



คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management)

องค์การจัดการน้ำเสีย

## สารบัญ

แนวทาง .....	5
1. ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems).....	5
2. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility) .....	5
3. การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management) .....	6
4. การผลิตและ/หรือการบริการ (Product Realization) .....	6
5. การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis, and Improvement) .....	6
บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร .....	7
โครงสร้าง ISO 9001:2015 .....	8
1. ขอบเขตของคู่มือคุณภาพ.....	9
2. มาตรฐานอ้างอิง.....	9
3. คำนิยามและคำจำกัดความ .....	9
4. บริบทขององค์กร .....	9
4.1 แนะนำองค์กร และบริบทขององค์กร .....	9
4.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง.....	9
4.3 ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ .....	11
4.4 ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ.....	11
5. ความเป็นผู้นำ.....	12
5.1. การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น.....	12
5.2 นโยบาย .....	13
5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ภายในองค์กร .....	13
6. การวางแผน .....	13

6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส.....	13
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ .....	14
6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง.....	15
7. การสนับสนุน .....	15
7.1 ทรัพยากร.....	15
7.2 ความสามารถ.....	17
7.3 ความตระหนัก.....	18
7.4 การสื่อสาร .....	18
7.5 เอกสารข้อมูล.....	18
8. การปฏิบัติงาน.....	19
8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน.....	19
8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับการบริหารจัดการน้ำเสีย .....	20
8.3 การออกแบบและการพัฒนา.....	21
8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ.....	21
8.5 การผลิตและการบริการ .....	22
8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ .....	24
8.7 การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่ไปเป็นตามข้อกำหนด .....	24
9. การประเมินสมรรถนะ.....	25
9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน .....	25
9.2 การตรวจติดตามภายใน .....	26
9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร.....	26
10. การปรับปรุง.....	27

10.1	องค์กรจะพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง.....	27
10.2	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข .....	27
10.3	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง .....	28
	แผนการตรวจสอบของระบบจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management).....	29

## คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management)

### แนวทาง

ทางองค์การจัดการน้ำเสียได้จัดทำ การจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) โดยใช้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร

ISO 9001:2015 จึงเป็นระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากล แนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางการป้องกันข้อผิดพลาดนั้นๆ เนื้อหาและข้อกำหนดได้จัดแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

### 1. ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems)

การจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องจัดระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปปฏิบัติรักษาไว้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกระบวนการที่จำเป็น ความสัมพันธ์ของกระบวนการ และกฎระเบียบต่างๆ ที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผลตลอดจนต้องมีทรัพยากร และข้อมูลที่เพียงพอในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยข้อกำหนดด้านเอกสารที่องค์การจัดการน้ำเสียจะต้องจัดทำให้มีขึ้น ได้แก่ นโยบายด้านการจัดการคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ หรือเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กร และเก็บบันทึกข้อมูล

### 2. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)

ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ในการจัดการบริหารงานระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้ถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยการกำหนดนโยบายด้านการจัดการคุณภาพหรือวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative: QMR) ตลอดจนมีการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสาร และมีการทบทวนการบริหารงาน เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมเพียงพอของระบบ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงระบบขององค์กรต่อไป

### 3. การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management)

การบริหารด้านทรัพยากร ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคลากรและโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคองค์การ ต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นขึ้นในระบบ โดยการกำหนดความสามารถของบุคลากรทำการฝึกอบรม และสร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เกิดขึ้น ตลอดจนกำหนด จัดทำ และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคาร สถานที่ สาธารณูปโภค ฯลฯ และกำหนดการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/การบริหารตามที่กำหนด

### 4. การผลิตและ/หรือการบริการ (Product Realization)

องค์การจะต้องกำหนดกระบวนการผลิต/บริการที่ให้ โดยคำนึงถึงเป้าหมาย/ข้อกำหนดด้านคุณภาพที่จะให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์/บริการ ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

### 5. การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis, and Improvement)

การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง เป็นการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ และผลิตภัณฑ์/บริการ ว่าสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการได้หรือไม่ โดยผ่านกระบวนการบริหารระบบบริหารงานคุณภาพ ด้วยการตรวจประเมินภายใน และมีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การป้องกันแก้ไขเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการที่ต้องการ

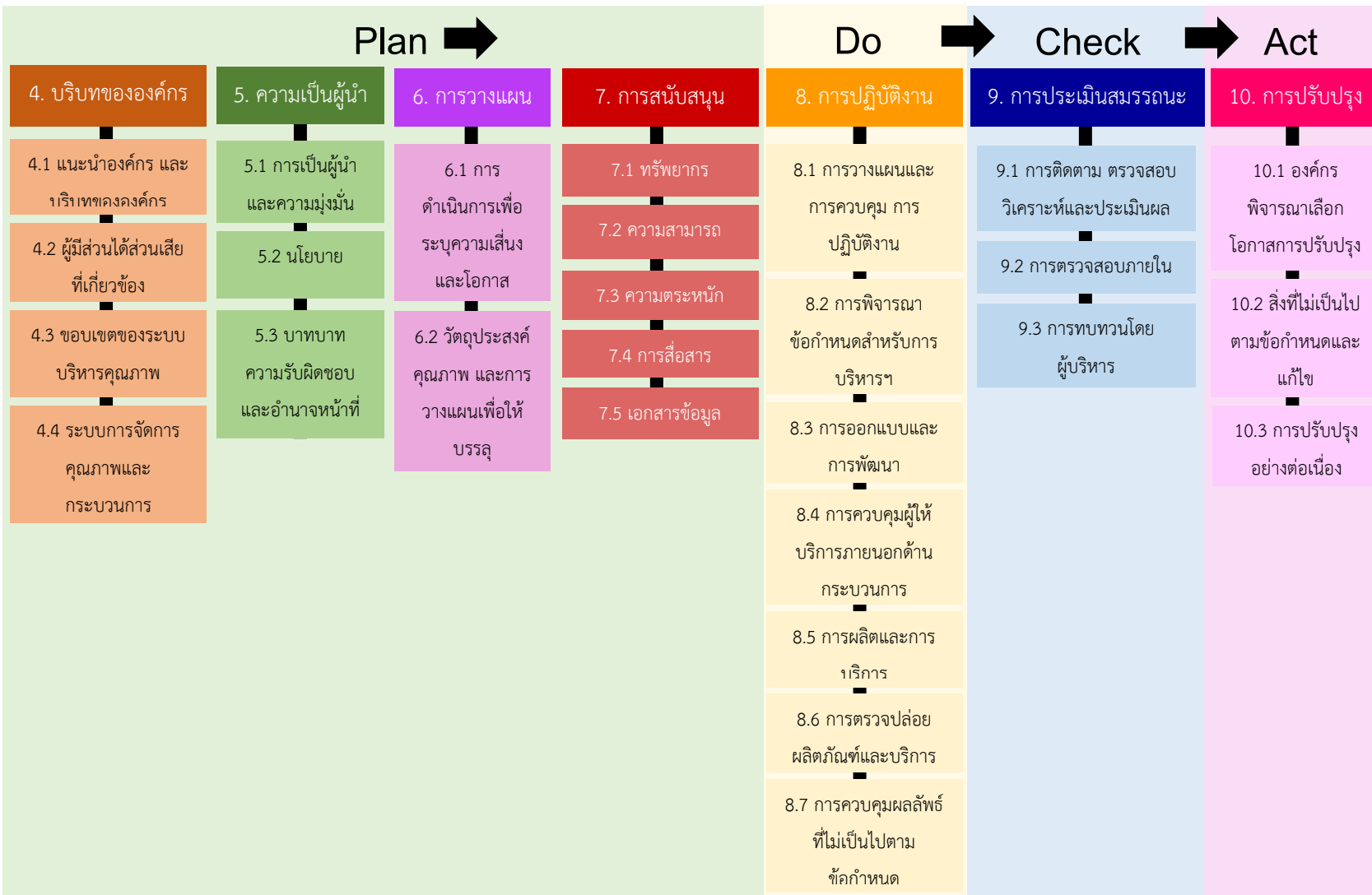
#### ประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กร

1. มีการบริหารเชิงกลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงจากบริบทและความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
2. มีการจัดการกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. มีคุณภาพสินค้าที่ดีสม่ำเสมอและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
4. มีระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำขึ้น
5. มีการจัดการความรู้ขององค์กร
6. เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานดีขึ้น
7. เป็นส่วนหนึ่งของการมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
8. มีโครงสร้างมาตรฐานที่บูรณาการ (Integrate) มาตรฐานต่างๆได้ง่ายมากขึ้น

บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนดหรือสื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรจัดการน้ำเสีย โดยผู้บริหารสูงสุดกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อให้มั่นใจว่า

- 1.) ระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015
- 2.) กระบวนการสามารถส่งมอบปัจจัยนำออกได้ตามความคาดหวัง
- 3.) มีการรายงานสมรรถนะ โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้ผู้บริหารสูงสุดทราบและพิจารณาดำเนินการ
- 4.) มีการส่งเสริมการมุ่งเน้นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วทั้งองค์กร
- 5.) ระบบบริหารคุณภาพจะได้รับการคงรักษาไว้ได้ครบถ้วน ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพ จะมีการวางแผนและดำเนินการเพื่อรองรับ





## 1. ขอบเขตของคู่มือคุณภาพ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพขององค์การจัดการน้ำเสีย และแสดงถึงความสามารถในการบริการที่ตรงกับข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงถึงการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ การติดตามวัดประสิทธิผล ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015

## 2. มาตรฐานอ้างอิง

คู่มือคุณภาพมาตรฐาน (QM) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงแนวมาจาก ISO 9001:2015

## 3. คำนิยามและคำจำกัดความ

ความหมายของ คำศัพท์ และคำนิยาม ต่าง ๆ ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้ อ้างอิงตามมาตรฐาน ISO 9000:2015

## 4. บริบทขององค์กร

### 4.1 แนะนำองค์กร และบริบทขององค์กร

องค์การจัดการน้ำเสีย เป็นองค์กรบริหารจัดการด้านน้ำเสีย โดยมีวัตถุประสงค์ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจัดการน้ำเสีย คือ “การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมสำหรับการบำบัดน้ำเสียภายในเขตพื้นที่จัดการน้ำเสีย และการให้บริการรับบริหารหรือจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย ทั้งในและนอกเขตพื้นที่จัดการน้ำเสีย รวมทั้งบริการหรือกิจการต่อเนื่องที่เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐกิจ” โดยใช้ความเป็นเลิศในการให้บริการอย่างมืออาชีพ และใช้ปัจจัยที่เรามี ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงปัจจัยบวก และลบ ทั้งจากภายใน (คุณค่า วัฒนธรรม ความรู้ สมรรถนะ) และภายนอก (กฎหมาย เทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน การตลาด วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจระดับโลก ระดับชาติ ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น) ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ทิศทางและกลยุทธ์ และผลกระทบต่อความสามารถขององค์กร (กำหนดแนวทางการจัดการไว้ในข้อ 6.1.)

### 4.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

องค์การจัดการน้ำเสียเข้าใจดีว่าการดำเนินธุรกิจต้องประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และต้องตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดผู้มีส่วนได้เสียไว้ ดังนี้

#### 4.2.1 ลูกค้า

ทางองค์การจัดการน้ำเสียให้ความสำคัญในเรื่องข้อกำหนดที่ลูกค้าร้องขอ, ข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในการบริหารจัดการแม้ว่าลูกค้าจะไม่ได้ระบุ, การตอบสนองในการประสานงานอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์, การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการดำเนินงานและบริการ, การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา และการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้น และยังช่วยลดปัญหาการเกิดปฏิกิริยาเรือนกระจกที่เกิดจากระบบบำบัดน้ำเสียอีกด้วย

#### 4.2.2 พนักงาน

องค์การจัดการน้ำเสียให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกัน และมีการสร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยการติดตามสภาพปัญหาของพนักงานโดยฝ่ายต่าง ๆ ประเมินความเพียงพอในสวัสดิการและรายได้ให้เป็นไปตามมาตรฐานของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและสอดคล้องกับกฎหมาย, จัดสิ่งแล้วล้อมในการทำงานให้สะดวก สะอาด และดูผ่อนคลาย, ตรวจสอบสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานที่อาจมีผลกระทบต่อผลการทำงาน ต่อสุขภาพ และความปลอดภัย ฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ทั้งในงาน และนอกงาน เพื่อให้สามารถทำงานและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความเข้าใจ

#### 4.2.3 การให้บริการจากแหล่งภายนอก

องค์การจัดการน้ำเสียเน้นให้การบริหารจัดการด้านการบำบัดน้ำเสีย ให้ได้มาตรฐานของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสร้างความรับผิดชอบหากปล่อยน้ำหลังจากการบำบัดเสร็จและไม่ได้ตามมาตรฐาน ช่วยแนะนำปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาไปด้วยกันอย่างยั่งยืน โดยเข้าใจว่าความสำเร็จขององค์กรนั้นต้องส่งผลต่อความสำเร็จของพื้นที่เขตชุมชนนั้นๆ ด้วยเช่นกัน

#### 4.2.4 ชุมชน และสังคมโดยรอบขององค์การจัดการน้ำเสีย

องค์การจัดการน้ำเสียเน้นให้การอยู่ร่วมกันขององค์กรกับชุมชน และสังคมเป็นไปด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน เราจะป้องกันไม่ให้เกิดการดำเนินงานในกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ส่งผลกระทบต่อชุมชน และสังคม เช่น การควบคุมเรื่องการรั่วไหลของน้ำเสีย หรือเกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และองค์กรจะพยายามในการช่วยเหลือหรือจัดอบรมหรือกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ชุมชน สังคมและองค์กร ได้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

โดยข้อกำหนด ด้านสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง นั้นจะได้รับการเฝ้าติดตาม และทบทวนอยู่เสมอจากสายงานวิชาการและแผน ฝ่ายพัฒนาองค์กร กองสารสนเทศ

และประเมินผลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ โดยสามารถดูได้จากเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานและบันทึกคุณภาพของแต่ละฝ่าย

#### 4.3 ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

ระบบบริหารงานคุณภาพนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในควบคุมการทำงานและกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อกำหนดของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสิ่งที่ต้องมีในการให้บริการขององค์กร โดยการนำข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ทุกข้อ ใช้เป็นอ้างอิงให้เห็นการปฏิบัติงานทั้งหมดของระบบ ทบทวน อนุมัติ และรักษาไว้ให้คงอยู่เป็นเอกสารสำคัญของระบบ เพื่อให้การบริการบริหารจัดการเรือเป็นไปตามที่ตั้งใจกำหนดไว้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

#### 4.4 ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ

องค์การจัดการน้ำเสียได้มีการจัดทำระบบ นำไปปฏิบัติ ปรับปรุงบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 โดยพิจารณากำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การพิจารณา และการประเมินด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการ และผลที่คาดหวังจากกระบวนการต่างๆ
- 2) ลำดับขั้น และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ
- 3) ประยุกต์ใช้ เกณฑ์ วิธีการ การติดตาม การวัด และ ตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการต่างๆ
- 4) ทรัพยากรที่จำเป็น และทำให้มั่นใจว่ามีอยู่พร้อม และเพียงพอ
- 5) การมอบหมาย ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ สำหรับกระบวนการต่างๆ
- 6) จัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้อง
- 7) ประเมินกระบวนการ และการนำการเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติ ตามความจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการต่างๆ นั้นจะส่งผลลัพธ์ตามที่ตั้งใจ
- 8) ปรับปรุงกระบวนการและระบบการบริหารคุณภาพและปรับปรุงบำรุงรักษาเอกสารสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการของกระบวนการต่างๆ ตามขอบเขตเนื้อหาที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการได้มีการนำไปปฏิบัติตามแผน

## 5. ความเป็นผู้นำ

### 5.1. การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.1.1. ผู้บริหารสูงสุดมุ่งมั่นต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปใช้ทั่วทั้งองค์กรโดย

- 1) เป็นผู้รับผิดชอบต่อประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ
- 2) เป็นผู้กำหนดและทบทวน นโยบายคุณภาพ ให้สอดคล้องกับ ทิศทาง กลยุทธ์ และบริบทขององค์กร
- 3) เป็นผู้ทบทวนว่ามีการบูรณาการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพเข้ากับกระบวนการต่างๆ ขององค์กร
- 4) เป็นผู้ส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในเรื่องการจัดการเชิงกระบวนการและความคิดเชิงความเสี่ยง
- 5) เป็นผู้กำหนด และทบทวนความเพียงพอของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น
- 6) เป็นผู้กำกับ ดูแล ให้มีการสื่อสารความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ และประสิทธิภาพของระบบ
- 7) เป็นผู้พิจารณา ทบทวนว่าระบบบริหารงานคุณภาพบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวังไว้
- 8) เป็นผู้ชักนำ อำนาจการและสนับสนุนบุคลากรให้เข้ามามีส่วนช่วยให้ระบบบริหารคุณภาพเกิดประสิทธิผล
- 9) เป็นผู้ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.1.2 ผู้บริหารสูงสุด มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย

- 1) เน้นให้มีการทบทวนข้อกำหนดของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อยู่เสมอเพื่อให้เข้าใจ และทำให้สอดคล้อง
- 2) เน้นให้มีการพิจารณา ประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่สามารถส่งผลต่อการสอดคล้องของการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย และการทำให้ได้มาตรฐาน
- 3) เน้นให้มีการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และธรรมาภิบาลไว้

## 5.2 นโยบาย

### 5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้จัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ โดยให้นโยบายคุณภาพนั้น

- 1) เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และบริบทขององค์กร และสนับสนุนทิศทางกลยุทธ์
- 2) เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ
- 3) แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบรรลุตามข้อกำหนดที่องค์กรเกี่ยวข้อง
- 4) แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพ

### 5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ มีการดำเนินการดังนี้

- 1) จัดทำและอยู่ในรูปแบบเอกสารข้อมูล หรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 2) สื่อสารภายในให้เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ภายในองค์กร
- 3) มีความสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กรตามความเหมาะสม

## 5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ภายในองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนด สื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร โดยผู้บริหารสูงสุดกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อให้มั่นใจว่า

- 1) ระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015
- 2) กระบวนการสามารถส่งมอบปัจจัยนำออกได้ตามความคาดหวัง
- 3) มีการรายงานสมรรถนะ โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้ผู้บริหารสูงสุดทราบและพิจารณาดำเนินการ
- 4) มีการส่งเสริมการมุ่งเน้นที่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- 5) ระบบบริหารคุณภาพจะได้รับการคงรักษาไว้ได้ครบถ้วน ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพ จะมีการวางแผนและดำเนินการเพื่อรองรับ

## 6. การวางแผน

### 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

6.1.1 องค์กรจัดการน้ำเสียมีการพิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อ 4.1 และ ข้อกำหนดต่างๆ ที่อ้างอิงจากข้อ 4.2 และการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นตามข้อกำหนด มาตรฐาน ISO 9001 ดังนี้

- 1) ให้นั้นใจว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ขององค์กรได้
- 2) เพิ่มผลกระทบที่ต้องการ
- 3) ป้องกันหรือลด ผลกระทบที่ไม่ต้องการ
- 4) บรรลุผลการปรับปรุง

#### 6.1.2 องค์กรมีการวางแผน ดังนี้

- 1) การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
- 2) วิธีการที่จะรวบรวมและประยุกต์ใช้กิจกรรมในกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.4) และประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมที่ใช้ระบุความเสี่ยงและโอกาส อยู่บนความสมเหตุสมผลต่อแนวโน้มของผลกระทบต่อความสอดคล้องการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียซึ่งให้ได้ตามมาตรฐานสากล
  - ทางเลือกในการระบุความเสี่ยงและโอกาส อาจรวมถึงการหลีกเลี่ยงนำความเสี่ยงไปแสวงหาโอกาส การกำจัดแหล่งกำเนิด การปรับเปลี่ยนโอกาสที่เกิดหรือผลที่ตามมา การแลกเปลี่ยนข้อมูลความเสี่ยง หรือการคงสภาพความเสี่ยง โดยการชี้แจงผลการตัดสินใจ
  - โอกาสสามารถนำไปสู่การปรับใช้วิธีการใหม่ การสร้างการบริการใหม่ มีกลุ่มตลาดใหม่ มีลูกค้ารายใหม่ การสร้างคู่ค้า มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ และความเป็นไปได้ในการดำเนินการที่ระบุโดยองค์กร หรือความต้องการของลูกค้า

#### 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ

6.2.1 องค์กรมีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ รักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์คุณภาพ ขยายผลลงไปในทุกส่วนงาน ทุกระดับ และกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ โดยให้วัตถุประสงค์คุณภาพ ดังนี้

- 1) มีสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- 2) สามารถวัดได้
- 3) มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่ประยุกต์ใช้
- 4) มีความเกี่ยวข้องกับความสอดคล้องข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ และเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจลูกค้า
- 5) มีการติดตาม

- 6) มีการสื่อสาร
- 7) มีการปรับปรุงตามความเหมาะสม

6.2.2 เมื่อมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรมีการพิจารณา ดังนี้

- 1) สิ่งที่ต้องดำเนินการ
- 2) ทรัพยากรที่จำเป็น
- 3) ผู้รับผิดชอบ
- 4) กรอบเวลาแล้วเสร็จ
- 5) วิธีการประเมินผล

### 6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง

เมื่อองค์กรพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ การเปลี่ยนแปลงจะพิจารณา ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลที่อาจตามมา
- 2) ความครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพ
- 3) ความเพียงพอของทรัพยากร
- 4) การกำหนดและปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

## 7. การสนับสนุน

### 7.1 ทรัพยากร

7.1.1 กำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ นำไปการปฏิบัติ คงรักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณา

- 1) ความสามารถ และข้อจำกัดของทรัพยากรภายในที่มีอยู่
- 2) ความจำเป็นในการเลือกใช้บริการภายนอก

### 7.1.2 บุคลากร

องค์กรมีการพิจารณาและจัดหาบุคลากรให้เพียงพอเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ สำหรับการดำเนินงานและควบคุมกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

### 7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรมีการพิจารณา จัดทำ และคงรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินกระบวนการเพื่อให้บรรลุได้ตามข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐาน และได้ความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- 1) อาคาร และค่ามาตรฐาน
- 2) อุปกรณ์ ทั้งแบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- 3) ทรัพยากรในการใช้เดินระบบบำบัดน้ำเสีย
- 4) เทคโนโลยีในการสื่อสารและสารสนเทศ

#### 7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ

องค์กรมีการพิจารณา จัดทำ และคงรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ และเพื่อให้มาตรฐานและการบริหารจัดการระบบ รวมถึงความหลากหลาย และสภาพกายภาพ ได้แก่

- 1) ด้านสังคม เช่น ไม่มีการแบ่งแยก
- 2) ด้านจิตใจ เช่น การลดความเครียด การป้องกันความเมื่อยล้า การรักษาระดับอารมณ์
- 3) ด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ความร้อน ความชื้น การถ่ายเท สุนัขลักษณะ

#### 7.1.5 ทรัพยากรในการตรวจติดตามและตรวจวัด

##### 7.1.5.1 ทั่วไป

องค์กรมีการพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลจากการติดตามหรือตรวจวัดมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ในการติดตามหรือการตรวจวัดเพื่อประเมินความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริหารจัดการน้ำเสียโดยมีการจัดเตรียมให้ตามความเหมาะสมกับวิธีการในการติดตามและการตรวจวัดที่มีการดำเนินการอยู่ ได้รับการดูแลรักษาเพื่อให้มั่นใจว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน โดยให้มีการเก็บเอกสารข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นหลักฐานความเหมาะสมในวัตถุประสงค์การใช้งานของทรัพยากรในการติดตามและตรวจวัด

##### 7.1.5.2 การตรวจสอบของกระบวนการตรวจวัด

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการวัด องค์กรมีการกำหนดให้อุปกรณ์การตรวจวัดจะต้องได้มาตรฐานดังนี้



1) มีการตรวจสอบหรือทบทวนการตรวจสอบ หรือทั้งสองอย่างตามช่วงเวลาที่กำหนด หรือก่อนใช้งานตามมาตรฐานที่อ้างอิงได้ระดับสากลหรือระดับชาติ ในกรณีที่ไม่มีการอ้างอิง จะจัดเก็บเอกสารข้อมูลในยืนยันการตรวจสอบหรือทบทวนการตรวจสอบ

2) มีการบ่งชี้เพื่อระบุสถานะของอุปกรณ์ตรวจวัด

3) ป้องกันจากการปรับแต่ง ความเสียหายหรือการเสื่อมสภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานะของการตรวจสอบหรือส่งผลกระทบต่อข้อมูลการตรวจวัดที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมในกรณีที่พบผลการตรวจวัดในครั้งก่อนมีผลที่ด้อยลงจากเดิม ซึ่งอาจพบได้ในขณะใช้งานอุปกรณ์การตรวจวัดที่ไม่ตรงตามลักษณะการใช้งาน

#### 7.1.6 ความรู้ขององค์กร

องค์กรมีการพิจารณากำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการกระบวนการและเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดของการบริหารจัดการน้ำเสีย ความรู้เหล่านี้จะมีการจัดเก็บและมีครบถ้วนตามขอบเขตอย่างเพียงพอ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการและแนวโน้ม องค์กรมีการพิจารณาทบทวนความรู้ในปัจจุบัน พิจารณาวិธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้ส่วนเพิ่มเติม และให้มีความทันสมัย (ความรู้ขององค์กร คือความรู้เฉพาะขององค์กรที่ได้มาจากประสบการณ์ เป็นข้อมูลที่ นำมาใช้และเผยแพร่เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์)

#### พื้นฐานความรู้ขององค์กร

- แหล่งภายในขององค์กร เช่น ทรัพยากรทางปัญญา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและความสำเร็จจากโครงการ การรวบรวมและการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ไม่อยู่ในตำรา และประสบการณ์ ผลจากการพัฒนากระบวนการ

- แหล่งภายนอกองค์กร เช่น มาตรฐาน ศูนย์การเรียนรู้ การสัมมนา การได้มาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

### 7.2 ความสามารถ

องค์กรมีการดำเนินการดังนี้

1) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการที่มีผลต่อสมรรถนะด้านคุณภาพ และประสิทธิผลในระบบบริหารคุณภาพ

2) ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเหล่านี้มีความสามารถ บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือ ประสบการณ์

3) ในกรณีที่ทำได้ ต้องดำเนินการเพื่อได้มาซึ่งความสามารถที่จำเป็น และการประเมิน ประสิทธิภาพของการดำเนินการดังกล่าว

4) จัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสารข้อมูล การดำเนินการที่ใช้สามารถ เช่น การจัดฝึกอบรม การเป็นพี่เลี้ยง หรือ การมอบหมายงาน ให้กับพนักงานปัจจุบัน หรือการว่าจ้างหรือทำสัญญากับผู้ชำนาญงานนั้นๆ

### 7.3 ความตระหนัก

องค์การจัดการน้ำเสียมุ่งเน้นให้บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กรมีความตระหนักในเรื่อง นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ รวมถึงผลที่ได้ของการปรับปรุงสมรรถนะ และผลที่ตามมาของการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

### 7.4 การสื่อสาร

องค์กรมีการพิจารณาการสื่อสารภายใน และสื่อสารภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ โดยพิจารณา ดังนี้

- การสื่อสารอะไรบ้าง
- การสื่อสารเมื่อไหร่
- การสื่อสารให้ใครบ้าง
- การสื่อสารอย่างไร
- การสื่อสารโดยใคร

### 7.5 เอกสารข้อมูล

7.5.1 ระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรจะต้องประกอบด้วย

- 1) เอกสารข้อมูลที่กำหนดโดยมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้
- 2) เอกสารข้อมูลที่เป็นสำหรับการดำเนินงานให้ประสิทธิภาพในระบบบริหารงาน

คุณภาพ

ขอบเขตเอกสารข้อมูลในระบบการบริหารคุณภาพมีปัจจัยดังนี้

- ขนาด ชนิดของกิจกรรม กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความซับซ้อน และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่อกัน
- ความสามารถของบุคลากร

7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง เมื่อมีการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูล องค์กรกำหนดให้ต้องมีการชี้แจง และคำอธิบาย เช่น ชื่อเอกสาร วันที่จัดทำ ผู้จัดทำ หรือหมายเลขเอกสาร มีการกำหนดรูปแบบ เช่น ภาษา รุ่นซอฟต์แวร์ รูปภาพ และสื่อที่ใช้ เช่น กระดาษ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีการทบทวนและอนุมัติ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

### 7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูล

7.5.3.1 เอกสารข้อมูลที่เป็นในระบบบริหารจัดการคุณภาพ และมาตรฐาน ISO9001:2015 ได้รับการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่ามีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งาน ตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

7.5.3.2 สำหรับการควบคุมเอกสารข้อมูลองค์กรจะดำเนินกิจกรรมต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม

- การแจกจ่าย, การแก้ไข, การค้นหา และ การนำไปใช้
- การจัดเก็บและการป้องกัน รวมถึงการดูแลรักษาให้เนื้อหาอ่านได้ง่าย
- ควบคุมการเปลี่ยนแปลง เช่น การระบุฉบับที่ของการแก้ไข
- การกำหนดเวลาจัดเก็บ และการทำลาย

เอกสารข้อมูลภายนอกที่องค์กรเห็นว่าจำเป็นสำหรับการวางแผนและการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพจะได้รับการชี้แจงและควบคุมตามความเหมาะสม และเอกสารข้อมูลใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องจะได้รับการป้องกันจากการแก้ไขโดยไม่ตั้งใจ (การแก้ไข หมายถึง การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าดูเอกสาร รวมถึงสิทธิ์ในการอ่าน และแก้ไขเอกสารข้อมูล เป็นต้น)

## 8. การปฏิบัติงาน

### 8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน

องค์กรจะดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุม กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการบริหารจัดการด้านน้ำเสีย และดำเนินกิจกรรมที่ถูกระบุไว้ในข้อ 6 โดยพิจารณาข้อกำหนดของ

การบริหารจัดการน้ำเสีย จัดทำเกณฑ์สำหรับกระบวนการ กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุความ สอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริหารจัดการน้ำเสีย ดำเนินการควบคุมกระบวนการตามเกณฑ์ และ กำหนดและจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่เป็นไปตามขอบเขต เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการสามารถดำเนินการได้ ตามแผน

### **ผลที่ได้จากการวางแผนจะมีความเหมาะสมกับการดำเนินการขององค์กร**

องค์กรจะควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการวางแผน และทบทวนผลกระทบที่เกิดขึ้นจาก การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ตั้งใจ ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบทางลบตามความเหมาะสม องค์กรต้องทำให้มั่นใจ ว่ากระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอกได้รับการควบคุม

## **8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับการบริหารจัดการน้ำเสีย**

### **8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า**

- 1) จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำเสีย
- 2) ข้อมูลเพิ่มเติม สัญญาหรือ คำสั่งซื้อ รวมถึงการเปลี่ยนแปลง
- 3) การรับข้อมูลตอบกลับจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำ เสีย รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- 4) การเคลื่อนย้ายและการดูแลทรัพย์สิน
- 5) ข้อกำหนดเฉพาะกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

### **8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำเสีย**

เมื่อมีการพิจารณาข้อกำหนดของการบริหารจัดการน้ำเสียเพื่อนำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจะทำให้มั่นใจว่ามีการระบุข้อกำหนดของสินค้าและบริการ คือ ข้อกำหนดของ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อพิจารณาที่เป็นขององค์กร พร้อมทั้งแสดงถึงการดำเนินการตอบสนองต่อข้อ ร้องเรียนด้านการบริหารจัดการ ที่ได้มีการเสนอแนะไว้

### **8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำเสีย**

8.2.3.1 องค์กรจะทำให้มั่นใจถึงคุณภาพที่ได้มาตรฐานก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำชุมชน โดยจะทบทวน ก่อนที่จะยืนยันการปล่อยน้ำ ซึ่งรวมถึง ข้อกำหนดในการส่งมอบและกิจกรรมหลังส่งมอบ ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุแต่จำเป็นต้องการใช้งานกรณีที่เกิดราบ ข้อกำหนดที่ระบุโดยองค์กร ข้อกำหนด ด้านกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อซึ่งแตกต่างกันที่ระบุไว้ก่อนหน้า ซึ่ง

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อได้รับการดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการน้ำเสีย ทางองค์กรจะยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ ก่อนการตกลงหรือทำสัญญาร่วมกัน

8.2.3.2 องค์กรจะจัดเก็บเอกสารข้อมูลเหล่านี้ ตามความเหมาะสม เช่น

- ผลของการทบทวน
- ข้อมูลใหม่ของผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด

องค์กรจะมีการจัดทำเอกสารข้อมูลผลการทบทวนข้อกำหนดของการบริการเหล่านี้ไม่ว่าจะข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เมื่อข้อมูลการบริการมีการเปลี่ยนแปลง องค์กรจะทำให้มั่นใจว่าเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะได้รับการแก้ไขและพนักงานที่เกี่ยวข้องจะตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าว

### 8.3 การออกแบบและการพัฒนา

องค์กรมีการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดในเรื่องการออกแบบและการพัฒนา ตามมาตรฐาน ISO 9001 เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพที่ได้มาตรฐาน และให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์มากที่สุด

### 8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ

8.4.1 องค์กรจะทำให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการภายนอก ในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรจะระบุการควบคุมกับผู้ให้บริการภายนอก ในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ ในกรณี ดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์และบริการที่องค์กรดำเนินงาน
- 2) ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าโดยผู้บริการภายนอกซึ่งกระทำในนามขององค์กร
- 3) ทั้งหมดหรือบางส่วนของกระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอกที่องค์กรได้ตัดสินใจ

องค์กรจะจัดทำและประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการประเมิน คัดเลือก ฝ้าติดตามสมรรถนะและประเมินซ้ำของผู้ให้บริการภายนอก โดยอยู่บนพื้นฐานความสามารถของการส่งมอบกระบวนการหรือ การ

บริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และจัดเก็บเอกสารข้อมูลของกิจกรรมเหล่านี้และการดำเนินการที่จำเป็น จากผลการประเมินที่พบ

#### 8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม

องค์กรจะทำให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ คุณภาพและการบริการ จะไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า โดยทำให้มั่นใจว่า กระบวนการของผู้ให้บริการภายนอกอยู่ภายใต้การควบคุมของระบบบริหารคุณภาพ ระบุการควบคุมที่จะใช้กับผู้ให้บริการภายนอกและใช้กับผลจากการดำเนินการ และพิจารณาถึง แนวโน้มผลกระทบที่อาจมาจาก กระบวนการให้บริการภายนอกต่อความสามารถที่จะให้ กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ สอดคล้องกับ ข้อกำหนดลูกค้าและข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพของการควบคุมที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการ ภายนอก พิจารณาการทวนสอบ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอกส่งมอบ กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับข้อกำหนด

#### 8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรจะทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดก่อนหน้านี้ได้มีการสื่อสารให้สำหรับผู้ให้บริการ ภายนอกเพียงพอ สำหรับกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่จะดำเนินการให้ และการอนุมัติสำหรับ ผลิตภัณฑ์และบริการ วิธีการ, กระบวนการ และอุปกรณ์ และการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

- ค) ความสามารถ รวมทั้งคุณสมบัติที่จำเป็น ของบุคลากร
- ง) การปฏิสัมพันธ์ของการดำเนินการในองค์กร ของผู้ให้บริการภายนอก
- จ) การควบคุมและการเฝ้าติดตามสมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอกโดยบริษัท
- ฉ) กิจกรรมการทวนสอบหรือรับรอง ที่บริษัท หรือลูกค้า, ตั้งใจจะดำเนินการยังสถานที่ของ ผู้ให้บริการภายนอก

### 8.5 การผลิตและการบริการ

8.5.1 ควบคุมการบริหารจัดการน้ำเสีย องค์กรจะดำเนินการควบคุม ให้อยู่ในเงื่อนไขที่ควบคุม รวมถึง ความเพียงพอของเอกสารข้อมูลที่ระบุถึงคุณภาพน้ำ และการบริการที่ส่งมอบ หรือกิจกรรมที่ ดำเนินการ รวมทั้งผลที่จะบรรลุ ความเพียงพอและเหมาะสมของทรัพยากรสำหรับตรวจติดตามและ ตรวจวัด ดำเนินกิจกรรมการตรวจวัดและติดตามในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อทวนสอบว่าข้อมูลการดำเนิน กิจกรรมเป็นไปตามเกณฑ์การควบคุม และเกณฑ์การยอมรับด้านการบริหารจัดการน้ำเสีย การใช้โครงสร้าง

พื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการดำเนินกระบวนการ ระบุความสามารถและคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากร ดำเนินกิจกรรมการรับรอง และการรับรองซ้ำตามช่วงเวลา เพื่อพิจารณาการบรรลุผลตามแผนการบริหารจัดการ เมื่อผลการตรวจสอบไม่สามารถทวนสอบได้ในขั้นตอนย่อยได้ ดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากบุคลากร และมีการดำเนินกิจกรรมการตรวจปล่อย การจัดส่งและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

#### 8.5.2 การซึ่บ่งและการสอบกลับ

องค์กรจะเลือกใช้เกณฑ์ที่เหมาะสมในการระบุผลลัพธ์จากกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการคุณภาพน้ำเป็นไปตามข้อกำหนด โดยจะระบุสถานะของผลลัพธ์ ภายใต้ข้อกำหนดการตรวจวัดและตรวจติดตาม และกรณีที่มีการตรวจสอบย้อนกลับเป็นข้อกำหนดในกาดำเนินการจะใช้วิธีการซึ่บ่งแบบเฉพาะเจาะจงที่ผลลัพธ์ และมีการจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลสำหรับการสอบกลับได้

#### 8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้ำหรือผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรจะดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้ำหรือผู้ให้บริการภายนอกในขณะที่อยู่ภายใต้การจัดเก็บในองค์กรหรือมีการใช้งาน โดยจะระบุ ตรวจสอบ ป้องกัน และดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้ำหรือผู้ส่งมอบภายนอกเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ ถ้าทรัพย์สินใดๆ ของลูกค้ำหรือผู้ส่งมอบภายนอกเกิดการสูญหายเสียหาย หรือพบว่าไม่เหมาะสมในการใช้งาน องค์กรจะดำเนินการแจ้งลูกค้ำหรือผู้ให้บริการภายนอกให้ทราบ และจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลไว้ (ทรัพย์สินของลูกค้ำหรือของผู้ให้บริการภายนอก อาจรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ สถานที่ ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล)

#### 8.5.4 การดูแลรักษา

องค์กรจะดูแลรักษา ผลจากกระบวนการในขณะที่ดำเนินให้บริการ ตามขอบเขตที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีคุณสมบัติสอดคล้องกับข้อกำหนด (การดูแลรักษา รวมถึง การซึ่บ่ง การขนย้าย การควบคุม การปนเปื้อน การบรรจุ การจัดเก็บ การส่งผ่านหรือ การขนส่ง และการป้องกัน)

#### 8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ

องค์กรจะปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมหลังการส่งมอบ ซึ่งสัมพันธ์กับการบริหารจัดการน้ำเสีย ในการพิจารณาขอบเขตของกิจกรรมหลังการส่งมอบจะพิจารณาจาก

- กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- แนวโน้มผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการ
- ธรรมชาติ การใช้และอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ

- ข้อกำหนดของลูกค้า
- ข้อมูลตอบรับจากลูกค้า

กิจกรรมหลังการส่งมอบ สามารถหมายถึง เช่น การดำเนินการภายใต้การรับประกัน ข้อผูกพันตามสัญญา เช่น การบำรุงรักษา และบริการเพิ่มเติม เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือการกำจัด

#### 8.5.6 ควบคุมของการเปลี่ยนแปลง

องค์กรจะทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลงสำหรับการผลิตและการให้บริการ ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะจัดทำเอกสารข้อมูลที่อธิบายถึงผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลง บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงและกิจกรรมที่ดำเนินการที่จำเป็นจากผลการทบทวนเหล่านั้น

#### 8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรจะดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อทบทวนคุณภาพน้ำให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด ไม่ทำการส่งมอบให้กับลูกค้าจนกว่าจะได้รับการตรวจตามแผนที่วางไว้ ยกเว้นกรณีได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องและ ถ้าทำได้โดยผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรจะดำเนินการจัดทำเอกสารข้อมูลการตรวจ เอกสารข้อมูลประกอบด้วย

- หลักฐานแสดงความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การยอมรับ
- การสืบกลับไปยังผู้มีอำนาจในการตรวจปล่อย

#### 8.7 การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

8.7.1 องค์กรจะทำให้มั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดจะได้รับการชี้แจงและป้องกันไม่ให้นำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ องค์กรจะดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมกับลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลกระทบของผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งนี้รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกตรวจพบหลังจากที่ได้จัดส่งผลิตภัณฑ์ไปแล้วหรือในระหว่าง หรือหลังจากให้บริการ องค์กรจะดำเนินการกับผลจากกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สินค้าและบริการด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าดังนี้

- การแก้ไข
- คัดแยกจัดเก็บในพื้นที่ ส่งคืน หรือ การหยุดใช้ชั่วคราว ของผลิตภัณฑ์และบริการ
- แจ้งให้ลูกค้าทราบ



- ได้รับการอนุมัติผ่อนผันการใช้งานเมื่อมีการแก้ไขผลการดำเนินการจะมีการตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนด

#### 8.7.2 องค์กรจะจัดเก็บเอกสารข้อมูลดังนี้

- 1) รายละเอียดความไม่สอดคล้องตาม ข้อกำหนด ในมาตรฐาน ISO 9001
- 2) รายละเอียดการดำเนินการ
- 3) รายละเอียดการขอผ่อนผันที่ได้ดำเนินการ
- 4) การระบุผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจดำเนินการกับความไม่สอดคล้อง

### 9. การประเมินสมรรถนะ

#### 9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน

##### 9.1.1 องค์กรจะพิจารณาเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) อะไรที่สำคัญในการติดตามและตรวจสอบ
- 2) วิธีการในการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจถึงผลที่ถูกต้อง
- 3) ทำการติดตามและตรวจสอบ เมื่อใด
- 4) จะทำการวิเคราะห์และประเมินผลการติดตามและตรวจสอบ เมื่อใด

องค์กรจะทำการประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่จำเป็น ในฐานะหลักฐานของผลจากการดำเนินการ

##### 9.1.2 ความพึงพอใจลูกค้า

องค์กรจะเฝ้าติดตาม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้ของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความคาดหวังของลูกค้า จะได้รับการเติมเต็ม องค์กรจะกำหนดวิธีการเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเหล่านี้มาติดตามและทบทวน

##### 9.1.3 การวิเคราะห์และประเมินผล

องค์กรจะดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผล ข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตาม และตรวจวัดผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปใช้ประเมิน ดังนี้

- 1) ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
- 2) ระดับความพึงพอใจลูกค้า

- 3) สมรรถนะและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ
  - 4) ประสิทธิภาพของแผนงาน
  - 5) ประสิทธิภาพของการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส
  - 6) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก
  - 7) ความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ
- หมายเหตุ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการใช้วิธีทางสถิติ

## 9.2 การตรวจติดตามภายใน

9.2.1 องค์กรจะดำเนินการตรวจติดตามภายใน ตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มีข้อมูลของระบบบริหารคุณภาพมีความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของบริษัทสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001: 2015 โดยการปฏิบัติและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.2.2 องค์กรจะวางแผน จัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ ซึ่งตารางการตรวจติดตาม รวมถึง ความถี่ วิธีการ ผู้รับผิดชอบ ข้อกำหนดในการวางแผน และการรายงาน ซึ่งจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์ คุณภาพ ความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และผลการตรวจติดตาม ครั้งที่ผ่านมา มีการกำหนดเกณฑ์การตรวจติดตามและขอบเขตในแต่ละการตรวจติดตาม การเลือกผู้ตรวจติดตามและการตรวจติดตาม ต้องให้มั่นใจว่าตรงตามวัตถุประสงค์และมีความเป็นกลางในขณะตรวจติดตาม ทำให้มั่นใจว่าผลการตรวจติดตามได้ถูกรายงานไปยังผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข และปฏิบัติการแก้ไขโดยมิให้ล่าช้า และสุดท้ายต้องจัดเก็บเอกสารข้อมูลการตรวจติดตามไว้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงการดำเนินการตรวจติดตามและแสดงถึงผลการตรวจติดตาม

## 9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

9.3.1 ผู้บริหารสูงสุดจะทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง มีความพอเพียง มีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

9.3.2 ปัจจัยการนำเข้าการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร จะได้รับการวางแผนและดำเนินการ โดยคำนึงถึง สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนในครั้งที่ผ่านมา ประเด็นการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ และข้อมูลสมรรถนะและประสิทธิภาพระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มข้อมูลจาก

- ความพึงพอใจของลูกค้า และ ข้อมูลตอบกลับจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ด้านคุณภาพ
- สมรรถนะของกระบวนการ และ ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด และ การปฏิบัติการแก้ไข
- ผลจากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
- ผลการตรวจติดตาม
- สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก

9.3.3 ปัจจัยนำออกการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึง การตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับโอกาสในการปรับปรุง ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหาร คุณภาพ และทรัพยากรที่จำเป็น ซึ่งองค์กรจะคงไว้ซึ่งเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงหลักฐานของผลลัพธ์จากการ ทบทวนฝ่ายบริหาร

## 10. การปรับปรุง

10.1 องค์กรจะพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า และยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และความคาดหวัง
- 2) การแก้ไข ป้องกัน หรือ ลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- 3) การปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ การปรับปรุงอาจรวมถึง การแก้ไข การปฏิบัติการแก้ไข การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม และการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่

### 10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

10.2.1 เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงที่เกิดจากข้อร้องเรียน องค์กรจะตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามความเหมาะสมดังนี้

- 1) ทำการควบคุมและแก้ไข
- 2) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา

ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการสำหรับกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ หรือเกิดขึ้นในบริเวณอื่นๆ โดย

- 1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- 2) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- 3) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงกัน หรือมีโอกาสเกิดขึ้น

หลังจากนั้น ดำเนินการปฏิบัติการตามความจำเป็น ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข ปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสในช่วงการวางแผน ตามความเหมาะสม และปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ตามความเหมาะสม ซึ่งการปฏิบัติการแก้ไขจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

10.2.2 องค์กรจะจัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อแสดงหลักฐานของสภาพของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง และผลการปฏิบัติการแก้ไขใดๆ

### 10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรจะดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลต่อระบบบริหารคุณภาพ องค์กรจะพิจารณาผลลัพธ์จากการวิเคราะห์และการประเมิน และผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาส ที่ใช้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

แผนการตรวจสอบของระบบจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management)

ลำดับ	แนวปฏิบัติ/กิจกรรม/แนวนโยบาย	ปีงบประมาณ 2564											
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4		
		ต.ค. 63	พ.ย. 63	ธ.ค. 63	ม.ค. 64	ก.พ. 64	มี.ค. 64	เม.ย. 64	พ.ค. 64	มิ.ย. 64	ก.ค. 64	ส.ค. 64	ก.ย. 64
1	คู่มือหรือแนวปฏิบัติระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพ	←————→											
2	นโยบายที่เกี่ยวข้อง	←————→											
3	มีการสื่อสารให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ										←————→		
4	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาส	←————→									←————→		
5	ความทันสมัยในการปรับปรุงเอกสาร										←————→		
6	การรักษาความปลอดภัยของระบบเพื่อป้องกันเอกสารอิเล็กทรอนิกส์										←————→		
7	ระบบป้องกันการรักษาความปลอดภัย	←————→											
8	การทบทวนระบบหรือการตรวจสอบ							←————→					
9	การวิเคราะห์และการประเมินผล										←————→		
10	มีการปรับปรุงคู่มือหรือระบบอย่างต่อเนื่อง										←————→		