สำเนาควบคุม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	รหัสเอกสาร PM 42 ฉบับที่ 12 หน้าที่ 1/9
วันที่บังคับใช้ 15 มิถุนายน 2557	ผู้ทบทวน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	ผู้อนุมัติ ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานหรือเพื่อดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานและปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ หรือข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้อง หรือจากการสังเกตของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและดำเนินการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก
3. เพื่อใช้หลักการบริหารความเสี่ยง วิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและหามาตรการที่จะทำให้ปัญหานั้นๆ ไม่เกิดขึ้น หรือลดความสูญเสียจากการเกิดปัญหา

ขอบข่าย

ครอบคลุมงานปฏิบัติการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน หัวหน้าหน่วยงานแต่ละงานจะทำสถิติเฝ้าระวังการปฏิบัติงานตรวจสอบแนวโน้มกับตัวบ่งชี้อย่างต่อเนื่อง เมื่อหัวหน้าหน่วยงานพบว่ามีแนวโน้มจะเกิดปัญหาหรือจากข้อเสนอแนะของผู้ทำงานเกี่ยวข้องกันหรือจากคำแนะนำของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน หัวหน้าหน่วยงานวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อขจัดสาเหตุและกำหนดวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา หรือดำเนินการป้องกันเมื่อมีแนวโน้มว่าจะเกิดปัญหา

เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ผังการดำเนินงาน : งานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
2. แบบฟอร์มรับคำร้องเรียน ปัญหาและ ข้อบกพร่องต่างๆ (FM 42-1)
3. แบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการป้องกัน (FM 42-2)
4. แบบฟอร์มทะเบียน PAR (Preventive Action Request) (FM 42-3)
5. แบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (FM 41-3)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานทุกหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
สงวนลิขสิทธิ์

INPUT

1. ข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานหรือจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือจากผู้ตรวจ
2. ข้อร้องเรียนจากบุคลากรที่ทำงานร่วมกันในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน
3. ข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน
4. ข้อเสนอแนะจากผลการประชุมทบทวนของผู้บริหาร

OUTPUT

1. บันทึกแจ้งการปฏิบัติการป้องกัน
2. บันทึกแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

ตัวบ่งชี้

1. เวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาจากวันที่ทราบปัญหาหรือวันที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ไม่เกิน 3 สัปดาห์)
2. จำนวนปัญหาที่เกิดซ้ำต่อปีการศึกษา (ไม่เกิน 1 ปัญหา)
3. จำนวนปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นต่อปีการศึกษา (ไม่เกิน 3 ปัญหา)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอน/กิจกรรม**	**วิธีปฏิบัติ**
A ข้อร้องเรียนส่งตรงถึงอธิการบดี		
สำนักอธิการบดี	1. รับข้อร้องเรียน	1. รับข้อร้องเรียนที่ส่งตรงถึงอธิการบดีผ่านสำนักอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดีบันทึกและนำเสนออธิการบดีหรือผู้รับผิดชอบแทน
อธิการบดี	2. ส่งเรื่องให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ	2. อธิการบดีหรือผู้รับผิดชอบแทนพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วส่งเรื่องให้ผู้แทนกรรมการบริหารคุณภาพ
ผู้แทนกรรมการบริหารคุณภาพ	3. แจ้งหัวหน้าหน่วยงานตามแบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	3. ผู้แทนกรรมการบริหารคุณภาพแจ้งหัวหน้าหน่วยงานเจ้าของเรื่องตามแบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงาน	4. ดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามวิธีการที่กำหนด	4. หัวหน้าหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือผู้รับผิดชอบงานดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามวิธีการที่กำหนดแล้วบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน แล้วดำเนินการต่อตามขั้นตอนที่ 7 ของ Flow Chart B

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอน/กิจกรรม**	**วิธีปฏิบัติ**
B ข้อร้องเรียนผ่านสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา		
เลขานุการกรรมการบริหารคุณภาพ	1. รับข้อร้องเรียน ปัญหา ข้อบกพร่อง	1.1 ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบเรื่องการเสนอร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ 1.2 รับข้อร้องเรียน ปัญหา หรือ ข้อบกพร่องที่บุคลากรเสนอ
ผู้แทนกรรมการบริหารคุณภาพ	2. จำแนกประเภทข้อร้องเรียนและกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2. ผู้แทนกรรมการบริหารคุณภาพรับเรื่องแล้วพิจารณาข้อร้องเรียน ปัญหา ข้อบกพร่อง จำแนกประเภทข้อร้องเรียนและกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้วบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
ผู้แทนกรรมการบริหารคุณภาพ	3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามแบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	3. ผู้แทนกรรมการบริหารคุณภาพกำหนดผู้รับผิดชอบแล้ว แจ้งผู้รับผิดชอบให้ทราบตามแบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 (CAR)
หัวหน้าหน่วยงาน	4. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น	4. หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอน/กิจกรรม**	**วิธีปฏิบัติ**
หัวหน้าหน่วยงาน	5. กำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกัน	5. วิเคราะห์หาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น แล้วกำหนดวิธีการขจัดสาเหตุของปัญหา และหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำ
หัวหน้าหน่วยงาน	6. ดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามวิธีการที่กำหนด	6. ดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามวิธีการที่กำหนดขึ้น และดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
หัวหน้าหน่วยงาน ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ	7. ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	7.1 หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานแก้ไขข้อบกพร่องหรือดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จ 7.2 กรณีที่การตรวจครั้งแรกยังมีข้อสงสัยให้ตรวจติดตามอีกครั้ง กรณีที่ผลการปฏิบัติงานตามวิธีการที่กำหนดในขั้นตอนที่ ยังแก้ไขหรือป้องกันข้อบกพร่องไม่ได้ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 8 กรณีที่ผลการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาได้เรียบร้อยให้ดำเนินงานในขั้นตอนที่ 10
ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ	8. รายงานการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานเสนอคณะกรรมการบริหารคุณภาพ	8. รายงานการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหา หรือข้อบกพร่องและผลการปฏิบัติงานที่ยังแก้ไขไม่ได้ให้คณะกรรมการบริหารคุณภาพทราบปัญหา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอน/กิจกรรม**	**วิธีปฏิบัติ**
ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ	9. ประชุมหัวหน้าหน่วยงานวิเคราะห์สาเหตุ กำหนดวิธีการปฏิบัติงานใหม่แล้วดำเนินการตามวิธีการใหม่	9. ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพรับผิดชอบจัดประชุมกับหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อเสนอแนะ หาวิธีการปฏิบัติงานแล้วกำหนดวิธีปฏิบัติงานใหม่ให้ผู้รับผิดชอบรับไปดำเนินการแก้ไขใหม่
ผู้รับผิดชอบ ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ	10. บันทึกผลการปฏิบัติงานและรายงานผลการปฏิบัติงาน	10. ผู้รับผิดชอบหรือผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพบันทึกผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการแก้ไขได้แล้วเสร็จและรายงานผลการปฏิบัติงานที่แก้ไขข้อบกพร่องหรือขจัดสาเหตุข้อบกพร่อง หรือป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ
หัวหน้าหน่วยงาน	11. ตรวจติดตามปฏิบัติงาน	11. หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพตรวจติดตามการปฏิบัติการแก้ไขหรือการป้องกันที่ได้ดำเนินการไปแล้ว จัดทำทะเบียน CAR หรือ PAR
คณะกรรมการบริหารคุณภาพ	12. ทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	12. ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพนำผลการปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันเข้าทบทวนในการประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

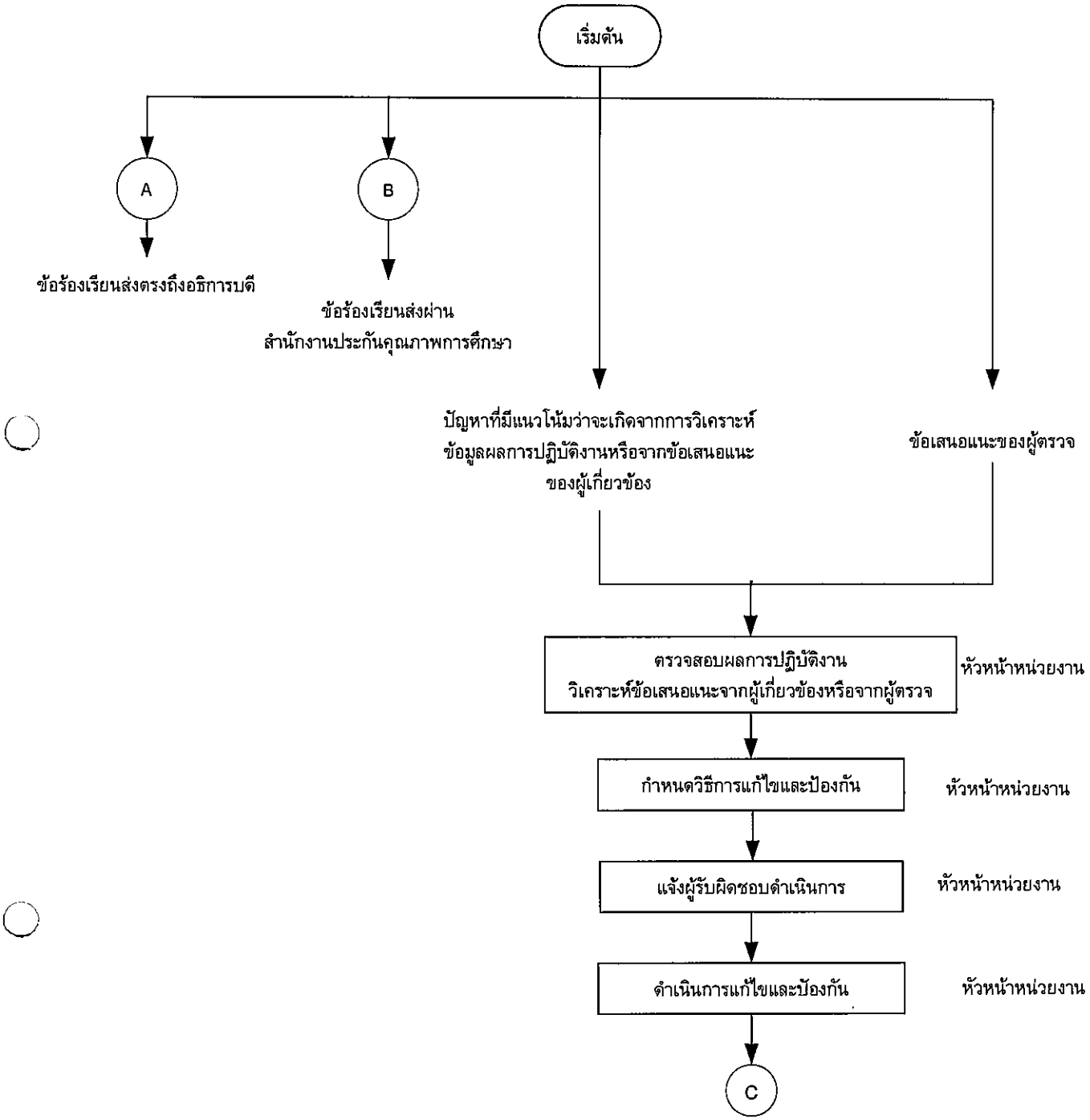
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอน/กิจกรรม**	**วิธีปฏิบัติ**
C ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงานหรือข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้อง		
หัวหน้าหน่วยงาน	1. ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	1.1 ผู้รับผิดชอบงานหรือหัวหน้าหน่วยงานต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงานทำสถิติเพื่อตรวจสอบแนวโน้มกับตัวบ่งชี้อย่างต่อเนื่อง 1.2 ถ้าผลการปฏิบัติงานมีแนวโน้มจะไม่บรรลุตามตัวบ่งชี้ หรือเกิดปัญหาอื่นขณะปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบงานและหัวหน้าหน่วยงานประชุมวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา
หัวหน้าหน่วยงาน	2. กำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกัน	2. ผู้รับผิดชอบงานและหัวหน้าหน่วยงานประชุมกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และวางแผนการแก้ไขและดำเนินการป้องกัน กำหนดวันแล้วเสร็จ
หัวหน้าหน่วยงาน	3. แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ	3. หัวหน้าหน่วยงานแจ้งผู้รับผิดชอบงานให้ดำเนินการตามวิธีการการปฏิบัติงานที่กำหนด
หัวหน้าหน่วยงาน	4. ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	4. หัวหน้าหน่วยงานและผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน รับผิดชอบร่วมกันปฏิบัติงานตามวิธีการที่กำหนดให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา แล้วดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 7 ของ Flow Chart B

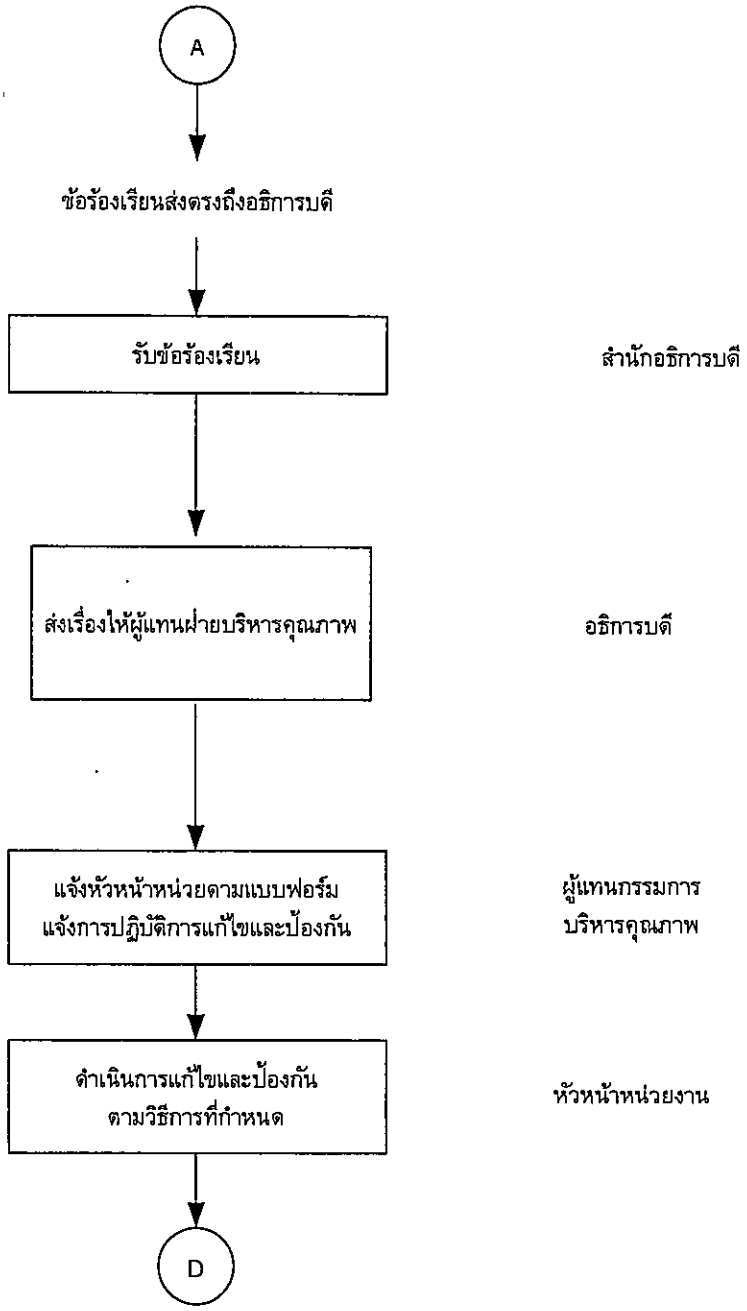
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอน/กิจกรรม**	**วิธีปฏิบัติ**
D ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ		
หัวหน้าหน่วยงาน	1. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจ	1.1 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตจากผู้ตรวจ 1.2 ผู้ปฏิบัติงานหรือหัวหน้าหน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลจากการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจมีแนวโน้มว่าผลการปฏิบัติงานจะไม่ได้ตามตัวบ่งชี้ 1.3 ได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน
หัวหน้าหน่วยงาน	2. กำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกัน	2. ผู้รับผิดชอบงานและหัวหน้าหน่วยงานประชุมกำหนดวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและกำหนดวิธีการป้องกันวันแล้วเสร็จ
หัวหน้าหน่วยงาน	3. แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ	3. หัวหน้าหน่วยงานแจ้งผู้รับผิดชอบงานปฏิบัติตามแบบฟอร์มปฏิบัติการป้องกัน
หัวหน้าหน่วยงาน	4. ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	5. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบร่วมกันปฏิบัติงานตามวิธีการที่กำหนดให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาแล้วดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 7 ของ Flow Chart B

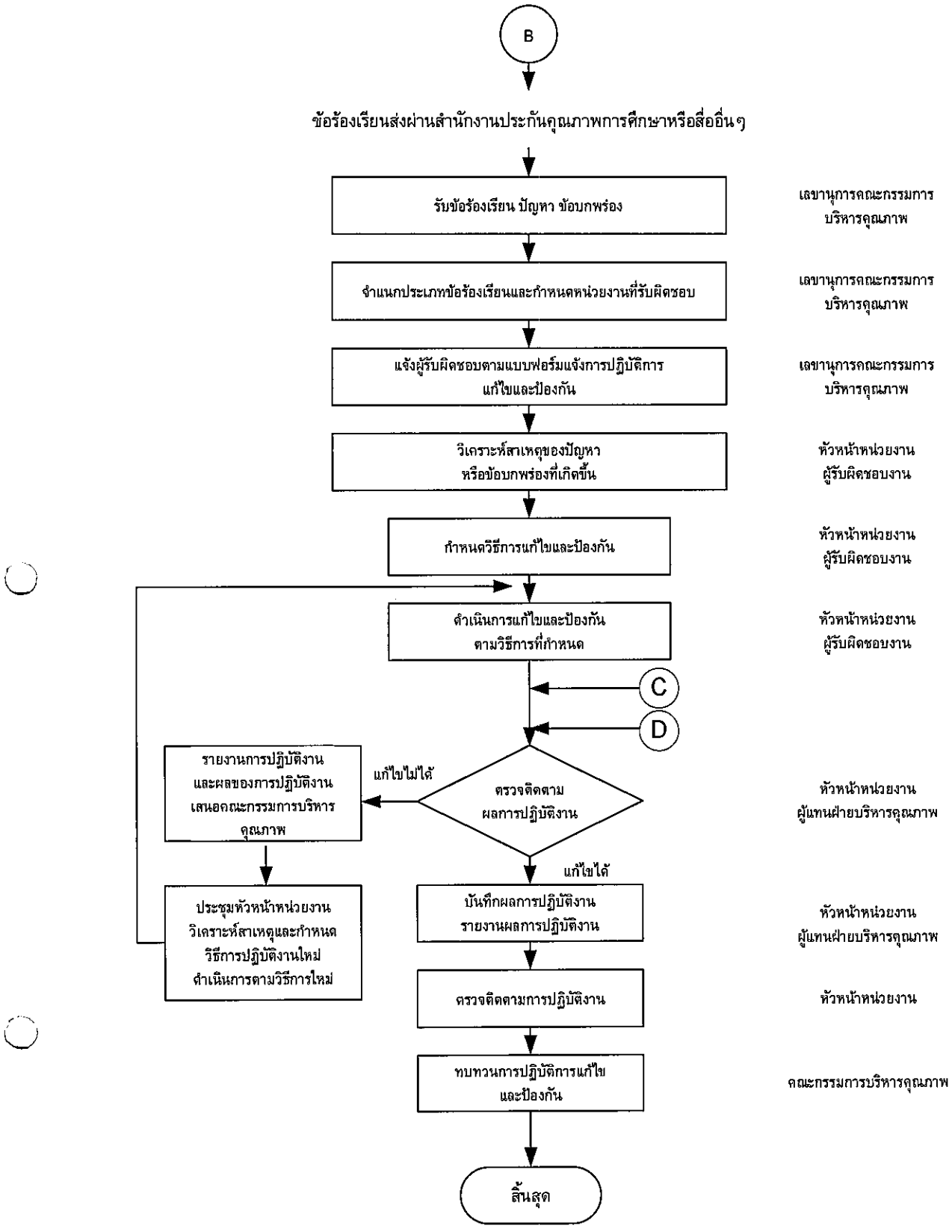
บันทึกคุณภาพ :

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้เก็บเอกสาร	ระยะเวลาเก็บ
แบบฟอร์มรับคำร้องเรียน ปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ	FM 42-1	ผู้ช่วย QMR	1 ปี
แบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการป้องกัน	FM 42-2	ผู้ช่วย QMR	1 ปี
แบบฟอร์มทะเบียน PAR (Preventive Action Request)	FM 42-3	ผู้ช่วย QMR	3 ปี

ผังการดำเนินงาน : งานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน




A
ข้อร้องเรียนส่งตรงถึงอธิการบดี
รับข้อร้องเรียน
สำนักอธิการบดี
ส่งเรื่องให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ
อธิการบดี
แจ้งหัวหน้าหน่วยตามแบบฟอร์ม
แจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
ผู้แทนกรรมการ
บริหารคุณภาพ
ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
ตามวิธีการที่กำหนด
หัวหน้าหน่วยงาน
D


B
ข้อร้องเรียนส่งผ่านสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาหรือสื่ออื่นๆ
รับข้อร้องเรียน ปัญหา ข้อบกพร่อง
เลขานุการคณะกรรมการบริหารคุณภาพ
จำแนกประเภทข้อร้องเรียนและกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ
เลขานุการคณะกรรมการบริหารคุณภาพ
แจ้งผู้รับผิดชอบตามแบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
เลขานุการคณะกรรมการบริหารคุณภาพ
วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น
หัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบงาน
กำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกัน
หัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบงาน
ดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามวิธีการที่กำหนด
หัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบงาน
C
D
ตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน
หัวหน้าหน่วยงานผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ
แก้ไขไม่ได้
รายงานการปฏิบัติงานและผลของการปฏิบัติงานเสนอคณะกรรมการบริหารคุณภาพ
ประชุมหัวหน้าหน่วยงานวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการปฏิบัติงานใหม่ดำเนินการตามวิธีการใหม่
แก้ไขได้
บันทึกผลการปฏิบัติงานรายงานผลการปฏิบัติงาน
หัวหน้าหน่วยงานผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ
ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน
หัวหน้าหน่วยงาน
ทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
คณะกรรมการบริหารคุณภาพ
สิ้นสุด

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบฟอร์มรับคำร้องเรียน ปัญหา และข้อบกพร่องต่าง ๆ

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .....

ชื่อหน่วยงาน (คณะ / ศูนย์ / สำนัก / ฝ่าย) .....

ปัญหาที่พบ/เรื่องที่ต้องการร้องเรียน/ข้อบกพร่องต่าง ๆ .....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....(เจ้าของปัญหา/ร้องเรียน)

กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนงานปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน

ผู้รับผิดชอบ .....

หน่วยงาน .....

โปรดดำเนินการเรื่อง .....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ..... เลขานุการคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

หรือผู้แทนคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการป้องกัน

Preventive Action Request (PAR)

ส่วนที่ 1	PAR เลขที่ ___	วันที่ออก _____	หน่วยงานที่ต้องดำเนินการป้องกัน _____

ข้อมูลเพื่อการป้องกัน ☐ แนวโน้มที่พบจากการประเมินตัวชี้วัดภายในหน่วยงาน ☐ ข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

☐ ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจ ☐ อื่นๆ .....

ส่วนที่ 2 สาเหตุและข้อเสนอปฏิบัติการป้องกัน

2.1 สาเหตุ _____

_____

_____

2.2 ข้อเสนอปฏิบัติการป้องกัน _____

_____

_____

วันที่กำหนดเสร็จสิ้น : _____/_____/_____ คณบดี/ _____

ลงชื่อผู้รับผิดชอบงาน_____ หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงาน

วันที่_____/_____/_____ วันที่_____/_____/_____

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องปฏิบัติการป้องกัน

_____

_____

_____

_____

ลงชื่อผู้รับผิดชอบงาน_____ คณบดี/ _____

วันที่_____/_____/_____ หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงาน

วันที่_____/_____/_____

ส่วนที่ 4 การตรวจสอบการปฏิบัติการป้องกัน

วันที่ตรวจติดตาม	ความคิดเห็น/วันที่กำหนดเสร็จสิ้น	ลงชื่อผู้ตรวจติดตาม
4.1 ตรวจครั้งแรก ____/____/____		_____
4.2 ตรวจครั้งสุดท้าย ____/____/____		_____

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบฟอร์มทะเบียน PAR (Preventive Action Request)

PM เลขที่	หน่วยงาน/ชื่องาน	ปัญหา/ข้อบกพร่อง ที่มีแนวโน้มจะเกิด ต้องดำเนินการป้องกัน	วันเดือนปี ที่เสนอ ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการปฏิบัติงาน	ได้มีการ ตรวจติดตาม	ได้นำเข้ามา ทบทวนใน คณะกรรมการ บริหารคุณภาพ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบฟอร์มแจ้งการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

Corrective Action Request (CAR)/Preventive Action

ส่วนที่ 1	CAR เลขที่ _____ จากจำนวน _____	วันที่ออก ___/___/___	หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ_____

ข้อมูลเพื่อ การแก้ไขจาก ☐ การตรวจติดตาม ☐ การวิเคราะห์เพื่อการป้องกัน ☐ การทบทวนของผู้บริหาร

☐ ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ☐ การปฏิบัติงาน ☐ อื่นๆ .....

ส่วนที่ 2 สิ่งที่ต้องปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน (โปรดระบุ Procedure No., หลักฐานที่ตรวจพบหรือข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงและมีนัยสำคัญ)

☐ MAJOR ☐ MINOR

_____

_____

_____

_____

ลงชื่อผู้ตรวจ _____ ลงชื่อผู้แทนหน่วยงาน _____

วันที่ ___/___/___ หรือผู้รับผิดชอบงาน วันที่ ___/___/___

ส่วนที่ 3 สาเหตุและข้อเสนอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน CC :

3.1 สาเหตุ

_____

_____

_____

3.2 ข้อเสนอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน

_____

_____

_____

วันที่กำหนดเสร็จสิ้น : _____/_____/_____ ลงชื่อผู้ตรวจ _____

ลงชื่อผู้แทนหน่วยงาน _____

ผู้รับผิดชอบงาน วันที่ ___/___/___ วันที่ ___/___/___

ส่วนที่ 4 การตรวจสอบการปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน

วันที่ตรวจติดตาม	ความคิดเห็น	ลงชื่อผู้ตรวจติดตาม
4.1 ตรวจครั้งแรก ___/___/___		----------
4.2 ตรวจครั้งที่ 2 ___/___/___		----------

4.3 วันที่แก้ไขเสร็จสิ้น ___/___/__	ลงชื่อผู้ตรวจ / _____ หรือผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ	ลงชื่อผู้แทนหน่วยงาน/_____ หรือผู้รับผิดชอบงาน

หมายเหตุ : 1. หน่วยงานและผู้ตรวจกรอกส่วนที่ 1-3 แล้วสำเนา 2 ชุดส่งให้หัวหน้าหน่วยงาน 1 ชุด ให้ผู้ตรวจเพื่อติดตามผลครั้งที่ 1 1 ชุด และส่งต้นฉบับให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

2. หากแก้ไขครั้งแรกเสร็จสิ้นให้ผู้ตรวจกรอกส่วนที่ 4.1 สำเนา 1 ชุด ส่งให้กับหัวหน้าหน่วยงาน 1 ชุด และให้เลขานุการคณะกรรมการคุณภาพ 1 ชุด หากไม่เสร็จสิ้น ให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขอีกครั้ง ให้ผู้ตรวจ ตรวจติดตามครั้งที่ 2

3. หากแก้ไขครั้งที่ 2 ไม่เสร็จสิ้น ให้กรอกข้อ 4.2 และส่งให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

4. หากแก้ไขเสร็จสิ้น ให้ผู้ตรวจรับผิดชอบการกรอกในส่วนที่ 4.3 และส่งต้นฉบับให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

PM 42 **งานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน**

ทำตามข้อกำหนด

4.2	Documentation requirement
4.2.4	Control of records
5.4	Planning
5.5.3	Internal communication
5.6	Management review
8.1	Measurement, Analysis and Improvement
8.2	Monitoring and measurement
8.4	Analysis of data
8.5	Improvement

ตัวบ่งชี้ของวัตถุประสงค์คุณภาพ ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008

ชื่องาน	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2557	ผลตามตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2557
PM42 งานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	1. เพื่อดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานหรือเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานและปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจหรือข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้องหรือจากการสังเกตของผู้ปฏิบัติงาน 2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและดำเนินการป้องกันเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำอีก 3. เพื่อใช้หลักการบริหารความเสี่ยงวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและหามาตรการที่จะทำให้ปัญหานั้นๆ ไม่เกิดขึ้น หรือลดความสูญเสียจากการเกิดปัญหา	1. เวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาจากวันที่ทราบปัญหาหรือวันที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ไม่เกิน 3 สัปดาห์) 2. จำนวนปัญหาที่เกิดซ้ำต่อปีการศึกษา (ไม่เกิน 1 ปัญหา) 3. จำนวนปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นต่อปีการศึกษา (ไม่เกิน 3 ปัญหา)	