| ขั้นตอน/กิจกรรม | วิธีปฏิบัติ | | 2559 | | | | | 2560 | | | | | | | ผู้รับผิดชอบ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. |
| A : กรณีปฏิบัติการแก้ไข | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. รวบรวมปัญหาและคำร้องเรียน | 1.1 รวบรวมแบบสรุปสถานะของสิ่งที่ต้องปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (FM42-07) ซึ่งเป็นปัญหาจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน  1.2 ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อบกพร่อง ในการปฏิบัติงานจากนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนร่วมและบุคคลทั่วไป | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. จำแนกปัญหาและคำร้องเรียน | * 1. จำแนกปัญหาและคำร้องเรียนบันทึกลงใน (FM43-01) ช่อง พบสาเหตุจาก และช่อง ข้อมูลจากการค้นพบ   2. เสนอคณบดี/ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตพิจารณา | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. มอบหมายผู้สืบค้น | 3.1 มอบหมายผู้สืบค้นซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. สืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริงวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหา | * 1. สืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริงจากบุคลากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และบันทึกลงใน (FM43-01) ช่องการสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (A)   2. วิเคราะห์และกำหนดแนวทางแก้ไข และบันทึกลงใน (FM43-01) ช่องการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ (B)   3. เสนอคณบดี/ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต ที่พบปัญหาหรือข้อร้องเรียน พิจารณา | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. แจ้งผู้แก้ไข/ป้องกัน/ ผู้เกี่ยวข้อง | 5.1 แจ้งผู้แก้ไข/ป้องกัน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง มาลงนามรับทราบ  5.2 นำเสนอคณบดี/ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน | 6.1 ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน ตามที่กำหนดไว้ในช่องป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ (B) (FM43-01) | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. มอบหมายผู้ตรวจ | 7.1 มอบหมายผู้ตรวจซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสม ให้ดำเนินการยืนยัน/ติดตามผล | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. ยืนยัน/ติดตามผล | 8.1 ดำเนินการตรวจตามที่กำหนดไว้ในช่องการยืนยัน/ติดตามผล (C) (FM43-01)  8.2 นำเสนอ คณบดี/ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. ลงนามและส่งเอกสารต้นฉบับ | 9.1 ลงนามในช่องยืนยัน/ติดตามผล (C) (FM43-01) ส่งเอกสารต้นฉบับ (FM43-01) ให้ QMR/ผู้ช่วย QMR | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. แจกจ่ายผู้เกี่ยวข้อง | 10.1 ดำเนินการในช่องแจกจ่ายผู้เกี่ยวข้อง (D) (FM43-01) หน้า 2 ดังนี้  - จัดเก็บต้นฉบับ (FM43-01)  - สำเนา (FM43-01) ส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  - ประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. กรอกข้อมูล | 11.1 กรอกข้อมูลจากแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (FM43-01) ลงในทะเบียนควบคุมแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน/ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-03) | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. รวบรวมและสรุปแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน | 12.1 รวบรวมและสรุปแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (FM43-01) และนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| B : กรณีปฏิบัติการป้องกัน | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. กรอกข้อมูล/ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด | 1.1 กรอกข้อมูล/ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดในใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-02)  1.2 จัดส่งให้ QMR/ผู้ช่วย QMR | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. ลงนามและมอบหมายผู้สืบค้น | 2.1 QMR/ผู้ช่วย QMR ลงนามในใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-02)  2.2 มอบหมายผู้สืบค้นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ สาเหตุของปัญหาและวิธีป้องกัน | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและวิธีป้องกัน | 3.1 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด  3.2 หาวิธีป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด  3.3 เสนอ QMR/ผู้ช่วย QMR พิจารณา | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. พิจารณา | 4.1 พิจารณาการวิเคราะห์สาเหตุและวิธีการป้องกัน  - ถ้าไม่อนุมัติให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 ใหม่  - ถ้าอนุมัติ ให้ QMR/ ผู้ช่วย QMR ลงนามและแจ้งคณบดี/ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มาลงนามรับทราบ พร้อมทั้งกำหนดวันแล้วเสร็จ | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. ดำเนินการป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด | 5.1 ดำเนินการป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดตามวิธีป้องกันที่ระบุไว้ใน (FM43-02) | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. ยืนยันผล | 6.1 ดำเนินการยืนยันผลการป้องกันปัญหา ตามที่กำหนด ใน (FM43-02)  - ถ้าการดำเนินการป้องกัน ไม่บรรลุผล ให้กลับไปดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 ใหม่  - ถ้าการดำเนินการป้องกัน บรรลุผล อาจให้มีการจัดทำเป็นวิธีการปฏิบัติงาน  6.2 สำเนา (FM43-02) ส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. กรอกข้อมูล | 7.1 กรอกข้อมูลจากแบบใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-02) ลงในทะเบียนควบคุมแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน/ใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-03) | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. รวบรวมและสรุปใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ | 8.1 รวบรวมและสรุปใบขอเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ (FM43-02) และนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) | P |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |