

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

หลักการ และเหตุผล : ระบบงานในระบบการจัดการคุณภาพ จำเป็นจะต้องได้รับการทบทวนเป็นระยะอย่างเหมาะสม เพื่อการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จากผลการตรวจประเมินภายใน พบว่า ระบบการแก้ไข และการป้องกัน เป็นสิ่งที่ควรจะต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจาก ระบบงานที่ออกแบบไว้ ไม่ยืดหยุ่น และยากแก่การนำไปปฏิบัติ เช่น การกำหนดให้ออก คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ให้กับกลุ่ม CS ในกรณีที่ เลข Invoice สกุดเงิน สิทธิประโยชน์ อัตราอากร ราคา ใบอนุญาต Export control sheet ไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน หรือกลุ่ม Form ในกรณีที่ตรวจพบความผิดพลาดในประเด็นเกี่ยวกับ Consignee/Description/Invoice no. หรือ กลุ่มขนส่งในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับ ขนที่ไม่รุนแรง ฯลฯ ซึ่งในแต่ละเดือน ระบบติดตามตรวจวัดภายใน ตรวจพบอัตราการเกิดความผิดพลาดในระดับที่ค่อนข้างสูง การกำหนดให้ออก **‘Corrective action request’** ต่อครั้งต่อเหตุการณ์ อาจไม่สัมพันธ์กับ ความสำคัญ ความถี่ และความรุนแรงของปัญหา การนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล จึงเป็นไปได้ยาก สมควรที่จะทบทวน และปรับปรุงระบบการแก้ไข และการป้องกันให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

1. **วัตถุประสงค์ :** เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการกับ สิ่ง/เหตุการณ์ผิดปกติ และสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด

2. **ขอบเขต :** ระบบการจัดการคุณภาพของบริษัทอื่น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. **คำนิยาม**

3.1 **ลูกค้า** หมายถึง บุคคล หรือหน่วยงานที่บริษัทให้บริการทั้งทางตรง และทางอ้อม รวมถึง ผู้ที่มีส่วนได้เสีย

3.2 **ทรัพย์สินของลูกค้า** หมายถึง ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป วัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึง เอกสารสำคัญ ที่อยู่ในความดูแล หรือ ถูกนำมาใช้ในระหว่างการให้บริการ

3.3 **ผู้มีอำนาจ** หมายถึง ผู้บังคับบัญชาของกลุ่ม/แผนก รวมถึง ผู้ที่มีอำนาจออก คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามประกาศวัตถุประสงค์คุณภาพของการบริการขนส่ง คลังสินค้า และลานพักตู้คอนเทนเนอร์ ประกาศ วัตถุประสงค์คุณภาพของการดำเนินพิธีศุลกากรนำเข้า-ส่งออกสินค้า และ ประกาศเรื่อง วัตถุประสงค์คุณภาพ สำหรับผู้ประกอบการขนส่ง และประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 **Near miss** หมายถึง สิ่ง/เหตุการณ์ที่ยังไม่ใช่ว่าความผิดพลาด แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.5 **ข้อสังเกต** หมายถึง **Near miss** ที่ผู้ตรวจประเมินตรวจพบและตั้งข้อสังเกต ให้นำไปพิจารณาป้องกัน

3.6 **คำแนะนำ** หมายถึง **Best practice** ข้อมูล ประสบการณ์ ตลอดจนความคิดเห็นต่างๆ ที่ผู้ตรวจประเมินให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับพิจารณาปรับปรุงระบบงาน

3.7 **เงินชดใช้** หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ชดใช้ให้กับลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้องจากการบริหารงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.8 **วิธีทางสถิติ** หมายถึง วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลตามหลักสากล เช่น กราฟชนิดต่างๆ ผัง ก้างปลา ฮิสโตแกรม แผนภูมิพาเรโต แผนภูมิควบคุม เป็นต้น

- 3.9** ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ข้อกำหนดของบริษัทอื่น วย เลข ข้อกำหนดของลูกค้า ข้อกำหนดของสินค้า ข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพ ตลอดจนข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- 3.10 Outsource** หมายถึง หน่วยงานจากภายนอก ที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปบริการลูกค้าในกระบวนการที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ ในนามบริษัทอื่น วย เลข หรือ ให้บริการกับบริษัทอื่น วย เลข เช่น ผู้ให้บริการขนส่ง ผู้ให้บริการสอบเทียบเครื่องชั่งน้ำหนัก ผู้ให้บริการด้านแรงงาน เป็นต้น
- 3.11 Major non-conformity (Major NC)** หมายถึง สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่มีความสำคัญมาก ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้
- 1) ภายใต้งบจ้างที่สามารถควบคุมได้ การนำเข้า-ส่งออก การขอคืนภาษี และสิทธิประโยชน์ การขนส่ง การเก็บรักษาสินค้า ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย หรือ สอดคล้องกับกฎหมายแต่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และปราศจากการยอมรับจากลูกค้า เช่น สินค้าตกเรือ หรือขอคืนสิทธิประโยชน์ไม่ได้ หรือขอคืนสิทธิประโยชน์ล่าช้า หรือ กรมศุลกากรเรียกคืนภาษี และสิทธิประโยชน์ที่จ่ายไปแล้วคืนจากลูกค้า เป็นต้น
 - 2) ทรัพย์สินของลูกค้า ที่อยู่ในการดูแลของบริษัท ได้รับความเสียหาย สูญหาย เสื่อมสภาพ เกิดการปนเปื้อน หรือคุณลักษณะเปลี่ยนแปลงไปจากการจัดเก็บที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะของสินค้า จนไม่สามารถแก้ไข ซ่อมแซม ให้อยู่ในสภาพเดิม และลูกค้าให้การยอมรับ
 - 3) ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งมีหลักฐานพิสูจน์ให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องที่ชัดเจน และบริษัทยอมรับในข้อร้องเรียนดังกล่าว
- 3.12 Minor non-conformity (Minor NC)** หมายถึง สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่มีความสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้
- 1) บริการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การขอคืนภาษี และสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ความผิดพลาดของข้อมูลในเอกสารนำเข้า-ส่งออกสินค้า ที่ตรวจพบจากกระบวนการภายใน เช่น เลขที่ Invoice สกุลเงิน สิทธิประโยชน์ อัตราอากร ราคา ใบอนุญาต ไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน หรือ ชื่อผู้รับ/ปริมาณสินค้าใน Truck Order/Receiving ไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน หรือ Consignee/Description/Invoice No. ในเอกสาร Form ไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน หรือ รายงานที่ไม่สมบูรณ์ของกลุ่ม 19 ทวี ที่กรมศุลกากรให้นำกลับมาแก้ไข เป็นต้น
 - 2) บริการขนส่ง เช่น ส่งสินค้าเลยเวลาที่กำหนด แต่มีการสื่อสารถึงปัญหาให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ และลูกค้าให้การยอมรับ หรือเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชนที่ไม่รุนแรง หรือไม่กระทบต่อ สินค้า/เวลาในการส่งมอบ/การผลิต และการส่งมอบของลูกค้า รวมถึงการใช้ความเร็วเกินอัตราที่กำหนดเท่าที่จำเป็นเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น
 - 3) บริการคลังสินค้า และ CY เช่น บรรจุภัณฑ์ยุบตัวระหว่างการจัดเก็บ จึง Re-pack และนำไปเก็บไว้ในบรรจุภัณฑ์ชุดใหม่ ตรวจพบรายงานสินค้าคงคลังไม่ถูกต้องจากการบันทึกข้อมูล หรือ การจัดเตรียมสินค้าไม่ตรงกับใบเบิกสินค้า หรือ สินค้า/ตู้ Container ถูกจัดเก็บไม่ตรงตาม Location เป็นต้น

4. ข้อปฏิบัติ

4.1 การออก คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข (Corrective action request) และ คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน (Preventive action report)

4.1.1 ผู้มีอำนาจ ในข้อ 3.3 ออก ‘Corrective action request’ ให้กับ ผู้บังคับบัญชาของกลุ่ม/แผนก ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง **Outsource** ในกรณี ที่ตรวจพบ ‘Major NC’ ภายในวันถัดจากวันที่ตรวจพบ ปัญหา หรือเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

4.1.2 BST

- 1) รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ‘Minor NC’ ของกลุ่มนำเข้า-ส่งออก ด้วยวิธีทางสถิติ ภายใน สัปดาห์แรกของแต่ละเดือน และออก **Corrective action request** ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ **Outsource** ในนามของผู้บังคับบัญชา ในอัตรา 1 ใบ ต่อการเกิด **Minor NC 5 ครั้ง** เศษของ 5 หากเกิน 2 ให้ออก **Corrective action request** เพิ่ม 1 ใบ อย่างไรก็ตามในสถานการณ์ที่มี **Minor NC** ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องออก **Corrective action request** มากกว่า 1 ใบ อาจ ออกเพียง 1 ใบ หาก **Minor NC** เป็นความผิดในลักษณะเดียวกันทั้งหมด นอกจากนั้น ประเด็นที่จะนำมาออก **Corrective action request** ให้พิจารณาความสำคัญ หรือ ความถี่แล้วแต่กรณี
- 2) รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ‘Near miss’ ของกลุ่มนำเข้า-ส่งออก ด้วยวิธีทางสถิติ ในเดือน มกราคม สำหรับข้อมูลของเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม และ ในเดือนกรกฎาคม สำหรับข้อมูลของ เดือนมกราคม-มิถุนายน และออก **Preventive action request** ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ **Outsource** ในนามของผู้บังคับบัญชา ในอัตราเดียวกันกับข้อ 4.1.2 (1)

4.1.3 ISO administration

- 1) รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ‘Minor NC’ ของกลุ่มขนส่ง คลังสินค้า **CY** ด้วยวิธีทางสถิติ ภายในสัปดาห์แรกของแต่ละเดือน และออก **Corrective action request** ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ **Outsource** ในนามผู้บังคับบัญชา ตามหลักเกณฑ์ในข้อ 4.1.2 (1)
- 2) รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ‘Near miss’ ของกลุ่มขนส่ง คลังสินค้า **CY** ด้วยวิธีทางสถิติ ใน เดือนมกราคม สำหรับข้อมูลของเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม และ ในเดือนกรกฎาคม สำหรับข้อมูล ของเดือนมกราคม-มิถุนายน และออก **Preventive action request** ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ **Outsource** ในนามของผู้บังคับบัญชา ในอัตราเดียวกันกับข้อ 4.1.2 (1)

4.1.4 ผู้ตรวจประเมินภายใน ออก ‘Corrective action request’ ให้กับ ผู้บังคับบัญชาของกลุ่ม/แผนก ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ตรวจพบ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพ รวมถึงการ ให้ข้อสังเกตเพื่อการป้องกัน ในกรณีที่ตรวจพบ **Near miss** และการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง พัฒนาระบบงาน ภายในวันสุดท้ายของการตรวจประเมินภายใน

4.1.5 ตัวแทนฝ่ายบริหาร

- 1) ออก **'Corrective action request'** ให้กับ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วัน นับตั้งแต่ **Certification body** ยื่นคำร้องขอให้บริษัทแก้ไขปัญหา
- 2) รวบรวม และวิเคราะห์ข้อสังเกตของ **Certification body** และพิจารณาออก **Preventive action request** ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในอัตราเดียวกันกับข้อ 4.1.2 (1)
- 3) รวบรวม และวิเคราะห์ความคิดเห็นจากการสำรวจทัศนคติของลูกค้า และพิจารณาออก **Preventive action request** ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในอัตรา 1 ใบ ต่อข้อเสนอแนะของลูกค้า 10 ข้อเสนอแนะ เศษของ 10 หากเกิน 5 ให้ออก **Preventive action request** เพิ่ม 1 ใบ อย่างไรก็ตามในสถานการณ์ที่มีจำนวนข้อเสนอแนะ อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องออก **Preventive action request** มากกว่า 1 ใบ อาจออกเพียง 1 ใบ หากเป็นข้อเสนอแนะในลักษณะเดียวกันทั้งหมด นอกจากนั้น ประเด็นที่จะนำมาออก **Preventive action request** ให้พิจารณาความสำคัญ หรือ ความถี่แล้วแต่กรณี

4.1.6 ผู้มีอำนาจในข้อ 4.1.1-4.1.5 ตกตรงกับ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาในการส่ง **Corrective action report** หรือ **Preventive action report** แต่ไม่เกิน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับ **Corrective action request** หรือ **Preventive action request**

4.2 การดำเนินการแก้ไข /ป้องกัน และการติดตามความก้าวหน้า

4.2.1 กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับ **Corrective action request** และ **Preventive action request** ดำเนินการแก้ไข หรือ ดำเนินการป้องกัน ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน **Corrective action report** หรือ **Preventive action report**

4.2.2 ผู้มีอำนาจ ในข้อ 4.1.1-4.1.5 ติดตามความก้าวหน้าในการแก้ไข และการป้องกัน ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน **Corrective action report** หรือ **Preventive action report** และพิจารณา ดำเนินการดังนี้

- 1) บันทึกผลการติดตาม และปิดประเด็นปัญหา
- 2) บันทึกผลการติดตาม และ ติดตามซ้ำ
- 3) บันทึกผลการติดตาม และพิจารณาออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ฉบับใหม่

4.3 การเก็บรักษาบันทึก

- 4.3.1 กำหนดให้ ผู้มีอำนาจในข้อ 4.1.1-4.1.5 ส่งสำเนา **Corrective action request** และ **Preventive action request** ให้กับ **ISO administration**
- 4.3.2 กำหนดให้ ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับ **Corrective action request** และ **Preventive action request** ส่งสำเนา **Corrective action report** และ **Preventive action report** ต่อ **ISO administration**
- 4.3.3 กำหนดให้ **ISO administration** ติดตามสำเนาในข้อ 4.1.1-4.1.5 และ 4.2.2 จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนขึ้นทะเบียน และเก็บรักษาบันทึกเหล่านั้นไว้อย่างน้อย 2 ปี

ให้ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 และให้ยกเลิก ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน ที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2552 รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ เฉพาะที่ขัดกับ ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2553

รองประธาน และประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ
บริษัท เอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด