

Procedure No. SOP-QSG-QMS-006-00	Effective Date: 1 ตุลาคม 2553	
การแก้ไข และการป้องกัน		

Review and Approval

Person in Charge	Position	Signature / Date
ผู้อนุมัติ:		
ผู้จัดทำ:		
ผู้ทบทวน	Site / ตำแหน่ง	ลายเซ็น/ วันที่

1. **วัตถุประสงค์** : เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกิดขึ้นแล้ว และ แนวทางในการป้องกันแนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดในอนาคต
2. **ขอบเขต** : ปฏิบัติการแก้ไข และปฏิบัติการป้องกันระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของบริษัทเอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. **คำจำกัดความ / อักษรย่อ**

คำศัพท์	ความหมาย
3.1 การแก้ไข (Correction)	การบรรเทา หรือยับยั้งปัญหา ณ จุดเกิดเหตุ มิให้ลุกลาม หรือขยายตัว
3.2 ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective action)	การดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อกำจัดที่สาเหตุ ของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นแล้ว โดยมุ่งหวังเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อบกพร่องเกิดขึ้นซ้ำอีก
3.3 ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action)	การดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อกำจัดที่สาเหตุ ของ แนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดข้อบกพร่องในอนาคต โดยมุ่งหวังเพื่อป้องกันไม่ให้ ข้อบกพร่องเกิดขึ้น
3.4 ลูกค้า	บุคคล หรือหน่วยงานที่บริษัทให้บริการทั้งทางตรง และทางอ้อม
3.5 ทรัพย์สินของลูกค้า	ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป วัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงเอกสารสำคัญที่บริษัทดูแลแทนลูกค้า หรือนำมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้า
3.6 ข้อร้องเรียนของลูกค้า	
3.7 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	กฎหมาย ข้อกำหนดของ ของลูกค้า ข้อกำหนดของสินค้าและบริการ ข้อกำหนดขององค์การมาตรฐานนานาชาติ ข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติ/วิธีปฏิบัติงานของบริษัทฯ เป็นต้น
3.8 ข้อบกพร่อง (Non conformity : NC)	ความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด อาจเกิดการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือการเกิด

	ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
3.9 ข้อบกพร่องที่มีความร้ายแรงสูง (Major NC)	การปฏิบัติการใดๆ ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ • การกระทำที่ขัดต่อข้อกำหนด • การกระทำที่ก่อให้เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้าและชุมชน
3.10 ข้อบกพร่องที่มีความร้ายแรง (Minor NC)	
3.11 ผู้ออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน (Requester)	
3.12 ผู้รับคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน (Reciever)	
3.13 Input	
3.14 Output	
3.15 แนวโน้มที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	
3.16 ผู้เชี่ยวชาญ	
3.17	

4. ข้อปฏิบัติ

4.1 การออก คำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Request : CAR Request)

4.1.1 ผู้จัดการ หรือรักษาการในตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป มีอำนาจเสนอให้ออก CAR Request ในเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

เหตุการณ์	ผู้ที่รับผิดชอบ	ข้อปฏิบัติ	หมายเหตุ
1) ลูกค้าทางตรง ร้องขอให้แก้ไขปัญหา เช่น ลูกค้า A ที่ใช้บริการเก็บสินค้า ร้องขอให้ NESC แก้ไขปัญหาการส่งสินค้าผิด lot	Manager level up ที่ให้บริการกับลูกค้า (NESC)	• ออก CAR Request ให้กับผู้ที่รับผิดชอบ (Chief level up)	- การ ออก CAR Request ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ใน Appendix A - การออก CAR request ให้ออกภายใน วันถัดจากวันที่ตรวจพบสิ่งที่ไม่สอดคล้อง หรือ เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
2) ลูกค้าทางตรง ให้คะแนนสำหรับการประเมินผลงานประจำเดือน/ไตรมาส/ปี ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ลูกค้ายอมรับได้	Manager level up ที่ให้บริการกับลูกค้า	• ออก CAR Request ให้กับผู้ที่รับผิดชอบ (Chief level up)	
3) ลูกค้าทางตรง ร้องขอให้หน่วยงานที่ติดต่อลูกค้า แก้ไขปัญหา เช่น ลูกค้า B ขอให้ IFG แก้ไขปัญหาจากการที่สินค้าเหล็กซึ่งเก็บไว้ที่ LLC1 ได้รับความเสียหาย	Manager level up ของหน่วยงานที่ติดต่อลูกค้า (IFG)	• ออก CAR Request ให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น LLC1 (Manager Level Up)	
4) ระบบตรวจสอบ ตรวจพบ Output ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดก่อนส่งให้กระบวนการถัดไป	Manager level up ของกระบวนการ	• ออก CAR Request ให้กับผู้จัดทำ Output (Chief level up)	
5) ระบบตรวจสอบ ตรวจพบ Input ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากกระบวนการก่อนหน้า เช่น Audit_IFG ส่งใบขนฯ ที่มีข้อมูลผิดพลาดให้กับทีม Shipping	Manager level up ที่ได้รับ Input (Shipping Team)	• ออก CAR Request ให้กับ ผู้ที่ส่ง Input (Manager level up ของ Audit_IFG)	
6) ระบบตรวจสอบ ตรวจพบ Input ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากกระบวนการภายนอก เช่น supplier service provider etc.	Manager level up ของหน่วยงานที่ได้รับ Input	• ออก CAR Request ให้กับ Supplier หรือ service provider	

4.1.2 ผู้ตรวจประเมินภายใน ออก CAR Request ในเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

สถานการณ์	ผู้รับผิดชอบ	ข้อปฏิบัติ	หมายเหตุ
1) ตรวจพบ การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับ กฎหมาย ข้อกำหนดของลูกค้า ระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน ข้อกำหนดมาตรฐานนานาชาติ แผนงาน และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	Internal auditor	ออก CAR Request ให้กับผู้ที่รับผิดชอบของกระบวนการที่ตรวจพบ NC (Manager level up)	เช่นเดียวกับ 4.1.1

4.1.3 QMS Team / SHE Team / Kaizen Team ออก CAR Request ในเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

สถานการณ์	ผู้รับผิดชอบ	ข้อปฏิบัติ	หมายเหตุ
1) Certification Body / Kaizen Auditor หรือผู้เชี่ยวชาญ ตรวจพบการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับ กฎหมาย ข้อกำหนดของลูกค้า ระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน ข้อกำหนดมาตรฐานนานาชาติ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	QMS Team / SHE Team / Kaizen Team	ออก CAR Request ให้กับผู้ที่รับผิดชอบของกระบวนการที่ตรวจพบ NC (Manager level up)	เช่นเดียวกับ 4.1.1
2) ผลการตรวจวัด วัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานต่างๆ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	QMS Team / SHE Team / Kaizen Team		
3) ผลการสำรวจทัศนคติของลูกค้าต่ำกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้	QMS Team		
4) ผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม และสุขศาสตร์ อุตสาหกรรม ไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	SHE Team		
5) ที่ประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร มีมติให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติการแก้ไขปัญหา	QMS Team / SHE Team		

4.1.3 QMS Team / SHE Team / Kaizen Team ในเหตุการณ์ดังต่อไปนี้ (ต่อ)

สถานการณ์	ผู้รับผิดชอบ	ข้อปฏิบัติ	หมายเหตุ
6) ข้อมูล Minor NC ในแต่ละเดือนมีจำนวนเท่ากับเกณฑ์ที่กำหนดให้ออก CAR Request	QMS Team / SHE Team	ออก CAR Request ให้กับผู้ที่รับผิดชอบในกระบวนการที่ตรวจพบ (Manager level up)	- กำหนดให้ออก CAR Request อย่างน้อย 1 ใบต่อการเกิด 10 Minor NC - เศษของ 10 หากเกิน 5 ให้ออก CAR Request เพิ่มอีก 1 ใบ - หาก Minor CAR เกิดไม่ถึง 10 ครั้ง ให้ออก CAR Request อย่างน้อย 1 ใบ - ในสถานการณ์ที่มี Minor NC ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องออก CAR Request มากกว่า 1 ใบ อาจออกเพียง 1 ใบ หาก Minor NC มีลักษณะเดียวกันทั้งหมด - ประเด็นที่ออก CAR Request ให้พิจารณาจากความสำคัญ หรือความถี่แล้วแต่กรณี - ปฏิบัติการออก CAR Request ในข้อนี้ ให้ดำเนินการภายในวันทำงานที่ 7 ของแต่ละเดือน โดยการรวบรวมข้อมูลจากการลงทะเบียนไว้ใน Web Application

4.2 การออก คำร้องขอให้ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action Request : PAR Request)

4.2.1 ผู้จัดการ หรือรักษาการในตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป มีอำนาจเสนอให้ออก PAR Request ในเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

เหตุการณ์	ผู้ที่ได้รับผิดชอบ	ข้อปฏิบัติ	หมายเหตุ
1) จำนวนของลูกค้าที่ใช้บริการมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายปฏิบัติการ (GM up)	ออก PAR Request ให้กับฝ่ายการตลาด หรือ ฝ่ายปฏิบัติการ (Manager level up)	- เช่นเดียวกับ 4.1.1 - การออก CAR request ให้ออกภายใน วันถัดจากวันที่ตรวจพบสิ่งที่ไม่สอดคล้อง หรือ เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
2) ยอดขายมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง			

4.2.2 QMS Team / SHE Team / Kaizen Team มีอำนาจเสนอให้ออก PAR Request ในเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

เหตุการณ์	ผู้ที่ได้รับผิดชอบ	ข้อปฏิบัติ	หมายเหตุ
1) ผลการตรวจวัด วัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานต่างๆ มีแนวโน้มที่จะไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	QMS Team / SHE Team / Kaizen Team	ออก PAR Request ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Manager level up)	เช่นเดียวกับ 4.2.1
2) ผลการสำรวจทัศนคติของลูกค้ามีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง	QMS Team		
3) ผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม และสุขศาสตร์อุตสาหกรรม มีแนวโน้มที่จะไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	SHE Team		

4.3 การทบทวน และอนุมัติคำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR Request) และปฏิบัติการป้องกัน (PAR Request)

บุคคล หรือหน่วยงานดังต่อไปนี้ มีอำนาจในการทบทวน และอนุมัติ CAR Request & PAR Request

เหตุการณ์	ผู้รับผิดชอบ	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
1) ลูกค้า ออก CAR Request ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ลูกค้า	• หลักเกณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนด	
2) Certification Body ออก CAR Request ให้กับบริษัท	Lead auditor of Certification Body	• หลักเกณฑ์เป็นไปตามที่ Certification Body กำหนด	
3) Internal auditor ออก CAR Request ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	Lead auditor	• Major CAR • Minor CAR • Cancelled	ความหมายของ Major CAR / Minor CAR ดูได้จากคำนิยาม
4) ผู้จัดการ หรือรักษาการในตำแหน่ง ผู้จัดการขึ้นไป ออก CAR & PAR Request ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง	• QMR สำหรับระบบ ISO 9001 • EMR สำหรับระบบ ISO 14001 • EMR สำหรับระบบ OHSAS 18001 • Kaizen Manager สำหรับ Kaizen		
5) QMS Team/ SHE Team/Kaizen Team ออก CAR Request ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	QMS / SHE / Kaizen Manager		
6) QMS Team/ SHE Team / Kaizen Team ออก PAR Request ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	QMS / SHE / Kaizen Manager	• อนุมัติ • ไม่อนุมัติ	

4.4 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action) และ ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

เหตุการณ์	ผู้จัดทำ	ข้อปฏิบัติ	ผู้ทบทวน	หมายเหตุ
1) ได้รับ CAR Request จากผู้ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ได้รับ CAR Request (Manager Level Up)	• ขจัดปัญหา ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อลดความรุนแรง (Correction) • ค้นหาสาเหตุ ตามหลักการ 4 M 1 E • กำหนดมาตรการแก้ไข ตามหลักการ 3 E 1M • จัดทำ CAR Report • ปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้ในรายงานใน ระยะเวลาที่กำหนด	• QMR สำหรับระบบ ISO 9001 • EMR สำหรับระบบ ISO 14001 • EMR สำหรับระบบ OHSAS 18001 • Kaizen Manager สำหรับ Kaizen	• ระยะเวลาในการจัดทำ CAR & PAR report ขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรง โดย Major CAR ต้องส่งรายงานภายใน 15 วันทำงาน สำหรับ Minor CAR & PAR กำหนดส่งรายงาน ภายใน 30 วันทำงาน • หลักการ 4 M 1 E ประกอบด้วย วิธีการ (Method) ทักษะความสามารถของคน (Man) เครื่องมือ/อุปกรณ์ (Machine) วัตถุดิบ (Material) และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Environmental) • หลักการ 4 E 1 M ประกอบด้วย การปรับปรุง กระบวนการทำงาน (Engineering) เสริมสร้าง ความรู้ และทักษะ (Educating) การปรับปรุง สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Environmental) และปรับปรุงวิธีการทำงาน (Method)
2) ได้รับ PAR Request จากผู้ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ได้รับ PAR Request (Manager Level Up)	• ค้นหาสาเหตุ ตามหลักการ 4 M 1 E • กำหนดมาตรการป้องกัน ตามหลักการ 3 E 1M • จัดทำ PAR Report • ปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้ในรายงานใน ระยะเวลาที่กำหนด		

4.5 การติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติการแก้ไข และปฏิบัติการป้องกัน

เหตุการณ์	ผู้รับผิดชอบ	ข้อปฏิบัติ
Web Application alert ให้ทราบถึงสถานะของการแก้ไข และการป้องกันปัญหา	• QMS Team รับผิดชอบ ISO 14001 • SHE Team สำหรับระบบ OHSAS 18001 • Kaizen Team สำหรับกิจกรรม Kaizen	• ตรวจสอบหลักฐานที่แสดงถึงประสิทธิผลของการแก้ไข และป้องกันปัญหา บนหน้า web application • บันทึกผลการติดตาม และปิด CAR & PAR Report กรณีที่การแก้ไขปัญหามีประสิทธิผล • บันทึกผลการติดตาม และติดตามซ้ำ กรณีที่อยู่ระหว่างการแก้ไขปัญหา • บันทึกผลการติดตาม /ปิด CAR & PAR และพิจารณา ออก CAR Request ใ้ใหม่กรณีการแก้ไข หรือการป้องกันปัญหาขาดประสิทธิผล • สื่อสารสถานะของการแก้ไข และป้องกันปัญหาต่อ ผู้บริหารระดับสูง

4.6 การรักษาความปลอดภัยของเอกสารใน Web Application

4.6.1 QSG จัดให้มีการปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้งาน และ พัฒนา **Web Application**

4.6.2 ITG ดูแล **Server** และระบบ **Network** รวมถึงจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัย ตามมาตรฐานของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

5. แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 แบบฟอร์มคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข (Form บน Web Application)
- 5.2 แบบฟอร์มคำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน (Form บน Web Application)
- 5.3 แบบฟอร์มรายงานการแก้ไข (Form บน Web Application)
- 5.4 แบบฟอร์มรายงานการป้องกัน (Form บน Web Application)
- 5.5 Appendix A ขั้นตอนการออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข และดำเนินการป้องกัน
- 5.6 วิธีการใช้ Corrective & Preventive Web Application
- 5.7 ทะเบียนคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข (เอกสาร On Web Application)
- 5.8 ทะเบียนคำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน (เอกสาร On Web Application)
- 5.9 ทะเบียนรายงานการแก้ไข (เอกสาร On Web Application)
- 5.10 ทะเบียนรายงานการป้องกัน (เอกสาร On Web Application)

6. บันทึกที่เกี่ยวข้อง

รายการบันทึก	สถานที่ และอายุการจัดเก็บ
6.1 บันทึกเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไข	เก็บไว้ใน Web App.อย่างน้อย 5 ปี
6.2 บันทึกเกี่ยวกับการปฏิบัติการป้องกัน	เก็บไว้ใน Web App.อย่างน้อย 5 ปี
6.3 บันทึกประวัติการ Download เอกสาร	เก็บไว้ใน Web App.อย่างน้อย 5 ปี