





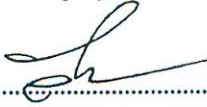
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

รหัสเอกสาร : PM-43
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58

รหัสหน่วยงานสำหรับควบคุมเอกสารคุณภาพ

	รหัสคณะ/สำนัก/สถาบัน/เทียบเท่า	รหัสสาขาวิชา/กอง/งาน/เทียบเท่า
ผู้ถือครอง		
สำเนาที่		

 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน</p>	<p>รหัสเอกสาร : PM-43 ISSUE : 2 วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58 หน้าที่ : 1 / 6</p>
<p>ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)</p>  <p>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจลิมพล เยื้องกลาง) รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการประกันคุณภาพ</p>	<p>ผู้อนุมัติ</p>  <p>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ ลิ้มไขแสง) อธิการบดี</p>	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การปฏิบัติการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ไม่มีประสิทธิภาพตามที่คาดหวัง ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น มีการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น และเพื่อให้ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ



2. ขอบข่าย

เริ่มตั้งแต่รวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน การเรียกร้องของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ คำร้องเรียนจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนร่วม บุคคลทั่วไป และจากผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง หามาตรการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และนำเข้าสู่การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

3. เอกสารอ้างอิง

1. แบบฟอร์มสรุปสถานะของสิ่งที่ต้องปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน FM42-08

4. เอกสารแนบ

1. ผังกรณีปฏิบัติการแก้ไข FC-43A
2. ผังกรณีปฏิบัติการป้องกัน FC-43B
3. แบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน FM43-01
4. ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ FM43-02
5. ทะเบียนควบคุมแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน / ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ FM43-03





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

รหัสเอกสาร : PM-43
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 2 / 6

5. คำจำกัดความ

QMR (Quality Management Representative) หมายถึง ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ

QMRC (Quality Management Representative Committee) หมายถึง คณะกรรมการบริหารคุณภาพ

ผู้ตรวจ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ไปดำเนินการตรวจ / ยืนยัน ในกระบวนการ ปฏิบัติการ
แก้ไขและป้องกัน

ผู้สืบค้น หมายถึง บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ไปสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริงวิเคราะห์สาเหตุและกำหนด
วิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหา

DC หน่วยงาน หมายถึง บุคคลในแต่ละหน่วยงาน (คณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง/สาขาวิชา/ฝ่าย) มอบหมาย
ให้ดูแลบันทึกคุณภาพ

ผู้บริหาร หมายถึง คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน

เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENT CENTER

6. ขั้นตอนการทำงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
A : กรณีปฏิบัติการแก้ไข		
DC หน่วยงาน	1. รวบรวมปัญหาหรือ ข้อร้องเรียน	1.1 รวบรวมแบบสรุปลักษณะของสิ่งที่ต้องปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน (FM42-07) ซึ่งเป็นปัญหาจากการตรวจ ติดตามคุณภาพภายใน 1.2 ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อบกพร่อง ในการ ปฏิบัติงานจากนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนร่วมและบุคคลทั่วไป
DC หน่วยงาน	2. จำแนกปัญหาหรือ ข้อร้องเรียน	2.1 จำแนกปัญหาหรือข้อร้องเรียน บันทึกลงใน FM43-01 ช่อง พบสาเหตุจาก และช่อง ข้อมูลจากการค้นพบ 2.2 เสนอ ผู้บริหาร พิจารณา
ผู้บริหาร	3. มอบหมายผู้สืบค้น	3.1 มอบหมายผู้สืบค้นซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสม เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง



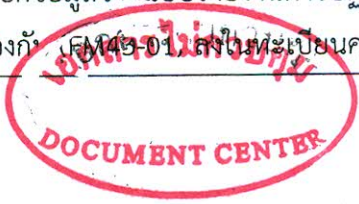


มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

รหัสเอกสาร : PM-43
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 3 / 6

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
ผู้สืบค้น	4. สืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง วิเคราะห์สาเหตุและ กำหนดวิธีการแก้ไขและ	4.1 สืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริงจากบุคลากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และบันทึกลงใน FM43-01 ช่องการสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (A) 4.2 วิเคราะห์และกำหนดแนวทางแก้ไข และบันทึกลงใน FM43-01 ช่องการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ (B) 4.3 เสนอ หัวหน้าหน่วยงานที่พบปัญหาหรือข้อร้องเรียนพิจารณา
หัวหน้าหน่วยงาน	5. แจ้ง ผู้แก้ไข / ป้องกัน / ผู้ที่เกี่ยวข้อง	5.1 แจ้งผู้แก้ไข / ป้องกัน / ผู้ที่เกี่ยวข้อง มาลงนามรับทราบ 5.2 นำเสนอผู้บริหาร
ผู้แก้ไข / ป้องกัน / ผู้ที่เกี่ยวข้อง	6. ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	6.1 ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน ตามที่กำหนดไว้ในช่องการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ (B) (FM43-01)
ผู้บริหาร	7. มอบหมายผู้ตรวจ	7.1 มอบหมายผู้ตรวจซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมให้ดำเนินการยืนยัน/ติดตามผล
ผู้ตรวจ	8. ยืนยัน/ติดตามผล	8.1 ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ใน ช่องการยืนยัน /ติดตามผล (C) (FM43-01) 8.2 นำเสนอผู้บริหาร
ผู้บริหาร	9. ลงนามและส่งเอกสารต้นฉบับ	9.1 ลงนามในช่องการยืนยัน /ติดตามผล (C) (FM43-01) ส่งเอกสาร ต้นฉบับ FM43-01 ให้ QMR / ผู้ช่วย QMR
QMR / ผู้ช่วย QMR	10. แจกจ่ายผู้เกี่ยวข้อง	10.1 ดำเนินการในช่องแจกจ่ายผู้เกี่ยวข้อง (D) (FM43-01) หน้า 2 ดังนี้ - จัดเก็บต้นฉบับ FM43-01 - สำเนา FM43-01 ส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ
QMR	11. กรอกข้อมูล	11.1 กรอกข้อมูลจากแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (FM43-01) ส่งไปหะเป็นควบคุมแบบรายงาน





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันรหัสเอกสาร : PM-43
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 4 / 6

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
		การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน/ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-03)
ผู้บริหาร	12. รวบรวมและสรุปแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	12.1 รวบรวมและสรุปแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน(FM43-01) และนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC)
B : กรณีปฏิบัติการป้องกัน		
ผู้พบปัญหา	1. กรอกข้อมูล/ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด	1.1 กรอกข้อมูล/ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดในใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-02) 1.2 จัดส่งให้ QMR / ผู้ช่วย QMR
QMR / ผู้ช่วย QMR	2. ลงนามและมอบหมายผู้สืบค้น	2.1 QMR / ผู้ช่วย QMR ลงนามในใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-02) 2.2 มอบหมายผู้สืบค้นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและวิธีป้องกัน
ผู้สืบค้น	3. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและวิธีป้องกัน	3.1 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด 3.2 หาวิธีป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด 3.3 เสนอ QMR / ผู้ช่วย QMR พิจารณา
QMR / ผู้ช่วย QMR	4. พิจารณา	4.1 พิจารณาสาเหตุของปัญหาและวิธีป้องกัน - ถ้าไม่อนุมัติ ให้กลับไปดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 ใหม่ - ถ้าอนุมัติ ให้ QMR / ผู้ช่วย QMR ลงนามและแจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ พร้อมทั้งกำหนดวันแล้วเสร็จ
หัวหน้าหน่วยงาน	5. ดำเนินการป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด	5.1 หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดตามวิธีป้องกันที่ระบุไว้ใน (FM43-02)





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

รหัสเอกสาร : PM-43
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 5 / 6

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
QMR / ผู้ช่วย QMR	6. ยืนยันผล	6.1 ดำเนินการยืนยันผลการป้องกันปัญหา ตามที่กำหนด ใน (FM43-02) - ถ้าการดำเนินการป้องกัน ไม่บรรลุผล ให้ กลับไปดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 ใหม่ - ถ้าการดำเนินการป้องกัน บรรลุผล อาจให้มี การจัดทำเป็นวิธีการปฏิบัติงาน 6.2 สำเนา FM43-02 ส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
QMR	7. กรอกข้อมูล	7.1 กรอกข้อมูลจากแบบใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่ง ผิดปกติ (FM43-02) ลงในทะเบียนควบคุมแบบรายงาน การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน/ใบขอเสนอเพื่อ ปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-03)
ผู้บริหาร	8. รวบรวมและสรุป ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติ การป้องกันสิ่งผิดปกติ	8.1 รวบรวมและสรุปใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกัน สิ่งผิดปกติ (FM43-02) และนำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC)



7. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้จัดเก็บเอกสาร	ระยะเวลาจัดเก็บ
1. แบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	FM43-01	QMR (ต้นฉบับ) ผู้ที่เกี่ยวข้อง (สำเนา)	1 ปี
2. ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ	FM43-02	QMR (ต้นฉบับ) ผู้ที่เกี่ยวข้อง (สำเนา)	1 ปี
3. ทะเบียนควบคุมแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน/ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกัน สิ่งผิดปกติ	FM43-03	QMR	1 ปี





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

รหัสเอกสาร : PM-43
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 6 / 6

8. เอกสารหลักฐาน เช่น

1. ข้อร้องเรียนจากผู้รับความคิดเห็น
2. ข้อร้องเรียนจากสายตรงผู้บริหาร
3. เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

ผังการปฏิบัติงาน
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
A : กรณีปฏิบัติการแก้ไข

รหัสเอกสาร : FC-43A
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 1 / 1

กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบ							เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	DC หน่วยงาน	ผู้บริหาร	ผู้สืบค้น	หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้แก้ไข / ป้องกัน / ผู้ที่ เกี่ยวข้อง	ผู้ตรวจ	QMR / ผู้ช่วย QMR	
กรณีปฏิบัติการแก้ไข	START							
1 รวบรวมปัญหาหรือข้อร้องเรียน	↓							FM42-07
2 จำแนกปัญหาหรือข้อร้องเรียน	↓							FM43-01
3 มอบหมายผู้สืบค้น		↓						FM43-01
4 สืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริงวิเคราะห์สาเหตุและ กำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหา			↓					FM43-01
5 แจ้งผู้แก้ไข / ป้องกัน / ผู้ที่เกี่ยวข้อง				↓				FM43-01
6 ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน					↓			FM43-01
7 มอบหมายผู้ตรวจ		↓						FM43-01
8 ยืนยันและติดตามผล						↓		FM43-01
9 ลงนามและส่งเอกสารต้นฉบับ		↓						FM43-01
10 แจกจ่ายผู้ที่เกี่ยวข้อง							↓	FM43-01
11 กรอกข้อมูล							↓	FM43-03
12 รวบรวมและสรุปแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน		↓						FM43-01
		STOP						

เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENT CENTER





กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบ					เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ผู้พบปัญหา	QMR / ผู้ช่วย QMR	ผู้สืบค้น	หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้บริหาร	
กรณีปฏิบัติการป้องกัน	START					
1 กรอกข้อมูล/ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด						FM43-02
2 ลงนามและมอบหมายผู้สืบค้น						FM43-02
3 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและวิธีป้องกัน						FM43-02
4 พิจารณา						
5 ดำเนินการป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด						FM43-02
6 ยืนยันผล						FM43-02
7 กรอกข้อมูล						FM43-03
8 รวบรวมและสรุปใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกัน สิ่งผิดปกติ						FM43-02
					STOP	

เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENTCENTER

เอกสารควบคุม
DOCUMENT CENTER

เอกสารไม่ควบคุม
DOCUMENT CENTER

<p>การสืบค้น หาสาเหตุ ที่แท้จริง (A)</p>	<p>สาเหตุเกิดจาก</p> <p><input type="checkbox"/> คน <input type="checkbox"/> เครื่องจักร <input type="checkbox"/> วัสดุ</p> <p><input type="checkbox"/> วิธีการ <input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....</p>	<p>มาตรฐานการท้วงติง</p> <p><input type="checkbox"/> ยังไม่กำหนด</p> <p><input type="checkbox"/> ทำไม่ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ทำตาม</p> <p><input type="checkbox"/> ทำตามแต่ยังไม่เกิดผล</p>
<p>การป้องกัน ไม่ให้เกิดซ้ำ (B)</p>	<p>ระบุผู้ดำเนินการ วิธีการดำเนินการ ข้อเสนอแนะ ระยะเวลาดำเนินการ สถานที่ดำเนินการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....ผู้สืบค้น/...../.....</p>	<p>ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน ที่พบปัญหาหรือข้อร้องเรียน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ)..... (หัวหน้าหน่วยงาน)</p> <p>...../...../.....</p>
	<p>แจ้งผู้แก้ไข / ป้องกัน / ผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(ลงชื่อ).....รับทราบ (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>(ผู้แก้ไข / ป้องกัน / ผู้ที่เกี่ยวข้อง)</p> <p>วันที่ดำเนินการ/...../.....</p> <p>วันที่แล้วเสร็จ/...../.....</p>	<p>มอบหมายผู้ตรวจคือ</p> <p>.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(คณบดี / ผู้อำนวยการ)</p> <p>...../...../.....</p>
<p>การยืนยัน / ติดตามผล (C)</p>	<p>วิธีการยืนยัน.....</p> <p>ผลที่ยืนยัน.....</p> <p>(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจ/...../.....</p>	<p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(คณบดี / ผู้อำนวยการ)</p> <p>...../...../.....</p>
<p>แจกจ่าย ผู้เกี่ยวข้อง (D)</p>	<p><input type="checkbox"/> จัดเก็บต้นฉบับ</p> <p><input type="checkbox"/> ส่งเอกสารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....</p> <p><input type="checkbox"/> ประกาศให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ</p>	<p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(QMR / ผู้ช่วย QMR)</p> <p>...../...../.....</p>





PAR No.

ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ
(PREVENTIVE ACTION REQUEST)

หน่วยงาน.....

วันที่...../...../.....

- การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร
 ข้อมูลที่ได้จากการทำงานที่ผ่านมา

- ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติ
 อื่นๆ

ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด

มอบหมายผู้สืบค้นคือ

เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENT CENTER

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....ผู้พบปัญหา
(.....)

(ลงชื่อ).....
(QMR / ผู้ช่วย QMR)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

สาเหตุของปัญหา.....

วิธีป้องกัน.....



(ลงชื่อ).....ผู้สืบค้น

(ลงชื่อ).....QMR / ผู้ช่วย QMR

วันที่วิเคราะห์...../...../.....

...../...../.....

แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการตามวิธีป้องกัน

กำหนดวันที่แล้วเสร็จ...../...../.....

(ลงชื่อ).....รับทราบ
(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

ยืนยันผลการป้องกันปัญหา

 ไม่บรรลุ ให้ดำเนินการ..... บรรลุ ให้ดำเนินการ.....

(ลงชื่อ).....QMR / ผู้ช่วย QMR

...../...../.....

