



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

QM    QP    PM    WI

เอกสารต้นฉบับ

รหัสเอกสาร : PM-ARIT-005

เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน  
และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

แก้ไขครั้งที่ : 02 หน้า 1/5

วันที่บังคับใช้ 25 พฤศจิกายน 2548

เอกสารควบคุม

# การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทบทวนโดย : อ.ดร.น. วัฒนคุณ ประเสริฐ


( ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ )

ตำแหน่ง : QMR

อนุมัติโดย : นางสาวกรดี วัชรสินธุ์

( นางสาวกรดี วัชรสินธุ์ )

ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> QM <input type="checkbox"/> QP <input checked="" type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/> WI	รหัสเอกสาร : PM-ARIT-005
	<b>เรื่อง</b> การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	แก้ไขครั้งที่ : 02 หน้า 2 / 5
		วันที่บังคับใช้ 25 พฤศจิกายน 2548

## 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติในการปรับปรุงแก้ไขบริการและเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 เพื่อให้หน่วยงานในสำนักวิทยบริการและสารสนเทศได้มีการปรับปรุงคุณภาพในงานของตนอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 เพื่อกำหนดแนวทางในการป้องกันการบริการ ข้อมูล ชิ้นงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตลอดจนแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นแล้วไม่ให้เกิดซ้ำ

## 2. ขอบเขต


ครอบคลุมการปฏิบัติการแก้ไขบริการป้องกันบริการและเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และมีผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 3. คำจำกัดความ

- 3.1 การบริการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action) หมายถึง การนำกลับไปทำใหม่ (Rework) หรือการซ่อมแซม (Repair) เพื่อจัดการกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้นแล้ว อันเป็นการจัดการที่ปลายเหตุ เช่น ตรวจพบบริการและเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เป็นต้น รวมถึงการปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นแล้ว โดยมุ่งหวังเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำอีก
- 3.2 การบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non - Conforming) หมายถึง บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 หรือข้อกำหนดระเบียบของมหาวิทยาลัยฯ หรือข้อกำหนดตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้กับผู้ให้บริการ
- 3.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action) หมายถึง การปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือข้อบกพร่องซึ่งยังไม่เกิดขึ้น แต่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้โดยมุ่งหวังเพื่อการป้องกัน


## 4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 PM-ARIT-005 คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการควบคุมบริการและเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด


 สำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> QM <input type="checkbox"/> QP <input checked="" type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/> WI	รหัสเอกสาร : PM-ARIT-005
	<b>เรื่อง</b> การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	แก้ไขครั้งที่ : 02 หน้า 3 / 5
		วันที่บังคับใช้ 25 พฤศจิกายน 2548

## 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสารอ้างอิง
ผู้ที่พบ	<b>5.1 การแก้ไข</b> 5.1.1 เมื่อพบบริการและเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เรื่องร้องเรียนจาก ผู้ใช้บริการ ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ / ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ หรือ NC ต่อเนื่องจาก ขั้นตอนการปฏิบัติงาน PM-ARIT-004 เรื่องการควบคุมบริการและเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	
ผู้ที่เกี่ยวข้อง	5.1.2 ทบทวน / วิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ทำให้เกิดบริการ ข้อมูล ชี้นำงาน ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยใช้ข้อมูลและเทคนิคทางสถิติวิเคราะห์ตามความเหมาะสม 5.1.3 ประเมินความจำเป็นของการแก้ไขและป้องกัน เพื่อไม่ให้ข้อบกพร่องเกิดขึ้นซ้ำ 5.1.4 กำหนดวิธีการแก้ไข 5.1.5 ดำเนินการแก้ไข 5.1.6 ทบทวนผลการแก้ไขเสร็จตามกำหนด / แก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ 5.1.7 บันทึกผลการแก้ไขในใบรายงานบริการ และเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเสนอหัวหน้าหน่วยงานรับรอง	
หัวหน้างาน	5.1.8 พิจารณารับรองผลการแก้ไข 5.1.9 สรุปผลส่ง QMR ภายในสัปดาห์แรกของเดือน	
QMR	5.1.10 ลงทะเบียนรับเรื่อง 5.1.11 พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของการดำเนินการแก้ไข - ถ้าเห็นชอบ ลงนามรับรอง - ถ้าไม่เห็นชอบออกใบ CAR ให้หน่วยงานทบทวนวิธีการแก้ไขใหม่ 5.1.12 สรุปรายงานการแก้ไขปัญหาในที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร	

 <p>สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<input type="checkbox"/> QM <input type="checkbox"/> QP <input checked="" type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/> WI	รหัสเอกสาร : PM-ARIT-005
	<b>เรื่อง</b> การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	แก้ไขครั้งที่ : 02 หน้า 4 / 5
		วันที่บังคับใช้ 25 พฤศจิกายน 2548

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสารอ้างอิง
ทุกหน่วยงาน	<p><b>5.2 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</b></p> <p>5.2.1 พิจารณา / ทบทวน ประสิทธิภาพของระบบอย่างน้อยปีละครั้งจากข้อมูล เช่น - นโยบายคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วัตถุประสงค์คุณภาพ</li> <li>- การตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>- เรื่องร้องเรียน</li> <li>- ผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์คุณภาพ</li> <li>- บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด / การแก้ไขและป้องกัน</li> <li>- ข้อเสนอจากการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร</li> <li>- ข้อมูลสถานะเศรษฐกิจ / คู่แข่ง</li> </ul> <p>5.2.2 วิเคราะห์สาเหตุความจำเป็นที่ต้องปรับปรุง โดยใช้ข้อมูลและเทคนิคทางสถิติตามความเหมาะสม</p> <p>5.2.3 กำหนดแนวทางดำเนินการปรับปรุงอย่างน้อยปีละครั้ง โดยทำในระบบแผนงานประจำปีหรือรูปแบบอื่นตามความเหมาะสม</p> <p>5.2.4 ดำเนินการปรับปรุง</p> <p>5.2.5 ติดตามประเมินผล</p> <p>5.2.6 กำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การวัด หรือแนวทางดำเนินการใหม่</p> <p>5.2.7 สรุปผลเสนอ QMR</p>	
QMR	5.2.8 สรุปเรื่องนำเสนอในที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร	
หัวหน้าฝ่าย	<p><b>5.3 การปฏิบัติการป้องกัน</b></p> <p>5.3.1 พิจารณาวิเคราะห์แนวโน้มความถี่ของการบริการและเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือสถิติที่แสดงแนวโน้มการคงอยู่ของปัญหาอย่างน้อย 6 เดือน / ครั้ง แหล่งข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> <li>- ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ</li> <li>- การตรวจประเมินคุณภาพภายใน</li> <li>- การประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร</li> <li>- ผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หรือไม่ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์คุณภาพ</li> </ul>	

 สำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> QM <input type="checkbox"/> QP <input checked="" type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/> WI	รหัสเอกสาร : PM-ARIT-005
	<b>เรื่อง</b> การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	แก้ไขครั้งที่ : 02 หน้า 5 / 5
		วันที่บังคับใช้ 25 พฤศจิกายน 2548

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสารอ้างอิง
	5.3.2 วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิด และคาดว่าจะเกิดบริการที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนด โดยใช้ข้อมูล / เทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม 5.3.3 ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อไม่ให้ข้อบกพร่องมีโอกาสเกิด 5.3.4 กำหนดมาตรฐานป้องกัน 5.3.5 ดำเนินการป้องกัน 5.3.6 ประเมินผลการดำเนินงานป้องกัน 5.3.7 บันทึกผลการดำเนินงานป้องกัน 5.3.8 สรุปเรื่องนำเสนอ QMR	
QMR	5.3.9 สรุปเรื่องนำเสนอที่ประชุม ทบทวนระบบการบริหารงานคุณภาพของฝ่าย บริหาร	

## 6. บันทึกที่จัดเก็บ

ลำดับที่	ชื่อบันทึกที่จัดเก็บ	หน่วยงานที่จัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	ระยะเวลาที่จัดเก็บ	ผู้อนุมัติทำลาย



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

QM    QP    PM    WI

รหัสเอกสาร : PM-ARIT-005

**เรื่อง** การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน  
และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

แก้ไขครั้งที่ : 02 หน้า 6 / 5

วันที่บังคับใช้ 25 พฤศจิกายน 2548