

ระเบียบปฏิบัติ การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน	รหัสเอกสาร : MO-P-005
	วันที่เริ่มใช้ : 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข : 02
	หน้าที่ : 01 / 07

สารบัญ

ต้นฉบับ

รายละเอียด	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Purpose)	2
2. ขอบเขต (Scope)	2
3. คำจำกัดความ (Definition)	2
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)	3
5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)	4-6
6. ประวัติการแก้ไข (History Record)	7

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน</div>	รหัสเอกสาร	: MO-P-005
	วันที่เริ่มใช้	: 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข	: 02
	หน้าที่	: 02 / 07

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติการดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขป้องกัน จากสิ่งที่ไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น หรือ/มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นในกระบวนการ ได้แก่ การจัดการข้อร้องเรียน การแก้ไขกรณีที่พบผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องเป็นจำนวนมาก ผลจากการประเมินทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

2. ขอบเขต (Scope)

ระเบียบปฏิบัตินี้ครอบคลุมการวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไขป้องกันสาเหตุสำคัญของการเกิดปัญหาและการไม่สอดคล้องกับความต้องการ การดำเนินการแก้ไขป้องกัน การรายงานด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ การร้องเรียนจากลูกค้า ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียการตรวจติดตามภายใน และรวมถึงการออกและการปิด CPAR เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งครอบคลุม บมจ. สาลี คัลเลอร์ , บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก. คอมโพสิต เอเชีย

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 การแก้ไข คือ กระบวนการยับยั้ง และบรรเทาปัญหาที่มีให้ลุกลาม หรือขยายตัวออกไป จนกระทั่งกระทบต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

3.2 การป้องกัน คือ กระบวนการยับยั้งถึงต้นเหตุที่แท้จริง เพื่อยับยั้งไม่ให้เกิด หรือป้องกันมิให้เกิดปัญหา

3.3 เหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ คือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

3.4 อันตราย คือ สิ่ง หรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บ หรือความเจ็บป่วยจากการทำงาน ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือต่อสาธารณชน หรือสิ่งต่างๆ รวมกัน

3.5 อุบัติการณ์ คือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่เกิดขึ้นแล้วมีผลให้เกิดอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ

3.6 อุบัติเหตุ คือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่อาจเกิดจากที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือไม่ทราบล่วงหน้า หรือขาดการควบคุม แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว มีผลให้เกิดการบาดเจ็บ หรือความเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือการเสียชีวิต หรือความสูญเสียต่อทรัพย์สิน หรือความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือสาธารณชน

3.7 ความเจ็บป่วยจากการทำงาน คือ ความเจ็บป่วยที่ได้พิจารณาว่ามีสาเหตุจากการทำงาน หรือสิ่งแวดล้อมของการทำงาน

3.8 ข้อร้องเรียน คือ มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน</div>	รหัสเอกสาร : MO-P-005
	วันที่เริ่มใช้ : 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข : 02
	หน้าที่ : 03 / 07

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)

บันทึกคุณภาพ	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	ดัชนีในการจัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
4.1 คู่มือบูรณาการ	MO-M-001	QMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.2 P.การทบทวนของฝ่ายบริหาร	MO-P-003	QMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.3 P.การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง	MO-P-004	QMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.4 P.การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน	MO-P-005	QMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.5 P.การตรวจติดตามบูรณาการภายใน	MO-P-006	QMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.6 P.การสื่อสาร และรับข้อร้องเรียน	MO-P-007	QMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.7 P.การระบุปัญหาและการประเมินความเสี่ยง	SM-P-001	SM.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.8 P.การชี้บ่งลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม	EM-P-003	EM.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.9 ใบขอให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	MO-F-013	QMR.	ตาม CPAR No.	2 ปี
4.10 Complaint Online	MO-F-014	QMR.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.11 แบบวิเคราะห์งาน เพื่อความปลอดภัย	SM-F-001	SM.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.12 แบบวิเคราะห์ความเสี่ยง	SM-F-002	SM.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.13 รายการกิจกรรม งานที่รับผิดชอบ	EM-F-004	EM.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.14 การชี้บ่งและประเมินนัยสำคัญของลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม	EM-F-005	EM.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.15 แผนปฏิบัติการ (Action Plan)	MO-F-005	QMR.	ตาม วัน/เดือน/ปี	2 ปี

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน</div>	รหัสเอกสาร : MO-P-005
	วันที่เริ่มใช้ : 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข : 02
	หน้าที่ : 04 / 07

5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

5.1 ขั้นตอนการแก้ไขและการป้องกัน (ตรวจติดตามภายในและตรวจประเมินจากภายนอก (ลูกค้า,CB)) ดำเนินการตามผัง

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD 1([1]) --> 2{2} 2 -- NO --> 1 2 -- OK --> 3{3} 3 -- NO --> 2 3 -- OK --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- NO --> 4 5 -- OK --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8([8]) </pre>	1.จัดทำรายงานการแก้ไขการป้องกัน เมื่อตรวจพบผล กระทบต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความ ปลอดภัยของสินค้าและบริการ หรือการคาดการณ์เกี่ยว กับแนวโน้มของปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของสินค้า และบริการ	-ฝ่ายที่พบปัญหา - Internal Audit - External Audit	- MO-F-013 - Check List ต่างๆ
	2.กำหนดมาตรการแก้ไขการป้องกัน	- แผนกที่ถูกตรวจพบ/ผู้ ได้รับมอบหมาย	- MO-F-013 - MO-F-005
	3.ชี้แจงอันตราย และประเมินความเสี่ยง / การชี้แจงและ ประเมินลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม	- แผนกที่ถูกตรวจพบ/ผู้ ได้รับมอบหมาย - แผนกที่ถูกตรวจพบ/ผู้ ได้รับมอบหมาย	- SM-F-001 - SM-F-002 - EM-F-004
	4.ดำเนินการแก้ไขป้องกัน (ตอบกลับภายใน 7 วัน)	ได้รับมอบหมาย	- EM-F-005
	5.ติดตามและประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของ การแก้ไขการป้องกัน	- QMR./ผู้ได้รับมอบหมาย	- MO-F-013
	6.ปิด CPAR	- ฝ่ายที่พบปัญหา - Internal Audit - External Audit	- MO-F-013
	7.ชี้แจงอันตราย และประเมินความเสี่ยงของการแก้ไข การป้องกัน	- แผนกที่ถูกตรวจพบ/ผู้ ได้รับมอบหมาย	- SM-F-001 - SM-F-002
	8.พิจารณาจัดทำ หรือเปลี่ยนแปลงเอกสารในระบบการ จัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	- QMR./ผู้ได้รับมอบหมาย	- EM-F-004 - EM-F-005 - เอกสารต่างๆ ใน ระบบอาชีวอนามัย และความปลอดภัย

การแก้ไข หรือการป้องกันใดๆ ก็ตาม จะต้องถูกนำไปประเมินความเสี่ยง ก่อนนำไปแก้ไขการป้องกัน รวมทั้งเมื่อได้
แก้ไขป้องกันแล้ว มาตรการต่างๆ จะต้องได้รับการประเมินซ้ำ เพื่อให้แน่ใจว่ามาตรการดังกล่าว จะไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยง
อันตรายในระดับที่สูงกว่าระดับที่ยอมรับได้


<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน</div>	รหัสเอกสาร : MO-P-005
	วันที่เริ่มใช้ : 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข : 02
	หน้าที่ : 05 / 07

5.2 ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (Customer Complaint /NC Online) ดำเนินการกรณีที่เกิดขึ้นจากลูกค้าภายนอก และภายในบริษัทฯ ตามผัง

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<div>1</div>	1. Customer & Internal Complaint -ฝ่ายขาย/CS รับข้อร้องเรียนที่พบข้อบกพร่องจากลูกค้า หรือเมื่อมีผู้พบเห็นสิ่งที่เป็นปัญหา/ข้อบกพร่องของปัญหาให้ทำการกรอกข้อมูลลงในโปรแกรม Complaint /NC Online โดยกำหนดดังนี้ - หัวข้อของปัญหา - รายละเอียด - ระดับความรุนแรง (Critical, Major, Minor) - ไฟล์แนบ รูปภาพประกอบ (ถ้ามี)	- ฝ่ายขาย/CS - ทุกฝ่ายที่พบปัญหา	MO-F-014
<div>2</div>	2. Submit Problem Customer Complaint - ระบุรายละเอียดที่เป็นปัญหาต่อ Technical และ Commercial Internal Complaint - ระบุรายละเอียดที่เป็นปัญหาต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย โดยตรวจสอบระดับความรุนแรง (Critical, Major, Minor) ระบุให้ชัดเจน	- ผู้ออก Complaint - Technical - ฝ่ายขาย/ผู้ที่เกี่ยวข้อง - จป.วิชาชีพ - ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	MO-F-014
<div>3</div>	3. Details of Complaint/Damages - รับข้อมูลและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ปัญหา	- Technical - ฝ่ายขาย/ผู้ที่เกี่ยวข้อง - จป.วิชาชีพ	MO-F-014
<div>4</div>	4. Detail of Investigation Report - ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น	- ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - QMR. /ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
<div>5</div>	5. Summary of Investigation Report - ผู้รับผิดชอบสรุปปัญหา และหาแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น	- QMR. /ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน</div>	รหัสเอกสาร	:	MO-P-005
	วันที่เริ่มใช้	:	17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข	:	02
	หน้าที่	:	06 / 07

5.2 ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (Customer Complaint /NC Online) ดำเนินการกรณีที่เกิดขึ้นจากลูกค้าภายนอกและภายในบริษัทฯ ตามผัง(ต่อ)

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<div>6. Validation</div> <div>QMR พิจารณาปัญหาเป็นข้อบกพร่องของบริษัทฯ หรือไม่</div> <div>- ถ้าเป็นข้อบกพร่องของบริษัทฯ จะดำเนินการเป็น Transfers NC</div> <div>ให้ดำเนินการตามข้อที่ 7</div> <div>- ถ้าไม่เป็นข้อบกพร่องของบริษัทฯจะดำเนินการเป็น Normal complaint</div> <div>ให้ดำเนินการตามข้อที่ 8</div>		

<pre>graph TD Start(()) --> D6{6} D6 -- "No. (Normal)" --> S8[8] D6 -- "Yes. (Transfer to NC)" --> S7[7] S7 --> S8 S8 --> D9{9} D9 -- "No. (Less than 3 time.)" --> S7 D9 -- "No. (More than 2 time.)" --> S11([11]) D9 -- "Yes." --> S10[10] S10 --> S11</pre>	<p>7. Transfers to NC</p> <ul style="list-style-type: none">- กำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการวิเคราะห์ปัญหา พร้อมหาแนวทางแก้ไขและป้องกัน (หน่วยงานที่ถูก Transfers NC ตอบกลับภายใน 5 วันทำการ) <p>7.1. Corrective</p> <ul style="list-style-type: none">- สาเหตุของปัญหา- วิธีการแก้ไข- กำหนดวันเสร็จสิ้น <p>7.2. Preventive</p> <ul style="list-style-type: none">- วิธีการป้องกัน- กำหนดวันเสร็จสิ้น- เอกสารประกอบ (แบบรูปภาพ หลังการแก้ไข (ถ้ามี)) <p>8. Conclusions of Complaint (Normal)</p> <ul style="list-style-type: none">- วิเคราะห์ประเด็นที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น- เก็บบันทึกข้อมูล ประเด็นที่เกิดขึ้น- วางแผนและกำหนดขั้นตอนของการพัฒนา- ดำเนินการตามแผนพัฒนา- ปิดสรุป- ฝ่ายขายส่งข้อเรียนให้กับลูกค้า ดำเนินการตามข้อ 10 <p>9. Follow Up</p> <p>ติดตามแนวทางการแก้ไขป้องกันของปัญหาที่เกิดขึ้นดังนี้</p> <p>1. ผลการติดตาม Closed NC ที่สามารถปิดจบได้</p> <ul style="list-style-type: none">- สรุปผลของปัญหา- สาเหตุที่แท้จริง- การแก้ไขที่ได้ผลดีขึ้น- แนวทางการป้องกันระยะสั้น- Loss Time ทั้งหมด ตั้งแต่เกิดปัญหา- ค่าใช้จ่ายทั้งหมดตั้งแต่เกิดปัญหา- กระบวนการหรือผลกระทบรอบด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด <p>2. ผลการติดตามที่ยังไม่จบหรือยังไม่เรียบร้อย ต้องไม่เกิน 2 ครั้ง ให้ดำเนินการตามข้อ 7</p> <p>3. ผลการติดตามที่ยังไม่ดำเนินการและไม่ประสบความสำเร็จ มากกว่า 2 ครั้ง ให้ดำเนินการตามข้อ 11</p> <ul style="list-style-type: none">- กำหนด Complaint ชุดใหม่พร้อมกับเก็บ Complaint ชุดเก่าไว้เป็นข้อมูลอ้างอิง <p>10. Consider</p> <ul style="list-style-type: none">- ฝ่ายขายพิจารณาส่งสรุปผลข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า <p>11. Management Review</p> <ul style="list-style-type: none">- สรุปสาเหตุของการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดนำเข้าสู่ที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร	<p>QMR./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>MO-F-014</p> <ul style="list-style-type: none">- Technical- ฝ่ายขาย/ผู้ที่เกี่ยวข้อง- จป.วิชาชีพ- ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง- QMR /ผู้ที่ได้รับมอบหมาย <p>MO-F-014</p> <ul style="list-style-type: none">- Technical- ฝ่ายขาย/ผู้ที่เกี่ยวข้อง <p>MO-F-014</p> <ul style="list-style-type: none">- QMR./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย <p>เอกสารข้อร้องเรียนลูกค้า</p> <p>Management Review</p> <ul style="list-style-type: none">- ฝ่ายขาย- QMR./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
---	--	---

6. ประวัติการแก้ไข (History Record)

ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายละเอียด
---------------	-------------	------------

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน</div>	รหัสเอกสาร : MO-P-005
	วันที่เริ่มใช้ : 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข : 02
	หน้าที่ : 08 / 07

00	15/11/59	ยกร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติใหม่
01	08/08/60	แก้ไขหัวข้อที่ 2 ขอบเขต (Scope) ครอบคลุม บมจ.สาส์ คัลเลอร์ ,บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก. คอมโพสิต เอเชีย
02	17/09/62	เพิ่มเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference) หัวข้อที่ 4 ข้อที่ 4.15 MO-F-005 แผนปฏิบัติการ (Action Plan) แก้ไขขั้นตอนข้อ 5.1 ขั้นตอนการแก้ไข และการป้องกัน (ตรวจติดตามภายในและตรวจประเมินจากภายนอก (ลูกค้า,CB) เพิ่มหัวข้อ 5.2 ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (Customer Complaint & NC Online) ดำเนินการ กรณีที่เกิดขึ้นจากลูกค้าภายนอกและภายในบริษัทฯ