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการ จากผู้ขอรับบริการ
- รายงานการร้องเรียนจากผู้ขอรับบริการ (Customer Complaint Report) จากผู้ขอรับบริการ

6.3.4 รายละเอียดของ Process

สำนักฯ ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมเกี่ยวกับการกำหนดเกณฑ์หรือเป้าหมายความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการทุกครั้งที่มีการส่งมอบ และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และทำรายงานสรุปผล หากเกณฑ์หรือเป้าหมายความพึงพอใจไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ให้กลุ่มงานหรือผู้ที่ได้รับการร้องเรียนดำเนินการให้มีการปรับปรุง และติดตามผลการปรับปรุง พร้อมทั้งนำรายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจและผลการดำเนินการปรับปรุง เสนอต่อ QMR เพื่อนำเข้าที่ประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพปีละ 4 ครั้ง

6.3.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-พส-005 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและรับข้อร้องเรียนจากผู้ขอรับบริการ

6.3.6 OUTPUT

- รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการให้ฝ่ายบริหารทบทวน
- CAR/PAR ไปยังกลุ่มงานต่าง ๆ

6.4 การรับและทบทวนการขอใช้บริการจากผู้ขอรับบริการ

6.4.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 7.2 (Customer – related process)

6.4.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

6.4.3 INPUT

- ใบขอรับบริการ รายละเอียดความต้องการของผู้ขอรับบริการ ข้อกำหนดของการให้บริการ รูปแบบของการให้บริการจากผู้ขอรับบริการ

6.4.4 รายละเอียดของ Process

สำนักฯ ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมเกี่ยวกับการรับและทบทวนการขอใช้บริการจากผู้ขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ธุรการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอใช้บริการ การกำหนดการผลิต จำนวน เวลาในการส่งมอบกับผู้ขอรับบริการและจัดทำบันทึกระบุถึงความต้องการของผู้ขอรับบริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ธุรการกลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดทำสำเนารายละเอียดต่างๆ ให้กับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการผลิตและส่งมอบสื่อสิ่งพิมพ์ตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงจากผู้ขอรับบริการหรือมีการเปลี่ยนแปลงจากกลุ่มงานการพิมพ์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นผู้ติดต่อและบันทึกรายละเอียด พร้อมทั้งจัดทำสำเนารายละเอียดที่ตกลงกับผู้ขอรับบริการใหม่ให้กับกลุ่มงานการพิมพ์และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ถ้ามีข้อสงสัยอื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่ธุรการประสานงานกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

6.4.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-บท-001 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การรับงานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์จากผู้ขอรับบริการ

6.4.6 OUTPUT

- ใบขอรับบริการไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- ต้นฉบับสื่อสิ่งพิมพ์หรืออื่นๆ ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- ใบอนุมัติจัดพิมพ์หรือบันทึกขออนุมัติจัดพิมพ์ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

6.5 การจัดซื้อและจัดจ้าง

6.5.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 7.4 (Purchasing)

6.5.2 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ นักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุ

6.5.3 INPUT

- ใบขอใช้บริการขอให้จ้างทำเพลท อาบยูวี จากกลุ่มงานบรรณาธิการฯ กลุ่มงานการพิมพ์

6.5.4 รายละเอียดของ Process

กลุ่มงานบริการพัสดุ ฯ มีการดำเนินการควบคุมเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยได้กำหนด ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และเอกสารที่ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้าง เมื่อกลุ่มงานหรือสำนักต่าง ๆ ต้องการจัดซื้อ/จัดจ้างให้เขียนรายละเอียดที่ต้องการจะจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง จากนั้นผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง จะคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้าง ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดซื้อหรือจัดจ้างและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะประเมินหรือร่วมประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และจัดทำรายชื่อผู้ขาย/ผู้รับจ้างที่ได้รับการประเมินผ่าน/ไม่ผ่าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดซื้อ สำหรับการตรวจรับวัสดุการพิมพ์และงานจ้าง ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดซื้อหรือจัดจ้างและ/หรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้ดำเนินการจัดผู้ตรวจรับและเกณฑ์ การตรวจรับตามความเหมาะสมทั้งในส่วนของวัสดุการพิมพ์และงานจ้าง และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

6.5.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-พส-001 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง กระบวนการจัดซื้อ
- QP-พส-002 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง กระบวนการจัดจ้าง

6.5.6 OUTPUT

- ใบสั่งซื้อ ใบสั่งจ้าง ไปยัง ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง

6.6 การสอบเทียบเครื่องมือวัด

6.6.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 7.6 (Control of monitoring and measuring devices)

6.6.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ กลุ่มงานการพิมพ์

6.6.3 INPUT

- แผนการสอบเทียบเครื่องมือวัด (Calibration Plan)

6.6.4 รายละเอียดของ Process

สำนักการพิมพ์ มีการควบคุมในเรื่องการสอบเทียบเครื่องมือวัด โดยกำหนดให้มีแผนการสอบเทียบเครื่องมือวัด การสอบเทียบเครื่องมือวัดตามแผนการสอบเทียบ และกำหนดวิธีดำเนินการสอบเทียบเครื่องมือวัดแต่ละประเภท โดยจะต้องมีการเก็บรักษาเครื่องมือวัดให้มีสภาพดี และมีการควบคุมอย่างถูกต้องในระยะเวลาที่กำหนด และมีการแสดงสถานะการสอบเทียบและเก็บข้อมูลไว้อ้างอิง

6.6.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-กพ.-002 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การสอบเทียบเครื่องมือวัด

6.6.6 OUTPUT

- เครื่องมือวัด เครื่องตรวจ ที่ได้รับการแสดงสถานะ การสอบเทียบไปยังกลุ่มงานการพิมพ์
- ประวัติเครื่องมือวัด เครื่องตรวจ ที่ผ่านการสอบเทียบไปยังกลุ่มงานการพิมพ์

6.7 การควบคุมสิ่งที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด

6.7.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 8.3 (Control of nonconforming product)

6.7.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์

6.7.3 INPUT

- ข้อกำหนดของสื่อสิ่งพิมพ์จากผู้ขอใช้บริการ
- มาตรฐานที่ใช้ในการตรวจสอบสื่อสิ่งพิมพ์ จากกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์ฯ

6.7.4 รายละเอียดของ Process

กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์ฯ ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์และควบคุมสื่อสิ่งพิมพ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์

- Incoming Inspection (การตรวจรับสิ่งพิมพ์ วัสดุการพิมพ์)
- In Process Inspection (การตรวจสอบระหว่างการผลิต)
- Final Inspection (การตรวจสอบครั้งสุดท้าย)

และหากในการตรวจสอบคุณภาพของสิ่งพิมพ์ต้องมีการทำบันทึกทุกครั้งเพื่อใช้ในการอ้างอิงในแต่ละกระบวนการหากตรวจพบสิ่งพิมพ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด ก็จะมีการควบคุมโดยทำการบ่งชี้ด้วยการติดป้ายบอก เพื่อบอกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบว่าจะดำเนินการกับสิ่งพิมพ์นั้นต่อไปอย่างไร

6.7.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-พส-004 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพและควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

6.7.6 OUTPUT

- Car ไปยังกลุ่มงานที่เกิดข้อบกพร่อง

6.8 การจัดเก็บดูแลรักษาสิ่งพิมพ์ และการตรวจสอบคุณภาพและการส่งมอบสิ่งพิมพ์

6.8.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 8.2.4 ข้อ 7.5.1 ข้อ 8.2.4 (Monitoring and measurement of product) และข้อ 7.5.5 (Preservation of product)

6.8.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์

6.8.3 INPUT

- ใบส่งสิ่งพิมพ์ จากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพิมพ์
- สื่อสิ่งพิมพ์ จากกลุ่มงานการพิมพ์

6.8.4 รายละเอียดของ Process

สำนักการพิมพ์ ได้กำหนดวิธีการในส่วนการจัดเก็บ คือต้องมีการจัดเก็บสิ่งพิมพ์ที่ผลิตเสร็จเป็นหมวดหมู่โดยจะแยกเป็นประเภทสิ่งพิมพ์จัดเก็บในพื้นที่ตามที่กำหนดไว้ และหากสิ่งพิมพ์ที่จัดเก็บนั้นมีความคล้ายคลึงกันจะต้องมีการบ่งชี้ความแตกต่างว่าเป็นชนิดหรือประเภทอะไรให้เห็นได้ชัดเจน สำหรับการรับ-จ่ายหรือส่งมอบจะต้องมีการบันทึกรายละเอียดของสิ่งพิมพ์ที่รับ-จ่ายหรือส่งมอบให้ชัดเจน มีการบันทึกข้อมูลไว้เพื่อการอ้างอิง สถานที่จัดเก็บจะต้องปลอดภัยจากการเสื่อมสภาพ จากอากาศชื้น ละอองน้ำ ฯลฯ และสิ่งพิมพ์จะถูกจัดเก็บตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ อันเนื่องมาจากความชื้น ฝุ่นละออง สำหรับการส่งมอบได้มีการกำหนดวิธีการส่งมอบโดยการแจ้งข้อมูลไปยังผู้ขอรับบริการเพื่อรับมอบสิ่งพิมพ์นั้น ๆ ณ สำนักการพิมพ์ด้วยตัวเอง และกำหนดให้มีเอกสารที่ใช้ในการส่งมอบโดยจะระบุจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ส่งมอบความถูกต้องของสิ่งพิมพ์ เพื่อควบคุมการส่งมอบให้ถูกต้องทุกครั้ง

6.8.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-พส-003 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจสอบและส่งมอบเอกสารสิ่งพิมพ์

6.8.6 OUTPUT

- สิ่งพิมพ์ ที่ส่งมอบให้ลูกค้า

6.9 การจัดเก็บและดูแลรักษาวัสดุการพิมพ์

6.9.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 7.5.5 (Preservation of product)

6.9.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์

6.9.3 INPUT

- ใบส่งสินค้า จากผู้ขาย
- วัสดุการพิมพ์ จากผู้ขาย

6.9.4 รายละเอียดของ Process

สำนักการพิมพ์ ได้กำหนดวิธีการในส่วนการจัดเก็บ คือต้องมีการจัดเก็บวัสดุการพิมพ์ให้เป็นหมวดหมู่โดยแยกเป็นประเภทของวัสดุการพิมพ์ในการจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อง่ายต่อการเบิก - จ่าย จะต้องจัดทำป้ายชื่อบ่งบอกวัสดุการพิมพ์แต่ละประเภทให้ทราบ สำหรับการเบิก – จ่าย และจะต้องทำใบเบิกวัสดุที่ต้องการเบิกให้ชัดเจนและถูกต้อง เช่น รายการวัสดุและจำนวนทุกครั้งที่ต้องการเบิกวัสดุการพิมพ์

6.9.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- FR-พส-001 แบบฟอร์มเรื่อง บัญชีวัสดุ

6.9.6 OUTPUT

- วัสดุการพิมพ์ ที่ส่งให้กลุ่มงานการพิมพ์

6.10 การดูแลรักษาและซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์การพิมพ์

6.10.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบบริหารคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 6.3 (Infrastructure) และข้อ 7.5.1 (Control of production and service provision)

6.10.2 หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบคือ กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์และกลุ่มงานการพิมพ์

6.10.3 INPUT

- บันทึกแจ้งซ่อมจากกลุ่มงานการพิมพ์

6.10.4 รายละเอียดของ Process

สำนักการพิมพ์ ได้มีการควบคุมเกี่ยวกับการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์การพิมพ์ ในส่วนของครุภัณฑ์การพิมพ์ ได้กำหนดให้มีการรวบรวมรายชื่อครุภัณฑ์การพิมพ์ที่มีอยู่และรายชื่อครุภัณฑ์การพิมพ์ใหม่นำมาใช้ในสำนักการพิมพ์ทุกครั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับครุภัณฑ์นั้น แล้วจัดทำแผนการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์การพิมพ์ และดำเนินการซ่อมบำรุงตามแผนงานที่วางไว้ ในกรณีที่พบว่าครุภัณฑ์การพิมพ์เกิด Breakdown Maintenance ชำรุดไม่สามารถใช้งานได้จะดำเนินการขออนุมัติซ่อมบำรุงจนสามารถใช้งานได้

ในการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์การพิมพ์นั้น มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ครุภัณฑ์นั้นๆ ทำความสะอาดหลังการใช้งานทุกครั้ง หากครุภัณฑ์การพิมพ์เสียหรือชำรุดกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์จะดำเนินการการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์การพิมพ์ทันทีเมื่อได้รับบันทึกแจ้งซ่อม

6.10.5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- WI-พส-002 วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การจ้างซ่อมบำรุงครุภัณฑ์การพิมพ์

6.10.6 OUTPUT

- แผนการบำรุงซ่อมรักษาครุภัณฑ์การพิมพ์ ไปยังกลุ่มงานการพิมพ์

6.11 การออกแบบและพัฒนา

6.11.1 ISO 9001:2008 Requirement

- หัวข้อของคู่มือระบบคุณภาพบริหารนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ข้อ 7.3 (Design and development)

6.11.2 กลุ่มงาน/ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานบรรณาธิการและเทคโนโลยีการพิมพ์

6.11.3 INPUT

-ใบบันทึกการสั่งงานจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ต้นฉบับรูปแบบต่างๆ ที่แนบมากับใบบันทึกสั่งงาน

6.11.4 รายละเอียดของ Process

กลุ่มงานบรรณาธิการและเทคโนโลยีการพิมพ์ ดำเนินการตามใบบันทึกที่ส่งมอบมาจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป เมื่อรับใบสั่งงานพร้อมต้นฉบับแล้วนักออกแบบจะทำการวิเคราะห์วางแผนงานที่ได้รับมาแยกประเภทของงาน รายละเอียดงาน จากนั้นจะทำการวางโครงร่างในเครื่อง ใส่สี ใส่ภาพจัดวางรูปแบบให้สวยงามตามหลักองค์ประกอบศิลป์ เมื่อดำเนินการออกแบบแล้วปริ้นต์ตัวอย่างสี ส่งให้เจ้าของงานเลือกแบบ แล้วส่งกลับมายังกลุ่มงานบรรณาธิการฯ กรณีมีการแก้ไข นักออกแบบดำเนินการแก้ไข และส่งให้วิทยากรตรวจพิสูจน์อักษร ความถูกต้อง นักออกแบบส่งแบบให้เจ้าของงานตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อถูกต้องแล้วให้เจ้าของงานลงลายมือชื่อกำกับและส่งกลับมายังกลุ่มงานบรรณาธิการฯ นักออกแบบทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานบรรณาธิการและเทคโนโลยีการพิมพ์เพื่ออนุมัติดำเนินการต่อไป หากเป็นขั้นตอนการพิมพ์ระบบเลเซอร์สี นักออกแบบจะดำเนินการจัดพิมพ์ตามใบงาน หากเป็นขั้นตอนการส่งเลย์กระดาษ/ฟิล์มจะส่งต้นฉบับให้กลุ่มงานการพิมพ์ดำเนินการต่อไป หากเป็นการแยกเพลทสีจะทำการจัดจ้างโดยส่งกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ดำเนินการตามขั้นตอนของพัสดุและส่งปรู๊ฟและเพลท กลับมายังกลุ่มงานบรรณาธิการฯ โดยนักออกแบบและวิทยากรทำการตรวจสอบความถูกต้องของปรู๊ฟ / เพลท หากมีการแก้ไขประสานงานกับพัสดุ กรณีถูกต้องแล้วจะจัดส่งต้นฉบับ (Print Out)+ปรู๊ฟ+เพลท ให้กลุ่มงานการพิมพ์ดำเนินการต่อไป

6.11..5 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- QP-บก-002 กระบวนการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์

6.11.6 OUTPUT

- กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ จัดจ้างทำเพลทแยกสี
- กลุ่มงานการพิมพ์ รับต้นฉบับ(Print Out)+ปรู๊ฟ+เพลท หรือต้นฉบับอาร์ตเวิร์คเพื่อเลย์กระดาษหรือถ่ายฟิล์ม

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ลำดับ	DAR No.	ผู้ขอดำเนิน กลุ่มงาน	รหัสเอกสาร	รายละเอียด	วันที่ ประกาศใช้	แก้ไขครั้งที่ / ฉบับที่	
						เก่า	ใหม่