

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร QP-RIC-MR-03	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
		หน้า	:	1 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไข				



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
การปฏิบัติการแก้ไข
ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้จัดทำ (Issued by)	ผู้ทบทวน (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
		
(นางสาวสาวิณี นาสมภักดิ์) นักวิชาการวิทยาศาสตร์	(นางสาวสาวิณี นาสมภักดิ์) นักวิชาการวิทยาศาสตร์ ผู้จัดการคุณภาพ	(นางสาวอิสยาภรณ์ ประสารกุลนันท์) รักษาการแทนผู้จัดการ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวแทนฝ่ายบริหาร

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QP-RIC-MR-03	หน้า	:	3 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไข				

1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติการแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าห้องปฏิบัติการได้กำหนดเป็นนโยบายและจัดทำวิธีดำเนินการสำหรับใช้ในการ ปฏิบัติการแก้ไข เมื่อมีผลการตรวจพบการเบี่ยงเบนของการปฏิบัติงานไปจากนโยบาย ขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของการ เบี่ยงเบนของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งต้องเก็บรักษาบันทึกเพื่อเป็นหลักฐาน

2. ขอบเขต (SCOPE)

ครอบคลุมข้อร้องเรียน (CO) งานให้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดที่อาจเกิดขึ้น (NC) การตรวจติดตามการแก้ไขของ internal audit ที่ไม่สามารถปิดข้อบกพร่องของรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผลสะท้อนกลับจาก ผู้รับบริการ (FE) มติจากการประชุมทบทวนการบริหาร (MR) การสังเกตของบุคลากรในระบบการบริหารงาน (OB) การตรวจประเมินจากภายนอก (EX) หรืออื่นๆ (OT) ที่ต้องการให้มีปฏิบัติการแก้ไข

3. เอกสารอ้างอิง (REFERENCE DOCUMENTS)

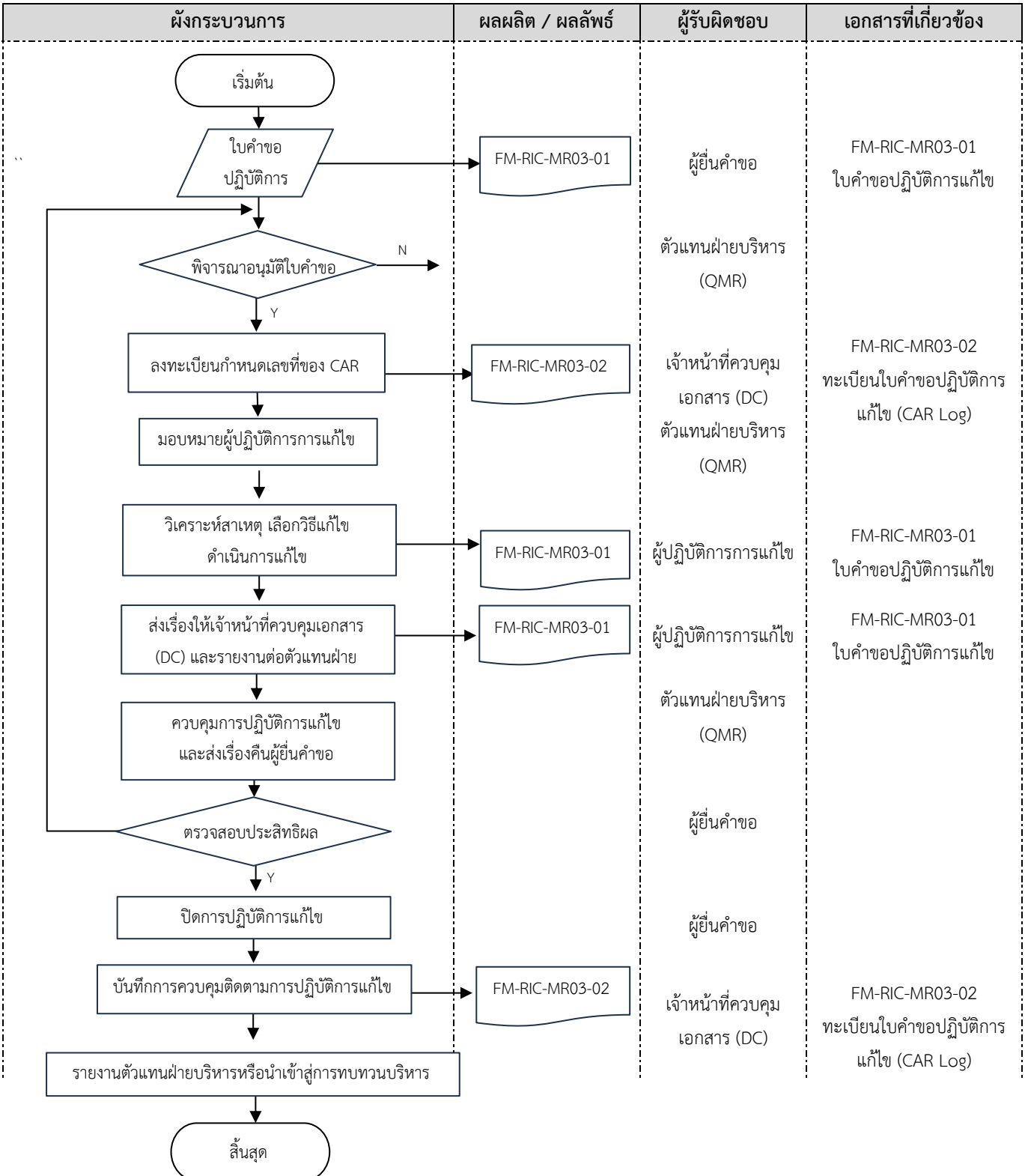
- 3.1 ระเบียบปฏิบัติการเรื่องการตรวจติดตามภายใน (QP-RIC-MR-02)
- 3.2 ระเบียบปฏิบัติการเรื่องการจัดการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (QP-RIC-OP-03)
- 3.3 ระเบียบปฏิบัติการเรื่องการประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ (QP-RIC-OP-04)
- 3.4 ระเบียบปฏิบัติการเรื่องความรับผิดชอบฝ่ายบริหาร (QP-RIC-MR-01)

4. คำจำกัดความ (DEFINITIONS)

- 4.1. การแก้ไขปัญหา (Corrective Action) หมายถึง การแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุของปัญหาของระบบการบริหารคุณภาพ
- 4.2. การป้องกันปัญหา (Preventive Action) หมายถึง การป้องกันปัญหาที่ยังไม่เกิด แต่พบว่ามีแนวโน้มหรือมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาของระบบการบริหารคุณภาพ

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร QP-RIC-MR-03	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
		หน้า	:	4 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไข				

5. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน



	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร QP-RIC-MR-03	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
		หน้า	:	5 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไข				

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE)

6.1. ผู้ยื่นคำขอเขียนคำขอใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (FM-RIC-MR03-01) เมื่อพบข้อบกพร่องที่ต้องการให้มีปฏิบัติเพื่อแก้ไขดังต่อไปนี้

- 6.1.1. ข้อร้องเรียน (CO)
- 6.1.2. งานให้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดที่อาจเกิดซ้ำ (NC)
- 6.1.3. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 6.1.4. ผลสะท้อนกลับจากลูกค้า (FE)
- 6.1.5. มติจากการประชุมทบทวนการบริหาร (MR)
- 6.1.6. การสังเกตของบุคลากรในระบบการบริหารงาน (OB)
- 6.1.7. การตรวจประเมินจากภายนอก (EX)
- 6.1.8. หรืออื่นๆ (OT)

โดยให้รายละเอียดเพื่อชี้บ่งถึงปัญหา แหล่งของหลักฐานและระบุผลที่ตามมา/ผลกระทบต่อระบบการบริหารงานแล้วส่งให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)

6.2. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) รับคำขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข และพิจารณาอนุมัติเปิดใบคำร้องขอปฏิบัติการแก้ไขและควบคุมดูแลการปฏิบัติการแก้ไข

6.3. เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DC) ดำเนินการลงทะเบียนกำหนดเลขที่ของ CAR No. ในทะเบียนใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (FM-RIC-MR03-02) ตามแหล่งที่พบข้อบกพร่องที่ต้องการให้มีการปฏิบัติการแก้ไข โดยเรียงลำดับด้วยเลขที่เริ่มเรียงจาก 1/เลขท้ายสองตัวของปีพุทธศักราช และบันทึกข้อมูลเบื้องต้นลงในทะเบียนใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR Log) (FM-RIC-MR03-02) เพื่อควบคุมการปฏิบัติการแก้ไข

6.4. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) มอบหมายผู้ปฏิบัติการการแก้ไข ให้ดำเนินการแก้ไข

6.5. ผู้ปฏิบัติการการแก้ไขวิเคราะห์สาเหตุ และประเมินความจำเป็นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามที่กำหนดเพื่อไม่เกิดซ้ำหรือเกิดขึ้นที่อื่นด้วยการทบทวนและวิเคราะห์ความไม่เป็นไปตามที่กำหนด และ/หรือการกำหนดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามที่กำหนด และ/หรือกำหนดว่าอาจมีความไม่เป็นไปตามที่กำหนดที่คล้ายกันอยู่หรืออาจเกิดขึ้น

6.6. ผู้ปฏิบัติการการแก้ไขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเลือกและระบุวิธีการสำหรับการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด ตามความเหมาะสมกับผลกระทบที่เกิดจากความไม่เป็นไปตามที่กำหนด รวมทั้งนำไปสู่การปรับปรุงความเสี่ยงและโอกาสที่กำหนดไว้ในระหว่างการวางแผนหากจำเป็น และ/หรือทำ

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร QP-RIC-MR-03	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
		หน้า	:	6 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไข				

การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารถ้าจำเป็น พร้อมทั้งกำหนดวันกำหนดเสร็จลงใน ใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (FM-RIC-MR03-01)

- 6.7. ผู้ปฏิบัติการการแก้ไขดำเนินการเพื่อแก้ไขให้แล้วเสร็จ และส่งเรื่อง (FM-RIC-MR03-01) ต่อให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DC) และรายงานต่อตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)
- 6.8. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ควบคุมการปฏิบัติการการแก้ไขให้เป็นไปตามวิธีการที่กำหนดแล้วส่งเรื่อง (FM-8.7-01) คืนให้ผู้ยื่นคำขอ
- 6.9. ผู้ยื่นคำขอเฝ้าระวังการปฏิบัติการแก้ไข ตรวจสอบประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขดังต่อไปนี้
 - 6.9.1. ถ้ามีประสิทธิผลที่มีความเหมาะสมและ/หรือสามารถป้องกันการเกิดซ้ำได้อีกให้ปิดการปฏิบัติการแก้ไข
 - 6.9.2. ถ้าไม่มีประสิทธิผล ให้ออกคำขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไขใหม่ (FM-RIC-MR03-01) แล้วส่งเรื่องให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) แล้วเริ่มดำเนินการซ้ำตั้งแต่ข้อ 5.2
- 6.10. เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DC) บันทึกการควบคุมติดตามการปฏิบัติการแก้ไข ในทะเบียนใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR Log) (FM-RIC-MR03-02) แล้วเก็บบันทึกของเหตุการณ์ทั้งหมด ตั้งแต่เริ่มต้นไปจนถึงสิ้นสุดของการปฏิบัติการแก้ไข (ลักษณะของความไม่เป็นไปตามที่กำหนด สาเหตุ การดำเนินการ และผลของการปฏิบัติการแก้ไข)
- 6.11. การทบทวนประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DC) รายงานตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) และรวบรวมเข้าสู่การประเมินความเสี่ยง หรือนำเข้าสู่กระบวนการทบทวนการบริหารต่อไป

7. การเก็บบันทึก :

รหัส	ชื่อเอกสาร	อายุการจัดเก็บ	สถานที่เก็บ	วิธีการทำลาย
FM-RIC-MR03-01	ใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR)	2 ปี	แฟ้มเอกสาร/ ไฟล์คอมพิวเตอร์/ กองบริหารงานวิจัย	ใช้หน้า 2 /ทิ้งเป็นขยะทั่วไป/ ลบไฟล์คอมพิวเตอร์ทิ้ง
FM-RIC-MR03-02	ทะเบียนในทะเบียนใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข	จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง	แฟ้มเอกสาร/ ไฟล์คอมพิวเตอร์/ กองบริหารงานวิจัย	ใช้หน้า 2 /ทิ้งเป็นขยะทั่วไป/ ลบไฟล์คอมพิวเตอร์ทิ้ง