

Company:

Quality Procedure: การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

QP-MR-003-00 วันที่มีผลบังคับใช้: 01-Nov-10

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
(Procedure)

การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

การอนุมัติเอกสาร

ผู้จัดทำ (Issued By)	ผู้ทบทวน (Checked By)	ผู้อนุมัติ (Approved By)

Company:

Quality Procedure: การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

QP-MR-003-00 วันที่มีผลบังคับใช้: 01-Nov-10

บันทึกประวัติการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

[illegible]

Company:

Quality Procedure: การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

QP-MR-003-00 วันที่มีผลบังคับใช้: 01-Nov-10

1. วัตถุประสงค์ (Purpose):

เพื่อเป็นมาตรการในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่พบในระบบบริหารคุณภาพไม่ให้เกิดซ้ำ และเป็นมาตรการในการป้องกันแนวโน้มต่างๆที่ตรวจพบไม่ให้เกิดเป็นปัญหาขึ้นในอนาคต

2. ขอบข่าย (Scope):

ครอบคลุมทุกกระบวนการปฏิบัติงานในบริษัท โดยเฉพาะกิจกรรมการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

3. เป้าหมาย ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Objective Target and KPI):

- % ข้อบกพร่องที่เกิดซ้ำ

4. เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่จำเป็น (Infrastructure):

รายการ	การดูแลรักษา
เครื่องคอมพิวเตอร์	ลงโปรแกรมป้องกันไวรัส แสกนไวรัสอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
	สำรองข้อมูล (Back-up) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

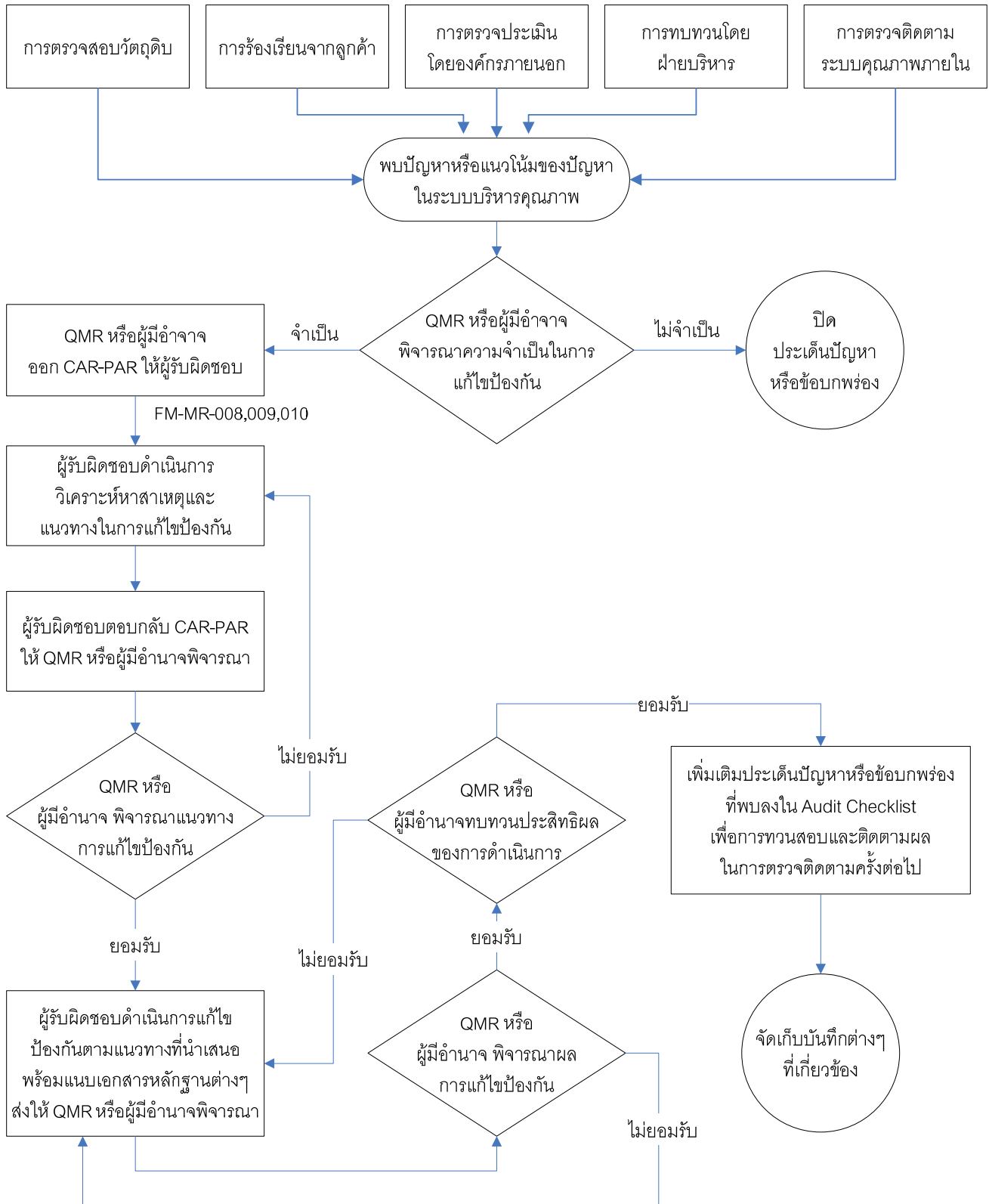
5. คำศัพท์ นิยาม ความหมาย (Definition):

คำศัพท์	ความหมาย
QMR-Quality Management Representative	ตัวแทนผู้บริหารฝ่ายคุณภาพ รับผิดชอบในการกำกับดูแลระบบบริหารคุณภาพแทนผู้บริหารระดับสูง
KPI-Key Performance Indicator	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
CAR-Corrective Action Request	ใบร้องขอให้มีการแก้ไข
CAR-Preventive Action Request	ใบร้องขอให้มีการป้องกัน
Back-up	การสำรองข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เช่น การนำไปไว้ใน Server , แผ่น CD , Flash Drive หรือ External Hard Drive อื่นๆ

6. การควบคุมบันทึกที่เกี่ยวข้อง (Control of Records):

บันทึก	อายุการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย	ผู้รับผิดชอบ
บันทึก CAR-PAR Log Sheet	อย่างน้อย 1 ปี	ขีดคร่อม / Re-use	QMR
บันทึกผลการร้องขอให้มีการแก้ไข CAR	อย่างน้อย 1 ปี	ขีดคร่อม / Re-use	QMR
บันทึกผลการร้องขอให้มีการป้องกัน PAR	อย่างน้อย 1 ปี	ขีดคร่อม / Re-use	QMR

7. ผังการไหลของการดำเนินการ (Process Flow Chart): การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน



Company:

Quality Procedure: การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

QP-MR-003-00 วันที่มีผลบังคับใช้: 01-Nov-10

หมายเหตุ:

- กรณีที่ปัญหาหรือข้อบกพร่องเกิดขึ้นแล้ว ให้ดำเนินการออกใบร้องขอแก้ไข (CAR)
- กรณีที่เป็นเพียงแนวโน้มของปัญหาหรือข้อบกพร่อง ให้ดำเนินการออกใบร้องขอป้องกัน (PAR)
- การทบทวนประสิทธิผล คือการพิจารณาว่าการดำเนินการนั้นๆ สามารถแก้ไขหรือป้องกันได้จริงหรือไม่ อาจใช้วิธีการเข้าไปตรวจสอบผลเมื่อมีกิจกรรมนั้นๆเกิดขึ้นอีกครั้ง

ระยะเวลาในการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา

ประเภทข้อบกพร่อง	ระยะเวลาในการตอบกลับ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
CAR	5 วันทำการ	20 วันทำการ
PAR	7 วันทำการ	30 วันทำการ