

Procedure No. SOP-QSG-QMS-006-2A	Effective Date: 16 ตุลาคม 2555	 Yusen Logistics A Member of the NYK Group
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน		

Review and Approval

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

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

1. **วัตถุประสงค์** : เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกิดขึ้นแล้ว และ แนวทางในการป้องกันแนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดในอนาคต

2. **ขอบเขต** : ปฏิบัติการแก้ไข และปฏิบัติการป้องกันระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของบริษัทยูเซน โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. คำจำกัดความ / อักษรย่อ

คำศัพท์	ความหมาย
3.1 การแก้ไข	การบรรเทา หรือยับยั้งปัญหาเฉพาะหน้า ณ จุดเกิดเหตุ ไม่ให้ลุกลาม หรือขยายตัว (การจัดการกับปัญหาเบื้องต้น)
3.2 ปฏิบัติการแก้ไข	การดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อ กำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นแล้ว โดยมุ่งหวังเพื่อไม่ให้ข้อบกพร่องเกิดขึ้นจากสาเหตุอื่นๆ ซ้ำอีก (ปัญหาเกิดขึ้นแล้ว)
3.3 ปฏิบัติการป้องกัน	การดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อกำจัดที่สาเหตุ ของข้อบกพร่องที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น โดยมุ่งหวังเพื่อป้องกันไม่ให้ ข้อบกพร่องเหล่านั้นเกิดขึ้น (ปัญหายัง ไม่เกิดแต่อาจจะเกิดขึ้นได้)
3.4 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดที่บริษัทยอมรับที่จะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
3.5 ข้อบกพร่อง	การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับ กฎหมาย ข้อกำหนดของลูกค้า ข้อกำหนดของสินค้าหรือบริการ ระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน ข้อกำหนดมาตรฐานนานาชาติ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

4. ข้อปฏิบัติ

4.1 การรวบรวม/ทบทวน ประเด็นที่ไม่สอดคล้อง หรือมีแนวโน้มที่จะไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนด

4.1.1 ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการที่กำหนดไว้ในตาราง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูลประเด็นปัญหาด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ตามสถานการณ์ที่ระบุในตาราง ส่งให้กับ กลุ่มบริหารงานระบบคุณภาพ และความปลอดภัย ในวันถัดจากวันที่ตรวจพบปัญหา

สถานการณ์ที่กำหนดให้ จัดทำคำร้องปัญหาด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม	ผู้ที่แจ้งข้อมูล
4.1.1.1 ผู้บริหารระดับสูง ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข หรือป้องกันปัญหา	1) ทีมบริหารงานคุณภาพ และไอเซ็น (ประเด็นด้านคุณภาพ) 2) ทีมบริหารงานความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (ประเด็นด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม)
4.1.1.2 ผลการตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายไม่บรรลุเป้าหมาย หรือมีแนวโน้มไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	1) ทีมบริหารงานคุณภาพ และไอเซ็น (ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ) 2) ทีมบริหารงานความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม)
4.1.1.3 ตรวจพบ การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้อง หรือมีแนวโน้มที่จะไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดของลูกค้า ระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานนานาชาติที่องค์กรประยุกต์ใช้ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	1) ทีมบริหารงานคุณภาพ และไอเซ็น (ประเด็นด้านคุณภาพ) 2) ทีมบริหารงานความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (ประเด็นความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม) 3) ผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการที่ตรวจพบปัญหา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
4.1.1.4 ลูกค้าให้คะแนนสำหรับการประเมินผลงานประจำเดือน/ ไตรมาส/ปี ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ลูกค้ากำหนด หรือ ร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือป้องกันปัญหา หรือลูกค้าร้องเรียน/เรียกร้องค่าเสียหาย/ค่าเสียโอกาส หรือ ความคิดเห็นของลูกค้า	1) ผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

หมายเหตุ : กรณีที่ลูกค้า ออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกันในรูปแบบที่ลูกค้ากำหนด ให้ผู้จัดการที่รับผิดชอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่งสำเนาคำร้องฯ ดังกล่าวให้กับทีมมาตรฐานคุณภาพฯ ภายในวันทำงานถัดไป

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

4.1.2 กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย ดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1.2.1 ทบทวน คำร้องปัญหาด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

- 1) หากข้อมูล/หลักฐานไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน ให้รวบรวมหลักฐานเพิ่มเติม หรือ ยกเลิกคำร้องฯ และบันทึกความเห็นลงในคำร้องฯ ดังกล่าว
- 2) หากข้อมูลหลักฐานครบถ้วน/ชัดเจน ให้ปฏิบัติตามข้อถัดไป

4.1.2.2 ยืนยันความถูกต้องของคำร้องปัญหาด้านคุณภาพฯ กับ ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ ประจำพื้นที่ ที่ตรวจพบปัญหา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ภายใน 2 วันทำงาน

- 1) หากหลักฐานตรงกับข้อเท็จจริง ให้บันทึกผลการตัดสินใจลงในคำร้องฯ ตลอดจนชี้แจงเหตุผล และหลักเกณฑ์ในการ ออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือป้องกัน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ
- 2) หากหลักฐานไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ให้บันทึกผลการตัดสินใจลงในคำร้องฯ ตลอดจนชี้แจงเหตุผล และหลักเกณฑ์ในการ ไม่ออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือป้องกัน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ

4.1.2.3 ร่วมกับ ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ ที่เกี่ยวข้อง จัดตั้ง คณะทำงานแก้ไข หรือป้องกันปัญหา ดังนี้

- 1) ทีมคุณภาพ หรือ ทีมความปลอดภัยฯ รับผิดชอบในการ ออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือป้องกัน ผ่าน CAR/PAR Web Application และ ประเมินประสิทธิผลของการแก้ไข หรือป้องกันปัญหา ด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม แล้วแต่กรณี
- 2) ทีมไคเซ็น หรือทีมความปลอดภัยฯ และ ตัวแทนจากหน่วยงานที่เกิดปัญหา รับผิดชอบในการ วิเคราะห์สาเหตุ กำหนดมาตรการแก้ไข ณ จุดเกิดเหตุ และ มาตรการแก้ไขเพื่อขจัดปัญหาที่สาเหตุ
- 3) ตัวแทนจากหน่วยงานที่เกิดปัญหา รับผิดชอบในการนำมาตรการต่างๆ ไปปฏิบัติ

4.2 การออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน

4.2.1 ทีมคุณภาพ หรือ ทีมความปลอดภัยฯ เสนอให้มีการ ออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน โดยพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้น หรือแนวโน้มของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นผ่าน CAR/PAR Web Application ตามเงื่อนไขดังนี้

4.2.1.1 กำหนดให้ ทีมไคเซ็น เป็นผู้ประสานงานการแก้ไข หรือป้องกันปัญหาด้านคุณภาพ และทีมความปลอดภัยฯ เป็นผู้ประสานงานการแก้ไข หรือป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

4.2.1.2 กำหนดให้ ผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการของหน่วยงานที่เกิดปัญหา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับคำร้องฯ และ นำมาตรการที่กำหนด ไปปฏิบัติ

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

หมายเหตุ :

- 1) การออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือคำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน ให้เป็นไปตามวิธีที่กำหนดไว้ใน วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง การใช้งาน CAR/PAR Web Application
- 2) ระยะเวลาในการออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ให้เป็นไปตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ตรวจพบปัญหา	ระยะเวลาในการออก CAR/PAR
ปัญหา ถูกตรวจพบ จากกิจกรรมการตรวจประเมินภายใน/ภายนอก	ภายใน 2 วันทำงาน นับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานการตรวจประเมินจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
ปัญหาถูกตรวจพบ จากการตรวจวัดสมรรถนะของกระบวนการ (KPIs)	ภายใน 2 วันทำงาน นับตั้งแต่วันที่ได้รับ KPI input form จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ปัญหาถูกตรวจพบในระหว่างการทำงานประจำวัน	ภายใน 2 วันทำงาน นับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานการตรวจประเมินจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.2.2 ผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการ กลุ่มบริหารงานมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทบทวน และอนุมัติคำร้องฯ ที่ได้รับ เปรียบเทียบกับ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน ข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

4.2.2.1 หากหลักฐานชัดเจน ครบถ้วน ให้ อนุมัติ คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน ตลอดจน บันทึกคำแนะนำในการแก้ไข หรือการป้องกัน ลงใน CAR/PAR Web Application

4.2.2.2 หากหลักฐานไม่ชัดเจน/ไม่ครบถ้วน ให้รวบรวมหลักฐานเพิ่มเติม หรือยกเลิกคำร้องฯ และบันทึกผลการตัดสินใจลงในคำร้องฯ ตลอดจนชี้แจงเหตุผลในการ ไม่ออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

หมายเหตุ :

- 1) ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติหน้าที่แทน ผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการ ในข้อ 4.2.2 จะต้องมีความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน ตลอดจนเข้าใจกระบวนการ ทบทวน คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน
- 2) ในบางกรณี ประเด็นที่ ผิดปกติ หรือผิดพลาด ที่ตรวจพบจากกระบวนการทำงานภายใน จะยังไม่ถูกนำไปออก คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน ทันที หากประเด็นดังกล่าว มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการ หรือมีการติดตามตรวจวัดแนวโน้ม ความสำเร็จของกระบวนการ แต่จะออกคำร้องฯ เมื่อผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ตามระยะเวลาของการวัดประสิทธิผลของกระบวนการในแต่ละรอบ
- 3) หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการอนุมัติ คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน รวมถึง เกณฑ์ในการตัดสินใจความเสี่ยงของปัญหา ให้เป็นไปตามกำหนดไว้ในข้อ 4.2.3 - 4.2.6

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

4.2.3 หลักเกณฑ์ในการอนุมัติคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือคำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน

ผลการพิจารณา	หลักเกณฑ์ในการพิจารณา	ข้อปฏิบัติ
4.2.3.1 ขกเลิกคำร้อง	หลักฐานที่มีอยู่ ยังไม่ถือว่าเป็นประเด็นที่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	สื่อสารกับ ผู้ยกเลิกคำร้อง ถึงเหตุผลของการยกเลิกคำร้อง
4.2.3.2 ขอมรับคำร้อง	หลักฐานที่มีอยู่ ยังไม่ถือว่าเป็นประเด็นที่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง แต่มีแนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในอนาคต	อนุมัติคำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน ให้กับผู้รับคำร้อง
4.2.3.3 ขอมรับคำร้อง	หลักฐานที่มีอยู่ เป็นปัญหาที่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งยังไม่ส่งผลกระทบต่อรุนแรง หรือไม่มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อรุนแรง	อนุมัติ คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ระดับไม่รุนแรง (Minor)
4.2.3.4 ขอมรับคำร้อง	หลักฐานที่มีอยู่ เป็นปัญหาที่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อรุนแรง หรือ มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อรุนแรง หรือเป็นข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในหลายพื้นที่ หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำจากสาเหตุเดิม	อนุมัติ คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ระดับรุนแรง (Major)

4.2.4 หลักเกณฑ์ในการอนุมัติคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือคำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน เพิ่มเติมสำหรับกรณีวัดผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs)

ผลการพิจารณา	เกณฑ์ในการพิจารณา	ข้อปฏิบัติ	กำหนดเวลา
4.2.4.1 ผ่าน	KPI บรรลุเป้าหมาย 4 ครั้งขึ้นไป ในรอบ 6 เดือน	-	-
4.2.4.2 ผ่านแต่มีแนวโน้ม ที่จะไม่ผ่านในการประเมินผลรอบถัดไป	KPI บรรลุเป้าหมาย 3 ครั้ง ในรอบ 6 เดือน	ออก คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน ให้กับหน่วยงานนั้นๆ	ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนถัดจากรอบประเมินนั้นๆ (ตุลาคม และ เมษายน)
4.2.4.3 ไม่ผ่าน	KPI บรรลุเป้าหมาย 2 ครั้งในรอบ 6 เดือน	ออก คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ระดับ Minor ให้กับหน่วยงานนั้นๆ	ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนถัดจากเดือนสุดท้ายที่ KPI ไม่บรรลุเป้าหมาย
4.2.4.4 ไม่ผ่าน	KPI บรรลุเป้าหมาย น้อยกว่า 2 ครั้ง ในรอบ 6 เดือน	ออก คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ระดับ Major ให้กับหน่วยงานนั้นๆ	ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนถัดจากรอบประเมินนั้นๆ (ตุลาคม และ เมษายน)

หมายเหตุ : สถานการณ์ที่มีแนวโน้มที่ KPI จะไม่ผ่านการประเมินผล ให้รวมถึง สถานการณ์ที่ผลของการตรวจวัด KPI ไม่บรรลุเป้าหมาย 2 ครั้งติดต่อกันเป็นครั้งแรกในรอบ 6 เดือน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะได้รับคำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนถัดจากเดือนสุดท้ายที่ KPI ไม่บรรลุเป้าหมาย

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

4.2.5 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับ-ลด ระดับความรุนแรงในการออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือป้องกัน กรณีเกิดเหตุซ้ำ

สถานะใบคำร้องที่ได้รับก่อนหน้า	ระดับความรุนแรง ที่ตรวจพบ	เกณฑ์การพิจารณา	สถานะใบคำร้อง ที่จะได้รับใหม่
4.2.5.1 PAR (คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน)	PAR	+1 ชั้น	Minor CAR
	Minor CAR	+1 ชั้น	Major CAR
	Major CAR	เท่าเดิม	Major CAR
4.2.5.2 Minor CAR (คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ที่ผลกระทบไม่รุนแรง)	PAR	เท่าเดิม	PAR
	Minor CAR	+1 ชั้น	Major CAR
	Major CAR	เท่าเดิม	Major CAR
4.2.5.3 Major CAR (คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ที่ผลกระทบรุนแรง)	PAR	เท่าเดิม	PAR
	Minor CAR	เท่าเดิม	Minor CAR
	Major CAR	เท่าเดิม	Major CAR

หมายเหตุ : ประเด็นที่จะนำมาพิจารณาเพิ่ม/ลดระดับความรุนแรง จะต้องเป็นประเด็นปัญหาที่สามารถนำมาเทียบเคียงกันได้ หรือเกิดขึ้นซ้ำในลักษณะเดียวกัน

4.2.6 หลักเกณฑ์ในการ ยกเว้น การออก คำร้องขอให้ ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน

- 4.2.6.1 หน่วยงานนั้นๆ เคยได้รับ ใบคำร้องขอให้ ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน ในระบบในประเด็นเดียวกันไว้แล้ว
- 4.2.6.2 มีการ จัดทำ รายงานการแก้ไข หรือ รายงานการป้องกัน ตามวิธีการที่กำหนดไว้ในเวลาที่กำหนด
- 4.2.6.3 มีการชี้แจง สาเหตุหลัก และแผนการดำเนินการแก้ไข ของเหตุการณ์แรก ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นในภายหลัง
- 4.2.6.4 มีหลักฐานที่แสดงถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามเวลาที่แจ้งไว้ใน แผนการดำเนินการแก้ไข ในแต่ละรายการ
- 4.2.6.5 สถานะของ รายงานการแก้ไข/ป้องกัน ของเหตุการณ์แรกอยู่ระหว่างการดำเนินการ ซึ่งยังไม่เกินกรอบระยะเวลาในการแก้ไข

4.3 การจัดทำรายงานการแก้ไข หรือ รายงานการป้องกัน และการนำไปปฏิบัติ

4.3.4 สมาชิกทีมไคเซ็น (ประเด็นด้านคุณภาพ) หรือ สมาชิกทีมมาตรฐานความปลอดภัยฯ (ประเด็นด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม) ร่วมกับ ตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางในการแก้ไข/ป้องกัน ปัญหา โดยใช้ “แบบฟอร์ม รายงานการแก้ไข/ป้องกัน” ภายใน 7 วันทำงาน นับจากวันถัดจากวันที่ได้รับ อีเมล แจ้งเตือนสถานะของการได้รับใบคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือดำเนินการป้องกัน โดยปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.3.4.1 วิเคราะห์สาเหตุหลักของการเกิดปัญหา โดยพิจารณาจากมุมมอง 5 ด้าน ประกอบด้วย วิธีการ / เครื่องมือ / วัสดุ / คน / สภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.3.4.2 กำหนดรายการแก้ไขปัญหาย่อยเฉพาะหน้า หลักฐานที่ใช้อ้างอิง ผู้ที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละรายการ

4.3.4.3 กำหนดรายการแก้ไขปัญหาย่อยที่จัดสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหา หลักฐานที่ใช้อ้างอิง ผู้ที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละรายการ (เฉพาะการจัดทำรายงานการแก้ไข)

4.3.4.4 กำหนด รายการป้องกันที่จัดสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดปัญหา หลักฐานที่ใช้อ้างอิง ผู้ที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละรายการ (เฉพาะการจัดทำ รายงานการป้องกัน)

หมายเหตุ : ให้ผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย นำผลจากข้อนี้ไปบันทึกลงใน แบบฟอร์มของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้า ต้องการให้ บริษัทฯ ส่งรายงานการแก้ไข หรือ รายงานการป้องกัน ในรูปแบบที่ลูกค้ากำหนด

4.3.5 ตัวแทนของหน่วยงาน นำเสนอ รายงานการแก้ไข/ป้องกัน ต่อ ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ และหรือผู้บริหารระดับสูง ภายใน 3 วันทำงาน นับตั้งแต่วันที่ กำหนดมาตรการแก้ไข หรือมาตรการป้องกันปัญหา

4.3.5.1 หากผู้ที่มีอำนาจในวรรคแรก ไม่เห็นชอบกับแนวทางดังกล่าว ให้ประสานงานกับ สมาชิกทีมไคเซ็น หรือ สมาชิกทีมความปลอดภัยฯ เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางในการแก้ไข หรือป้องกันปัญหา ครั้งใหม่ ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำงานนับตั้งแต่วันที่ ผู้ที่มีอำนาจให้การวินิจฉัย

4.3.5.2 หาก ผู้ที่มีอำนาจในวรรคแรก เห็นชอบกับแนวทางดังกล่าว ให้ส่งรายงานต่อ สมาชิกทีมไคเซ็น (ประเด็นด้านคุณภาพ) หรือ สมาชิกทีมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (ประเด็นด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม) ภายในวันทำงานถัดจากวันที่ผู้ที่มีอำนาจให้การวินิจฉัย และนำมาตรการไปปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

4.3.6 สมาชิกทีมไคเซ็นที่ได้รับมอบหมาย หรือ สมาชิกทีมมาตรฐานความปลอดภัยฯ ทบทวนข้อมูลใน รายงานการแก้ไข หรือรายงานป้องกัน

4.3.6.1 หากข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูลในรายงาน ให้แล้วเสร็จภายในวันถัดจากวันที่ได้รับรายงาน

4.3.6.2 หากข้อมูลครบถ้วน ให้บันทึกข้อมูลลงใน ระบบ CAR/PAR Web Application ให้แล้วเสร็จภายในวันถัดจากวันที่ได้รับรายงาน

4.4 การติดตามสถานะของการจัดทำรายงานการแก้ไข หรือรายงานการป้องกัน

4.4.4 สมาชิกทีมมาตรฐานคุณภาพ (ประเด็นด้านคุณภาพ) หรือ สมาชิกทีมมาตรฐานความปลอดภัยฯ (ประเด็นด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม) ติดตามสถานะของการส่งรายงานในระบบ CAR/PAR Web Application อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน โดยจัดให้มีการแจ้งเตือน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบถึงกำหนดการส่งรายงานฯ ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำงาน และแจ้งเตือนซ้ำทันที หากไม่พบรายงานในระบบฯ เมื่อพ้นระยะเวลาที่ต้องส่งรายงาน รวมถึงรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ

4.4.5 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ และไคเซ็น (ประเด็นด้านคุณภาพ) หรือ ผู้จัดการทีมความปลอดภัย (ประเด็นด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม) ติดต่อ ผู้จัดการ และหรือ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ทันทีที่ได้รับแจ้งจาก สมาชิกทีมคุณภาพ หรือ สมาชิกทีมความปลอดภัย เกี่ยวกับสถานะของรายงานฯ ที่ไม่ได้ดำเนินการตามเวลาที่กำหนดไว้ ตลอดจน ดำเนินการตามมาตรการที่ตกลงร่วมกัน

4.5 การประเมินประสิทธิผลของ การแก้ไข หรือ การป้องกัน

4.5.1 สมาชิกทีมไคเซ็น (ประเด็นด้านคุณภาพ) หรือ สมาชิกทีมความปลอดภัยฯ (ประเด็นด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม) ดำเนินการดังต่อไปนี้

4.5.1.1 ติดตามสถานะของการดำเนินการแก้ไข หรือ การดำเนินการป้องกันในแต่ละรายการ โดยจัดให้มีการแจ้งเตือน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องนำดำเนินการ ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำงาน

4.5.1.2 รวบรวมหลักฐานของการดำเนินการแก้ไข หรือป้องกันในแต่ละรายการ จากผู้ที่เกี่ยวข้อง และอัปโหลด ลงใน CAR/PAR Web Application ภายใน 3 วันทำงาน นับจากวันที่ได้รับหลักฐานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ หาก ผู้ที่รับผิดชอบ ไม่ได้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ หรือไม่สามารถรวบรวมหลักฐานจากผู้ที่เกี่ยวข้องในเวลาที่กำหนดไว้ได้ ให้รายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบทันที

4.5.2 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ และไคเซ็น (ประเด็นด้านคุณภาพ) หรือ ผู้จัดการทีมมาตรฐานความปลอดภัย (ประเด็นด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม) ติดต่อ ผู้จัดการ และหรือ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ทันทีที่ได้รับแจ้งจาก สมาชิกทีมคุณภาพ หรือ สมาชิกทีมความปลอดภัย เกี่ยวกับสถานะของ การดำเนินการแก้ไข หรือป้องกัน ที่ไม่ได้ดำเนินการตามเวลาที่กำหนดไว้ หรือไม่มีหลักฐานของการดำเนินการ ตลอดจน ดำเนินการตามมาตรการที่ตกลงร่วมกัน

4.5.3 สมาชิกทีมมาตรฐานคุณภาพ (ประเด็นด้านคุณภาพ) หรือ สมาชิกทีมความปลอดภัยฯ (ประเด็นด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม) ติดตามตรวจสอบ ประสิทธิภาพของการดำเนินการแก้ไข หรือ การดำเนินการป้องกัน ภายในเดือนสุดท้ายของไตรมาสถัดไป

4.5.3.1 หาก มีหลักฐานของการดำเนินการฯ อย่างครบถ้วน และ ไม่พบปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีก ให้ปิด รายงานดังกล่าว และบันทึกผลการตัดสินใจลงใน CAR/PAR Web Application

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

4.5.3.2 หาก พบหลักฐานของการดำเนินการฯ อย่างครบถ้วน แต่ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีก หรือ ไม่มีหลักฐานของการดำเนินการ/มีหลักฐานไม่ครบถ้วน ให้ยกเลิกรายงาน และบันทึกเหตุผลของการยกเลิกรายงานฉบับดังกล่าว รวมถึง ออก รายงานฯ ฉบับใหม่ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนที่กำหนด โดยยกระดับความสำคัญขึ้น 1 ระดับ สำหรับประเด็นที่อาจก่อให้เกิดปัญหา (Near miss) และประเด็นที่ก่อให้เกิดความบกพร่อง ระดับที่ไม่รุนแรง (Minor Non-conformity) และติดตามประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการซ้ำตามระยะเวลา ดังต่อไปนี้

- 1) ประเมินประสิทธิผลซ้ำ ภายในเดือนที่ 4 ของไตรมาสถัดไป กรณีที่ ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีก
- 2) ประเมินประสิทธิผลซ้ำ ภายในเดือนที่ 2 ของไตรมาสถัดไป กรณีที่ ไม่มีหลักฐานของการดำเนินการหรือมีหลักฐานไม่ครบถ้วน

4.6 เรื่องอื่นๆ

4.6.1 กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย ดำเนินการดังต่อไปนี้

4.6.1.1 ประสานงานกับ ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ในการนำ มาตรการแก้ไข/มาตรการป้องกันที่มีประสิทธิผล ไปพิจารณาทบทวน/จัดทำ เอกสารการทำงาน ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำงาน นับตั้งแต่ ทีมคุณภาพปิดประเด็นปัญหา

4.6.1.2 รายงานสถานะ ของการแก้ไข และการป้องกัน (จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ออก , จำนวนคำร้องที่ปิดไปแล้ว , จำนวนคำร้องที่ยังค้างอยู่ และเกินระยะเวลา) ของหน่วยงานต่างๆ ต่อผู้บริหารระดับสูง เป็นรายเดือน

4.6.1.3 รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะ และสาเหตุของการเกิดปัญหา นำเสนอต่อ ผู้บริหารระดับสูงในวาระของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

4.6.2 ทีมผู้บริหารของแต่ละกลุ่ม จัดให้มี ทีมงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เก็บรวบรวม และบันทึกข้อมูล ของตัวชี้วัดความสำเร็จ ตามประกาศ วัตถุประสงค์คุณภาพ ของฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายสนับสนุน ตลอดจนกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ ส่งมอบข้อมูลให้กับ QSG ภายในวันทำงานที่ 10 ของแต่ละเดือน

5. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

ชื่อ	แบบฟอร์ม	เอกสารอื่นๆ
5.1 คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข		√
5.2 คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน		√
5.3 รายงานการแก้ไข		√
5.4 รายงานการป้องกัน		√
5.5 วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง วิธีการใช้ CAR/PAR Web application		√
5.6 Web : http://172.19.101.207/isoprogram/carpar/		√

6. บันทึกที่เกี่ยวข้อง

รายการบันทึก	วิธีการ/ระยะเวลาการจัดเก็บ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
6.1 คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข หรือ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน	เก็บไว้ใน CAR/PAR Web Application อย่างน้อย 3 ปี	QSG
6.2 คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน	เก็บไว้ใน CAR/PAR Web Application อย่างน้อย 3 ปี	QSG
6.3 รายงานการแก้ไข	เก็บไว้ใน CAR/PAR Web Application อย่างน้อย 3 ปี	QSG
6.4 รายงานการป้องกัน	เก็บไว้ใน CAR/PAR Web Application อย่างน้อย 3 ปี	QSG
6.5 รายงานการแก้ไข หรือรายงานการ ป้องกัน ในรูปแบบที่ลูกค้ากำหนด	เก็บไว้ในแฟ้ม แยกตามวันที่ที่ได้รับเอกสาร อย่างน้อย 1 ปี	หน่วยงานที่ลูกค้าร้อง ขอให้แก้ไขปัญหา