



บริษัท นอร์ธเทิร์น ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

| | | |
|-------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | เรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน | หน้า 1 ของ 7 |
| รหัสเอกสาร : PM-GR-03 | วันที่ประกาศใช้ : 05 ธันวาคม 2562 | แก้ไขครั้งที่ : 23 |
| จัดทำโดย : | ทบทวนโดย : | อนุมัติโดย : |
| หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ | ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต | ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ |

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีกระบวนการในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก

2. ขอบข่าย

ใช้จัดการกับปัญหาคำร้องเรียนจากลูกค้า, พนักงาน, ชุมชน, หน่วยงานราชการ หรือ หน่วยงานอื่นๆ หรือ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย หรือ ปัญหาที่หยิบยกขึ้นมาจากหน่วยงานภายในและ/หรือภายนอกของบริษัทเอง, ข้อบกพร่องจากผลของการปฏิบัติตามกฎหมายด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม และ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการตรวจติดตามระบบบริหารต่างๆ

3. คำนิยาม

CAR = Corrective Action Request ใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข ใช้กับกรณีเกิดข้อบกพร่องแล้ว ต้องจัดการปฏิบัติการเพื่อขจัดสาเหตุของความบกพร่อง หรือความไม่สอดคล้อง และ ป้องกันการเกิดซ้ำอีก การแก้ไขต้อง เหมาะสมกับผลกระทบของความบกพร่องต่างๆที่ประสบอยู่

ข้อร้องเรียนด้าน Food Safety หมายถึง ข้อร้องเรียนของผลิตภัณฑ์ จากลูกค้าที่มีปัญหา ด้านความปลอดภัยของอาหารที่ผลิต เช่น ผลเชื้อจุลินทรีย์ เกินมาตรฐาน หรือ ผลิตภัณฑ์พบการปนเปื้อนด้านสารเคมี พบเศษพลาสติก หรือ โลหะ ปดอมปน เป็นต้น

ข้อร้องเรียนด้าน Quality หมายถึง ข้อร้องเรียนของผลิตภัณฑ์ จากลูกค้าที่มีปัญหา ด้านคุณภาพ เช่น บุป รั่ว ฉลากหลวม เลอะ ปิดฉลากผิด เป็นต้น

4. ผู้รับผิดชอบ



บริษัท นอร์ธเทิร์น ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

เป็นผู้ควบคุมให้มีการนำเอกสารนี้ไปใช้ให้เกิดประสิทธิผล และให้มีการใช้อย่างสม่ำเสมอ คือ

- 4.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ
- 4.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านแรงงาน
- 4.3 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อม
- 4.4 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 4.5 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 กรณีที่เป็นปัญหาคำร้องเรียนจากลูกค้า ดำเนินการดังนี้

5.1.1 ผู้จัดการทั่วไปหรือผู้จัดการฝ่ายขาย หรือ ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิตที่ได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้า โดยอาจเป็นทางวาจา หรือ ทางเอกสาร

5.1.2 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต บันทึกคำร้องเรียนลงในใบรับคำร้องเรียน (FM-GR-27) และนำเรื่องเข้าที่ประชุมที่ประกอบไปด้วยผู้จัดการโรงงาน หรือผู้จัดการฝ่าย หรือหัวหน้าแผนก เพื่อระบุแผนกต้นเหตุที่มาของปัญหาและแจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงานตามขั้นตอน 5.4 ต่อไป โดยให้ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ตอบกลับลูกค้าเบื้องต้นก่อนภายใน 1 วัน และตอบกลับ CAR อย่างเป็นทางการ โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับดังนี้

5.1.2.1 คำร้องเรียนด้าน Food Safety ภายใน 15 วัน ต้องให้ลูกค้าหยุดการใช้การจำหน่ายการบริโภค จนกว่าได้ข้อสรุป แนวทางการป้องกันและแก้ไข ว่าอาหารปลอดภัย

5.1.2.2 คำร้องเรียนด้าน Quality ภายใน 20 วัน

5.1.3 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ทำการออกไปคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07) ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องร้องเรียน ผู้จัดการฝ่าย หรือหัวหน้าแผนกนั้น ๆ ดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุ สร้างขั้นตอนการแก้ไข และป้องกัน และสื่อสารให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไข และป้องกัน ตามขั้นตอนที่วางไว้ บันทึกขั้นตอนการแก้ไขและป้องกันลงในใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07) ส่งกลับคืนให้ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ

5.1.4 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต มอบหมายให้ หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบติดตามหลักฐานการปฏิบัติการแก้ไขและส่งให้ตัวแทนฝ่ายบริหารอนุมัติปิด CAR

5.1.5 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ทำการแนบลักษณะการรับทราบการปฏิบัติการแก้ไข ข้อร้องเรียนของลูกค้า ไว้กับบันทึกคำร้องเรียนลงในใบรับคำร้องเรียน (FM-GR-27)

5.1.6 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ ทำการรวบรวมข้อมูล ทุก 6 เดือน และบันทึกใน วิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) Customer Complaint ปี (FM-GR-140) เพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม หาสาเหตุของการเกิดปัญหานำเสนอเข้าที่ประชุมการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

5.2 กรณีที่เป็น คำร้องเรียนจากภายนอกองค์กร (ที่ไม่ใช่ลูกค้า) ดำเนินการดังนี้

5.2.1 รับคำร้องเรียนจากชุมชน, หน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ วิธีการร้องเรียน สามารถยื่นเรื่อง



บริษัท นอร์ทเทอรัน ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

ร้องเรียนได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้ ติดต่อ ณ ที่ทำการของบริษัทฯ โดยตรง หรือส่งหนังสือร้องเรียนได้ที่ บริษัท นอร์ทเทอรัน ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด เลขที่ 99/3 หมู่ 1 ต.แม่กรณ์ อ.เมือง จ.เชียงราย 57000 เวลาทำการวันจันทร์ ถึงวันเสาร์ เวลา 08.00 – 17.00 น., โทรศัพท์หมายเลข 053-673985-6 , ทางโทรสารหมายเลข 053-726998 , ทาง อินเทอร์เน็ต www.northernfoodcomplex.com

5.2.2 ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บันทึกคำร้องเรียนลงใน ใบรับคำร้องเรียน (FM-GR-27) แล้วให้นำเรื่อง เสนอผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา

5.2.3 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม ทำการออกไปคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07)

5.2.4 ผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อพิจารณาแล้ว ในประเด็นที่สามารถหาผู้รับผิดชอบได้โดยตรงให้ดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียนภายในระยะเวลา 15 วัน หากไม่สามารถระบุผู้รับผิดชอบได้ ให้ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการ เพื่อหา ข้อสรุป และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบแก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป

5.2.5 เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลผู้จัดการ ทั่วไป และแจ้งผลการดำเนินงานให้ฝ่ายบุคคล เพื่อดำเนินการตอบข้อร้องเรียนและเก็บบันทึกไว้เป็นหลักฐานต่อไป

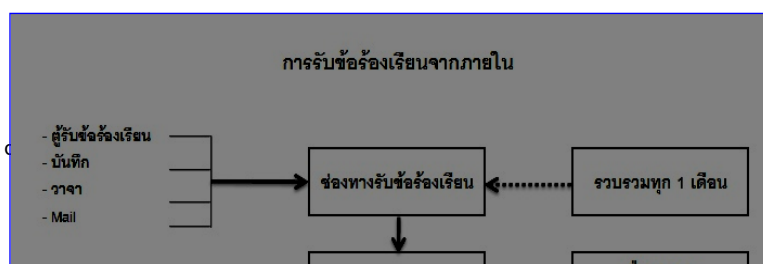
5.3 กรณีที่เป็นคำร้องเรียนจากภายในองค์กร

5.3.1 กรณีที่เป็นปัญหาที่หยิบยกขึ้นมาจากหน่วยงานภายในของบริษัทฯ เอง หรือข้อสังเกตที่มีแนวโน้มจะ กลายเป็นปัญหาได้ในอนาคต รวมถึงกรณีที่ผลการติดตามตรวจสอบ และผลการตรวจวัดไม่สอดคล้องหรือมี แนวโน้มไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดให้ดำเนินการดังนี้

5.3.1.1 ผู้จัดการฝ่าย และ/หรือหัวหน้าแผนกต่างๆ รวบรวมปัญหา ข้อร้องเรียนที่พบ หรือข้อสังเกตที่มี แนวโน้มว่าจะกลายเป็นปัญหาได้ในอนาคต ผ่านช่องทาง ผู้รับข้อร้องเรียน, บันทึกของเอกสาร, วาจา, โทรศัพท์, E-Mail โดยรวบรวมบันทึกลงในใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07) ทุกวันสุดท้ายของ เดือน

5.3.1.2 กรณีที่เป็นปัญหาที่หยิบยกขึ้นมาจากหน่วยงานภายในของบริษัทเอง หรือข้อสังเกตที่มีแนวโน้มจะ กลายเป็นปัญหาได้ในอนาคต รวมถึงกรณีที่ผลการติดตามตรวจสอบ และผลการตรวจวัดไม่สอดคล้องหรือมี แนวโน้มไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดให้ดำเนินการตามข้อ 5.4 ต่อไป

ตารางแสดงการรับข้อร้องเรียนจากภายในองค์กร





- 5.4 กรณีที่เกิดข้อบกพร่องจากผลของการปฏิบัติตามกฎหมายด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม ให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม Lead Auditor เป็นผู้ออก ใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07) ส่งให้ผู้รับผิดชอบแก้ไข แล้วให้ผู้รับผิดชอบ ทำการประเมินความเสี่ยงก่อนดำเนินการแก้ไขและป้องกันนั้นๆ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการชี้แจงและประเมินความเสี่ยง (PM-HS-01)
- 5.6 กรณีที่เกิดข้อบกพร่อง จากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้ auditor ออกใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07) ใบคำขอให้ปฏิบัติการป้องกัน ให้ผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติแก้ไข และป้องกัน
- 5.7 ผู้ออก CAR ส่งใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07) ตัวแทนฝ่ายบริหาร และ หรือ ผู้จัดการฝ่าย เป็นพิจารณา ผู้อนุมัติเปิดและปิด CAR โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการ ออก การอนุมัติเปิด และ ปิด ดังนี้

| CAR | ผู้ออก CAR | ผู้อนุมัติเปิด CAR | ผู้อนุมัติปิด CAR |
|----------------------------------|---------------|----------------------|----------------------|
| I = Internal Audit | Auditor | MR, QMR, EMR, OH&SMR | MR, QMR, EMR, OH&SMR |
| C = จากลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้อง | ผู้จัดการฝ่าย | MR, QMR, EMR, OH&SMR | MR, QMR, EMR, OH&SMR |



บริษัท นอร์ธเทิร์น ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

| ผลิตภัณฑ์ | วางแผนและควบคุม การผลิต | | |
|---|---|----------------------|----------------------|
| B = External Audit by Certificate Body | ผู้จัดการฝ่าย วางแผนและควบคุม การผลิต | MR, QMR, EMR, OH&SMR | MR, QMR, EMR, OH&SMR |
| X = External Audit by Customer | ผู้จัดการฝ่าย วางแผนและควบคุม การผลิต | MR, QMR, EMR, OH&SMR | MR, QMR, EMR, OH&SMR |
| N = จากพนักงาน Northern Food Complex | หัวหน้าแผนก | ผู้จัดการฝ่าย | QMR |
| E = Non-conforming from Environment management | Lead Auditor | EMR | EMR |
| S = Non-conforming from Safety and occupational health management | Lead Auditor | OH&SMR | OH&SMR |

5.8 หากตัวแทนฝ่ายบริหาร และ หรือ ผู้จัดการฝ่าย พิจารณาการเปิด อนุมัติ หากยังเป็น ประเด็นที่สอดคล้อง กับข้อกำหนดอยู่ ให้แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการเปิด ใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07)

5.9 หากตัวแทนฝ่ายบริหาร และ หรือ ผู้จัดการฝ่าย พิจารณาแล้ว ถ้าจำเป็น ให้อนุมัติออกใบคำขอให้ ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07)

5.10 ผู้ออก CAR ส่ง CAR ให้กับ หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เขียนหมายเลข CAR No. ลงในใบคำขอให้ ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07) ตามวิธีการนี้

X 10 / 00 / 57 - 01 / 05

↑ ↑ ↑ ↑ ↑
จำนวน CAR ทั้งหมด
CAR ใบที่
เลข 2 ตัวท้ายของปี พ.ศ.



บริษัท นอร์ธเทิร์น ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

เดือนที่ตรวจติดตาม/พบปัญหา

ครั้งที่ตรวจติดตามซ้ำ

การตรวจติดตามครั้งที่ ในปี พ.ศ. นั้น ๆ

I = Internal Audit

C = จากลูกค้า ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

B = External Audit by Certificate Body

X = External Audit by Customer

N = จากพนักงาน Northern food complex

E = Non-conforming from Environment management

S = Non-conforming from Safety and occupational health management

5.11 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม ส่ง CAR (FM-GR-07) ให้ผู้ที่ต้องแก้ไขป้องกัน โดยลงนามรับ CAR ในสรุปรายงานคำขอให้จัดทำปฏิบัติการแก้ไข (CAR Summary LOG) (FM-GR-09) หรือสรุปรายงานคำขอให้จัดการปฏิบัติการป้องกัน

5.12 ผู้ที่เกี่ยวข้องประชุมหาสาเหตุ และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และ ระบุวิธีการแก้ไขปัญหา หรือแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา และกำหนดวันที่แล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาลงในใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07)

5.13 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้จัดการฝ่าย/หัวหน้าแผนก/Auditor/lead auditor ที่เป็นผู้ออกไปคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07) ติดตามผลว่าการแก้ไขปัญหามีประสิทธิผลหรือไม่ ตามระยะเวลาที่กำหนดวันที่แล้วเสร็จ

5.14 ถ้าประเด็นที่ไม่สอดคล้อง แก้ไขและป้องกัน ไม่มีประสิทธิผล ให้ผู้แก้ไข กำหนด ระยะเวลาการตรวจติดตามปิดประเด็น ครั้งที่ 2 หากตรวจติดตามครั้งที่ 2 แล้วยังปิดประเด็นไม่ได้ ให้ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้จัดการฝ่าย/หัวหน้าแผนก/Auditor/lead auditor ทำการเปิดใบ CAR พร้อมแจ้งตัวแทนฝ่ายบริหารด้านนั้นๆ

5.15 ถ้ามีประสิทธิผล ให้ ผู้อนุมัติเปิด CAR ลงนามอนุมัติปิด CAR

หน้าที่ 7

5.16 ให้ผู้จัดการฝ่าย/หัวหน้าแผนก/Auditor จัดทำสรุปรายงานคำขอให้จัดทำปฏิบัติการแก้ไข (CAR Summary LOG) (FM-GR-09)

5.17 ถ้ากรณีเป็นปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า ให้ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการแจ้งให้ลูกค้าทราบด้วย

5.18 ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบ นำเรื่องประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันเข้าที่ประชุมการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง



บริษัท นอร์ธเทิร์น ฟู๊ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

- 6.1 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (PM-GR-01)
- 6.2 การควบคุมเอกสารและข้อมูล (PM-GR-02)
- 6.3 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (PM-GR-05)
- 6.4 การฝึกอบรม (PM-GR-06)
- 6.5 การชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยงและการระบุการควบคุมความเสี่ยง (PM-HS-01)
- 6.6 การชี้บ่ง และการประเมินลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม (PM-EM-01)

7. บันทึกคุณภาพ

- 7.1 ใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-GR-07)
- 7.2 สรุปรายงานคำขอให้จัดทำปฏิบัติการแก้ไข (CAR Summary LOG) (FM-GR-09)
- 7.3 ใบรับคำร้องเรียน (FM-GR-27)
- 7.4 ใบวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) Customer Complaint (FM-GR-140)