

(เอกสารนี้ใช้เป็นตัวอย่างเท่านั้น)

ระเบียบปฏิบัติงาน

P-HR-01

เรื่อง การแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

แก้ไขครั้งที่

วันที่บังคับใช้เอกสาร :

	ผู้เตรียม	ผู้อนุมัติ
ลายเซ็น		
ชื่อ-สกุล		
ตำแหน่ง		
วันที่		

บริษัท..					
เอกสาร :	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัส :	P-HR-01	หน้า :	2 of 5
เรื่อง :	การแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด			แก้ไขครั้งที่ :	0
		วันที่บังคับใช้ :			

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ได้รับการปรับปรุง แก้ไข รวมทั้งป้องกันให้เป็นอย่างถูกต้องตามแนวทางที่ตั้งไว้ในมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยการจราจรทางถนนความปลอดภัยการจราจรทางถนน
2. เพื่อขจัดสาเหตุที่ก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลกระทบด้านความปลอดภัยการจราจรทางถนนที่กำลังเผชิญอยู่

ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึง การดำเนินการใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในระบบการจัดการด้านความปลอดภัยการจราจรทางถนน

เอกสารอ้างอิง

คู่มือระบบการจัดการความปลอดภัยการจราจรทางถนน

F-DC-14

Corrective Action Request (CAR/PAR)

คำจำกัดความ

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด คือข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบการจัดการความปลอดภัยการจราจรทางถนน ISO 39001

CAR/PAR

Corrective Action Request, Preventive Action Request

ใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง

การดำเนินการแก้ไข (corrective action) การดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจสอบได้ (nonconformity)

การดำเนินการป้องกัน (prevention action) การดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีศักยภาพเกิดขึ้นได้

บริษัท..					
เอกสาร :	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัส :	P-HR-01	หน้า :	3 of 5
เรื่อง :	การแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด			แก้ไขครั้งที่ :	0
		วันที่บังคับใช้ :			

รายละเอียดระเบียบการปฏิบัติงาน

1. การระบุสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยการจราจรทางถนนและ จำเป็นต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง เช่น การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยการจราจรทางถนนอย่างรุนแรง ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรืออุบัติเหตุ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การได้รับข้อร้องเรียนทั้งจากภายในและภายนอก รวมทั้งการพบแนวโน้มของปัญหาที่คาดว่าจะเกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยการจราจรทางถนน

2. การออกรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

- 2.1 ให้ผู้ที่พบปัญหาแจ้งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ทราบ
- 2.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร พิจารณารายละเอียดของปัญหา/สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และออก CAR/PAR เพื่อร้องขอให้มีการแก้ไข รวมทั้งกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2.3 เมื่อ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ออกใบ CAR/PAR ให้กับผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหา ให้ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ออกหมายเลข CAR/PAR โดยมีรายละเอียดดังนี้

XX-99-001

- 2.3.1 ตัวอักษร 2 ตัวแรก หมายถึง หน่วยงานที่พบปัญหาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 2.3.2 ตัวเลข 2 หลัก หมายถึง ปีที่พบปัญหานั้นๆ
- 2.3.3 ตัวเลข 3 หลัก หมายถึง ลำดับของปัญหาที่พบ
- 2.3.4 ในกรณีที่มีการออกใบ CAR/PAR เป็นครั้งที่ 2 เพื่อแก้ไขปัญหาเดิม ให้ใส่ เครื่องหมาย / แล้วตามด้วยจำนวนครั้งที่มีการออก CAR/PAR เช่น PD-17-001/1 หมายความว่ามีการออก CAR/PAR ใบใหม่อีก 1 ใบ กับปัญหาเดิมที่การแก้ไขยังไม่บรรลุผล
- 2.4 ให้ ตัวแทนฝ่ายบริหาร กรอกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของ CAR/PAR ลงใน CAR/PAR LOG
- 2.5 ให้ ตัวแทนฝ่ายบริหาร จัดส่งต้นฉบับ CAR/PAR ให้ผู้จัดการของแผนก/ฝ่ายที่รับผิดชอบ

บริษัท..					
เอกสาร :	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัส :	P-HR-01	หน้า :	4 of 5
เรื่อง :	การแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด			แก้ไขครั้งที่ :	0
		วันที่บังคับใช้ :			

3. การค้นหาสาเหตุที่แท้จริง

- 3.1 เมื่อผู้จัดการแผนก/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับใบรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้ว ให้ทำการค้นหา และวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง โดยการประจุมร่วมกับหัวหน้างาน และผู้รับผิดชอบของสายงาน
- 3.2 ให้ผู้จัดการแผนก/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำการบันทึกผลของการวิเคราะห์ ลงในแบบฟอร์มใบ CAR/PAR

4. การดำเนินการแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

- 4.1 ให้ผู้จัดการแผนก/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กำหนดมาตรการการแก้ไขและป้องกันตามสาเหตุที่แท้จริง ของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นๆ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับผลกระทบต่อความปลอดภัย การจราจรทางถนน ตลอดจนกำหนดวันแล้วเสร็จ
- 4.2 ให้ผู้จัดการแผนก/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พิจารณาการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับเอกสารในระบบการจัดการความปลอดภัยการจราจรทางถนน ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ไปปฏิบัติ ให้บันทึกการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ในใบ CAR/PAR รวมถึงดำเนินการแก้ไขในระเบียบปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย
- 4.3 ให้ผู้จัดการแผนก/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง บันทึกรายละเอียดของการแก้ไขและป้องกัน พร้อมวันที่กำหนดเสร็จ และลงนามในแบบฟอร์มใบรายงานสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และจัดส่ง CAR/PAR คืนให้กับ ตัวแทนฝ่ายบริหาร
- 4.4 ตัวแทนฝ่ายบริหาร มีหน้าที่กรอกข้อมูลวันที่แก้ไข และป้องกันกำหนดเสร็จ และวันที่ติดตามความก้าวหน้าลงใน CAR/PAR LOG และดำเนินการติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน หรือมอบหมายให้ผู้ที่เหมาะสมดำเนินการ

5. การติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน

- 5.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก ตัวแทนฝ่ายบริหาร มีหน้าที่ติดตามประสิทธิผลการแก้ไขปัญหาและป้องกัน พร้อมทั้งบันทึกผลและวันที่ในการติดตามลงในใบ CAR/PAR
- 5.1.1 ในกรณีที่ผลการแก้ไขข้อบกพร่อง มีประสิทธิผลสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาได้ ให้ส่งใบรายงานสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ทำการปิดสรุป
- 5.1.2 ในกรณีที่ผลการแก้ไขข้อบกพร่อง ไม่มีประสิทธิผล ไม่สามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาได้ ให้ทำการปรึกษากับผู้จัดการฝ่าย/แผนก และ/หรือ หัวหน้างานผู้รับผิดชอบของสายงาน

บริษัท..					
เอกสาร :	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัส :	P-HR-01	หน้า :	5 of 5
เรื่อง :	การแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด			แก้ไขครั้งที่ :	0
		วันที่บังคับใช้ :			

เพื่อทบทวนวิธีการแก้ไขและป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำของปัญหาให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งเรื่องให้ ตัวแทนฝ่ายบริหาร รับทราบเพื่อออก CAR/PAR ไปใหม่

หมายเหตุ : การออก CAR/PAR ซ้ำเนื่องจากปัญหานั้นๆ ไม่ได้รับการแก้ไขและป้องกันให้แล้วเสร็จ จะออกซ้ำได้ไม่เกิน 2 ครั้ง หลังจากนั้นปัญหาดังกล่าวจะได้รับการรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงเพื่อรับทราบและพิจารณาตัดสินใจทันที

5.1.3 จัดส่ง CAR/PAR ที่ได้รับการบันทึกผลการติดตามแล้วให้ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ทำการปิดสรุป

6. การปิดสรุป

6.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร มีหน้าที่ตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งการปิดสรุป และลงนามใน CAR/PAR พร้อมทั้ง จัดเก็บ CAR/PAR ที่ปิดแล้วเข้าแฟ้มเอกสาร

6.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่สำเนาใบ CAR/PAR ที่ปิดแล้วส่งต่อให้ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องรับทราบและจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

6.3 ตัวแทนฝ่ายบริหาร มีหน้าที่กรอกข้อมูลวันที่ปิดเรื่องลงใน CAR/PAR LOG

7. การรายงานผลในที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

7.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร มีหน้าที่รายงานผลการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ในที่ประชุมของการทบทวนฝ่ายบริหาร ซึ่งกำหนดระยะเวลาไว้ในระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

7.2 ผู้บริหารระดับสูงควรมีบทบาทในการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ผ่านการรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง