 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-03	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 1 จาก 4

## ระเบียบปฏิบัติ (QUALITY PROCEDURE)

ชื่อเอกสาร : การแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด


รหัสเอกสาร : QP-CES-0-03

แก้ไขครั้งที่ : 05

วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567

ผู้จัดทำ  (นางสาวชนิษฐา พันธุ์พานิชย์) ผู้ควบคุมเอกสาร 31/01/2567	ผู้ทบทวน  (นางจรัญญา สมอุดร) QMR 31/01/2567	ผู้อนุมัติ  (นางจรัญญา สมอุดร) QMR 31/01/2567
--	--	--

# Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-03	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 2 จาก 4

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาที่จะเกิดขึ้น มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพของศูนย์บริการการศึกษา ได้รับการค้นหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อมิให้เกิดขึ้นซ้ำ

## 2. ขอบเขต


ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรมการค้นหาปัญหาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรืออาจเกิดขึ้นซ้ำ ที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ ตลอดจนการวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไข

## 3. คำจำกัดความ

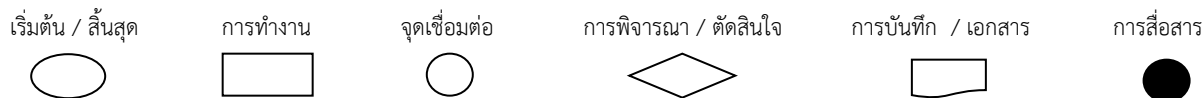
CAR (Corrective Action Request)	หมายถึง	ขอให้ดำเนินการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยมีเป้าหมายป้องกันการเกิดซ้ำ
ผู้พบสิ่งผิดปกติ	หมายถึง	ผู้รับบริการ/Auditor/QMR/QMRC/ผู้บริหาร
ผู้รับ CAR	หมายถึง	หัวหน้าฝ่ายของศูนย์บริการการศึกษา


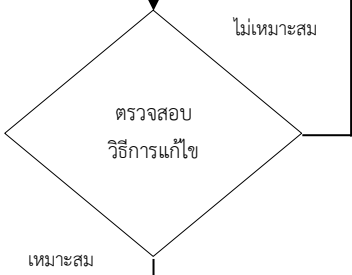
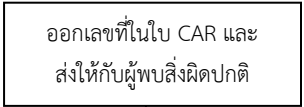
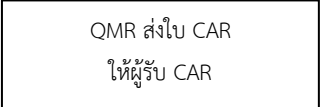
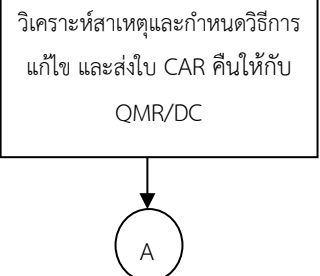
## 4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested parties) -ไม่มี-

# Controlled Document – CES


 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>ระเบียบปฏิบัติ : การแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</b>
รหัสเอกสาร : QP-CES-0-03	แก้ไขครั้งที่ : 05
วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 3 จาก 4

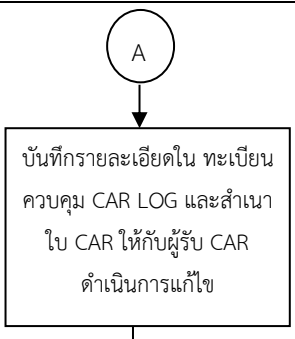
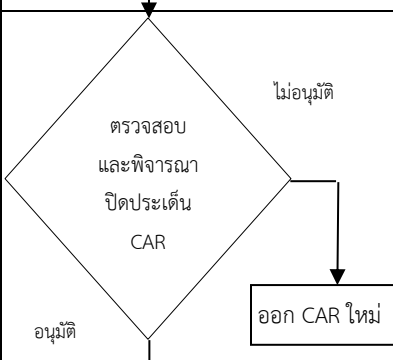
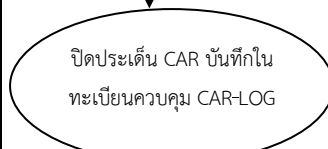
## 5. รายละเอียดการปฏิบัติงาน



ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
ผู้พบสิ่งผิดปกติ	1. ช้อร้อเรียนจากลูกค้า การตรวจประเมินภายใน การประชุมฝ่ายบริหาร และอื่นๆ จะดำเนินการออกเอกสาร CAR (เมื่อพบว่าต้องแก้ไข) และแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง		FM-CES-0-04 (CAR)	QP-CES-0-02 (การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน) QP-CES-0-04 (การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร)
QMR	2. ตรวจสอบสิ่งผิดปกติ หรือแนวโน้มของปัญหา ว่าเหมาะสมหรือไม่ - เหมาะสม : ส่งให้ DC ออกเลขที่ CAR - ไม่เหมาะสม : ส่งให้ผู้พบสิ่งผิดปกติดำเนินการแก้ไข		FM-CES-0-04 (CAR)	
DC	3. ออกเลขที่ในใบ CAR และส่งให้กับผู้พบสิ่งผิดปกติ		FM-CES-0-04 (CAR)	
QMR	4. ส่งใบ CAR ให้ผู้รับ CAR เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งผิดปกติ (CAR) และกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา		FM-CES-0-04 (CAR)	
ผู้รับ CAR	5. วิเคราะห์สาเหตุของสิ่งผิดปกติ (CAR) และกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา และส่งใบ CAR คืนให้ QMR/DC			

# Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>ระเบียบปฏิบัติ : การแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</b>	
รหัสเอกสาร : QP-CES-0-03	แก้ไขครั้งที่ : 05	
วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 4 จาก 4	

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
ผู้พบสิ่งผิดปกติ/DC	6. บันทึกรายละเอียดในทะเบียนควบคุม CAR LOG และสำเนาใบ CAR ให้กับผู้รับ CAR ดำเนินการแก้ไข		FM-CES-0-04 (CAR) FM-CES-0-06 (ทะเบียนควบคุม CAR LOG)	
ผู้พบสิ่งผิดปกติ/DC/QMR	7. ตรวจสอบวิธีการแก้ไขปัญหาและพิจารณาปิดประเด็น CAR - อนุมัติ ปิดประเด็น CAR - ไม่อนุมัติ ออก CAR ใหม่		FM-CES-0-04 (CAR)	
QMR/DC	8. ปิดประเด็น CAR และบันทึกในทะเบียนควบคุม CAR LOG		FM-CES-0-04 (CAR) FM-CES-0-06 (ทะเบียนควบคุม CAR LOG)	

## 6. เอกสารอ้างอิง

- 6.1 ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (QP-CES-0-02)
- 6.2 ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (QP-CES-0-04)

## 7. การจัดเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย
ใบคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข (CAR)	FM-CES-0-04	DC	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	2 ปี	เรียงตามเลขที่	ตามระเบียบมหาวิทยาลัย
ทะเบียนควบคุม (CAR LOG)	FM-CES-0-06	DC	ทั่วไป	2 ปี	เรียงตามเลขที่	ตามระเบียบมหาวิทยาลัย