	<b>ระเบียบปฏิบัติ การปฏิบัติการแก้ไข</b>	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		เริ่มใช้วันที่ :	หน้าที่ :
		QP-ITDI-9001-06	1
		9 ตุลาคม 2562	1/2

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักได้กำหนดเป็นนโยบายและจัดทำวิธีดำเนินการสำหรับใช้ในการปฏิบัติการแก้ไข เมื่อมีผลการตรวจพบการเบี่ยงเบนของการปฏิบัติงานไปจากนโยบายคุณภาพ ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือการดำเนินการทางด้านวิชาการ รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

### 2. ขอบข่าย

ใช้กับงานที่พบการเบี่ยงเบนของการปฏิบัติงานไปจากนโยบายคุณภาพ ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือการดำเนินการทางด้านวิชาการ รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อนำไปปฏิบัติการแก้ไข

### 3. เอกสารอ้างอิง/เอกสารที่เกี่ยวข้อง


ที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1	QM-ITDI-9001	คู่มือคุณภาพ
2	FR-9001-06-01	ใบคำร้องปฏิบัติการแก้ไข
3	FR-9001-06-02	ทะเบียนใบคำร้องปฏิบัติการแก้ไข

### 4. ความรับผิดชอบ

- 4.1 เจ้าหน้าที่สำนัก รับผิดชอบในการเฝ้าระวัง เมื่อพบการเบี่ยงเบนของการปฏิบัติงานไปจากขั้นตอนการดำเนินงาน หรือการดำเนินการทางด้านวิชาการ รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดจะต้องเสนอเรื่องเพื่อพิจารณา
- 4.2 ผู้จัดการด้านคุณภาพ มีหน้าที่ในการพิจารณาอธิบายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการแก้ไขและอนุมัติปิดใบคำร้องที่เหมาะสม
- 4.3 ผู้ตรวจติดตาม รับผิดชอบในการตรวจสอบและยืนยันการปฏิบัติการแก้ไข

### 5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

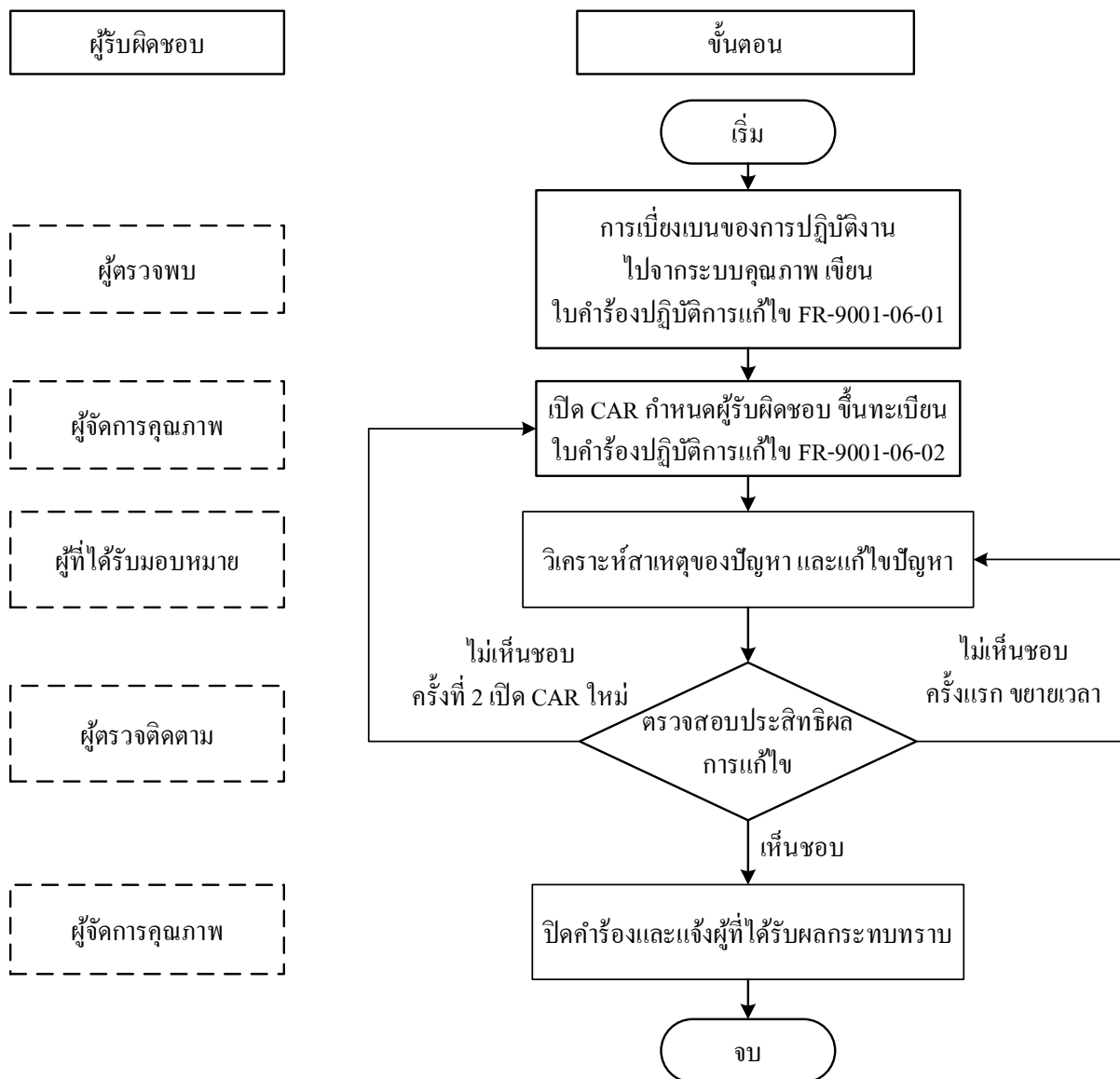
- 5.1 เมื่อพบว่ามีการเบี่ยงเบนของการปฏิบัติงาน ไปจากขั้นตอนการดำเนินงาน หรือการดำเนินการทางด้านวิชาการ รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้ตรวจพบลงบันทึกใน ใบคำร้องปฏิบัติการแก้ไข (FR-9001-06-01) และไปส่งยังผู้จัดการด้านคุณภาพ
- 5.2 ผู้จัดการด้านคุณภาพ พิจารณาและขึ้น ทะเบียนคำร้องปฏิบัติการแก้ไข (FR-9001-06-02) ปัญหา Corrective Action Request (CAR) และมอบหมายผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ดำเนินการเลือกวิธีการปฏิบัติการแก้ไข ให้เหมาะสมกับความรุนแรงและความเสี่ยงของปัญหา เสนอแนวทางที่สามารถขจัดปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำอีก และนำการปฏิบัติการแก้ไขไปปฏิบัติ
- 5.4 ผู้จัดการด้านคุณภาพมอบหมายให้มีผู้ตรวจติดตาม ดำเนินการติดตามผลการแก้ไข และป้องกันตามระยะเวลาที่กำหนดใน CAR พร้อมทั้งบันทึกผลการติดตามผลการแก้ไขและป้องกันลงใน CAR

	<b>ระเบียบปฏิบัติ การปฏิบัติการแก้ไข</b>	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		เริ่มใช้วันที่ :	หน้าที่ :
		QP-ITDI-9001-06	1
		9 ตุลาคม 2562	2/2

- กรณีผลการติดตามประเมินผลไม่มีประสิทธิภาพ ผู้จัดการด้านคุณภาพติดตามผลการแก้ไขขยายเวลาในการแก้ไขปัญหาตามระยะเวลาที่เหมาะสม และเมื่อครบกำหนดการขยายระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้ว ผลการติดตามประเมินผลไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจติดตามทำการออก CAR สำหรับปัญหาเดิมและดำเนินการซ้ำตามข้อที่ 5.2 ถึง 5.4
- กรณีการติดตามประเมินผล มีประสิทธิภาพสามารถกำจัดปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ผู้ตรวจติดตามเสนอผลตรวจติดตามต่อผู้จัดการด้านคุณภาพ และผู้จัดการด้านคุณภาพอนุมัติผลการแก้ไข ปิดสถานะ CAR และแจ้งผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้รับบริการ

เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้ผู้จัดการด้านคุณภาพทำการสรุปผลการดำเนินการเข้าที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร/ การทบทวนประจำปี เพื่อป้องกันปัญหาในกรณีที่เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

## 6. ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน



	<b>ใบคำร้องปฏิบัติการแก้ไข</b>	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		FR-9001-06-01	0
		เริ่มใช้วันที่ :	หน้าที่ :
		3 เมษายน 2560	1/1

**ส่วนที่ 1 ประเภทและรายละเอียดของปัญหา**

- ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ NO. ....
- การควบคุมงานทดสอบที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด NO. ....
- การตรวจติดตามคุณภาพ ..... ครั้งที่ ..... วันที่ ..... / ..... / ..... NO. ....
- การทบทวนการบริหาร ตามรายงานการประชุมทบทวน ครั้งที่ ..... / .....
- อื่นๆ ระบุ .....

วัน ..... เดือน ..... พ.ศ. .... ผู้บันทึก .....

(.....)

**ส่วนที่ 2 การมอบหมายผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม**

ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับ .....

จึงเห็นควรมอบหมายให้ ..... เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน  
ภายในระยะเวลา .....

วัน ..... เดือน ..... พ.ศ. .... ผู้จัดการคุณภาพ .....

(.....)

**ส่วนที่ 3 วิเคราะห์หาสาเหตุและการแก้ไขสาเหตุของปัญหา**

สาเหตุของปัญหาที่แท้จริง (Root Cause) .....

วิธีการแก้ไขสาเหตุของปัญหา .....

แนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ .....

วัน ..... เดือน ..... พ.ศ. .... ผู้ดำเนินการแก้ไข .....

(.....)

**ส่วนที่ 4 การตรวจสอบผลการปฏิบัติการแก้ไข**

ไม่เป็นที่น่าพอใจ ครั้งแรก ขยายเวลา ..... ผู้ขยายเวลา .....

ไม่เป็นที่น่าพอใจ เปิดใบคำร้องปฏิบัติการแก้ไข NO. ....

รายละเอียด .....

เป็นที่น่าพอใจ

วัน ..... เดือน ..... พ.ศ. .... ผู้ตรวจสอบ (เป็นที่น่าพอใจ) .....

(.....)

**ส่วนที่ 5 การอนุมัติปิดใบคำร้อง**

วัน ..... เดือน ..... พ.ศ. .... ผู้อนุมัติ .....

(.....)

