



ระเบียบปฏิบัติงาน

การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-06

แก้ไขครั้งที่ : 06

วันบังคับใช้ : 9 กรกฎาคม 2567

หน้าที่ : 1 จาก 4

สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (ผศ.ดร.ประเสริฐศักดิ์ เตียววงศ์สมบัติ)	 (ผศ.ดร.ประเสริฐศักดิ์ เตียววงศ์สมบัติ)	 (รศ.ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกศา)
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	ผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
00	20 พ.ย. 2556	จัดทำเอกสารครั้งแรก
01	20 ต.ค. 2557	เปลี่ยนแปลงรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
02	1 ต.ค. 2558	แก้ไขทั้งฉบับ
03	9 ต.ค. 2561	เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร
04	8 มี.ค. 2564	แก้ไขทั้งฉบับ
05	23 มิถุนายน 2564	ปรับปรุงเนื้อหาขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไข
06	9 กรกฎาคม 2567	ปรับปรุงเนื้อหาข้อที่ 3.1.2 และเพิ่มข้อที่ 3.1.3

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



ระเบียบปฏิบัติงาน

การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-06

แก้ไขครั้งที่ : 06

วันบังคับใช้ : 9 กรกฎาคม 2567

หน้าที่ : 2 จาก 4

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติงาน ในการดำเนินงานการตรวจติดตามภายใน ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล

ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อ 10.2, ISO 27001:2013 ข้อ 10.2

2. คำจำกัดความ

- **ปัญหา** หมายถึง ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้อง ตามข้อตกลงที่เสนอผู้รับบริการ อุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ ที่เจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ ฯ พบในการปฏิบัติงานประจำ
- **การแก้ไขปัญหา** หมายถึง การดำเนินการกับสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยไม่ให้เกิดซ้ำได้อีก

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 การรับแจ้งปัญหา

3.2 การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

3.3 การติดตามความคืบหน้าการแก้ไข

3.4 การประเมินหลังการแก้ไข

3.5 การสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น

3.1 การรับแจ้งปัญหา

3.1.1 ทีมควบคุมเอกสาร หรือ งานสารบรรณ เผยแพร่แบบแจ้งปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้อง ตามระเบียบปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ไว้บนเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ ฯ เพื่อให้ผู้รับบริการใช้ในการบันทึกการแจ้งปัญหา

3.1.2 การรับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการ และบุคลากรภายในสำนักคอมพิวเตอร์ ฯ สามารถแจ้งปัญหาได้ 2 รูปแบบดังนี้

3.1.2.1 แบบแจ้งปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้อง ตามระเบียบปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ที่ปรากฏอยู่บนหน้าเว็บไซต์มาตรฐาน ISO9001:2015 ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (<https://icit.kmutnb.ac.th/main/iso9001-2015/>)

3.1.2.2 โทรศัพท์, อีเมล ตามรายละเอียดการติดต่อที่ระบุไว้ตามระเบียบปฏิบัติงานของบริการต่างๆ ภายใต้มาตรฐาน ISO9001:2015 หรือช่องทางร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ทั้งนี้ผู้รับเรื่องจะต้องดำเนินการลงข้อมูลตามแบบแจ้งปัญหาตามข้อที่ 3.1.2.1 เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสืบค้นได้

3.1.3 ผู้ดูแลข้อมูลแบบแจ้งปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้อง ตามระเบียบปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ดำเนินการประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานนั้น ๆ หรือ ผู้เกี่ยวข้อง หลังจากรับเรื่อง เพื่อนำเรื่องเข้าที่ประชุมฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงานบริการนั้น ๆ และส่งเรื่องรายงานต่อคณะตัวแทนฝ่ายบริหาร เพื่อนำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักคอมพิวเตอร์ ฯ ในลำดับต่อไป

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



ระเบียบปฏิบัติงาน

การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-06

แก้ไขครั้งที่ : 06

วันบังคับใช้ : 9 กรกฎาคม 2567

หน้าที่ : 3 จาก 4

3.2 การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา แบ่งตามกรณีความเกี่ยวข้องของปัญหา คือ ปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องกับงานบริการ และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ ฯ โดยขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา มีดังต่อไปนี้

3.2.1 รองผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้าฝ่าย และผู้รับผิดชอบงานบริการ ประเมินสถานการณ์ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น

3.2.2 กรณีที่จำเป็นรองผู้อำนวยการฝ่าย และหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถพิจารณาตัดตอนงานที่เกิดปัญหา เพื่อหยุดปัญหา ไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการ

3.2.3 รองผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบงานบริการ หาสาเหตุของปัญหา และบันทึกสาเหตุที่พบลงในแบบร้องขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR) จากนั้นนำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ฯ เพื่อหารือ และกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา

3.3 การติดตามความคืบหน้าการแก้ไข

3.3.1 รองผู้อำนวยการฝ่าย และหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหา และเร่งรัด หรือแก้ไข ปัญหาที่ทำให้การแก้ไขตามที่กำหนดล่าช้า

3.3.2 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ติดตามกับรองผู้อำนวยการฝ่าย และหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดูว่าการแก้ไขตามที่กำหนดมีความคืบหน้ามากน้อยเพียงใด และเร่งรัด หรือแก้ไขปัญหาที่ทำให้การแก้ไขตามที่กำหนดล่าช้า

3.4 การประเมินหลังการแก้ไข

รองผู้อำนวยการฝ่าย และหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบประเมินดูปัญหาเดิมว่ายังคงเกิดจากสาเหตุเดิมหลังดำเนินการตามมาตรการแก้ไขที่กำหนดไปแล้ว ในหน่วยงานตนเอง หรือไม่ หากพบว่าปัญหาเดิมยังเกิดขึ้น และเป็นจากสาเหตุเดิม หรือจากสาเหตุใหม่ต้องดำเนินการแก้ไขซ้ำตาม ขั้นตอนที่กำลังข้างต้นต่อไป

3.5 การสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รับผิดชอบทำ บันทึกสรุป ปัญหาที่เกิดขึ้น ในรอบเดือน เพื่อนำเข้ารายงานผู้บริหารระดับสูงในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติงาน</p> <p style="text-align: center;">การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา</p>	<p>รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-06 แก้ไขครั้งที่ : 06 วันบังคับใช้ : 9 กรกฎาคม 2567 หน้าที่ : 4 จาก 4</p>
--	--	---

4. เอกสารอ้างอิง และบันทึกที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 บริบทองค์กรและการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- 4.2 ICIT-QM-COMMON-01 คู่มือบริหารงานคุณภาพ
- 4.3 ICIT-QP-COMMON-01 ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบาย การทบทวนฝ่ายบริหารและการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร
- 4.4 ICIT-QP-COMMON-02 ระเบียบปฏิบัติงาน การบริหารงานภายใน และการพิจารณาเข้าร่วมอบรม
- 4.5 ICIT-QP-COMMON-03 ระเบียบปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสาร
- 4.6 ICIT-QP-COMMON-04 ระเบียบปฏิบัติงาน การควบคุมบันทึก
- 4.7 บันทึก ICIT-FM-013 แบบร้องขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR)
- 4.8 บันทึก ICIT-FM-015 แบบบันทึกสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นประจำเดือน
- 4.9 บันทึก ICIT-FM-016 แบบแจ้งปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้อง ตามระเบียบปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO9001:2015
- 4.10 บันทึก ICIT-FM-017 แบบสรุปการป้องกัน

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ