



ประกาศการกีฬาแห่งประเทศไทย
เรื่อง นโยบายด้านการจัดการคุณภาพ (Quality Management)

.....

การกีฬาแห่งประเทศไทย มุ่งมั่นเป็นองค์กรชั้นนำในการพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศสู่ระดับนานาชาติ เพิ่มศักยภาพสู่ระดับอาชีพ และสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้ประเทศ โดยให้บริการกับสมาคมกีฬา บุคคลในวงการกีฬา รวมไปถึงประชาชนอย่างต่อเนื่อง การกีฬาแห่งประเทศไทย จำจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการ โดยยึดหลักมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก และเป็นที่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม การกีฬาแห่งประเทศไทย จึงออกประกาศการกีฬาแห่งประเทศไทย เรื่อง นโยบายด้านการจัดการคุณภาพ (Quality Management) ดังต่อไปนี้

๑. นโยบายด้านการจัดการคุณภาพ (Quality Management) ตามประกาศนี้ ประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

๑.๑ การจัดทำนโยบาย

๑.๑.๑ ผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านงานให้บริการ ได้มีส่วนร่วม

ในการจัดทำนโยบาย

๑.๑.๒ นโยบายได้รับการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยประกาศให้ผู้ใช้งานทราบ และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกผ่านทางเว็บไซต์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย

๑.๑.๓ ให้ผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬาเป็นผู้รับผิดชอบนโยบายคุณภาพดังกล่าวให้ชัดเจน

๒. คู่มือคุณภาพ เป็นเอกสารระดับสูงสุด ในระบบคุณภาพที่ระบุนโยบายจุดมุ่งหมายด้านคุณภาพระบบคุณภาพ และการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพขององค์กร เพื่อให้มีการจัดทำและรักษาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับประเภทและกิจกรรมของระบบคุณภาพ ตามหัวข้อต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในเอกสาร เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายก่อศักดิ์ ยอดมณี)

ผู้ว่าการการกีฬาแห่งประเทศไทย

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑ / ๒๘

คู่มือคุณภาพ

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
๐๐	๑๔ ส.ค. ๖๓	จัดทำครั้งแรก

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒ / ๒๘

สารบัญ	หน้า
บทนำ	๕
๑. ขอบเขตของคู่มือคุณภาพ	๕
๒. มาตรฐานอ้างอิง	๕
๓. คำนิยามและคำจำกัดความ	๕
๔. บริบทขององค์กร	๕
๔.๑. หน่วยงานองค์กร และบริบทขององค์กร	๕
๔.๒. ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	๖
๔.๓. ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ	๗
๔.๔. ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ	๗
๕. ความเป็นผู้นำ	๙
๕.๑. ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่น	๙
๕.๑.๑. ทัวไป	๙
๕.๑.๒. การมุ่งเน้นที่ผู้ใช้บริการ	๙
๕.๒. นโยบายคุณภาพ	๙
๕.๒.๑. การสร้างนโยบายคุณภาพ	๙
๕.๒.๒. การสื่อสารนโยบายคุณภาพ	๑๐
๕.๓. บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร	๑๐
๖. การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	๑๐
๖.๑. การดำเนินการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงและโอกาส	๑๐
๖.๒. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	๑๑
๖.๓. การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง	๑๒
๗. ระบบสนับสนุน	๑๒
๗.๑. ทรัพยากร	๑๒
๗.๑.๑. ทัวไป	๑๒
๗.๑.๒. คน	๑๒
๗.๑.๓. โครงสร้างพื้นฐาน	๑๒
๗.๑.๔. สิ่งแวดล้อมสำหรับการดำเนินงานของกระบวนการ	๑๒

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๓ / ๒๘

๗.๑.๕. ทรัพยากรสำหรับการวัดและการตรวจสอบ	๑๒
๗.๑.๖. ความรู้ขององค์กร	๑๓
๗.๒. ความสามารถ	๑๓
๗.๓. ความตระหนัก	๑๔
๗.๔. การสื่อสาร	๑๔
๗.๕. เอกสารและข้อมูล	๑๔
๗.๕.๑. ทั่วไป	๑๔
๗.๕.๒. การสร้างและการปรับปรุง	๑๔
๗.๕.๓. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	๑๕
๘. การดำเนินงาน	๑๕
๘.๑ การวางแผนการดำเนินงานและการควบคุม	๑๕
๘.๒ ข้อกำหนดสำหรับการให้บริการ	๑๖
๘.๒.๑ การสื่อสารของผู้ใช้บริการ	๑๖
๘.๒.๒ การกำหนดข้อกำหนดของการให้บริการ	๑๖
๘.๒.๓ การทบทวนข้อกำหนดของการให้บริการ	๑๖
๘.๒.๔ การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของการให้บริการ	๑๗
๘.๓ การออกแบบและพัฒนาการให้บริการ	
๘.๔ การควบคุมการให้บริการจากภายนอก	๑๗
๘.๔.๑. ทั่วไป	๑๗
๘.๔.๒. ชนิดและขอบเขตของการควบคุมภายนอก	๑๗
๘.๔.๓. ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก	๑๘
๘.๕ การให้บริการ	๑๘
๘.๕.๑ การควบคุมการให้บริการ	๑๘
๘.๕.๒ การชี้แจงและการสอบกลับ	๑๙
๘.๕.๓ ทรัพย์สินที่เป็นของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการภายนอก	๑๙
๘.๕.๔ การเก็บรักษา	๑๙
๘.๕.๕ กิจกรรมหลังการส่งมอบ	๒๐
๘.๕.๖ ควบคุมเปลี่ยนแปลง	๒๐
๘.๖ การตรวจปล่อยการให้บริการ	๒๐
๘.๗ การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	๒๐

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๔ / ๒๘

๙. การประเมินสมรรถนะ	๒๑
๙.๑. การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน	๒๑
๙.๑.๑ ทั่วไป	๒๑
๙.๑.๒ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	๒๑
๙.๑.๓ การวิเคราะห์และประเมิน	๒๑
๙.๒ การตรวจติดตามภายใน	๒๒
๙.๓ การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	๒๓
๙.๓.๑ ทั่วไป	๒๓
๙.๓.๒ ปัจจัยนำเข้าในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	๒๓
๙.๓.๓ ผลลัพธ์จากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	๒๓
๑๐. การปรับปรุง	๒๓
๑๐.๑. ทั่วไป	๒๓
๑๐.๒. สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไข	๒๔
๑๐.๓. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	๒๔

ภาคผนวก ตารางแสดงความสัมพันธ์กับข้อกำหนด

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๕ / ๒๘

บทนำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของการกีฬาแห่งประเทศไทย ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ มาใช้ในการบริหารจัดการกิจกรรมและกระบวนการต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตามข้อกำหนดของผู้รับบริการ เพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๑๕ โดยการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การมุ่งเน้นกระบวนการการปรับปรุง การตัดสินใจ และการบริหารความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียกับการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยหวังว่าจะเป็นองค์กรที่พร้อมไปด้วยศักยภาพของบุคลากร และการดำเนินงานที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๑. ขอบเขตของคู่มือคุณภาพ

(ข้อกำหนด ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๑๕ ข้อ ๔.๓)

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพของการกีฬาแห่งประเทศไทย และแสดงถึงความสามารถในการให้บริการด้านสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอดจนถึงระบบบริการข้อมูลที่ส่งเสริมด้านการกีฬาสำหรับบุคคล ในวงการกีฬาและประชาชนทั่วไป โดยแสดงถึงการควบคุมกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ การติดตามวัดประสิทธิผล ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕

๒. มาตรฐานอ้างอิง

คู่มือคุณภาพ (QM) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงมาจากมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕

๓. คำนิยามและคำจำกัดความ

ความหมายของ คำศัพท์ และคำนิยาม ต่างๆ ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้ อ้างอิงตามมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕

๔. บริบทขององค์กร

๔.๑. แนะนำองค์กร และบริบทขององค์กร

การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๒๘๖ ถนนคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ส่งเสริมกีฬา
2. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานเกี่ยวกับการกีฬา

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๖ / ๒๘

3. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และจัดทำโครงการ แผนงานและสถิติเกี่ยวกับการส่งเสริมการกีฬารวมทั้งประเมินผล
4. จัด ช่วยเหลือ แนะนำ และร่วมมือในการจัดและดำเนินกิจกรรมกีฬา
5. สำรวจ จัดสร้าง และบูรณะสถานที่สำหรับการกีฬา
6. ติดต่อร่วมมือกับองค์การหรือสมาคมกีฬาทั้งในและนอกราชอาณาจักร
7. สอดส่องและกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมกีฬา
8. ริเริ่ม พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการกีฬาคนพิการ
9. ประกอบกิจการอื่นๆ อันเกี่ยวแก่หรือเพื่อประโยชน์ของการกีฬา

กองสารสนเทศ เป็นส่วนงานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมการดำเนินการของส่วนงานต่างๆ ภายในองค์กรด้วยระบบสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นตามนโยบายรัฐบาล ที่ต้องการให้ประเทศก้าวเข้าสู่ยุค Thailand ๔.๐ และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการดิจิทัล เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพตามมาตรฐานสากล จึงได้จัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕

๔.๒. ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานขององค์กรต้องประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสีย และต้องตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดผู้มีส่วนได้เสียไว้ ดังนี้

๔.๒.๑ ลูกค้า

๔.๒.๑.๑ นักกีฬาเป็นเลิศ

๔.๒.๑.๒ นักกีฬาอาชีพ

๔.๒.๑.๓ บุคลากรกีฬาอาชีพ

๔.๒.๑.๔ นักกีฬาเป็นเลิศผู้ใช้บริการทางการกีฬา

๔.๒.๒ พันธมิตร/คู่ค้า

๔.๒.๒.๑ สมาคมกีฬาแห่งประเทศไทย

๔.๒.๒.๒ สมาคมกีฬาแห่งจังหวัด

๔.๒.๒.๓ สมาคมกีฬาอาชีพ

๔.๒.๒.๔ คณะกรรมการเตรียมนักกีฬา

๔.๒.๒.๕ ผู้จัดการแข่งขัน

๔.๒.๒.๖ สโมสรกีฬาอาชีพ

๔.๒.๓ คู่ความร่วมมือ/ผู้ให้ความร่วมมือ

๔.๒.๓.๑ จังหวัดเจ้าภาพจัดการแข่งขัน

๔.๒.๔ องค์กรกำกับดูแล

๔.๒.๕ บุคลากร กอท.

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๗ / ๒๘

๔.๒.๖ ชุมชน

โดยข้อกำหนด สารสนเทศของผู้มีส่วนได้เสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องนั้นจะได้รับการเฝ้าติดตามและทบทวนอยู่เสมอจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน โดยสามารถดูได้จากคู่มือปฏิบัติและบันทึกคุณภาพของฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา

๔.๓.ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ (ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ ข้อ ๔.๓)

ระบบบริหารงานคุณภาพนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในควบคุมการทำงาน โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อกำหนดของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการนำข้อกำหนดของ ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ มาประยุกต์ใช้และใช้อ้างอิงให้เห็นการปฏิบัติงานทั้งหมดของระบบ ทบทวน อนุมัติ และรักษาไว้ให้คงอยู่เป็นเอกสารสำคัญของระบบเพื่อยกระดับคุณภาพให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. การบริการระบบสารสนเทศ

- บริการเว็บไซต์หน่วยงาน
- ระบบรายงานผลการแข่งขันกีฬา
- บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- บริการระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์
- บริการระบบบัญชีธุรกิจองค์กรโดยรวม
- บริการระบบอินเทอร์เน็ต

๒. บริการสนับสนุนสารสนเทศ

- บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- บริการบัญชีผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
- บริการเครือข่ายสารสนเทศ
- บริการเครือข่ายเสมือน กกท.
- บริการยืม-คืน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
- บริการระบบโทรศัพท์ภายในแบบ IP

๔.๔. ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ

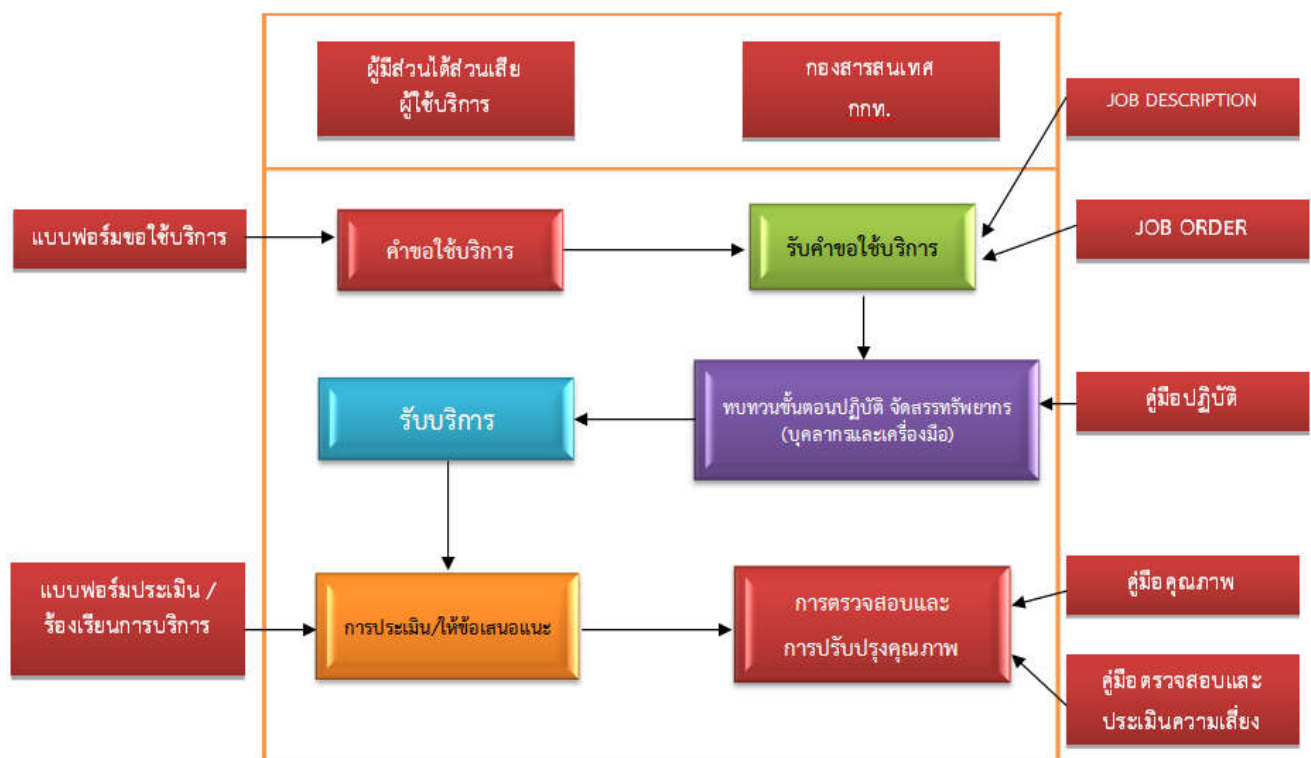
หน่วยงานมีการจัดทำระบบนำไปปฏิบัติ ดำรงรักษา และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการตามข้อกำหนดของ ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ โดยพิจารณากำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และประยุกต์ใช้ในส่วนงาน ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาและการประเมินด้านต่างๆ ดังนี้

- ก) ความต้องการและผลที่คาดหวังจากกระบวนการต่างๆ
- ข) ลำดับขั้น และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ
- ค) ประยุกต์ใช้ เกณฑ์ วิธีการ การติดตาม การวัด และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๘ / ๒๘

- ง) ทรัพยากรที่จำเป็น และทำให้มั่นใจว่ามีอยู่พร้อมและเพียงพอ
- จ) การมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ สำหรับกระบวนการต่างๆ
- ฉ) จัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้อง
- ช) ประเมินกระบวนการและการนำการเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติ ตามความจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการต่างๆ นั้นจะส่งผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง
- ซ) ปรับปรุงกระบวนการและระบบการบริหารคุณภาพและธำรงรักษาเอกสารเพื่อสนับสนุน การปฏิบัติการของกระบวนการต่างๆ ตามขอบเขตเนื้อหาที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการได้มีการนำไปปฏิบัติตามแผน

แผนผังกระบวนการ และเอกสารควบคุมของกระบวนการต่างๆ



	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๙ / ๒๘

๕. ความเป็นผู้นำ

๕.๑. การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

๕.๑.๑. ทัวไป ผู้บริหารสูงสุดมุ่งมั่นต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปใช้ในหน่วยงานโดย

- ก) เป็นผู้รับผิดชอบต่อประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ
- ข) เป็นผู้กำหนดและทบทวนนโยบายคุณภาพให้สอดคล้องกับทิศทาง กลยุทธ์ และบริบทของหน่วยงาน
- ค) เป็นผู้ทบทวนว่ามีการบูรณาการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ เข้ากับกระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน
- ง) เป็นผู้ส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในเรื่องการจัดการเชิงกระบวนการ และความคิดเชิงความเสี่ยง
- จ) เป็นผู้กำหนด และทบทวนความเพียงพอของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น
- ฉ) เป็นผู้กำกับ ดูแล ให้มีการสื่อสารความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ และประสิทธิผลของระบบ
- ช) เป็นผู้พิจารณา ทบทวนว่าระบบบริหารงานคุณภาพบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามที่คาดหวังไว้
- ซ) เป็นผู้ชักนำ อำนาจการและสนับสนุนบุคลากรให้เข้ามามีส่วนช่วยให้ระบบ บริหารคุณภาพเกิดประสิทธิผล
- ญ) เป็นผู้ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๕.๑.๒. ผู้บริหารสูงสุด มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ โดย

- ก) เน้นให้มีการทบทวนข้อกำหนดของผู้ให้บริการ ข้อกำหนด ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อยู่เสมอเพื่อให้เข้าใจ และทำให้สอดคล้องคล่อง
- ข) เน้นให้มีการพิจารณา ประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่สามารถส่งผลต่อการสอดคล้อง ของการให้บริการ และการทำให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจของผู้ให้บริการ กำหนดและจัดการ
- ค) เน้นให้มีการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ และธรรมาภิบาลไว้

๕.๒ นโยบาย

๕.๒.๑ การจัดทำนโยบายคุณภาพ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๐ / ๒๘

ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้จัดทำนำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ โดยให้นโยบายคุณภาพนั้น

- ก) เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และบริบทของหน่วยงาน และสนับสนุนทิศทางการกลยุทธ์
- ข) เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ
- ค) แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบรรลุตามข้อกำหนดที่หน่วยงานเกี่ยวข้อง
- ง) แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพ

๕.๒.๒ การสื่อสารนโยบายคุณภาพ มีการดำเนินการดังนี้

- ก) จัดทำและอยู่ในรูปแบบเอกสารข้อมูล
- ข) สื่อสารภายในให้เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ภายในหน่วยงาน
- ค) มีความสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานตามความเหมาะสม

๕.๓. บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในหน่วยงาน

ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนด,สื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน โดยผู้บริหารสูงสุดกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่า

- ก) ระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๑๕
- ข) กระบวนการสามารถส่งมอบปัจจัยนำออกได้ตามความคาดหวัง
- ค) มีการรายงานสมรรถนะ, โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้ผู้บริหารสูงสุดทราบและพิจารณาดำเนินการ
- ง) มีการส่งเสริมการมุ่งเน้นที่ผู้ใช้บริการทั่วทั้งหน่วยงาน
- จ) ระบบบริหารคุณภาพจะได้รับการคงรักษาไว้ได้ครบถ้วน ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพ จะมีการวางแผนและดำเนินการเพื่อรองรับ

๖ การวางแผน

๖.๑ การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

๖.๑.๑ หน่วยงานมีการพิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อ ๔.๑. และ ข้อกำหนด ต่างๆ ที่อ้างอิงจากข้อ ๔.๒ และการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นตามข้อกำหนด มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ เพื่อ

- ก) ให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ของหน่วยงานได้
- ข) เพิ่มผลกระทบที่ต้องการ
- ค) ป้องกัน, หรือ ลด, ผลกระทบที่ไม่ต้องการ
- ง) บรรลุผลการปรับปรุง

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๑ / ๒๘

๖.๑.๒ หน่วยงานมีการวางแผนสำหรับ:

ก) การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

ข) วิธีการที่จะ

๑) ควบคุมและประยุกต์ใช้กิจกรรมในกระบวนการของระบบบริหาร

คุณภาพ (ดูข้อ ๔.๔)

๒) ประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมที่ใช้ระบุความเสี่ยงและโอกาส
บนความสมเหตุสมผลต่อแนวโน้มของผลกระทบต่อความสอดคล้องของ
บริการ

หมายเหตุ ๑ ทางเลือกในการระบุความเสี่ยงและโอกาส อาจรวมถึง การหลีกเลี่ยง,
นำความเสี่ยงไปแสวงหาโอกาส,การกำจัดแหล่งกำเนิด, การปรับเปลี่ยนโอกาส
ที่เกิดหรือผลที่ตามมา, การแลกเปลี่ยนข้อมูลความเสี่ยง, หรือการคงสภาพ
ความเสี่ยง โดยการชี้แจงผลการตัดสินใจ

หมายเหตุ ๒ โอกาสสามารถนำไปสู่การปรับใช้วิธีการใหม่, มีการใช้เทคโนโลยีใหม่
และความต้องการและความเป็นไปได้ในปฏิบัติที่ระบุโดยหน่วยงาน

๖.๒ วัตถุประสงค์คุณภาพและการวางแผนเพื่อให้บรรลุ

๖.๒.๑ หน่วยงานมีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ รักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์
คุณภาพขยายผลลงไปในทุกส่วนงาน, ทุกระดับ และกระบวนการที่จำเป็น

ในระบบบริหารคุณภาพ โดยให้วัตถุประสงค์คุณภาพนั้น

ก) สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

ข) สามารถวัดได้

ค) มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่ประยุกต์ใช้

ง) มีความเกี่ยวข้องกับ ความสอดคล้องข้อกำหนดของการให้บริการ
และเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

จ) มีการติดตาม

ฉ) มีการสื่อสาร

ช) มีการปรับปรุงตามความเหมาะสม

๖.๒.๒ เมื่อมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ, หน่วยงานมีการพิจารณา

ก) สิ่งที่ต้องดำเนินการ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๒ / ๒๘

- ข) ทรัพยากรที่จำเป็น
- ค) ผู้รับผิดชอบ
- ง) กรอบเวลาแล้วเสร็จ
- จ) วิธีการประเมินผล

๖.๓ การวางแผนเปลี่ยนแปลง

เมื่อหน่วยงานพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ, การเปลี่ยนแปลงจะพิจารณา

- ก) วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลที่อาจตามมา
- ข) ความครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพ
- ค) ความเพียงพอของทรัพยากร
- ง) การกำหนดและปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

๗ การสนับสนุน

๗.๑ ทรัพยากร

๗.๑.๑ ทั่วไป หน่วยงานพิจารณากำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ, นำไปการปฏิบัติ, คงรักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณา

- ก) ความสามารถ และข้อจำกัดของทรัพยากรภายในที่มีอยู่
- ข) ความจำเป็นในการเลือกใช้บริการภายนอก

๗.๑.๒ บุคลากร

หน่วยงานมีการพิจารณาและจัดหาบุคลากรให้เพียงพอเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ และสำหรับการดำเนินงานและควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

๗.๑.๓ โครงสร้างพื้นฐาน

หน่วยงานมีการพิจารณา, จัดหา และคงรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินกระบวนการเพื่อให้บรรลุได้ตามข้อกำหนดของการให้บริการ โดยหมายรวมถึง

- ก) อาคาร และ ระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง
- ข) อุปกรณ์, ทั้งแบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ค) ทรัพยากรในการขนส่ง
- ง) เทคโนโลยีในการสื่อสารและสารสนเทศ

๗.๑.๔ สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๓ / ๒๘

หน่วยงานมีการพิจารณา จัดหาและคงรักษา สภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ กระบวนการ และเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการให้บริการ รวมถึงความหลากหลายของคน และสภาพกายภาพ ได้แก่

- ก) ด้านสังคม (เช่น ไม่มีการแบ่งแยก, มีความสงบสุข, ไม่มีการเหยียดหยาม)
- ข) ด้านจิตใจ (เช่น การลดความเครียด, การป้องกันความเมื่อยล้า, ระดับอารมณ์)
- ค) ด้านกายภาพ (เช่น อุณหภูมิ, ความร้อน, ความชื้น, แสงสว่าง, การถ่ายเท, เสียง)

๗.๑.๖ ความรู้ขององค์กร

หน่วยงานมีการพิจารณากำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ กระบวนการ และเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดของการให้บริการ ความรู้เหล่านี้จะมีการจัดเก็บและมีครบถ้วน ตามขอบเขต อย่างเพียงพอ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการและแนวโน้ม หน่วยงานมีการพิจารณา ทบทวนความรู้ในปัจจุบันและพิจารณาวิธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้ส่วนเพิ่มเติมและให้มีความทันสมัย

หมายเหตุ ๑ ความรู้ของหน่วยงานคือความรู้เฉพาะของหน่วยงานที่ได้มาจากประสบการณ์ เป็นข้อมูลที่น่ามาใช้และเผยแพร่เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

หมายเหตุ ๒ ความรู้ของหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานของ

a) แหล่งภายในของหน่วยงาน (เช่น ทรัพยากรทางปัญญา, การเรียนรู้ จากประสบการณ์, การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและความสำเร็จจากโครงการ, การรวบรวม และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ไม่อยู่ในตำราและประสบการณ์, ผลจากการพัฒนากระบวนการ, การให้บริการ)

b) แหล่งภายนอกหน่วยงาน (เช่น มาตรฐาน, ศูนย์การเรียนรู้, การสัมมนา การได้มาจากผู้ใช้บริการหรือผู้รับจ้างช่วง)

๗.๒ ความสามารถ

หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้ :

ก) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการที่มีผล ต่อสมรรถนะด้านคุณภาพและประสิทธิผลในระบบบริหารคุณภาพ

ข) ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเหล่านี้มีความสามารถ บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์

ค) ในกรณีที่ทำได้, ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสามารถที่จำเป็น, และการประเมิน ประสิทธิภาพของการดำเนินการดังกล่าว

ง) จัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสารข้อมูล

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๔ / ๒๘

หมายเหตุ การดำเนินการที่ใช้สามารถรวมถึง, ยกตัวอย่าง: การจัดฝึกอบรม ,มอบหมายงานให้กับพนักงานปัจจุบัน; หรือ การว่าจ้างหรือทำสัญญากับผู้ชำนาญงานอื่นๆ

๗.๓ ความตระหนัก

หน่วยงานมุ่งเน้นให้บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมของหน่วยงานมีความตระหนักในเรื่อง

- ก) นโยบายคุณภาพ
- ข) วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง
- ค) การดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพรวมถึงผลที่ได้ของการปรับปรุงสมรรถนะ
- ง) ผลที่ตามมาของการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

๗.๔ การสื่อสาร

หน่วยงานมีการพิจารณาการสื่อสารภายใน และสื่อสารภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพโดยพิจารณา

- ก) จะสื่อสารอะไรบ้าง
- ข) จะสื่อสารเมื่อไหร่
- ค) จะสื่อสารให้ใครบ้าง
- ง) จะสื่อสารอย่างไร
- จ) สื่อสารโดยใคร

๗.๕ เอกสารข้อมูล

๗.๕.๑ ทั่วไป ระบบบริหารงานคุณภาพของหน่วยงานประกอบด้วย

- ก) เอกสารข้อมูลที่กำหนดโดยมาตรฐานนานาชาติ (ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕) ฉบับนี้,
 - ข) เอกสารข้อมูลที่ใช้สำหรับการดำเนินงานให้ประสิทธิภาพในระบบบริหารงานคุณภาพ
- ขอบเขตเอกสารข้อมูลในระบบการบริหารคุณภาพมีปัจจัย ดังนี้
- ก) การดำเนินการหรือให้บริการ
 - ข) ความสามารถของบุคลากร

๗.๕.๒ การจัดทำและการปรับปรุง

เมื่อมีการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูล หน่วยงานกำหนดให้ต้อง

- ก) มีการชี้แจง และคำอธิบาย (เช่น ชื่อเอกสาร วันที่จัดทำ ผู้จัดทำ หรือหมายเลขเอกสาร)

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๕ / ๒๘

ข) มีการกำหนดรูปแบบ (เช่น ภาษา รุ่นซอฟต์แวร์ รูปภาพ) และสื่อที่ใช้ (เช่นกระดาษ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)

ค) มีการทบทวนและอนุมัติ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

๗.๕.๓ การควบคุมเอกสารข้อมูล

๗.๕.๓.๑ เอกสารข้อมูลที่จำเป็นในระบบบริหารจัดการคุณภาพ และมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ ได้รับการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่า

ก) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งาน ตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน

ข) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม (เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย, นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน)

๗.๕.๓.๒ สำหรับการควบคุมเอกสารข้อมูลหน่วยงานจะดำเนินกิจกรรมต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

ก) มีการแจกจ่าย, การแก้ไข, การค้นหา และ การนำไปใช้

ข) มีการจัดเก็บและการป้องกัน รวมถึงการดูแลรักษาให้เนื้อหาอ่านได้ง่าย

ค) มีควบคุมการเปลี่ยนแปลง (เช่น การระบุฉบับที่ ของการแก้ไข)

ง) มีการกำหนดเวลาจัดเก็บ และการทำลาย

เอกสารข้อมูลภายนอกที่หน่วยงานเห็นว่าจำเป็นสำหรับการวางแผนและการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพจะได้รับการขังและควบคุมตามความเหมาะสม เอกสารข้อมูลใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องจะได้รับการป้องกันจากการแก้ไขโดยไม่ตั้งใจ หมายเหตุ การแก้ไข หมายถึง การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าดูเอกสาร รวมถึงสิทธิ์ในการอ่านและแก้ไขเอกสารข้อมูล เป็นต้น

๘ การปฏิบัติงาน

๘.๑ การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน

หน่วยงานจะดำเนินการวางแผน, ปฏิบัติ และควบคุม กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการ

จัดเตรียมการให้บริการ และดำเนินกิจกรรมที่ถูกระบุไว้ในข้อ ๖ โดย

ก) พิจารณาข้อกำหนดของการให้บริการ

ข) จัดทำเกณฑ์สำหรับ กระบวนการ, การยอมรับการให้บริการ

ค) กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการให้บริการ

ง) ดำเนินการควบคุมกระบวนการตามเกณฑ์

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๖ / ๒๘

จ) กำหนด, คงไว้และจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่เป็นไปตามขอบเขต

- ๑) เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการสามารถดำเนินการได้ตามแผน
- ๒) เพื่อแสดงถึงการให้บริการมีความสอดคล้องตามข้อกำหนด

ผลที่ได้จากการวางแผนจะมีความเหมาะสมกับการดำเนินการของหน่วยงาน หน่วยงานจะควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการวางแผน และทบทวนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ตั้งใจ ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบทางลบตามความเหมาะสม หน่วยงานจะทำให้มั่นใจว่ากระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอกได้รับการควบคุม

๘.๒ การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับการให้บริการ

๘.๒.๑ การสื่อสารกับผู้ให้บริการ

การสื่อสารกับผู้ให้บริการมีดังนี้

- ก) จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- ข) ข้อมูลเพิ่มเติม, สัญญาหรือ คำสั่งซื้อ, รวมถึงการเปลี่ยนแปลง
- ค) การรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมถึงข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ
- ง) การเคลื่อนย้ายและการดูแลทรัพย์สินผู้ให้บริการ
- จ) ข้อกำหนดเฉพาะกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน, ถ้าเกี่ยวข้อง

๘.๒.๒ การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

เมื่อมีการพิจารณาข้อกำหนดของการให้บริการเพื่อนำเสนอต่อผู้ให้บริการหน่วยงาน จะทำให้มั่นใจว่า

- ก) มีการระบุข้อกำหนดของการให้บริการ ประกอบด้วย
 - ๑) ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - ๒) ข้อพิจารณาที่เป็นของหน่วยงาน
- ข) การดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในการให้บริการ ที่ได้มีการเสนอแนะไว้

๘.๒.๓ การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

๘.๒.๓.๑ หน่วยงานจะทำให้มั่นใจว่ามีความสามารถที่จะให้บริการ ที่เสนอต่อผู้ให้บริการ โดยจะทบทวน ก่อนที่จะยืนยันการให้บริการต่อผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึง

- ก) ข้อกำหนดที่ระบุโดยผู้ให้บริการ รวมถึงข้อกำหนดในการส่งมอบและกิจกรรมหลังส่งมอบ
- ข) ข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นต้องใช้งาน, กรณีที่ทราบ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๗ / ๒๘

ค) ข้อกำหนดที่ระบุโดยหน่วยงาน

ง) ข้อกำหนดด้านกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จ) ข้อกำหนดในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อซึ่งแตกต่างที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้

หน่วยงานจะทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อได้รับการดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการให้บริการ หน่วยงานจะยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับผู้ใช้บริการ

๘.๒.๓.๒ หน่วยงานจะจัดเก็บเอกสารข้อมูลเหล่านี้ ตามความเหมาะสม

ก) ผลของการทบทวน

ข) ข้อมูลใหม่ของการให้บริการ

๘.๒.๔ การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของการให้บริการ

หน่วยงานจะมีการจัดทำเอกสารข้อมูลผลการทบทวนข้อกำหนดการของบริการเหล่านี้ไม่ว่าจะข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เมื่อข้อมูลของการบริการมีการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานจะทำให้มั่นใจว่าเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะได้รับการแก้ไขและพนักงานที่เกี่ยวข้องจะตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าว

๘.๔ การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, การให้บริการ

๘.๔.๑ ทั่วไป หน่วยงานจะทำให้มั่นใจว่าการให้บริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการภายนอกในกระบวนการ, การให้บริการ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด หน่วยงานจะระบุการควบคุมกับผู้ให้บริการภายนอก ในกระบวนการการให้บริการ ในกรณี ดังนี้

ก) การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่หน่วยงานดำเนินงาน

ข) การให้บริการที่ส่งมอบให้ผู้ใช้บริการโดยผู้บริการภายนอกซึ่งกระทำในนามของหน่วยงาน

ค) ทั้งหมดหรือบางส่วนของกระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอกที่หน่วยงานได้ตัดสินใจ

หน่วยงานจะจัดทำและประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการประเมิน, คัดเลือก, ฝ้าติดตามสมรรถนะและประเมินซ้ำของผู้ให้บริการภายนอก โดยอยู่บนพื้นฐานความสามารถของการส่งมอบกระบวนการหรือ การให้บริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และจัดเก็บเอกสารข้อมูลของกิจกรรมเหล่านี้และการดำเนินการที่จำเป็นจากผลการประเมินที่พบ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๘ / ๒๘

๘.๔.๒ ชนิดและขอบเขตของการควบคุม

หน่วยงานจะทำให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, การให้บริการจะไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งมอบการให้บริการให้กับผู้ให้บริการ โดย

ก) ทำให้มั่นใจว่ากระบวนการของผู้ให้บริการภายนอกอยู่ภายใต้การควบคุมของระบบบริหารคุณภาพ

ข) ระบุการควบคุมที่จะใช้กับผู้ให้บริการภายนอกและใช้กับผลจากการดำเนินการ

ค) พิจารณาถึง

๑) แนวโน้มผลกระทบที่อาจจากกระบวนการให้บริการภายนอกต่อความสามารถที่จะให้กระบวนการ การให้บริการ สอดคล้องกับข้อกำหนดผู้ให้บริการ และข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสิทธิภาพของการควบคุมที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอก

ง) พิจารณาการทวนสอบ, หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอกส่งมอบกระบวนการ, การให้บริการสอดคล้องกับข้อกำหนด

๘.๔.๓ ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก

หน่วยงานจะทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดก่อนหน้านี้ได้มีการสื่อสารให้สำหรับผู้ให้บริการภายนอกเพียงพอ สำหรับ

ก) กระบวนการ, การให้บริการที่จะดำเนินการให้

ข) การอนุมัติสำหรับ

๑) การให้บริการ

๒) วิธีการ, กระบวนการ และอุปกรณ์

๓) การตรวจปล่อยการให้บริการ

ค) ความสามารถ รวมทั้งคุณสมบัติที่จำเป็น ของบุคลากร

ง) การปฏิสัมพันธ์ของการดำเนินการในองค์กร ของผู้ให้บริการภายนอก

จ) การควบคุมและการเฝ้าติดตามสมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอกโดยหน่วยงาน

ฉ) กิจกรรมการทวนสอบหรือรับรอง ที่หน่วยงาน หรือผู้ให้บริการ, ตั้งใจจะดำเนินการยังสถานที่ของผู้ให้บริการภายนอก

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๑๙ / ๒๘

๘.๕ การให้บริการ

๘.๕.๑ ควบคุมการให้บริการ

หน่วยงานจะดำเนินการควบคุมการบริการ ให้อยู่ในเงื่อนไขที่ควบคุม รวมถึง

ก) ความเพียงพอของเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๑) คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จะผลิต, บริการที่ส่งมอบ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการ

๒) ผลที่จะบรรลุ

ข) ความเพียงพอและเหมาะสมของทรัพยากรสำหรับตรวจติดตามและตรวจวัด

ค) ดำเนินกิจกรรมการตรวจวัดและติดตามในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อทวนสอบว่าข้อมูลการดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามเกณฑ์การควบคุมการผลิต และเกณฑ์การยอมรับการให้บริการ

ง) การใช้โครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการดำเนินกระบวนการ

ค) ระบุความสามารถและคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากร

ง) ดำเนินกิจกรรมการรับรอง และการรับรองซ้ำตามช่วงเวลา เพื่อพิจารณาการบรรลุผลตามแผนการบริการ เมื่อผลการตรวจสอบไม่สามารถทวนสอบได้ในขั้นตอนย่อยของการผลิตหรือบริการได้

ง) ดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากบุคลากร

ห) มีการดำเนินกิจกรรมการตรวจปล่อย, การจัดส่งและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

๘.๕.๒ การชี้บ่งและการสอบกลับ

หน่วยงานจะเลือกใช้เกณฑ์ที่เหมาะสมในการระบุผลลัพธ์จากกระบวนการ, เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด โดยจะระบุสถานะของผลลัพธ์ ภายใต้ข้อกำหนดการตรวจวัดและตรวจติดตามของการให้บริการ และกรณีการตรวจสอบย้อนกลับเป็นข้อกำหนดในการดำเนินการ จะใช้วิธีการชี้บ่งแบบเฉพาะเจาะจงที่ผลลัพธ์ และมีการจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลสำหรับการสอบกลับได้

๘.๕.๓ ทรัพย์สินที่เป็นของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการภายนอก

หน่วยงานจะดูแลทรัพย์สินที่เป็นของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการภายนอกในขณะที่อยู่ภายใต้การจัดเก็บในหน่วยงานหรือมีการใช้งาน โดยจะระบุ ทวนสอบ ป้องกัน และดูแลรักษาทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ส่งมอบภายนอกเพื่อใช้ในการผลิตการให้บริการ ถ้าทรัพย์สินใดๆ ของผู้ให้บริการหรือผู้ส่งมอบภายนอกเกิดการสูญหาย, เสียหาย หรือพบว่าไม่เหมาะสมในการใช้งาน, หน่วยงานจะดำเนินการแจ้ง ผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการภายนอกให้ทราบ และจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลไว้

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๐ / ๒๘

หมายเหตุ ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือของผู้ให้บริการภายนอก เครื่องมือและอุปกรณ์,
ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล

๘.๕.๔ การดูแลรักษา

หน่วยงานจะดูแลรักษา ผลจากกระบวนการในขณะดำเนินการ ให้บริการ ตามขอบเขต
ที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

๘.๕.๕ กิจกรรมหลังการส่งมอบ

หน่วยงานจะปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมหลังการส่งมอบ
ซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการ ในการพิจารณาขอบเขตของกิจกรรมหลังการส่งมอบจะพิจารณาจาก

- ก) กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- ข) แนวโน้มผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งสัมพันธ์กับการให้บริการ
- ค) ธรรมชาติ, การใช้และอายุการใช้งานของการให้บริการ
- ง) ข้อกำหนดของผู้ใช้บริการ
- จ) ข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการ

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบ สามารถหมายถึง เช่น การดำเนินการภายใต้
การรับประกัน, ข้อผูกพันตามสัญญา เช่น การบำรุงรักษา บริการเพิ่มเติม เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือการ
กำจัด

๘.๕.๖ ควบคุมของการเปลี่ยนแปลง

หน่วยงานจะทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลงสำหรับการให้บริการ ตามขอบเขตที่จำเป็น
เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานจะจัดทำเอกสารข้อมูลที่อธิบาย
ถึงผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลง, บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงและกิจกรรมที่ดำเนินการ
ที่จำเป็นจากผลการทบทวนเหล่านั้น

๘.๖ การตรวจปล่อยการให้บริการ

หน่วยงานจะดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อทวนสอบการให้บริการ
มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด ไม่ทำการปล่อยการให้บริการให้กับผู้ให้บริการจนกว่าจะได้รับการตรวจตามแผน
ที่วางไว้ ยกเว้นกรณีได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องแล้วถ้าทำได้โดยผู้ให้บริการหน่วยงานจะดำเนินการ
จัดทำเอกสารข้อมูลการตรวจปล่อยการให้บริการ เอกสารข้อมูลประกอบด้วย

- ก) หลักฐานแสดงความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การยอมรับ
- ข) การสืบกลับไปยังผู้มีอำนาจในการตรวจปล่อย

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๑ / ๒๘

๘.๗ การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

๘.๗.๑ หน่วยงานจะทำให้มั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดจะได้รับการชี้แจงและป้องกันไม่ให้นำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ หน่วยงานจะดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมกับลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลกระทบของการให้บริการ ทั้งนี้รวมถึงการให้บริการที่ถูกตรวจพบหลังจากที่ได้ให้บริการ หน่วยงานจะดำเนินการกับผลจากระบบการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าดังนี้

- ก) การแก้ไข
- ข) การคัดแยก, จัดเก็บในพื้นที่, ส่งคืน หรือ การหยุดใช้ชั่วคราวของการให้บริการ
- ค) แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ
- ง) ได้รับการอนุมัติผ่อนผันการใช้งาน

เมื่อมีการแก้ไขผลการดำเนินการจะมีการทวนสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนด

๘.๗.๒ หน่วยงานจะจัดเก็บเอกสารข้อมูลดังนี้

- ก) รายละเอียดความไม่สอดคล้องตาม ข้อกำหนด ในมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕
- ข) รายละเอียดการดำเนินการ
- ค) รายละเอียดการขอผ่อนผันที่ได้ดำเนินการ
- ง) การระบุผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจดำเนินการกับความไม่สอดคล้อง

๙ การประเมินสมรรถนะ

๙.๑ การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน

๙.๑.๑ ทั่วไป หน่วยงานจะพิจารณาเรื่องต่างๆดังนี้

- ก) อะไรที่สำคัญในการตรวจติดตามและตรวจวัด
- ข) วิธีการในการตรวจติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจถึงผลที่ถูกต้อง
- ค) จะทำการติดตามและตรวจวัด เมื่อใด
- ง) จะทำการวิเคราะห์และประเมินผลการติดตามและตรวจวัด เมื่อใด

หน่วยงานจะทำการประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่เป็น ในฐานะหลักฐานของผลจากการดำเนินการ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๒ / ๒๘

๙.๑.๒ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

หน่วยงานเฝ้าติดตาม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จะได้รับการเติมเต็ม หน่วยงานจะกำหนดวิธีการเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเหล่านี้ มาติดตามและทบทวน

๙.๑.๓ การวิเคราะห์และประเมินผล

หน่วยงานจะดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผล ข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตาม และตรวจวัดผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปใช้ประเมิน

- ก) ความสอดคล้องของการให้บริการ
- ข) ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
- ค) สมรรถนะและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ
- ง) ประสิทธิภาพของแผนงาน
- จ) ประสิทธิภาพของการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส
- ฉ) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก
- ช) ความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการใช้วิธีทางสถิติ

๙.๒ การตรวจติดตามภายใน

๙.๒.๑ หน่วยงานจะดำเนินการตรวจติดตามภายใน ตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มีข้อมูล ของระบบบริหารคุณภาพ

- ก) มีความสอดคล้องต่อ
 - ๑) ข้อกำหนดของหน่วยงานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
 - ๒) ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕

ข) การปฏิบัติและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๙.๒.๒ หน่วยงานจะ

- ก) วางแผน, จัดทำ, นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ ซึ่งตารางการตรวจติดตาม รวมถึงความถี่ วิธีการ ผู้รับผิดชอบ ข้อกำหนดในการวางแผน และการรายงาน ซึ่งจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์คุณภาพ, ความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง, การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อหน่วยงาน และผลการตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๓ / ๒๘

ข) กำหนดเกณฑ์การตรวจติดตามและขอบเขตในแต่ละการตรวจติดตาม

ค) การเลือกผู้ตรวจติดตามและการตรวจติดตาม ต้องให้มั่นใจว่าตรงตามวัตถุประสงค์ และมีความเป็นกลางในขณะตรวจติดตาม

ง) ทำให้มั่นใจว่าผลการตรวจติดตามได้ถูกรายงานไปยังผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จ) ดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขโดยมิให้ล่าช้า

ฉ) จัดเก็บเอกสารข้อมูลการตรวจติดตามไว้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงการดำเนินการตรวจติดตามและแสดงถึงผลการตรวจติดตาม

๙.๓ การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

๙.๓.๑ ทั่วไป ผู้บริหารสูงสุดจะทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงานตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง, มีความพอเพียง, มีประสิทธิผล, และมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ของหน่วยงาน

๙.๓.๒ ปัจจัยนำเข้าการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร จะได้รับการวางแผนและดำเนินการ โดยคำนึงถึง

ก) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนในครั้งที่ผ่านมา

ข) ประเด็นการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

ค) ข้อมูลสมรรถนะและประสิทธิผลระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มข้อมูลจาก

๑) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ ข้อมูลตอบกลับจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

๒) ขอบเขตที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ด้านคุณภาพ

๓) สมรรถนะของกระบวนการ และ ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ

๔) ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด และ การปฏิบัติการแก้ไข

๕) ผลจากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด

๖) ผลการตรวจติดตาม

๗) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก

ง) ความเพียงพอของทรัพยากร

จ) ประสิทธิภาพการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

ฉ) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๙.๓.๓ ปัจจัยนำออกการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๔ / ๒๘

ก) โอกาสในการปรับปรุง

ข) ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ

ค) ทรัพยากรที่จำเป็น

หน่วยงานจะคงไว้ซึ่งเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงหลักฐานของผลลัพธ์จากการทบทวนฝ่ายบริหาร

๑๐ การปรับปรุง

๑๐.๑ ทั่วไป หน่วยงานจะพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็น เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการและ ยกระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

ก) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และความคาดหวัง

ข) การแก้ไข ป้องกัน หรือ ลด ผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์

ค) การปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิภาพ ของระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ การปรับปรุงอาจรวมถึง การแก้ไข, การปฏิบัติการแก้ไข, การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมและการปรับโครงสร้างหน่วยงานใหม่

๑๐.๒ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

๑๐.๒.๑ เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงที่เกิดจากข้อร้องเรียน หน่วยงานจะ

ก) ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามความเหมาะสมดังนี้

๑) ทำการควบคุมและแก้ไข

๒) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา

ข) ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการสำหรับกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ หรือ เกิดขึ้นในบริเวณอื่นๆ โดย

๑) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

๒) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

๓) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงกัน, หรือมีโอกาสเกิดขึ้น

ค) ดำเนินการปฏิบัติการตามความจำเป็น

ง) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข

จ) ปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสในช่วงการวางแผน ตามความเหมาะสม

ฉ) ปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ตามความเหมาะสม

การปฏิบัติการแก้ไขจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

๑๐.๒.๒ หน่วยงานจะจัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อแสดงหลักฐานของ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๕ / ๒๘

ก) สภาพของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง

ข) ผลการปฏิบัติการแก้ไขใดๆ

๑๐.๓ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานจะดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างเหมาะสม, เพียงพอ, และมีประสิทธิผลต่อระบบบริหารคุณภาพ หน่วยงานจะพิจารณาผลลัพธ์จากการวิเคราะห์และการประเมิน, และผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร, เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาส ที่ใช้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก ตารางแสดงความสัมพันธ์กับข้อกำหนด

เนื้อหาส่วนนี้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงเปรียบเทียบข้อกำหนด ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ และความเกี่ยวข้องกับเอกสารต่างๆในระบบของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นในการแสดงถึงความครบถ้วนและสอดคล้องของระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕		เอกสาร / บันทึกคุณภาพ ของหน่วยงาน
๔.๐	บริบทขององค์กร	-คู่มือคุณภาพ
๔.๑	ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร	
๔.๒	ความเข้าใจความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย	-คู่มือคุณภาพ
๔.๓	การกำหนดขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ	-คู่มือคุณภาพ
๔.๔	ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ	-คู่มือคุณภาพ
๕.๐	ความเป็นผู้นำ	-นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพประจำปี
๕.๑	ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น	
๕.๑.๑	ทั่วไป	
๕.๑.๒	การมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการ	-การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
๕.๒	นโยบายคุณภาพ	-นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพประจำปี
๕.๒.๑	การสร้างนโยบายคุณภาพ	
๕.๒.๒	การสื่อสารนโยบายคุณภาพ	-นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพประจำปี -การประชาสัมพันธ์
๕.๓	บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร	-ORGANIZATION CHART -ใบกำหนดหน้าที่ทำงาน (Job Description JD)
๖.๐	การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๖ / ๒๘

		- คู่มือปฏิบัติการกำจัดความเสี่ยง
๖.๑	การดำเนินการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงและโอกาส	
๖.๒	วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	- นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพประจำปี - KPI
๖.๓	การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง	- คู่มือคุณภาพ
๗.๐	ระบบสนับสนุน	
๗.๑	ทรัพยากร	
๗.๑.๑	ทั่วไป	
๗.๑.๒	คน	- คู่มือปฏิบัติการสรรหาคัดเลือกบุคลากร
๗.๑.๓	โครงสร้างพื้นฐาน	- ORGANIZATION CHART
๗.๑.๔	สิ่งแวดล้อมสำหรับการดำเนินงานของกระบวนการ	- คู่มือความปลอดภัยในการทำงาน
๗.๑.๕	ทรัพยากร	- คู่มือปฏิบัติการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
๗.๑.๖	ความรู้ขององค์กร	- การฝึกอบรม
๗.๒	ความสามารถ	- ใบกำหนดหน้าที่ทำงาน (Job Description JD) - วิธีปฏิบัติงานและมาตรฐานการทำงาน
๗.๓	ความตระหนัก	- คู่มือปฏิบัติการฝึกอบรม
๗.๔	การสื่อสาร	- ORGANIZATION CHART - คู่มือปฏิบัติต่างๆ - อีเมลล์, โทรศัพท์, ไลน์, จดหมาย, FAX, เว็บไซต์, บอร์ด, อื่นๆ
๗.๕	เอกสารและข้อมูล	- คู่มือคุณภาพ
๗.๕.๑	ทั่วไป	
๗.๕.๒	การสร้างและการปรับปรุง	- คู่มือปฏิบัติ การควบคุมเอกสารและบันทึก
๗.๕.๓	การควบคุมเอกสารและข้อมูล	- คู่มือปฏิบัติ การควบคุมเอกสารและบันทึก
๘.๐	การดำเนินงาน	- คู่มือปฏิบัติต่างๆ เช่น คู่มือปฏิบัติการกระบวนการให้บริการ
๘.๑	การวางแผนการดำเนินงานและการควบคุม	

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๗ / ๒๘

๘.๒	ข้อกำหนดสำหรับการให้บริการ	
๘.๒.๑	การสื่อสารของผู้ใช้บริการ	
๘.๒.๒	การกำหนดข้อกำหนดของการให้บริการ	
๘.๒.๓	การทบทวนข้อกำหนดของการให้บริการ	
๘.๒.๔	การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของการให้บริการ	
๘.๓	การออกแบบและพัฒนาการให้บริการ	- คู่มือปฏิบัติการออกแบบและพัฒนา
๘.๓.๑	การควบคุมการให้บริการจากภายนอก	
๘.๓.๒	การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา	
๘.๓.๓	ปัจจัยป้อนเข้าสำหรับการออกแบบและการพัฒนา	
๘.๓.๔	การควบคุมการออกแบบและการพัฒนา	
๘.๓.๕	ผลการออกแบบและการพัฒนา	
๘.๓.๖	การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา	
๘.๔	การควบคุมการให้บริการจากภายนอก	-คู่มือปฏิบัติเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
๘.๔.๑	ทั่วไป	
๘.๔.๒	ชนิดและขอบเขตของการควบคุมภายนอก	
๘.๔.๓	ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก	
๘.๕	การให้บริการ	คู่มือปฏิบัติการให้บริการ
๘.๕.๑	การควบคุมการให้บริการ	
๘.๕.๒	การชี้แจงและการสอบกลับ	
๘.๕.๓	ทรัพย์สินที่เป็นของผู้ใช้บริการ	- คู่มือบริหารพัสดุ
๘.๕.๔	การเก็บรักษา	- ทะเบียนครุภัณฑ์
๘.๕.๕	กิจกรรมหลังการให้บริการ	- คู่มือปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ
๘.๕.๖	ควบคุมเปลี่ยนแปลง	-คู่มือปฏิบัติการกำจัดความเสี่ยง - รายงาน JOB ORDER
๙.๐	การประเมินสมรรถนะ	- การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - KPI
๙.๑	การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน	- คู่มือปฏิบัติ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

	คู่มือคุณภาพ	รหัสเอกสาร	QM-ITSAT-๐๐๑
		วันที่มีผลบังคับใช้	๑๔ ส.ค. ๖๓
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		จำนวนหน้า	๒๘ / ๒๘

		- KPI - รายงานการตรวจสอบภายใน
๙.๑.๑	ทั่วไป	- การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - KPI - รายงานการตรวจสอบภายใน - รายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร
๙.๑.๒	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	
๙.๑.๓	การวิเคราะห์และประเมิน	
๙.๒	การตรวจติดตามภายใน	
๙.๓	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	
๙.๓.๑	ทั่วไป	- คู่มือปฏิบัติการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
๙.๓.๒	ปัจจัยนำเข้าในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	- ใบร้องขอให้แก้ไข
๙.๓.๓	ผลลัพธ์จากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	- ทะเบียนสถานะใบแจ้งดำเนินการแก้ไข - คู่มือปฏิบัติการแก้ไข
๑๐.๐	การปรับปรุง	
๑๐.๑	ทั่วไป	
๑๐.๒	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไข	
๑๐.๓	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	