



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)

ชื่อเรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขป้องกันและการควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

เอกสารหมายเลข : QP-MR-05

แก้ไขครั้งที่ : 1

วันที่บังคับใช้ : 1 ก.ค. 64

หน้า 1 จาก 3

บันทึกการแก้ไขเอกสาร

ลำดับที่	หน้าที่แก้ไข	ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายการแก้ไข	ใบขอแก้ไขเอกสารเลขที่
1	1-3	1	1 มิ.ย.64	ขั้นตอนการดำเนินงาน	009/2564

จัดทำโดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา โพธิ์แพง

ผู้แทนระบบคุณภาพ

ตรวจสอบและอนุมัติโดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา โพธิ์แพง

ผู้แทนระบบคุณภาพ

	<b>สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง</b>		
	<b>ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)</b>		
	<b>ชื่อเรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขป้องกันและการควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</b>		
เอกสารหมายเลข : QP-MR-05	แก้ไขครั้งที่ : 1	วันที่บังคับใช้ : 1 ก.ค. 64	หน้า 2 จาก 3

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบคุณภาพ รวมถึงการควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยวิเคราะห์สาเหตุ วิธีการแก้ไข และป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าวเกิดซ้ำอีก

### 2. ขอบเขต

ครอบคลุมการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระบบบริหารคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

### 3. นิยาม

QMR หมายถึง ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

ใบ CAR หมายถึง ใบร้องขอให้ทำการแก้ไข (CORRECTIVE ACTION REQUEST ; CAR)

### 4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

#### 4.1 เกณฑ์การพิจารณาในการออกใบ CAR มีดังนี้

1) ผู้แจ้ง ผู้พบปัญหา หรือผู้รับแจ้งปัญหาจากผู้รับบริการตามเกณฑ์ในหัวข้อที่ 4.1 จะดำเนินการออกใบ CAR (QF-MR-10)

#### กรณีที่เกิดจาก

- (1) ปัญหาที่เกิดกับผู้รับบริการที่มีสาเหตุจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของสำนัก
- (2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด
- (3) เรื่องร้องเรียนข้อบกพร่องในการให้บริการจากผู้เข้ารับการบริการ
- (4) กรณีที่พบความไม่สอดคล้องจากการตรวจติดตามภายใน

2) ผู้แจ้ง ผู้พบปัญหา หรือผู้รับแจ้งปัญหาส่งใบ CAR (QF-MR-10) ให้กับ QMR เพื่อพิจารณา

(1) กรณีที่ QMR ตรวจสอบแล้วรายละเอียดไม่สมบูรณ์ ให้ส่งกลับให้ผู้แจ้งระบุข้อมูลเพิ่มเติม หรือ QMR ตรวจสอบแล้วเห็นว่าไม่ต้องดำเนินการออกใบ CAR (QF-MR-10) นี้ให้ทำลายใบ CAR (QF-MR-10) นี้ได้ทันที

(2) กรณีที่ QMR ตรวจสอบแล้วรายละเอียดสมบูรณ์ ดำเนินการตามข้อ 3)

3) QMR ระบุสาเหตุและแนวทางการแก้ไข พร้อมทั้งระยะเวลาที่แล้วเสร็จ และแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการแก้ไข

4) ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ได้รับมอบหมายรับทราบ ดำเนินการแก้ไข และรายงาน QMR

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขป้องกันและการควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด		
เอกสารหมายเลข : QP-MR-05	แก้ไขครั้งที่ : 1	วันที่บังคับใช้ : 1 ก.ค. 64	หน้า 3 จาก 3

5) QMR ทำการพิจารณาผลการแก้ไขปัญหา ดังนี้

(1) กรณีผลการแก้ไขมีประสิทธิภาพแล้วเสร็จตามกำหนดให้ทำการปิดสรุปใบ CAR และดำเนินการตามข้อ 6)

(2) กรณีผลการแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพไม่แล้วเสร็จตามกำหนดให้ทำการออกใบ CAR ใบใหม่

6) QMR ส่งใบ CAR (QF-MR-10) แก่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเอกสาร

7) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเอกสาร ลงทะเบียนใบ CAR (QF-MR-10) นี้ และบันทึกในใบลงทะเบียนใบ CAR (CAR Log) (QF-MR-11)

8) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเอกสาร รวบรวมผลการแก้ไขปัญหา นำเข้าสู่การประชุม

#### 5. เอกสารอ้างอิง

QF-MR-10 ใบร้องขอให้ทำการแก้ไข (CORRECTIVE ACTION REQUEST ; CAR)

QF-MR-11 ทะเบียนใบขอปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR LOG)

#### 6. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	หมายเลขเอกสาร	ระยะเวลา	สถานที่เก็บ
ใบร้องขอให้ทำการแก้ไข (CORRECTIVE ACTION REQUEST ; CAR)	QF-MR-10	2 ปี	งานบริหารทั่วไป
ทะเบียนใบขอปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR LOG)	QF-MR-11	2 ปี	งานบริหารทั่วไป