คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)	
	ชื่อ การแก้ไขและป้องกัน	
	รหัสเอกสาร : PD-DO-06	**แก้ไขครั้งที่** : 00
	วันที่เริ่มใช้ : 1 เมษายน 2563	**หน้า** : 1/4

ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

Rev.	ว/ด/ป	หน้า	รายละเอียด

	ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธันยพร ช่างเสนาะ	ผศ.ดร.กนกอร ระย้านิล	ผศ.ดร.นรงค์ ฉิมพาลี
ตำแหน่ง	นักพัสดุ	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	คณบดี
ลายเซ็น			
วันที่เซ็น	1 เม.ย. 63	1 เม.ย. 63	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดระเบียบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ให้ถูกจัดการอย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

2. ขอบเขต

ครอบคลุมปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดระเบียบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015, ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ, การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร และจากการปฏิบัติงาน

3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 ใบขอให้แก้ไขและป้องกัน (CAR) (FM-DO-09)

3.2 ทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ (CAR LOG) (FM-DO-11)

4. นิยาม

4.1 ใบร้องขอให้แก้ไข (Corrective Action Request) ; CAR

4.2 ทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไข (CAR LOG)

5. รายละเอียด

5.1 การแก้ไข (CORRECTIVE ACTION)

5.1.1 ผู้แจ้งปัญหา ทำการเสนอปัญหาที่พบ โดยกรอกรายละเอียดลงในใบขอให้แก้ไขและป้องกัน (CAR) (FM-DO-09) ส่วนที่ 1 แบ่งออกเป็น 4 กรณี ดังนี้ แล้วทำการส่งใบร้องขอให้แก้ไขให้ QMR พิจารณาอนุมัติ

ตาราง 5.1.1

อักษรย่อ	ประเภทของสาเหตุ	ผู้แจ้งปัญหา
I	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
C	ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ	หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง
N	รายงานการเกิด NCR.	เจ้าหน้าที่ระบบคุณภาพ
O	การปฏิบัติงาน และอื่นๆ	เจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดี

5.1.2 QMR ทำการพิจารณาอนุมัติรายละเอียดของปัญหาที่พบ

- กรณีไม่อนุมัติ ให้ส่งคืน ผู้รับผิดชอบ เพื่อทำการแก้ไข
- กรณีอนุมัติ ให้ลงนาม พร้อมกำหนดเลขที่ใบร้องขอให้แก้ไขดังนี้

☐-☐-☐-☐-☐-☐

1 2 3 4 5 6

1 คือ ตัวย่อของปัญหาในแต่ละกรณี ตามตาราง 5.1.1

2 3 4 คือ ลำดับที่ของใบร้องขอให้แก้ไข CAR

5 6 คือ ปี พ.ศ.

แล้วทำการบันทึกรายละเอียดของใบ CAR แต่ละใบลงใน ทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไข (CAR LOG) (FM-DO-11) เพื่อทำการติดตาม พร้อมทั้งส่งใบ CAR ดังกล่าวให้หัวหน้างานที่รับผิดชอบในการแก้ไข

5.1.3 หัวหน้างานที่รับผิดชอบในการแก้ไข ทำการระบุสาเหตุของปัญหา, แนวทางการแก้ไข และกำหนดเสร็จ

5.1.4 QMR ทำการพิจารณาอนุมัติรายละเอียดของปัญหาที่พบ

- กรณีไม่อนุมัติ ให้ส่งคืน ผู้รับผิดชอบ เพื่อทำการแก้ไข
- กรณีอนุมัติ ให้ลงนาม พร้อมลงวันที่การแก้ไขแล้วเสร็จ ลงในทะเบียนใบขอให้แก้ไขและป้องกัน (CAR LOG) (FM-DO-11) เมื่อถึงเวลาที่กำหนดให้ทำการมอบหมายให้ผู้แจ้งปัญหาดำเนินการติดตามผลการแก้ไข

5.1.5 ผู้แจ้งปัญหา ทำการติดตามผลการแก้ไขปัญหา พร้อมระบุผลการแก้ไขลงในส่วนที่ 3 ของใบ CAR แล้วส่งให้ QMR พิจารณาอนุมัติ

5.1.6 QMR ทำการพิจารณาผลการแก้ไขปัญหาดังนี้

- กรณีผลการแก้ไขมีประสิทธิภาพ แล้วเสร็จตามกำหนด ให้ทำการปิดสรุปใบ CAR นั้น พร้อมทั้งลงรายละเอียดในทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไข (CAR LOG) (FM-DO-11)
- กรณีผลการแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพไม่แล้วเสร็จตามกำหนด ให้ทำการลงรายละเอียดกำหนดการแก้ไขแล้วเสร็จครั้งที่ 2 ใน CAR LOG และมอบหมายให้ผู้แจ้งปัญหาทำการติดตามผลเมื่อถึงกำหนดเวลา หากผลการแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพ ไม่แล้วเสร็จให้ทำการออกใบ CAR ใหม่

5.1.7 QMR รวบรวมผลการแก้ไขปัญหา นำเข้าสู่การทบทวนโดยคณะกรรมการตามขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง วัตถุประสงค์คุณภาพและการวิเคราะห์ปรับปรุง

6. **เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

6.1 ใบขอให้แก้ไขและป้องกัน (Corrective Action Request: CAR) (FM-DO-09)

6.2 ทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไข (CAR LOG) (FM-DO-11)