




คณะอุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure) QP-ISO-003
เรื่อง การจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

จัดทำโดย : อังศุมารินทร์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
(นางอังศุมารินทร์ เจริญเกษ)

อนุมัติโดย : ปิยะนุช สวัสดิ์ เลขานุการคณะอุตสาหกรรมเกษตร
(นางสาวปิยะนุช สวัสดิ์) และ ตัวแทนผู้บริหารฝ่ายคุณภาพ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-003	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567	
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่	1 / 5

1.0 วัตถุประสงค์ :

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการกำจัดสาเหตุสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดใดๆที่พบจะมีการหาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไข ทวนสอบผลการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันการเกิดซ้ำ

2.0 ขอบเขต :

ใช้สำหรับกระบวนการกำจัดสาเหตุสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพและสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานในระบบการบริหารคุณภาพของสำนักงานคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่านั้น


3.0 คำนิยามศัพท์ :

ข้อบกพร่องในการทำงาน หมายถึง

- ข้อบกพร่องที่อาจได้รับการร้องเรียนของผู้รับบริการ
- ข้อบกพร่องที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ
- ข้อบกพร่องที่เกิดจากการดำเนินงานที่สามารถช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานได้
- ข้อบกพร่องที่ถูกตรวจพบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ข้อมูลจากการตรวจสอบและทดสอบการตรวจติดตามกระบวนการในการให้บริการที่ไม่ได้ ตามเกณฑ์ที่กำหนด

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non-conformity, NC) หมายถึง ปัญหาและข้อบกพร่องที่พบจากการร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือในการทำงานภายในสำนักงานคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Corrective Action Request (CAR) หมายถึง ใบคำร้องขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข เนื่องจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ และข้อบกพร่องอื่นๆที่พบบ่อย และมีผลกระทบร้ายแรง

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-003	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567	
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้า	2 / 5

4.0 เอกสารอ้างอิง :

- 4.1 QM-01 คู่มือคุณภาพคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 4.2 ข้อกำหนด ISO9001:2015 ข้อ 8.7 และ 10.2
- 4.3 QP-ISO-004 การปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน
- 4.4 QP-ISO-006 การตรวจติดตามคุณภาพ
- 4.5 QP-ISO-007 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

5.0 ความรับผิดชอบ :


- 5.1 ตัวแทนผู้บริหารฝ่ายคุณภาพ (QMR) และ/หรือผู้พบสภาพผิดข้อกำหนด มีหน้าที่
 - (1) เก็บข้อมูลด้านคุณภาพจากข้อบกพร่อง
 - (2) คัดเลือกประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดหรือที่เห็นว่าจะต้องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน
 - (3) สรุปข้อมูลนำเสนอที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร
- 5.2 หัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่
 - (1) ร่วมกำหนดวิธีการแก้ไขกับผู้ที่ได้รับ CAR
 - (2) สรุปผล NC แจ้งให้ QMR ทราบและนำเสนอในที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

6.0 วิธีปฏิบัติ :

6.1 การจัดการข้อร้องเรียน

6.1.1 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผ่านแหล่งต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล แบบสำรวจ จดหมาย ให้บุคคลแรกที่รับข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนและแก้ปัญหาในเบื้องต้น หากแก้ปัญหาไม่ได้ทันทีให้เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาและแก้ปัญหา ถ้าแก้ปัญหาได้ถือว่าปิดงาน

6.1.2 ถ้ามีข้อร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้ ให้หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องออกใบรายงานการแก้ไข ป้องกัน และการดำเนินการกับบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) (QP-ISO-004-01) โดยระบุข้อบกพร่องที่พบ หาผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางปฏิบัติการแก้ไขป้องกันร่วมกับ

 <p>คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</p>	ชื่อเอกสาร	การจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-003
<p>ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)</p>	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่ 3 / 5

ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข จากนั้นหัวหน้างานออกหมายเลขในใบ CAR และบันทึกลงในทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไข (CAR LOG) (QF-ISO-004-02) หัวหน้างานตรวจติดตามผลการแก้ไขตามวันที่ระบุใน CAR บันทึกรายละเอียดใน CAR ถ้าแก้ปัญหาได้ให้ลงนามยืนยันและสรุปผลปิด CAR แจ้งแก่ QMR ทราบ


6.1.3 ถ้าตรวจติดตามผลการแก้ไขไม่ผ่านให้หัวหน้างานและผู้รับผิดชอบขอความเห็นจากผู้บริหารเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาและดำเนินการตามข้อ 6.1.2 อีกครั้ง

6.2 การจัดการข้อบกพร่องในการทำงาน

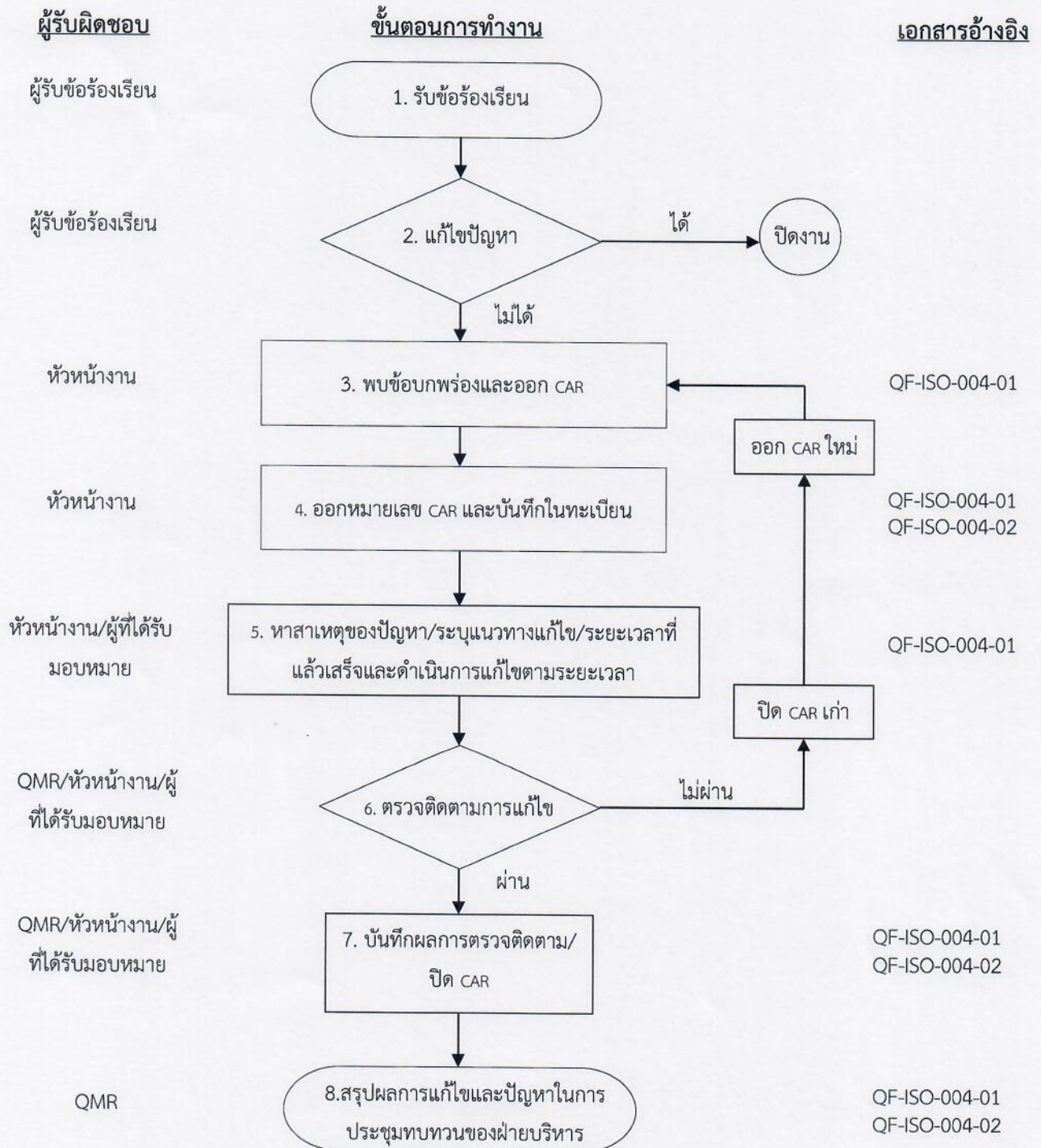
เมื่อพบข้อบกพร่องในการทำงาน ทั้งที่มาจากความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ จากการดำเนินงานที่สามารถช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานได้ จากที่ถูกตรวจพบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน หรือจากการตรวจสอบและทดสอบการตรวจติดตามกระบวนการในการให้บริการที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ให้ดำเนินการตามข้อ 6.1.2 และ 6.1.3 ต่อไป


6.3 สรุปผล

QMR สรุปผลการจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขระบบคุณภาพ เพื่อนำเสนอในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร ตามระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนของฝ่ายบริหาร (QP-ISO-007)

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-003
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่ 4 / 5

7.0 แผนผังกระบวนการ : การจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด



 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-003	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567	
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้า	5 / 5

8.0 เอกสารแนบ :

หมายเลขเอกสาร	รายการ	สถานที่จัดเก็บ	อายุการจัดเก็บ	ผู้อนุมัติทำลาย
QF-ISO-004-01	รายงานการแก้ไขและป้องกัน และการดำเนินการกับบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR)	ห้อง AO 103-1	2 ปี	MD
QF-ISO-004-02	ทะเบียนใบร้องขอแก้ไข (CAR LOG)	ห้อง AO 103-1	3 ปี	MD

รายงานการแก้ไขและป้องกัน และการดำเนินการกับบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด Corrective Action Request (CAR)	
สำหรับผู้บันทึกการออก CAR อ้างถึง () ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ () จากการตรวจ IA ครั้งที่..... () ข้อบกพร่องที่พบในการทำงาน (NC) () อื่นๆ ระบุ.....	เลขที่ CAR..... วันที่..... กรณีออก CAR ใหม่ อ้างอิง CAR เก่า เลขที่.....
หน่วยงานที่พบ :ผิดข้อกำหนดมาตรฐาน ISO ข้อที่ :	
รายละเอียด :	
ผู้ออก CAR..... ตำแหน่ง.....	
สำหรับผู้แก้ไข สาเหตุของปัญหา : การปฏิบัติการแก้ไข : กำหนดแล้วเสร็จภายในวันที่ : ผู้รับผิดชอบ..... วันที่.....	
สำหรับผู้ตรวจติดตาม การติดตามผลการแก้ไขครั้งที่ 1 () ดำเนินการแก้ไขเสร็จตามกำหนด () ไม่สามารถแก้ไขได้ตามกำหนด กำหนดการแก้ไขครั้งที่ 2 ภายในวันที่..... หมายเหตุ/สิ่งที่พบในการดำเนินการแก้ไข : ผู้ติดตามผล..... ตำแหน่ง..... วันที่..... ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)..... วันที่..... การติดตามผลการแก้ไขครั้งที่ 2 () ดำเนินการแก้ไขเสร็จตามกำหนด () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ตามกำหนด หมายเหตุ/สิ่งที่พบในการดำเนินการแก้ไข : ผู้ติดตามผล..... ตำแหน่ง..... วันที่..... ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)..... วันที่.....	
สรุปผลการแก้ไข () ปิด CAR () ออก CAR ใหม่ เลขที่.....	
หมายเหตุ :	
ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)..... วันที่.....	

