



ระเบียบปฏิบัติงาน
การจัดการกับงานบริการที่ไม่สอดคล้อง

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-08
แก้ไขครั้งที่ : 04
วันบังคับใช้ : 8 มีนาคม 2564
หน้าที่ : 1 จาก 2

สำหรับ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (ผศ.ดร.ประเสริฐศักดิ์ เตียวงศ์สมบัติ)	 (ผศ.ดร.ประเสริฐศักดิ์ เตียวงศ์สมบัติ)	 (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

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

	ระเบียบปฏิบัติงาน การจัดการกับงานบริการที่ไม่สอดคล้อง	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-08 แก้ไขครั้งที่ : 04 วันบังคับใช้ : 8 มีนาคม 2564 หน้าที่ : 2 จาก 2
---	--	--

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติงาน ในการดำเนินการตรวจสอบติดตามภายใน ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล

ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อ 8.7 และ 10.2, ISO 27001:2013 ข้อ 8.7 และ 10.2

2. คำจำกัดความ

งานบริการที่ไม่สอดคล้อง หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่กำหนด

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ ฯ กำหนดผู้มีอำนาจในการจัดการกับงานบริการที่ไม่สอดคล้อง เมื่อเกิดความไม่สอดคล้องขึ้น คือ รองผู้อำนวยการฝ่าย ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนั้น ๆ

3.2 รองผู้อำนวยการฝ่ายบันทึก หรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องทำการบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมลงนามผู้ดำเนินการ ลงในแบบใบแจ้งความทั่วไป หรือ บันทึกอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นรายลักษณะอักษร และเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมเอกสาร เก็บรักษาบันทึกนี้

3.3 การดำเนินการจัดการงานบริการที่ไม่สอดคล้อง ดำเนินการดังนี้

3.3.1 ดำเนินการเพื่อกำจัดงานบริการที่ไม่สอดคล้อง ที่เกิดขึ้น ที่พบ โดยกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินการลงในแบบร้องขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR)

3.3.2 กำหนดระเบียบปฏิบัติใหม่ หากจำเป็น

3.3.3 รองผู้อำนวยการฝ่าย ติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่า ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดขึ้น มีความเหมาะสม

3.4 กรณีที่ รองผู้อำนวยการฝ่าย หรือหัวหน้าฝ่าย ประเมินว่า ความไม่สอดคล้องนี้ อาจเกิดขึ้นได้อีก ให้ดำเนินการแจ้งปัญหาเพื่อปฏิบัติการแก้ไขปัญหา ตามเอกสารระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

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-016 แบบใบแจ้งความทั่วไป

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