



Work Procedure

Doc. No. : DTI-00-G-TQM-WP-003

Corrective Action

การแก้ไข

Revision No. : 2


Pages : 1 / 5

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	2
2. ขอบเขต	2
3. นิยาม/ คำย่อ	2
4. แผนผังกระบวนการ	3
5. กระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน	4
6. บันทึก	5
7. เอกสารอ้างอิง	5
8. ภาคผนวก/เอกสารที่แนบ	5

REV.0	29-9-10	- ตัดรายละเอียดในข้อ 3.5 ออก
		- แก้ไขแผนผังกระบวนการข้อ 4 ตรง 4.1 Incharge จาก QMR เป็น QMS
		- แก้ไขรายละเอียดในข้อ 5.1 ในช่องผู้ติดตามผล จาก QMR เป็น QMS
		- แก้ไขรายละเอียดในข้อ 5.4 แก้ไขรายละเอียดตรง “ให้ EC เป็นผู้ที่ปรึกษาและผู้มีอำนาจหากไม่สามารถหาข้อยุติได้” เป็น QMR แทน
		- แก้ไขรายละเอียดในข้อ 5.6 รายละเอียดตรงระยะเวลาการติดตามผลการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ จาก 1 เดือน เป็น 2 สัปดาห์
REV.1	12-02-2554	- แก้ไขรหัสเอกสารจาก QMS เป็น TQM ตามแผนผังโครงสร้างใหม่,แก้ไขข้อ 5.1 รายละเอียดตรงข้อร้องเรียนสิ่งแวดล้อม
Revision	Revised Date	Revised Information

Approved by	Reviewed by	Prepared by
Date : 2 มี.ค. 54	Date : 1/3/54	Date : 24/2/54.

	Work Procedure	Doc. No. : DTI-00-G-TQM-WP-003	
	Corrective Action การแก้ไข	Revision No. : 2	Pages : 2 / 5

1. วัตถุประสงค์


เพื่อกำหนดวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก โดยการแก้ไขปัญหาคือต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาและนำวิธีการแก้ปัญหานั้นมาจัดทำเป็นมาตรฐานการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ สทป. ปฏิบัติต่อไป

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ใช้กับกระบวนการจัดการในระบบคุณภาพและระบบสิ่งแวดล้อมตั้งแต่การติดต่อกับลูกค้าจนกระทั่งบริการหลังการส่งมอบผลิตภัณฑ์


3. นิยาม/ คำย่อ

- 3.1 Fire Fighting หมายถึง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยไม่ได้แก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา
- 3.2 Root Cause หมายถึง สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาซึ่งหาได้จากการใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาคือ QC 7 tools, Why-Why Analysis
- 3.3 ลูกค้าภายใน (Internal Customers) หมายถึง กระบวนการถัดไปที่ได้รับบริการหรือได้รับชิ้นงานจากกระบวนการที่ได้ส่งมอบให้

	<h1>Work Procedure</h1>	Doc. No. : DTI-00-G-TQM-WP-003	
	<h2>Corrective Action</h2> <h3>การแก้ไข</h3>	Revision No. : 2	Pages : 3 / 5

4.แผนผังกระบวนการ

No.	Incharge	Process Flow	Related document
4.1	TQM	กำหนดประเด็นที่ต้องดำเนินการแก้ไข	
4.2	เจ้าหน้าที่ สทป.	ระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและรายละเอียดของปัญหา	แบบฟอร์มการแก้ไข
4.3	เจ้าหน้าที่ สทป.	แก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า	
4.4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา	
4.5	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ	แบบฟอร์มการแก้ไข
	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนดไว้	
4.6	ตัวแทนฝ่ายบริหาร	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไข	
	ตัวแทนฝ่ายบริหาร	ลงนามปิดเรื่องใน “แบบฟอร์มการแก้ไข”	แบบฟอร์มการแก้ไข
	ตัวแทนฝ่ายบริหาร	ให้คำแนะนำเพิ่มเติม	
4.7	TQM	รวบรวมรายละเอียดการแก้ไขทุกเรื่องเข้าสู่การทบทวนการประชุมบริหารทุกครึ่งปี	ขั้นตอนการควบคุมเอกสารและบันทึก ขั้นตอนการทบทวนการบริหาร

	Work Procedure	Doc. No. : DTI-00-G-TQM-WP-003	
	Corrective Action การแก้ไข	Revision No. : 2	Pages : 4 / 5

5. กระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน

5.1 หน้าที่และความรับผิดชอบรวมถึงประเด็นในปฏิบัติการแก้ไข


ความเบี่ยงเบนหรือปัญหา ด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น	หน่วยงานหรือผู้ที่ต้อง เสนอให้แก้ไข	หน่วยงานที่ต้องปรับปรุง	ผู้ติดตาม ผล
ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ตามวัตถุประสงค์ คุณภาพที่กำหนด	TQM	หน่วยงานเจ้าของ วัตถุประสงค์คุณภาพ	TQM
ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม	TQM	หน่วยงานเจ้าของ วัตถุประสงค์และ เป้าหมายสิ่งแวดล้อม	TQM
ลูกค้าภายในได้รับผลกระทบจากการ ส่งมอบงานล่าช้า	ลูกค้าภายใน	เจ้าของงานที่ส่งมอบ	TQM
ผลการประเมินจากลูกค้าในแต่ละ หัวข้อต่ำกว่า 70%	ผอ.ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	ผู้จัดการโครงการ	TQM
ผู้ใช้หรือลูกค้าปฏิเสธการรับมอบ ผลิตภัณฑ์	ผอ.ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	ผู้จัดการโครงการ	TQM
เจ้าหน้าที่ สทป. ได้รับผลกระทบด้าน คุณภาพงานจากกระบวนการทำงาน ภายใน สทป. และมีข้อเสนอแนะให้ทำ การปรับปรุงงาน	เจ้าหน้าที่ สทป. ที่ได้รับ ผลกระทบ	หน่วยงานที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	TQM
มีข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจาก ภายนอก สทป.	TQM	เจ้าของงานที่ถูกร้องเรียน	TQM

5.2 เมื่อเกิดความเบี่ยงเบนหรือปัญหาด้านคุณภาพตามที่กำหนดไว้ในตารางข้อ 5.1 หน่วยงานที่ต้องเสนอให้
แก้ไขทำการบันทึกข้อมูลลงใน “แบบฟอร์มการแก้ไข” โดยอธิบายรายละเอียดของความเบี่ยงเบนหรือ
ปัญหาด้านคุณภาพให้ชัดเจน

5.3 หน่วยงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า (Fire Fighting) เพื่อให้กระบวนการทำงานสามารถ
ดำเนินไปได้

5.4 หน่วยงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไขวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ของปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกับ
หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ให้ MR เป็นที่ปรึกษาและผู้มีอำนาจในการ
ตัดสินใจ จากนั้นหน่วยงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไขกำหนดวิธีการป้องกันไม่ให้ปัญหาเหล่านั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก
โดยระบุวิธีการใน “แบบฟอร์มการแก้ไข”

5.5 หน่วยงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไขทำการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ใน “แบบฟอร์ม
การแก้ไข”

	Work Procedure	Doc. No. : DTI-00-G-TQM-WP-003	
	Corrective Action การแก้ไข	Revision No. : 2	Pages : 5 / 5

5.6 MR ต้องติดตามผลการดำเนินการแก้ไข รวมถึงกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน 2 สัปดาห์ พร้อมกับปิดเรื่องใน “แบบฟอร์มการแก้ไข” ในกรณีที่ แนวทางการแก้ไขไม่ประสบความสำเร็จ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 5.4 อีกครั้งพร้อมทั้งให้หน่วยงานที่เกิดปัญหาจัดทำมาตรฐานการทำงานตาม “ขั้นตอนการควบคุมเอกสารและบันทึก” เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีก

5.7 รายละเอียดของปฏิบัติการแก้ไขทุกเรื่องที่เกิดขึ้น จะต้องถูกรวบรวมนำเข้าสู่การประชุมทบทวนการบริหารทุกครึ่งปีตาม “ขั้นตอนการทบทวนการบริหาร”

6.บันทึก

รหัส	ชื่อบันทึก	เก็บรักษาโดย	ระยะเวลาขั้นต่ำในการเก็บรักษา
DTI-00-G-TQM-FM-007	Corrective Action Form	จนท.ควบคุมเอกสาร	5 ปี

7.เอกสารอ้างอิง

7.1 ขั้นตอนการควบคุมเอกสารและบันทึก DTI-00-G-TQM-WP-001

7.2 ขั้นตอนการทบทวนการบริหาร DTI-00-G-TQM-WP-005

8.ภาคผนวก/เอกสารที่แนบ

-