



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

รหัส PM-CICAL-๒๔

หน้า ๑/๖

แก้ไขครั้งที่ ๒

วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

ผู้จัดทำ

(นายอภิวัฒน์ รอดเรือง)
เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบ
๑๘ / ๑๐ / ๖๖

ผู้ตรวจสอบ

(นางสาวปริญา จันทรตัน)
หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบ
๑๘ / ๑๐ / ๖๖

ผู้อนุมัติ

พ.อ.ท.....

(อภิชาติ สุทธิหาระ)
ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน
สินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน
๑๘ / ๑๐ / ๖๖

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส	PM-CICAL-๒๔
	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	หน้า	๒/๖
		แก้ไขครั้งที่	๒
		วันที่เริ่มใช้	๑๘/๑๐/๖๖

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอน วิธีการในการแก้ไขและป้องกันปัญหาให้เกิดขึ้น รวมทั้ง ป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดไม่ให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ระบบคุณภาพไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๒. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงปัญหาที่พบจาก

- การปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระบบที่กำหนดไว้
- การประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม.
- การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- การอุทธรณ์ การร้องเรียน และ/หรือ
- การสำรวจความเห็นจากเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร/นิติบุคคล (ถ้ามี)

รวมทั้งการป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น

๓. คำนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในเอกสารนี้ให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ศรม. กำหนด

๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๔.๑ รายงานข้อบกพร่อง (F-CICAL-๔๗)
- ๔.๒ ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ (F-CICAL-๔๙)
- ๔.๓ แบบแจ้งเลื่อน/เปลี่ยนแปลงผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (F-CICAL-๕๐)
- ๔.๔ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การร้องเรียนและการอุทธรณ์ (PM-CICAL-๒๒)
- ๔.๕ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (PM-CICAL-๒๓)
- ๔.๖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม. (PM-CICAL-๒๕)

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน		รหัส	PM-CICAL-๒๔
	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน		หน้า	๓/๖
			แก้ไขครั้งที่	๒
			วันที่เริ่มใช้	๑๘/๑๐/๖๖

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ผู้พบปัญหา	จัดทำรายงานข้อบกพร่องเสนอ QMR เพื่อพิจารณาข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น	- คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนและการอุทธรณ์ - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพภายใน - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม. - รายงานข้อบกพร่อง
QMR	บันทึกข้อมูลของรายงานข้อบกพร่องในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ และแจ้งหน่วยงานที่มีข้อบกพร่องรับทราบเพื่อแก้ไข	- รายงานข้อบกพร่อง - ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	วิเคราะห์สาเหตุข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น พร้อมกำหนดแนวทางการแก้ไข ผู้รับผิดชอบ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ จากนั้นจัดส่งรายงานข้อบกพร่องให้ QMR	- รายงานข้อบกพร่อง - ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ
QMR	รับแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องที่ระบุในรายงานข้อบกพร่องจากนั้นทวนสอบแนวทางการแก้ไขและบันทึกข้อมูลในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ และมอบหมายผู้ติดตามผลการแก้ไขและป้องกันจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	- รายงานข้อบกพร่อง - ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส	PM-CICAL-๒๔
		หน้า	๔/๖
	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	แก้ไขครั้งที่	๒
		วันที่เริ่มใช้	๑๘/๑๐/๖๖

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามแนวทางการแก้ไขและป้องกันที่ได้ระบุไว้ในรายงานข้อบกพร่อง	- รายงานข้อบกพร่อง - แบบแจ้งเลื่อน/เปลี่ยนแปลงผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกันและเสนอ QMR เพื่อทวนสอบและบันทึกข้อมูลของรายงานข้อบกพร่อง	- รายงานข้อบกพร่อง - ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ - แบบแจ้งเลื่อน/เปลี่ยนแปลงผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
QMR	สรุปรายงานเข้าสู่การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม.

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน		รหัส	PM-CICAL-๒๔
	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน		หน้า	๕/๖
			แก้ไขครั้งที่	๒
			วันที่เริ่มใช้	๑๘/๑๐/๖๖

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ผู้พบปัญหา พิจารณาข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น และจัดทำรายงานข้อบกพร่อง ซึ่งที่มาของข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอาจเกิดขึ้นได้ ดังนี้

- (๑) ผลการตรวจติดตามภายใน และการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- (๒) การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับระบบคุณภาพที่กำหนดไว้
- (๓) การอุทธรณ์ ร้องเรียน
- (๔) มติจากการประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม.
- (๕) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- (๖) ผลการเฝ้าระวังกระบวนการ
- (๗) ผลการประเมินสมรรถนะหน่วยงานรับจ้างเหมาช่วง/การละเมิดสัญญาของ หน่วยงานจ้างเหมาช่วง

จากนั้น QMR เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นขอรายงานข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น โดยหากมีความเห็นที่ไม่จำเป็นต้องรายงานเป็นข้อบกพร่องให้แจ้งผู้พบปัญหาทราบ

๖.๒ กรณีที่ QMR มีความเห็นว่าให้รายงานเป็นข้อบกพร่อง หรือแนวโน้มของข้อบกพร่อง ให้บันทึก รายละเอียดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นไว้ในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุ กำหนดแนวทางการแก้ไขและป้องกัน และระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จ

๖.๓ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกัน และระยะเวลาแล้วเสร็จ หลังจากนั้นส่งคืน QMR พิจารณาความเหมาะสมในแนวทางการแก้ไขและป้องกัน หาก QMR ไม่เห็นชอบให้แจ้งหน่วยงานที่หน่วยงานที่มีข้อบกพร่องพิจารณาอีกครั้ง ถ้าเห็นชอบ ให้บันทึกกำหนดเวลาแล้วเสร็จ และมอบหมายผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน ในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ

๖.๔ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามระยะเวลา และแนวทางที่กำหนด โดยหากแก้ไข ไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาให้จัดทำแบบแจ้งเลื่อน/เปลี่ยนแปลงผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เสนอ QMR เพื่อขออนุมัติเปลี่ยนแปลงกำหนดแล้วเสร็จ

๖.๕ ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในดำเนินการตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกันภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ กำหนดแล้วเสร็จ และบันทึกผลในรายงานข้อบกพร่อง แล้วจัดส่งให้ QMR ทวนสอบ และบันทึกข้อมูล ในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ

กรณีผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกันไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในช่วงเวลาดังกล่าวได้ ให้ขอเปลี่ยนแปลงผู้ตรวจติดตาม ตามแบบแจ้งเลื่อน/เปลี่ยนแปลง ผู้ตรวจติดตาม คุณภาพภายใน เสนอ QMR เพื่อขออนุมัติ

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส	PM-CICAL-๒๔
	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	หน้า	๖/๖
		แก้ไขครั้งที่	๒
		วันที่เริ่มใช้	๑๘/๑๐/๖๖

กรณี ที่ผู้รับมอบหมายดำเนินการตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกันแล้ว เห็นว่ายังไม่มี ประสิทธิภาพ ให้ออกรายงานข้อบกพร่องใหม่อีกครั้ง แล้วดำเนินการตามขั้นตอน ๖.๒-๖.๓ หากพบว่ายังไม่มีประสิทธิภาพอีก ให้รายงาน QMR เพื่อเสนอ ผู้อำนวยการ สรม. พิจารณา

๖.๖ QMR สรุปรายงานและสถานะของการแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือสิ่งที่มี แนวโน้มจะเกิดเป็นปัญหา และนำเสนอเข้าสู่การประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ สรม. ตามวาระ ที่กำหนดในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การการประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ สรม.

ในกรณีที่พบปัญหาข้อบกพร่องจากข้อร้องเรียน ของลูกค้าให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด ใน PM-CICAL-๒๒ การร้องเรียน และการอุทธรณ์