




คณะอุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure) QP-ISO-004
เรื่อง การปฏิบัติกาแก้ไข และการปฏิบัติกาป้องกัน

จัดทำโดย : อังคณาวิภา นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
(นางอังศุมารินทร์ เจริญเกษ)

อนุมัติโดย : เบญจ สนิท เลขานุการคณะอุตสาหกรรมเกษตร
(นางสาวปิยะนุช สวัสดิ์) และ ตัวแทนผู้บริหารฝ่ายคุณภาพ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การปฏิบัติการแก้ไขและ การปฏิบัติการป้องกัน	
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-004	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567	
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่	1 / 6

1.0 วัตถุประสงค์ :

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการทำงานต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดใดๆที่พบ จะมีการหาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไข ทวนสอบผลการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

2.0 ขอบเขต :

ใช้สำหรับกระบวนการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพและสภาพผิดเงื่อนไขของการดำเนินงานในระบบการบริหารคุณภาพ ของสำนักงานคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่านั้น

3.0 คำนิยามศัพท์ :


การแก้ไขปัญหา (Corrective Action) หมายถึง การแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุของปัญหาของระบบบริหารคุณภาพ

การป้องกันปัญหา (Preventive Action) หมายถึง การป้องกันปัญหาที่ยังไม่เกิด แต่พบว่ามีแนวโน้มหรือมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาของระบบการบริหารคุณภาพ

ข้อบกพร่องในการทำงาน หมายถึง

- ข้อบกพร่องที่อาจได้รับการร้องเรียนของผู้รับบริการ
- ข้อบกพร่องที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ
- ข้อบกพร่องที่เกิดจากการดำเนินงานที่สามารถช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานได้
- ข้อบกพร่องที่ถูกตรวจพบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ข้อมูลจากการตรวจสอบและทดสอบการตรวจติดตามกระบวนการในการให้บริการที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non-Conforming, NC) หมายถึง ปัญหาและข้อบกพร่องที่พบจากการร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือในการทำงานภายในสำนักงานคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การปฏิบัติการแก้ไขและ การปฏิบัติการป้องกัน
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-004
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่ 2 / 6


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

4.0 เอกสารอ้างอิง :

- 4.1 ข้อกำหนด ISO9001:2015 ข้อ 10.2
- 4.2 QP-ISO-006 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 4.3 QP-ISO-007 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

5.0 ความรับผิดชอบ :

- 5.1 ตัวแทนผู้บริหารฝ่ายคุณภาพ (QMR) และ/หรือผู้พบสภาพผิดข้อกำหนด มีหน้าที่
 - (1) เก็บข้อมูลด้านคุณภาพจากข้อบกพร่อง
 - (2) คัดเลือกประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดหรือที่เห็นว่าต้องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน
 - (3) ออกใบ CAR ไปยังฝ่ายที่เกิดปัญหา
 - (4) สรุปข้อมูลนำเสนอที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร
- 5.2 หัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่
 - (1) ร่วมกำหนดวิธีการแก้ไขกับผู้ที่ได้รับ CAR
 - (2) ติดตามผลการแก้ไข
 - (3) สรุปผล CAR แจ้งให้ QMR ทราบและนำเสนอในที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร
- 5.3 ผู้ควบคุมเอกสาร (DCC) มีหน้าที่ ขึ้นทะเบียนเอกสาร

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การปฏิบัติการแก้ไขและ การปฏิบัติการป้องกัน
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-004
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่ 3 / 6

6.0 วิธีปฏิบัติ :

6.1 การขึ้นทะเบียนมาตรการแบบป้องกันในการปฏิบัติการแก้ไข


1. ตัวแทนผู้บริหารฝ่ายคุณภาพ พิจารณาถึงความสมเหตุสมผลของข้อมูล หากยอมรับตามข้อมูล และพบว่าข้อมูลเป็นจริง นำรายงานการแก้ไข ป้องกัน และการดำเนินการกับบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) (QF-ISO-004-01) ไปขึ้นทะเบียนที่พนักงานที่ควบคุมเอกสาร
2. QMR ลงทะเบียนแบบการปฏิบัติการแก้ไขในทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไข (CAR LOG) (QF-ISO-004-02)

6.2 วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและดำเนินการแก้ไข

1. QMR ร่วมกับบุคลากรที่มีส่วนรับทราบกับข้อบกพร่อง หรือสิ่งที่มีแนวโน้มบกพร่องนั้น นำปัญหามาวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการแก้ไข และระบุวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นไปได้
2. ระบุวิธีการแก้ไขต่อข้อบกพร่อง มีการระบุการแก้ไข 2 ส่วน ได้แก่ แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน ในเบื้องต้น (Correction/Preventive) และ แนวทางการที่สามารถกำจัดสาเหตุต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ (Corrective/Preventive action) เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ โดยบันทึกลงในรายงานการแก้ไข ป้องกัน และการดำเนินการกับบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) (QF-ISO-004-01)

6.3 ขั้นตอนการกำหนดหมายเลข CAR

1. QMR กำหนดหมายเลขใบ CAR คือ YYY/ZZ โดย
 YYY คือ ฉบับที่ โดยเริ่มที่ ฉบับที่หนึ่ง จะเขียน 001
 ZZ คือ ปีที่ใช้เอกสาร


 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การปฏิบัติการแก้ไขและ การปฏิบัติการป้องกัน
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-004
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่ 4 / 6

6.4 การดำเนินการแก้ไข

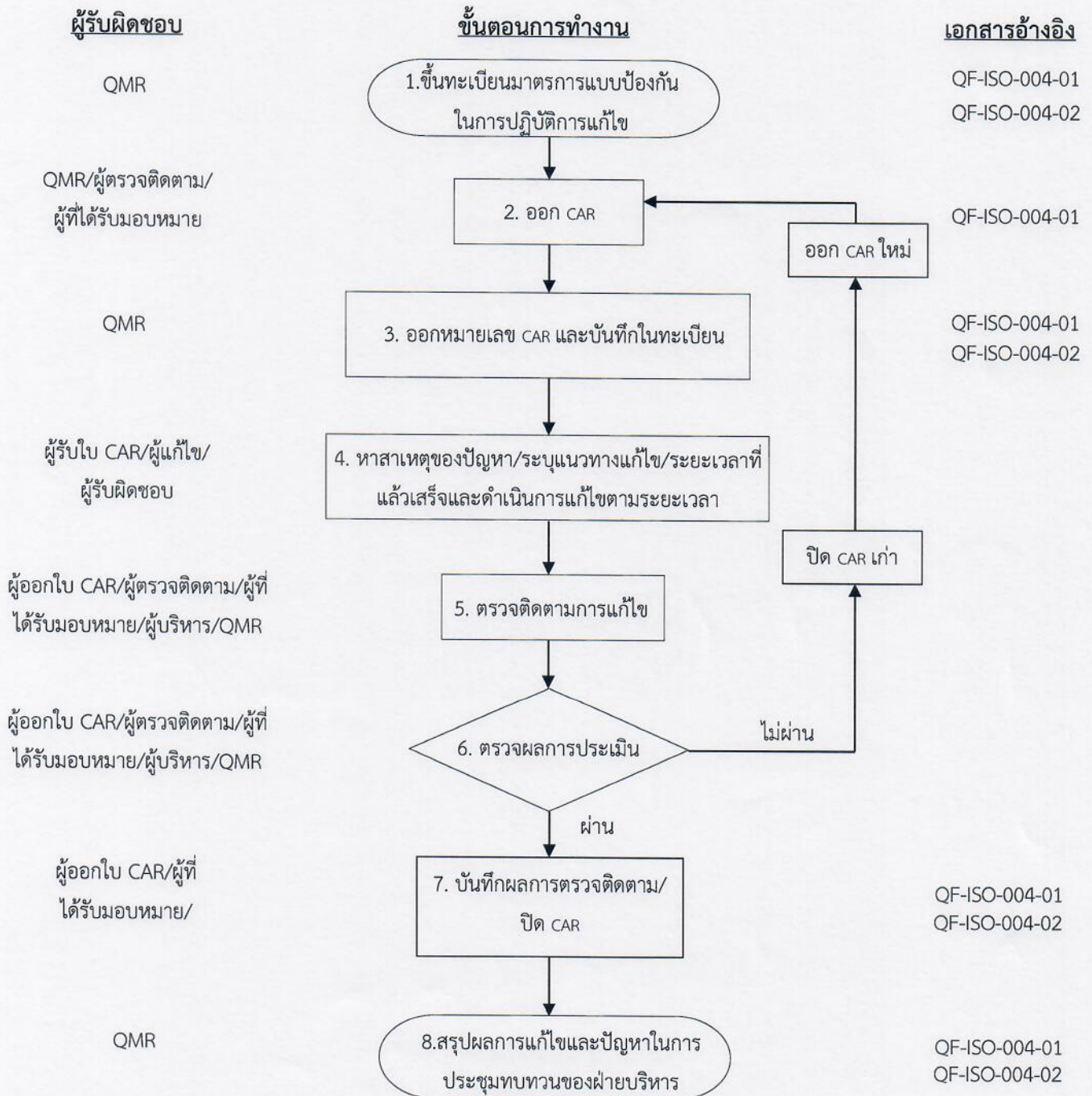
1. ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการดำเนินงาน และมอบหมายความรับผิดชอบเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการแก้ไขได้เสร็จตามกำหนดเวลา
2. ลงมือปฏิบัติการแก้ไขโดยไม่รอช้า และอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่กำหนดไว้ในใบขอให้มีการแก้ไข


6.5 การติดตามผลการแก้ไข

1. กรณีที่เกิดประสิทธิผล ปิดรายงานมาตรการแก้ไข แล้วบันทึกหลักฐานการติดตามผลในช่องการทวนสอบผลการดำเนินการใน ใบ CAR (QF-ISO-004-01)
2. กรณีที่ไม่เกิดประสิทธิผล ไม่ปิดรายงานมาตรการแก้ไขแล้วหาหรือสาเหตุของการล่าช้าหรือการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ และนัดหมายวันที่พร้อมสำหรับการทวนสอบในครั้งต่อไป กรอกข้อมูลดังกล่าวลงใน รายงานการแก้ไข ป้องกัน และการดำเนินการกับบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) (QF-ISO-004-01) กรณีที่การติดตามผลครั้งที่ 2 ไม่สำเร็จ บันทึกผลไว้เป็นหลักฐานและนำเสนอ QMR หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาตัดสินใจเพื่อวางแผนจัดการต่อไป
3. QMR ทำการ Update ลงทะเบียนแบบการปฏิบัติการแก้ไขในทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไข (CAR LOG) (QF-ISO-004-02) เมื่อได้รับใบบันทึกผลการแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว และทำการปิดใบ CAR (QF-ISO-004-01) หรือรายงาน
4. QMR รวบรวมสรุปผลการแก้ไขและปัญหา นำเข้าสู่วาระการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การปฏิบัติการแก้ไขและ การปฏิบัติการ ป้องกัน
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-004
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่ 5 / 6

7.0 แผนผังกระบวนการ : การปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน



 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การปฏิบัติการแก้ไขและ การปฏิบัติการ ป้องกัน
	รหัสเอกสาร	QP-ISO-004
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	6 ก.ย. 2567
	แก้ไขครั้งที่ 2	หน้าที่ 6 / 6

8.0 เอกสารแนบ :

หมายเลข เอกสาร	รายการ	สถานที่จัดเก็บ	อายุการ จัดเก็บ	ผู้อนุมัติทำลาย
QF-ISO-004-01	รายงานการแก้ไขและป้องกัน และการ ดำเนินการกับบริการที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนด (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 () ขอร้องเรียนจากผู้รับบริการ () 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.....	

