




## มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คู่มือขั้นตอนการทำงาน  
การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน

รหัสเอกสาร : PM 22  
ฉบับที่ : 1  
วันที่บังคับใช้ : 1 มิถุนายน 2552  
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักประกันคุณภาพ

	ชื่อ	ตำแหน่ง
ผู้จัดทำ	ผศ. สุใจ พรเจิมกุล	คณะทำงานประกันคุณภาพ มทร.พระนคร
ผู้อนุมัติ	ผศ. แก้วตา ขาวเหลือง	ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ มทร.พระนคร

 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน</p>	<p>รหัสเอกสาร PM 22 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 1/3</p>
---	--	---

**1. วัตถุประสงค์**

เพื่อให้สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป้าหมาย หรือสิ่งที่มีแนวโน้มว่าจะไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป้าหมาย ได้รับการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

**2. ข้อกำหนดที่สำคัญ**

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีแนวโน้มว่าจะไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้รับการแก้ไขและป้องกัน

**3. ขอบข่าย**

เริ่มตั้งแต่รวบรวมปัญหา ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน / การร้องเรียนของผู้รับผิดชอบ การติดตามผลการนำระบบคุณภาพไปใช้ การแก้ไขวิธีการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือเป้าหมาย สิ้นสุดขบวนการเมื่อบันทึกผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันการนำเข้าสู่การประชุมทบทวนของผู้บริหาร

**4. เอกสารอ้างอิง**

ไม่มี


**5. เอกสารแนบ**

ชื่อเอกสารแนบ	รหัสเอกสาร
1. ผังการปฏิบัติงานการแก้ไขและป้องกัน	FC 22
2. ใบแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่อง/การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป้าหมาย	FM 22-01

**6. คำจำกัดความ**


การแก้ไข (Corrective) หมายถึงการปฏิบัติหรือดำเนินการแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่อง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป้าหมาย

การป้องกัน (Preventive) หมายถึง วิธีการหรือการดำเนินการกำกับดูแลเฝ้าระวังสิ่งที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป้าหมาย

 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน</p>	<p>รหัสเอกสาร PM 22 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 2/3</p>
---	--	---


## 7. ขั้นตอนการทำงาน

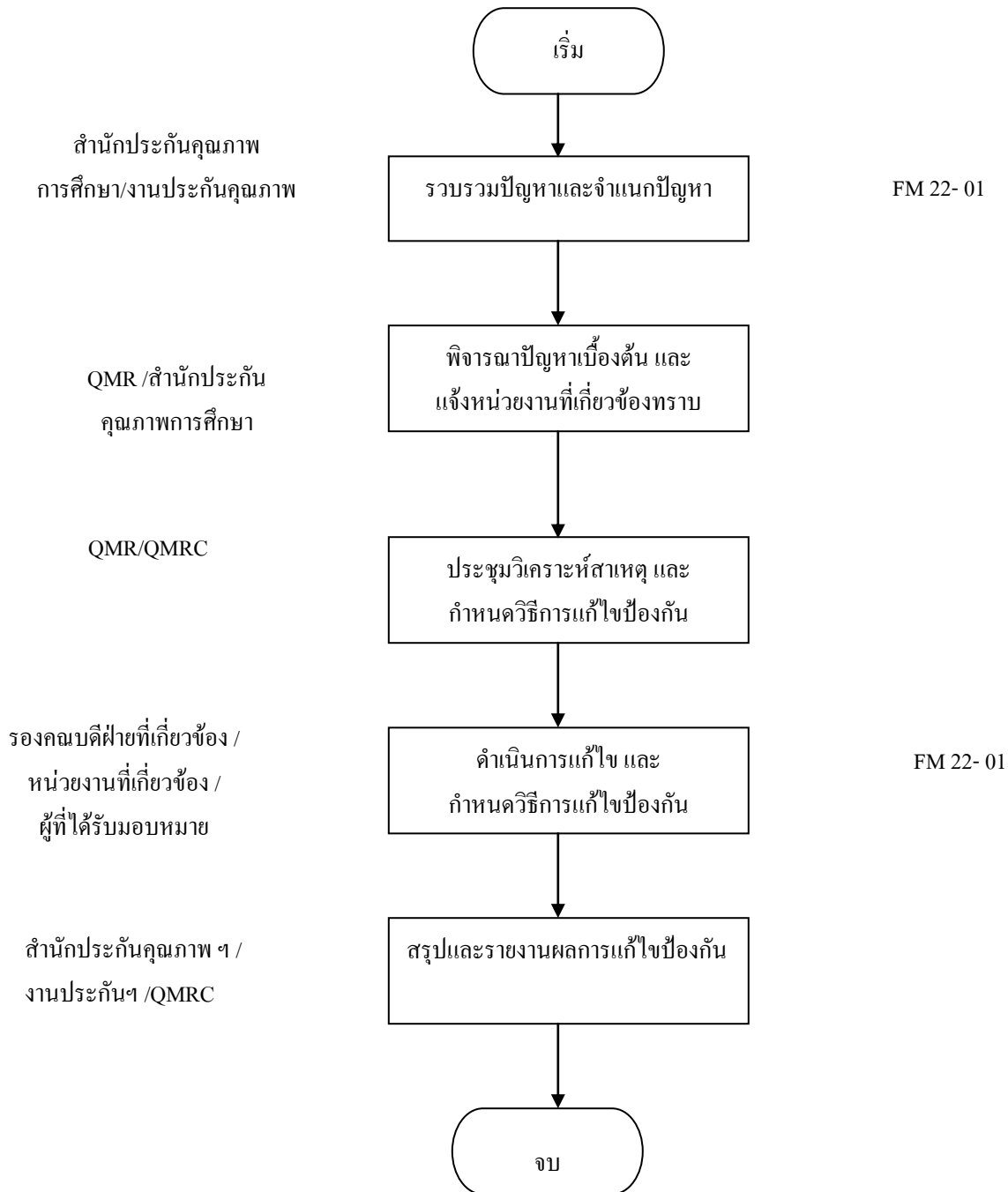
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
<p>สำนักประกันคุณภาพ การศึกษา/งานประกัน คุณภาพ</p>	<p>1. รวบรวมปัญหา และจำแนกปัญหา หรือข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจ ติดตามการดำเนินงาน และคำร้องเรียน ต่าง ๆ</p>	<p>1.1 รวบรวมปัญหา คำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อบกพร่อง ในการปฏิบัติงาน จาก ผู้รับบริการ เช่น นักศึกษา, ผู้ปกครอง, สถาน ประกอบการ ผู้ปฏิบัติงาน และจาก คณะกรรมการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ภายในจาก PM 20</p> <p>1.2 จำแนกปัญหา หรือข้อบกพร่องโดย แบ่งเป็น 2 กรณี คือ</p> <p>1.2.1 ปัญหาที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ และสามารถแก้ไขในทันที</p> <p>1.2.2 ปัญหาที่อาจมีผลกระทบต่อระบบ คุณภาพแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที</p> <p>1.3 นำปัญหาที่จำแนกเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อ QMR เพื่อพิจารณาเบื้องต้นใช้เอกสาร FM 22-01</p>
<p>QMR /สำนักประกัน คุณภาพการศึกษา</p>	<p>2. พิจารณาปัญหาเบื้องต้น และแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงสิ่งที่ต้อง ปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน</p>	<p>2.1 นำเสนอปัญหาที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ ที่สามารถแก้ไขได้ในทันที เสนอต่อคณบดี/ หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อสั่งการหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปฏิบัติตามข้อ 4</p> <p>2.2 กรณีปัญหาที่อาจมีผลกระทบต่อระบบ คุณภาพแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที ให้ นำเข้าไปประชุม QMRC ปฏิบัติตามข้อ 3</p>
<p>QMR/QMRC</p>	<p>3. ประชุมวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนด วิธีการแก้ไขป้องกัน</p>	<p>3.1 QMR นำเสนอปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ในทันทีให้ที่ประชุมร่วมพิจารณาวิเคราะห์ สาเหตุ</p> <p>3.2 QMRC ร่วมประชุมกำหนดวิธีการดำเนินการ แก้ปัญหาและหาแนวทางป้องกันปัญหา ดังกล่าว</p> <p>3.3 อธิการบดี/รองอธิการบดี/คณบดี มอบหมาย ให้มีผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขป้องกัน</p>

 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน</p>	<p>รหัสเอกสาร PM 22 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 3/3</p>
---	--	---

7. ขั้นตอนการทำงาน (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
รองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ ได้รับมอบหมาย	4. ดำเนินการแก้ไขและกำหนดการแก้ไข ป้องกัน	<p>4.1 คณบดี/รองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้องแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงแผนการแก้ไขและ ป้องกัน</p> <p>4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและ ป้องกันตามที่ได้รับแจ้ง</p> <p>4.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลลัพธ์ของการ ดำเนินการแก้ไข ต่อรองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และแจ้งงานประกันคุณภาพเพื่อรายงานในที่ ประชุมต่อไป</p>
สำนักประกันคุณภาพ ฯ / งานประกันฯ /QMRC	5. สรุปและรายงานผลการแก้ไขป้องกัน	<p>5.1 รวบรวมผลการดำเนินการแก้ไขป้องกันจาก หน่วยงานต่าง ๆ</p> <p>5.2 จัดทำสรุปผลการดำเนินการแก้ไขป้องกัน เสนอ ต่อ ที่ประชุม การทบทวนของฝ่ายบริหาร (ตาม PM 20) ในครั้งต่อไป</p>

 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏนครพนม</p>	<p>ผังการปฏิบัติงาน ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน</p>	<p>รหัสเอกสาร FC 22 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 1/1</p>
--	---	---





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

เลขที่.....

ใบแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่อง/การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป้าหมาย

หน่วยงาน (คณะ/กอง/สำนัก/สถาบัน).....

เรียน คณบดี/รองคณบดี/ผอ. .... เพื่อรับทราบปัญหา / ข้อร้องเรียนข้อบกพร่อง/การดำเนินการที่ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป้าหมาย และโปรดพิจารณาสั่งการ <input type="checkbox"/> แจ้งผู้เกี่ยวข้อง <input type="checkbox"/> นำเข้าที่ประชุม		เรียน (หัวหน้างาน) ..... เพื่อรับทราบและ/หรือดำเนินการ ดังนี้ <input type="checkbox"/> ชี้แจงข้อเท็จจริง <input type="checkbox"/> นำเข้าที่ประชุม <input type="checkbox"/> ดำเนินการ แก้ไข	
ลำดับที่	หัวข้อปัญหา/ รายละเอียด	หน่วยงาน / ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียดการดำเนินการ
1	KPI ข้อ 2.3 ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย		
ลงชื่อ ..... QMR (.....) ผู้แทนบริหารด้านคุณภาพ ...../...../.....		ลงชื่อ ..... (.....) คณบดี/หัวหน้าหน่วยงาน ...../...../.....	