



ประกาศ สำนักบริการคอมพิวเตอร์
เรื่อง นโยบายคุณภาพ สำนักบริการคอมพิวเตอร์

เพื่อให้การบริหารและการบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เป็นไปอย่างมีมาตรฐานและสอดคล้องกับมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO 9001 จึงเห็นสมควรกำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ดังนี้

“มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มุ่งให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง มีมาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

หมายถึง ผู้บริหารและบุคลากรทุกคน มีความตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการจัดทำ ปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ทั่วทั้งองค์กร อย่างต่อเนื่อง

หมายถึง สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีเป้าหมายดำเนินการเพื่อมุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความถูกต้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ในเวลาที่รวดเร็ว และมีมาตรฐาน ตามที่ระบุในกระบวนการให้บริการที่สำคัญ โดยไม่ให้เกิดปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนด้านการบริการจากผู้รับบริการ

หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ สิ่งแรกที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มุ่งนำมาเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดและปรับปรุงกระบวนการบริหารคุณภาพ เพื่อส่งผลให้การบริการบรรลุถึงความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์คุณภาพ

เพื่อให้ระบบการบริหารงานคุณภาพของสำนักบริการคอมพิวเตอร์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจในแนวทางเดียวกันและสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ สำนักบริการคอมพิวเตอร์จึงกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและความตั้งใจที่จะพัฒนาวัตถุประสงค์คุณภาพ ดังนี้

1. สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มุ่งมั่นดำเนินการควบคุมตัวชี้วัดความสามารถของกระบวนการ (KPI) ของทุกกระบวนการให้บรรลุตามเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ต่อเดือน
2. สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีกระบวนการดำเนินการเพื่อควบคุมการจำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการให้มึน้อยที่สุดหรือเป็นศูนย์ต่อเดือน
3. สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีกระบวนการดำเนินการเพื่อควบคุมให้จำนวนเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้รับการแก้ไขมากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ต่อเดือน
4. สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีกระบวนการดำเนินการเพื่อควบคุมความสำเร็จของการให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานสำหรับระบบสารสนเทศ (Uptime) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ต่อเดือน
5. สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ต่อเดือน

และประกาศให้ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดและปฏิบัติงาน ณ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ รับทราบและถือปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ทุกคน จะร่วมมือร่วมใจในการบริหารงานและปฏิบัติงานตามแนวทางของระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และคงรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพตลอดไป
2. คุณภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ การประสานงาน การพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของทุกหน้าที่ ทุกภาระงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรทุกคน ที่ต้องยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
3. ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน การเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ แก่บุคลากรทุกคนโดยให้การฝึกอบรมและการฝึกปฏิบัติ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการและการประสานงาน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
4. ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบติดตามและประเมินผล เพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานและคุณภาพของทุกภาระงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
5. นโยบายคุณภาพนี้จะได้รับความใส่ใจและนำไปปฏิบัติอย่างเข้าใจในทุกระดับขององค์กร และมีการทบทวนโดยฝ่ายบริหารตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ประกาศ ณ วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2560

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครินทร์ คุณกิตติ)

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์