



ศูนย์บริหารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Input - Output Process Analysis (แผนภูมิเต่า-Turtle Diagram)

What (Materials/Equipment/Resources)

- แบบฟอร์มใบขอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน
- ระบบการจัดการข้อร้องเรียน
- วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน
- เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง
- ระบบการจัดการเอกสาร ISO9001 ศบส.

With Whom (Position)

- ผู้บริหารระดับสูง
- QMR
- QRMC
- IQA
- ผู้แจ้งปัญหา
- บุคลากร ศบส.
- ผู้รับบริการ

Input

- ข้อร้องเรียน
- ใบขอให้อปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน

กระบวนการ
การปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน

Outputs

- ทะเบียนควบคุม CAR & PAR (CAR & PAR LOG FILE)
- ผลการปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน
- ข้อมูลการแก้ไข/ป้องกัน แจ้งไปยังผู้รับบริการ

How (Procedure / Work instruction /Method)

- QM-CLREM-00-00-01 คู่มือคุณภาพศูนย์บริหารและสื่อการศึกษา
- QP-CLREM-00-00-12 การปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน
- WI-CLREM-00-00-01 การจัดการข้อร้องเรียน

Performance Indicators (KPI)

- ผลปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน ดำเนินการไม่น้อยกว่า 90%