**รายงานการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review Meeting Report)**

**เรื่อง :** ...................................................................

**ครั้งที่ประชุม :** ...................................................................

**วันที่ประชุม**: ..................................................................

**เวลา :** ..................................................................

**สถานที่ :**  ..................................................................

**รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม :**

**รายชื่อผู้ขาดการประชุม :**

**วาระการประชุม**

**วาระการประชุม**

 วาระที่ 1 : เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

 วาระที่ 2 : การติดตามความคืบหน้าและผลจากการดำเนินงานจากการประชุมครั้งก่อน *(ผลจากการประชุมที่ผ่านมาแต่ยังไม่จบ)*

วาระที่ 3 : ทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพและสิ่งแวดล้อม

 วาระที่ 4 : ผลการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ *(ผลการดำเนินงานตาม KPI ด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม)*

วาระที่ 5 : เรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา

 วาระที่ 6 : ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน/นอก *(Internal/External Audit)*

 วาระที่ 7 : ข้อแนะนำและคำร้องเรียนจากลูกค้า *(จากฝ่ายพัฒนางานบริการ)*

วาระที่ 8 : รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า *(จากฝ่ายพัฒนางานบริการ)*

 วาระที่ 9 : การบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (NCR)

 วาระที่ 10 : ผลของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง *(สถานะของ CAR)*

วาระที่ 11 : รายงานผลการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง *(จากฝ่ายจัดซื้อ)*

 วาระที่ 12 : ทบทวนการเปลี่ยนแปลงของประเด็นทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงบริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพและสิ่งแวดล้อม

 วาระที่ 13 : ประสิทธิผลของกิจกรรมที่ได้กระทำในการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสต่างๆ

 วาระที่ 14 : เรื่องอื่นๆ ข้อมูลอื่นๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสมเพื่อโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**สรุปผลการประชุม/เอกสารแนบ**

**วาระที่ 1 : เรื่องแจ้งเพื่อทราบ**

......................................................................................................................................................................................................................

**วาระที่ 2 : การติดตามความคืบหน้าและผลจากการดำเนินงานจากการประชุมครั้งก่อน** *(ผลจากการประชุมที่ผ่านมาแต่ยังไม่จบ)*

......................................................................................................................................................................................................................

**วาระที่ 3 : ทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพและสิ่งแวดล้อม**

 นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพและสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดและประกาศเมื่อวันที่ .................... โดยผู้บริหารเป็นผู้อนุมัติ

นโยบายคุณภาพ และสิ่งแวดล้อม คือ: ......................................................................................................................................................................................................................

**วัตถุประสงค์คุณภาพ คือ:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **หน่วยงาน** | **กระบวนการ** | **วัตถุประสงค์คุณภาพ** | **ความถี่ในการวัด** | **ผู้รับผิดชอบ** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**วาระที่ 4 : ผลการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ** *(ผลการดำเนินงานตาม KPI ด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม)*

...........................................................................................................................................................................................................................

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| หน่วยงาน | วัตถุประสงค์คุณภาพ | ผลการดำเนินงาน | ข้อเสนอแนะ/ |
| .......... | .......... | .......... | สรุปผล………… | แผนการดำเนินงาน |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**วาระที่ 5 : เรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา**

......................................................................................................................................................................................................................

**วาระที่ 6 : ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน/นอก** *(Internal/External Audit)*

......................................................................................................................................................................................................................

**วาระที่ 7 : ข้อแนะนำและคำร้องเรียนจากลูกค้า** *(จากฝ่ายพัฒนางานบริการ)*

.......................................................................................................................................................................................................................

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | เดือน | ข้อร้องเรียน | สาเหตุของปัญหา | การแก้ไข | การป้องกัน |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**วาระที่ 8 : รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า** *(จากฝ่ายพัฒนางานบริการ)*

…………………………………………………………………………………………………….............................………………..

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | ……………………………………… | คิดเป็น % |
| **ลำดับ** | **ชื่อหน่วยงาน** | **เดือน...............................** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ……% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ……% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ……% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ……% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ……% |
|  | **รวมคะแนน** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ……% |

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………

***สรุป***

1.

2.

***ข้อเสนอแนะ:***

*…………………………………………………………………………………………………….............................………………..*

 1.

 2.

**การจัดการเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ที่ระดับต่ำ (……. คะแนน)** ………………………………………………………….

………………………………………………………………….

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ชื่อหน่วยงาน** | **คะแนน %** | **วิธีการจัดการ** | **กำหนดเสร็จ** |
|  |  | .......% |  |  |
|  |  | ……% |  |  |
|  |  | ……% |  |  |
|  |  | ……% |  |  |

**วาระที่ 9 : การบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด** *(NCR)*

…………………………………………………………………………………………………….............................………………..

**วาระที่ 10 : ผลของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง***(สถานะของ CAR)*

…………………………………………………………………………………………………….............................………………..

**วาระที่ 11 : รายงานผลการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง** *(จากฝ่ายจัดซื้อ)*

…………………………………………………………………………………………………….............................………………..

**วาระที่ 12 : ทบทวนการเปลี่ยนแปลงของประเด็นทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงบริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพและสิ่งแวดล้อม** …………………………………………………………………………………………………….............................………………..

**วาระที่ 13 : ประสิทธิผลของกิจกรรมที่ได้กระทำในการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสต่างๆ**

…………………………………………………………………………………………………….............................………………..

**วาระที่ 14 : เรื่องอื่นๆ ข้อมูลอื่นๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสมเพื่อโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง** …………………………………………………………………………………………………….............................………………..

**วาระการประชุมครั้งต่อไป** วาระที่ 1 : เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

 วาระที่ 2 : การติดตามความคืบหน้าและผลจากการดำเนินงานจากการประชุมครั้งก่อน *(ผลจากการประชุมที่ผ่านมาแต่ยังไม่จบ)*

วาระที่ 3 : ทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพและสิ่งแวดล้อม

 วาระที่ 4 : ผลการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ *(ผลการดำเนินงานตาม KPI ด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม)*

วาระที่ 5 : เรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา

 วาระที่ 6 : ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน/นอก *(Internal/External Audit)*

 วาระที่ 7 : ข้อแนะนำและคำร้องเรียนจากลูกค้า *(จากฝ่ายพัฒนางานบริการ)*

วาระที่ 8 : รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า *(จากฝ่ายพัฒนางานบริการ)*

 วาระที่ 9 : การบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (NCR)

 วาระที่ 10 : ผลของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง *(สถานะของ CAR)*

วาระที่ 11 : รายงานผลการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง *(จากฝ่ายจัดซื้อ)*

 วาระที่ 12 : ทบทวนการเปลี่ยนแปลงของประเด็นทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงบริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพและสิ่งแวดล้อม

 วาระที่ 13 : ประสิทธิผลของกิจกรรมที่ได้กระทำในการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสต่างๆ

 วาระที่ 14 : เรื่องอื่นๆ ข้อมูลอื่นๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสมเพื่อโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เริ่มการประชุมเวลา : .................... น. สิ้นสุดการประชุมเวลา: .........................น. รวมเวลาการประชุม: .....................................

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| ผู้บันทึกการประชุม (DC) | ผู้จัดการฝ่ายควบคุมเอกสาร | ผู้ทบทวน (MR) | CSO |
| วันที่ …….../…....../......... | วันที่ …….../…....../......... | วันที่ …….../…....../......... | วันที่ …….../…....../......... |