






เทคโนโลยีสุรนารี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ขั้นตอนการดำเนินงาน (WORK-PROCEDURE)		
ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	
หมายเลขเอกสาร	QM: TN-QMS-01	
แก้ไขครั้งที่	03	
วันที่มีผลบังคับใช้	20 กันยายน 2561	
จำนวนหน้า	22	
ผู้เขียน ผู้ตรวจสอบ และผู้อนุมัติ		
ผู้เขียน	นางสาวปณิดา กะสินรัมย์ หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปภากร พิทยชวล ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR	
ผู้อนุมัติ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรชัย อัจหาญ รักษาการแทนผู้อำนวยการเทคโนโลยีสุรนารี	

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

บทนำ (Introduction)

คู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของเทคโนโลยีสุรนารี เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพภายในเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งกำกับดูแลโดยผู้อำนวยการเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยการรับมอบหมายจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วัตถุประสงค์ (Purpose)

1. เพื่ออธิบายและบ่งบอกสถานะเอกสารระบบคุณภาพที่เป็นปัจจุบันสำหรับการปฏิบัติงานในเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. เป็นศูนย์กลางของนโยบายแนวปฏิบัติ ที่ระบุถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดทำเอกสารคุณภาพและการนำไปปฏิบัติ
3. ข้อกำหนด และแนวปฏิบัติที่อยู่ในคู่มือที่เป็นไปตามข้อกำหนด ISO9001:2015

สถานภาพ

เป็นหน่วยวิสาหกิจ มีฐานะเทียบเท่าศูนย์/สถาบัน/สำนักวิชา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1. ขอบเขตการรองรับคุณภาพ (Scope)

เทคโนโลยีสุรนารีรองรับคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ภายใต้ขอบเขต **“การให้บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาประเทศและอาเซียน”** (The Provision of Academic Service and Technology Transfer for National and ASEAN Development)

สำนักงานที่อยู่ภายใต้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

- สำนักงานผู้อำนวยการเทคโนโลยีสุรนารี ได้แก่ หน่วยบริหารงานกลาง (งานสารบรรณ งานบริการอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์) หน่วยการคลังและงบประมาณ (งานพัสดุ) หน่วยทรัพยากรมนุษย์ และระบบคุณภาพ (งานทรัพยากรมนุษย์ งานสารสนเทศ) โครงการโปรแกรมสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม (ITAP) โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ (วมว.) โครงการบริการค่าวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม โครงการบริการแหล่งเรียนรู้)
- สำนักงานบริการวิชาการ ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ได้แก่ หน่วยบริการอบรมสัมมนา

หมายเหตุ: โครงการโปรแกรมสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม (ITAP) อ้างอิงการดำเนินการตามกระบวนการกระทรวงวิทยาศาสตร์

สำนักงานที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

- สำนักงานบ่มเพาะนวัตกรรม
- สำนักงานอุทยานวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม
- สำนักงานจัดการทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

กระบวนการที่ **ประยุกต์ใช้**ข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้แก่ ข้อกำหนดที่ 4, 5, 6, 7, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9, 10

กระบวนการที่ **ไม่ประยุกต์ใช้**ข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้แก่ ข้อกำหนดที่ 8.3 เนื่องจากไม่มีการออกแบบและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ และบริการ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพของเทคโนโลยี ในเรื่องการให้บริการและผู้รับบริการแต่อย่างใด

2. เอกสารอ้างอิง (Normative references)

- PR: TN-QMS-01 บริบทขององค์กร และการบริหารความเสี่ยง เทคโนโลยี
- PR: TN-QMS-02 โครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบ และอำนาจ
- PR: TN-QMS-03 การทบทวนการบริหารระบบคุณภาพ
- PR: TN-QMS-04 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ
- PR: TN-QMS-05 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- PR: TN-QMS-06 การบริหารจัดการลูกค้า
- PR: TN-QMS-07 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาคุณภาพ

3. คำศัพท์และคำจำกัดความ (Terms and definitions)

เพื่อให้การจัดทำเอกสารเป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ ISO เทคโนโลยี จึงกำหนดใช้อักษรย่อสำนักงานเพื่อใช้ในระบบคุณภาพ ดังนี้

- (1) ผู้แทนฝ่ายบริหาร QMR
ใช้อักษรย่อ QMR (Quality Management Representative)
- (2) สำนักงานผู้อำนวยการเทคโนโลยี
ใช้อักษรย่อ TDO (Office of Technopolis Director)
- (3) สำนักงานบ่มเพาะนวัตกรรม
ใช้อักษรย่อ IBI (Innovation-Based Incubator)
- (4) สำนักงานอุทยานวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม
ใช้อักษรย่อ SIP (Science and Innovation Park)
- (5) สำนักงานบริการวิชาการ ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี
ใช้อักษรย่อ ASTAD&T (Academic Service Technology Adaptation Development and Transfer)
- (6) สำนักงานจัดการทรัพย์สินทางปัญญา
ใช้อักษรย่อ IPMO (Intellectual Properties Management Office)

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
เทคโนโลยี	หมายถึง	เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผู้บริหาร	หมายถึง	ผู้อำนวยการเทคโนโลยี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทนและรองผู้อำนวยการเทคโนโลยี
QMR	หมายถึง	ผู้แทนฝ่ายบริหารหรือผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยผู้บริหาร
สำนักงาน	หมายถึง	สำนักงานต่างๆ ภายในเทคโนโลยี
ผู้จัดการ	หมายถึง	ผู้จัดการสำนักงานภายในเทคโนโลยี
หัวหน้าหน่วย	หมายถึง	หัวหน้าหน่วยงานภายในเทคโนโลยี
หัวหน้าโครงการ	หมายถึง	หัวหน้าโครงการภายในเทคโนโลยี
งานทรัพยากรมนุษย์	หมายถึง	ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลภายในเทคโนโลยี
บุคลากรเทคโนโลยี	หมายถึง	พนักงานประจำเทคโนโลยี และลูกจ้างเทคโนโลยี

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

4. บริบทขององค์กร (Context of the organization)

4.1 ความเข้าใจองค์กร และบริบทขององค์กร (Understanding the organization and its context)

เทคโนโลยี เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่มีฐานะเทียบเท่าศูนย์/สถาบัน/สำนักวิชา จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2539 มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการ ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อเป็นที่พึ่งของชุมชน และตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ในการพัฒนาจังหวัด ภูมิภาคและประเทศ นั่นคือ การให้บริการวิชาการ การส่งเสริมความรู้ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น ตลอดจนการนำผลงานวิจัยลงพื้นที่ถ่ายทอด ให้คำปรึกษาเชิงลึก พัฒนาต่อยอดผลงานวิจัย เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของชุมชนและสังคม สร้างอาชีพ เพิ่มรายได้ให้กับกลุ่มเป้าหมาย พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ปัจจุบันมีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 5 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการเทคโนโลยี สำนักงานอุทยานการเรียนรู้สิรินธร สำนักงานอุทยานวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม สำนักงานบริการวิชาการและโครงการพิเศษ สำนักงานจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี จึงทำให้เทคโนโลยีก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในด้านการให้บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่หลากหลาย สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ตั้งแต่งานบริหารจัดการภายในองค์กร และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน การให้บริการแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และสนับสนุนภารกิจด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัย รวมทั้งทำหน้าที่เชื่อมโยงยุทธศาสตร์และภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และให้คำปรึกษา ยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาแก่บุคคลภายนอก ผลักดันให้เกิดการนำผลงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์

4.2 ความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่น่าสนใจ (Understanding the needs and expectations of interested parties)

เทคโนโลยี มีความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่น่าสนใจกับระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ โดยข้อกำหนดสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องนั้นจะได้รับการเฝ้าติดตามและทบทวนอยู่เสมอจากแต่ละสำนักงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ โดยสามารถดูได้จากระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละสำนักงาน โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่น่าสนใจมีดังนี้

1) ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ความสำคัญในเรื่องข้อกำหนดที่ลูกค้าร้องขอ ข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการแม้ว่าลูกค้าจะไม่ได้ระบุ การตอบสนองในการประสานงานอย่างรวดเร็ว การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการได้รับบริการ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและป้องกันการเกิดขึ้นของปัญหา และการปรับปรุงการให้บริการของกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2) พนักงาน โดยให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกันอย่างสนุกและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานต่างๆ จัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้สะดวก สะอาด และดูผ่อนคลาย ตรวจสอบสภาพแวดล้อม

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

ในการทำงานที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน ต่อสุขภาพ และความปลอดภัย ฝึกอบรมให้ความรู้ด้านต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

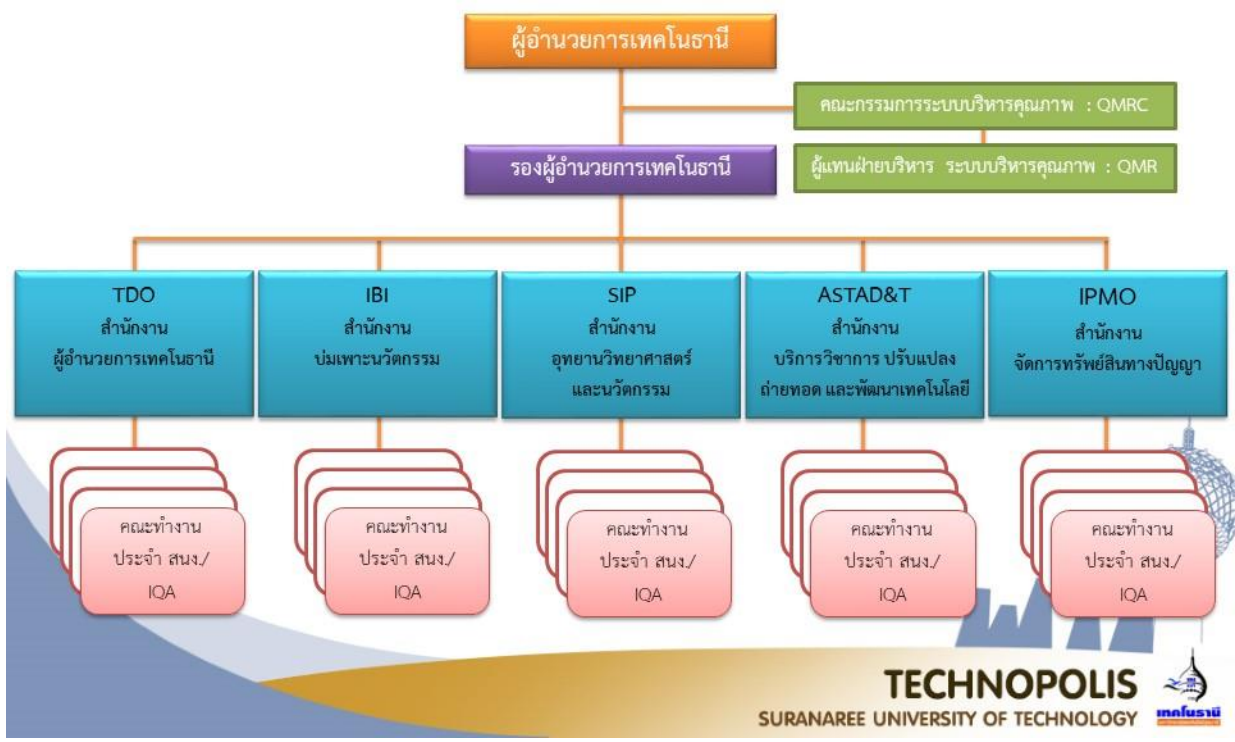
4.3 การกำหนดขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ (Determining the scope of the quality management system)

เทคโนโลยี ขอไม่ประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนดที่ 8.3 การออกแบบและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ และบริการ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพของเทคโนโลยี ในเรื่องการให้บริการและผู้รับบริการแต่อย่างใด

4.4 ระบบบริหารคุณภาพ และกระบวนการ (Quality management system and its processes)

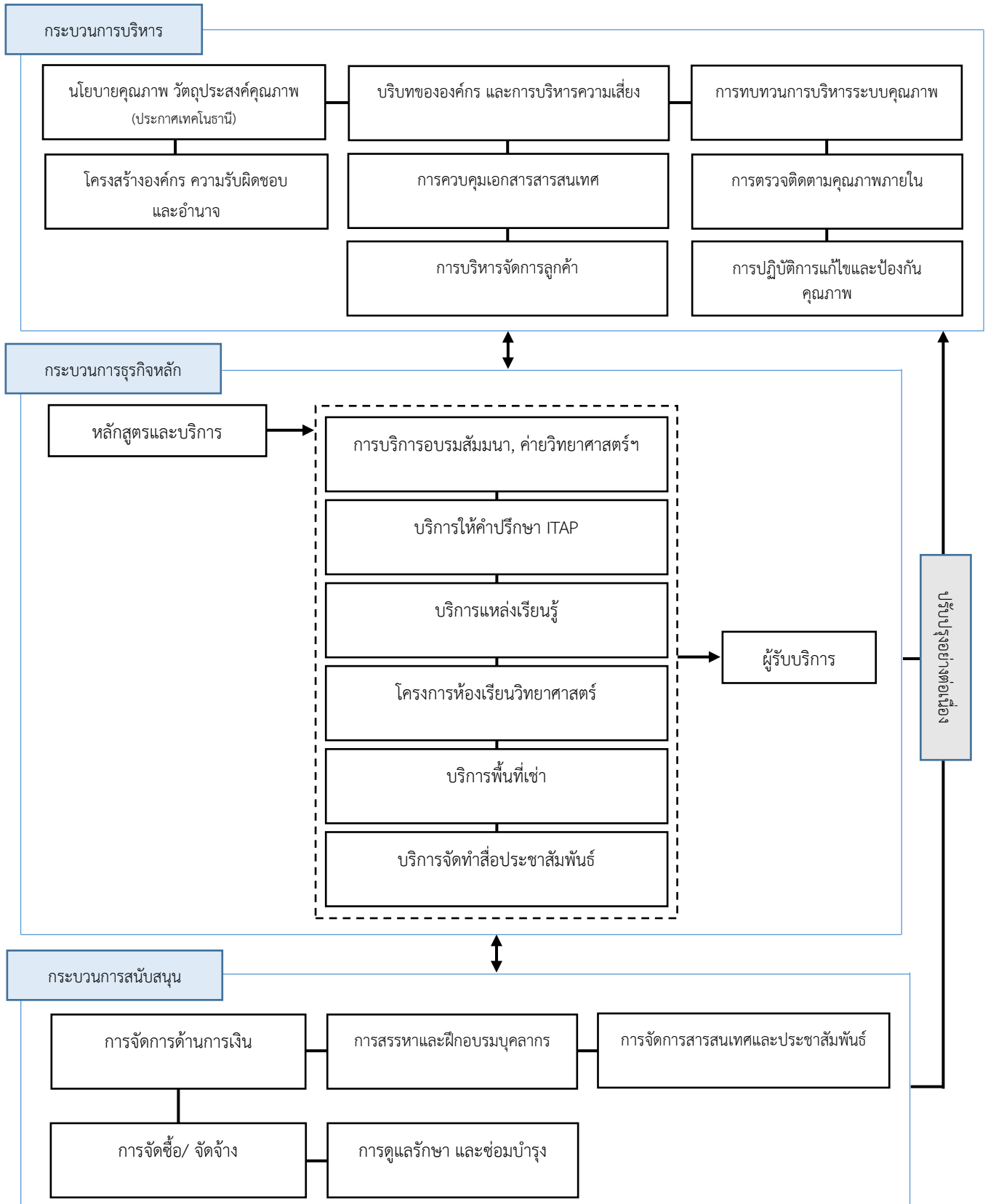
ระบบคุณภาพของเทคโนโลยี ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO และจัดทำเป็นเอกสาร ได้แก่ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนคุณภาพ แบบฟอร์มและเอกสารอื่นๆ มีการกำหนดกระบวนการต่างๆ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการ โดยกระบวนการต่าง ๆ ต้องถูกบริหารโดยองค์กรให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยผู้จัดการสำนักงาน หรือหัวหน้าหน่วย และผู้รับผิดชอบ

โครงสร้างการบริหารงานระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO



ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

แผนผังระบบคุณภาพ



ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

5. ภาวะผู้นำ (Leadership)

5.1 ภาวะผู้นำ และความมุ่งมั่น (Leadership and commitment)

5.1.1 ทั่วไป (General)

ผู้บริหารสูงสุดของเทคโนโลยี ต้องแสดงถึงคำมั่นสัญญาต่อคุณภาพไว้ใน นโยบายและวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพที่จัดทำไว้เป็นเอกสาร และมีการสื่อสารให้พนักงานเกิดความเข้าใจ นำไปใช้ปฏิบัติตลอดทั่วทุกระดับในเทคโนโลยี โดยนโยบายคุณภาพที่สอดคล้องกับเป้าหมายของเทคโนโลยี ความคาดหวังและความต้องการของผู้ขอใช้บริการ

5.1.2 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus)

คณะกรรมการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO (QMRC) รับผิดชอบทบทวนระบบคุณภาพด้านการบริการโดยสม่ำเสมอ และเฝ้าติดตามความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.2 นโยบาย (Policy)

5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ (Establishing the quality policy)

ผู้บริหารสูงสุดของเทคโนโลยีต้องมีนโยบายคุณภาพที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของภารกิจของเทคโนโลยี โดยนโยบายคุณภาพประกาศใช้ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 โดยระบุรายละเอียดไว้ในคู่มือคุณภาพ หมายเลขเอกสาร QM: TN-QMS-01 ดังมีรายละเอียดตามตารางข้างล่างนี้

**“มุ่งมั่นเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยี
สร้างพันธมิตรสัมพันธ์กับองค์กรชุมชนด้วยระบบบริหารจัดการที่ได้มาตรฐาน
พัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน”**

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ (Communicating the quality policy)

ประกาศนโยบายให้บุคลากรทุกคนทราบ โดยปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ สื่อออนไลน์อื่นๆ ของเทคโนโลยี

5.3 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร (Organizational roles, responsibilities and authorities)

อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ ของบุคลากรผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการบริหาร ปฏิบัติการ และทวนสอบงานที่มีผลต่อคุณภาพ กำหนดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารโครงสร้างการบริหารองค์กร อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และแบบกำหนดภาระงาน โดยผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบ

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

6. การวางแผน (Planning)

6.1 การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่งและโอกาส (Actions to address risks and opportunities)

6.1.1 เทคโนโลยีมีการพิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อ 4.1 และข้อกำหนดต่างๆ ที่อ้างอิงจากข้อ 4.2 และการพิจารณาความเสี่งและโอกาสที่จำเป็นตามข้อกำหนด มาตรฐาน ISO 9001 เพื่อให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ของบริษัทได้

6.1.2 เทคโนโลยีมีการวางแผนสำหรับการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่งและโอกาส และประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมที่ใช้ระบุความเสี่งและโอกาส

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Quality objectives and planning to achieve them)

6.2.1 เทคโนโลยีมีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ รักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์คุณภาพ ขยายผลลงไปในทุกส่วนงาน ทุกระดับ และกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ โดยวัตถุประสงค์คุณภาพประกาศใช้ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 ทั้งนี้ วัตถุประสงค์คุณภาพในภาพรวมของเทคโนโลยีได้กำหนดไว้ 3 ประการ ดังนี้

- 1) มีระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล
- 2) มีผลการดำเนินการด้านการให้บริการวิชาการ และปรับเปลี่ยนถ่ายทอดเทคโนโลยี ได้รับการถ่ายทอดสู่ระดับนานาชาติ อย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง
- 3) องค์กรชุมชนผู้รับบริการด้านการบริการวิชาการ และด้านการปรับเปลี่ยนถ่ายทอดเทคโนโลยี รายใหม่เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ต่อปี

6.2.2 เมื่อมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ เทคโนโลยีมีการพิจารณาสิ่งที่จะต้องดำเนินการ ทรัพยากรที่จำเป็น ผู้รับผิดชอบ กรอบเวลาแล้วเสร็จ และวิธีการประเมินผล

6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง (Planning of changes)

หัวหน้า/ผู้จัดการสำนักงาน หรือหัวหน้าหน่วย และผู้รับผิดชอบ เป็นผู้วางแผนคุณภาพ และพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลที่อาจตามมา ความครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพ ความเพียงพอของทรัพยากร การกำหนดและปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

7. ส่วนสนับสนุน (Support)

7.1 ทรัพยากร (Resources)

7.1.1 ทั่วไป (General)

เทคโนโลยี สามารถดำเนินการคัดเลือกพนักงาน (ลูกจ้าง) ได้ด้วยตนเองตามกระบวนการที่เหมาะสม และมีระบบการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการตามข้อกำหนดของผู้รับบริการ โดยทรัพยากรที่กล่าวถึง ได้แก่ ทรัพยากรด้านบุคคล ทรัพยากรด้านสาธารณูปโภคสิ่งสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่างๆ และด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงาน

7.1.2 บุคลากร (People)

พนักงานที่ปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อความสอดคล้องในข้อกำหนดของการบริการ ต้องมีความรู้ความสามารถที่อยู่บนพื้นฐานของความเหมาะสมทางการศึกษา ซึ่งได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ และมีขีดความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ ทางด้านการศึกษา การฝึกอบรม และหรือประสบการณ์ กำหนดไว้อย่างชัดเจนในแบบกำหนดภาระงาน ประวัติการศึกษา ประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน เทคโนโลยี และผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กำหนด โดยงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบ และเก็บประวัติการฝึกอบรม

7.1.3 สาธารณูปโภคพื้นฐาน (Infrastructure)

เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีจะต้องประสานกับส่วนอาคารสถานที่/ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อทำการดูแลรักษา ซ่อมบำรุง รวมถึงการจัดหาและคงไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอ

7.1.4 สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติการของกระบวนการ (Environment for the operation of processes)

เทคโนโลยีจะต้องประสานกับส่วนอาคารสถานที่ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ในการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม ส่วนภายในอาคารเทคโนโลยีจะต้องดำเนินการดูแลพื้นที่ให้เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

7.1.5 ทรัพยากรการวัดและเฝ้าระวังติดตาม (Monitoring and measuring resources)

7.1.5.1 ทั่วไป (General)

เทคโนโลยีต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลจากการติดตามหรือตรวจวัดมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ในการติดตามหรือการตรวจวัดเพื่อประเมินความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยองค์กรต้องมั่นใจว่าทรัพยากรที่จัดเตรียมเหมาะสมกับวิธีการในการติดตามและการตรวจวัดที่มีการดำเนินการอยู่ และได้รับการดูแลรักษาเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

7.1.5.2 ความสามารถสอบกลับได้ของการวัด (Measurement traceability)

ในกรณีที่มีการสอบกลับของการวัด เป็นข้อกำหนด หรือพิจารณาจากองค์กร เพื่อเกิดความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการสอบกลับหรือทวนสอบ โดยติดตามผลการทดลองงานหลังจากพนักงานทดลองปฏิบัติงาน 4 เดือน ติดตามศักยภาพพนักงานทุกไตรมาส เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายที่กำหนดไว้

7.1.6 องค์ความรู้ (Organizational knowledge)

เทคโนโลยีมีการพิจารณากำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการและแนวโน้ม ก็จะพิจารณาทบทวนความรู้ในปัจจุบัน และพิจารณาวิธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้ส่วนที่เพิ่มเติม และให้ความทันสมัย ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแหล่งภายในและภายนอก เช่น ทรัพย์สินทางปัญญา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและความสำเร็จจากโครงการ การรวบรวมและการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตำราและประสบการณ์ ผลจากการพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ การสัมมนา การได้มาจากลูกค้าหรือผู้รับจ้างช่วง

7.2 ความสามารถ (Competence)

เทคโนโลยีกำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการที่มีผลต่อสมรรถนะด้านคุณภาพและประสิทธิผลในระบบบริหารคุณภาพ ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถบนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ และจัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสารข้อมูล

7.3 ความตระหนักรู้ (Awareness)

เทคโนโลยีมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความตระหนักในเรื่องนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพ รวมถึงผลที่ได้ของการปรับปรุงสมรรถนะผลที่ตามมาของการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

7.4 การสื่อสาร (Communication)

เทคโนโลยี มีกระบวนการต่างๆ ในการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสม และรวมถึงการสื่อสารที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพด้วย

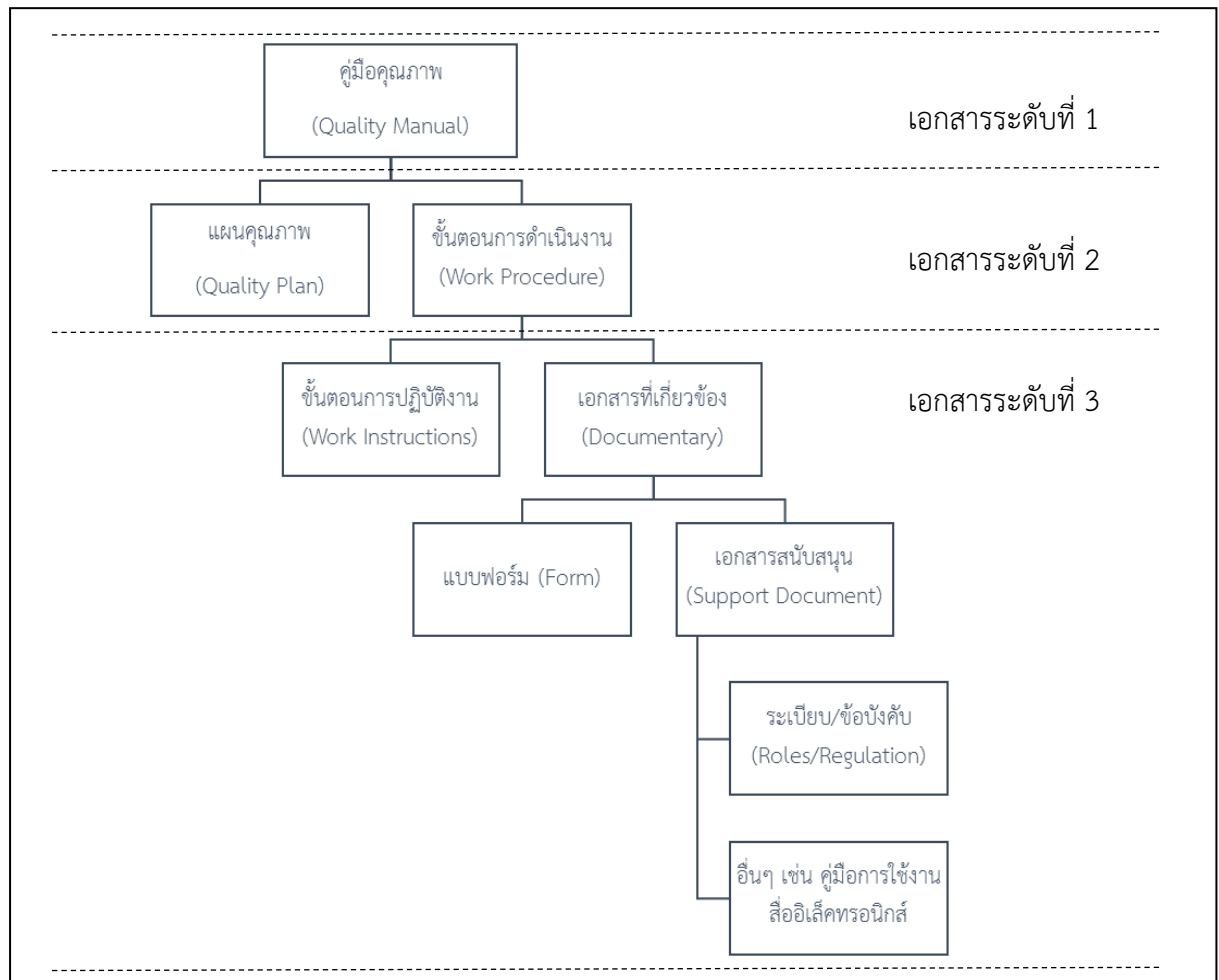
7.5 เอกสารสารสนเทศ (Documented Information)

7.5.1 ทั่วไป (General)

เพื่อให้การจัดทำเอกสารเป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ ISO เทคโนโลยี จึงกำหนดโครงสร้างเอกสาร ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO เทคโนโลยี ดังนี้

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

โครงสร้างเอกสาร



เอกสารระดับที่ 1 เป็นเอกสารที่กำหนดนโยบาย คือ

- คู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM) ซึ่งกำหนดแนวนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ ขอบเขตการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ตลอดจนการบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด

เอกสารระดับที่ 2 เป็นเอกสารที่กำหนดระบบงาน คือ

- แผนคุณภาพ (Quality Plan) ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Procedures : PR) ซึ่งกำหนดขั้นตอนการทำงานและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอน

เอกสารระดับที่ 3 เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instructions) เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary) ได้แก่ แบบฟอร์ม (Form) เอกสารสนับสนุน (Support Document) ระเบียบ/ข้อบังคับ คู่มือการใช้งาน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

7.5.2 การจัดทำ และการทำให้ทันสมัย (Creating and updating)

เทคโนโลยีมีการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูล โดยการชี้แจง และคำอธิบาย (เช่น ชื่อเอกสาร วันที่บังคับใช้ ผู้จัดทำ ผู้ทบทวน ผู้ตรวจสอบ ผู้อนุมัติ หรือหมายเลขเอกสาร) มีการจัดรูปแบบ (เช่น ภาษา) และสื่อที่ใช้ (เช่น กระดาษ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)

7.5.3 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ (Control of documented Information)

7.5.3.1 เอกสารในระบบคุณภาพได้รับการควบคุมคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดย Document Control ทำหน้าที่ควบคุมเอกสารในระบบตามขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดทำเป็นเอกสาร รวมทั้งเอกสารที่ออกโดยแหล่งภายนอก เช่น มาตรฐานต่าง ๆ และแบบฟอร์มของผู้ให้บริการ เอกสารในที่นี้ให้รวมถึงเอกสารและข้อมูลในรูปของสื่อต่าง ๆ ได้ เช่น ข้อความในกระดาษหรือข้อมูลในสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการเขียนเอกสาร มีการทบทวน และมีผู้ตรวจสอบ ก่อนมีการอนุมัติใช้ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

เอกสาร	ผู้เขียน	ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
คู่มือคุณภาพ	ผู้แทนฝ่ายบริหาร/ หัวหน้าหน่วย	QMR	ผู้อำนวยการ
แผนคุณภาพ			
ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	QMR/ ผู้จัดการสำนักงาน/ หัวหน้าหน่วย/ หัวหน้า	QMR
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		โครงการ	
เอกสารสนับสนุนอื่นๆ			

7.5.3.2 ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการจัดเก็บบันทึกคุณภาพ เพื่อแสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนด การชี้แจง การรวบรวม การทำดัชนี การเข้าถึง การจัดแฟ้ม การเก็บ การบำรุงรักษาและการทำลาย บันทึกคุณภาพดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดทำเป็นเอกสาร บันทึกคุณภาพจะต้องชัดเจน จัดเก็บในลักษณะที่สามารถเข้าหาได้ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ป้องกันการเสียหายเสื่อมสภาพ หรือสูญหาย และกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บบันทึกคุณภาพให้แน่นอน หรือเก็บในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

8. การดำเนินการ (Operation)

8.1 การวางแผน และการควบคุมการดำเนินการ (Operational planning and control)

เทคโนโลยีมีการดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นให้บรรลุข้อกำหนดตามความต้องการ เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการนั้นสามารถดำเนินการได้ตามแผน

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

8.2 ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ (Requirements for products and services)

8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication)

ผู้รับผิดชอบในการให้บริการต้องติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีแบบสอบถามความพึงพอใจหลังการให้บริการ

8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับสินค้าและบริการ (Determination of requirements for products and services)

ผลิตภัณฑ์/บริการของเทคโนโลยี ได้รับการบ่งชี้โดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมตามขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดทำเป็นเอกสาร ตั้งแต่การรับเข้า การดำเนินงานในทุกขั้นตอน จนถึงการส่งมอบการให้บริการ

8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดสำหรับ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Review of the requirements for products and services)

8.2.3.1 เทคโนโลยี มีการทบทวนข้อตกลงตั้งแต่การจัดทำข้อเสนอโครงการ รวมถึงการรับคำขอร้องหรือการขอให้บริการต่างๆ ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดทำเป็นเอกสารก่อนการรับข้อตกลง คำร้องหรือคำขอให้บริการ ต้องได้รับการทบทวนก่อน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อตกลงต่างๆ มีความชัดเจน มีรายละเอียดครบถ้วน

8.2.3.2 สามารถดำเนินการให้เป็นไปข้อกำหนด รวมถึงการแก้ไขคำร้องหรือคำขอให้บริการต่างๆ โดยหัวหน้า/ผู้จัดการ หรือหัวหน้าหน่วย และผู้รับผิดชอบต้องทบทวนข้อตกลง

8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ (Changes to requirements for products and services)

การทบทวนข้อตกลงในทุกขั้นตอนจัดทำเป็นเอกสาร โดยผู้รับผิดชอบต้องรับผิดชอบในการเก็บรักษาบันทึกการทบทวนข้อตกลง

8.3 การออกแบบและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ และบริการ (Design and development of products and services)

เทคโนโลยี ไม่มีภารกิจในการออกแบบและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ และบริการ จึงขอไม่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดนี้ และจะไม่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพของเทคโนโลยี ในเรื่องการให้บริการและผู้รับบริการแต่อย่างใด

8.4 การควบคุมกระบวนการจากแหล่งภายนอกที่ให้บริการ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Control of externally provided processes, products and services)

8.4.1 ทั่วไป (General)

การจัดซื้อจัดหาพัสดุเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม (Type and extent of control)

เทคโนโลยีจะทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่ซื้อเป็นไปตามความต้องการที่กำหนด โดยผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างของเทคโนโลยี

8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้จัดหาจากแหล่งภายนอก (Information for external providers)

เทคโนโลยีสามารถส่งมอบพัสดุได้ตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อ/สัญญา

8.5 การผลิต และการให้บริการ (Production and service provision)

8.5.1 การควบคุมการผลิต และการให้บริการ (Control of production and service provision)

การดำเนินการตามที่ทำเป็นเอกสาร มีการควบคุมการผลิตและการให้บริการ ให้อยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ควบคุม ตามข้อกำหนดระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

8.5.2 การบ่งชี้และการสอบย้อนกลับได้ (Identification and traceability)

ผลิตภัณฑ์และบริการของเทคโนโลยี ได้รับการชี้บ่งโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ตามขั้นตอนการดำเนินงานที่ทำเป็นเอกสาร ตั้งแต่การรับเข้า การดำเนินงานในทุกขั้นตอน จนถึงการส่งมอบการให้บริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการของเทคโนโลยี ต้องชี้บ่งไว้บนสินค้าหรือเอกสารงานบริการ โดยหมายเลขจะไม่ซ้ำ เช่น หมายเลขงาน วันที่ให้บริการ ชื่อหรือหมายเลขผู้ให้บริการ และสามารถใช้เป็นหมายเลขสอบกลับไปยังข้อตกลง รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ถ้าจำเป็น

8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้จัดหาจากแหล่งภายนอก (Property belonging to customers or external providers)

ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบโดยผู้ขอใช้บริการ ที่ใช้เพื่อการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาหรือใบสั่งซื้อได้รับการควบคุมตามขั้นตอนการดำเนินงานที่ทำเป็นเอกสาร การควบคุมเริ่มตั้งแต่การตรวจรับการจัดเก็บ การใช้งาน การบำรุงรักษา การส่งคืนและการรายงานความเสียหาย

ผู้รับผิดชอบต้องรับผิดชอบการตรวจรับ การจัดเก็บ และบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์และบริการการส่งมอบโดยผู้ขอใช้บริการ และรายงานความเสียหาย สูญหาย หรือความไม่เหมาะสมในการใช้งานให้ผู้ขอใช้บริการรับทราบบันทึกการสูญหาย และจัดเก็บบันทึก

8.5.4 การดูแลรักษา (Preservation)

เทคโนโลยีมีการดูแลรักษาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ระหว่างการผลิตและการส่งมอบบริการ ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจถึงความสอดคล้องของข้อกำหนดต่างๆ

8.5.5 กิจกรรมภายหลังการส่งมอบ (Post-delivery activities)

ผู้รับผิดชอบส่งมอบงานให้กับผู้ขอรับบริการพร้อมทั้งติดตามหลังการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินหลังการบริการมาปรับปรุงการให้บริการในกิจกรรมต่อไป

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

8.5.6 การควบคุมการเปลี่ยนแปลง (Control of changes)

เทคโนโลยีจะทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลง และขอบเขตที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมี ความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง

8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ (Release of products and services)

เทคโนโลยีดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มี ความสอดคล้องกับข้อกำหนด และจัดเก็บเอกสารหลักฐานแสดงความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การยอมรับ และการสืบทกลับไปยังผู้มีอำนาจอนุมัติ

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming outputs)

8.7.1 การบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สำนักงาน/หน่วย/งานหรือโครงการที่มีผลิตภัณฑ์/บริการที่ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องทำขั้นตอนการดำเนินการให้ชัดเจน

8.7.2 เทคโนโลยีดำเนินการจัดเก็บเอกสารรายละเอียดที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9001 และระบุผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจดำเนินการ

9 การประเมินสมรรถนะ (Performance evaluation)

9.1 การเฝ้าระวังติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมินผล (Monitoring, measurement, analysis and evaluation)

9.1.1 ทั่วไป (General)

การตรวจและการทดสอบต้องมีบันทึกไว้เป็นหลักฐานแสดงว่าการบริการได้ผ่านการตรวจและ ทดสอบ บันทึกต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การบริการผ่านหรือไม่ผ่านเกณฑ์การตรวจที่กำหนดของการ ตรวจและทดสอบ บันทึกผลการตรวจและทดสอบต้องระบุถึงผู้อนุมัติผลการตรวจและทดสอบหรือผู้ปฏิบัติการ ตรวจและทดสอบ

9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

ต้องมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าหลังการให้บริการ

9.1.3 การวิเคราะห์ และประเมินผล (Analysis and evaluation)

หัวหน้า/ผู้จัดการสำนักงาน หรือหัวหน้าหน่วย และผู้รับผิดชอบ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำ การรายงานผลทางสถิติเพื่อเสนอให้ผู้บริหารสูงสุดเทคโนโลยีได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

9.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal audit)

9.2.1 การจัดแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คำนึงถึงผลการตรวจติดตามที่ผ่านมา และความสำคัญ ของกิจกรรมที่ถูกรวบรวม แต่อย่างน้อยทุกหน่วยงานต้องได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในปีละ 1 - 2 ครั้ง QMR และทีมผู้ตรวจติดตามเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

9.2.2 ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้รับการบันทึกในเอกสารโดยมีรายละเอียดที่ต้องระบุที่ชัดเจน ได้แก่ 1) สาเหตุหรือธรรมชาติของปัญหา (Nature of problem) 2) สถานที่หรือสำนักงาน/หน่วย/งานที่พบ (Location) 3) หลักฐานของปัญหา (Evidences) และ 4) ข้อกำหนดใดที่เกี่ยวข้อง (Requirements) รวมทั้งการเสนอแนะวิธีการแก้ไขและวิธีการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

9.3.1 ทั่วไป (General)

ผู้บริหารสูงสุดเทคโนโลยีต้องดำเนินการทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามระยะเวลาต่าง ๆ ที่วางแผนไว้ เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพตามความจำเป็น ตลอดจนนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ

9.3.2 ปัจจัยนำเข้าในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review inputs)

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร จะได้รับการวางแผนการดำเนินการโดยคำนึงถึงสถานะของการดำเนินการจากการทบทวนในครั้งที่ผ่านมา ประเด็นการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ข้อมูลสมรรถนะและประสิทธิภาพระบบบริหารคุณภาพ ความเพียงพอของทรัพยากร ประสิทธิภาพการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

9.3.3 ผลลัพธ์ของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review outputs)

ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับโอกาสในการปรับปรุง ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ และทรัพยากรที่จำเป็น

10 การปรับปรุง (Improvement)

10.1 ทั่วไป (General)

การปรับปรุง จะพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และปฏิบัติการแก้ไข (Nonconformity and corrective action)

10.2.1 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาคุณภาพของการให้บริการ ปัญหาของกระบวนการ และปัญหาของระบบคุณภาพดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดทำเป็นเอกสาร

การแก้ไขและป้องกันจัดให้มีขึ้น เพื่อขจัดสาเหตุของความบกพร่องที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่คาดว่าจะเกิด (Potential) ต้องมีระดับที่เหมาะสมกับขนาดของปัญหาและพอสสมควรกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องและความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้น

10.2.2 หัวหน้า/ผู้จัดการสำนักงาน หรือหัวหน้าหน่วย และผู้รับผิดชอบ ต่อดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการและระบบคุณภาพ หัวหน้า/ผู้จัดการ หรือหัวหน้าหน่วย ที่รับผิดชอบตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน รวมทั้งการจัดทำรายงานสรุปผลเสนอคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ (QMRC)

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพต่างๆ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และทบทวน โดยฝ่ายบริหาร

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

ตารางแสดงความสัมพันธ์กับข้อกำหนด

เพื่อแสดงการเปรียบเทียบข้อกำหนด ISO 9001:2015 และความเกี่ยวข้องกับเอกสารต่างๆ ในระบบคุณภาพของเทคโนโลยี เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นในการแสดงถึงความครบถ้วนและสอดคล้องของระบบบริหารงานคุณภาพ

ข้อกำหนด ISO 9001:2015		เอกสาร / บันทึกคุณภาพ ขององค์กร	
4	บริบทขององค์กร	บริบทขององค์กร และการบริหาร	PR: TN-QMS-01
4.1	ความเข้าใจองค์กร และบริบทขององค์กร	ความเสี่ยง เทคโนโลยี	
4.2	ความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่น่าสนใจ	การให้บริการอุทยานการเรียนรู้สิรินธร	PR: TN-9-01
4.3	การกำหนดขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ	QM: TN-QMS-01
4.4	ระบบบริหารคุณภาพ และกระบวนการ		
5	ภาวะผู้นำ	บริบทขององค์กร และการบริหารความเสี่ยง เทคโนโลยี	PR: TN-QMS-01
5.1	ภาวะผู้นำ และความมุ่งมั่น		
5.1.1	ทั่วไป		
5.1.2	การมุ่งเน้นที่ลูกค้า		
5.2	นโยบาย		
5.2.1	การจัดทำนโยบายคุณภาพ		
5.2.2	การสื่อสารนโยบายคุณภาพ		
5.3	บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร	โครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบ และอำนาจ	PR: TN-QMS-02
6	การวางแผน	บริบทขององค์กร และการบริหารความเสี่ยง เทคโนโลยี	PR: TN-QMS-01
6.1	การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส	การจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ การให้บริการอุทยานการเรียนรู้สิรินธร	PR: TN-2(6)-01 PR: TN-9-01
6.2	วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์	บริบทขององค์กร และการบริหารความเสี่ยง เทคโนโลยี	PR: TN-QMS-01
6.3	การวางแผนการเปลี่ยนแปลง	บริบทขององค์กร และการบริหารความเสี่ยง เทคโนโลยี การให้บริการอาคารและสถานที่	PR: TN-QMS-01 PR: TDO-4(1)-01
7	ส่วนสนับสนุน	งานทรัพยากรมนุษย์	PR: TN-3(3)-01
7.1	ทรัพยากร		
7.1.1	ทั่วไป		
7.1.2	บุคลากร		

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

ข้อกำหนด ISO 9001:2015		เอกสาร / บันทึกคุณภาพ ขององค์กร	
7.1.3	สาธารณูปโภคพื้นฐาน	การให้บริการอาคารและสถานที่ การบำรุงรักษาเครื่องมือ	PR: TDO-4(1)-01 PR: TDO-4(1)-02
7.1.4	สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติการของกระบวนการ	การให้บริการอาคารและสถานที่	PR: TDO-4(1)-01
7.1.5	ทรัพยากรการวัดและเฝ้าระวังติดตาม	งานทรัพยากรมนุษย์	PR: TN-3(3)-01
7.1.6	องค์ความรู้ขององค์กร		
7.2	ความสามารถ		
7.3	ความตระหนักรู้	บริบทขององค์กร และการบริหาร ความเสี่ยง เทคโนโลยี งานทรัพยากรมนุษย์	PR: TN-QMS-01 PR: TN-3(3)-01
7.4	การสื่อสาร	งานทรัพยากรมนุษย์ งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ การให้บริการอุทยานการเรียนรู้สิรินธร	PR: TN-3(3)-01 PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01 PR: TN-9-01
7.5	เอกสารสารสนเทศ	การควบคุมเอกสารสารสนเทศ	PR: TN-QMS-04
7.5.1	ทั่วไป	การดำเนินงานสารบรรณ งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม	PR: TN-1(1)-01 PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01 PR: TN-7-01
7.5.2	การจัดทำ และการทำให้ทันสมัย	การควบคุมเอกสารสารสนเทศ การดำเนินงานสารบรรณ งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ การบริการวิชาการ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม	PR: TN-QMS-04 PR: TN-1(1)-01 PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01 PR: TN-6(14)-01 PR: TN-7-01
7.5.3	การควบคุมเอกสารสารสนเทศ	การควบคุมเอกสารสารสนเทศ การดำเนินงานสารบรรณ งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ การให้บริการอุทยานการเรียนรู้สิรินธร การบริการวิชาการ การดำเนินงานโครงการห้องเรียนวิทย์ฯ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม	PR: TN-QMS-04 PR: TN-1(1)-01 PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01 PR: TN-9-01 PR: TN-6(14)-01 PR: ASP-5-01 PR: TN-7-01

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

ข้อกำหนด ISO 9001:2015		เอกสาร / บันทึกคุณภาพ ขององค์กร	
8	การดำเนินการ	การดำเนินงานสารบรรณ	PR: TN-1(1)-01
8.1	การวางแผน และการควบคุมการดำเนินการ	งานสารสนเทศ การให้บริการอาคารและสถานที่ การดำเนินงานโครงการห้องเรียน วิทยาศาสตร์	PR: TN-3(9)-01 PR: TDO-4(1)-01 PR: ASP-5-01
8.2	ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ	การจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ	PR: TN-2(6)-01
8.2.1	การสื่อสารกับลูกค้า	การให้บริการอาคารและสถานที่ งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ การให้บริการอุทยานการเรียนรู้สิรินธร การบริการวิชาการ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและ นวัตกรรม	PR: TDO-4(1)-01 PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01 PR: TN-9-01 PR: TN-6(14)-01 PR: TN-7-01
8.2.2	การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับสินค้าและบริการ	การให้บริการอาคารและสถานที่	PR: TDO-4(1)-01
8.2.3	การทบทวนข้อกำหนดสำหรับ ผลิตภัณฑ์และบริการ	งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์	PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01
8.2.4	การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ	การบริการวิชาการ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและ นวัตกรรม	PR: TN-6(14)-01 PR: TN-7-01
8.3	การออกแบบและพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ	ยกเว้นการประยุกต์ใช้ เนื่องจาก ไม่มีการออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์	-
8.3.1	ทั่วไป		
8.3.2	การวางแผนการออกแบบ และการพัฒนา		
8.3.3	ปัจจัยป้อนสำหรับการออกแบบและการพัฒนา		
8.3.4	การควบคุมการออกแบบและการพัฒนา		
8.3.5	ผลลัพธ์ของการออกแบบและการพัฒนา		
8.3.6	การควบคุมการออกแบบและการพัฒนา		
8.4	การควบคุมกระบวนการจากแหล่งภายนอก ที่ให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการ	การจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ	PR: TN-2(6)-01
8.4.1	ทั่วไป	งานสารสนเทศ	PR: TN-3(9)-01
8.4.2	ชนิดและขอบเขตของการควบคุม	งานประชาสัมพันธ์	PR: TN-1(8)-01
8.4.3	ข้อมูลสำหรับผู้จัดหาจากแหล่งภายนอก		
8.5	การผลิต และการให้บริการ	การให้บริการอาคารและสถานที่	PR: TDO-4(1)-01
8.5.1	การควบคุมการผลิต และการให้บริการ	บำรุงรักษาเครื่องมือ งานสารสนเทศ	PR: TDO-4(1)-02 PR: TN-3(9)-01

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

ข้อกำหนด ISO 9001:2015		เอกสาร / บันทึกคุณภาพ ขององค์กร	
		งานประชาสัมพันธ์ การให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีรินธร การบริการวิชาการ การดำเนินงานโครงการห้องเรียน วิทยาศาสตร์ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและ นวัตกรรม	PR: TN-1(8)-01 PR: TN-9-01 PR: TN-6(14)-01 PR: ASP-5-01 PR: TN-7-01
8.5.2	การป้องกันและการสอบย้อนกลับได้	การให้บริการอาคารและสถานที่	PR: TDO-4(1)-01
8.5.3	ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้านหรือผู้จัดหาจากแหล่ง ภายนอก	งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์	PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01
8.5.4	การดูแลรักษา	การบริการวิชาการ	PR: TN-6(14)-01
8.5.5	กิจกรรมภายหลังการส่งมอบ	การดำเนินงานโครงการห้องเรียน วิทยาศาสตร์	PR: ASP-5-01
8.5.6	การควบคุมการเปลี่ยนแปลง	การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและ นวัตกรรม	PR: TN-7-01
8.6	การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ และบริการ	งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์	PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01
8.7	การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	การจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ การให้บริการอาคารและสถานที่ งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ การบริการวิชาการ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและ นวัตกรรม	PR: TN-2(6)-01 PR: TDO-4(1)-01 PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01 PR: TN-6(14)-01 PR: TN-7-01
9	การประเมินสมรรถนะ		
9.1	การเฝ้าระวังติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมินผล	การจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ การให้บริการอาคารและสถานที่	PR: TN-2(6)-01 PR: TDO-4(1)-01
9.1.1	ทั่วไป		
9.1.2	ความพึงพอใจของลูกค้า	การบริหารจัดการลูกค้า การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา คุณภาพ การดำเนินงานสารบรรณ การจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ การให้บริการอาคารและสถานที่ งานสารสนเทศ	PR: TN-QMS-06 PR: TN-QMS-07 PR: TN-1(1)-01 PR: TN-2(6)-01 PR: TDO-4(1)-01 PR: TN-3(9)-01

ผู้เขียน : หัวหน้าหน่วยทรัพยากรมนุษย์ ระบบคุณภาพและสารสนเทศ	คู่มือคุณภาพ QUALITY MANUAL	รหัสเอกสาร : QM: TN-QMS-01
ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ : ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR		แก้ไขครั้งที่ : 03
ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี		เริ่มใช้วันที่ : 20 กันยายน 2561

ข้อกำหนด ISO 9001:2015		เอกสาร / บันทึกคุณภาพ ขององค์กร	
		งานประชาสัมพันธ์ การให้บริการอุทยานการเรียนรู้สิรินธร การบริการวิชาการ การดำเนินงานโครงการห้องเรียน วิทยาศาสตร์ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและ นวัตกรรม	PR: TN-1(8)-01 PR: TN-9-01 PR: TN-6(14)-01 PR: ASP-5-01 PR: TN-7-01
9.1.3	การวิเคราะห์ และประเมินผล	การบริหารจัดการลูกค้า การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา คุณภาพ การดำเนินงานสารบรรณ การจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ การให้บริการอาคารและสถานที่ งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ การให้บริการอุทยานการเรียนรู้สิรินธร การบริการวิชาการ การดำเนินงานโครงการห้องเรียน วิทยาศาสตร์ การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและ นวัตกรรม	PR: TN-QMS-06 PR: TN-QMS-07 PR: TN-1(1)-01 PR: TN-2(6)-01 PR: TDO-4(1)-01 PR: TN-3(9)-01 PR: TN-1(8)-01 PR: TN-9-01 PR: TN-6(14)-01 PR: ASP-5-01 PR: TN-7-01
9.2	การตรวจประเมินภายใน	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	PR: TN-QMS-05
9.3	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	การทบทวนการบริหารระบบคุณภาพ	PR: TN-QMS-03
9.3.1	ทั่วไป		
9.3.2	ปัจจัยนำเข้าในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร		
9.3.3	ผลลัพธ์ของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร		
10	การปรับปรุง	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา คุณภาพ	PR: TN-QMS-07
10.1	ทั่วไป		
10.2	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และปฏิบัติการแก้ไข		
10.3	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		
		การบริหารจัดการลูกค้า การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา คุณภาพ	PR: TN-QMS-06 PR: TN-QMS-07

นโยบายคุณภาพเทคโนโลยี

มุ่งมั่นเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยี
สร้างพันธมิตรกับองค์กรชุมชนด้วยระบบบริหารจัดการที่ได้มาตรฐาน
พัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน



Technopolis Suranaree University of Technology

111 ถ.มหาวิทยาลัย อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
หน่วยบริหารระบบคุณภาพ โทรศัพท์ 0-4422-4859 โทรสาร 0-4422-4814