ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
สิบเอก ..... (ภูมิศักดิ์ ลาภเหลือ) ผู้อำนวยการกลุ่มงานตรวจสอบฯ	..... (นายสมบูรณ์ รักษ์วงษ์) หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบฯ	..... (นายประเสริฐ เด่นขจรเกียรติ) ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ
วันที่ 13/06/65	วันที่ 13/06/65	วันที่ 13/06/65

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอน วิธีการในการแก้ไขและป้องกันปัญหามิให้เกิดซ้ำ รวมทั้งป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดไม่ให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ระบบคุณภาพและวิธีการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2. ขอบข่าย

ครอบคลุมถึงปัญหาที่พบจากการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก การประเมินระบบประกันคุณภาพ การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ การอุทธรณ์ มติจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการพบการละเมิดมาตรการความปลอดภัย รวมทั้งการป้องกันปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น

3. นิยาม

3.1 องค์กร หมายความว่า สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.2 ผู้บริหารองค์กร หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

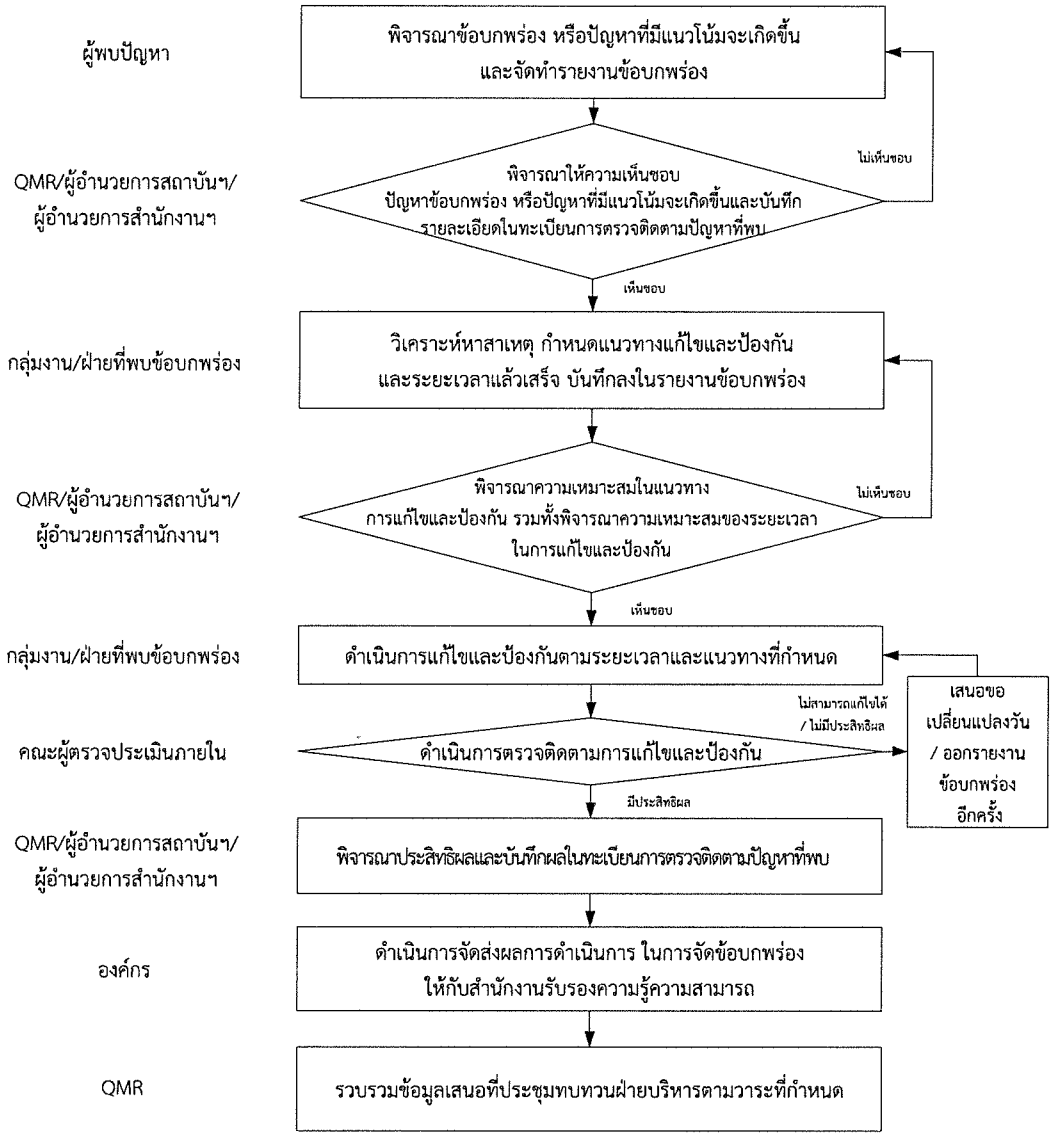
3.3 ผู้อำนวยการสถาบันฯ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.4 ผู้อำนวยการสำนักงานฯ หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.5 กลุ่มงาน/ฝ่าย หมายความว่า กลุ่มงานตรวจสอบผู้ประกอบการกิจการและผู้ประกอบอาชีพ กลุ่มงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ฝ่ายพัฒนาระบบ รูปแบบและส่งเสริมการรับรองความรู้ความสามารถ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน และรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน



4.2 **รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน**

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
1. ผู้พบปัญหา	พิจารณาข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น และจัดทำรายงานข้อบกพร่อง	พิจารณาข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น และจัดทำรายงานข้อบกพร่อง (F-08-04) ซึ่งที่มาของข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอาจเกิดขึ้นได้ดังนี้ (1) การตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก (2) การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ (3) การอุทธรณ์ (4) มติจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น รายงานผลตัวชี้วัดด้านการประกันคุณภาพไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลการสำรวจความเห็นจากผู้ใช้บริการ (6) การละเมิดมาตรการความปลอดภัย	รายงานข้อบกพร่อง (F-08-04)
2. QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	พิจารณาให้ความเห็นชอบปัญหาข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น และบันทึกรายละเอียดในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ	พิจารณาให้ความเห็นชอบปัญหาข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น โดย • กรณีมีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องรายงานเป็นข้อบกพร่องให้แจ้งผู้พบปัญหาทราบเพื่อให้ผู้พบปัญหาดำเนินการแก้ไขได้โดยไม่จำเป็นต้องออกเป็นรายงานข้อบกพร่อง • กรณีมีความเห็นชอบปัญหาข้อบกพร่อง ให้บันทึกรายละเอียดไว้ในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ (F-08-05) แล้วแจ้งกลุ่มงาน/ฝ่ายที่พบข้อบกพร่องดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุกำหนดแนวทางการแก้ไขและป้องกันและระยะเวลาในการดำเนินการ โดยกำหนดให้	รายงานข้อบกพร่อง (F-08-04)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร หลักฐานที่ใช้
		ส่งคืน QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
3. กลุ่มงาน/ฝ่ายที่พบข้อบกพร่อง	วิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกัน และระยะเวลาแล้วเสร็จ บันทึกลงในรายงาน ข้อบกพร่อง	4. วิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกัน และระยะเวลาแล้วเสร็จ บันทึกลงในรายงานข้อบกพร่อง (F-08-04) หลังจากนั้นส่งคืน QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	รายงาน ข้อบกพร่อง (F-08-04)
4. QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	พิจารณาความเหมาะสมในแนวทางการแก้ไขและป้องกัน รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของระยะเวลาในการแก้ไขและป้องกัน	พิจารณาความเหมาะสมในแนวทางการแก้ไขและป้องกัน รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของระยะเวลาในการแก้ไขและป้องกัน • หากไม่เห็นชอบให้แจ้งกลุ่มงาน/ฝ่ายที่พบปัญหาพิจารณาอีกครั้ง • หากเห็นชอบให้บันทึกกำหนดเวลาแล้วเสร็จลงในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ (F-08-05) หรือ ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบจากการประเมินระบบประกันคุณภาพ (F-04-06) แล้วจัดทำสำเนาส่งกลุ่มงาน/ฝ่ายที่พบข้อบกพร่องส่วนต้นฉบับจัดส่งให้คณะผู้ตรวจประเมินภายในเพื่อดำเนินการติดตามการแก้ไขและป้องกันต่อไป	รายงาน ข้อบกพร่อง (F-08-04) ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ (F-08-05)
5. กลุ่มงาน/ฝ่ายที่พบข้อบกพร่อง	ดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามระยะเวลาและแนวทางที่กำหนด	ดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามระยะเวลาและแนวทางที่กำหนด	รายงาน ข้อบกพร่อง (F-08-04)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
6. คณะผู้ตรวจประเมินภายใน	ดำเนินการตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกัน	ดำเนินการตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกันภายใน 30 วัน นับจากวันที่กำหนดแล้วเสร็จ และบันทึกในรายงานข้อบกพร่อง (F-08-04) • กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกันในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ดำเนินการเสนอขอเปลี่ยนแปลงก่อนวันที่กำหนดการตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกัน • กรณีที่ดำเนินการตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกันแล้วเห็นว่ายังไม่มีประสิทธิผล ให้ออกรายงานข้อบกพร่อง (F-08-04) อีกครั้ง แล้วดำเนินการตามขั้นตอน 3-6 หากพบว่ายังไม่มีประสิทธิผลอีกให้ดำเนินการรายงานผล QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป	รายงานข้อบกพร่อง (F-08-04)
7. QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	พิจารณาประสิทธิผล และบันทึกผลในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ	พิจารณาประสิทธิผล และบันทึกผลในทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ (F-08-05)	ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ (F-08-05)
8. องค์กร	ดำเนินการจัดส่งผลการดำเนินการ ในการจัดข้อบกพร่องให้กับสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ	ดำเนินการจัดส่งผลการดำเนินการ ในการจัดข้อบกพร่อง ให้กับสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ	รายงานข้อบกพร่อง (F-08-04) ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ (F-08-05)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
9. QMR	รวบรวมข้อมูลเสนอที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหารตามวาระที่กำหนด	รวบรวมข้อมูลเสนอที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหารตามวาระที่กำหนดใน คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-OLOC-10)	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-OLOC-10)

5. เอกสารอ้างอิง

5.1 รายงานข้อบกพร่อง (F-08-04)

5.2 ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ (F-08-05)

5.3 คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-OLOC-10)

6. การจัดเก็บบันทึก และเอกสาร

รหัส	รายชื่อเอกสาร	วิธีการเก็บ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาที่เก็บ	ผู้เก็บ
F-08-04	รายงานข้อบกพร่อง	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงลำดับตามวันที่ก่อนหลัง	ตู้/ห้องเก็บเอกสาร	อย่างน้อย 5 ปี	QMR
F-08-05	ทะเบียนการตรวจติดตามปัญหาที่พบ				