



สำนักบริการวิชาการ

ประเภทเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน
ชื่อเอกสาร : การบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไขป้องกัน
รหัสเอกสาร : QP - UNIQ-MSU - 03
แก้ไขครั้งที่ : 00
วันที่บังคับใช้ : 1 มิถุนายน 2554
สำเนาที่ :

จัดทำโดย	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
..... () ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ () ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ () ผู้อำนวยการ

บันทึกการปรับปรุงแก้ไข

แก้ไข ครั้งที่	วันที่	รายละเอียด	ผู้ขอแก้ไข	ผู้อนุมัติแก้ไข	หน้า

บัญชีรายชื่อผู้ถือครอง

ลำดับที่	หน่วยงาน	รหัส	ผู้รับเอกสาร	ตำแหน่ง
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				

1.0 วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้การ ให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงานบริการวิชาการ
- 1.2 เพื่อให้การดำเนินงานกิจกรรมในการให้บริการของสำนักงานบริการวิชาการเป็นไปตามเป้าหมายของนโยบาย
คุณภาพ
- 1.3 เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง / ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และป้องกันไม่ให้ข้อบกพร่องเกิดขึ้นซ้ำ
- 1.4 เพื่อป้องกันข้อบกพร่องที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น
- 1.5 เพื่อเป็นการสำรวจและดูแลผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการวิชาการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.0 ขอบข่าย

- 2.1 ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมในการให้บริการของสำนักงานบริการวิชาการ

3.0 คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง กระบวนการวางแผนและบริหารในด้านแนวความคิด การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด การจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจและ บรรลุวัตถุประสงค์ของลูกค้า

การแก้ไขป้องกันหมายถึง.....

CAR (CORRECTIVE ACTION REQUEST) การแจ้งให้มีการปฏิบัติการแก้ไข

CAR LOG BOOK บันทึกการแจ้งให้แก้ไข เพื่อสะดวกติดตามผล

4.0 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 เจ้าหน้าที่ ติดต่อประสานงานกับลูกค้า
- 4.2 เสนอราคาแก่ลูกค้า
- 4.3 แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของลูกค้า
- 4.4 วางแผนปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้า

ตรวจสอบความพร้อมของการปฏิบัติงาน

ตรวจสอบข้อมูลหลักการให้บริการลูกค้า

นำข้อมูลการบริการเบื้องต้นและหลังเสร็จงานเพื่อปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการคุณภาพ ISO 9001 : 2008, รับข้อร้องเรียนของลูกค้า

ประเมินผลตามความพึงพอใจของลูกค้า

รวบรวมข้อมูล การร้องเรียน และข้อเสนอแนะของลูกค้า

ทำแผนการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจ

นำผลสำรวจและข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหาร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการคุณภาพ ISO 9001 : 2008

4.1 การซึ่บงผลิตภันท์และบริกาาร

กำหนดโครงการ/หลักสูตร บริกาารวิชากาารบริกาาร ให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ และจัดเก็บตามวิธีการที่กำหนด เพื่อให้สามารถสอบกลับได้และติดตามผลการบริกาารได้อย่างต่อเนื่อง โดยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง

4.2 การสอบกลับได้ของผลิตภันท์และการบริกาาร

กรณีต้องการตรวจสอบ/สอบกลับเกี่ยวกับข้อมูลการรับบริกาารรวมทั้งผลการดำเนินการ สามารถสอบกลับได้จากข้อมูล โดยมีหัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภันท์ที่ต้องการสอบกลับ โดยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

4.2.1 หัวหน้างานแผนงานและประเมินผลเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริกาารโดย

4.2.2 ในกรณีที่เป็นการทำแบบสอบถามผู้มารับบริกาาร ให้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงาน เรื่อง “การรวบรวมความคิดเห็นจากแบบสอบถาม”

4.2.3 ในกรณีที่เป็นกาารเปิดตู้รับความคิดเห็น ให้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงาน เรื่อง “การรวบรวมความคิดเห็นจากตู้รับความคิดเห็น”

4.2.4 ในกรณีที่เป็นคำร้องเรียน ให้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงาน เรื่อง “การรวบรวมความคิดเห็นจากการร้องเรียน”

4.2.5 ในกรณีที่เป็นคำชมเชยที่เป็นลายลักษณ์อักษร หัวหน้างานแผนงานและประเมินผลรวบรวมวิเคราะห์ และพิจารณาเสนอผู้อำนวยการ เมื่อได้รับอนุมัติให้เผยแพร่แล้ว แจ้งให้หัวหน้างานที่รับผิดชอบและประชาสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการเผยแพร่ต่อไป

5 ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเอกสารอ้างอิงในระบบบริหารคุณภาพ

5.1 มีการวางแผนสำหรับการจัดทำหลักสูตรให้บริกาารวิชากาาร วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจน

5.2 การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ในขั้นนี้ต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วย เพื่อจะได้มั่นใจว่าโครงการปรับปรุงเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การตรวจสอบทำให้เราทราบว่ากาารปฏิบัติในขั้นที่สองสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งสำคัญก็คือ เราต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน

5.4 ขั้นตอนการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง ซึ่งก็คือผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ เราควรรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไรต่อไป

- มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้
- ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม
- ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้
- เปลี่ยนเป้าหมายใหม่

6 บันทึกคุณภาพเอกสารแนบ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1.F-QP-UNIQ-MSU-02-004 ใบคำขอให้จัดทำปฏิบัติการ แก้ไขและป้องกัน	สำนักบริการ วิชาการ	เลขาฯคณะกรรมการพัฒนา คุณภาพด้านบริการตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2008	เรียง ตามลำดับ	อย่างน้อย 3 ปี
2.F-QP-UNIQ-MSU-02-005 ใบทะเบียนควบคุม CAR	สำนักบริการ วิชาการ	เลขาฯคณะกรรมการพัฒนา คุณภาพด้านบริการตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2008	เรียง ตามลำดับ	อย่างน้อย 3 ปี
3.F-QP-UNIQ-MSU-03-001 แบบประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	สำนักบริการ วิชาการ	เลขาฯคณะกรรมการพัฒนา คุณภาพด้านบริการตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2008	เรียง ตามลำดับ	อย่างน้อย 3 ปี