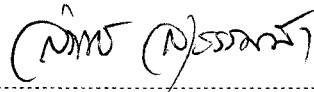
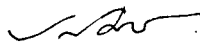


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ การจัดทำระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และ  
ความปลอดภัยแบบบริหารรวม  
ชื่อและนามสกุล นางนุชนารถ ลาภาสระน้อย  
แขนงวิชา สาธารณสุขศาสตร์  
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สรารุช สุธรรมมาสา

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

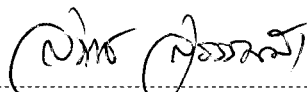


..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สรารุช สุธรรมมาสา)



..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมช เชี่ยวชาญ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อนุมัติให้รับการศึกษา  
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



.....  
(รองศาสตราจารย์สรารุช สุธรรมมาสา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

วันที่ 4 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระรองศาสตราจารย์สุรราช สุธรรมมาสา ที่ได้เสียสละเวลาที่มีค่ายิ่งในการให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของการศึกษามาโดยตลอดจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของทางมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ซึ่งเป็นสถาบันอันทรงเกียรติที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์อันทรงคุณค่าให้กับดิฉัน ขอขอบพระคุณฝ่ายบริหารของบริษัท Contract Resources (Singapore) Pte.Ltd Mr. David Richardson ผู้ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของดิฉันเองที่ให้การสนับสนุน และให้อนุญาตให้ดิฉันศึกษาต่อให้สาขานี้ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานของดิฉันซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารกลุ่มความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม Mr. Steven Forster ได้ให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนรวมถึงคำแนะนำทางด้านการจัดการระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม คุณชลาธิป อุตสาหะ และคุณทัศนลักษณ์ พงษ์เพชร ผู้ได้บังคับบัญชาของดิฉันที่ช่วยรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดทำระบบฯ

ขอขอบคุณ สมาชิกในครอบครัวของดิฉันทุก ๆ คนเป็นพิเศษสำหรับกำลังใจที่ดีและการสนับสนุนทุกๆ ด้านอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะคุณแม่เจียม ตรวจจับนอก คุณแม่ผู้เสียสละและคอยดูแลบ้าน และลูกๆ ของดิฉัน รวมไปถึงสามีของดิฉัน คุณธิชา ทากาสนะน้อยที่มีความเสียสละมากในการดูแลบุตรและครอบครัวเป็นอย่างดี ทำให้ดิฉันมีเวลาทุ่มเทในการศึกษาอย่างเต็มที่

ท้ายนี้ดิฉันขอขอบพระคุณ นายสาคร ไสบาล ซึ่งเป็นเพื่อนรุ่นพี่นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพวิชาเอกการจัดการสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม รุ่น 3 ที่คอยให้คำปรึกษาและให้คำชี้แนะในการศึกษาทุก ๆ เรื่องจนการศึกษานี้เสร็จสิ้นลงและประสบผลสำเร็จ

นุชนารถ ทากาสนะน้อย

ตุลาคม 2550

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การจัดทำระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย  
แบบบริหารรวม

**ผู้ศึกษา** นางนุชนารถ ลาภาสระน้อย **ปริญญา** สาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม  
อุตสาหกรรม) **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สราวุธ สุธรรมมาสา **ปีการศึกษา** 2550

### **บทคัดย่อ**

ปัจจุบันมีธุรกิจการค้าการผลิตเกิดขึ้นมากมายที่ทำการผลิตสินค้าและบริการแข่งขันกันในห้องตลาดต่างฝ่ายต่างก็แข่งกันนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบต่างๆ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ก็คือ "คุณภาพ" ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ในขณะที่เดียวกันการใส่ใจเรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นจะต้องคำนึงถึงเพราะ คู่ค้าหรือลูกค้าหลายรายที่ไม่ต้องการให้เกิดอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ รวมทั้งเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้นในบริเวณโรงงานของตน ระบบการบริหารจัดการต่างๆ จึงถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อการควบคุม และจัดการกับเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้น และอาจจะเกิดขึ้น ได้อีก ถ้ายังไม่มี การป้องกันและการจัดการที่ดี

การจัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดทำระบบป้องกันดังกล่าว โดยการนำระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม และ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยแบบบริหารรวมมาใช้เป็นเครื่องมือ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1. ความรู้เบื้องต้นและที่มาเกี่ยวกับ ระบบบริหารจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย 2. การสำรวจสถานะเริ่มต้นขององค์กรที่ยังไม่ได้ นำระบบบริหารจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยมาใช้ รวมถึงแนวทาง และเครื่องมือในการจัดทำระบบบริหารจัดการระบบฯ อย่างเป็นขั้นตอน 3. ตัวอย่างการจัดทำเอกสารต่างๆ ในระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

**คำสำคัญ** ISO 9001 ISO14001 OHSAS 18001การจัทำระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม  
อาชีวอนามัยและความปลอดภัยแบบบริหารรวม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย .....	4
บทที่ 2 ความเป็นมาของมาตรฐาน ISO 9001: 2000, ISO 14001: 2004 และ OHSAS 18001 .....	11
แนวคิดเรื่องคุณภาพ .....	11
คุณภาพจากการตรวจสอบ (Quality by Inspection) .....	16
การควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC) .....	17
วงจรคุณภาพ (Quality Loop) .....	19
การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) .....	20
การบริหารคุณภาพ (Quality Management) .....	21
ระบบคุณภาพ (Quality System) .....	22
มาตรฐานสากล ISO และ OHSAS .....	23
อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000: มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ .....	24
อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000: มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม .....	25
มาตรฐาน OHSAS 18000: มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย .....	27
บทที่ 3 สาระสำคัญ และขั้นตอนหลักในการจัดทำระบบคุณภาพ	
สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย แบบบริหารรวม .....	33
หลักพื้นฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ .....	33
สาระสำคัญในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ .....	36
สาระสำคัญของระบบการมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความ ปลอดภัย (ISO 14001& OHSAS 18001) .....	53



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง .....	63
หลักและแนวทางในการร่วระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย .....	70
บทที่ 4 การสำรวจสถานะเริ่มต้นก่อนการจัดทำระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยแบบบูรณาการ .....	78
ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนานโยบาย และความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร .....	79
ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนและการจัดทำข้อมูล .....	80
ขั้นตอนที่ 3 การจัดเตรียมคู่มือระบบการจัดการฯ การฝึกอบรม และการปฏิบัติใช้ .....	82
ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการดำเนินการ ปฏิบัติตามระบบการจัดการฯ .....	84
บทที่ 5 ตัวอย่างเอกสารที่จำเป็นในการจัดทำให้สอดคล้องตามมาตรฐาน .....	136
คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย .....	140
การควบคุมเอกสารและข้อมูล .....	173
การควบคุมบันทึก .....	183
การตรวจติดตามภายใน .....	186
การป้องกันและแก้ไข .....	193
การสื่อสาร .....	197
การสำรวจความพึงพอใจและการจัดการกับข้อร้องเรียน .....	204
การจัดซื้อ .....	209
การทบทวนฝ่ายบริหาร .....	216
การควบคุมเครื่องมือเฝ้าติดตามและตรวจวัด .....	220
การควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด .....	224
ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม .....	227
ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม .....	233
การติดตามการตรวจสอบและการตรวจวัดผลปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย .....	238

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวางแผนการระบุนอันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง.....	243
กฎหมายและข้อกำหนด.....	252
การเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน.....	258
ความไม่สอดคล้องในอุบัติเหตุ อุบัติการณ์และ การควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ.....	262
การวางแผนกระบวนการผลิตและบริการและการควบคุมการปฏิบัติงาน.....	257
บรรณานุกรม.....	270
ภาคผนวก.....	273
ก ความหมายของศัพท์.....	274
ข มาตรฐานข้อกำหนดบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000.....	284
ค มาตรฐานข้อกำหนดบริหารสิ่งแวดล้อม ISO 14001: 2004.....	303
ง มาตรฐานข้อกำหนดบริหารอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001: 1999.....	316
จ การเปรียบเทียบข้อกำหนด ระหว่าง ISO 9001: 2000 ISO 14001: 2004 และ OHSAS 18001: 1999.....	327
ประวัติผู้ศึกษา.....	329

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงข้อกำหนดของ ระบบ ISO 9001 ISO 14001 และ OHSAS 18001 ที่รวมกันได้ .....	2
ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบความเข้าใจที่ผิดและสิ่งที่ถูกต้อง ของคำว่าคุณภาพ .....	14
ตารางที่ 2.2 แสดงความแตกต่างระหว่างการควบคุมคุณภาพ และการประกันคุณภาพ .....	20
ตารางที่ 2.3 แสดงการเปรียบเทียบการจัดการที่ไม่มีและมีระบบคุณภาพ .....	22
ตารางที่ 2.4 การเปรียบเทียบข้อกำหนดส่วนที่เหมือนกัน ระหว่าง ISO 14001 และ OHSAS 18001 .....	29
ตารางที่ 3.1 สรุปแผนงานการจัดการของบริษัท ซีอาร์ อินดัสเตรียล เซอร์วิสเซส จำกัด .....	72
ตารางที่ 3.2 ตัวอย่างทะเบียนกฎหมาย .....	74
ตารางที่ 3.3 ตัวอย่างระบบการสื่อสารภายใน .....	75
ตารางที่ 4.1 เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 11 ขอบเขตของระบบการจัดการในการปฏิบัติงานต่างๆ .....	89
ตารางที่ 4.2 เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 2 ทะเบียนรายชื่อของผู้ที่มีส่วนได้เสีย ทางธุรกิจขององค์กรและความคาดหวังของบุคคลเหล่านั้น .....	97
ตารางที่ 4.3 การแจกแจงประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมและการประเมินนัยสำคัญ .....	108
ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของโครงการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม .....	111
ตารางที่ 4.5 ตัวอย่างใบคำขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน/ ใบรายงานความไม่สอดคล้อง .....	118
ตารางที่ 5.1 แสดงระเบียบปฏิบัติที่ออกใช้ โดยเป็นไปตามความต้องการของมาตรฐาน ทั้ง 3 ระบบ และระเบียบปฏิบัติอื่นๆ เป็นระเบียบปฏิบัติที่บริษัทเห็นสมควร ให้จัดทำขึ้น .....	138

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 การเตรียมพร้อมในการจัดระบบสิ่งแวดลอม .....	7
ภาพที่ 2.1 กลไกของการควบคุมคุณภาพ .....	17
ภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่าง การตรวจสอบ (Inspection) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) .....	18
ภาพที่ 2.3 แสดงแนวความคิดเรื่องวงจรคุณภาพ (The quality loop) .....	20
ภาพที่ 3.1 แสดงความสอดคล้องของข้อกำหนดการบริหารคุณภาพ .....	34
ภาพที่ 3.2 แสดงความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนด ISO 14001 และ OHSAS 18001 .....	55
ภาพที่ 3.3 การดำเนินงานด้านกฎหมาย .....	73
ภาพที่ 4.1 กำหนดการประเมินนัยสำคัญของประเด็นปัญหาและผลกระทบ .....	100
ภาพที่ 4.2 แสดงปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้รับต่อสิ่งแวดลอม .....	102
ภาพที่ 4.3 การจัดตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย .....	108
ภาพที่ 5.1 โครงสร้างของชุดเอกสารที่ใช้ในการบริหารจัดการระบบฯ .....	138

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรที่จัดทำระบบไอเอสโอ หรือระบบบริหารอื่นๆ พร้อมกันที่เดียวหลายระบบ โดยที่ไม่มีการรวมระบบต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน มักประสบปัญหาระบบเกิดความซ้ำซ้อนของระบบ และทำให้มีเอกสารต่างๆ มากมาย ทำให้สับสนและไม่อยากทำระบบอีกต่อไป

ระบบบริหารต่างๆ ในปัจจุบันนั้น ไม่ว่าจะ เป็น ISO9001, ISO14001, มอก. หรือ OHSAS18001 และอื่นๆ อีกมากมาย มักจะวางรูปแบบโครงสร้างไว้ ให้สามารถรวมเข้าไว้ด้วยกัน ได้ หรือที่เรียกว่า Integrate ระบบนั่นเอง ยกตัวอย่างก็คือ ระบบการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร มีเหมือนกันทุกมาตรฐาน ก็ทำครั้งเดียวให้ครบทั้ง 3 มาตรฐาน และทบทวนให้ครอบคลุมทุกระบบ ไม่ต้องมาแยกวันทบทวน ISO9001 วันทบทวน ISO14001 และวันทบทวน OHSAS 18001 ออก จากกัน Internal Audit ก็เหมือนกัน ยังมีบางองค์กรที่แยกออกเป็น Audit ISO9001 กับ Audit ISO14001 ทั้งที่ทำในครั้งเดียวกันได้ให้ครอบคลุมทั้งสองระบบ ซึ่งเป็นการประหยัดเวลา คู่มือเล่มนี้ รวมหลักการที่สำคัญของ 3 ระบบการจัดการฯ และตัวอย่างการทำเอกสารแบบรวมระบบได้ ซึ่ง ตัวอย่างที่จะขอยกคือ ข้อกำหนดของระบบ 3 ระบบ ที่สามารถรวมกันได้ คือมาตรฐาน ISO9001:2000 ISO14001:2004 และ OHSAS18001:1999 ดังแสดงในตารางที่1.1 ดังนั้นการจัดทำ คู่มือนี้ขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการนำไปจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยหวังว่าจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรหรือบริษัทใด ๆ ในโรงงานอุตสาหกรรมนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำต่าง ๆ ดังนี้

1. ศึกษาถึงความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำระบบบริหารฯ ซึ่งจะกล่าวถึงความ เป็นมาของแต่ละมาตรฐานการจัดการ ISO 9001 ISO 14001 และ OHSAS 18001
2. สามารถเข้าใจถึงสาระสำคัญ, ขั้นตอนในการจัดทำระบบบริหารจัดการฯ รวมถึงประโยชน์ ที่ได้รับในการจัดทำระบบ
3. แนะนำแนวทางการสำรวจสถานะเริ่มต้นก่อนการจัดทำระบบฯ แบบบริหารรวม และ ตัวอย่างเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพร้อมขององค์กร ซึ่งแสดงในรูปของ แบบฟอร์ม และตารางต่างๆ

4. ศึกษาการจัดทำเอกสารที่จำเป็นในระบบโดยแสดงตัวอย่างเอกสารที่จำเป็น ในการจัดทำระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย คู่มือระบบการจัดการฯ และระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับคู่มือระบบการจัดการฯ

ดังนั้นจึงหวังว่าคู่มือนี้จะให้แนวทางที่มีประโยชน์สำหรับองค์กรในโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ที่มีความประสงค์จะเริ่มจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยแบบบูรณาการรวมได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการเริ่มต้นลงมือทำอย่างเป็นระบบ

หลักการตามคู่มือนี้ได้นำไปใช้จริงในการสำรวจสถานะเริ่มต้นของบริษัทหนึ่งซึ่งอยู่ในเครือของ CR Asia Group ที่ประเทศมาเลเซีย ในการวางแผน และเริ่มต้นในการจัดทำระบบบริหารจัดการฯ โดยมีเป้าหมายว่าจะสำเร็จลุล่วง และได้รับการรับรองมาตรฐาน ทั้ง 3 ระบบ ภายในปี 2551

หมายเหตุ : - ข้อกำหนดที่เรียงในแนวนอนเดียวกัน ที่ใช้แถบสีเดียวกัน สามารถรวมกันได้

ตารางที่ 1.1 แสดงข้อกำหนดของ ระบบ ISO9001 ISO 14001 และ OHSAS 18001 ที่รวมกันได้

ข้อกำหนด ISO9001		ข้อกำหนด ISO14001		ข้อกำหนด OHSAS18001	
ข้อที่	รายการ	ข้อที่	รายการ	ข้อที่	รายการ
		4.3.1	Environmental Aspect	4.3.1	Planning for Hazard identification, Risk assessment and Risk Control
		4.3.2	Legal and Other Requirements	4.3.2	Legal and Other Requirements

## ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

4.2.4	Control of Records	4.3.3	Records	4.3.3	Records and Records Management
5.3	Quality Policy	4.2	Environmental Policy	4.2	OH&S Policy
5.4.1	Quality Objective	4.3.3	Objectives and Target	4.3.3	Objectives
5.4.2	Quality Management System Planning	4.3.4	Environmental Management Programme (S)	4.3.4	OH&S Management Programme (S)
5.5	Responsibility and Commitment				
5.5.1	Responsibility and Authority				
5.5.2	Management Representative				
5.5.3	Internal Communication	4.4.3	Communication	4.4.3	Consultant and Communication
5.6	Management Review				
5.6.1	Customer				
5.6.2	Supplier				
5.6.3	Government				
6.2.2	Competence, Awareness and Training	4.4.2	Training, Awareness and Competence	4.4.2	Training, Awareness and Competence
		4.4.6	Operational Control	4.4.6	Operational Control
		4.4.7	Emergency Preparedness and Response	4.4.7	Emergency Preparedness and Response

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

7.4	Purchasing				
7.6	Control of Monitoring and Measuring Device				
8.2.2	Internal Audit	4.5.4	E-MS Audit	4.5.4	Audit
8.5					
8.5.2	Corrective Action	4.5.2	Non Conformance and Corrective and Preventive Action	4.5.2	Accident, Incident, Non Conformance and Corrective and Preventive Action

## 2. ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ถึงแวดล้อม อาชีพอนามัย และความปลอดภัย

### ระบบบริหารคุณภาพ

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ก็คือ "คุณภาพ" ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะ ที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตาม หากสามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการ ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่น ที่จะทำให้มีคุณภาพ เหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จ ในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และมีผลกำไรสูงสุด แต่ "คุณภาพ" ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย ความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทุกระดับภายในองค์กร ที่จะนำเอาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุก ๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุด ในอดีตก่อนการปฏิบัติอุตสาหกรรม มีการผลิตสินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีจำนวนไม่มาก มักจะมีการควบคุมคุณภาพ โดยเน้นการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตแล้วเสร็จ ภายหลังการปฏิบัติอุตสาหกรรม ทำให้มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพ โดยนำ



เทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จ แล้วตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงหรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย และได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะต่อมา ซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบ ระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้น และมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลก ก่อนที่การค้าโลกจะเข้าสู่ระบบการแข่งขันอย่างเสรี และนำกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพ มาใช้เช่นทุกวันนี้

ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพและความต้องการของลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้น มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้ ไม่ใช่ระบบที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะมีการปฏิบัติกันในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการสื่อนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วย

จากข้อดีของระบบการบริหารงานคุณภาพนี้เอง จึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก และได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐาน ในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกันแพร่หลาย ในชื่ออนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

### ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

การดูแล และจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย กระแสตื่นตัวตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 หน่วยงานและองค์กรต่างๆ เริ่มให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยประเด็นสิ่งแวดล้อมต่างๆ ถูกนำมาใช้จัดการให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนด โดยองค์กรต้องจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในรูปแบบของเอกสารและนำไปใช้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดการน้ำเสีย/มลพิษทางอากาศ การจัดการขยะ/กากของเสีย เป็นต้น ต่อจากนั้น ต้องมีการดำเนินงานในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกัน โดยองค์กรส่วนใหญ่ มักจะ

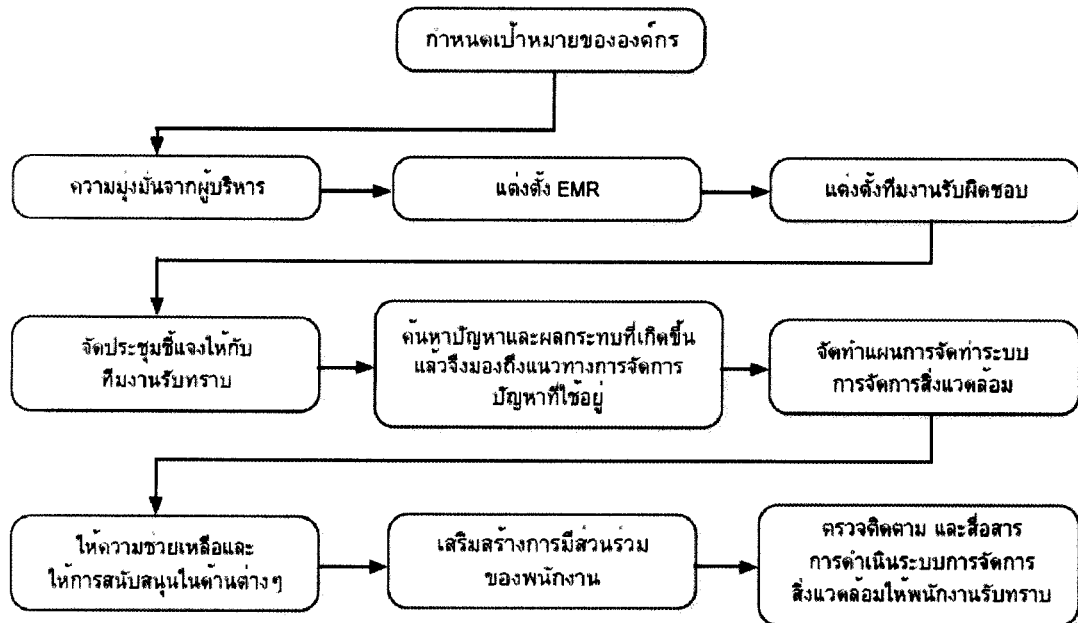
จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้มีความต่อเนื่องกัน และตรวจสอบการทำงาน เพื่อหาสาเหตุของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมทั้งป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ภายในองค์กร เช่น การจัดเตรียมขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุจากการหกรั่วไหลของสารเคมี การป้องกันอัคคีภัย และการซ่อมเหตุฉุกเฉิน การตรวจสอบการทำงานของเครื่องจักรอุปกรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น

นอกจากนี้จะต้องมีการตรวจติดตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบของการติดตามตรวจสอบภายใน และการติดตามตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีกในอนาคต

องค์กรที่จะนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้ให้ประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ คือ การที่จะต้องได้รับการสนับสนุนและผลักดัน รวมถึงเข้ามามีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร โดยต้องกำหนดเป็นนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ที่กล่าวมาเป็นภาพรวมทั่วไป ซึ่งยังไม่ได้ลงรายละเอียดในแต่ละประเด็นสิ่งแวดล้อมที่ต้องจัดการ แต่อย่างไรก็ตามหากองค์กร หรือหน่วยงานได้นำการจัดการทางด้านข้างต้นมาปฏิบัติอยู่บ้างแล้วโดยที่ยังไม่ได้เป็นระบบตามข้อกำหนด ก็ถือได้ว่าองค์กรนั้น มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับหนึ่ง โดยในต่างประเทศเรียกระบบการจัดการนี้ว่า Environmental management system (EMS) หรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ซึ่งถ้าหน่วยงานหรือองค์กรใด มีการดำเนินการตามระบบดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ก็จะสามารถขอการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จากหน่วยงานที่ให้การรับรองได้ต่อไป

ปัจจุบันการจัดการสิ่งแวดล้อมมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท แต่ที่องค์กรต่างๆ นิยมนำมาใช้ และขอการรับรองกันอย่างเป็นที่แพร่หลาย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนหลักๆ ได้ดังภาพที่ 1.1 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1.1 การเตรียมพร้อมในการจัดการระบบสิ่งแวดล้อม

รูปแบบขั้นตอนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามระบบมาตรฐาน ISO 14001

1. การกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม ที่ถูกกำหนดหรือได้รับความเห็นชอบมาจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ถือเป็น การให้คำมั่นสัญญา หรือคำปฏิญาณขององค์กรที่จะดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การแต่งตั้งตัวแทนของฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental management representative, EMR) และคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และด้านงบประมาณ เป็นต้น

2. การวางแผนการจัดการ เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินงาน เนื่องจากลักษณะขององค์กรแต่ละประเภท ที่นำเอาระบบมาตรฐาน ISO 14001 ไปใช้นั้นมีความแตกต่างกัน ทั้งรูปแบบโครงสร้างขององค์กร การบริหารจัดการ กระบวนการผลิต กระบวนการทำงาน วิธีการปฏิบัติงาน วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ทั้งนี้ การวางแผนการจัดการต่างๆ ต้องสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กรด้วย

3. การนำไปใช้และการปฏิบัติ ขั้นตอนนี้มักประสบปัญหาอยู่เสมอ เนื่องจากการจะนำระบบมาตรฐาน ISO 14001 หรือระบบมาตรฐานอย่างใดอย่างหนึ่งเข้าไปพัฒนาหรือปรับปรุงองค์กรจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/ ลักษณะการทำงาน หรือกิจวัตรการทำงานที่ดำเนินงานอยู่เป็นประจำเป็นเวลานาน จึงมักจะเกิดปัญหาความขัดแย้ง และเกิดการต่อต้านจากผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ

วิธีการแก้ปัญหาคือใช้วิธีอบรมให้ความรู้ ทำความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึกในด้านการป้องกัน และรักษาสภาพแวดล้อม ในพื้นที่ทำงานใกล้ตัว รวมทั้งอธิบายถึงข้อดีและข้อเสียจากการปฏิบัติงานที่ถูกต้องหรือผิดหลักวิชาการ ดังนั้นความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการดำเนินงาน และการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญมาก ในการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขพฤติกรรม/ หรือลักษณะการทำงาน ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้รับความปรับปรุง และแก้ไขให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และเป็นไปตามระบบมาตรฐาน ISO 14001 ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวพอสมควร

4. การตรวจสอบและแก้ไข เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากการนำระบบมาตรฐาน ISO 14001 ไปใช้ หรือปฏิบัติในองค์กรไปแล้ว เป็นระยะหนึ่งอย่างเหมาะสม การติดตามตรวจสอบที่สำคัญก็คือ การติดตามตรวจสอบภายในองค์กร (Environmental internal audit) ต่อเนื่องเป็นประจำ โดยผลที่ได้จากการติดตามตรวจสอบจะถูกนำมาวิเคราะห์ และนำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรรับทราบ และตัดสินใจในการกำหนดวิธีการป้องกัน และแก้ไขในด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กร ไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

หลายองค์กรมักจะเข้าใจผิดว่าการดำเนินงานตามขั้นตอนนี้เป็นการหาผู้กระทำผิดภายในองค์กร แต่แท้จริงแล้วปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะไม่ได้มาจากปัญหาเรื่องคนเป็นสำคัญ โดยอาจจะเกิดจากปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาจากกระบวนการวางแผนการผลิต การกำหนดวิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมกับพื้นที่หรือสภาพงาน ฯลฯ ดังนั้นการตรวจสอบและแก้ไขสิ่งที่บกพร่องและไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO 14001 จึงเป็นเพียงกระบวนการแก้ไขและปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดเท่านั้น

5. การทบทวนการจัดการ เป็นขั้นตอนที่นำผลจากการติดตามตรวจสอบและตรวจพบในขั้นตอนนี้ของกระบวนการทำงานมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมกับองค์กร และเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO 14001 ที่กำหนดไว้ โดยขั้นตอนนี้การทบทวนการจัดการ

สิ่งแวดล้อมขององค์กรนี้ส่วนใหญ่จะกำหนดให้ EMR นำประเด็นต่างๆ ที่ตรวจพบในระบบทั้งหมดเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์กรในการประชุมเป็นประจำสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงต้องทำหน้าที่ในการพิจารณาผลการดำเนินงาน ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไขปัญหาในระบบมาตรฐาน ISO 14001 รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละปี

การจัดการสิ่งแวดล้อมตามระบบมาตรฐาน ISO 14001 จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทั้งในรูปของการลดของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต และการใช้ทรัพยากรหรือวัตถุดิบต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์ทางอ้อมในด้านการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์อีกด้วย

#### ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมอุตสาหกรรมมากขึ้น มีการใช้แรงงานที่ต้องเสี่ยงต่ออันตรายมากขึ้น ความปลอดภัยและสุขภาพของผู้ใช้แรงงานในการทำงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกคนต้องตระหนักและใส่ใจตลอดเวลาเพราะผลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือผลของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น นอกจากจะก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ตนเองแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อ บิดา มารดา พ่อแม่พี่น้องอีกด้วย ซึ่งเป็นความสูญเสียที่เกินกว่าที่คาดคิดหรือเรียกกลับคืนมาได้ บางครั้งอุบัติเหตุยังทิ้งร่องรอยของความขมขื่นเอาไว้อีกตลอดชีวิต เช่น ความพิการ ความเจ็บปวดทรมาน บางธุรกิจอุตสาหกรรม อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอาจหมายถึงความสิ้นเนื้อประดาตัวไม่เพียงแต่ขององค์กร ยังมีผลต่อสภาพแวดล้อมและสังคมโดยรอบอีกด้วย เช่น ไฟไหม้ โรงงานระเบิด พนักงานและชุมชนโดยรอบได้รับสารอันตราย ซึ่งอาจถึงแก่ชีวิตได้

ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational health and safety management system standards) เป็นแนวทางให้หน่วยงานต่างๆ นำไปปฏิบัติ ทั้งนี้มิได้มีจุดมุ่งหมายเพียงการแก้ไขปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน แต่ยังครอบคลุมถึงแนวทางในการป้องกันมิให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ และอุบัติเหตุต่างๆต่อผู้ปฏิบัติงาน และสังคมโดยรอบ ทั้งในองค์กรเองและภายนอกองค์กรหรือชุมชนใกล้เคียง

นอกจากจะกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในองค์กรแล้ว ยังใช้เป็นข้อกำหนดในการตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กรอีกด้วย

ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการสามารถนำมาตราฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยไปใช้ได้ทั้งสิ้น ในแต่ละองค์กรควรจะมีการพิจารณาว่ากิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่มีอันตรายอย่างไรบ้าง และอันตรายดังกล่าวมีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใดแล้วนำมาจัดลำดับตามขนาดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยการประมาณค่าจากโอกาสที่จะเกิดอันตรายและความรุนแรงของความเสียหาย แล้วจึงวางแผนปฏิบัติการควบคุม โดยอาจเปรียบเทียบกับข้อกำหนดตามกฎหมาย รวมทั้งวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องสำหรับกิจกรรมนั้นๆ แล้วกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการในเชิงปริมาณเพื่อความสะดวกในการวัดผลการดำเนินการองค์กรใดที่มีการควบคุมความเสี่ยงอันตรายอย่างได้ผล ย่อมมีผลให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่น ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพพลานามัยดี ซึ่งจะมีผลให้งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพดี นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายเนื่องจากต้องหยุดการทำงานเนื่องจากอุบัติเหตุ แล้วยังช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในแวดวงอุตสาหกรรมปิโตรเคมีต่างๆ ที่เกิดขึ้นมากมายในเขตนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ ในประเทศไทยและในเอเชีย ได้เจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ ในขณะเดียวกันโรงงานอุตสาหกรรมเหล่านี้ก็ยังคงต้องการผู้รับเหมาซึ่งให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตปิโตรเคมีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและใส่ใจในความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

กล่าวโดยสรุปก็คือการจัดทำคู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยเล่มนี้ขึ้นเพื่อให้คำแนะนำสำหรับองค์กรต่างๆ ในโรงงานอุตสาหกรรมหรือธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมต่างๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบบริหารจัดการแบบรวม (Integrate system) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือให้กับ ผู้บริหาร และตัวแทนผู้บริหาร (Management Representative) ในองค์กรต่างๆ ได้นำไปศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบในองค์กรของตน
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการระบบฯ ในแต่ละระบบ, สำคัญ, และการรวมการบริหารทั้ง 3 ระบบเข้าด้วยกันเพื่อให้สะดวกและประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการทำระบบทั้ง 3
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดการระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้ผู้บริหารระดับสูงได้เข้าใจและตระหนักในความสำคัญ และให้การสนับสนุนจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นให้เหมาะสมและเพียงพอในการจัดทำระบบฯ
4. เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรฐานสากล (ISO 9001 ISO 14001 และ OHSAS 18001)

## บทที่ 2

### ความเป็นมาของมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ISO 14001:2004 และ OHSAS 18001

#### แนวคิดเรื่องคุณภาพและความหมายของการประกันคุณภาพ

#### (Concepts of Quality and the Meaning of Quality Assurance)

##### 1. แนวคิดเรื่องคุณภาพ

ความจริงแล้วแนวคิดพื้นฐานเรื่องการจัดการด้านคุณภาพมีมาตั้งแต่สมัยโบราณแล้ว เช่น ในจีน สมัยราชวงศ์ Zhou (1000 ถึง 500 ปีก่อนคริสตกาล) มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นห้าแผนก เพื่อดูแลเกี่ยวกับการผลิต เช่น การจัดเก็บ การผลิต การประกอบ การตรวจสอบ เป็นต้น งานผลิตในสมัยโบราณจะอาศัยทักษะของช่างฝีมือ จึงมีการจารึกชื่อของช่างลงบนชิ้นงาน เช่น บนอาวุธโลหะ หากพบว่างานชิ้นไหนไม่ได้คุณภาพ ก็จะเชื่อว่าใครเป็นผู้ผลิตและช่างฝีมือผู้นั้นก็จะถูกลงโทษ

การปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรป (ค.ศ.ที่ 18) จุดประกายให้เกิดการจัดการด้านคุณภาพยุคใหม่ ประเด็นสำคัญของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งนี้คือ เปลี่ยนจากการผลิตที่ใช้แรงงานคนมาเป็นการใช้เครื่องจักรและผลิตในปริมาณมาก (Mass production) ความสม่ำเสมอของคุณภาพสินค้าจึงเป็นสิ่งจำเป็น การจัดการคุณภาพในช่วงแรกๆ มักเป็นการตรวจสอบและคัดของเสียทิ้งไป แต่วิธีนี้มีข้อเสียคือ ความสิ้นเปลือง

ในคริสต์ศตวรรษที่ 19 มีนักคิดด้านคุณภาพมากมาย เช่น

ปี ค.ศ.1924 W.A.Shewhart เขียนหนังสือ The Economic Control of the Quality of Manufacturing Product ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีการควบคุมคุณภาพ การควบคุมกระบวนการโดยแผนภูมิควบคุม (Control Chart)

ปี 1950 Dr. W.E.Deming เดินทางไปบรรยายเรื่อง Statistical Control of Quality ที่ประเทศญี่ปุ่น และในปี 1952 Dr.J.M.Juran ก็ไปบรรยายเรื่อง Quality Management ซึ่งก่อให้เกิดการตื่นตัวและพัฒนาทางด้านคุณภาพอย่างกว้างขวางในญี่ปุ่น

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 Dr. G.Taguchi วิศวกรชาวญี่ปุ่น พัฒนาเทคนิคที่เรียกว่า Taguchi Method ซึ่งเป็นเทคนิควิธีการที่ช่วยให้ผลิตสินค้าได้ตรงกับเป้าหมายมากที่สุด เกิดความสูญเสีย น้อยที่สุด ด้วยการปรับค่าตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อการผลิตอย่างเหมาะสม

### 1.1 ความหมายของคุณภาพ

ตาม ISO 8402:1994 Quality Vocabulary ได้ให้ความหมายของคำว่า Quality หรือคุณภาพไว้ว่า

*“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear upon its ability to satisfy stated and implied needs”*

คุณภาพ คือ คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งชนิดที่ระบุโดยชัดแจ้ง(ทั้งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร) และชนิดที่ไม่ได้ระบุไว้แต่ย่อมเป็นที่รู้ได้โดยนัย

นอกจากนี้แล้วยังได้มีผู้ให้คำนิยามของคำว่า คุณภาพ ไว้อีกหลายท่าน เช่น

*Fitness for purpose or use. (Juran)*

*The total composite product and service characteristics of marketing, engineering, manufacture and maintenance through which the product and service in use will meet the expectation by the customer. (Feigenbaum)*

*Conformance to requirements. (Crosby)*

จากทั้งสี่นิยาม สามารถกล่าวได้ว่า

คุณภาพ คือ คุณค่าของสินค้า/บริการที่รับรู้โดยลูกค้า

**The goodness of product/service as perceived by the customer**

คุณภาพไม่ใช่ความฟุ่มเฟือย หรือรูปลักษณะของสินค้าที่มีราคาสูง หากแต่หมายถึงความพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้า และความพอใจของหน่วยงานถัดไป ที่รับช่วงงานทำต่อด้วย ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพหมายถึงความถึง

ความคิดเดิม (Classical): การทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (Specification) หรือผลิตสินค้าได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

ความคิดสมัยใหม่ (Modern): ความพึงพอใจ (satisfaction) ของผู้ใช้ และความเหมาะสม (Fitness) สำหรับการไว้

ความคิดขยาย (Enlarged): คุณภาพของงานแต่ละงาน (Job) ที่ปฏิบัติในหน่วยงาน เช่น งานขาย งานผลิต งานบริหาร เป็นต้น



ในปัจจุบันนี้สินค้าที่มีคุณภาพต้องประกอบด้วยคุณภาพทั้งทางรูปธรรม (Tangible) และนามธรรม (Intangible)

#### คุณภาพด้านรูปธรรม ประกอบด้วย

1. คุณภาพด้านการออกแบบ (Specification & Drawings) คือ แบบผลิตภัณฑ์ใช้งานได้ดีและสวยงาม
2. คุณภาพด้านการผลิต (Production) คือ ผลิตได้ง่าย ประหยัด เรียบร้อย ใช้เทคโนโลยีสูงกว่าสินค้าบริษัทอื่น อย่างเห็นได้ชัด
3. คุณภาพด้านมาตรฐาน (Standards) คือ ใช้ได้นาน เชื่อถือได้
4. คุณภาพด้านต้นทุน (Costs) คือ ต้นทุนต่ำและขายราคาไม่แพง

#### คุณภาพด้านนามธรรม ประกอบด้วย

1. คุณภาพด้านการบริการ (Services) หรือคุณภาพด้านธุรกิจ เช่น ส่งมอบรวดเร็ว ตรงเวลา บริการภายหลังขายดี บริการรวดเร็ว บำรุงรักษาและซ่อมแซมง่าย อะไหล่หาได้ง่ายและราคาไม่แพง
2. คุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) คือ ใช้ได้ปลอดภัย
3. คุณภาพของบุคลากร (Employee) คือ ผู้ปฏิบัติงานทำการผลิตได้ดีขึ้น สามารถทำความเข้าใจวิธีการผลิตได้ง่ายขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น ความรู้ด้านเทคนิคสูงขึ้น อัตราการมาทำงานสูงขึ้น มีจิตสำนึกด้านคุณภาพมากขึ้น มีขวัญและกำลังใจสูงขึ้น และผู้ปฏิบัติงานให้บริการต่อลูกค้าได้ดีขึ้น

จะเห็นได้ว่าผู้กำหนดคุณภาพสินค้าและบริการคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้า ไม่ใช่ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการเหมือนแต่ก่อน เพราะในภาวะ การแข่งขันในปัจจุบัน ถ้าให้ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดคุณภาพแล้ว สินค้าและบริการนั้นจะขายไม่ได้ ทั้งนี้ก็เพราะลักษณะตลาดในปัจจุบัน ไม่ใช่ตลาดของผู้ผลิต ผู้ผลิตไม่อยู่ในฐานะที่จะชักเชิดห้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ (Production Pull) แต่ลักษณะตลาดในปัจจุบันเป็นตลาดของลูกค้า (Marketing Pull) ลูกค้าจะซื้อสินค้าก็ต่อเมื่อสินค้านั้นเป็นที่ต้องตาต้องใจ และซื้อสินค้าด้วยความพอใจเท่านั้น

หัวใจสำคัญของ “สินค้าที่มีคุณภาพ” ก็คือ สินค้านั้นจะต้องเป็นแบบที่ “ตลาดเรียกร้อง” ลูกค้าจึงจะซื้อสินค้าของเรา ฉะนั้นจึงต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่า

1. สินค้าและบริการที่เราผลิตนี้ ถูกค้าใช้หรือบริโภค ด้วยความพึงพอใจหรือไม่ มีจุดใดบ้างที่ผู้บริโภคยังไม่พอใจ
2. สินค้าและบริการของคู่แข่งชั้นของเรา มีจุดใดบ้างที่ผู้บริโภคพอใจ และจุดใดบ้างที่ผู้บริโภคไม่พอใจ
3. ความต้องการของลูกค้ามีแนวโน้มจะเปลี่ยนแปลงไปในแนวใดบ้าง

เราต้องสำรวจตรวจสอบจากตลาดอยู่เสมอ และจะต้องนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงสินค้าและบริการ เพื่อให้สินค้าของเรามีคุณภาพตรงตามต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เราอาจจำแนกลูกค้าหรือผู้บริโภคได้ว่า มีอยู่ 2 ประเภทใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ

1. ลูกค้าภายนอกกิจการ (External Customer) คือ ผู้ซื้อสินค้าและบริการทั้งที่อยู่ในประเทศและอยู่นอกประเทศ ลูกค้านอกกิจการนี้คือ ประชาชนหรือสังคมส่วนรวมนั่นเอง
2. ลูกค้าภายในกิจการ (Internal Customer) คือ หน่วยงานที่รับงานจากเราไปทำต่อ (next process) ซึ่งจะต้องถือเป็นลูกค้าที่สำคัญของเรา ฉะนั้นงานที่เราส่งมอบจะต้องเป็นงานที่มีคุณภาพ และผู้รับงานพอใจด้วย

## 1.2 ความเข้าใจตลาดเคลื่อนเกี่ยวกับคุณภาพ

ในปัจจุบันยังคงมีผู้ที่ไม่เข้าใจหรือเข้าใจตลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ คุณภาพ ว่าแท้จริงแล้วคุณภาพคืออะไร ตารางต่อไปนี้จะเป็นการเปรียบเทียบความเข้าใจที่ผิดและสิ่งที่ถูกต้องของคำว่าคุณภาพ

ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบความเข้าใจที่ผิดและสิ่งที่ถูกต้องของคำว่าคุณภาพ

ความเข้าใจที่ผิดพลาด	ความเข้าใจที่ถูกต้อง
ของคุณภาพดีต้องมีราคาแพง	ทำงานอย่างมีคุณภาพ ต้นทุนต่ำที่สุด
คุณภาพเป็นหน้าที่ของฝ่าย QC	คุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกฝ่าย
ถ้ามีของเสียมากต้องเพิ่มการตรวจสอบให้มากขึ้น	ถ้าผลิตของเสียมาก ควรต้องใส่ใจการผลิตให้มากขึ้น
คุณภาพดี หมายถึง เกรดสูงกว่า	คุณภาพไม่เกี่ยวกับเกรดของสินค้า
คนงานคือ 80% ของปัญหาคุณภาพ	กว่า 80% ของปัญหาคุณภาพมาจากผู้บริหาร
เครื่องจักรทันสมัย คุณภาพก็มาเอง	คนที่คุณภาพดี ย่อมผลิตของดี
คุณภาพเป็นเรื่องของโชคชะตา	คุณภาพเป็นเรื่องของการจัดการที่ดี

### 1.3 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพอใจในสินค้า

เมื่อผู้กำหนดคุณภาพของสินค้าและบริการ คือลูกค้า จึงควรจะได้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้ลูกค้าพอใจในสินค้าและบริการ

สินค้าและบริการที่ลูกค้าพอใจ จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. เหมาะสมสำหรับการใช้
2. รูปแบบสวยงามน่าใช้
3. เชื่อถือได้
4. ใช้ได้คุ้มค่า ใช้ได้นาน
5. ใช้ได้ง่าย
6. มีความปลอดภัยสูง
7. มีราคาเหมาะสม
8. ส่งมอบรวดเร็ว ตรงเวลา
9. สะดวกและง่ายต่อการซ่อมบำรุง
10. บริการภายหลังการขายดี รวดเร็ว เป็นต้น

### 1.4 คุณภาพสองชนิดที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อ

การพยายามกำหนดหรือให้คำนิยามเกี่ยวกับคุณภาพดังกล่าวมาแล้วทั้งหมดนั้น เป็นเรื่องมุ่งเน้นในเชิงวิชาการมากกว่าที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติการทางธุรกิจ แต่ถึงกระนั้นก็ยังมิได้รู้ได้ให้คำอธิบายลักษณะของคุณภาพที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อ ซึ่งแสดงถึงลักษณะของคุณภาพที่สามารถเห็นเป็นรูปธรรม นำไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติเพื่อแย่งชิงและรักษาจำนวนลูกค้า อันเป็นการดำเนินการที่สำคัญทางธุรกิจได้จริง คำอธิบายที่ว่านี่กล่าวครอบคลุมลักษณะของคุณภาพเอาไว้สองทาง ดังนี้

**1.4.1 คุณภาพที่พึงต้องมี (Must be Quality)** หมายถึง คุณภาพที่ต้องมีอยู่อย่างครบถ้วน เป็นปกติถ้าหากไม่มีคุณภาพอย่างนี้ในสินค้าเมื่อใดแล้ว ลูกค้าจะไม่ซื้ออย่างแน่นอน เพราะไม่ปกติถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพชนิดนี้อยู่แล้วก็ไม่มีการยืนยันได้ว่าลูกค้าจะซื้อหรือไม่ เพราะทุกคนถือว่าเป็นสภาพปกติที่จะต้องมีความคุณภาพชนิดนี้อยู่ในตัวสินค้า

1.4.2 คุณภาพที่ดึงดูดใจ (Attractive Quality) หมายถึง คุณภาพที่โดยปกติจะไม่มีคุณภาพชนิดนี้อยู่ในตัวสินค้า แต่ถ้าหากมี ก็จะดึงดูดใจลูกค้าให้เกิดความสนใจที่จะซื้อขึ้นมาได้

แนวคิดด้านคุณภาพพัฒนาจากการตรวจสอบ (Inspection) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ไปสู่การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และการบริหารคุณภาพ (Quality Management)

## 2. คุณภาพจากการตรวจสอบ (Quality by Inspection)

ISO 8402 ได้ให้คำนิยามการตรวจสอบ หรือ Inspection ไว้ว่า

*“Inspection is activities such as measuring, examining, testing, gauging one or more characteristics of a product or service and comparing these with specified requirements to determine conformity”*

การตรวจสอบพินิจด้วยสายตา ด้วยการวัด ด้วยการทดสอบ ด้วยเกจวัด ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่ง ลักษณะเฉพาะทางคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ เพื่อประเมินหาความสอดคล้องกับข้อกำหนด

**Note:**

You cannot inspect quality into a product,

But only by building into it when you produce it.

คุณไม่สามารถใส่ คุณภาพ เข้าไปในผลิตภัณฑ์ ด้วยการตรวจสอบ  
แต่จะต้องสร้าง คุณภาพ เข้าไปในผลิตภัณฑ์ ขณะทำการผลิต เท่านั้น

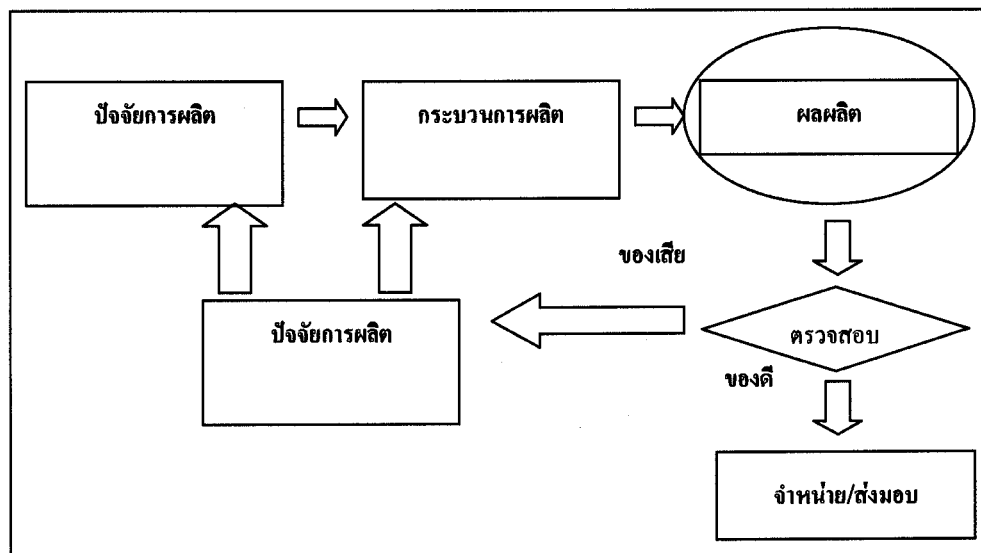
### 3. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC)

ตามนิยามของ ISO 8402: 1994

*“Quality Control is the operational techniques and activities that are used to fulfill requirements for quality”*

การควบคุมคุณภาพ คือ กิจกรรมและเทคนิคในระดับปฏิบัติการ ซึ่งนำมาใช้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพ

จากความหมายของการควบคุมคุณภาพหรือ QC ข้างต้นแล้ว เราสามารถนำเขียนเป็นแผนภาพกลไกการควบคุมคุณภาพได้ดังนี้



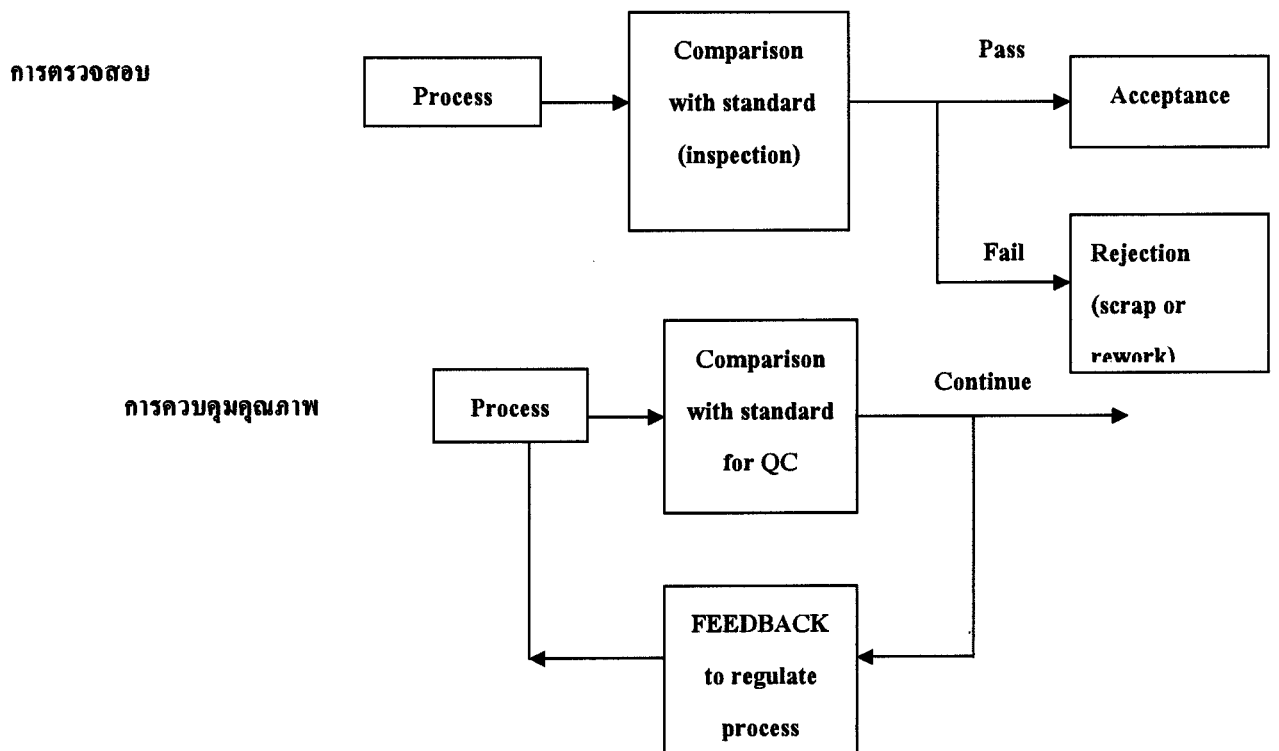
ภาพที่ 2.1 กลไกของการควบคุมคุณภาพ

จากภาพที่ 2.1 สามารถที่จะสรุปเป็นขั้นตอนของกระบวนการควบคุมคุณภาพได้ดังนี้

1. กำหนดมาตรฐาน ลักษณะเฉพาะทางคุณภาพ
2. การตรวจสอบ และ/หรือ การทดสอบผลการผลิต/การปฏิบัติงาน
3. การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติ กับ ข้อกำหนดทางคุณภาพเพื่อค้นหาสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ปัญหา)
4. การปฏิบัติการแก้ไขที่ สาเหตุของปัญหา

อย่างไรก็ตามการบริหารคุณภาพโดยการตรวจสอบเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะก่อให้เกิดคุณภาพได้ เนื่องจากการบริหารคุณภาพโดยการตรวจสอบนั้นมีจุดอ่อนดังต่อไปนี้

1. เป็นการไล่ตามหลังปัญหา
  - 1.1. คัดแยกของดีออกจากของเสีย
  - 1.2. ทำการแก้ไขหลังจากได้ผลผลิตของเสียขึ้นมาแล้ว
2. เป็นการแก้ปัญหาแบบรายวัน (daily fire fighting)
  - 2.1. พบปัญหา
  - 2.2. หาทางแก้
  - 2.3. คอยดูต่อไป
  - 2.4. พบปัญหา
  - 2.5. แก้ใหม่
  - 2.6. ดูต่อไป
3. เป็นการทำงานในบรรยากาศแบบหมุนกับแมว
  - มีฝ่ายผลิต (ผู้ทำผิด) และมีฝ่ายตรวจสอบ (ผู้ที่คอยจับผิด)



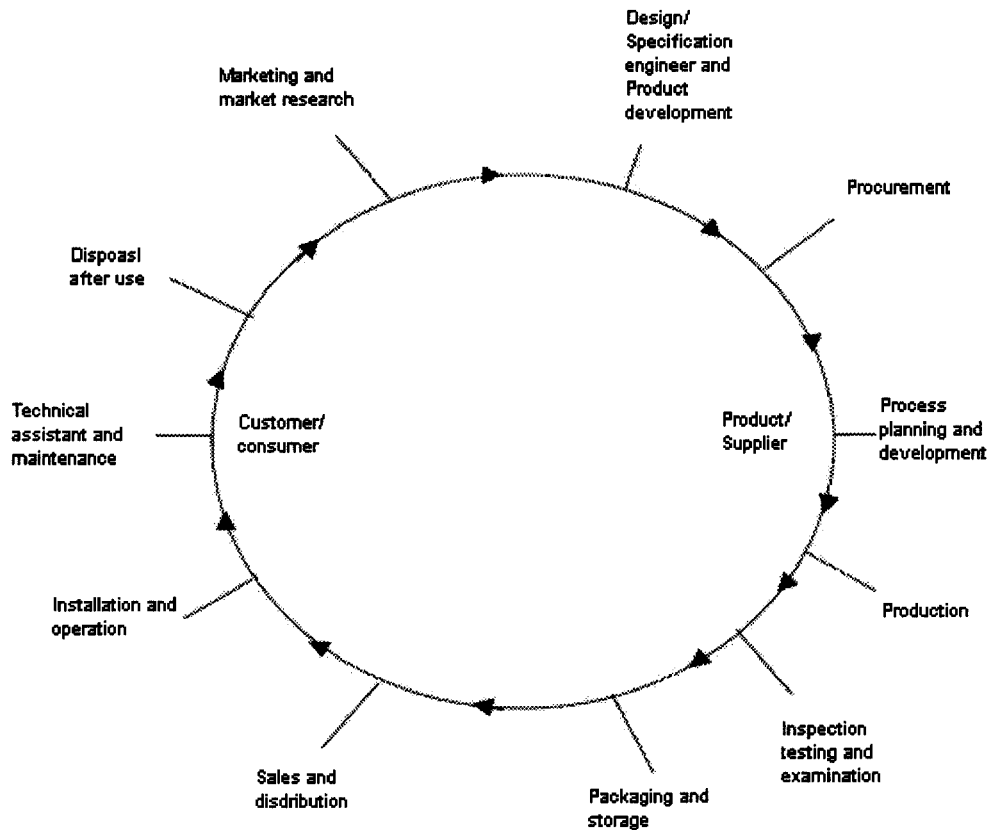
ภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการตรวจสอบ (Inspection) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

จะเห็นได้ว่าการตรวจสอบเน้นการระบุหรือแยกแยะว่าสินค้าเป็นของดีหรือของเสีย โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานในขณะที่การควบคุมคุณภาพเน้นการนำข้อมูลย้อนกลับจากการเปรียบเทียบมาใช้ในการกำหนดกระบวนการ

#### 4. วงจรคุณภาพ (Quality Loop)

ภาพที่ 2.3 แสดงแนวความคิดเรื่องวงจรคุณภาพ (The quality loop) ตาม ISO 9004-1 เริ่มจากความต้องการของลูกค้า โดยกิจกรรมที่จำเป็นต่อคุณภาพของสินค้าและบริการมีดังนี้

1. การตลาดและการสำรวจตลาด (Marketing and market research)
2. การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Design/Specification engineer)
3. การจัดหา จัดซื้อ (Procurement)
4. การวางแผนและพัฒนากระบวนการ (Process planning and development)
5. การดำเนินการผลิต (Production)
6. การตรวจสอบและทดสอบ (Inspection testing and examination)
7. การบรรจุและจัดเก็บ (Packaging and storage)
8. การขายและจัดจำหน่าย (Sales and distribution)
9. การติดตั้งและใช้งาน (Installation and operation)
10. การซ่อมบำรุง (Technical assistant and maintenance)
11. การทำลายหลังใช้งาน (Disposal after use)



ภาพที่ 2.3 แสดงแนวความคิดเรื่องวงจรคุณภาพ (The quality loop)

## 5. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA)

### 5.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

ISO 8402 ให้คำนิยามไว้ว่า

*“Quality Assurance is all those planned and systematic actions necessary to provide adequate confidence that a product or service will satisfy given requirements for quality”*

การประกันคุณภาพ คือ บรรดา การกระทำ ทั้งหมดที่มีการ วางแผน ไว้ล่วงหน้าและ เป็นไป อย่างมีระบบ ซึ่งจำเป็นที่ต้องมี เพื่อให้ความมั่นใจได้ว่า ผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ จะสามารถ ตอบสนอง ความต้องการด้านคุณภาพ ได้ตามที่ได้ตกลงกัน

การประกันคุณภาพเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะ ได้รับแต่สินค้าและบริการที่มีคุณภาพเท่านั้น



## 5.2 การควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพ

ความแตกต่างระหว่างคำว่า การควบคุมคุณภาพ หรือ QC และคำว่า การประกันคุณภาพ หรือ QA สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงความแตกต่างระหว่างการควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพ

Quality Control	Quality Assurance
Correction	Prevention
Fire-Fighting	Fire protection
Cost-Ineffective	Cost effective
More expensive	Less expensive
Cannot ensure delivery	Can ensure delivery
Cannot fully satisfy customer	Can fully satisfy customer

จะเห็นได้ว่าในขณะที่ทั้งการตรวจสอบและการควบคุมคุณภาพให้ความสนใจในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การประกันคุณภาพสนใจวงจรคุณภาพ (Quality Loop) ทั้งหมดเพื่อที่จะป้องกัน (Prevention) ความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในทุกส่วนที่จะมีผลต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ

## 6. การบริหารคุณภาพ (Quality Management)

ตามนิยามของ ISO 8402: 1994

*“Quality Management is all activities of the overall management function that determine the Quality Policy, objectives and responsibilities, and implement them by means such as quality planning, quality control, quality assurance, and quality improvement within the quality system”*

การบริหารคุณภาพ คือ กระบวนการจัดการทั้งปวง ภายในระบบคุณภาพที่กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และความรับผิดชอบ แล้วนำไปปฏิบัติโดยวิธีการต่างๆ เช่น การวางแผนด้านคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ

## 7. ระบบคุณภาพ (Quality System)

ตาม ISO 8402 Quality System คือ

*“The organizational structure, responsibilities, procedures, processes and resources for implementing quality management”*

ระบบคุณภาพ จะประกอบด้วย โครงสร้างการจัดการองค์กร, การกำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากร กระบวนการทำงาน เอกสารระเบียบขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีปฏิบัติงาน และทรัพยากรการจัดการต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อเอื้ออำนวยให้การบริหารคุณภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

### ตารางที่ 2.3 แสดงการเปรียบเทียบการจัดการที่ไม่มีและมีระบบคุณภาพ

สิ่งที่จะเกิดเมื่อไม่มีระบบคุณภาพ	สิ่งที่จะเกิดเมื่อมีระบบคุณภาพ
การจัดการด้านคุณภาพไม่ชัดเจน	การจัดการชัดเจน
มีของเสีย ของชำรุดสูงมาก	ลดของเสีย ของชำรุดลง
การประสานงานไม่ชัดเจน สับสน	การประสานงานชัดเจน วางใจได้
การสนองตอบลูกค้าไม่ดีพอ	มีการตอบสนองลูกค้าที่ดี
การควบคุมภายในไม่มีประสิทธิภาพ	การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ
ผู้ซื้อในต่างประเทศไม่รู้จักเราอาจไม่มั่นใจในผลิตภัณฑ์จากเรา	ผู้ซื้อในต่างประเทศมีความมั่นใจ แม้ว่าจะไม่รู้จักเป็นการส่วนตัวก็ตาม

### ความเป็นมาของมาตรฐานสากล ISO และ OHSAS

ISO หรือ International Organization for Standardization เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่วางด้วยการมาตรฐาน ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2489 ตั้งอยู่ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และกำหนดว่าทุกๆ วันที่ 14 ตุลาคม เป็นวันมาตรฐานโลก ISO จัดเป็นองค์กรชำนาญพิเศษที่มีใช้หน่วยงานรัฐบาล เป็นสถาบันที่เกิดจากการรวมตัวระหว่างองค์กรอุตสาหกรรมนานาชาติ โดยมีพันธะสัญญาที่จะพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรม ประกอบด้วยสมาชิก 110 ประเทศ แต่ละประเทศจะมีหน่วยงานทางด้านมาตรฐานหรือองค์กรมาตรฐานของประเทศนั้นๆ เป็นตัวแทน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือ และการกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อ

ประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศหรือเกิดระบบมาตรฐานของโลกที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นไปในอนาคต โดยมาตรฐานของ ISO นี้ จัดเป็นมาตรฐานของระบบองค์กร

มาตรฐาน ISO ทั้งหมดจะเป็นมาตรฐานที่มีลักษณะตามความสมัครใจ ไม่ใช่มาตรฐานบังคับ โดยส่วนใหญ่ของมาตรฐานจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย หรือสิ่งแวดล้อม จะถูกนำเข้าไปเป็นกฎ แนวทางของแต่ละประเทศ หรือใช้เป็นแนวทางด้านเทคนิคในการตัดสินใจของหน่วยงานที่ควบคุมกฎระเบียบ หรือภาคราชการ

มาตรฐาน ISO ถูกกำหนดขึ้นจากแรงผลักดันทางการตลาด แต่ละมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเกิดจากความเห็นพ้องของแต่ละประเทศสมาชิกผู้เชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรมหรือกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องจะแสดงเจตจำนงของความต้องการมาตรฐานใดๆ อาจจะมีความร่วมมือระหว่างผู้เชี่ยวชาญและรัฐบาล หน่วยงานที่ควบคุมกฎระเบียบหรือราชการ หน่วยงานตรวจสอบสถานศึกษา กลุ่มผู้บริโภค และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะแสดงความจำนงของความต้องการมาตรฐาน ถึงแม้จะเป็นมาตรฐานที่มีได้บังคับ และเป็นไปในลักษณะโดยสมัครใจ แต่การกำหนดทุกครั้งเกิดจากแรงผลักดันทางการตลาด และความเห็นพ้องจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางสากล

ในการติดตามตรวจสอบว่าการปฏิบัติสอดคล้องกับมาตรฐานหรือไม่ ไม่ใช่หน้าที่ของหน่วยงาน ISO แต่เป็นหน้าที่ของผู้ซื้อ ผู้ขาย หน่วยงานหรือองค์กรที่คอยควบคุมกฎระเบียบ หรือภาคราชการ แต่ในความเป็นจริงจะมีหน่วยงานตรวจสอบองค์กรที่มีความเป็นกลาง เรียกว่า “ Third Party “ จะทำหน้าที่ตรวจสอบพิสูจน์ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือระบบ เทียบกับข้อกำหนดของ ISO ซึ่ง Third Party จะดำเนินการภายใต้การควบคุมของหน่วยงานที่ควบคุมกฎระเบียบ หรือราชการ การดำเนินการอาจจะเป็นเชิงธุรกิจเพื่อสร้างความมั่นใจให้ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย หรือในบางประเทศตัวแทน ISO ของประเทศนั้นๆ จะเป็นผู้ดำเนินการควบคุมตรวจสอบการนำมาตรฐานไปปฏิบัติเอง ในนามรัฐบาล ซึ่งในการดำเนินการนี้ หน่วยงาน ISO จะไม่มีอำนาจในการควบคุมกิจการเหล่านี้ สิ่งที่หน่วยงาน ISO ทำได้ คือ การกำหนดแนวทางร่วมกับ IEC (International Electro technical Commission) เพื่อเป็นแนวทางการตรวจสอบการนำมาตรฐานไปปฏิบัติที่เรียกว่า ISO/IEC guide เพื่อให้มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน และสมำเสมอในการนำมาตรฐานไปใช้ให้สอดคล้องตามข้อกำหนด

## 1. อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 : มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ

ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพเพื่อพัฒนาและยกระดับการบริหาร การดำเนินงาน หรือการจัดการคุณภาพ โดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งไม่ได้จำกัดว่าจะเป็นองค์กร ประเภทใด ขนาดเท่าใด ผลิตภัณฑ์และบริการแบบใด มีแนวโน้มความคิดที่สำคัญ คือ สามารถ ตรวจสอบได้ตามระบบคุณภาพได้โดยผ่านทางเอกสาร

### จุดประสงค์ของ ISO 9000

1. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
2. เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
3. เพื่อสร้างประสิทธิภาพที่ดีขึ้นภายหลังการจัดทำระบบคุณภาพ
4. เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ องค์กร และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท
5. เพื่อการวางแผนคุณภาพและการดำเนินงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

การทำแผนคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการทำระบบคุณภาพต้องการการวางแผนคุณภาพ เพื่อให้สามารถจัดเตรียมบุคลากร เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุดิบ วิธีการผลิต ขบวนการผลิต วิธีการตรวจสอบและทดสอบ การจัดเก็บ การขนส่ง การบริการ และอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานจะมีความต่อเนื่องเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิผล ไม่ก่อให้เกิด การขาดแคลน หรือหยุดชะงัก เสมือนเป็นการ ใช้คนให้ถูกกับงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นับตั้งแต่มีการประกาศกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 เป็นต้นมา องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน และภาครัฐได้นำมาตรฐานดังกล่าว ไปใช้อย่างกว้างขวาง ในการจัดระบบให้สอดคล้องกับ ข้อกำหนด เพื่อให้ได้รับการรับรอง ระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร อันจะเป็นสิ่งที่แสดง ให้ลูกค้าเห็นว่า องค์กรมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

### โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

ในปี 1996 ISO/TC 176 ได้เริ่มทบทวนแก้ไขครั้งที่ 2 และประกาศใช้มาตรฐานฉบับแก้ไข ใหม่ ปี 2000 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2543 เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับกระบวนการของ ระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และให้มีการ

ปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเพื่อให้สามารถ นำไปปรับใช้ร่วมกับระบบ การบริหารงานอื่นได้ มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ประกอบด้วยมาตรฐาน หลัก 3 ฉบับ ได้แก่

1. ISO 9000 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - หลักการพื้นฐานและคำศัพท์
2. ISO 9001 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - ข้อกำหนด
3. ISO 9004 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะของ องค์กร

## 2. อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 : มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ใช้กับการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ทั้งในส่วน ของกิจการภายใน การผลิตสินค้า และการจัดการเรื่องผลกระทบ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการจัดการ สิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมถึงการจัดระบบโครงสร้างขององค์กร การกำหนดความรับผิดชอบ การ ปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติ กระบวนการดูแลทรัพยากรมาตรฐาน ISO 14000 นี้ สามารถใช้ได้กับทั้ง อุตสาหกรรมการผลิต และการบริการ เพราะในแต่ละองค์กรมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น

อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 มีเนื้อหาแบ่งออกได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. มาตรฐานระบบการบริหาร (Environmental Management Systems : EMS) ได้แก่
  - 1.1 ISO 14001 เป็นข้อกำหนดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
  - 1.2 ISO 14002 เป็นข้อเสนอแนะด้านหลักการและเทคนิคในการจัดระบบ
2. มาตรฐานการตรวจประเมินและวัดผล (Environmental Auditing) เป็นมาตรฐานกำหนด วิธีการตรวจประเมินด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย
  - 2.1. (Environmental Auditing : EA) ได้แก่
    - 2.1.1 ISO 14010 เป็นหลักการทั่วไปของการตรวจประเมินสิ่งแวดล้อม
    - 2.1.2 ISO 14011 เป็นวิธีการตรวจประเมินระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
    - 2.1.3 ISO 14012 เป็นข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมิน

## 2.2. มาตรฐานการวัดผลปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Performance Evaluation : EPE)

2.2.1 ISO 14031 เป็นหลักการนำไปวัดผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม

## 3. มาตรฐานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย

### 3.1. มาตรฐานฉลากสิ่งแวดล้อม (Environmental Labeling : EL) เป็นมาตรฐานการติดฉลากผลิตภัณฑ์ที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่

3.1.1 ISO 14020 เป็นหลักการพื้นฐานในการติดฉลากผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม

3.1.2 ISO 14021 เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ และสัญลักษณ์ให้ผู้ผลิตสินค้า และบริการสามารถประกาศรับรองตนเองว่าได้ผลิตสินค้าและบริการที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3.1.3 ISO 14022 เป็นวิธีการใช้สัญลักษณ์ของฉลากผลิตภัณฑ์

3.1.4 ISO 14023 เป็นวิธีการตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่จะใช้ฉลากผลิตภัณฑ์

3.1.5 ISO 14024 เป็นหลักการ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดและวิธีการรับรองผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของหน่วยรับรอง

### 3.2. มาตรฐานการประเมินวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Life Cycle Assessment : LCA) เป็นมาตรฐานวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์นับแต่ขั้นวัตถุดิบจนกระทั่งเลิกใช้ ได้แก่

3.2.1 ISO 14040 เป็นหลักการพื้นฐานและกรอบดำเนินงาน

3.2.2 ISO 14041 เป็นการรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

3.3.3 ISO 14042 เป็นการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3.3.4 ISO 14043 เป็นการแปลผลที่ได้จากข้อมูล

สำหรับมาตรฐานที่องค์กรธุรกิจสามารถขอรับรองได้ คือ ISO 14001 หรือ มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

หลักการของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กร ISO 14001

1. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

2. การวางแผน

2.1. ลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

2.2. กฎหมายและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม

2.3. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

- 2.4. แผนกิจกรรม / โครงการ
3. การนำแผนไปปฏิบัติและกระบวนการ
  - 3.1. หน้าที่ความรับผิดชอบ
  - 3.2. การอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกและขีดความสามารถ
  - 3.3. การสื่อสาร ถ่ายทอด / ประชาสัมพันธ์
    - 3.3.1. ระบบเอกสาร
    - 3.3.2. การควบคุมเอกสาร
    - 3.3.3. การควบคุมกระบวนการ
    - 3.3.4. การเตรียมความพร้อม และตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน
4. การตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุง
  - 4.1. การตรวจวัดผลและตรวจสอบ
  - 4.2. ข้อบกพร่อง การแก้ไขและป้องกัน
  - 4.3. บันทึก
  - 4.4. การตรวจสอบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
5. การทบทวน
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 3. มาตรฐาน OHSAS 18000 : มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย

อนุกรมมาตรฐานของการตรวจประเมินการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational health and safety management system standards series) กำหนดขึ้น โดยใช้ BS 8800: Guide to occupational health and safety (OH&S) management systems เป็นแนวทาง และอาศัยหลักการของระบบการจัดการตามอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 14000 เพื่อให้ระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยเข้ากันได้กับระบบการจัดการอื่นๆ ขององค์กร

OHSAS 18001 พัฒนาโดยสถาบันพัฒนามาตรฐานของอังกฤษ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่พัฒนาด้วยความสมัครใจในการที่จะพัฒนาระบบบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมาใช้ (HSMS) การนำมาตรฐานนี้มาใช้จะทำให้องค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะป้องกันและควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นต่อพนักงานมากขึ้นทั้งทางด้านสุขภาพอนามัย และความปลอดภัย นอกจากนี้ยังเป็นการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานของสถานประกอบการอีกด้วย

การนำระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยมาพัฒนาระบบการดำเนินงานขององค์กรก็เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดการยอมรับในเรื่องระบบการบริการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งก็เป็นเจตนารมณ์เดียวกันกับ ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

องค์ประกอบของอนุกรม OHSAS 18000 มีดังต่อไปนี้

1. OHSAS 18001 – Occupational Health and Safety Management System – Specification
2. OHSAS 18002 – Occupational Health and Safety Management System – Guidelines for the Implementation of OHSAS 18001

OHSAS 18001 มีความสอดคล้องกับระบบบริหาร ISO 9001 (Quality) และ ISO 14001 (Environment) แต่เป็นการกล่าวในเรื่อง สุขภาพอนามัย และความปลอดภัย แทนที่จะกล่าวในเรื่องของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่ปลอดภัยแต่เพียงอย่างเดียว

ในปัจจุบันยังไม่มี การเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานของ ISO และมาตรฐาน HSMS ว่า จะพัฒนาขึ้นเทียบเท่ากับ มาตรฐาน ISO ต่างๆ หรือไม่ แต่ส่วนประกอบหลักของมาตรฐาน OHSAS 18001 มีความคล้ายคลึงกับมาตรฐาน ISO 14001 มากซึ่งสามารถเปรียบเทียบความคล้ายคลึงของ 2 มาตรฐานได้จากตาราง 2.4

ส่วนประกอบหลักของอนุกรมมาตรฐาน OHSAS 18000 มีดังนี้

1. นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OH&S Policy Statement)
2. การวางแผน (Planning)
3. การนำไปใช้และการปฏิบัติ (Implementation and Operation)
4. การตรวจสอบและการแก้ไข (Checking and Corrective Action)
5. การทบทวนการจัดการ (Management Review)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

วัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยขององค์กรและพัฒนาปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ คือ



1. ลดความเสี่ยงต่ออันตรายและอุบัติเหตุต่างๆของพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง
2. ปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจให้เกิดความปลอดภัย
3. ช่วยสร้างภาพพจน์ความรับผิดชอบขององค์กรต่อพนักงานภายในองค์กร ต่อ  
องค์กรเอง และต่อสังคม

การจัดทำระบบบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยทำให้มี:

1. การระบุนอกการทำงานที่จะมีผลต่อสุขภาพ และความปลอดภัย และการรับรู้ถึงความ  
เสี่ยงในพื้นที่การทำงานปัจจุบัน
2. มีวิธีการในการกำจัดกับความเสี่ยงและประเด็นปัญหาที่ได้ระบุไว้
3. มีวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานทวนกลับไปเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้
4. มีการสนับสนุนการทำงานในด้านการจัดการสุขภาพ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ
5. เพิ่มพูนความรู้ ทักษะในเรื่องสุขภาพ และความปลอดภัยโดยสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง

ตาราง ที่ 2.4 การเปรียบเทียบข้อกำหนดส่วนที่เหมือนกัน ระหว่าง ISO 14001 และ OHSAS 18001

	OHSAS 18001:1999		ISO 14001:2004
4.2	OH&S Policy	4.2	Environmental Policy
4.3	Planning	4.3	Planning
	Hazard Identification and Risk Assessment		Environmental Aspects
	Legal and Other Requirements		Legal and Other Requirements
	Objectives		Objectives, Targets, and Programs
	OH&S Management Programs		Environmental Management Programs
4.4	Implementation and Operation	4.4	Implementation and Operation
	Structure and Responsibility		Resources, Roles, Responsibility, Authority
	Training, Awareness, Competence		Competence, Training, Awareness
	Consultation and Communication		Communication
	Documentation		Documentation
	Document and Data Control		Control of Documents
	Operational Control		Operational Control
	Emergency Preparedness and Response		Emergency Preparedness and Response
4.5	Checking and Corrective Action	4.5	Checking and Corrective Action
	Performance Measurement and Monitoring		Monitoring and Measurement
	Accidents, Incidents, Non-Conformances And Corrective and Preventative Action		Evaluation of Compliance Corrective Action and Preventative Action
	Records and Record Management		Control of Records
	Audit		Internal Audit
4.6	Management Review	4.6	Management Review

## ขั้นตอนหลักในการจัดทำระบบ อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### 1. กำหนดนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรจะต้องกำหนดนโยบายและจัดทำเป็นเอกสารพร้อมทั้งลงนามเพื่อแสดงเจตจำนงด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

### 2. การวางแผน

มีการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยง รวมทั้งชี้บ่งข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อใช้ในการจัดทำแผนงานควบคุมความเสี่ยงการวัดผลและการทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสมพร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากร ได้ถูกต้องทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร

### 3. การนำไปใช้และการปฏิบัติ

องค์กรต้องนำแผนงานที่กำหนดไว้มาปฏิบัติโดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบ โครงการจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสมและจำเป็น จัดทำและควบคุมเอกสารให้มีความทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบร่วมกัน ให้ความสำคัญและร่วมมือกันนำไปใช้ปฏิบัติ พร้อมทั้งควบคุมการปฏิบัติให้มั่นใจว่ากิจกรรมดำเนินไปด้วยความปลอดภัยและสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมสำหรับกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินขึ้น

### 4. การตรวจสอบและแก้ไข

ผู้บริหารขององค์กรต้องกำหนดให้มีการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ โดยการตรวจประเมิน เพื่อวัดผลการปฏิบัติและหาข้อบกพร่องของระบบ แล้วนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุ และทำการแก้ไข แล้วบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

### 6. การทบทวนการจัดการ

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องกำหนดให้มีการทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย จากผลการดำเนินงาน ผลการตรวจประเมินรวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป นำมาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและกำหนดแผนงานในเชิงป้องกัน

## ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐาน ISO

### 1. อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

#### ต่อผู้ประกอบการ

1. ช่วยปรับปรุงพัฒนาศักยภาพการจัดการ การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการ อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
2. ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อสินค้าและบริการให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับทั้งจาก ตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นจุดช่วยสนับสนุนภาคการส่งออก
3. ขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
4. ได้รับการเผยแพร่ชื่อเสียงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และสามารถนำเอาผลการรับรองไปประชาสัมพันธ์เชิงการตลาดต่อผู้บริโภค
  - 1.1. ก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ
  - 1.2. สะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพของสินค้าซ้ำอีก

นอกจากจะก่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภคแล้ว นุคผลการในองค์กรยังได้รับการพัฒนาเพิ่มศักยภาพ มีวินัยในการทำงาน และสามารถทำงานอย่างมีระบบมากขึ้นด้วย

### 2. อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000

#### องค์กรหรือผู้ประกอบการที่ดำเนินการจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยลดต้นทุนในระยะยาว เนื่องจากมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด และมีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมอย่างมีระบบ เช่นการจัดการทรัพยากร การจัดการของเสีย เป็นต้น
2. สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พร้อมกับเพิ่มโอกาสในการขยายตลาดในอนาคต
3. เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร เป็นที่ยอมรับของสังคม
4. สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น
5. ได้รับเครื่องหมายรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งองค์กรสามารถนำไปใช้ประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมในเชิงการตลาด

ในส่วนของผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์คล้ายคลึงกับมาตรฐานสากล ISO 9000

### 3. มาตรฐาน OHSAS 18000

1. รักษาและป้องกันชีวิตและทรัพย์สินอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร
2. เตรียมพร้อมสำหรับอุบัติเหตุ และความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน นำไปสู่การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในเรื่องอุบัติเหตุ และค่ารักษาพยาบาล
3. สร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยแก่พนักงานในองค์กรส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น
4. ได้รับความเชื่อถือมาจากระบบการจัดการอาชีวอนามัยซึ่งองค์กรสามารถนำไปใช้ประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ทางสังคม และในเชิงกลยุทธ์ทางการตลาด

นอกจากจะมีประโยชน์ดังกล่าวแล้ว มาตรฐานสากล ISO ก็ยังมีข้อเสียที่เด่นชัด คือ การเกิดความเสียเปรียบในองค์กรขนาดเล็กที่มีงบประมาณในการจัดทำ ISO น้อย เมื่อเทียบกับองค์กรขนาดใหญ่ และอีกประการสำคัญ คือ การนำมาตรฐานนี้มาใช้เป็นข้อกีดกันทางการค้า แต่ถ้ามองอีกด้านหนึ่งกลับปรากฏว่า มาตรฐานสากล ISO นี้ เป็นมาตรฐานที่มีส่วนทำให้สินค้า และบริการเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

### บทที่ 3

## สาระสำคัญ และขั้นตอนหลักในการจัดทำระบบคุณภาพ ถึงแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยแบบบริหารรวม

### หลักการพื้นฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ

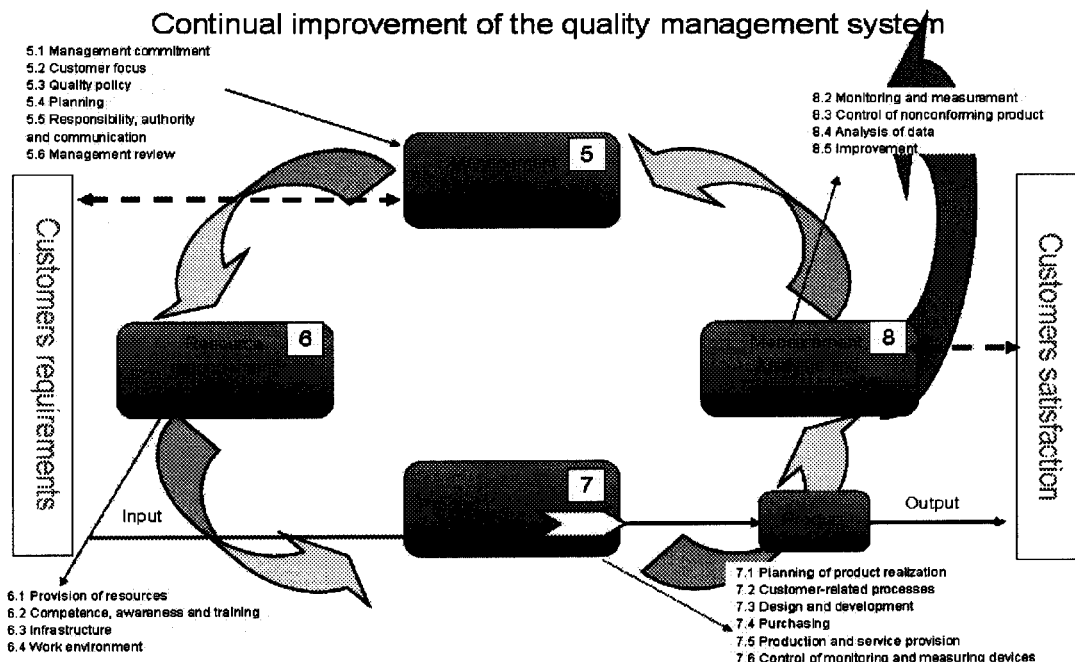
ISO 9000 เป็นการรวม ISO 8402 คำนิยามศัพท์ด้านคุณภาพ และ ISO 9000-1 เข้าด้วยกัน โดยให้คำนิยามศัพท์ ที่ใช้ในอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 และอธิบายเกี่ยวกับ หลักการพื้นฐานของ การบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP) ซึ่งมีหลักสำคัญ 8 ประการ ได้แก่

1. การเน้นสนใจลูกค้า บริษัทย่อมพึงพาอาศัยลูกค้า จึงควนเข้าใจความจำเป็นทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตของลูกค้า ควรสนองความต้องการของลูกค้า และควรมานะพยายามที่จะทำ ให้ได้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า
2. ความเป็นผู้นำ ผู้บริหารสูงสุดพึงเป็นผู้นำในการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแก่ ความมุ่งหมายและทิศทางของบริษัท ผู้บริหารสูงสุดควรสร้างและรักษาสภาพแวดล้อม ภายในที่จะอำนวยให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ต่าง ๆ
3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานทุกระดับเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งของบริษัท การที่ พนักงานมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ย่อมทำให้สามารถนำความรู้ความสามารถด้านต่างๆ มาใช้ เพื่อผลประโยชน์ของบริษัท
4. วิธีจัดการเชิงกระบวนการ การบรรลุผลลัพธ์ใดผลลัพธ์หนึ่งที่ปรารถนา ย่อมสามารถทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อกิจกรรมต่างๆ และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้รับการ บริหารเสมือนเป็นกระบวนการหนึ่ง
5. วิธีจัดการเชิงระบบสำหรับการบริหาร การชี้แจง การทำความเข้าใจ และการบริหาร กระบวนการต่างๆ ที่ส่งผลต่อกัน อย่างเป็นระบบ ย่อมเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและ ความมีประสิทธิภาพของบริษัท ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ
6. การปรับปรุงเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่องซึ่ง สมรรถนะโดยรวมของบริษัท พึงเป็นวัตถุประสงค์ถาวรประการหนึ่ง
7. การตัดสินใจโดยวิธีใช้ข้อเท็จจริง การตัดสินใจที่มีประสิทธิผลย่อมขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ ข้อมูลข่าวสาร

- 8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบในเชิงผลประโยชน์ร่วมกัน บริษัทและผู้ส่งมอบย่อมพึงพอาศัยซึ่งกันและกันอยู่ ความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ร่วมกันจึงช่วยยกระดับความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการที่จะสร้างสรรค์คุณค่าขึ้นมา

**ISO 9001: ข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพ**

ISO 9001เป็นการรวม ISO 9001 9002 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถ ในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้ เนื้อหาของข้อกำหนดได้จัดแบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ซึ่งแสดงความสอดคล้องกันดังภาพที่ 3.1



**ภาพที่ 3.1 แสดงความสอดคล้องของข้อกำหนดการบริหารคุณภาพ**

**ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems)**

กลุ่มข้อกำหนดนี้ เป็นการให้รายละเอียดทั่วไป ในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องจัดระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปปฏิบัติรักษาไว้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกระบวนการที่จำเป็น ความสัมพันธ์ของกระบวนการ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนต้องมีทรัพยากร และข้อมูลพอเพียงในการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยข้อกำหนดด้านเอกสารที่องค์กรจะต้องจัดทำให้มีขึ้นได้แก่ นโยบายคุณภาพ

และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ เอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กร และบันทึกคุณภาพ

#### ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility)

ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ในการจัดการบริหารงานระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้ถึง ความต้องการของลูกค้า และทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยการกำหนดนโยบายคุณภาพ/วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative-QMR) ตลอดจนมีการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กร รับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร และมีการทบทวนการบริหารงาน เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมเพียงพอ ของระบบ เพื่อหาทางปรับปรุงระบบขององค์กรต่อไป

#### การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management)

ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค องค์กรต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นขึ้นในระบบ โดยการกำหนดความสามารถของบุคลากร ทำการฝึกอบรม และสร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เกิดขึ้น ตลอดจนกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคาร สถานที่ สาธารณูปโภค ฯลฯ และกำหนดดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/การบริการตามที่กำหนด

#### การผลิต และ/หรือการบริการ (Product Realization)

องค์กรจะต้องกำหนดกระบวนการผลิต/บริการที่ให้ โดยคำนึงถึงเป้าหมาย/ข้อกำหนดด้านคุณภาพ ที่จะให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์/การบริการ ที่เป็นไปตามความต้องการ ของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

#### การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement)

เป็นการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ และผลิตภัณฑ์/บริการ ว่าสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการได้หรือไม่ โดยผ่านกระบวนการบริหารระบบบริหารงานคุณภาพ ด้วยการตรวจประเมินภายใน และมีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การป้องกันแก้ไขเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการที่ต้องการ

## สาระสำคัญในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ

### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ระบบคุณภาพบริหารคุณภาพขององค์กร

ประเด็นสำคัญ

1. ต้องมีระบบคุณภาพที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ต้องมีโครงสร้างของระบบเอกสาร ระยะเวลาการใช้งาน

สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. ระบุกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
2. จัดลำดับก่อนหลังของกระบวนการและเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการอย่างชัดเจน
3. กำหนดเกณฑ์และวิธีการอย่างชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานและควบคุมกระบวนการต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. จัดสรรทรัพยากรและข่าวสารข้อมูลที่เป็นเพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงาน
5. ฝ้าติดตาม ตรวจสอบ และวิเคราะห์กระบวนการ
6. ต้องนำขั้นตอนการปฏิบัติงานไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิภาพ
7. ควบคุมกระบวนการที่อ้างอิงจากภายนอก และควบคุมให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ

### 4.2.1 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

ประเด็นสำคัญ

ต้องจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษร

สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. นโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพ
2. ต้องจัดทำคู่มือคุณภาพให้ครอบคลุมข้อกำหนดใน ISO 9001:2000
3. ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่มาตรฐานกำหนด
4. เอกสารขั้นตอนต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ต้องมีบันทึกครบถ้วนตามที่มาตรฐานกำหนดไว้



#### 4.2.2 คู่มือคุณภาพประกอบด้วย

1. ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ (ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ)
2. อ้างอิงถึงเอกสารขั้นตอนการทำงาน
3. อธิบายปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (ผังกระบวนการธุรกิจ) อื่นๆ

#### 4.2.3 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

##### ประเด็นสำคัญ

มีระบบในการควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกทั้งหมดที่อยู่ในระบบคุณภาพทุกขั้นตอน

##### สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. มีขั้นตอนและกำหนดอำนาจหน้าที่ในการทบทวน อนุมัติ เปลี่ยนแปลง ยกเลิก และแจกจ่ายเอกสารในแต่ละระดับ
2. มีบัญชีควบคุมแสดงสถานะของเอกสารที่เป็นปัจจุบัน
3. ในพื้นที่ใช้งาน ต้องมีเอกสารฉบับที่เป็นปัจจุบัน อย่างเพียงพอตามที่จำเป็น
  - 3.1 นำเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว/ยกเลิกแล้วออกจากพื้นที่ใช้งานทันที
  - 3.2 เอกสารที่ยกเลิกแล้ว ถ้าจำเป็นต้องจัดเก็บไว้ ต้องมีการทำเครื่องหมายให้ชัดเจน

#### 4.2.4 การควบคุมบันทึก

##### ประเด็นสำคัญ

ข้อมูลในบันทึกคุณภาพ ต้องถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และอ่านได้มีวิธีในการจัดเก็บที่เรียกใช้ได้ง่าย

##### สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. กำหนดขั้นตอนการทำงาน และผู้รับผิดชอบในการดูแลและควบคุมบันทึกคุณภาพโดยรวมถึง
  - 1.1. การชั่ง บัง การจัดหมวดหมู่ การทำดัชนี การจัดเก็บ การเข้าถึง การรักษา และการทำลาย
  - 1.2. การจัดเก็บและการรักษานบันทึกคุณภาพ ต้องสามารถเรียกใช้ได้ง่ายและป้องกันการเสื่อมสภาพ ความเสียหาย สูญหาย
  - 1.3. ระยะเวลาในการจัดเก็บ และการทำลาย

#### 5.1/5.2 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

##### ประเด็นสำคัญ

1. มินนโยบายคุณภาพ

2. มีการจัดการองค์กร
3. มีการทบทวนระบบ

#### สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. ผู้บริหารสูงสุดในองค์กร เป็นผู้กำหนดนโยบาย และเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ผู้บริหารแสดงให้เห็นว่าได้มีการให้ความสำคัญกับการบรรลุความต้องการของลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

#### 5.3 นโยบายคุณภาพ ต้องรวมถึง

1. วัตถุประสงค์
2. ความมุ่งมั่น
3. ความสัมพันธ์กับเป้าหมาย
4. ความต้องการ/คาดหวังของลูกค้า
5. สื่อสารให้มีความเข้าใจแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร
6. ทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง
7. กำหนดความต้องการทรัพยากร (บุคลากร อุปกรณ์ และอื่นๆ) พร้อมทั้งจัดทำให้เพียงพอโดยคำนึงถึง
  - 7.1 ปริมาณงาน
  - 7.2 วิธีการทำงาน
  - 7.3 กฎหมาย ข้อกำหนดของราชการ หรือมาตรฐานวิชาชีพ
8. สื่อสารให้เห็นถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และข้อกำหนดระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
9. ดำเนินการทบทวนฝ่ายบริหารและทำบันทึกการทบทวนนั้น

#### 5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ

1. กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพในสายงาน และระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร
  - 1.1 เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการ
  - 1.2 สามารถวัดได้
  - 1.3 สอดคล้องกับนโยบาย

#### 5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

1. ทำการวางแผนระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดทั่วไปใน (4.1)
2. แผนนั้นต้องบรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ

3. นำแผนนั้นไปปฏิบัติเพื่อแสดงความมั่นใจว่าได้ปรับปรุงประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่อง

## 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

### 5.5.1 จัดทำผังโครงสร้างองค์กร

1. มอบหมายงานให้กับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ที่เหมาะสม
2. สื่อสารให้บุคลากรทุกคนทราบว่ามีความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่อย่างไร

### 5.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร

1. ผู้บริหารสูงสุดแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative – QMR)
2. หน้าที่ QMR

มั่นใจว่าได้มีการจัดทำระบบคุณภาพ มีการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง รายงานความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบ โดยอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาปรับปรุงระบบ สนับสนุนเสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้ตระหนักข้อกำหนดของลูกค้า

### 5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร

มีการจัดทำระบบสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

### 5.6.1 การทบทวนฝ่ายบริหาร

1. ต้องมีการทบทวนระบบคุณภาพตามความถี่ที่กำหนด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบ ความสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. ประเมินโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในระบบคุณภาพ นโยบาย และวัตถุประสงค์
3. ต้องมีบันทึกของการทบทวน

### 5.6.2 ปัจจัยนำเข้าสู่การทบทวน

1. สารระการทบทวน ควรครอบคลุมถึง
  - 1.1 ผลการตรวจประเมิน
  - 1.2 ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
  - 1.3 สมรรถนะกระบวนการและการเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
  - 1.4 สถานะของการดำเนินการแก้ไขป้องกันต่าง
  - 1.5 การติดตามผลจากการประชุมทบทวนครั้งที่ผ่านมา
  - 1.6 การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลต่อระบบคุณภาพ
  - 1.7 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการปรับปรุง

### 5.6.3 ผลลัพธ์ของการทบทวน

1. บันทึกผลจากการทบทวนฝ่ายบริหารรวมถึงการตัดสินใจและดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ
  - 1.1 การปรับปรุงและประสิทธิผลของระบบคุณภาพ และกระบวนการ
  - 1.2 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า
  - 1.3 ความเพียงพอของบุคลากรและทรัพยากรอื่นๆ

### 6.1 การจัดให้มีทรัพยากรต่างๆ

#### ประเด็นสำคัญ

ระบุและจัดให้มีทรัพยากรอย่างเพียงพอ เพื่อการปฏิบัติ ดำรงไว้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องใน ประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ และความต้องการของลูกค้า

#### สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

### 6.2 ทรัพยากรบุคคล

บุคลากรที่ทำงานที่มีผลต่อระบบบริหารคุณภาพมีคุณสมบัติ อยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ การศึกษา และการฝึกอบรมที่เหมาะสม

#### 6.2.1 ชีตความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม

1. กำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน
2. จัดอบรม และกิจกรรมอื่นๆ ที่ทำให้บุคลากรมีทักษะ และความสามารถตามความจำเป็น
3. ประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม
4. สร้างความตระหนักถึงความสัมพันธ์ ความสำคัญ และการอุทิศตนของบุคลากร
5. เก็บบันทึกการศึกษา การอบรม ทักษะต่างๆ และประสบการณ์

### 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

1. จัดโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคาร สถานที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึง
  - 1.1 อุปกรณ์ในกระบวนการ (ทั้ง ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์)
  - 1.2 บริการสนับสนุนต่างๆ (การขนส่ง การสื่อสาร อื่นๆ)

### 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานให้บรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

### 7.1 การวางแผนการทำผลิตภัณฑ์ให้เป็นจริง

#### ประเด็นสำคัญ

1. วางแผนและพัฒนากระบวนการทำผลิตภัณฑ์ให้เป็นจริง
2. บันทึกต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นหลักฐานของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับข้อกำหนด

## สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. ระบุเป้าหมายคุณภาพและข้อกำหนดที่ชัดเจนของผลิตภัณฑ์
2. ระบุกระบวนการ เอกสาร และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์
3. ระบุกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเฉพาะของผลิตภัณฑ์ และเกณฑ์การยอมรับสำหรับการทวนสอบ การทวนสอบ และตรวจยืนยันผลิตภัณฑ์ การเฝ้าติดตามผลิตภัณฑ์ การตรวจสอบ และทดสอบผลิตภัณฑ์

### 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

#### 7.2.1 ระบุข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ รวมถึง

1. ข้อกำหนดการส่งมอบ กิจกรรมหลังการส่งมอบ
2. ข้อกำหนดอื่นที่จำเป็น แต่ไม่ได้ระบุโดยลูกค้า
3. กฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ
4. ข้อกำหนดที่เพิ่มเติมโดยองค์กร

#### 7.2.2 ทบทวนคำสั่งของลูกค้าก่อนจะทำสัญญาส่งมอบต่อลูกค้า เช่น

1. ก่อนการขึ้นประมูล
2. ก่อนการยอมรับสัญญาและคำสั่งซื้อ

ก่อนการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสัญญาและคำสั่งซื้อ

มีกระบวนการในการทบทวนความต้องการของลูกค้า และความสามารถขององค์กร

ในกรณีที่มีการสั่งซื้อด้วยวาจา ต้องมีการบันทึกข้อตกลงการสั่งซื้อดังกล่าวไว้ด้วย

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงที่ได้ทำกับลูกค้าไว้แล้ว ให้ดำเนินการตามกระบวนการในการทบทวนความต้องการของลูกค้า และแจ้งผลของการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรทราบ

3. เก็บบันทึกผลจากการทบทวนและการดำเนินงานที่เกิดขึ้น

#### 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

จัดให้มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า ในเรื่องของ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ เอกสารแบบสอบถาม สัญญา หรือคำสั่งซื้อต่างๆ และตอบสนองจากลูกค้า คำร้องต่างๆ

#### 7.3.1 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา – ตามการประยุกต์ใช้งาน

1. มีระบบในการวางแผน การมอบหมายงาน การออกแบบ การทบทวนและทวนสอบแบบ และการเปลี่ยนแปลง

2. มีขั้นตอนในการควบคุมการออกแบบ และกำหนดอำนาจหน้าที่ของบุคลากรที่ได้รับหน้าที่

ออกแบบ ทบทวนแบบ ทวนสอบแบบ การยืนยันของแต่ละขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา

ผู้รับผิดชอบ และผู้มีอำนาจในการออกแบบ การอนุมัติ กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรดังกล่าว โดยคำนึงถึง ความรู้ ประสบการณ์

3. มีการประสานงานและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านบริการและเทคนิค เช่น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายการตลาด ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายผลิต

### 7.3.2 ข้อมูลในการออกแบบและพัฒนา

1. ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบกำหนดไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ไม่กำกวมรวมถึงข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานและสมรรถนะกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง การประยุกต์ใช้ข้อมูลที่ผ่านมา และข้อกำหนดอื่นๆ ที่จำเป็นในการการออกแบบ และพัฒนา
2. บันทึกเกี่ยวกับการกำหนดปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

### 7.3.3 ผลของการออกแบบและพัฒนา

1. ผลของการออกแบบและพัฒนาสามารถทดสอบได้กับปัจจัยนำเข้า สิ่งเหล่านั้น
  - 1.1 บรรลุข้อกำหนดของปัจจัยนำเข้า
  - 1.2 ให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิต และการบริการ
  - 1.3 มี หรืออ้างอิงเกณฑ์ในการยอมรับผลิตภัณฑ์
2. ระบุคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับเรื่องความปลอดภัย และความเหมาะสมในการทำงาน

### 7.3.4 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา

ทบทวนเกี่ยวกับการออกแบบและพัฒนาอย่างเป็นระบบเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

1. การทบทวนนั้นได้ประเมินว่าผลที่ได้จากการออกแบบและพัฒนานั้นสามารถเป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ
2. ระบุและบันทึกปัญหาต่างๆ และนำเสนอกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหา
3. ประกอบไปด้วยผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือไม่
4. บันทึกผลการทบทวน และการดำเนินงานต่างๆ

### 7.3.5 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา

ทำการทบทวนตามแผนที่วางไว้ และผลจากการออกแบบและพัฒนาได้รับการทบทวนสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุตามข้อกำหนดของปัจจัยนำเข้าในการออกแบบ บันทึกผลการทบทวนสอบ

### 7.3.6 การรับรองการออกแบบและพัฒนา

1. ทดสอบเพื่อยืนยันรับรองผลที่ได้จากการออกแบบและพัฒนาว่าได้สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน หรือข้อกำหนด
2. ยืนยันรับรองผลนั้นเสร็จสมบูรณ์ก่อนการส่งมอบ

### 3. บันทึกการยื่นชั้นรับรองผล

#### 7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา

ซึ่งบททวน และจัดทำเป็นเอกสารของการเปลี่ยนแปลงแก้ไขในการออกแบบและพัฒนาการทบทวนได้พิจารณาถึง

1. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อชิ้นส่วนประกอบหรือไม่
2. ผลิตภัณฑ์ที่ได้ส่งมอบออกไปแล้ว
3. บันทึกผลจากการทบทวน

#### 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ

##### ประเด็นสำคัญ

จัดซื้อ จัดหาสินค้า/บริการ ที่องค์กรต้องการ รวมทั้ง การว่าจ้างผู้รับเหมา/ผู้รับเหมาช่วง สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. จัดทำระบบขึ้นเพื่อการซึ่ง และตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ อุปกรณ์ หรือการบริการ นั้นตรงตามข้อกำหนด
2. มีระบบในการคัดเลือก และประเมินซ้ำความสามารถของผู้ขาย ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมาในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดขององค์กร
3. บันทึกการยอมรับผู้ส่งมอบ และผลการประเมินรวมทั้งการดำเนินการต่างๆ

#### 7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

กำหนดข้อมูลการจัดซื้อจัดหา และจัดจ้าง ให้ถูกต้องและชัดเจน รวมถึง

1. รายละเอียดของผลิตภัณฑ์
2. ข้อกำหนดในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการทำงาน กระบวนการและอุปกรณ์
3. ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของบุคลากรที่บริการ
4. ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

#### 7.4.3 กระบวนการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

กำหนดขั้นตอนและการดำเนินงานในเรื่องการตรวจสอบ หรือกิจกรรมใดเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมาตรงกับข้อกำหนดที่ระบุไว้

1. การตรวจสอบก่อนการรับ
2. การเข้าไปทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้ส่งมอบ วิธีการตรวจปล่อยในการทบทวน และอนุมัติ เอกสารจัดซื้อ จัดหา และจัดจ้าง

ในกรณีที่มีข้อตกลงให้องค์กรสามารถออกไปตรวจสอบสินค้า/บริการ ณ สถานที่ของผู้ขาย/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา องค์กรต้องกำหนดวิธีการทวนสอบและการตรวจปล่อยสินค้า/ บริการนั้นไว้ในเอกสารจัดซื้อ จัดหาและจัดจ้าง

ในกรณีที่มีข้อตกลงให้ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้า มาตรวจสอบคุณภาพของสินค้า/บริการ ณ สถานที่ขององค์กร/สถานที่ของผู้ขาย/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมาองค์กรต้องมีการจัดการให้ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้า มาตรวจสอบ ณ สถานที่ดังกล่าวได้

ถ้าไม่มีการทวนสอบ ณ สถานที่ผู้ส่งมอบ องค์กรต้องกำหนดวิธีการทวนสอบ และการตรวจสอบ การตรวจปล่อยไว้ในเอกสารการจัดซื้อ

#### 7.5.1 การควบคุมการดำเนินการผลิตภัณฑ์และบริการ ประเด็นสำคัญ

วางแผนและดำเนินการกระบวนการผลิตและบริการภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ที่ถูกควบคุมไว้ และเงื่อนไขนั้นรวมถึง:

1. ความพร้อมของข้อมูลอธิบายคุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์
2. ความพร้อมของคู่มือการทำงาน ตามความจำเป็น
3. การใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม
4. ความพร้อมและการใช้เครื่องมือต่างๆ ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
5. การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด
6. การปลดปล่อย การส่งมอบ และกิจกรรมต่างๆ หลังการส่งมอบ

สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

#### 7.5.2 การรับรองกระบวนการสำหรับการผลิตและบริการ

1. มีการยืนยันเมื่อผลที่ได้จากกระบวนการนั้นไม่สามารถทวนสอบได้จากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
2. มีการยืนยันเมื่อพบว่ามี ความบกพร่องเกิดขึ้นหลังจากผลิตภัณฑ์ถูกใช้ไปแล้วหรือบริการไปแล้ว
3. กำหนดเกณฑ์ในการทบทวนและอนุมัติกระบวนการต่างๆ รวมถึง:
  - 1.1. การอนุมัติอุปกรณ์ และบุคลากรที่มีคุณสมบัติ
  - 1.2. บุคลากรที่มีคุณสมบัติ
  - 1.3. การใช้วิธีการเฉพาะ และขั้นตอนเฉพาะ
  - 1.4. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการบันทึกต่างๆ
  - 1.5. การรับรองซ้ำ



### 7.5.3 การซึบและสอกลับได้ของผลิตภัณฑ์

#### ประเด็นสำคัญ

1. มีการซึบผลิตภัณฑ์/กระบวนการด้วยวิธีที่เหมาะสมตลอดกระบวนการ
2. สอกลับได้ถ้าจำเป็น

#### สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

กำหนดวิธีการที่ใช้ในการซึบและสอกลับผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นระบบการซึบได้รวมถึง:

1. สถานะของผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและการวัด
2. ในกรณีที่มีข้อกำหนดเรื่องความสามารถในการสอกลับได้มีการควบคุม
3. เก็บบันทึกต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นหลักฐานของการซึบผลิตภัณฑ์

### 7.5.4 ทรัพย์สินลูกค้า

1. การจัดเก็บ ดูแลรวมทั้งควบคุมที่เกี่ยวกับการซึบ การทวนสอบ การป้องกัน และคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้า
2. รายงานต่อลูกค้า ถ้าทรัพย์สินของลูกค้าเกิดการเสียหาย ชำรุด หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน และเก็บบันทึก

### 7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ยังคงคงสภาพเดิม จากการขนย้าย จัดเก็บ บรรจุ รักษาและส่งมอบ กำหนดขั้นตอน และผู้รับผิดชอบในการขนย้าย จัดเก็บ บรรจุ รักษาและส่งมอบเพื่อป้องกันการเสียหายหรือเสื่อมสภาพ อันอาจจะเกิดแก่ผลิตภัณฑ์ ทุกขั้นตอน รวมถึง

1. การซึบ
2. การขนย้าย
3. การบรรจุ
4. การจัดเก็บ
5. การป้องกัน

### 7.6 การควบคุมเครื่องมือเฝ้าติดตามและตรวจวัด

#### ประเด็นสำคัญ

เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเหมาะสม

#### สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. กำหนดขั้นตอนการทำงานการเฝ้าติดตาม การสอบเทียบ ควบคุมและบำรุงรักษาเครื่องมือต่างๆ ในการเฝ้าติดตามและการวัดที่จำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานว่าผลิตภัณฑ์สอดคล้องกันข้อกำหนด

2. มีระบบเพื่อให้มั่นใจการเฝ้าติดตามและการวัดสามารถดำเนินการได้ ว่าเครื่องมือวัดที่ถูกใช้งานนั้น:

กำหนดรายการที่ต้องวัดและความถูกต้องแม่นยำที่ต้องการ

เลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม

สอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้งานและตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดย

สามารถสอบกลับไปยังมาตรฐานระดับชาติที่เชื่อถือได้หรือถ้าไม่มีมาตรฐานดังกล่าวหลักการ

พื้นฐานที่ใช้ในการสอบเทียบหรือทวนสอบต้องมีการบันทึก

ได้รับการปรับแต่ง หรือปรับแต่งซ้ำตามความจำเป็น

ต้องมีวิธีการป้องกันการปรับแต่งเครื่องมือ และอุปกรณ์ หลังจากการสอบเทียบแล้ว

ติดป้ายแสดงสถานะการสอบเทียบ

3. กำหนดวิธีการในการเก็บ รักษา และเคลื่อนย้ายเครื่องมือ และอุปกรณ์ เพื่อให้เครื่องมือและอุปกรณ์นั้นมีความถูกต้อง และพร้อมใช้งาน

4. ทำบัญชีควบคุมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีผลต่อคุณภาพและต้องสอบเทียบ

5. กำหนดหนคววิธีการในการสอบเทียบโดยรวมถึงสภาพแวดล้อม เกณฑ์การยอมรับ ความถี่ที่ใช้ และการวิเคราะห์ผลของการสอบเทียบ ว่าใช้ได้หรือไม่ ต้องรู้ค่า Uncertainty ของการวัด และนำไปประเมินความสามารถของการวัด

6. สภาพแวดล้อมในการสอบเทียบ, ตรวจสอบ และทดสอบ ต้องเหมาะสม

7. จัดทำและจัดเก็บบันทึกการสอบเทียบ

8. ในกรณีที่พบว่าเครื่องมือไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนด:

ทำการประเมินและบันทึกผลความถูกต้องของการวัดครั้งก่อน

แก้ไขให้เหมาะสมต่ออุปกรณ์นั้น

แก้ไขให้เหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบ

9. ในกรณีใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัดนั้นให้

ทำการทวนสอบก่อนการใช้งาน

ยืนยันการทวนสอบซ้ำตามความจำเป็น

### 8.1 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด

#### ประเด็นสำคัญ

มีการวางแผน และดำเนินการในการเฝ้าติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงที่จำเป็น

## สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

### 8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

1. กำหนดวิธีการซึ่งให้ได้มาซึ่งข้อมูลความคาดหวังของลูกค้า
1. ใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว
2. ปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### 8.2.2 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

#### ประเด็นสำคัญ

มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อประเมินความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงระบบ

## สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. กำหนดขั้นตอนในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยรวมถึง
  - 1.1 ผู้รับผิดชอบ
  - 2.2 ข้อกำหนดในการรายงานผลการตรวจติดตาม
  - 3.3 แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เกณฑ์การประเมิน ขอบเขต ความถี่ และวิธีการในการดำเนินการตรวจ
  - 4.4 ผู้ตรวจติดตามต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ตรวจ
2. จะต้องแก้ไขข้อบกพร่องที่พบอย่างทันที่
3. ติดตามและตรวจสอบประสิทธิผลการแก้ไข
4. บันทึกและแจ้งผลให้ผู้ถูกตรวจทราบ
5. สรุปผลเสนอการประหมทบทวนระบบ

### 8.2.3 การเฝ้าติดตามและวัดกระบวนการ

มีขั้นตอนการเฝ้าติดตามและวัดกระบวนการเพื่อตรวจสอบว่า

1. ได้บรรลุตามแผนที่วางไว้ (4.1 (e))
2. ในกรณีที่ไม่บรรลุทำการแก้ไขเพื่อให้มันถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์

### 8.2.4 การเฝ้าติดตามและวัดผลิตภัณฑ์

1. เฝ้าติดตามและวัดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบว่าได้บรรลุตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดู 7.1, 7.5.1)

กำหนดเกณฑ์การยอมรับทางคุณภาพรวมถึงสิ่งที่เป็นนามธรรมให้ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ เช่น ตัวอย่างชิ้นงาน รูปภาพ

2. มีการบำรุงรักษาเครื่องจักร และอุปกรณ์ เพื่อให้ทำงานได้ตามขีดความสามารถ อย่างต่อเนื่อง
3. ต้องมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร เครื่องมือ และการควบคุม สำหรับกระบวนการพิเศษ

บุคลากรสำหรับกระบวนการพิเศษต้องมีทักษะ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ

4. จัดทำบันทึกของการควบคุมชี้ให้เห็นบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์

### 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

#### ประเด็นสำคัญ

ป้องกันไม่ให้มีการนำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ

#### สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. กำหนดขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง จากผลการตรวจ/ทดสอบในทุกขั้นตอน โดยเอกสารขั้นต่อนั้นครอบคลุมถึง:
  - 1.1 ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบพิจารณาวิธีดำเนินการ/จัดการ และควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง เช่น แยกแยะ ทำลาย ลดเกรด นำกลับไปทำใหม่ ตรวจสอบ
  - 1.2 พิจารณาวามีผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องมีอะไรบ้าง เช่น ดูจากช่วงเวลาการผลิต, เครื่องจักรที่ใช้ผลิต
2. การอนุมัติใช้ หรือ การปล่อย หรือการยอมรับภายใต้เงื่อนไขการอนุมัติ (โดยผู้มีอำนาจหรือลูกค้าถ้าสามารถทำได้)

แยกผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องออกจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีข้อบกพร่อง

ระบุปริมาณและแหล่งข้อบกพร่อง

ประเมินลักษณะของข้อบกพร่อง

ผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องที่นำกลับไปซ่อมหรือทำใหม่ ต้องตรวจสอบตามแผนคุณภาพหรือที่กำหนด  
แจ้งผู้เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึงลูกค้าด้วย

### 8.4 กลวิธีทางสถิติ

#### ประเด็นสำคัญ

ให้ใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือ ในการควบคุมและทวนสอบ ขีดความสามารถของกระบวนการและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม

#### สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. กำหนดขั้นตอนในการใช้กลวิธีทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ
  - ความพึงพอใจของลูกค้า (8.2.1)
  - ความสอดคล้องของข้อกำหนดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ (7.2.1)
  - คุณลักษณะของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ แนวโน้มและโอกาสในการป้องกันข้อมูลผู้ส่งมอบ (7.4.1)

2. รายงานผลของการใช้วิธีทางสถิติให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

##### ประเด็นสำคัญ

มีการดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ  
สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้

1. นโยบายคุณภาพ (5.3)
2. วัตถุประสงค์คุณภาพ (5.4.1)
3. ผลจากการตรวจประเมิน (8.2.2)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล (8.4)
5. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (8.5.2 & 8.5.3)
6. การทบทวนของฝ่ายบริหาร (5.6.1)

#### 8.5.2/8.5.3 การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน

##### ประเด็นสำคัญ

1. ขอบกพร่องต้องได้รับการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ
2. ป้องกันข้อบกพร่องที่อาจเกิดได้

สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1. กำหนดขั้นตอนการทำงานในการแก้ไขและป้องกัน โดยรวมถึง
  - 1.1 หาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการผลิต หรือระบบคุณภาพ รวมทั้งข้อร้องเรียนจากลูกค้า
  - 1.2 กำหนดวิธีการ ช่วงเวลาในการแก้ไขป้องกัน
  - 1.3 ติดตาม และประเมินประสิทธิผลของการแก้ไขป้องกัน
  - 1.4 จัดทำบันทึกผลการแก้ไขป้องกัน
  - 1.5 สรุปผลการแก้ไขและป้องกันเสนอในที่ประชุมการทบทวนระบบ
2. สาเหตุของข้อบกพร่องอาจรวมถึง

- 1.1. ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ กระบวนการผลิต เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ เสียบกพร่อง หรือ ใช้งานไม่ได้
- 1.2. ไม่มีขั้นตอนการทำงานหรือเอกสาร หรือมีแต่ไม่เพียงพอ
- 1.3. ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด
- 1.4. การควบคุมกระบวนการไม่เพียงพอ
- 1.5. แผนปฏิบัติงานไม่ดีพอ
- 1.6. ขาดการฝึกอบรม
- 1.7. สภาพการทำงานไม่เหมาะสม
- 1.8. ทรัพยากรไม่เพียงพอ
- 1.9. ความแปรปรวนในกระบวนการ

ระดับของการแก้ไข ป้องกันข้อบกพร่อง ขึ้นอยู่กับ ขนาด ความเสี่ยง ของปัญหา และลักษณะ และการพัฒนาปรับปรุงระบบ รวมถึงผลกระทบต่อคุณของผลิตภัณฑ์

### ขั้นตอนสู่ความสำเร็จในการผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000

#### ขั้นตอนที่ 1 ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากฝ่ายบริหาร

ถือว่าเป็นขั้นตอนแรก และเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของการเตรียมการเข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000 เหตุผลที่ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากฝ่ายบริหาร เพราะทันทีที่มีการเริ่มต้นนั้น หมายถึง การเริ่มต้นของกำลังคนที่ต้องทุ่มเทลงไป ผลกระทบต่อคนทั้งองค์กร เวลา เงินหรือค่าใช้จ่าย รวมทั้งความลำบากและอุปสรรคต่างๆ

ดังนั้นบุคคลที่สามารถช่วยเหลือและประคับประคองให้สิ่งต่างๆ ข้างต้นสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่นก็คือฝ่ายบริหาร นอกจากนี้ฝ่ายบริหารยังต้องเลือกแบบประกันคุณภาพ และกำหนดนโยบายขององค์กร ตลอดจนทำให้มั่นใจว่า นโยบายคุณภาพดังกล่าวยังถูกนำไปปฏิบัติให้เป็นจริงทุกในกระบวนการ

#### ขั้นตอนที่ 2 แต่งตั้ง QMR และคณะกรรมการดำเนินงาน

เป็นข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ว่าฝ่ายบริหารต้องแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร 1 ท่าน เพื่อรับผิดชอบการเตรียมและการดำเนินงาน ดูแล้วข้อกำหนดต่างๆ ในแบบประกันคุณภาพ ได้มีการนำไปใช้และปฏิบัติจริง ตัวแทนท่านนี้เรียกว่า Quality Management Representative (QMR) โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มาจากแผนกประกันคุณภาพเสมอไป แล้วแต่การ

กำหนดคณะกรรมการดำเนินงาน (ISO 9000 Committee) เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานทั้งหมด การสรรหาทรัพยากรให้เพียงพอ ตลอดจนกำหนดกิจกรรม ISO 9000 ในแต่ละแผนก นอกจากนี้ คณะกรรมการยังมีภาระสำคัญอีก เช่น เลือกที่ปรึกษาสำหรับการดำเนินงาน, ตรวจสอบความพร้อมขององค์กร และเป็นที่ปรึกษาแก่คณะกรรมการปฏิบัติการ

### ขั้นตอนที่ 3 การวางโครงสร้างของระบบเอกสาร

การวางโครงสร้างของระบบเอกสารก่อนที่จะเริ่มเขียนเอกสารใดๆ เป็นการลดปัญหาในการเขียนเอกสารที่เป็นคนละแนวทาง เช่น

1. ปัญหาในการกำหนดรหัส หรือชื่อของเอกสารที่ต่างกัน
2. ปัญหาในการที่ไม่สามารถแยกแยะได้ว่า เอกสารใดเป็นระดับนโยบายหรือระดับกำกับการทำงาน
3. ปัญหาในการเขียนเอกสารเป็นคนละรูปแบบ
4. ปัญหาในการเขียนเอกสารไม่ครบหรือเขียนมากเกินไป
5. ปัญหาในการขาดบุคลากรที่จะช่วยในการเขียนเอกสาร และกะปริมาณงานไม่ถูก

### ขั้นตอนที่ 4 ให้การศึกษาแก่พนักงานทุกคน

การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณภาพอย่างดีนั้น จะนำมาซึ่งจิตสำนึก การมีส่วนร่วม และพันธะสัญญาต่อการมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ รวมทั้งลดค่าแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ในวันที่มีการตรวจประเมินเพื่อผ่านการรับรองคุณภาพโดยผู้ตรวจประเมิน พนักงานแต่ละคน ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดแล้วแต่มีโอกาสนำมาซึ่งความสำเร็จ หรือความล้มเหลวได้พอๆ กัน ฉะนั้นการเข้ารับการฝึกอบรมให้มีความรู้ในเรื่องระบบคุณภาพ ISO 9000 จึงเป็นเรื่องที่บังคับ ไม่ใช่แค่ทางเลือก

### ขั้นตอนที่ 5 แต่งตั้งทีมปฏิบัติการ

เป็นการทำงานใหญ่ให้เป็นงานเล็ก กระจายความรับผิดชอบ ทีมปฏิบัติการแต่ละทีมยังมีประโยชน์ในการช่วยกำกับดูแลความคืบหน้าของการดำเนินงาน และดูแลความเรียบร้อยของเอกสารที่เขียนขึ้นมา ตลอดจนช่วยในการตรวจติดตามซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรค่อนข้างมาก

### ขั้นตอนที่ 6 เขียนเอกสารตามความต้องการของระบบคุณภาพ ISO 9000

การเขียนวิธีการปฏิบัติ (Procedure) ตามที่ระบบคุณภาพ ISO 9000 ต้องการนั้น นับเป็นเรื่องยากพอสมควรเนื่องจาก ความต้องการตามแบบประกันคุณภาพเหมือนภาษากฎหมายเข้าใจยาก การขาดตัวอย่างเอกสารที่ดี ไม่มีประสบการณ์ในการเขียน

ข้อเสนอแนะในการเริ่มต้นที่ดีคือ ให้นำสิ่งที่ได้ทำในปัจจุบันแล้ว

“พูดในสิ่งที่ทำ ทำในสิ่งที่พูด และ เขียนเป็นเอกสารตามที่ได้ทำ”

#### ขั้นตอนที่ 7 เลือกผู้ตรวจประเมินและผู้จดทะเบียน

การคัดเลือกตัวแทนทำหน้าที่ในการเป็นผู้ออกไปรับรองหรือนายทะเบียน (Register) เพื่อทำการตรวจสอบว่า องค์กรนั้นๆ ผ่านการรับรองคุณภาพ ISO 9000 ได้หรือไม่เป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะผู้ออกไปรับรองนี้เปรียบเสมือนหุ้นส่วนในการร่วมดำเนินงานกัน ทั้งในขั้นตอนการเตรียมการเพื่อผ่านการรับรอง และในขั้นตอนของการคงรักษาไว้ เพราะต้องมีการตรวจติดตามจากผู้ออกไปรับรองอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งทุกๆ ปี

#### ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงเอกสาร

หลังจากที่เอกสารต่างๆ ถูกเขียนขึ้นมา ต้องมีการนำไปปฏิบัติจริงเสมอ หากพบว่าไม่เหมาะสม ควรมีการทบทวนและปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ วิธีการใดที่เคยนำไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดการผิดพลาดหรือได้พิสูจน์แล้วว่าวิธีปฏิบัติใหม่ดีกว่าวิธีปัจจุบัน ก็ไม่ควรรีรอในการปรับปรุงแก้ไขในวิธีปฏิบัตินั้น โดยผ่านระบบเอกสารซึ่งบังคับให้มีการเก็บประวัติของการแก้ไขไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำตามวิธีเดิมที่ผลิตผิดพลาดซ้ำซาก

#### ขั้นตอนที่ 9 ทำการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แต่ละหน่วยงานควรจัดทีมตรวจติดตามคุณภาพภายในตามข้อกำหนดว่าด้วยระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อการบันทึกผลของการตรวจติดตามเสมอ กรณีพบว่ามีข้อบกพร่องหรือไม่ได้ปฏิบัติตามวิธีการที่ได้กำหนดในเอกสาร ให้ทำการออกใบร้องขอการปฏิบัติการแก้ไขเสมอ

#### ขั้นตอนที่ 10 ทำการตรวจประเมินเบื้องต้น

ทำการตรวจประเมินเบื้องต้นโดยทำให้มีบรรยากาศเหมือนวันตรวจประเมินจริง ทำให้มองเห็นจุดที่ไม่พร้อมหรือข้อบกพร่อง ซึ่งอาจใช้ทีมตรวจประเมินเบื้องต้นได้ดังนี้

1. หากเป็นบริษัทในเครือ อาจใช้ทีมตรวจประเมินจากสำนักงานใหญ่ หรือบริษัทในเครือเดียวกัน



2. หาก Registrar อยู่ต่างประเทศ อาจใช้ทีมที่ทำการตรวจประเมินจริง
3. หาก Registrar กับ หน่วยงานให้การรับรองใด สามารถยื่นคำขอเพื่อทำการตรวจประเมินเบื้องต้นจากหน่วยงานนั้นได้

#### ขั้นตอนที่ 11 การตรวจประเมินเพื่อผ่านการรับรอง

เป็นวันสำคัญที่สุดที่ทุกคนในองค์กรรอคอย ปกติแล้วมักใช้เวลา 3 วัน และผู้ตรวจประเมิน 3 ท่านแยกย้ายกันประเมินในพื้นที่ไม่ซ้ำกัน

หลังจากที่ผ่านการรับรองแล้ว ก็จะมีการตรวจประเมินต่อเนื่องจาก Registrar จำนวน 2 ครั้งต่อปี เป็นระยะเวลา 2 ปี ซึ่งหัวข้อที่ตรวจประเมินจะเป็นการสุ่มตรวจบางหน่วยงาน ในปีที 3 จะทำการตรวจประเมินทุกหัวข้อเพื่อทำการต่ออายุใบรับรอง ถ้าพบว่าองค์กรไม่ได้ปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนดไว้สม่ำเสมอก็จะถูกลบชื่อออกจากรายนามที่ผ่านการรับรองหรือถูกยึดใบรับรองคืน

### สาระสำคัญของระบบการมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 14001 & OHSAS 18001)

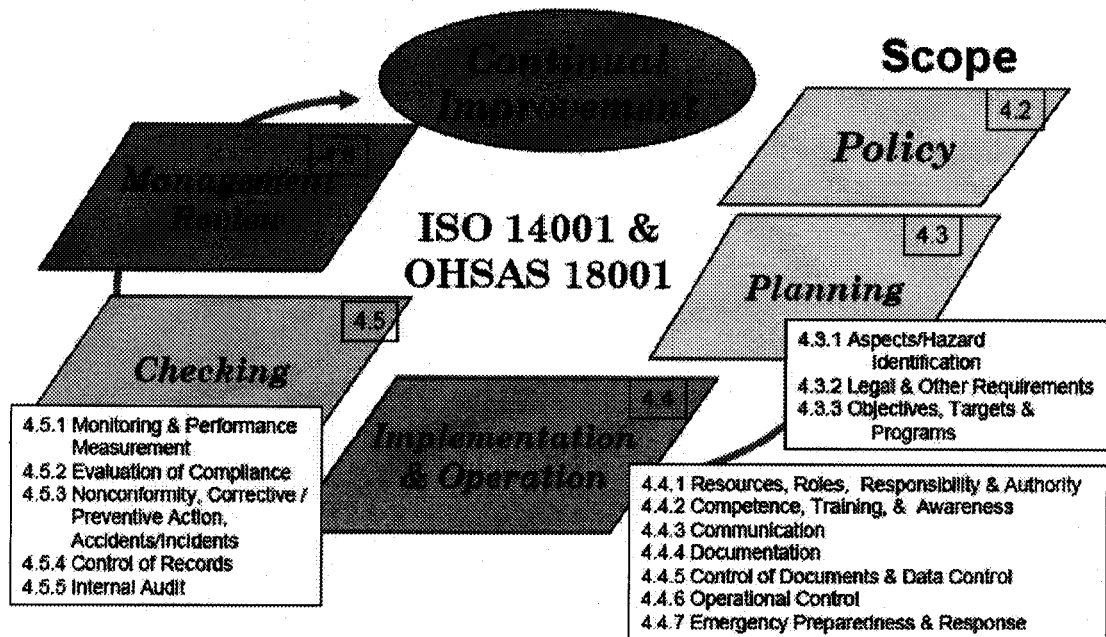
#### กรอบของ ISO 14001 & OHSAS 18001

หลักการของ ISO 14001 และ OHSAS 18001 คือการปรับปรุงที่ต่อเนื่องกันไป เริ่มจากการวางระบบการจัดการและการกำหนดนโยบาย ไปสู่การใช้ระบบการจัดการ การตรวจสอบประสิทธิผลของระบบและแก้ไขจุดบกพร่อง จากนั้นเป็นการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของระบบเป็นระยะ ๆ โดยผู้บริหารและนำไปสู่การปรับเป้าหมายใหม่เพื่อเริ่มวงจรใหม่ของการวางแผน ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีลักษณะเป็นกลไกที่เชื่อมต่อกัน แต่ก็ต้องมีการขยายให้เติบโตและปรับให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมได้ด้วย ระบบจะได้ผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับคน และทรัพยากรที่จะใช้ในระบบ

ISO 14001 & OHSAS 18001 ประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ เป็นลำดับดังนี้

1. การวางแผน
  - 1.1. ประเด็นทางสิ่งแวดล้อม/ประเมินความเสี่ยง
  - 1.2. ข้อกำหนดทางกฎหมาย

- 1.3. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
  - 1.4. แผนงานการจัดการสิ่งแวดล้อม
  2. การนำไปปฏิบัติและดำเนินการ
    - 2.1. โครงสร้างและหน้าที่
    - 2.2. การอบรม การสร้างจิตสำนึกและความสามารถ
    - 2.3. การสื่อสาร
    - 2.4. การจัดทำเอกสารระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
    - 2.5. การควบคุมเอกสาร
    - 2.6. การควบคุมการดำเนินงาน
    - 2.7. การเตรียมพร้อมในสถานการณ์ฉุกเฉิน
  3. การตรวจสอบและแก้ไข
    - 3.1. การติดตามและวัดผล
    - 3.2. การแก้ไขข้อผิดพลาด
    - 3.3. การบันทึกผล
    - 3.4. การตรวจติดตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
  4. การพิจารณาทบทวน
- ภาพที่ 3.2 ต่อไปนี้เป็นการพิจารณาส่วนที่สำคัญของในการบริหารจัดการระบบ ISO 14001 & OHSAS และเชื่อมโยงให้เห็นข้อกำหนดในมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง



แผนภาพที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO 14001 และ OHSAS 18001

### มุมมองเกี่ยวกับ ISO 14001 & OHSAS 18001

จากความตั้งใจที่ดีในการเริ่มต้นทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมไปจนถึงผลสำเร็จที่เห็นได้ในการจดทะเบียนรับรองระบบ ISO 14001 และ OHSAS 18001 เดียวกันให้สำเร็จนั้นไม่ใช่งานที่ยากจนเกินไป แต่ต้องมีความมุ่งมั่น มีแนวทางชี้นำ และที่สำคัญคือต้องถือเป็นพันธกรณีที่ควรทำให้ลุล่วง

สิ่งแรกที่ต้องทำคือการระบุปัญหาสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงที่ออกจากการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กรเสียก่อน ต่อไปจึงจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยให้ครบถ้วน ขั้นตอนต่อไปเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมโดยต้องครอบคลุมปัญหาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่มีความสำคัญสูงสุดตามที่จัดลำดับไว้แล้ว และต้องคำนึงถึงความเห็นของกลุ่มผู้สนใจ (เช่น ชุมชน รัฐบาล องค์กรพัฒนาเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ) จากนั้นจึงจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย สำหรับใช้ในการดำเนินการขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามหลักการของมาตรฐาน ISO 14001 และ OHSAS 18001 ส่วนการ

ปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมนั้นต้องทำอย่าง  
ต่อเนื่อง

ขณะเดียวกันฝ่ายบริหารสูงสุดจะต้องทำความเข้าใจกับพนักงานในเรื่องนโยบาย  
สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ที่เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14001 และ OHSAS  
18001 ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำหรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความ  
ปลอดภัย เข้ามาใช้ นโยบายควรต้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ประชญา และค่านิยมขององค์กรด้วย

ที่กล่าวมานี้คือช่วงของการวางแผนสำหรับ ISO 14001 และ OHSAS 18001 การนำแผนนี้  
ไปปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 14001 และ OHSAS 18001 คือขั้นตอนต่อไปในการนี้  
จำเป็นต้องสร้างความชัดเจนสำหรับทุกคนว่ามีบทบาทหน้าที่อย่างไร และจะต้องมีตัวแทนของ  
ฝ่ายจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็น ผู้ประสานงานกับฝ่ายบริหารสูงสุดมี  
การหาความจำเป็นที่จะต้องจัดฝึกอบรม มีการอบรม มีการสร้างช่องทางสื่อสารทั้งภายในและภายนอก  
องค์กร และมีการจัดทำเอกสารบันทึกสิ่งที่ได้ทำไปแล้ว

ขั้นตอนท้ายสุดของระยะเริ่มนำแผนสู่การปฏิบัติก็คือ การวางระบบควบคุมเพื่อป้องกัน  
มลพิษ อันตราย และความเสียหายซึ่งอาจเป็นการควบคุมด้านเทคนิค หรือด้านขั้นตอนการดำเนินงาน  
และมีแผนเตรียมพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

เมื่อเริ่มใช้ระบบการจัดการตามมาตรฐาน ISO 14001 และ OHSAS 18001 แล้วก็จะต้องมี  
การตรวจวัดผลและการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามตรวจวัดผลการดำเนินงานด้าน  
สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่สำคัญ และบันทึกผลไว้พร้อมทั้งมีการแก้ไขและการ  
ป้องกันโดยเร็ว การตรวจสอบนี้เป็นเรื่องจำเป็นเพื่อให้แน่ใจได้ว่าทุกอย่างเป็นไปตามมาตรฐาน  
ISO 14001 และ OHSAS 18001

สุดท้ายผู้บริหารระดับสูงต้องนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความ  
ปลอดภัย มาพิจารณาทบทวนหาจุดอ่อนอยู่เสมอ จะต้องมีการพิจารณารายงานผลการประเมินระบบ  
การจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ที่เสนอโดยฝ่ายจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีว  
อนามัย และความปลอดภัย และผู้บริหารอาจเปลี่ยนแปลงจุดเน้นและลำดับความสำคัญของระบบการ  
จัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย หากเห็นว่าจำเป็น โดยต้องจัดหาทรัพยากรให้  
พอเพียงสำหรับดำเนินการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย สามารถดำเนินการได้ควบคู่  
กับระบบควบคุมคุณภาพ ระบบการเงิน และการวางแผนธุรกิจในระดับยุทธศาสตร์ ISO14001 และ  
OHSAS 18001 มีเจตนาจะให้องค์กรจัดความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความ  
ปลอดภัย เท่ากันกับฝ่ายอื่น ๆ การใช้มาตรฐาน ISO 14001 ISO14001 และ OHSAS 18001 อาจใช้

กันทั้งบริษัท หรือสำหรับเครื่องมือ/อุปกรณ์หนึ่งอย่างหรือสำหรับบริเวณปฏิบัติการหนึ่งแห่งก็ได้ แต่จะต้องมีลักษณะเป็นหน่วยงานหนึ่งด้วยตัวของมันเอง

### การประเมินสภาพระบบการจัดการที่มีอยู่

ทุกองค์กรจะต้องมีส่วนที่เป็นกับการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย อยู่บ้างไม่ว่าองค์กรนั้นจะล่าหลังแค่ไหนก็ตาม จุดแรกก่อนลงมือวางแผน จึงควรทบทวนดูว่า องค์กรมีอะไร อยู่แล้วบ้างที่เกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย การทบทวน ณ จุดเริ่มต้นนี้มีแนวทางแนะนำใน เรื่องหลักการระบบ และการสนับสนุนทางเทคนิคโดย มีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ตามกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับเรื่องมลพิษทางสิ่งแวดล้อม และความเสียหายจากอันตรายต่างๆ โดยตรงและเรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่อง เช่น กฎหมายด้านทรัพย์สินหรือกรรมสิทธิ์ การขนส่ง การขนส่งทางเรือชายฝั่งทะเล สุขภาพ และอื่น ๆ
2. ประเมินการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ขององค์กรว่าเป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนด ข้อบัญญัติและแนวปฏิบัติอื่น ๆ (แม้จะไม่ใช่กฎหมาย) หรือไม่ และดูด้วยว่าเป็นไปตามนโยบายและขั้นตอนปฏิบัติขององค์กรนั้นหรือไม่
3. พิจารณาว่ากิจกรรมใดขององค์กร หรือผลิตภัณฑ์หรือบริการใดอาจจะส่งผลด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย หรืออาจทำให้เกิดกฎหมาย
4. พิจารณานโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกองค์กร เช่น ผู้ให้บริการ ผู้รับเหมา ผู้จัดส่งสินค้าหรือวัสดุให้องค์กร เพื่อดูว่ามีสิ่งใดที่อาจสร้างปัญหาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ให้องค์กรได้
5. ประเมินแนวโน้มการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมอาชีวอนามัย และความปลอดภัย หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือข้อผิดพลาดที่เกือบจะเกิดขึ้น เพื่อดูว่ามีการตรวจสอบสาเหตุอย่างถี่ถ้วนหรือไม่ มีมาตรการแก้ไขและป้องกันอย่างได้ผลหรือไม่
6. สํารวจความคิดเห็นของกลุ่มสนใจ เช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร
7. ประเมินดูว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรเป็นตัวช่วยหรือเป็นตัวอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

8. วิเคราะห์หาช่องว่างระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ที่มีอยู่แล้วยังห่างไกลจากระบบตามมาตรฐาน ISO 14001 และ OHSAS 18001 อย่างไรบ้าง
9. กำหนดระดับผลงานด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ที่อยากเห็น โดยดูตัวอย่างที่ดีที่สุดจากองค์กรอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในธุรกิจเดียวกันหรือต่างกันก็ตาม
10. จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปิดช่องว่างที่ยังห่างจาก ISO 14001 และ OHSAS 18001 กำหนดกรอบเวลา ความรับผิดชอบ ทรัพยากรที่ต้องใช้ และการให้รางวัลต่อความสำเร็จ

### ข้อเท็จจริงที่สำคัญของ ISO 14001 และ OHSAS 18001

1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องคือหัวใจของ ISO 14001 และ OHSAS 18001 ที่หมายถึงการป้องกันการเกิดมลพิษ หรือการเกิดอุบัติเหตุ (ตรงข้ามกับการแก้ไขหลังจากเกิดภาวะมลพิษ หรืออุบัติเหตุแล้ว)
2. ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำด้วยการเป็นตัวอย่างในการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติภายใต้มาตรฐาน ISO 14001 และ OHSAS 18001 เพียงแค่การพูดหรือเร่งรัดนั้นนับว่ายังไม่พอ ผู้บริหารจะต้องร่วมลงมือปฏิบัติด้วย
3. ความสำเร็จของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย เกิดขึ้นด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของทุกคน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเตรียมคนให้เกิดจิตสำนึก ให้การอบรม สร้างทักษะและความรู้ สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญสำหรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ที่ได้ผล
4. ทุกองค์ประกอบของ ISO 14001 และ OHSAS 18001 ล้วนมีความสำคัญทั้งสิ้น หากองค์ประกอบส่วนหนึ่งส่วนใดขาดหายไป หรือไม่ได้ตามมาตรฐาน ก็เปรียบเหมือนเรือที่งัดรั้วที่ต้องจมลงในที่สุด
5. เมื่อมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001 และ OHSAS 18001 แล้ว ถือว่านั่นคือจุดเริ่มต้นเท่านั้น จากนั้นจะต้องปรับปรุงต่อไปโดยไม่หยุดนิ่ง

### สรุปประเด็นสำคัญ

1. วัฏจักรของ ISO 14001 และ OHSAS 18001 ประกอบด้วย การวางนโยบาย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจประเมินผล การแก้ไขปรับปรุง และการทบทวนระบบ เป็นเช่นนี้ตลอดไปไม่หยุด
2. ทุกส่วนของ ISO 14001 และ OHSAS 18001 ล้วนมีความสำคัญทั้งสิ้น

3. แนวทางสำคัญของ ISO 14001 และ OHSAS 18001 คือ
  - a. ป้องกันการเกิดมลพิษ/การเกิดอุบัติเหตุ
  - b. ทุกคนมีส่วนร่วมและรับผิดชอบ
  - c. ผู้บริหารระดับสูงต้องทำเป็นตัวอย่าง
4. ควรเริ่มต้นด้วยการสำรวจสถานภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ และเปรียบเทียบกับข้อกำหนดของ ISO 14001 และ OHSAS 18001

### ขั้นตอนในการจัดทำระบบบริหารสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

#### 1. นโยบายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Environmental Occupational Health and Safety Policy)

การจัดการสิ่งแวดล้อมเริ่มด้วยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการอย่างจริงจัง และกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กรขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานของพนักงานในองค์กร

#### กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

เริ่มแรกผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ให้เหมาะสมกับสภาพ ขนาด และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือ ความเสี่ยงจากอันตราย ที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ

#### 2. การวางแผน (Planning)

เพื่อให้บรรลุนโยบายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย องค์กรจึงต้องมีการมีประเมินประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม มีการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยง รวมทั้งชี้บ่งข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อใช้ในการจัดทำแผนงานควบคุมความเสี่ยงการวัดผลและการทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสมพร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากร ได้ถูกต้องทั้งด้าน

งบประมาณและบุคลากร การวางแผนในการดำเนินงาน อย่างน้อยต้องครอบคลุมถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. แจกแจงรายละเอียดของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย รวมถึงกิจกรรมที่มีผลกระทบอย่างมาก
2. แจกแจงข้อกำหนดทางกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้อง และต้องปฏิบัติ
3. จัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
4. จัดทำโครงการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น

#### วางแผน

1. ระบุลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม/ อันตราย
2. พิจารณาข้อกำหนดในกฎหมายและระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยให้สอดคล้องกับนโยบาย
4. จัดทำโครงการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

### 3. การดำเนินการ (Implementation)

เพื่อให้การดำเนินการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามแผนที่วางไว้ อย่างน้อยองค์กรต้องดำเนินการให้ครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. กำหนดโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. เผยแพร่ให้พนักงานในองค์กร ทราบถึงความสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย รวมทั้งจัดการฝึกอบรมตามความเหมาะสม เพื่อให้พนักงาน



ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยมีความรู้ และ ความชำนาญในการดำเนินงาน

3. จัดทำและควบคุมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และ ความปลอดภัย
4. ควบคุมการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้
5. จัดทำแผนดำเนินการหากมีอุบัติเหตุต่าง ๆ เกิดขึ้น รวมทั้งมีการซักซ้อมการดำเนินการ อย่างเหมาะสม

#### นำนโยบายไปปฏิบัติและดำเนินการ

1. จัดโครงสร้างขององค์กรและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดฝึกอบรม สร้างจิตสำนึก และให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย
3. กำหนดลักษณะและขั้นตอนการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. จัดทำและควบคุมระบบเอกสารด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
5. ควบคุมการดำเนินงานในกิจกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม ความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด
6. เตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์ หากเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการป้องกันและบรรเทา ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่เกี่ยวเนื่องกับสถานการณ์ ดังกล่าว

#### 4. การตรวจสอบและการแก้ไข (Checking & corrective action)

เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยได้รับการตรวจสอบและแก้ไข อย่างน้อยการดำเนินการขององค์กร ต้องครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. ติดตามและวัดผลการดำเนินการโดยเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

2. แจกแจงสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยรวมทั้งดำเนินการแก้ไข
3. จัดทำบันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
4. ตรวจสอบประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นระยะ

#### ตรวจสอบและแก้ไข

1. ฝ้าติดตามและวัดผลในกิจกรรมซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือความเสี่ยง
2. ดำเนินการแก้ไขและป้องกันในสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
3. ตรวจสอบติดตามประสิทธิผลของการแก้ไขและการป้องกัน

#### 4. การทบทวนและการพัฒนา (Management review)

ผู้บริหารองค์กรต้องทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ นำมาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและกำหนดแผนงานในเชิงป้องกัน

#### ทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

โดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบที่ได้จัดทำขึ้น มีความเหมาะสมเพียงพอ และได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง

เมื่อผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ก็จะมีผลให้ผู้บริหารระดับกลางให้การสนับสนุนด้วยเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งของการทำงาน หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ก็จะถูกอิทธิพลของคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงกว่าในเรื่องของความมุ่งมั่นในการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งในที่สุดผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ทุกพื้นที่ก็จะดำเนินการตามนโยบายที่ส่งทอดมาตามลำดับ การสนับสนุนก็เช่นเดียวกันจะส่งผ่านมาตามลำดับของระดับการบริหารเป็นขั้นๆ ซึ่งแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างซึ่งมีความสามารถในการส่งข้อมูลข่าวสารให้ผู้บริหารระดับสูงได้น้อยกว่า

ซึ่งลักษณะดังกล่าวไม่ได้หมายความว่ากรณีเริ่มในการจัดการฯ จะมาแต่เฉพาะจากผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น แรงกดดันจากผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารระดับกลางก็ส่งผลกระทบต่อนโยบายการจัดการฯ ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

การสร้างความมุ่งมั่นกับผู้บริหารนั้นค่อนข้างยากมักมีคำถามบ่อย ๆ จากผู้บริหารหรือหุ้นส่วนเช่น “ทำไมเราต้องดำเนินการให้ดีไปกว่าที่กฎหมายกำหนด ทำแค่ที่กฎหมายกำหนดก็เพียงพอแล้ว” หรือคำถามที่ว่า “เราจะได้รับอะไรจากการทำระบบการจัดการฯ บ้าง” หรืออาจมีข้อคิดเห็นบางประการเช่น ทำไมเราต้องนำระบบการจัดการฯ เข้ามาใช้ด้วย มันมีราคาแพง”จากการที่ทราบกันอยู่ดีแล้วว่าแรงกดดันต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเป็นตัวผลักดันให้องค์กรนำระบบการจัดการฯ ISO 9001 ISO 14001 และ OHSAS 18001 มาประยุกต์ใช้ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการตรวจประเมินการจัดการฯ ว่าเป็น ฝืนร้าย และผู้บริหารให้ความสนใจเกี่ยวกับการตรวจสอบทางการเงินมากกว่าการตรวจสอบทางด้านการจัดการระบบฯ ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าจัดการระบบฯ ที่ดีทำให้สามารถลดต้นทุนการผลิตลงได้มาก นอกจากนี้ยังสามารถลดปัญหาเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายที่ทางราชการกำหนด การจะทำให้ผู้บริหารมีทัศนคติที่เปลี่ยนไปโดยให้มีมุมมองที่ถูกต้องกับระบบมาตรฐานการจัดการฯ ที่ถูกต้องมากกว่าให้ความสำคัญกับการลดต้นทุน การที่จะชี้ให้เห็นผู้บริหารเห็นว่าองค์กรที่เขาบริหารอยู่นั้นส่งผลกระทบต่อจัดการระบบฯ อย่างไรบ้างนั้นเป็นเรื่องยาก

ปัจจุบันนี้มีองค์กรอิสระ (NGO) หลายแห่งที่คอยดูแลสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นและคอยตรวจสอบสภาพการทำงานขององค์กรที่หวังผลกำไรหลายแห่ง กลุ่มคนเหล่านี้จะคอยดูแลปัญหา

สิ่งแวดล้อมและไม่เพียงแต่จะต่อต้านองค์กรเท่านั้น ผู้บริหารองค์กรก็เป็นเป้าหมายที่องค์กรอิสระจะดำเนินการต่อต้านด้วย ซึ่งในหลาย ๆ กรณีได้เกิดขึ้นในต่างประเทศมาแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ผู้บริหารที่ไม่มีความรู้มักให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายในการจัดการของเสีย โดยที่ไม่ยอมจ่ายค่ากำจัดของเสียเพียงไม่กี่พันบาท กับการที่ต้องสูญเสียการทำงานและต้องถูกจำคุกด้วย ซึ่งถ้ามีระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแบบเช่นนี้ จากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้บริหารหลายท่านเห็นความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นถ้าต้องผลักดันให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมต้องสร้างแรงกดดันต่าง ๆ ให้โดยต้องทำให้เห็นความสำคัญดังนี้

- 1) สร้างแรงกดดันในเรื่องของปัญหาสิ่งแวดล้อม
- 2) มุ่งเน้นการลดค่าใช้จ่ายที่แพงโดยการบำบัด (end of pipe) มาเป็นการลดปัญหาจากต้นตอของปัญหา โดยตั้งมาตรการในการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น (Prevent is better than cure) ซึ่งก็ควบคู่ไปกับการนำระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 3) การที่ไม่สามารถเปิดตลาดใหม่ ๆ ได้ เนื่องจากไม่มีระบบ ฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดต่างประเทศ
- 4) การเพิ่มขึ้นของการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงขององค์กรต่อทางราชการและชุมชน
- 5) การลดลงของปัญหาสิ่งแวดล้อมต่อ สังคม ชุมชน ราชการหรือลดความเสียหายจากการกระทำผิดกฎหมายสิ่งแวดล้อมและกฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจะเกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงานย่อยในองค์กร ซึ่งแต่ละหน่วยงานจำเป็นจะต้องจัดทำรายละเอียดให้เป็นไปตามข้อกำหนด และนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับที่ได้จัดทำไว้ในรายละเอียดดังกล่าว มักจะประสบปัญหาที่ทำให้การดำเนินการล่าช้าหรือไม่ประสบผลสำเร็จอันเนื่องมาจากนโยบายและเป้าหมายไม่ชัดเจนขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือให้ความสำคัญในการจัดทำระบบการจัดการ ฯ น้อย ฉะนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการให้ทุกหน่วยงานดำเนินการให้บรรลุตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยทั่วไปผู้บริหารระดับสูงจะมีบทบาทใน 4 เรื่องใหญ่ ๆ คือ

1. ผู้บริหารกับการกำหนดนโยบาย
2. การจัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

3. ผู้บริหารกับการทบทวนระบบการจัดการ
4. ผู้บริหารกับการประชาสัมพันธ์หรือสื่อข้อความ

ผู้บริหารในระบบการจัดการฯ นี้จะต้องเอาจริงเอาจังและสนับสนุนอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะระบบ ISO 9001 ISO 14001 และ OHSAS 18001 ต้องอาศัยความมุ่งมั่นส่วนตัวค่อนข้างสูง เพราะเป็นการประกาศตัวเอง ทำโดยแรงผลักดันภายใน ฉะนั้นผู้บริหารต้องมุ่งมั่นติดตามความก้าวหน้าอยู่เสมอ ไม่ใช่แค่ลายเซ็นใต้ใต้นโยบายคุณภาพหรือนโยบายสิ่งแวดล้อม และ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยเท่านั้น แต่จะต้องมีการติดตามตรวจสอบระบบทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และจะต้องมีการดำเนินการมากกว่าที่มาตรฐานได้ระบุไว้

การแสดงออกถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารในองค์กรที่จะนำระบบมาตรฐานการจัดการฯ ไปใช้คือการกำหนดนโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย สำหรับองค์กร ซึ่งถือเป็นบันไดขั้นต้นในการนำระบบมาตรฐานการจัดการฯ มาใช้ และถ้าไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารนโยบายฯ ก็จะไม่สำเร็จแน่นอน ความมีประสิทธิภาพของระบบ ฯ ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร จะให้ความสำคัญกับระบบ ฯ มากน้อยเพียงใด ความมุ่งมั่นที่สำคัญประการหนึ่งคือการลงชื่อของผู้บริหารในนโยบายที่ได้กล่าวไว้ ปัจจุบันเป็นที่รู้กันแล้วว่าผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer) หรือผู้อำนวยการขององค์กรจะเป็นผู้ลงนามในนโยบายฯ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นในการนำระบบการจัดการฯ ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นจากผู้บริหาร การแสดงออกอีกประการหนึ่งคือ ระหว่างการประชุมของฝ่ายบริหารควรมีหัวข้อการประชุมที่มุ่งเน้นในเรื่องของการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย และความปลอดภัยอยู่ด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารขององค์กรยังเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรซึ่งสามารถทำหน้าที่ในการถ่ายทอดข่าวสารรวมถึงนโยบายต่อผู้บริหารสำหรับองค์กรอื่น ๆ ได้ด้วย

#### ผู้บริหารกับการกำหนดนโยบาย

นโยบายด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและเป้าหมายของการดำเนินงาน และยังเป็นกรอบหรือแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน สิ่งใดที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายก็จะไม่ถูกพิจารณา หรือไม่นำไปปฏิบัติ ในการกำหนดนโยบายผู้บริหารระดับสูงอาจดำเนินการเองหรือมอบหมายให้ทีมงานเป็นผู้จัดทำก็ได้ ซึ่งถ้าเป็นกรณีหลังนี้ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้แนวทางกับผู้จัดทำด้วย อย่างไรก็ตามผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นชอบกับนโยบายดังกล่าว และ

ประกาศใช้โดยผู้มีอำนาจสูงสุดในองค์กรนั้นๆ นโยบายจะต้องสัมพันธ์กับการดำเนินงานขององค์กร โดยจะต้องมีทิศทางดังต่อไปนี้

- 1) สอดคล้องกับกิจกรรม ผลกระทบ การบริการและปัญหาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร
- 2) สร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ให้ความมุ่งมั่นในการป้องกันและลดมลพิษ/อุบัติเหตุและความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง
- 4) สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายจากนโยบายที่ได้
- 5) นโยบายจะต้องเผยแพร่ต่อบุคคลในองค์กรและสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง

นโยบายของทั้ง 3 ระบบอาจรวมกันหรือแยกกันก็ได้ นโยบายที่องค์กรสร้างขึ้นควรมีความชัดเจน กระชับรัดกุมสั้นหรือยาวเท่าใดไม่มีความสำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญคือ บุคลากรในองค์กรทุกระดับจะต้องรับทราบ และปฏิบัติตามนโยบายให้ได้ นโยบายจะต้องถูกทบทวนและอนุมัติโดยผู้บริหารระดับสูงสุด และผู้บริหารระดับสูงจะต้องคอยผลักดันให้นโยบายสามารถดำเนินไปได้ และคอยสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ให้เพียงพอกับการทำงานในระบบ ๆ นโยบายเป็นจุดเริ่มต้นของระบบ ๆ ฉะนั้นจะต้องมีนโยบายตั้งแต่เริ่มทำระบบ ๆ เลข

**การจัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน**

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วผู้บริหารจะต้องจัดทำแผนหรือให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนก็ได้ และจะต้องติดตามการดำเนินการทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ทราบว่าระบบการจัดการฯ เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องหรือไม่ซึ่งผู้บริหารมีส่วนในการวางแผนและตรวจติดตามการดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดตั้งผู้รับผิดชอบในระบบการจัดการฯ โดยเฉพาะ อาจจะมีหลายคนเข้า มาช่วยก็ได้ และไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีงานหน้าที่ความรับผิดชอบอื่นอยู่ด้วยก็ตามจะต้องไม่มีผลต่องานที่มอบหมายให้เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร และผู้บริหารจะต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งจะต้องมีโครงสร้างการบริหารงานอย่างเด่นชัด คือมีผังสายการบังคับบัญชา ผังองค์กรต้องชัดเจน และการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบต้องชัดเจนเช่นเดียวกัน
2. พิจารณาแผนการดำเนินงานที่ได้จัดทำขึ้น โดยวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการดำเนินงานจะสอดคล้องกับนโยบายนอกจากนั้นจะต้องพิจารณาว่ามีแผนงานใดบ้างที่มี

ความสำคัญต่อความสำเร็จ ซึ่งจำเป็นจะต้องจัดทำรายละเอียดเพื่อป้องกันไม่ให้ความผิดพลาดเกิดขึ้นได้

3. ให้การสนับสนุนทรัพยากรซึ่งได้แก่ บุคลากร งบประมาณ การฝึกอบรม เครื่องมือ เทคโนโลยี รวมไปถึงทรัพยากรด้านการเงิน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอสำหรับใช้ในการดำเนินการตามงาน
4. ติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ การที่ผู้บริหารมาติดตามงานอย่างใกล้ชิด เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความกระตือรือร้นและเร่งรีบดำเนินการ
5. ร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่เกี่ยวกับทรัพยากร และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาใหญ่สำหรับทุกองค์กร ผู้บริหารจะต้องให้การช่วยเหลือในการประสานงาน และความร่วมมือนดังกล่าว จึงจะสำเร็จ
6. มีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้บริหารอาจจะต้องมีการติดตามผลโดยอาจเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องมารายงานผลความก้าวหน้าอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้ทราบถึงความก้าวหน้า หรือปัญหาที่เกิดขึ้น และการแก้ไขป้องกันปัญหาได้ทันทั่วทั้ง การดำเนินการบางอย่างผู้บริหารอาจจะต้องเป็นผู้นำในการดำเนินการ พนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้เห็นความสำคัญของงานนั้น ๆ และยังเห็นว่าผู้บริหารเอาใจใส่ในการร่วมมือกับพนักงานทุกคน

#### ผู้บริหารกับการทบทวนระบบการจัดการฯ

ผู้บริหารมีหน้าที่หรือมีส่วนร่วมอีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ ต้องทบทวนระบบการจัดการฯ ที่ได้ดำเนินการจัดตั้งไว้ โดยต้องพิจารณาว่าระบบมีประสิทธิภาพ มีความเพียงพอของทรัพยากร มีความเหมาะสมของการดำเนินงาน และวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้จัดตั้งไว้ นั้น ได้ตามที่ตั้งไว้หรือไม่ แผนที่น่าไปปฏิบัติมีปัญหาคือต้องแก้ไขหรือปรับปรุงแผนอย่างไร มีการร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกในเรื่องของคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัยหรือไม่ การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามกฎหมายหรือกฎระเบียบหรือไม่ ปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องมีการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปรับปรุงโดยการประชุมของฝ่ายบริหาร ในที่สุดก็จะเกิดการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กร ซึ่งคำว่าปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมิได้หมายความว่า เมื่อเลือกประเด็นปัญหาแล้วจะต้องมีการ

ปรับปรุงขึ้นเรื่อย ๆ โดยไม่สิ้นสุดถ้าหากเราพอใจหรือเป็นไปตามเป้าหมายแล้ว ก็สามารถเปลี่ยนประเด็นปัญหาด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยได้

ผู้บริหารที่ดีจะต้องให้เวลาในการประชุมและพิจารณาข้อร้องเรียนจากลูกค้า ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เกิดขึ้น เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ระบบการจัดการฯ มอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติ และติดตามงานที่มอบหมายให้ เป็นไปตามที่กำหนดไว้ สัดส่วนของเวลาในการทบทวนของฝ่ายบริหารไม่ใช่ว่าให้แต่เพียงการพิจารณาการลดต้นทุนหรือผลกำไรที่เกิดขึ้น สัดส่วนของเวลาที่ใช้ในการทบทวนเรื่องคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยควรอยู่ประมาณ 25 % ของเวลาที่ใช้ในการประชุม และจะต้องพิจารณาถึงมาตรการในการจัดการต่างๆ ขององค์กรด้วย

#### การประชาสัมพันธ์และสื่อข้อความ

ผู้บริหารมีส่วนในการให้ข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้องจะช่วยให้พนักงานในองค์กรมีความเข้าใจตรงกันและดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังมีส่วนช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานลดลงได้ การประชาสัมพันธ์และสื่อความจะมี 2 ด้านคือ

##### 1. การประชาสัมพันธ์และสื่อข้อความภายในองค์กร

- 1) ก่อนเริ่มโครงการ เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลเบื้องต้นซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น การจัดประกวดคำขวัญ จดหมายข่าว คำสั่งหรือประกาศ การจัดงานเปิดตัวโครงการ จัดนิทรรศการให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการฯ
- 2) ให้มีการเผยแพร่นโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และความคืบหน้าของผู้บริหารในระบบการจัดการฯ เพื่อให้พนักงานเข้าใจ และนำไปเผยแพร่ต่อไปกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลภายนอกองค์กร
- 3) กล่าวซ้ำหรือเน้นถึงความสำคัญของระบบการจัดการฯ เมื่อมีโอกาสพบกับพนักงานเป็นหมู่คณะ เช่น การเปิดสัมมนา หรือพิธีมอบของที่ระลึกต่างๆ
- 4) การประชาสัมพันธ์และสื่อข้อความภายนอกองค์กร
- 5) ให้มีการแจ้งชุมชนรอบข้างหรือบุคคลภายนอก ได้รับทราบถึงการดำเนินการด้าน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งถ้าผู้บริหารมีโอกาสเข้าร่วมประชุมกับฝ่าย



อื่น ๆ ก็สามารถแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กรของตนเองในเรื่อง ระบบการจัดการฯ ที่องค์กรได้ดำเนินการไป รวมไปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบดังกล่าวไปใช้

- 6) เปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่น ๆ เช่น หน่วยงานทางการศึกษา หน่วยงานการผลิตอื่น ๆ ได้เข้าชมหรือดูงานด้านการจัดการฯ ในองค์กรของท่าน โดยต้องไม่ปิดบัง และอาจให้การช่วยเหลือโดยส่งเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ไปช่วยให้คำปรึกษาหรือให้การฝึกอบรมตามที่ร้องขอมา
- 7) เปิดช่องทางให้ชุมชนรอบข้างหรือบุคคลภายนอกสามารถแจ้งข้อมูลที่ได้รับจากผลกระทบสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยได้
- 8) ผู้บริหารส่วนใหญ่มีโอกาสพบปะผู้คนภายนอกมากมายจากการประชุม การดำเนินธุรกิจ และอื่น ๆ ฉะนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการระบบฯ ที่ได้ดำเนินการขององค์กรไว้ด้วย พร้อมทั้งตอบคำถามต่าง ๆ ที่อาจเป็นที่สงสัยของบุคคลภายนอกด้วย

มีผู้บริหารจำนวนมากยังมีความเข้าใจที่ผิดโดยคิดว่า ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงก็คือ การให้ความสนับสนุนทางการเงิน การสั่งการให้ปฏิบัติหรือการพยายามพูดกับผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอว่า ระบบดังกล่าวมีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร ทรายาคิดที่ผู้บริหารยังมีความเข้าใจดังกล่าว โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการจัดทำ และนำระบบการจัดการฯ ไปใช้ก็เป็นไปได้ยาก สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารระดับสูงนอกจากการให้การสนับสนุนทางการเงินแล้ว ยังจะต้องแสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจจริง และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ในแต่ละบทบาทที่สำคัญดังที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตามแผนการดำเนินงานและการร่วมแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ซึ่งจะกระตุ้นให้ทีมงานร่วมใจในการจัดทำระบบให้เกิดขึ้นในองค์กรได้มากยิ่งขึ้น ดังสุภาษิตที่ว่างูถ้าหัวไม่ขยับตัวก็จะไปไม่ได้

## หลักและแนวทางในการรวมระบบบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ในเรื่องการรวมของระบบ ISO9001 ISO14001 และ OHSAS 18001 ซึ่งได้กล่าวละเอียดถึงหลักการและมุมมองเฉพาะของมาตรฐานทั้ง 3 ฉบับแล้วจะเห็นว่าในแต่ละระบบมีพื้นฐานการจัดการระบบการจัดการเช่นเดียวกัน ฉะนั้นเพื่อให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อน ยุ่งยาก และยุ่งเหยิงกับระบบการจัดการในองค์กร จึงควรที่จะปรับปรุงระบบการจัดการที่ลากหลายมุมมองนี้เข้าด้วยกัน เรียกรวมระบบการจัดการ (Integrated System) ซึ่งผู้เขียนจะชี้ให้เห็นมุมมองในการรวมระบบในแต่ละขั้นตอน โดยเริ่มต้นจาก

1. ด้านนโยบาย ใน ISO 9001 กำหนดสิ่งที่องค์กรต้องการดำเนินการเพื่อสอดคล้องกับความต้องการกับลูกค้า และแสดงความชัดเจนในการปรับปรุงผ่านวัตถุประสงค์ซึ่งต้องวัดได้ ซึ่งก็เช่นเดียวกับ ISO 14001 และ OHSAS 18001 นโยบายต้องมีทิศทางชัดเจน คือขอบเขตงาน (Frame Work) ข้อแตกต่างคือคำว่าวัตถุประสงค์จะเป็นในภาพกว้างว่าจะทำอะไร และเป้าหมายเป็นรายละเอียดที่ชัดเจนและวัดได้ ซึ่งจะสอดคล้อง กับการกำหนดวัตถุประสงค์ของ ISO9001 ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มรวมนโยบายเป็นหนึ่งได้ และแยกเอาวัตถุประสงค์หรือ Frame Work ที่ต้องการให้ดำเนินการแยกมากำหนดต่างหากจากนโยบาย ดังตัวอย่างนโยบายต่อไปนี้

### นโยบายบริษัท ซีอาร์ อินด์สเตรียล เซอร์วิสเซส จำกัด

บริษัท ซีอาร์ อินด์สเตรียล เซอร์วิสเซส จำกัด เป็นบริษัทเอกชนผู้ให้บริการด้านการซ่อมบำรุงโรงงาน อุตสาหกรรมปิโตรเคมี โรงงานกลั่นน้ำมัน และโรงงานแยกก๊าซชายฝั่งภายในและภายนอกประเทศ บริษัทมีความคาดหวังว่าจะเป็นผู้ให้บริการด้านงานซ่อมบำรุงได้อย่างมีคุณภาพ มีความปลอดภัยในกระบวนการปฏิบัติงาน และต้องการให้กระบวนการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด จึงได้นำระบบคุณภาพ ISO 9001 ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ ระบบการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย 18001 เข้ามาใช้ในองค์กร โดยมุ่งมั่นที่จะ

- ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า และส่งมอบได้ตามเวลานัดหมาย
- กิจกรรมทั้งหมดต้องสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทุกด้าน ทั้งด้านตัวผลิตภัณฑ์ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- มุ่งป้องกันมลพิษจากกิจกรรมต่างๆ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- มุ่งมั่นต่อการปรับปรุงและป้องกันอันตรายที่อาจเกิดกับลูกจ้างหรือผู้เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- จะจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ เพื่อให้ระบบคุณภาพต่างๆ นี้ดำเนินไปได้ด้วยดีทั้งนี้จะสื่อสารนโยบายนี้ให้แก่พนักงานและพร้อมจะเผยแพร่สู่สาธารณชน

.....  
( )  
กรรมการผู้จัดการ

#### ตัวอย่างนโยบายแบบ Integrated System

2. ด้านวัตถุประสงค์องค์กร ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ของ ISO 9001 หรือวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ ISO 14001 และ OHSAS 18001 ก็เช่นเดียวกัน แตกต่างกันเฉพาะที่มาคือ ISO 9001 นำมาจากมองเห็นประเด็นการปรับปรุงจากภายนอก เช่น ความต้องการของลูกค้า (External Customer) ความคาดหวังในอนาคต กฎหมายหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย หรือประเด็นการปรับปรุงภายในจากลูกค้าภายใน (Internal Customer) ซึ่งได้แก่ หน่วยงานภายในขององค์กรนั่นเอง ในขณะที่ ISO14001 มองการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายจากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ หรือ OHSAS 18001 มองจากปัญหาด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย โดยมองจากระดับความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยโอกาสที่จะเกิดและความรุนแรงของปัญหา ดังตัวอย่างของการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมของทั้ง 3 ระบบโดยแบ่งเป็นกลุ่มๆ คือ ด้าน ISO9001 ISO14001 และ OHSAS 18001

### วัตถุประสงค์ของบริษัท ซีอาร์ อินดัสเตรียล เซอร์วิสเซส จำกัด

วัตถุประสงค์ของบริษัทประจำปี 2550

- ด้าน ISO 9001 1. ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่พบว่าเครื่องจักรที่ใช้ในงานเสียหายระหว่างปฏิบัติงานจาก 5 ครั้งต่อปี เหลือไม่เกิน 1 ครั้งต่อปี
2. กำหนดการส่งมอบงานให้ทันตามกำหนดในสัญญาทุกครั้งที่มีการส่งมอบ
- ด้าน ISO 14001 3. ลดการใช้ไฟฟ้าในโรงงานลง 10%
4. ควบคุมค่ามลพิษทางเสียงจากการทดสอบเครื่องยนต์ให้เป็นไปตามกฎหมายตลอดเวลา
- ด้าน มอก.18001 5. ลดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานจนถึงขั้นต้องหยุดงานลงเป็นศูนย์

#### ตัวอย่างวัตถุประสงค์และเป้าหมายแบบ Integrated System

3. ด้านแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์กร ใน ISO 14001 และ OHSAS 18001 มีรูปแผนงานที่ชัดเจนซึ่งเรียกว่า “Management Programmes” ในขณะที่ ISO 9001 ไม่มีรูปแผนชัดเจน ซึ่งอาจฝากไว้ในระบบการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconformance) ฉะนั้นเราอาจจะปรับแผนงานทั้งหมดให้อยู่ในรูปแบบเดียวกันคือจัดทำ Management Programmes สำหรับระบบการจัดการด้านคุณภาพดังตัวอย่างตารางที่ 3.1

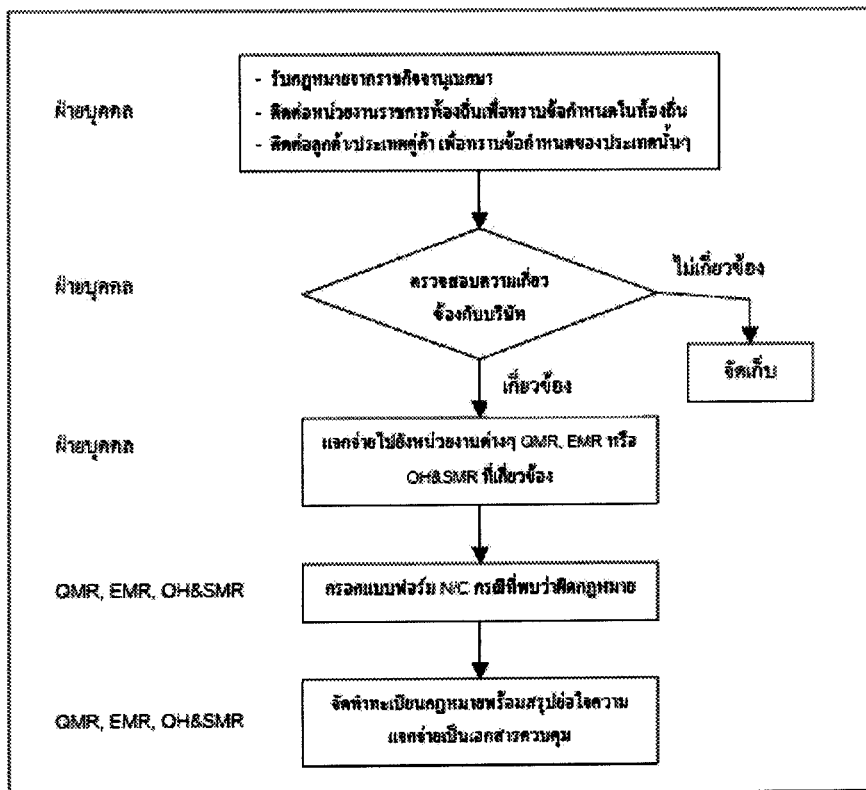
ตารางที่ 3.1 สรุปแผนงานการจัดการของบริษัท ซีอาร์ อินดัสเตรียล เซอร์วิสเซส จำกัด

โครงการ ที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนด แล้วเสร็จ	งบประมาณ (บาท)
1.	ปรับปรุงพื้นที่จัดเก็บพัสดุและเครื่องมือ	หน. แผนกคลังพัสดุ	ธค. 50	80,000
2.	ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีการตรวจสอบคุณภาพสุดท้ายก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้าเพิ่มจาก 10% เป็น 50%	หน. แผนกควบคุม คุณภาพ	1 ธค. 50	-
3.	ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งของให้ลูกค้า	นาย ค.	15 ธค. 50	-
4.	กำหนดจุดและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า	ช่างไฟฟ้า	สค. 50	20,000
5.	จัดทำโครงการรณรงค์ประหยัดไฟฟ้า	หน.แผนกบำรุง	สค. 50	70,000

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

โครงการ ที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนด แล้วเสร็จ	งบประมาณ (บาท)
6.	ติดตั้ง Eye Washer ในพื้นที่ที่กำหนด เพิ่มเติม	หน.แผนกบำรุง	กย. 50	100,000
7.	กำหนดแผนงานควบคุมให้มีแว่นครอบ ตา (Goggle) ในเขตโรงงานทั้งหมด	แผนกความปลอดภัย	กพ. 50	30,000

5. ด้านกฎหมาย จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 ระบบต้องการนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาใช้กับองค์กรทั้งสิ้น โดย ISO 9001 นำมากำหนดวัตถุประสงค์องค์กร ในขณะที่ ISO 14001 นำกฎหมายไปใช้กำหนดลำดับคะแนนของปัญหา (Significant Aspects) หรือ OHSAS 18001 จะนำไปใช้ตั้งแต่การทบทวนสถานะเบื้องต้น เพื่อกำหนดความไม่สอดคล้องกับกฎหมายและหาทางจัดการกับความไม่สอดคล้องดังกล่าว ฉะนั้นควรรวมให้เกิดระบบการรับกฎหมาย บ่งชี้ความเกี่ยวข้อง และแจกจ่ายไปสู่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องเป็นระบบเดียว ดังตัวอย่างภาพที่ 3.1 เป็นแผนภูมิการดำเนินงานด้านกฎหมายดังนี้



ภาพที่ 3.1 การดำเนินงานด้านกฎหมาย

ตารางที่ 3.2 ตัวอย่างทะเบียนกฎหมาย

ลำดับ	ชื่อกฎหมาย	ประกาศใช้	รูปสาระสำคัญ	หน่วยงานในบริษัท ที่เกี่ยวข้อง
1	ประกาศกระทรวง..... เรื่อง.....	15 มค. 44	.....	ฝ่ายผลิต. Warehouse
2.	ประกาศกระทรวง..... เรื่อง.....	14 มีอ. 42	.....	ฝ่ายอนามัยและ สิ่งแวดล้อม

5. ด้านรายการหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description: JD) มีเพื่อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ซึ่งงานแต่ละตำแหน่งก็จะต้องทำให้เกิดคุณภาพของสินค้าตาม ISO9001 หรือ ลด/ควบคุมการเกิดผลกระทบสู่สิ่งแวดล้อมตาม ISO14001 หรือทำให้งานมีความปลอดภัย ลดโอกาสกระทบต่อคนตาม OHSAS 18001 ฉะนั้นควรรวมเป็นหนึ่งเดียว

6. ด้านการฝึกอบรม แนวความคิดในหัวข้อนี้คือ พนักงานตำแหน่งใดต้องรู้อะไรเป็นอย่างต่ำ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมุมมองระบบนั้นๆ เรียกการกำหนดความต้องการการฝึกอบรมขั้นต่ำ (Minimum Training Need) โดยแบ่งเป็น

1. ความรู้ในระบบนั้นๆ (Awareness Training)
2. Operational Control ในระบบนั้นๆ (ใน ISO 9001:2000 คือกลุ่ม Work Instruction ที่ใช้ควบคุมให้เกิด Product on Spec. ใน ISO 14001 คือกลุ่ม Procedure หรือ Work Instruction ที่ใช้แก้ปัญหา Significant Aspect หรือ OHSAS 18001 คือ Procedure หรือ Work Instruction ที่ควบคุมปัญหาที่มีความเสี่ยงในระดับสูง)
3. แผนฉุกเฉิน (ในกรณี ISO 14001 และ OHSAS 18001)

7. ด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้ง 3 ระบบเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ฉะนั้นระบบรวมที่เกิดขึ้นต้องตอบคำถามให้ได้ว่า ใคร ต้องรู้อะไร และทำให้เขาได้รู้ในสิ่งที่ต้องรู้นั้นๆ องค์ประกอบของการสื่อสารคือ การนำข่าวสารที่จำเป็นต้องรู้ส่งให้กับผู้ที่ต้องการรู้ ฉะนั้นวิธีการคือ กำหนดข่าวสารในระบบแต่ละระบบ และผู้ที่ต้องการรู้แต่ละข่าวและกำหนดส่งข่าวให้ทราบดังตารางที่ 3.3 ตัวอย่างระบบการสื่อสารภายใน

### ตารางที่ 3.3 ตัวอย่างระบบการสื่อสารภายใน

ข่าวข้อมูล	ผู้ส่ง	ช่องทาง	ผู้รับ
กฎหมาย	สำนักงาน	สรุปกฎหมายแจกจ่าย	ผู้บริหาร, MR, ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง, Auditor
คำร้องเรียนจากลูกค้า	สาขานวน	สำเนาแจกจ่าย	QMR, ฝ่ายผลิต
N/C ที่เกิดขึ้น (Non-conformance)	ผู้พบเห็น, MR	แบบฟอร์ม N/C	MR, ฝ่ายต่างๆ ที่เป็นเจ้าของปัญหา
ผลการ Audit	MR.	รายงานผลการ Audit	ผู้บริหาร, ออ. ฝ่ายต่างๆ
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

ส่วนการสื่อสารภายนอก ใช้หลักการเกี่ยวกับการสื่อสารภายใน แต่ในช่องผู้รับ ในที่นี้จะเป็น Interested Party หรือผู้มีส่วนได้เสีย อันได้แก่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ชุมชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานข้างเคียง เป็นต้น

8. ด้านคู่มือการจัดการ (Manual) ประเด็นนี้ควรจะถูกพิจารณาจัดทำในขั้นตอนสุดท้ายภายหลังจากที่เราเห็นว่าภาพการรวมกันของทุกระบบได้รวมกันเรียบร้อยแล้ว รูปแบบคู่มือรวมระบบนี้ จะประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ

- 1) ส่วนหัวข้อสำคัญ (Core Element) แสดงให้เห็นส่วนต่างๆ ของระบบการจัดการที่ได้จัดทำขึ้น ถึงขั้นนี้แล้วระบบ ISO9001 ISO14001 และ OHSAS 18001 จะถือเป็นระบบการจัดการเดียว ไม่มีความจำเป็นที่จะบอกว่าตรงส่วนใดเป็นระบบการจัดการใด ดังนั้นหัวข้อสำคัญเรียงลำดับ อย่างไม่รู้ก็ได้ แต่ขอให้อธิบายระบบการจัดการทั้งหมดครบถ้วน ซึ่งอาจเรียงลำดับจาก ISO9001 อธิบายที่ละหัวข้อ ในส่วนที่ซ้ำกันกับระบบการจัดการอื่นให้เขียนรวมกันใน ISO9001 เลย
- 2) ส่วนรายการเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Related Document) แสดงรายการเอกสารทั้งหมดในระบบ อันได้แก่ Procedure, Work Instruction และ Form.

9. ด้านการควบคุมเอกสาร ในระบบนี้ทุกระบบมองเหมือนกัน คือ ณ. จุดใช้งาน เอกสารที่ใช้ นั้นต้องทันสมัย (Update) เสมอ จะมีจุดแตกต่างกันเล็กน้อย เช่น การทบทวนเอกสารหรือการจัดเก็บ

เอกสารทางกฎหมาย ซึ่งเป็นประเด็นปลีกย่อย ซึ่งไม่มีปัญหาต่อการรวมระบบเข้าด้วย ในการควบคุมเอกสารจะต้องคำนึงถึงวงจรชีวิตของเอกสาร ซึ่งเริ่มจาก การจัดทำ/การแก้ไข การตรวจสอบ การอนุมัติ การพิมพ์/สำเนา การแจกจ่าย การจัดเก็บ การเรียกคืนและการทำลาย ซึ่งระเบียบการควบคุมเอกสารทุกระบบจะมีวงจรชีวิตเช่นเดียวกัน หลายคนสงสัยในเรื่องการให้เลขที่เอกสาร (Coding) ในแต่ละระบบ ซึ่งเมื่อได้รวมระบบแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องกำหนด Code แยก แต่ถ้ายังอยากทราบว่าเอกสารใดเป็นระบบใดก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สามารถคงระบบ Code เดิม

**10. ด้านการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไข (Corrective and Preventive Action: N/C)** เหมือนกันทุกประการในแต่ละระบบ โดยใช้มุมมองที่ว่า ยอมให้เกิดปัญหาขึ้นได้แต่ปัญหาจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก โดยกำหนดการจัดการกับปัญหาผ่านการมองไปที่ต้นเหตุและกำหนดการป้องกันและแก้ไข ในแบบฟอร์ม N/C หรือ CAR อาจกำหนดช่องให้เลือกกว่าเป็น N/C ของระบบใด เพื่อแบ่งแยกว่าจะส่งให้ MR ระบบใด

**11. ด้านบันทึก (Record)** ผลของการดำเนินการตามคู่มือการจัดการ ระเบียบปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงาน เรียกว่าบันทึก (Records) ทั้ง 3 ระบบมองเช่นกันคือให้บังคับบันทึกให้ชัดเจนว่าอะไรบ้างเป็นบันทึก และกำหนดการจัดการที่ดี เวลาจัดเก็บ และวิธีทำลาย ฉะนั้นภาพที่เพิ่มขึ้นจากการรวมระบบเข้าด้วยกัน คือ บันทึก บันทึกคุณภาพหรือบันทึกข้อมูลนั้นเหมือนกันอาจเรียกว่าผลการดำเนินการทั้งหมด คือบันทึกคุณภาพ เพราะทุกระบบเป็นระบบคุณภาพ ฉะนั้นในการรวมระบบนั้น ระเบียบการปฏิบัติงานสามารถใช้ฉบับเดียวกันได้ และรายการบันทึกข้อมูล (Record Holder List) ก็ใช้แผ่นเดียวกันได้

**12. ด้านการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)** ทั้ง 3 ระบบจะเหมือนกันทุกประการในรูปแบบการดำเนินงาน แต่จะแตกต่างกันในเรื่องมุมมอง ฉะนั้นถ้าจะรวมระบบคงต้องปรับแผนการตรวจติดตามให้เหมาะสมตาม ความสำคัญของกิจกรรมในระบบต่างๆ และผลการตรวจติดตามที่ผ่านมา รวมถึงสร้างศักยภาพของ Internal Auditor ให้มองเห็นวัตถุประสงค์ของแต่ละระบบการจัดการ สิ่งที่เป็นวัตถุประสงค์ในแต่ละหัวข้อ ข้อกำหนดของแต่ละมาตรฐาน ให้เพิ่มความสามารถการตรวจติดตามจากการตรวจเอกสารให้เป็นการตรวจตามวัตถุประสงค์ของแต่ละความต้องการในตัวมาตรฐาน เช่น ในเรื่องการฝึกอบรมแทนที่จะตรวจติดตามความครบถ้วนความต้องการการฝึกอบรมและควมามีบันทึกการฝึกอบรมครบถ้วนตามรายการความต้องการการฝึกอบรมเท่านั้น แต่



ให้ตรวจติดตามไปถึงว่า ผู้ที่ได้รับการอบรมนั้นๆ มีความรู้ในความต้องการการฝึกอบรมขั้นตํานั้นหรือไม่ โดยอาจสอบถามเพิ่มเติมในระดับลึก (Depth Interview)

13. ด้านการทบทวนการจัดการ (Management Review) หัวข้อนี้เป็นหัวข้อที่สำคัญเป็นอย่างมากในแต่ละระบบ สิ่งที่สำคัญคือผู้บริหารต้องรู้บทบาทของตนเองในระบบการจัดการด้านคุณภาพ โดยพิจารณาสถานะปัจจุบันของแต่ละระบบ ผลจากสิ่งที่ได้สั่งการลงไปทั้งในรูปนโยบาย วัตถุประสงค์/เป้าหมาย ลงไปถึงแผนงานต่างๆ ได้สำเร็จตามที่ควรเป็นหรือไม่ เกิดอะไรขึ้น อะไรเป็นอุปสรรค รวมถึงรับข้อมูลใหม่ๆ ที่จำเป็น หาข้อสรุปในที่ประชุม เพื่อสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ลงไปแก้ปัญหาหรือกำหนดการเปลี่ยนแปลง นโยบาย วัตถุประสงค์/เป้าหมาย แผนงาน เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรต่อไป ฉะนั้นรูปแบบจะเหมือนกัน คือประชุมผู้บริหาร นำข้อมูลที่ทำเป็นเข้าไปในที่ประชุม ผลสรุปการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร จุดแตกต่างมีเพียงวาระการประชุมซึ่งแตกต่างกันเพราะมุมมองที่ต่างกันเท่านั้น

14. ด้านการควบคุมการปฏิบัติการ (Operational Control) วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่ใช้งานควบคุมให้ Product on spec. ใน ISO9001 หรือใช้ควบคุม Significant Aspect ใน ISO14001 หรือใช้ควบคุมปัญหาที่มีความเสี่ยงสูงใน OHSAS 18001 พยายามรวมเป็นหนึ่งเดียว เช่น วิธีการปฏิบัติงานการรับน้ำมันเชื้อเพลิงจาก Tank Car ตาม ISO9001 ที่เน้นเรื่องคุณภาพน้ำมันที่รับเข้ามา นั้น ให้ปรับปรุงเพิ่มเข้าในเรื่องการควบคุมการทกรั่วไหลตาม ISO14001 และเพิ่มการเกิดอุบัติเหตุเพลิงไหม้และการใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (Personal Protection Equipment: PPE) ตาม OHSAS 18001 เป็นต้น ฉะนั้นวิธีการปฏิบัติงานนี้จะควบคุมงานได้ทั้ง 3 ระบบ เรียกว่าเป็น Three in One ก็ได้

จากแนวทางทั้ง 14 ข้อข้างต้น จะเห็นว่าการรวมระบบนั้นไม่ได้เป็นสิ่งที่ยากหรือสลับซับซ้อนแต่อย่างใด โดยเฉพาะในมาตรฐาน ISO9000 ที่ได้จัดทำขึ้นใหม่ ได้เอื้อต่อการรวมระบบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์กร ISO ก็กำลังอยู่ในระหว่างการจัดทำแนวทางการตรวจติดตามแบบรวมระบบด้วยเช่นกัน ซึ่งเมื่อมาตรฐานฉบับนี้ได้มีการประกาศใช้เมื่อไร ก็จะเป็นแนวทางให้กับ Auditor ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตรวจติดตามระบบต่อไป

## บทที่ 4

### การสำรวจสถานะเริ่มต้นก่อนการจัดทำระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยแบบบูรณาการ

ในส่วนนี้จะเป็นแนวทางที่ใช้สำหรับเป็นเครื่องมืออันเป็นประโยชน์ ต่อผู้ที่สนใจและ  
ผู้นำไปใช้ในการประเมินโอกาสต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรในการจัดทำ  
ระบบ ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่าง ระบบมาตรฐานคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความ  
ปลอดภัย เข้าด้วยกันทั้งสามระบบมาตรฐาน กล่าวโดยรวม เราสามารถรวบรวมเครื่องมือและนำไป  
ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติและดำเนินการบริหารการจัดการฯ ซึ่งประกอบด้วยกันทั้งหมด 24 ขั้นตอน  
ดังนี้

การจัดทำแผนการปฏิบัติใช้ระบบการจัดการฯ มีด้วยกัน 4 ขั้นตอนหลักดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1: การพัฒนานโยบาย และความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ขั้นตอนที่ 2: การวางแผนและการจัดเตรียมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3: การเตรียมคู่มือระบบการจัดการฯ การฝึกอบรม และการปฏิบัติใช้

ขั้นตอนที่ 4: คิตรีเริ่มการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

สำหรับแต่ละขั้นตอนจะถูกแบ่งออกตามลำดับของงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับ  
องค์กรเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาและเป็นองค์ประกอบต่างๆ ของการจัดการด้านคุณภาพ  
สิ่งแวดล้อม อาชีว อนามัยและความปลอดภัย โดยจะอธิบายถึงลักษณะและรายละเอียดของแต่ละ  
งานไว้โดยสังเขป

เพื่อให้การจัดทำระบบ ฯ ครบถ้วนสมบูรณ์และบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่คาดหวังไว้  
(หรือสามารถแสดงออกมา) ในรายการตรวจสอบ (Checklists) จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้เป็น  
โครงสร้างของปัจจัยนำเข้า (input) ที่จำเป็นสำหรับการตรวจสอบและบริหารการจัดการด้าน  
คุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ผู้จัดทำระบบฯสามารถใช้รายการตรวจสอบ (Checklists) ได้ทันทีในการติดตาม เพื่อให้งานในแต่ละ  
ขั้นตอนครบถ้วนและสำเร็จลุล่วงด้วยดี

## ขั้นตอนที่ 1: การพัฒนานโยบาย และความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

### งานที่ 1: ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร, การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น และการสื่อสาร

งานนี้ คือ การริเริ่มกระบวนการระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยเป็นการแสดง “ความมุ่งมั่น” จากผู้บริหารสูงสุด ที่จะพัฒนาระบบและนำไปบริหารจัดการ ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอนอย่างต่อเนื่องซึ่งประสิทธิผลของระบบ โดยมีการสื่อสารต่อพนักงานทั่วทั้งองค์กรถึงความสำคัญของการตอบสนองความต้องการต่างๆ ของลูกค้า อีกทั้งความต้องการต่างๆ ตามกฎหมายและกฎข้อบังคับ มีการจัดตั้งนโยบายด้านคุณภาพ นโยบาย สิ่งแวดล้อม และนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตลอดจนมีการดำเนินการทบทวน โดยผู้บริหารและทำให้มั่นใจว่าได้มีการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นได้อย่างเพียงพอ

### งานที่ 2: การฝึกอบรมแกนนำทีมงาน

การฝึกอบรมแกนนำทีมงาน (ตามที่ระบุไว้ในงานที่ 1) เป็นการเริ่มต้นโครงการการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และเพื่อให้มั่นใจว่าทีมงานมีความเข้าใจและตระหนักถึงระดับความพยายามในการทำระบบ รวมทั้งกรอบระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนผลประโยชน์ที่จะได้รับอันเนื่องมาจากผลของการทำงาน โครงการนี้

### งานที่ 3: กำหนดขอบเขตของระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

การกำหนดขอบเขตของระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นการทำให้ขอบข่ายงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านระบบฯ มีความชัดเจนและครอบคลุม ซึ่งเป็นการตกลงโดยผู้บริหารระดับสูง (ปฏิบัติในงานที่ 1) และการระบุงานเฉพาะด้านในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตดังกล่าว ลำดับแรกแกนนำทีมจะเน้นไปที่กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการซึ่งนำไปปฏิบัติใช้

### งานที่ 4: ปฏิบัติการประเมินช่องว่าง (Gaps)

งานที่ 4 มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ในกระบวนการนี้แกนนำทีมงานจะทำการระบุข้อกำหนดต่างๆ ในการจัดทำระบบฯ ซึ่งมีการปฏิบัติอยู่แล้วภายในองค์กร อาจจะทั้งหมดหรือในบางส่วน ในการบ่งชี้รายการ

ต่างๆ แกนนำทีมจะหาข้อสรุปพร้อมระบุว่าระบบที่มีอยู่ในองค์กรนั้น มีสิ่งใดบ้างที่สามารถจะนำมารวมกันและทำให้ “บรรลุเป้าหมาย” ในลำดับแรกของโครงการ

**งานที่ 5: การพัฒนาและทบทวนนโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย**

นโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นการจัดทำตามรูปแบบของเจตนารมณ์ของระบบการจัดการฯ ซึ่งเป็นการแสดงความมุ่งมั่นขององค์กรที่มีต่อการจัดการระบบฯ อีกทั้งแสดงความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารต่อการจัดการระบบฯ ด้วยการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนต่อแกนนำทีมในส่วนต่างๆ ภายในองค์กร

**งานที่ 6: พัฒนาแผนงาน และกำหนดการนำไปปฏิบัติใช้**

ในขั้นสุดท้ายเป็นการนำแผนปฏิบัติการไปใช้และกำหนดเวลาตามเค้าโครงขั้นตอนต่างๆ และติดตามความคืบหน้าของโครงการเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่กำหนด ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก แกนนำทีมสามารถคาดเดา และเสนอแนวคิดกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรถึงความเป็นไปได้ในสิ่งที่คาดหวังไว้ได้ในเดือนที่จะมาถึง

ควรกำหนดการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกพื้นฐานในขั้นตอนนี้ แทนที่จะรอให้ถึงขั้นตอนในงานที่ 20 และ 21 เพื่อเป็นการพัฒนาและนำความรู้จากการฝึกอบรมมาปฏิบัติใช้ โดยการกระทำดังกล่าว ทำให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการทำระบบการจัดการฯ ก่อน และเป็นการสร้างแรงจูงใจ และผลักดันให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขึ้นภายในขององค์กร

**ขั้นตอนที่ 2: การวางแผนและการจัดทำข้อมูล**

**งานที่ 7: ระบุผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ และข้อกำหนดต่างๆ ที่สำคัญ**

ในการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญในธุรกิจขององค์กร รวมถึงกลุ่มประชากรท้องถิ่น ผู้ที่เกี่ยวข้องและไม่ได้เกี่ยวข้องตามกฎหมายอื่นๆ แกนนำทีมต้องระบุปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งจะต้องนำไปใช้ในโครงการนี้ และเป็นการสร้างพื้นฐานของระบบการจัดการฯ ให้ประสบความสำเร็จ

**งานที่ 8: การตั้งวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ/ การสร้างตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่สำคัญ / การวิเคราะห์ผลกระทบของประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และความเสี่ยง**

การตั้งวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพและสร้างตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่สำคัญเป็นงานใน ส่วนของการจัดการระบบคุณภาพ ส่วนการวิเคราะห์ผลกระทบจากประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นงานในส่วนของระบบบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ภายในขอบเขตของระบบการทั้ง 3 มาตรฐานให้ พิจารณาว่ากิจกรรมใดที่มีความน่าจะเป็นในการเกิดปฏิสัมพันธ์กับคุณภาพของงานให้บริการ สุขภาพ ความปลอดภัยของพนักงาน และผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่น่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ งานนี้น่าจะมีความยากที่สุดในบรรดาขั้นตอนต่างๆ ซึ่งต้องหาวิธีการที่ใช้ในการประเมินและระบุ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงจากการทำงานหรือกิจกรรมการให้บริการขององค์กร ขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนที่มีนัยสำคัญที่สุด

การสร้างตัวชี้วัดคุณภาพของการปฏิบัติงานเน้นการนำไปใช้ที่ระบบการจัดการด้าน คุณภาพ การวิเคราะห์ผลกระทบ/ ประเด็นปัญหา และความเสี่ยง เน้นไปที่ระบบการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย โดยมีการระบุว่ากิจกรรมไหนที่มีความน่าจะเป็น สูงสุดในการเกิดผลกระทบที่สำคัญ ซึ่งระบบจะผลักดันให้แกนนำทีมกำหนดวิธีการจัดการอย่าง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

**งานที่ 9:** การจัดตั้งและพัฒนาวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนสามารถวัดความสำเร็จได้ โดยแกนนำทีมได้รับ ผลประโยชน์โดยตรงจากการจัดตั้งและพัฒนาวัตถุประสงค์และเป้าหมายจากระบบจัดการฯ และฝ่ายบริหารระดับสูงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มี นัยสำคัญจากการดำเนินงานในธุรกิจขององค์กรได้

**งานที่ 10:** พัฒนา และปรับปรุงโปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความ ปลอดภัย

งานนี้จะทำให้แกนนำทีมมีการส่งเสริมโปรแกรมการจัดการด้าน สุขภาพ อนามัยความ ปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่แล้วในองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถจัดทำโปรแกรมใหม่เพิ่มให้ เหมาะสม เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ข้อมูลที่ได้รับจากการวิเคราะห์งาน ส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง) มีความสำคัญเป็นพิเศษในขั้นตอนนี้ เพราะแกนนำทีมจะต้องพิจารณาจาก โปรแกรมที่มีอยู่เป็นอันดับแรก ก่อนที่จะหาโปรแกรมใหม่ๆ เพื่อมาปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการ ปรับปรุงพัฒนา

### ขั้นตอนที่ 3: การจัดเตรียมคู่มือระบบการจัดการฯ การฝึกอบรม และการปฏิบัติใช้

#### งานที่ 11: พัฒนาขั้นตอนการทำงานเพื่อการควบคุมการดำเนินงาน

ในขั้นตอนนี้จะมีการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์งานส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง) อีกครั้งหนึ่ง โดยแกนนำทีมจะระบุว่าขั้นตอนการทำงานอะไรบ้างที่จะจำเป็นและจะต้องเพิ่มเติม เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และความเสี่ยงที่น่าจะเกิดขึ้นจากกิจกรรมการทำงานต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม (ตามที่ระบุไว้ในงานที่ 8)

#### งานที่ 12: พัฒนาขั้นตอนการทำงานการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด

ขั้นตอนการทำงานในเรื่องการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดจะช่วยให้องค์กรสามารถติดตามความก้าวหน้าของโปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายมีความชัดเจน รวมทั้งมีการระบุวิธีการตรวจวัดและความถี่ในการตรวจวัดได้ จะทำให้ไม่สับสนว่าเมื่อใด วัตถุประสงค์และเป้าหมายนั้นจะบรรลุผลสำเร็จ

#### งานที่ 13: พัฒนาขั้นตอนการทำงาน การตรวจประเมินระบบการจัดการฯ

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการฯ ขึ้นอยู่กับการทบทวนหรือตรวจประเมินผลของการปฏิบัติตามระบบอย่างเป็นระยะๆ โดยการกำหนดขั้นตอนการทำงานของการตรวจประเมินอย่างชัดเจนไว้ล่วงหน้า แกนนำทีมต้องแน่ใจว่าผู้มีส่วนร่วมในระบบการจัดการฯ และยังคงดำเนินการทบทวนระบบการจัดการฯ ต่อไปอย่างต่อเนื่อง ในวิธีการเดียวกันตามที่กำหนดไว้ และจะไม่มีขั้นตอนใด “ตกลงหายไป” จากขั้นตอนการทำงานนั้น

#### งานที่ 14: พัฒนาขั้นตอนการทำงานเรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข และ ป้องกัน

เช่นเดียวกับกับงานที่ 13 ข้างต้น ทำการระบุขั้นตอนการทำงานในการปฏิบัติการแก้ไข และ ป้องกันให้ชัดเจน แกนนำทีมต้องแน่ใจว่าผู้มีส่วนร่วมในระบบการจัดการฯ ทั้งหมดจะปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนดไว้ เพื่อแก้ไขปัญหาที่พบจากการดำเนินงานในแต่ละวัน หรือจากการตรวจประเมินระบบการจัดการฯ และบทเรียนจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยจะถูกนำรวมเข้าไว้ในระบบการจัดการฯ

#### งานที่ 15: พัฒนาขั้นตอนการทำงาน การเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

แผนการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่มีอยู่แล้วในการทำระบบการจัดการฯ และจะต้องใช้เผชิญหน้าอยู่เป็นประจำในการพัฒนาระบบการจัดการฯ การทบทวนปัจจัยสำคัญต่างๆ ในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน ทำให้แกนนำทีมมั่นใจว่าแผนนั้นชัดเจน ครบถ้วน และมีประสิทธิผล

#### งานที่ 16: พัฒนาขั้นตอน การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ขั้นตอนการทำงานของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เป็นการวางโครงสร้างของกระบวนการ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะทำการทบทวนประสิทธิผลของระบบการจัดการฯ เพื่อการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้รับ การทบทวนโดยฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติอยู่เป็นระยะๆ ในทุกๆ ปี

#### งานที่ 17: การรวบรวมระบบเอกสารที่มีอยู่

ก่อนการเรียบเรียงคู่มือระบบการจัดการฯ แกนนำทีมต้องรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่มีอยู่แล้วในระบบและถูกแจกจ่ายไปแล้ว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาตัดสินใจว่าเอกสารที่มีอยู่นั้นเพียงพอหรือไม่ในการจัดทำระบบฯ ซึ่งบางครั้งอาจจำเป็นต้องมีการทำเอกสารเพิ่มเติมบ้างเล็กน้อย และทำการรวบรวมเอกสารของระบบการจัดการฯ ทั้งหมดเข้าด้วยกันให้เป็นระบบที่สมบูรณ์

#### งานที่ 18: พัฒนาการจัดทำเอกสารเพิ่มเติมที่จำเป็น

งานนี้อธิบายไปในตัวโดยหัวข้องาน และได้กล่าวไว้แล้วในงานที่ 17

#### งานที่ 19: รวบรวมข้อมูลในการจัดทำ คู่มือระบบการจัดการฯ

การจัดทำคู่มือระบบการจัดการด้านฯ แกนนำทีมจัดเตรียมกระบวนการสำหรับเชื่อมโยงระบบการจัดการฯ เข้าสู่ระบบการบริหารงานขององค์กร

#### งานที่ 20: พัฒนามาตรฐานการฝึกอบรม

ในการเริ่มต้นนำกระบวนการนี้มาปฏิบัติใช้ การจัดทำมาตรฐานการฝึกอบรมต่างๆ ขึ้นมาก่อนเพื่อที่แกนนำทีมจะทำให้กิจกรรมนี้สมบูรณ์ได้ โดยการเตรียมหลักสูตรการฝึกอบรมความรู้ทั่วไป ในเรื่องของระบบการจัดการฯ เป็นการแนะนำให้กับพนักงานใหม่และพนักงานเก่าเป็นพื้นฐานเสียก่อน และอาจจะมีการจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในส่วนอื่นได้แก่ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ในการปฏิบัติใช้ในระบบฯ นี้

งานที่ 21: นำเสนอการฝึกอบรมให้กับพนักงาน  
งานนี้อธิบายไปในตัวโดยหัวข้องาน

งานที่ 22: การดำเนินการปฏิบัติใช้ในระบบการจัดการฯ

ในงานนี้จะเป็นการประกาศใช้เอกสารในระบบการจัดการฯ และมีผลบังคับใช้โดยระบุวันเดือนปีให้เรียบร้อย แก่นำทีมต้องดำเนินการปฏิบัติใช้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกขั้นตอน จึงจะสามารถดำเนินการตรวจประเมินระบบได้

ขั้นตอนที่ 4: การพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการดำเนินการปฏิบัติตามระบบการจัดการฯ

งานที่ 23: การดำเนินการตรวจสอบระบบการจัดการฯ

ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการทำให้การจัดทำระบบการจัดการฯ มีความสมบูรณ์ โดยผ่านการตรวจประเมินระบบ สามารถระบุได้ถึงงานส่วนที่เหลือ (งานส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง)) ในระบบการจัดการฯ รวมทั้งการริเริ่มกระบวนการของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบการจัดการฯ ถ้าการตรวจประเมินรับรองระบบคือเป้าหมายขององค์กร ผู้ตรวจประเมินจากภายนอกจะคาดหวังว่าจะได้เห็นการตรวจประเมินระบบที่ครบถ้วนทุกส่วนภายในองค์กร รวมทั้งมีการปฏิบัติการแก้ไขที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

งานที่ 24: การดำเนินการประชุมทบทวนผลของการจัดทำระบบการจัดการฯ รอบแรก

ตัวแทนฝ่ายบริหารฯ ใช้ผลจากการตรวจประเมินระบบภายใน เพื่อการจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นปัจจุบันรายงานต่อที่ประชุมผู้บริหาร งานนี้ถือว่าการริเริ่มวงจรของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการฯ และส่งผลให้มีการจัดตั้งแผนพัฒนาประจำปี ณ จุดนี้เอง องค์กรสามารถยื่นขอการรับรองระบบจากผู้ตรวจประเมินภายนอกได้



ขั้นตอนที่ 1 เครื่องมือและใบรายการตรวจสอบความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร และการพัฒนานโยบาย  
ปัจจัยป้อนเข้า:

ไม่มี - ขั้นตอนนี้เป็นงานเริ่มต้น

เครื่องมือ:

ไม่มี

	ดำเนินการ ครบถ้วน?
ระบุตำแหน่งผู้จัดการต่างๆ ในองค์กร ผู้ที่ต้องอนุมัติการพัฒนาระบบการจัดการฯ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติใช้และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น	<input type="checkbox"/>
จัดเตรียมภาพรวมของระบบการจัดการฯ และประโยชน์ขององค์กรที่สัมพันธ์กับการนำไปปฏิบัติใช้ ให้กับผู้จัดการเหล่านั้นรับทราบ	<input type="checkbox"/>
อภิปรายถึงขอบเขตอะไรบ้าง ที่จะนำเข้าสู่ระบบการจัดการฯ ขอบเขตดังกล่าวจะได้รับการสรุปสุดท้ายในงานที่ 3 แต่อย่างไรก็ตาม มีความสำคัญที่ต้องระบุขอบเขตในลักษณะทั่วไปก่อนเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อที่ว่าจะได้สามารถจัดการกับสิ่งที่คาดหมายไว้ของแต่ละบุคคล	<input type="checkbox"/>
อภิปรายถึงทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงกำหนดการ (ระยะเวลา) ในการดำเนินงานปฏิบัติใช้ จำเป็นต้องมีการหารือกันอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา เกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ว่า การนำไปปฏิบัติใช้ของระบบการจัดการฯ กำลังจะต้องแข่งกับเวลาการทำงานของพนักงานซึ่งมีความรับผิดชอบอื่นๆ เพิ่มเติม และสามารถจัดการให้ดีที่สุดได้อย่างไร	<input type="checkbox"/>
ได้รับการอนุมัติอย่างชัดเจนและเปิดเผยสำหรับการพัฒนาระบบการจัดการฯ การอนุมัติจากผู้จัดการระดับสูงควรแจ้งข้อความแห่งเหตุผลทางธุรกิจที่ชี้เฉพาะสำหรับการพัฒนาระบบการจัดการฯ นี้	<input type="checkbox"/>
การกำหนดบุคคลอย่างเปิดเผย ว่าใครจะมีหน้าที่รับผิดชอบเบื้องต้น เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติใช้ระบบการจัดการฯ ที่สำคัญที่ว่าคุณคนนี้ที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาระบบการจัดการฯ รวมถึงมีความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับคนอื่นๆ ที่จะมีส่วนร่วมในภาระนี้	<input type="checkbox"/>
ทบทวนโดยฝ่ายบริหารระดับสูงถึงระดับของการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นจากพนักงานอื่นๆ ผู้ที่จะมามีส่วนร่วมในการปฏิบัติใช้ระบบการจัดการฯ	<input type="checkbox"/>

ระบุนุคคลประมาณ 2 ใน 8 ผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นแกนนำทีมระบบการจัดการฯ ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ทีมงานนี้จะเตรียมการสนับสนุนส่วนใหญ่ เพื่อการพัฒนากระบวนการจัดการฯ ผู้นำทีมควรจะเป็นผู้ระบุนชื่อทีมงาน และได้รับการยืนยันสนับสนุนโดยฝ่ายบริหารระดับสูง	<input type="checkbox"/>
อภิปรายถึงเวลาที่ได้รับมอบหมาย งานที่จำเป็น ร่วมกับสมาชิกของแกนนำทีม ให้ระบุความขัดแย้งหรือปัญหาที่น่าจะเกิด ระหว่างการนำไปปฏิบัติใช้ระบบการจัดการฯ และหน้าที่ความรับผิดชอบอื่นๆ	<input type="checkbox"/>
ระบุและแก้ไขความขัดแย้งต่างๆ โดยฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการดำเนินการจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็น ให้ทุกคนที่เป็นสมาชิกของทีมงานได้ปฏิบัติตามเวลาที่กำหนด สำหรับการนำไปปฏิบัติใช้ของระบบการจัดการฯ	<input type="checkbox"/>
ประชุมกับพนักงานระดับสำคัญขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับทราบถึงความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร ในการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการฯ	<input type="checkbox"/>
ประกาศความมุ่งมั่นต่อระบบการจัดการฯ โดยผ่านจดหมายข่าว บอร์ด แถลงการณ์ การอภิปรายในที่ประชุมผู้บริหาร และที่ประชุมอื่นๆ	<input type="checkbox"/>

#### ผลลัพธ์ที่ต้องการ:

ถ้อยแถลงนโยบาย (ได้รับการลงนามอย่างสมบูรณ์โดยผู้บริหารระดับสูงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ขององค์กร) อธิบายถึงความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารต่อการพัฒนาระบบการจัดการฯ และการกำหนดอย่างเป็นทางการของผู้นำทีม และทีมงานที่จะนำระบบการจัดการฯ ไปใช้ การระบุหน้าที่รับผิดชอบต่างๆ ขอบเขตระบบการจัดการที่คาดหวัง และการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น ในรูปของจดหมายข่าว ประกาศ และหมายเหตุจากการประชุมต่างๆ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติใช้:

ทีมงานระบบการจัดการฯ ควรรวมถึงพนักงานจากส่วนต่างๆ ขององค์กร อย่างน้อยเป็นพนักงานจากฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม พนักงานจากฝ่ายอื่นๆ เช่น ฝ่ายบำรุงรักษา ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายการตลาด ควรที่จะมีส่วนร่วมด้วย พนักงานจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมาก เนื่องจากระบบการจัดการฯ อาจจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการกำหนดงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบ พนักงานจัดซื้อสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เนื่องจากผลกระทบและความเสี่ยง มากมายมาจากประเภทของวัสดุ หรืออุปกรณ์ที่จัดซื้อ

### เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 11

#### ขอบเขตของระบบการจัดการในการปฏิบัติงานต่างๆ

##### คำแนะนำ:

เครื่องมือระบบการจัดการฯ นี้อธิบายการปฏิบัติขององค์กรภายใต้ขอบเขตสำหรับของระบบการจัดการฯ การปฏิบัติงานดังกล่าว รวมถึงกิจกรรมทั้งหมด ผลิตภัณฑ์ และบริการ

1. พิจารณาประเภทของกระบวนการดำเนินการปฏิบัติในทิศทางที่เหมาะสมกับองค์กร ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

- 1.1 การใช้แผนภูมิในการติดตามวัตถุประสงค์ หรือกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนกระบวนการผลิต/การบริการ
- 1.2 แบ่งการปฏิบัติงานให้เป็นแผนกต่างๆ และ
- 1.3 ประเภท การปฏิบัติงานทั้งหมดโดยยึดตามขอบเขตของระบบการจัดการฯ
2. ระบุและจัดทำรายการกิจกรรม, ผลิตภัณฑ์ และการบริการทั้งหมดภายในขอบเขตการจัดการระบบฯ โดย:
  - 2.1 ทบทวนขอบเขตการจัดการระบบฯ เมื่อทำการตัดสินใจว่าการปฏิบัติงานใดที่จะรวมการดำเนินงานเข้าไป
  - 2.2 ทบทวนบนพื้นฐานจากผลลัพธ์ของการกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน, เริ่มแยกประเภทกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการ ที่ต้องการ
  - 2.3 เริ่มการประมวลรายการแต่ละกลุ่มที่เป็นไปได้ออกเป็นประเภท และพิจารณาสิ่งอื่นๆ ที่อาจขาดหายไปจาก หมวดหมู่หรือ ประเภทเหล่านี้

##### หมายเหตุ:

ให้มั่นใจว่าข้อมูลนำเข้าที่ได้รับจากพนักงานที่เกี่ยวข้องในทุกๆ ส่วนขององค์กร เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่างๆ ต้องแน่ใจว่า การปฏิบัติงานเหล่านั้นมีเนื้อหามากและสำคัญ

เพียงพอในการตรวจสอบ และ เนื้อหาอย่างน้อยเพียงพอที่จะทำความเข้าใจ เมื่อมีการแบ่งประเภทของการปฏิบัติงานต้องแน่ใจว่าได้มีการรวม สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ให้ครบถ้วน มิเช่นนั้น ก็จะมีบางกระบวนการปฏิบัติงานที่ขาดหายไปในการพิจารณา:

ใช้แบบฟอร์มนี้ในการบรรยายการปฏิบัติการต่างๆ (กิจกรรม, ผลิตภัณฑ์, และการบริการ) ที่อยู่ในขอบเขตของระบบการจัดการ ทำรายการการปฏิบัติงานต่างๆ โดยใช้ประเภทของงานที่ได้ระบุไว้แล้ว

หมายเหตุ: ในการทำรายการการปฏิบัติงานต่างๆ โดยใช้ประเภทของงานที่ได้ระบุไว้แล้ว ต้องมั่นใจว่าการปฏิบัติงานประเภทนั้นๆ อยู่ในขอบเขตของระบบการจัดการ พิจารณาการแยกตารางออกตามประเภทของกิจกรรมที่ได้แบ่งประเภทไว้ดังตารางที่ 4.1



**งานที่ 2: การฝึกอบรมแกนนำทีมงาน**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

การฝึกอบรมข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุไว้ในมาตรฐาน ISO 9001, ISO 14001 และ OHSAS 18001.

**เครื่องมือ:**

ไม่มี

	ดำเนินการครบถ้วน?
การฝึกอบรมแกนนำทีม ในเรื่องข้อกำหนด ISO 9001, ISO 14001 และ OHSAS 18001 การนำไปปฏิบัติใช้ของระบบการจัดการฯ และผลประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบการจัดการฯ มาปฏิบัติใช้ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ และความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารต่อการนำไปปฏิบัติใช้ การฝึกอบรมนี้ควรจะเน้นไปที่กระบวนการนำไปปฏิบัติใช้ และข้อกำหนดของมาตรฐานทั้งสาม เนื่องจากแกนนำทีมจำเป็นต้องเข้าใจ และมองเห็นภาพว่าจะพัฒนาระบบการจัดการฯอย่างไรตามเวลา การอภิปรายถึงข้อกำหนดเฉพาะของระบบการจัดการฯ สามารถทำให้สับสนได้ และแกนนำทีมจะต้องพัฒนาความเข้าใจอย่างลึกซึ้งของข้อกำหนดเหล่านี้ด้วยประสบการณ์ระหว่างกระบวนการนำไปปฏิบัติใช้	<input type="checkbox"/>
ระบุพนักงานเพิ่มเติมที่อาจจะจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การจัดทำเอกสารการฝึกอบรม รวมถึงการจัดทำรายชื่อของพนักงานที่เข้าร่วมการฝึกอบรมแต่ละครั้ง หัวข้อสำหรับการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร และเอกสารการฝึกอบรมที่ใช้

**งานที่ 3: กำหนดขอบเขตของระบบการจัดการฯ**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

แนวทางจากฝ่ายบริหารระดับสูง จากงานที่ 1 ความรู้เชิงลึกของธุรกิจ และพื้นที่ตั้งของการดำเนินงานจากแกนนำทีมระบบการจัดการฯ

**เครื่องมือ:**

เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 1: ระบุการดำเนินงานในขอบเขตของระบบการจัดการฯ

	ดำเนินการครบถ้วน?
<p>พัฒนาขอบเขตระบบการจัดการฯ</p> <p>หมายเหตุ: บางประเด็นที่อาจจะต้องกล่าวถึงในการสรุปตอนท้ายถึงขอบเขตของระบบการจัดการฯ รวมถึง การพิจารณาผู้รับจ้างเหมาและผู้เช่า ผู้รับจ้างเหมา อาจจะดำเนินงานปฏิบัติการที่ให้กับองค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม รวมถึงความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่อาจจะอยู่ในขอบเขตของระบบการจัดการฯ การควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ปฏิบัติโดยพนักงาน หลายครั้งที่การเจรจาอาจช่วยได้เมื่อมีการตรวจประเมินระบบการจัดการฯ ขององค์กร เพื่อขอแนวคิดแต่เนิ่นๆ ในกระบวนการนำไปปฏิบัติใช้ ประเด็นเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการหารือระหว่างการสรุปสุดท้ายของขอบเขตระบบการจัดการฯ</p>	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การบรรยายเป็นลายลักษณ์อักษรของขอบเขตระบบการจัดการฯ

**งานที่ 4: ปฏิบัติการประเมินงานส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง)****ปัจจัยป้อนเข้า:**

การสำรวจเอกสารใดที่มีอยู่ในในองค์กรตามระบบปฏิบัติงานการจัดการฯ

**เครื่องมือ:**

แบบฟอร์มการประเมินงานส่วนที่เหลือ (งานส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง)) ของระบบการจัดการฯ

	ดำเนินการครบถ้วน?
<p>ดำเนินการประเมินงานส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง) ของการปฏิบัติในปัจจุบัน และขั้นตอนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและกลยุทธ์ของ ISO 9001, OHSAS 18001 และ ISO 14001 ระหว่างการวิเคราะห์จะช่วยให้สามารถระบุถึง</p>	<input type="checkbox"/>

<p>ขั้นตอนการทำงานและโปรแกรมด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และ สิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในระบบการจัดการฯ ขั้นตอนการทำงาน และโปรแกรมดังกล่าวอาจจำเป็นต้องมีการแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001, OSHAS 18001 และ ISO 14001</p>	
<p>ทบทวนผลการประเมินงานส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง) จะได้ออกโดยตรงว่า มีงาน อะไรบ้างและมากเท่าไรที่จำเป็นต้องทำเพิ่มเพื่อให้ระบบการจัดการฯ นั้น ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ผลนั้นทำให้ทราบว่าโปรแกรม และเอกสารอะไรบ้างที่มีอยู่ สามารถนำมาใช้ได้ และสิ่งไหนที่สำคัญที่สุดที่จะต้องใช้ในการพัฒนาระบบการ จัดการฯ</p>	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

ผลการประเมินงานส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง) ในรูปแบบของเอกสาร หลายกรณีผลลัพธ์ถูกจัดทำใน รูปแบบเอกสารที่เป็นส่วนหนึ่งของแผนการนำไปปฏิบัติใช้ ที่จะพัฒนาในงานที่ 6 ตลอดจนคำสั่ง ลำดับแรกที่จะถูกเขียนขึ้นมา

**งานที่ 5: พัฒนา / ทบทวนนโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

นโยบายด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่มีอยู่ (ถ้ามี)

และกำหนดทิศทางโดยฝ่ายบริหารระดับระดับสูง จากงานที่ 1

**เครื่องมือ:**

ถ้อยแถลง (ประกาศ) นโยบายด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยปัจจุบัน

	<p>ดำเนินการ ครบถ้วน?</p>
<p>พัฒนาหรือปรับปรุงนโยบายด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยโดยใช้ข้อกำหนดนโยบายที่ระบุไว้ในมาตรฐาน ISO 9001, OHSAS 18001 และ ISO 14001 เป็นเริ่มต้น</p>	<input type="checkbox"/>



ควรใช้เวลาในการสร้างจิตสำนึกให้กับหน่วยงานหลักที่นำไปปฏิบัติใช้	<input type="checkbox"/>
ปรับปรุงนโยบายด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ขึ้นอยู่กับผลย้อนกลับจากการทบทวน	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

ถ้อยแถลง (ประกาศ) นโยบายด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เขียนขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร ลงนามโดยผู้บริหารระดับสูงที่เหมาะสม

**งานที่ 6: พัฒนาแผนงาน และกำหนดการนำไปปฏิบัติใช้**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

ผลจากการประเมินงานส่วนที่เหลือ (ช่องว่าง) จากงานที่ 4

**เครื่องมือ:**

ไม่มี

	ดำเนินการครบถ้วน?
ทำการประเมินว่าข้อกำหนดระบบการจัดการฯ ที่จำเป็นและต้องได้รับการพัฒนา และกลับกรองต่อไป	<input type="checkbox"/>
ระบุทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบการจัดการฯ ทั้งหมดให้เสร็จสมบูรณ์	<input type="checkbox"/>
มอบหมายผู้นำทีมในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน หรือส่วนประกอบของระบบการจัดการฯ แต่ละส่วน เพื่อให้ได้รับการพัฒนาและกลับกรองต่อไป	<input type="checkbox"/>
กำหนดช่องทางการสื่อสารที่สำคัญ (อิเล็กทรอนิกส์, intranet และบอร์ดประกาศ) และวิธีการจัดการข้อมูลด้วยบุคคลที่รับผิดชอบ - ข้อตกลงบนรูปแบบ ที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น จะช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนในคู่มือระบบการจัดการฯ ที่	<input type="checkbox"/>

อยู่ระหว่างเตรียมการจนถึงจบกระบวนการ ในระยะเวลาอันสั้น	
<p>จัดทำแผนกำหนดการเพื่อให้ขั้นตอนที่เหลืออยู่และข้อกำหนดระบบการจัดการฯ ทั้งหมดนั้นสมบูรณ์ รวมถึงการติดตามกิจกรรมต่างๆ เช่น การพัฒนาคู่มือระบบการจัดการฯ และการฝึกอบรม</p> <p>แนะนำให้มีการประชุมประจำสัปดาห์ของทีมงานจัดทำระบบการจัดการฯ เพื่อหารือในเรื่องที่ต้องปฏิบัติ อุปสรรคต่างๆ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อความสามารถของทีมงาน ในการสำเร็จภายในกำหนดเวลา และการแก้ไขอุปสรรคเหล่านั้น</p> <p>ในบางโอกาส – เช่น รายเดือน แนะนำให้มีการประชุมที่ใช้เวลายาวกว่าปกติ เพื่อทบทวนต้นร่างของขั้นตอนการทำงาน และผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนต่างๆ</p>	□

<p><b>ผลลัพธ์ที่ต้องการ:</b></p> <p>แผนกำหนดการนำไปปฏิบัติใช้ที่ระบุไว้ในขั้นตอนต่างๆ วันที่ครบกำหนดของเป้าหมาย รวมถึงบุคคลรับผิดชอบสำหรับการนำไปปฏิบัติใช้ แผนผังจะทำให้เค้าโครงการงาน วันครบกำหนด และวันที่ประชุมให้ชัดเจนขึ้น</p>
--

งานที่ 7: ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจขององค์กร และข้อกำหนดต่างๆ ที่สำคัญ

ปัจจัยป้อนเข้า:

ขอบเขตระบบการจัดการฯ จากงานที่ 3 และนโยบายด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม

อาชีพอนามัย และความปลอดภัย จากงานที่ 5

เครื่องมือ:

เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 2: ทะเบียนรายชื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจขององค์กร และความคาดหวังของบุคคลเหล่านั้น

	ดำเนินการครบถ้วน?
<p>ระบุผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กร ตามขอบเขตของระบบการจัดการฯ นโยบาย และความรู้ในเอกลักษณ์ของธุรกิจการปฏิบัติงานในพื้นที่ ในการจัดทำ</p>	□

รายชื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจขององค์กรที่สำคัญ พิจารณาจากกลุ่มคนภายใน (เช่น พนักงาน และฝ่ายหรือแผนก เป็นต้น) และจากกลุ่มคนภายนอก (เช่น ชุมชนต่างๆ และผู้ออกกฎเกณฑ์ หรือกฎหมาย เป็นต้น)	
ระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจขององค์กร เช่น ผู้ออกกฎเกณฑ์ควรจะสนใจปฏิบัติตาม ในข้อมูลที่ออกมา	<input type="checkbox"/>
การระบุสิ่งที่เกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจขององค์กรจากที่ต่างๆ ไม่ได้หมายความว่านำสิ่งที่ต้องการทั้งหมดมาพิจารณา แต่จะใช้เท่าที่เกี่ยวกับระบบการจัดการฯ เห็นได้ชัดว่า ความสอดคล้องตามข้อกำหนดต่างๆ ได้จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานที่ออกกฎเกณฑ์ที่พิจารณาถึงความจำเป็น ขณะที่ประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อกลุ่มคนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจขององค์กร และกับชุมชนท้องถิ่น ควรจะนำมาพิจารณาพร้อมกับปัจจัยอื่นๆ เพื่อการกำหนดการตอบสนองให้ถูกต้อง	<input type="checkbox"/>
การรวบรวมรายชื่อของข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านระบบฯ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการนี้เนื่องจากข้อกำหนดเหล่านี้เป็นข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจขององค์กรที่สำคัญ	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การจัดทำรายชื่อ (ทะเบียนรายชื่อ) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจขององค์กร และข้อกำหนดด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ รวมถึงทะเบียนกฎหมาย

การจัดทำรายการข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ (จากราชการ ประเทศ หรือท้องถิ่น) ทั้งหมดควรรวบรวมให้อยู่ในทะเบียนรายชื่อข้อกำหนดต่างๆ ไม่ใช่การรวบรวมเฉพาะข้อกำหนดที่มีการส่งรายงานเป็นส่วนประกอบเท่านั้น

## เครื่องมือระบบบริหารการจัดการฯ ที่ 2

ทะเบียนรายชื่อของผู้ที่มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กรและความคาดหวังของบุคคลเหล่านั้น

### คำแนะนำ:

1. ใช้ตารางทำรายชื่อของผู้ที่มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กรที่คิดว่าเกี่ยวข้องดังตารางที่ 4-2
2. บรรยายโครงสร้างและลักษณะเฉพาะของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กร
3. ระบุอำนาจแห่งความคาดหวังและสภาพแวดล้อมของแต่ละผู้ที่มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กร
4. ยืนยัน ความคาดหวังรวมถึงข้อกำหนด หรือ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ

หมายเหตุ: ท่านสามารถตอบ ใช่, ไม่ใช่ หรือ 'ไม่รู้' ก็ได้ แต่ถ้าตอบว่า "ไม่รู้" จะต้องดำเนินการค้นหาจุดที่ 'ไม่รู้' และรายงานกลับ

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ องค์กรหรือบุคคลที่สนใจผลการดำเนินการด้านคุณภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กรภายใต้ขอบเขตระบบบริหารการจัดการฯ

ข้อกำหนดอื่นๆ และกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ รวมถึงกฎเกณฑ์ข้อบังคับทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับ ค่าโครงการ ในกฎหมาย ตามข้อตกลงในสัญญา หรือเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายภายในองค์กร

รวมทีมงานจัดการระบบทั้งหมดให้รับรองกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าท่านสามารถข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจเท่าที่จะเป็นไปได้

เมื่อตารางเสร็จสมบูรณ์ ในแนวนอนให้กรอกข้อมูลของแต่ละของแต่ละผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนที่จะกรอกข้อมูลถัดไป

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในบางรายให้พิจารณาดังต่อไปนี้:

- 1 ผู้มีควบคุมดูแล (ท้องถิ่น ชุมชน, รัฐ และสหพันธรัฐ)
- 2 กลุ่มภายในองค์กรรวมถึงผู้บริหาร, แผนกต่างๆ และพนักงาน
- 3 สมาคมและสหภาพ
- 4 ลูกค้า (เช่น ธุรกิจท้องถิ่น)
- 5 ผู้ขายหรือผู้ส่งมอบ
- 6 ผู้รับเหมา
- 7 ชุมชนท้องถิ่น และกลุ่มผู้สนใจ และเพื่อนบ้านใกล้เคียง



### งานที่ 8: ปฏิบัติการวิเคราะห์ผลกระทบและประเด็นปัญหา

#### ปัจจัยป้อนเข้า:

ขอบเขตระบบการจัดการฯ จากงานที่ 3 และการระบุข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กร จากงานที่ 7

#### เครื่องมือ:

เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 3: การระบุผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และความเสียดังกล่าวและความปลอดภัย

เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 4: กำหนดผลกระทบต่อประเด็นปัญหา และกำหนดนัยสำคัญ

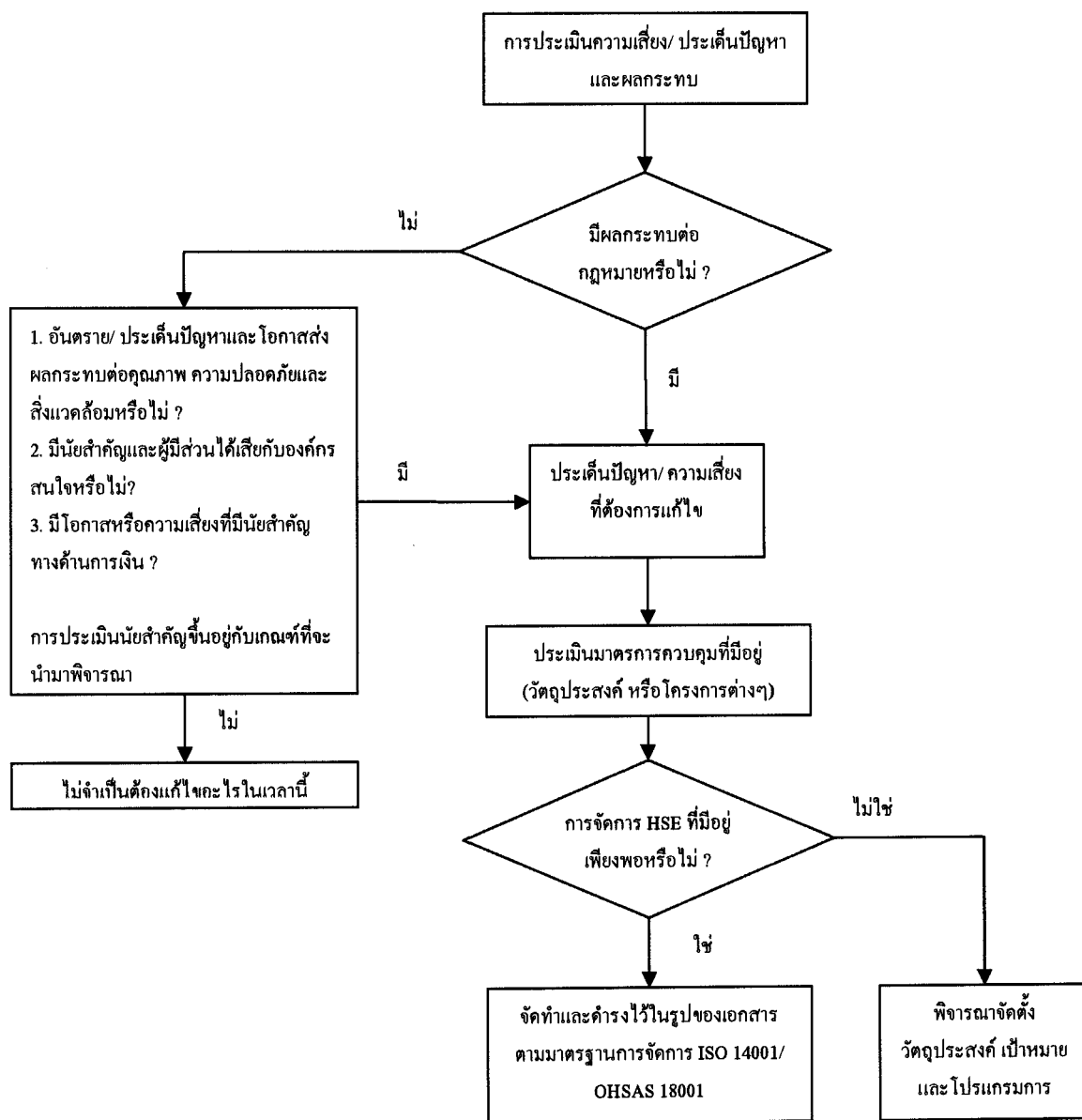
	ดำเนินการครบถ้วน?
ประเมินผลกระทบทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม จากกิจกรรมการทำงาน ผลิตภัณฑ์ และบริการของธุรกิจ รวมถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และจัดทำเป็นใบรายการ	<input type="checkbox"/>
พัฒนาและประยุกต์ใช้ในกระบวนการโดยการประเมินว่าอันตราย ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบใดบ้างที่ได้รับพิจารณาว่ามีนัยสำคัญ การใช้ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กรหลัก (ตามที่ระบุไว้ในงานที่ 7) ช่วยให้สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินนัยสำคัญของผลกระทบได้ หมายเหตุ: ในการประเมินอันตราย ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบต่างๆ ควรจะพิจารณาให้ครอบคลุมในทุกสถานการณ์ต่างๆ คือ ประเมินทั้งงานประจำ งานที่ทำเป็นครั้งคราว และสถานการณ์ที่น่าจะเกิดเหตุฉุกเฉิน ตัวอย่างประเภทของการปฏิบัติงานประจำได้แก่ งานที่ต้องทำเป็นกระบวนการของทุกๆ วัน ตัวอย่างงานที่เป็นครั้งคราว ได้แก่ งานบำรุงรักษา หรืองานในส่วนปฏิบัติการอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในบางโอกาส เหตุฉุกเฉินบางสถานการณ์ควรมีระบุไว้ ถ้าเกิดมีความคิดพลาเกิดขึ้นหรือเกิดอุบัติเหตุ ควรมีการประเมินงานตามสภาพการณ์ในงานแต่ละประเภทไว้ให้ครบถ้วน ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยง และประเด็นปัญหาโดยสรุปดังแสดงในภาพที่ 4.1	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การจัดทำรูปแบบเอกสารของการวิเคราะห์อันตราย ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบ รวมทั้งการพิจารณาความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบที่เป็นนัยสำคัญ ในกระบวนการมีการประเมินประเด็นปัญหา ว่าประเด็นปัญหาใดบ้างที่เป็นนัยสำคัญ

**ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติใช้:**

การวิเคราะห์อันตราย ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบ ตลอดจนการกำหนดนัยสำคัญ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาระบบการจัดการฯ เพราะการพิจารณาความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบที่สำคัญ ก็เพื่อนำไปกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (ขั้นตอน 9) ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดโปรแกรม (ขั้นตอน 10) และขั้นตอนการทำงาน (ขั้นตอน 11) ขอบข่ายของโปรแกรมและขั้นตอนการทำงานที่จำเป็นในระบบการจัดการฯ ได้ถูกกำหนดในกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบ จำไว้ว่ากระบวนการนี้มีเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและมีส่วนในการพัฒนาระบบการจัดการฯ โดยรวม



ภาพที่ 4.1 กำหนดการประเมินนัยสำคัญของประเด็นปัญหาและผลกระทบ



### เครื่องมือระบบบริหารการจัดการฯ ที่ 4

#### การระบุผลกระทบจากการใช้พลังงานและประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม

คำแนะนำ:

เครื่องมือการจัดการนี้ใช้ในการระบุผลกระทบจากการใช้พลังงานและประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมในแต่ละการปฏิบัติการที่บรรยายในตารางที่เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 1

1. สำหรับแต่ละกิจกรรม, ผลิตภัณฑ์ และ การบริการที่ได้ระบุไว้ ให้ทำรายการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการใช้พลังงานที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรม, ผลิตภัณฑ์ และการบริการของธุรกิจ

“ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการดำเนินการขององค์กร (กิจกรรม, ผลิตภัณฑ์และบริการ) ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานขององค์กร (กิจกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ) เป็นประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมในเรื่องการใช้พลังงาน ซึ่งถ้ามีการลดพลังงานนำเข้าในระบบก็จะทำให้การบริการยกระดับขึ้นมา”

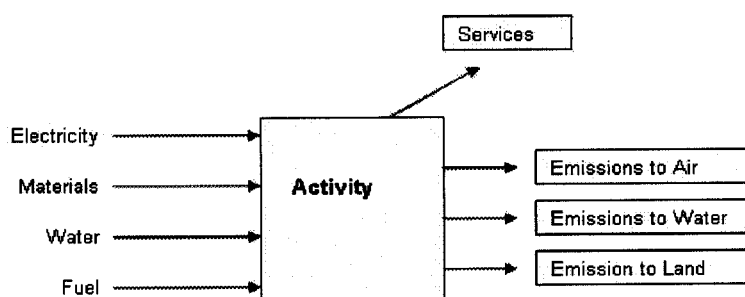
2. สำหรับแต่ละกิจกรรม, ผลิตภัณฑ์ และ การบริการ อาจจะมีพบประเด็นปัญหามากกว่าหนึ่ง ในการระบุประเด็นปัญหาให้พิจารณาผลสะท้อนกลับ ที่ปล่อยสู่สิ่งแวดล้อมรวมถึง:

- a) มลภาวะทางอากาศ
- b) การปล่อยลงสู่แหล่งน้ำ
- c) การจัดการกับขยะในรูปของแข็ง
- d) การปนเปื้อนส่งพื้นดิน หรือ ชนิดของการใช้วัตถุดิบ, ทรัพยากรต่างๆ (เช่น น้ำ), พลังงาน รวมถึง: การใช้วัตถุดิบที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ

นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงผลย้อนกลับในปริมาณการใช้พลังงานอีกด้วย รวมถึง:

- e) แสงสว่าง
- f) มอเตอร์ (Motors)
- g) การออกแบบอาคารสำนักงาน
- h) การนำทรัพยากรธรรมชาติกลับมาใช้ใหม่
- i) พลังงานแสงอาทิตย์

- j) นโยบายการใช้พลังงาน (เช่น ห้องพักอาศัยที่ติดเครื่องส่งสัญญาณ, การเปิดหรือปิดเครื่องคอมพิวเตอร์)
  - k) การใช้ยานพาหนะ
  - l) ผลิตภัณฑ์ที่มี Compressed air
  - m) เชื้อเพลิงจากซากพืช/สัตว์
  - n) เครื่องมือที่มีวงจรอิเล็กทรอนิกส์
3. การใช้แผนภาพที่ 4.2 ช่วยในการอธิบายปัจจัยนำเข้า/ผลลัพธ์จากกิจกรรมการดำเนินการแสดงไว้ด้านล่างต่อไปนี้



ภาพที่ 4.2 แสดงปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้รับต่อสิ่งแวดล้อม

### ข้อเสนอแนะในการประเมินนัยสำคัญ

หมายเหตุ: คำถามต่อไปนี้จะเป็นตัวช่วยในการแจกแจงความสำคัญต่อประเด็นปัญหาที่ระบุไว้ทั้งหมด จาก กิจกรรมต่างๆ ซึ่งแต่ละคำถามได้ให้ตัวแทนแต่ละระดับเพื่อการจัดเรียงความสำคัญ และระดับความสำคัญนี้จะถูกเรียงลำดับจากคะแนนทั้งหมดในการแจกแจงนัยสำคัญของปัญหาดังตารางที่ 4.3

คำถาม - มีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับใดๆ หรือไม่? - ให้ระดับที่ 10 คะแนน

ใช่ - ถ้าเกี่ยวข้องกับท้องถิ่น สหพันธรัฐ รัฐหรือระดับอื่นๆ

ไม่ - ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับ

อนาคต - ถ้ารู้ว่าการดำเนินการออกกฎเกณฑ์ดังกล่าวบนพื้นฐานการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ

คำถาม – ไม่สอดคล้องกับนโยบายบริษัท? – ให้ระดับที่ 8 คะแนน

ใช่ – ถ้าทราบว่าประเด็นปัญหานั้นไม่สอดคล้องกับนโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายภายในบริษัท

ไม่ - ถ้าไม่ทราบว่าประเด็นปัญหานั้นไม่สอดคล้องกับนโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายภายใน

คำถาม – ประเด็นปัญหานั้นมีโอกาสทำให้เกิดความเสี่ยง และมลภาวะหรือไม่? – ให้ระดับที่ 6 คะแนน

ใช่ – ถ้าทราบว่าประเด็นปัญหานั้นส่งผลกระทบต่อการใช้พลังงานหรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือเป็นไปได้ที่จะกระทบอย่างรุนแรงต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

ไม่ – ถ้าไม่ทราบว่าประเด็นปัญหานั้นก่อให้เกิดการใช้พลังงาน หรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือไม่ก็ไม่มีผลต่อสิ่งแวดล้อม

ไม่ทราบ - ถ้ามีความรู้ไม่เพียงพอเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการใช้พลังงานหรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

คำถาม – มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติหรือไม่? – ให้ระดับที่ 4 คะแนน

ใช่ – ถ้ากิจกรรมนั้นๆ ต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ

ไม่ – ถ้ากิจกรรมนั้นๆ ไม่มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ หรือมีการใช้น้อยมากและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

คำถาม – มีบุคคลที่สนใจเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มีนัยสำคัญหรือไม่ ? ให้ระดับที่- 2 คะแนน

ใช่ – มีโอกาสสูงที่จะมีผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจต้องรับรู้ และแสดงความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่าย

ไม่ - ไม่มีหรือเกี่ยวข้องเล็กน้อย

ไม่ทราบ - ถ้าไม่มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น

การประเมินว่าประเด็นปัญหามีนัยสำคัญในกรณีดังต่อไปนี้

1) ถ้าประเด็นปัญหามีกฎเกณฑ์ข้อบังคับเกี่ยวข้อง และคำตอบคือใช่

2) ถ้าคำตอบคือ ใช่ มากกว่า 2 เรื่องของคำถาม

การประเมินว่าประเด็นปัญหาไม่มีนัยสำคัญในกรณีดังต่อไปนี้

1) ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับ

2) มีเพียง 1 คำถามที่ตอบว่า ใช่

ในสถานการณ์ที่ไม่ทราบที่จะตอบคำถามว่าอย่างไร ควรจะหาข้อมูลเพิ่มเติม

ถ้าประเด็นปัญหามีความสลับซับซ้อนในการแจกแจงนัยสำคัญให้จัดลำดับความสำคัญจากการเทียบกับการจัดลำดับจากคะแนนที่ได้ทั้งหมด



**งานที่ 9: จัดตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบที่มีนัยสำคัญ จากงานที่ 8

**เครื่องมือ:**

เครื่องมือที่ 5: การจัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

	ดำเนินการครบถ้วน?
<p>พิจารณารisksและความเสี่ยงและประเด็นปัญหาที่มีนัยสำคัญทั้งหมดมาจัดทำวัตถุประสงค์ และเป้าหมายสำหรับกรณีที่ต้องตัดสินใจ ไม่น่าบางประเด็น มาจัดตั้งวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย จะต้องจัดทำบันทึกการตัดสินใจให้อยู่ในรูปของเอกสาร (ถ้าเหตุผลที่มีข้อจำกัดทางการเงินสามารถยอมรับได้) เมื่อมีการจัดทำวัตถุประสงค์ และเป้าหมายแล้ว อาจเป็นไปได้ที่ผลกระทบอย่างหนึ่งอาจจำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์มากกว่าข้อหนึ่ง เพื่อการจัดการที่เหมาะสม หรืออาจจะมีวัตถุประสงค์เพียงหนึ่งข้อแต่ครอบคลุมหลายๆ ผลกระทบก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม ต้องมีการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างความเสี่ยง และประเด็นปัญหา/ผลกระทบ กับวัตถุประสงค์/เป้าหมาย และกับนโยบายๆ ขององค์กร</p>	<input type="checkbox"/>
<p>ให้มั่นใจว่าเป้าหมายทั้งหมดสามารถตรวจวัดได้ ถ้าเป้าหมายนั้นสำเร็จแต่ไม่มีหนทางในการประเมินว่าเป้าหมายนั้นสำเร็จจำเป็นต้องมีการระบุเป้าหมายที่แตกต่างไปจากเดิมและสามารถตรวจวัดได้</p> <p>ตัวอย่างเช่น ถ้าจุดมุ่งหมายคือการลดการใช้พลังงาน 10% จากข้อมูลพื้นฐาน ความสำคัญอยู่ที่การแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะตรวจวัดข้อมูลพื้นฐาน และการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้ (ดูจากงานที่ 12 สำหรับการพัฒนาระบบการทำงานของการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด)</p>	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

รายการของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

## เครื่องมือที่ 5 การจัดตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

### คำแนะนำ:

เครื่องมือการจัดการระบบฯ นี้ใช้ในการประเมินนัยสำคัญของความเสี่ยง และประเด็นปัญหา เพื่อที่จะนำมาพิจารณาว่าควรจะนำมาจัดตั้งวัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่

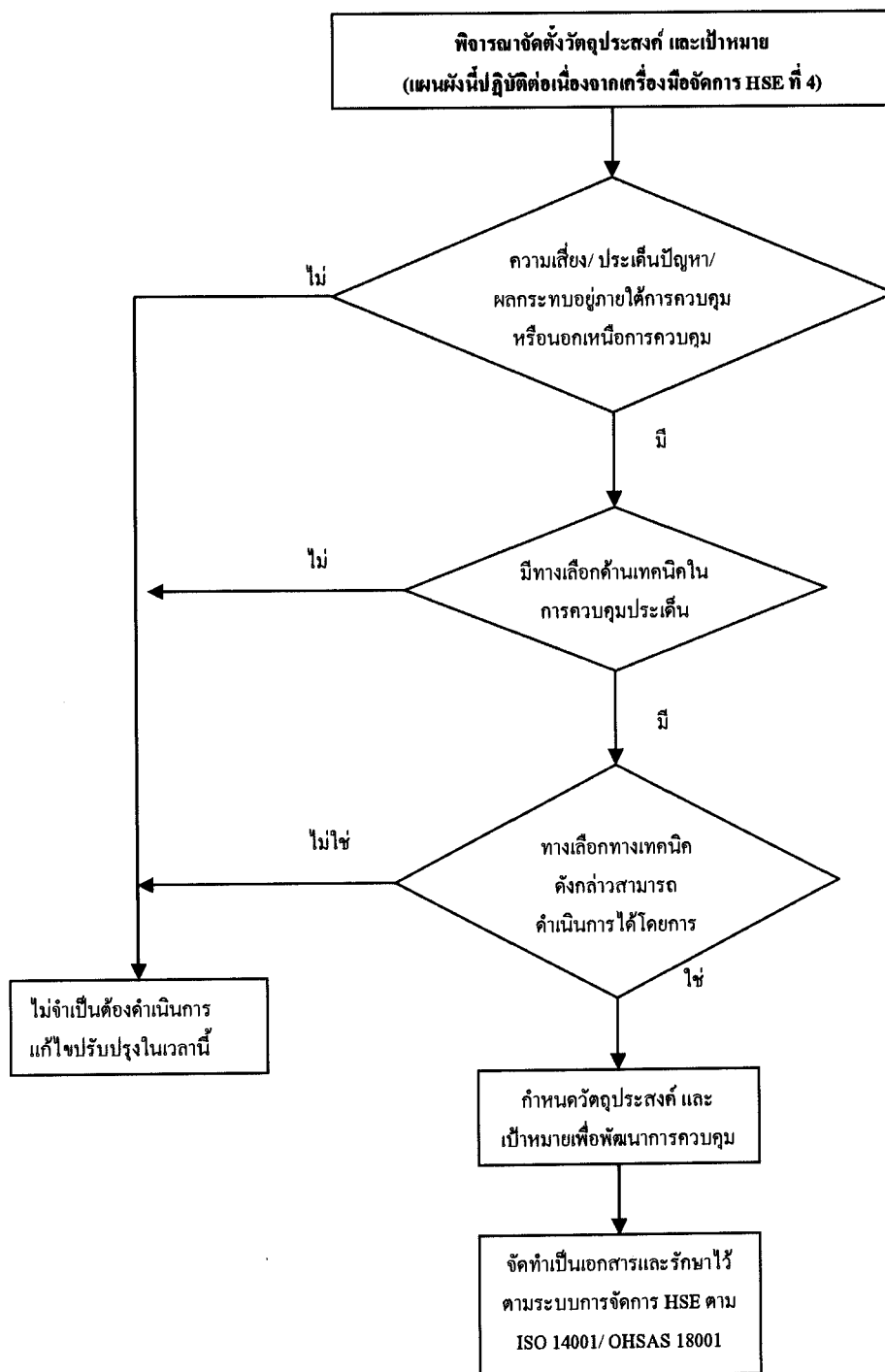
1. การนำความเสี่ยง และประเด็นปัญหาที่ชี้บ่งไว้ในเครื่องการจัดการระบบฯ ที่ 4 มาใส่ในเครื่องมือการจัดการระบบฯ ที่ 5 คุณสามารถกรอกรายละเอียดในตาราง 3 แถวแรก (กิจกรรม ประเด็นที่มีนัยสำคัญ และ เลขที่เอกสาร) โดยใช้ข้อมูลจากเครื่องมือที่ 4
2. สำหรับแต่ละประเด็นปัญหา/ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญนั้นจะต้องนำมาตอบคำถาม 3 คำถามที่แสดงในแผนผัง 3.2 ดังนี้คือ
  - a. ประเด็นปัญหานั้นอยู่ภายใต้การควบคุมการปล่อยออกหรือไม่?
  - b. เทคนิคซึ่งเป็นตัวเลือกที่มีอยู่ควบคุมประเด็นปัญหาได้หรือไม่?
  - c. เทคนิคซึ่งเลือกใช้นั้นต้องมีการลงทุนทางการเงินหรือไม่?
3. หลังจากที่ได้ตอบคำถามทั้ง 3 คำถามในแต่ละประเด็นปัญหา/ ความเสี่ยง ควรจะจัดตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยประเมินการตัดสินใจจริงตามขั้นตอนตามแผนภาพที่ 4-2
4. ใช้ตารางเพื่อบันทึกผลของการประเมิน

หมายเหตุ: เมื่อไรก็ตามที่ประเมินว่าวัตถุประสงค์เป้าหมายควรจะจัดตั้งให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา/ ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญนั้น

ควรจัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่แสดงให้เห็นถึงมูลค่าและสามารถบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย เพื่อเป็นพื้นฐานให้กับโปรแกรมระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

### ตัวอย่างเช่น:

- a) ความสอดคล้องตามกฎหมายข้อบังคับ 100%
- b) การลดอุบัติเหตุ และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ
- c) ฝึกอบรมพนักงาน 50%
- d) ไม่มี (0) การหกล้มหรือปล่อยสารเคมีอันตราย
- e) ลดการใช้ไฟฟ้า 10%
- f) ลดการทำลายขยะของเสียที่เป็นของแข็ง 25%
- g) และอื่นๆ



ภาพที่ 4.3 การจัดตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย



งานที่ 10: พัฒนา/ปรับปรุงโปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย  
ปัจจัยป้อนเข้า:

จัดทำรายการวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จากงานที่ 9

เครื่องมือ:

เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 6: โปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 7: ทะเบียนโปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

	ดำเนินการครบถ้วน?
จัดทำโปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยเพื่อรองรับแต่ละวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งจัดทำในงานที่ 9 หนึ่งโปรแกรมที่เขียนขึ้นอาจจะมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย มากกว่าหนึ่ง	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การจัดทำรูปแบบเอกสารของโปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เขียนตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายทั้งหมด

**เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 6**  
**โปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย**

คำแนะนำ:

เครื่องมือการจัดการระบบนี้ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการจัดการด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในรูปของเอกสาร เพื่อที่องค์กรจะได้ดำเนินการจัดการที่จำเป็นทางด้าน อาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

1. ให้นำแต่ละความเสี่ยง/ประเด็นปัญหาที่มีนัยสำคัญที่ถูกระบุไว้ในระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมมาทำโปรแกรมการจัดการ ซึ่งได้มีการพัฒนาจาก วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดำเนินการตามเครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 6 ข้างล่างให้สำเร็จ  
 หมายเหตุ: ถ้ามีวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5 อย่าง ที่เกี่ยวข้องและสามารถดำเนินการด้าน HSE. ให้จัดทำโปรแกรมการจัดการ 5 โปรแกรมโดยการแยกจัดการในแต่ละโปรแกรมตามเครื่องมือจัดการที่ 6 ดังแสดงในตามรางที่ 4.4
  2. กำหนดหมายเลขของโปรแกรมที่แตกต่างกันไป เช่น EMP001
  3. ใช้ตารางของเครื่องมือระบบการจัดการที่ 6 ในการเก็บข้อมูลผลของการประเมิน
- หมายเหตุ: โปรแกรมการจัดการต้องรวมถึง:

- a) การมอบหมายผู้รับผิดชอบ
- b) ทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการ (ค่าใช้จ่าย ทีมงาน และเทคโนโลยี) และ
- c) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

การปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมการจัดการสามารถทำได้เมื่อจำเป็นเพื่อกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของโครงการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

ชื่อโครงการ:		เลขที่วัตถุประสงค์/ โครงการ:	
ผู้ให้การสนับสนุน:		วันที่เสนอ:	
ผู้นำโครงการ:		ปรับปรุงครั้งที่:	
รายละเอียดของโครงการ:			
เหตุผลในการทำโครงการ:			
เกณฑ์วัดความสำเร็จ:			
ความเสี่ยง:			
ประโยชน์ที่ได้รับ:			
แผนการดำเนินงาน: 1. ขั้นตอนหลัก 2. ระยะเวลาในการ ดำเนินการ			
ความต้องการด้านทรัพยากร ต่างๆ:			
ทีมงาน:			
เอกสารแนบที่เกี่ยวข้อง:			

**เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 8**  
**ขั้นตอนการทำงานสำหรับการควบคุมเชิงปฏิบัติการ**

**ข้อแนะนำ:**

สำหรับแต่ละโปรแกรมการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่จัดทำในงานที่ 10 ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่จำเป็นในการพัฒนา ได้อธิบายไว้ว่าจะนำแต่ละโปรแกรมไปปฏิบัติใช้อย่างไร และใครมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการนำไปปฏิบัติใช้

ข้อกำหนดเหล่านี้ต้องทำเป็นรายละเอียดไว้ในระเบียบปฏิบัติงานการควบคุมเชิงปฏิบัติการที่เขียนไว้

- a) ระเบียบปฏิบัติงานการควบคุมเชิงปฏิบัติการ ต้องอธิบายไว้อย่างชัดเจนว่าจะนำกิจกรรมต่างๆ ของการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปปฏิบัติใช้อย่างไร
- b) ระเบียบปฏิบัติงานการควบคุมเชิงปฏิบัติการ ต้องเชื่อมโยง ไปยังการดำเนินงานของความเสี่ยงที่สำคัญ ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม หรือการใช้พลังงาน นโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ระเบียบปฏิบัติงานการควบคุมเชิงปฏิบัติการ อธิบายไว้ในเบื้องต้นถึงการปฏิบัติงาน และครอบคลุมถึงการควบคุมด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ เฉพาะ เหล่านี้ถือเป็นกิจกรรมเฉพาะในการประยุกต์ใช้

ระเบียบปฏิบัติงานการควบคุมเชิงปฏิบัติการ ยังสามารถครอบคลุมถึงการดำเนินงานบริหาร ขั้นตอนการทำงานตามระบบเหล่านี้รวมถึงการจัดการและควบคุมทั้งระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และสุขภาพหลัก การควบคุมความเสี่ยงต่อความปลอดภัย และประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งระบบสามารถจัดการ ขั้นตอนการทำงานเหล่านี้ซึ่งเป็นงานบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือกว้างในประยุกต์ใช้

**งานที่ 12: พัฒนาขั้นตอนการทำงานการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบที่มีนัยสำคัญ (งานที่ 8) วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย (งานที่ 9) และข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กร (งานที่ 7)

## เครื่องมือ:

เครื่องมือระบบการจัดการฯที่ 9: การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด

	ดำเนินการครบถ้วน?
<p>จัดทำขั้นตอนการทำงาน ที่จำเป็น สำหรับ 4 พื้นที่หลัก ซึ่งจำเป็นต้องมีการเฝ้าติดตามและตรวจวัด ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ควรมี:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ความมั่นใจว่าจะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ (เช่น การตรวจวัดอุบัติการณ์/อุบัติเหตุ และการใช้พลังงาน กำหนดว่าถ้าเป้าหมายการลดลง 10 เปอร์เซ็นต์ นั้นถือว่าบรรลุผล)</li> <li>b) ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กร ตามขอบเขตโดยไม่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (เช่น สอบกลับจำนวนการร้องเรียนเกี่ยวกับเสียงดัง เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอเพื่อลดผลกระทบของเสียงดัง)</li> <li>c) สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในการติดตามผลการสอบกลับ (เช่น การตรวจวัดค่า BOD ในน้ำเสียที่ปล่อยออกมา ตามที่ได้รับอนุญาต และข้อกำหนดในการรายงานผล)</li> <li>d) กำหนดความจำเป็นต่อเครื่องมือและกระบวนการต่างๆ สำหรับการควบคุมเชิง ปฏิบัติการ</li> </ul> <p>ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ควรระบุ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ความหมาย ที่เหมาะสมจากการรวบรวมข้อมูล</li> <li>b) มีการถ่ายเทข้อมูล ไปยังกระบวนการอื่นๆ อย่างไร ซึ่งการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข การทบทวน โดยฝ่ายบริหาร อาจถูกนำมาใช้</li> </ul>	□
<p>พัฒนารวมถึงขั้นตอนการทำงานในการสอบเทียบอุปกรณ์การตรวจวัดทั้งหมด</p>	□

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

ขั้นตอนการทำงานที่เขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด (เมื่อการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดได้มีการปฏิบัติจริง ผลลัพธ์ที่ได้จะรวมอยู่ในผลของการตรวจวัด)

**เครื่องมือที่ 9****การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด**

ระบบการจัดการฯ จำเป็นต้องมีการกำหนดและดำรงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการเฝ้าติดตามและตรวจวัด ที่จัดทำในรูปแบบของเอกสาร (ตามพื้นฐานปกติ) คุณลักษณะเฉพาะที่สำคัญของการดำเนินงาน และกิจกรรมต่างๆ สามารถมีผลกระทบที่สำคัญต่อกิจกรรมต่างๆ และสิ่งแวดล้อม (รวมถึงบันทึกของข้อมูลเพื่อสอบกลับการปฏิบัติงาน การควบคุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน) ต้องมีการสอบเทียบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัด บันทึกของกระบวนการนี้ต้องได้รับการเก็บรักษาตามขั้นตอนการทำงาน

การพัฒนาขั้นตอนการทำงาน ที่จำเป็น สำหรับ 4 พื้นที่หลัก ที่ต้องมีการเฝ้าติดตามและตรวจวัด ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ควรมี:

1. ความมั่นใจว่าได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (เช่น การตรวจวัดอุบัติการณ์/อุบัติเหตุ และการใช้พลังงาน ต่อหน่วย เพื่อกำหนดว่าถ้าการลดลงของเปอร์เซ็นต์ตามเป้าหมายนั้นจะบรรลุผล)
2. ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กร ตามขอบเขตที่ไม่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (เช่น สอบกลับจำนวนการร้องเรียนเกี่ยวกับเสียงดัง เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอของผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจขององค์กร เพื่อลดผลกระทบของเสียงดัง)

3. สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในการติดตามผลการสอบกลับ (ตามที่ได้รับอนุญาต และข้อกำหนดในการรายงานผล)
4. กำหนดความจำเป็นต่อเครื่องมือและกระบวนการต่างๆ สำหรับการควบคุมเชิงปฏิบัติการ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ควรระบุ:
5. ความหมาย ที่เหมาะสมจากการรวบรวมข้อมูล
6. มีการถ่ายเทข้อมูลไปยังกระบวนการอื่นๆ อย่างไร ซึ่งการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร อาจถูกนำมาใช้

พัฒนาและมีขั้นตอนการทำงานการสอบเทียบอุปกรณ์ตรวจวัดทั้งหมด

งานที่ 13: พัฒนาขั้นตอนการทำงานในการตรวจประเมินระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ปัจจัยป้อนเข้า:

ขอบเขตระบบการจัดการฯ (งานที่ 3) ถ้อยแถลงนโยบาย (งานที่ 5) โปรแกรมการจัดการฯ (งานที่ 10) ขั้นตอนการทำงานสำหรับการควบคุมเชิงปฏิบัติการ (งานที่ 11) และขั้นตอนการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด (งานที่ 12)

เครื่องมือ:

เครื่องมือระบบการจัดการฯที่ 10: ขั้นตอนการทำงานตรวจประเมินระบบการจัดการฯ

	ดำเนินการครบถ้วน?
<p>จัดทำระเบียบปฏิบัติ และกำหนดจุดมุ่งหมายของการตรวจประเมินภายใน ซึ่งให้มั่นใจว่าขั้นตอนการทำงานของการตรวจประเมินถูกรวบรวมอยู่ในระบบการจัดการฯ และได้รับการปฏิบัติตาม และกำหนดความจำเป็นในการปรับปรุง หรือปรับโครงสร้างของระบบการจัดการฯ</p> <p>ระเบียบปฏิบัติเรื่องการตรวจประเมินต้องเขียน ดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความถี่ในการตรวจประเมิน</li> <li>2. ข้อมูลอะไรบ้างที่จะต้องรวบรวม</li> <li>3. ใครจะเป็นผู้ทำการตรวจประเมิน</li> <li>4. จะบันทึกและสื่อสารผลของการตรวจประเมินอย่างไร</li> </ol>	<input type="checkbox"/>

<p>นอกจากนี้ระเบียบปฏิบัติเรื่องการตรวจประเมินภายในของระบบการจัดการฯ ควรกล่าวถึง สิ่งต่อไปนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทบทวนการเฝ้าติดตามและตรวจวัด เพื่อประเมินสิ่งต่าง ๆ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย; และ</li> <li>2. การอภิปรายกับพนักงาน ให้มีความรู้และปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานของระบบการจัดการฯ</li> </ol>	
<p>การทบทวนระเบียบปฏิบัติในการตรวจประเมินความสอดคล้องตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการประเมินสถานะความสอดคล้องตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับ การกำหนดการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข รวมทั้งมีการปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวครบถ้วน (การตรวจประเมินระบบการจัดการฯ ไม่ได้มีจุดประสงค์เพื่อความสอดคล้องในการตรวจสอบ แต่มุ่งหมายเพื่อประเมินการทำงานของระเบียบปฏิบัติเรื่องการตรวจประเมินว่า วิธีที่ใช้ในการตรวจประเมินมีความสอดคล้องและใช้งานได้จริง และระบุแนวทางในการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติการตรวจประเมินให้มีความสอดคล้อง</p> <p>ผลลัพธ์จากการตรวจประเมินจะสามารถแบ่งออกเป็น 2 กระบวนการคือ 1) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร(กรณีที่มีผู้จัดการฝ่ายเป็นระดับสูงสามารถทบทวนและอนุมัติการเปลี่ยนแปลงของระบบการจัดการฯ ได้ด้วยตนเอง) 2) ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข (กรณีที่การแก้ไขทำขึ้นเพื่อรายงานสิ่งที่ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด และเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดซ้ำ)</p> <p>การรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยไม่เพียงเพื่อต้องการให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น แต่จะต้องมีกระบวนการและขั้นตอนที่ครบถ้วนสมบูรณ์และสามารถปฏิบัติการตรวจประเมินภายในที่ใช้ได้จริงในการจัดทำระบบฯ</p> <p>โดยทั่วไป ขอแนะนำว่าอย่างน้อยพนักงาน 1 หรือ 2 คนจากองค์กร ควรจะได้รับ การฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินนำ มาตรฐาน ISO 9001 OHSAS 18001 และ ISO 14001 เพื่อให้มั่นใจว่ามีความรู้เพียงพอในการนำไปปฏิบัติใช้การตรวจประเมินระบบการจัดการฯอย่างเหมาะสม</p>	□



**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

ขั้นตอนปฏิบัติที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับการตรวจประเมิน (เมื่อมีการปฏิบัติการตรวจประเมิน ผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจประเมินจะต้องรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร)

### เครื่องมือการจัดการระบบฯ ที่ 10

การเขียนรายงานความไม่สอดคล้องและการร้องขอให้มีการแก้ไขป้องกัน

เมื่อขั้นตอนในการตรวจประเมินเสร็จ ผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจประเมินอาจจะพบเจอความไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนด หรือการไม่ปฏิบัติให้สอดคล้องตามระบบการจัดการฯ ซึ่งนอกจากจะนำมาเขียนเป็นรายงานการตรวจประเมินแล้ว ความไม่สอดคล้องดังกล่าว ยังต้องนำมากรอกในใบรายงานความไม่สอดคล้อง/ ใบร้องขอให้มีการแก้ไขป้องกัน เพื่อการติดตามการปรับปรุงแก้ไข และเป็นการรายงานต่อผู้บริหารเพื่อหาขอการสนับสนุน ในกรณีที่จำเป็นจากผู้บริหารระดับสูง ได้ ทบทวนและอนุมัติต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ตัวอย่าง ใบคำขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน/ใบรายงานความไม่สอดคล้อง

สถานที่ตั้งของธุรกิจ			
จัดเตรียมโดย	หัวหน้าผู้ตรวจสอบ:	<input type="checkbox"/> Yes	ผู้ร้องขออื่นๆ:
		<input type="checkbox"/> Yes	
ชื่อ:		วันที่ออกใบคำขอ	
วันที่กำหนดให้แล้วเสร็จ:		เลขที่ CAR/NCR/PAR	
ประเภทของความไม่สอดคล้อง/สิ่งที่พบเจอ/สิ่งที่ร้องขอให้แก้ไข: (ทำเครื่องหมายในช่องที่เหมาะสม)			
<input type="checkbox"/> ไม่รุนแรง	<input type="checkbox"/> รุนแรง	<input type="checkbox"/> การแนะนำเพื่อการปรับปรุง	<input type="checkbox"/> การกระทำที่ก่อให้เกิดผลดี
รายละเอียด (ระบุถึงความไม่สอดคล้อง/สิ่งที่พบเจอ/สิ่งที่ร้องขอให้แก้ไขในองค์กร):			
มาตรฐาน (ทำเครื่องหมายในช่องที่เหมาะสม)	ที่มาของมาตรฐาน/ข้อกำหนด (แนบเอกสารถ้ามี)	เลขที่ที่พบเจอ (แนบเอกสารถ้ามี)	วันที่ (ระบุ)
ISO 9001	<input type="checkbox"/>		
ISO 14001	<input type="checkbox"/>		
OHSAS 18001	<input type="checkbox"/>		
Other	<input type="checkbox"/>		
แผนในการปรับปรุงแก้ไข (รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข):			
การป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ:			
อนุมัติโดยผู้จัดการอาวุโส		ยอมรับ <input type="checkbox"/>	ไม่ยอมรับ <input type="checkbox"/> ระบุเหตุผล:
ตำแหน่ง:		ชื่อ:	ลายเซ็น:
วันที่แล้วเสร็จ:			
อนุมัติการแก้ไขโดย:		ผู้นำการตรวจสอบ <input type="checkbox"/> Yes	ผู้ร้องขออื่นๆ <input type="checkbox"/> Yes
Date:			
ผู้แทนฝ่ายบริหาร:		ตรวจสอบแล้ว <input type="checkbox"/>	ไม่ผ่านการตรวจสอบ - วันที่รายงาน <input type="checkbox"/>
ชื่อ:		ลายเซ็น:	
วันที่:			
ทบทวนและอนุมัติการแก้ไข:		<input type="checkbox"/> ผู้จัดการทั่วไป	
ชื่อ:			
ลายเซ็น:			
วันที่:			

**งานที่ 14: พัฒนาขั้นตอนการทำงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข  
ปัจจัยป้อนเข้า:**

ขั้นตอนการทำงานสำหรับการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด และการตรวจประเมิน  
ระบบการจัดการฯ (งานที่ 12)

**เครื่องมือ:**

เครื่องมือระบบการจัดการฯที่ 11: การปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข

	ดำเนินการ ครบถ้วน?
<p>กำหนดขั้นตอนการทำงานต่างๆ สำหรับการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข โดย ขั้นตอนการทำงานควรมี:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการรวบรวมผลของการตรวจ ประเมินการเฝ้าติดตามและตรวจวัด และใช้ผลดังกล่าวในการกำหนดว่า อะไรคือการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขที่จำเป็นในการนำมาปฏิบัติใช้ (ถ้ามี)</li> <li>2. การระบุว่าปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขอย่างไร เมื่อค้นพบสิ่งที่ไม่ เป็นไปตามข้อกำหนด จากขั้นตอนการตรวจประเมิน หรือการเฝ้า ติดตาม เช่น การทกรั่วไหลของสารเคมี หรืออุบัติเหตุ</li> <li>3. การระบุว่า จะจัดทำปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขในรูปแบบเอกสาร อย่างไร ดังนั้นแล้ว สามารถแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบ การจัดการฯ (เช่น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)</li> </ol>	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

ขั้นตอนการทำงานที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข (เมื่อ  
ขั้นตอนมีการนำไปปฏิบัติใช้จริง ผลลัพธ์จะอยู่ในรูปแบบของเอกสารที่แสดงความไม่เป็นไปตาม  
ข้อกำหนด (NC) และการรายงานการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข)

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติใช้:

เนื่องจากการรับรองระบบ ISO 9001, OHSAS 18001 และ ISO 14001 หรือการรับรองตัวเองอาจจะเป็นเป้าหมายที่เป็นไปได้ การขึ้นทะเบียน (หรือการตรวจพิสูจน์อื่นๆ) เพื่อเป็นการตอบสนอง จะต้องแสดงหลักฐานและขั้นตอนการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขสำหรับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC) ซึ่งรูปแบบเอกสารเป็นแบบฉบับที่ใช้ใช้ในการตรวจประเมินภายในของระบบการจัดการฯ

### การแก้ไขและป้องกัน

การพัฒนาขั้นตอนการทำงานสำหรับการดำเนินการแก้ไขและป้องกันนั้น ขั้นตอนในการทำงานควรจะเป็น:

1. ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการนำผลที่ได้จากการติดตามตรวจวัด และการตรวจติดตามภายใน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินว่า มีอะไรที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
2. กำหนดว่าจะดำเนินการแก้ไขป้องกันอย่างไรเมื่อพบว่ามี عدمสอดคล้องกับเกณฑ์ในการเฝ้าติดตาม หรือขั้นตอนในการตรวจสอบ เช่น การทกรั่วไหล หรือการเกิดอุบัติเหตุ และ
3. กำหนดว่าการแก้ไขป้องกันจะจัดทำเป็นเอกสารอย่างไร เพื่อเป็นการแสดงถึงระบบการบริหารมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (ตัวอย่างในเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)

กระบวนการนี้สามารถแสดงในรูปของแผนผังชี้ให้เห็นทางเลือกและจุดที่ต้องการตัดสินใจในการดำเนินการแก้ไข

### งานที่ 15: พัฒนาขั้นตอนการทำงานของการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

#### ปัจจัยป้อนเข้า:

ขั้นตอนการทำงานการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินที่มีอยู่

ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบที่มีนัยสำคัญ (งานที่ 8)

#### เครื่องมือ:

ไม่มี

	ดำเนินการครบถ้วน?
<p>ขั้นตอนการทำงานเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน ควรมี:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กระบวนการหนึ่ง การระบุอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ผลจากการวิเคราะห์ความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบสามารถนำมาใช้ได้ในการบวนการนี้ เนื่องจากอาจจะช่วยระบุพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในระดับสูง</li> <li>2. สำหรับเหตุฉุกเฉิน อุบัติการณ์หรืออุบัติเหตุที่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้น การตรวจวัดจะเป็นเครื่องมือเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของแต่ละเหตุการณ์ รวมทั้งปฏิบัติการอะไรบางอย่างที่จะนำมาใช้ ถ้ามีเหตุฉุกเฉิน หรืออุบัติเหตุปรากฏขึ้น</li> <li>3. พนักงานควรจะได้รับการฝึกอบรมอย่างไรบ้างในขั้นตอนเหล่านี้ และจะปฏิบัติการฝึกฝนอย่างไรเพื่อทดสอบในขั้นตอนการทำงาน</li> </ol>	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

ขั้นตอนการทำงานเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

**งานที่ 16: การพัฒนาขั้นตอนการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

นโยบายฯ (งานที่ 5) วัตถุประสงค์และเป้าหมาย (งานที่ 9) และการตรวจประเมินระบบการจัดการฯ และขั้นตอนการทำงานการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข (งานที่ 14)

**เครื่องมือ:**

เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 12: ขั้นตอนการทำงานทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ดำเนินการ  
ครบถ้วน?

กำหนดขั้นตอนการทำงานทบทวนโดยฝ่ายบริหาร วัตถุประสงค์ของการทบทวน โดยฝ่ายบริหารนี้ เป็นการ “ปิดวงจร” ในกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยให้มั่นใจว่าส่วนประกอบทั้งหมดของระบบการจัดการฯ และประสิทธิผลที่ได้รับ มีการทบทวนเป็นระยะ โดยผู้บริหารระดับสูง การจัดการควรทบทวนความเหมาะสม ความเพียงพอ และประสิทธิผลของระบบการจัดการฯ เนื่องจากสามารถแสดงให้เห็นกรอบของงานที่ใช้ในองค์กร เพื่อเป็นการควบคุมความเสี่ยง และป้องกันจากสิ่งที่เกิดขึ้นมาจาก คุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และพลังงาน ที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขั้นตอนการทำงานทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ควรมีสิ่งต่อไปนี้:

1. การอธิบายถึงขอบเขตของการทบทวน ซึ่งต้องรวมถึงการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นของนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมาย โปรแกรม และขั้นตอนการทำงานต่างๆ
2. การอธิบายถึงบุคคลที่จะมาทำการปฏิบัติการทบทวน ความถี่เป็นอย่างไร อะไรเป็นปัจจัยป้อนเข้าที่จะนำมาทบทวน และผลของการทบทวนจะนำมาปฏิบัติอย่างไร
3. การจัดทำรายการปัจจัยป้อนเข้าในการทบทวน รวมถึงผลของการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การตรวจประเมินระบบการจัดการฯ การตรวจประเมินความสอดคล้อง การรายงานสถานะของการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข และสิ่งที่เกี่ยวข้องที่ยกประเด็นขึ้นมาโดยหน่วยงานที่มีส่วนได้เสีย
4. การรวบรวมรายละเอียดของผลลัพธ์จากการตรวจประเมินระบบการจัดการฯ เข้าด้วยกันอย่างไร เพื่อให้รายงานที่เขียนขึ้น (รายงานการประชุมควรจะครบถ้วน โดยรวมผลของการทบทวนฝ่ายบริหาร)



<p>ขั้นตอนการทำงานตรวจประเมินระบบการจัดการฯ (งานที่ 13)</p> <p>ขั้นตอนการทำงานการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข (งานที่ 14)</p> <p>ขั้นตอนการทำงานเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (งานที่ 15)</p> <p>ขั้นตอนการทำงานทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (งานที่ 16)</p>	
---	--

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การรวบรวมเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่เกี่ยวกับระบบการจัดการฯ

งานที่ 18: พัฒนาการจัดทำเอกสารเพิ่มเติมที่จำเป็น

ปัจจัยป้อนเข้า:

ระบบเอกสารที่รวบรวมในงานที่ 17

เครื่องมือ:

เครื่องมือที่ 13: การควบคุมเอกสาร

เครื่องมือที่ 14: บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ

เครื่องมือที่ 15: แผนการสื่อสาร

	ดำเนินการครบถ้วน?
พัฒนาระบบเอกสาร (ถ้ายังไม่มีอยู่) เกี่ยวกับแผนผังของความรับผิดชอบ สำหรับการนำไปปฏิบัติใช้ และการดำรงไว้ซึ่งระบบการจัดการฯ รวมถึงขั้นตอนการทำงานต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการระบุผู้ครอบครองเอกสาร	<input type="checkbox"/>
ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารและควบคุมเอกสารในระบบบริหารการจัดการฯ จะต้องมีการกำหนดความจำเป็นในการปรับปรุงหรือส่งเสริมระบบเอกสารที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ดังกล่าวข้างต้น	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การจัดทำระบบเอกสารเพิ่มเติมของระบบการจัดการฯ เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดว่าด้วยเรื่องการจัดทำเอกสารของ ISO 9001, OHSAS 18001 และ ISO 14001

**เครื่องมือระบบการจัดการฯ ที่ 13****การควบคุมเอกสาร****คำแนะนำ:**

หมายเหตุ: การจัดทำเอกสารได้อภิปรายไว้แล้วใน งาน ที่ 17 18 และ 19 ว่าอาจจะทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ พิมพ์ออกมาใส่กระดาษ

ไม่ว่าจะใช้กรณีใดก็ตามจะต้องมีขั้นตอนในการปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดทำเอกสารเหมาะสมสามารถเข้าถึงได้ และมีการควบคุมเอกสารเอกสารทั้งหมดนั้นได้

ต่อไปนี้เป็นกระบวนการและกิจกรรมที่จะต้องทำการรวบรวมเอกสารที่มีอยู่

1. นโยบาย คุณภาพ, สิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. ทะเบียนข้อกำหนด และข้อกำหนดอื่นๆ
3. ข้อกำหนดความเสี่ยง/ประเด็นปัญหา และผลกระทบ
4. วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
5. โปรแกรมการจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัย และความปลอดภัย
6. ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานต่างๆ
7. ระเบียบปฏิบัติในเรื่องการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
8. ระเบียบปฏิบัติในการตรวจติดตามระบบคุณภาพ
9. ระเบียบปฏิบัติในเรื่องการแก้ไขป้องกัน
10. ระเบียบปฏิบัติในเรื่องการเตรียมพร้อมและการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน
11. ระเบียบปฏิบัติในเรื่องการทบทวนฝ่ายบริหาร



การพัฒนาเอกสาร (ถ้าพบว่ายังไม่มีอยู่) ในเรื่องแผนผังหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการ และคงไว้ซึ่งระบบการจัดการ และระเบียบปฏิบัติในระบบการจัดการ

มีพื้นฐานบนแนวทางจากข้อกำหนดเรื่องเอกสารในระบบการจัดการ และข้อกำหนดในการควบคุมเอกสาร การประเมินว่าต้องการแก้ไขหรือเพิ่มเติมใดๆ ในเอกสารที่มีอยู่ตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น

#### การจัดการกับเอกสาร

พัฒนา และ คงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติสำหรับการระบุ, รักษา และ การทำลาย บันทึกคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

สิ่งที่ต้องพิจารณา:

1. รวมถึงบันทึกการฝึกอบรม และผลจากการตรวจสอบ และทบทวน
2. มั่นใจว่า บันทึกคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ชัดเจนอ่านง่าย สามารถบ่งชี้ และสอบกลับได้ถึง กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการที่เกี่ยวข้อง
3. มั่นใจว่า บันทึกคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย จัดเก็บ และรักษา ป้องกันไม่ให้เสียหาย ผุพังหรือสูญหายสามารถ เรียกใช้ได้ทันทีที่ต้องการ และ
4. มั่นใจว่า ระยะเวลาในการจัดเก็บบันทึกคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยได้ บันทึกและจัดทำไว้

#### งานที่ 19: รวบรวมคู่มือระบบการจัดการฯ

ปัจจัยป้อนเข้า:

เอกสารที่ถูกรวบรวมในงานที่ 17 และรูปแบบเอกสารเพิ่มเติมจากงานที่ 18.

เครื่องมือ:

เครื่องมือระบบการจัดการฯที่ 16: รูปแบบคู่มือระบบการจัดการฯ

	ดำเนินการครบถ้วน?
รวบรวมระบบเอกสารในคู่มือ โดยปกติไม่ใช่แนวคิดที่ตื้นเขินในการที่จะพยายามรวมเอกสารที่เกี่ยวกับระบบการจัดการฯ เข้าไปอยู่ในคู่มือระบบการจัดการฯ ควรจะพิจารณาคู่มือให้เป็นเครื่องมือในการระบุและจัดสรรในรูปแบบของเอกสารเปรียบเสมือน “ศูนย์กลาง” ของวงล้อในระบบการจัดการฯ ด้วยการเชื่อมโยงไป	<input type="checkbox"/>

ถึง หรืออ้างอิง ไปยังระบบเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งทำเป็นรูปแบบส่วนของที่เป็นลายลักษณ์อักษรของระบบการจัดการฯ	
<p>เพื่อให้มั่นใจว่า เป็นการสนับสนุนผู้ใช้คู่มือ โดยการแยกข้อมูลเป็นส่วน และการอ้างอิงไปยังระบบเอกสารอื่นๆ</p> <p>การใช้ระบบเครือข่ายหรือIntranet เป็นวิธีการทำงานอย่างหนึ่ง ในการจัดการระบบฯ ที่มีประสิทธิภาพสำหรับการควบคุมเอกสาร</p>	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

คู่มือระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

**งานที่ 20: เกณฑ์การวัดเพื่อใช้สำหรับการพัฒนาการฝึกอบรม**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

การจัดทำรายการความเสี่ยง ประเด็นปัญหา และผลกระทบที่มีนัยสำคัญ (งานที่ 8) ขั้นตอนการทำงาน (งานที่ 11) และข้อกำหนดในการฝึกอบรมสำหรับแหล่งที่มาอื่นๆ ทั้งหมด รวมถึงข้อกำหนดกฎหมาย และการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

**เครื่องมือ:**

เครื่องมือการจัดการระบบฯ ที่ 17: ข้อเสนอแนะการฝึกอบรมและการบันทึก

	<p>ดำเนินการครบถ้วน?</p>
<p>สำหรับพื้นฐานการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยมี 2 ระดับ :</p> <p>1) การฝึกอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน</p>	<input type="checkbox"/>

2) การฝึกอบรมทักษะความรู้ความสามารถ สำหรับแต่ละงานที่มีผลกระทบ  
ต่อความสามารถขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ข้อกำหนดที่ใช้สำหรับฝึกอบรมในการบริหารการจัดการระบบฯ จะต้องรวมถึง  
ด้านคุณภาพ สุขภาพ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ทั้งหมดจำเป็นต้องได้รับ  
การฝึกอบรมเพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกขั้นพื้นฐาน การฝึกอบรม (ทักษะความรู้)  
อื่นๆ จะต้องได้รับการจัดเตรียมเท่าที่จำเป็น รวมทั้งข้อกำหนดการฝึกอบรม  
เบื้องต้น จะต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง หรือแบบซ้ำเพื่อทบทวน  
ความรู้ความเข้าใจ

กำหนดการฝึกอบรมทักษะความรู้อะไรบ้างที่จำเป็น:

1. รวบรวมรายชื่อของพนักงานทั้งหมด ผู้ซึ่งทำหน้าที่แสดงบทบาทในการ  
บริหารจัดการระบบฯ การทำจัดรายการความเสี่ยง ประเด็นปัญหาและ  
ผลกระทบที่มีนัยสำคัญที่สามารถช่วยสนับสนุนข้อเสนอแนะว่าบทบาท  
หน้าที่อะไรบ้างในองค์กรที่เกี่ยวข้องและปฏิสัมพันธ์กับคุณภาพ สุขภาพ  
ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม นอกจากนั้น ขั้นตอนการทำงานควรระบุ  
ประเภทพนักงานที่มีหน้าที่สำหรับการจัดการด้านคุณภาพ สุขภาพ  
สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และพลังงาน
2. แบ่งรายชื่อออกตามประเภท ลักษณะ และขอบเขตความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับ  
ระบบการจัดการฯ
3. กำหนดประเภทของการฝึกอบรมที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งของพนักงาน สิ่ง  
สำคัญที่ต้องตระหนัก คือ ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม มี  
ทักษะความรู้ (ดีเท่ากับ การสร้างจิตสำนึกในการฝึกอบรม) เนื่องจาก  
ผู้บริหารกลุ่มนี้มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารงาน

กระบวนการทบทวน

1. เตรียมตาราง (Matrix) การฝึกอบรม ตามความจำเป็นในการฝึกอบรมทั้งแกน  
นำ และกลุ่มพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม  
บนพื้นฐานการกำหนดหลักสูตรการพัฒนาการฝึกอบรมในแต่ละประเภท ดู  
เหมือนว่าบางหลักสูตรของการฝึกอบรมตรงกับพนักงาน แต่โดยธรรมชาติ  
ขอบเขตของการฝึกอบรมข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้มักจะมีการเปลี่ยนแปลงจาก  
ประเภทหนึ่งไปยังอีกประเภทหนึ่ง

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

หลักสูตรการฝึกอบรมของแต่ละประเภทการฝึกอบรมจะถูกนำมาปฏิบัติใช้

**คำแนะนำในเรื่องการฝึกอบรม****คำแนะนำ:**

การอบรมในส่วนของ การดำเนินการระบบ ISO 9001 14001 and OHSAS 18001 แบ่งออกเป็น 2 ระดับ:

1. การอบรมเพื่อสร้างความตระหนักให้กับพนักงานทั่วไป และ
2. การอบรมให้กับผู้ทำงานมีผลต่อความสามารถขององค์กรในการบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ทำการรวบรวมรายการที่ต้องการฝึกอบรมทั้งหมดตามระบบ คุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงความต้องการฝึกอบรมเบื้องต้น และการอบรมที่กำลังดำเนินการ หรือการอบรมใหม่ตามข้อกำหนด เพื่อประเมินว่าความอะไรที่ต้องการจากการฝึกอบรม:

1. รวบรวมรายชื่อของพนักงานทั้งหมดที่จะเข้ามามีบทบาทในการจัดทำระบบ รายการความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ, ประเด็นปัญหา และผลกระทบ สามารถช่วยแนะนำในการรวบรวมรายชื่อผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับองค์กร และมีส่วนร่วมในผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และ ขั้นตอนการทำงาน ควรระบุกลุ่มของพนักงานที่เฉพาะผู้ที่อยู่ในส่วนการจัดการสิ่งแวดล้อม
2. แบ่งรายชื่อออกเป็นกลุ่ม ตามประเภท และ เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหาร
3. ประเมินว่าการอบรมประเภทไหนต้องการสำหรับพนักงานกลุ่มไหน สิ่งที่สำคัญและควรจำไว้ว่า ผู้บริหารอาวุโส ต้องมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี (อย่างน้อยต้องผ่านการอบรมในเรื่องจิตสำนึกและความตระหนัก) เนื่องจากมีบทบาทที่สำคัญในกระบวนการทบทวน

4. จัดทำต้นแบบของความต้องการ การฝึกอบรมตามแกน ของกลุ่มพนักงาน ที่จะอบรม และแกนของหลักสูตรที่จะจัดการฝึกอบรม
5. พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมแต่ละประเภท ยึดถือตามข้อมูลความต้องการ อาจเป็นไปได้ที่บางส่วนของกรอบอบรม จะเหมือนกันในแต่ละประเภทของพนักงาน แต่ข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้รับจะแปรผันตามประเภทแต่ละประเภท ตามขอบเขตและคุณสมบัติของผู้ที่จะอบรม

การเตรียมกำหนดการในการฝึกอบรมเบื้องต้นและการอบรมต่อเนื่อง ควรจัดให้มีการอบรมให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการฯ ทั้งหมด รวมถึงพนักงานที่โอนรับตำแหน่งที่แตกต่าง และ การจ้างงานใหม่ เก็บรักษารับบันทึกการฝึกอบรมที่ได้รับของพนักงานให้เหมาะสม และเนื้อหาของการฝึกอบรมที่ได้รับด้วย

งานที่ 21: นำเสนอการฝึกอบรมให้กับพนักงาน

ปัจจัยป้อนเข้า:

หลักสูตรการฝึกอบรม จากงานที่ 20

เครื่องมือ:

แบบฟอร์มการประเมินการฝึกอบรม

	ดำเนินการครบถ้วน?
จัดประชุมตารางการฝึกอบรมกับพนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการฯ	<input type="checkbox"/>
จัดเตรียมและกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรม สำหรับการฝึกอบรมเบื้องต้นและการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องรวมทั้งพนักงานที่มีการโอนย้ายตำแหน่ง หน้าที่ และพนักงานที่เข้าใหม่ (รวมถึงพนักงานชั่วคราว)	<input type="checkbox"/>
การจัดเก็บบันทึกประวัติการฝึกอบรมของพนักงานรวมทั้งเนื้อหาการฝึกอบรมที่ได้รับอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การจัดเตรียมเอกสารของการฝึกอบรม

งานที่ 22: การนำระบบบริหารการจัดการทางด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปปฏิบัติใช้

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

คู่มือระบบการจัดการฯ (งานที่ 19) และการจัดทำรูปแบบเอกสารสนับสนุนทั้งหมดของระบบการจัดการฯ

**เครื่องมือ:**

ไม่มี

	ดำเนินการครบถ้วน?
หมายเหตุ: ขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจถูกนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างไม่เป็นทางการตามการพัฒนาของระบบฯ	
กำหนดวันที่ประกาศใช้ระบบการจัดการฯ พร้อมทั้งได้สื่อสารให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรได้รับทราบ และมั่นใจได้ว่าพนักงานได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้ความเข้าใจ	<input type="checkbox"/>
สำหรับการเผยแพร่ข้อมูล ปัจจุบันระบบการจัดการฯ ได้มีการสื่อสารในรูปแบบของจดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประกาศ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการประกาศวันที่บังคับใช้ระบบการจัดการฯ

**งานที่ 23: ปฏิบัติการตรวจสอบระบบการจัดการฯ**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

ขั้นตอนการตรวจประเมิน (งานที่ 13) และคู่มือระบบการจัดการฯ (งานที่ 19)

**เครื่องมือ:**

ไม่มี

	ดำเนินการครบถ้วน?
ปฏิบัติการตรวจประเมินระบบการจัดการฯด้วยตนเอง โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานตรวจประเมินที่กำหนดไว้ในงานที่ 13.	<input type="checkbox"/>
บันทึกทุกๆสิ่งที่ตรวจพบจากการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อปฏิบัติการแก้ไข และรวบรวมเข้าไว้ในแผนประจำปี เพื่อทำการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระบบการจัดการฯ	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

รายงานการตรวจประเมินด้วยตนเองให้รายละเอียดของพื้นที่ที่ทำการตรวจสอบและจากการที่ได้รับ การสัมภาษณ์จากพนักงาน ในกรณีที่การตรวจประเมินนี้แสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกับ ระบบการจัดการฯ จะต้องมีแนวทางการปฏิบัติการแก้ไขระบุเข้าไปให้ชัดเจน

**งานที่ 24: ปฏิบัติการตามรอบการทบทวนการจัดการระบบการจัดการฯอันดับแรก**

**ปัจจัยป้อนเข้า:**

คู่มือระบบการจัดการฯ (งานที่ 19) ขั้นตอนการทำงานทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (งานที่ 16) และผลของการตรวจสอบระบบการจัดการฯ (งานที่ 23)

**เครื่องมือ:**

รูปแบบตัวอย่างการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

แผนงานประจำปีระบบการจัดการฯ

	ดำเนินการครบถ้วน?
การใช้ผลจากการตรวจประเมินตนเอง สามารถใช้เป็นฉบับร่างแผนประจำปีเพื่อปรับปรุงพัฒนาในปีถัดไป ว่าจะมีการนำไปปฏิบัติให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโปรแกรมการจัดการต่างๆ การเตรียมงบประมาณพร้อมกับแผนงาน และแหล่งที่ที่จำเป็น เพื่อทำการรักษา ปรับปรุง และพัฒนาระบบการจัดการฯต่อไป	<input type="checkbox"/>
เตรียมการนำเสนอให้กับผู้บริหารระดับสูง ถึงประสิทธิผลของโครงการที่ปฏิบัติใช้ในระบบการจัดการฯ ผลของการตรวจประเมิน และฉบับร่างแผนงานประจำปี โดยใช้รายงานผลจากการตรวจประเมินระบบการจัดการฯ เป็นจุดเริ่มต้น สำหรับการหารือในแผนประจำปีของปีถัดไป	<input type="checkbox"/>
สรุปสุดท้ายของแผนประจำปีถัดไป และแจกจ่ายไปยังทีมงานจัดทำระบบการจัดการฯ	<input type="checkbox"/>

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

แผนประจำปีระบบการจัดการฯ สำหรับรอบปีถัดไป

งานที่ 25: ขั้นตอนการดำเนินการรับรอง

ปัจจัยป้อนเข้า:

การประสบความสำเร็จในการขอการรับรอง

เครื่องมือ:

ไม่มี

	ดำเนินการครบถ้วน?
ทันทีที่มีการเลือกหน่วยงานให้การรับรอง จะมีการจัดประชุมและทบทวน ก่อนการตัดสินใจตรวจประเมินเพื่อขอการรับรองระบบฯ	<input type="checkbox"/>
ระหว่างกระบวนการสัมภาษณ์ หรือแต่เนิ่นๆ ในการปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงาน	



<p>รับรองที่เลือกไว้ ให้เรียกร่องการตรวจสอบจากหน่วยงานรับรอง ในการพิจารณาที่สำคัญของระบบการจัดการฯ เช่น เงื่อนไขขอบเขต บทบาทหน้าที่ของความสอดคล้องด้านกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในการขึ้นทะเบียนตามมาตรฐาน ISO 9001, OHSAS 18001 และ ISO 14001 และตัวอย่างอื่นๆ ของประเด็นที่คิดว่าสำคัญ</p> <p>ขณะที่อยู่ในกระบวนการขึ้นทะเบียน อาจจะมีข้อแตกต่างเล็กน้อยในการตีความ ซึ่งอาจจะกระทบต่อความสามารถของหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง</p>	
--	--

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**

การตรวจประเมินรับรองระบบ

งานที่ 25: ขั้นตอนการคัดเลือกหน่วยงานให้การรับรอง/ขึ้นทะเบียน

ปัจจัยป้อนเข้า:

การประสบความสำเร็จในการขอการรับรอง

เครื่องมือ:

ไม่มี

	<p>ดำเนินการครบถ้วน?</p>
<p>สิ่งสำคัญก่อนที่องค์กรจะทำการเลือกหน่วยงานตรวจรับรองจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลูกค้าหรือหน่วยงานรัฐบาลมิได้ยอมรับการรับรองทุกประเภท การรับรองโดยหน่วยงานที่ผ่านการรับรองความเชื่อถือมักจะยอมรับกันทั่วโลก และขออ้างว่าการได้รับการรับรองโดยองค์กรที่มีได้ผ่านการรับรองความน่าเชื่อถือมักจะไม่ได้รับการยอมรับจากประเทศอุตสาหกรรม</li> <li>2. องค์กรตรวจรับรองที่ผ่านการรับรองความน่าเชื่อถือมาแล้วนั้นสามารถ</li> </ol>	<p><input type="checkbox"/></p>

<p>ดำเนินการกิจกรรมการตรวจรับรองได้เฉพาะภายในขอบข่ายที่ได้รับการรับรองเท่านั้น และจะต้องถูกตรวจประเมินโดยองค์กรรับรองความเชื่อถือ สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความมั่นใจว่าการตรวจรับรองใดๆที่กระทำโดยองค์กรนี้ ได้ถูกดำเนินงานโดยผู้ตรวจประเมินที่มีความสามารถภายใต้วิธีการปฏิบัติงานที่เข้มงวด</p> <p>3. ค่าใช้จ่ายในการรับรองและในการตรวจติดตามต่อไป</p> <p>4. สถานที่ตั้งขององค์กรตรวจรับและสำนักงานสนับสนุนในพื้นที่ สิ่งนี้อาจมีผลกระทบต่อระยะเวลาที่ต้องใช้ในการรับรอง</p> <p>ส่วนได้เปรียบที่เห็นชัดเจนของบริษัทที่ได้รับการรับรองจากองค์กรที่ยอมรับระดับสากลคือลูกค้าของบริษัทไม่ว่าตั้งอยู่ต่างประเทศหรือตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ไม่ต้องเสียเวลาและเสียความพยายามในการที่ต้องมาตรวจประเมินบริษัทที่ผ่านการรับรองแล้ว</p>	
--	--

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ:**  
การตรวจประเมินเพื่อขอรับรองระบบ

**ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติใช้:**

กระบวนการขึ้นทะเบียนหรือตรวจประเมินรับรองระบบ ปกติประกอบด้วย (1) การตรวจสอบขึ้นทะเบียนเพื่อยืนยันว่าระบบการจัดการฯ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ISO 9001 OHSAS 18001 และ ISO 14001 และสามารถได้รับการพิจารณาให้เป็น “สถานที่ที่มีประสิทธิผลและได้รับการรับรอง” และ (2) การตรวจติดตามอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการฯทั้งหมด หรือบางส่วนงาน เพื่อตรวจพิสูจน์ว่ายังมีการปฏิบัติใช้และรักษาระบบไว้อย่างเต็มรูปแบบ การตรวจติดตามระบบเกิดขึ้นบ่อยในรอบ 3 ปี การตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียน (ต่ออายุ) จะดำเนินการทุก 3 ปี รายละเอียดอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างหน่วยงานรับรองระบบ

## บทที่ 5

### ตัวอย่างเอกสารที่จำเป็นในการจัดทำระบบให้สอดคล้องตามมาตรฐาน

#### ความต้องการเกี่ยวกับชุดเอกสาร

การจัดทำเอกสารต่างๆ ขึ้นใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยมุ่งที่จะใช้ประโยชน์จากเอกสารเหล่านั้นตามหัวข้อต่อไปนี้ เพื่อสื่อสารนโยบาย แนวปฏิบัติ และความต้องการต่างๆ ขององค์กร

- 1) เพื่อบรรยายถึงระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และนำระบบนี้ไปประยุกต์
- 2) เพื่อจัดให้มีวิธีที่เหมาะสมสำหรับควบคุมการปฏิบัติ และเอื้อต่อการปรับปรุงคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 3) เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 4) เพื่อช่วยให้ระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีความต่อเนื่องแม้สภาพการณ์อาจเปลี่ยนแปลงไปก็ตาม
- 5) เพื่อฝึกอบรมเรื่องระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ให้แก่บุคลากร
- 6) เพื่อนำเสนอระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ต่อบุคคลภายนอก
- 7) เพื่อให้แสดงว่าระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นไปตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

#### เอกสารในระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ในส่วนของเอกสารที่ใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ พิจารณาให้จัดทำขึ้นโดยคำนึงถึงคุณภาพ (Quality) เป็นสำคัญ โดยพยายามให้งานเอกสาร (Paperwork) อยู่ ณ จุดที่เหมาะสมที่สุด ไม่น้อยเกินไปหรือมากเกินไป

ทั้งนี้ให้ยึดถือหลักการที่ว่าลักษณะและขอบเขตของเอกสารจะขึ้นอยู่กับ

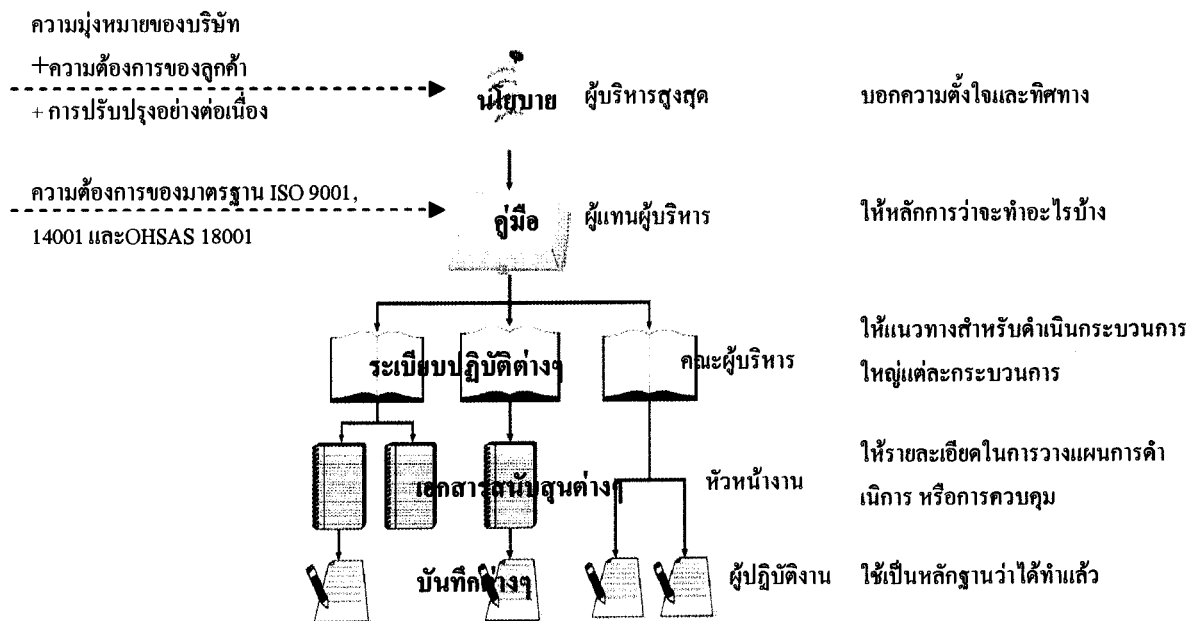
- 1) ขนาดของหน่วยงานต่างๆ และประเภทของกิจกรรมต่างๆ
- 2) ความซับซ้อนของกระบวนการต่างๆ และการส่งผลกระทบต่อกระบวนการเหล่านี้

3) ความรู้ความสามารถของบุคลากร

โดยภาพรวมแล้วชุดเอกสารที่บริษัทจัดทำขึ้นในระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ประกอบด้วย

- 1) นโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Quality, Environmental, Occupational, Health and Safety Policy) และวัตถุประสงค์คุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ต่างๆ (Corporate Objectives)
- 2) คู่มือคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Quality, Environmental, Occupational, Health and Safety Manual)
- 3) ระเบียบปฏิบัติต่างๆ (Documented Procedures)
- 4) เอกสารสนับสนุนต่างๆ (Supporting Documents) ที่จำเป็นสำหรับทำให้มั่นใจได้ในประสิทธิผลของการวางแผน การดำเนิน และการควบคุมกระบวนการต่างๆ ของบริษัท ตัวอย่างของเอกสารเหล่านี้ได้แก่ แผนคุณภาพ (Quality Plan) วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) แบบฟอร์ม (Form) บันทึก (Record) ข้อกำหนด (Specification) แบบ (Drawing) รายงาน (Report) มาตรฐาน (Standard) ฯลฯ
- 5) บันทึกต่างๆ (Records) ตามที่ต้องการโดยมาตรฐาน ISO 9001, ISO 14001 และ OHSAS 18001 ซึ่งลำดับของเอกสารในการบริหารจัดการระบบฯ สามารถแสดงให้แผนภาพที่ชัดเจนในภาพที่

5.1



ภาพ 5.1 โครงสร้างของชุดเอกสารที่ใช้ในการบริหารจัดการระบบฯ

### คู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

คู่มือนี้จะบรรยายถึงระบบการบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 ISO 14001 และ OHSAS 18001 โดยแต่ละบทจะแบ่งย่อยออกเป็นบทย่อยที่กล่าวถึงหลักการสำหรับดำเนินงานตามระบบ ทั้งนี้แต่ละบทย่อยจะมีเนื้อหาตรงกับหัวข้อเดียวกันของมาตรฐาน ในกรณีที่ลักษณะขององค์กรและผลิตภัณฑ์ทำให้ไม่สามารถประยุกต์ความต้องการใดๆ หนึ่งหรือหลายความต้องการภายนอกในหัวข้อที่ 7 ของมาตรฐาน ISO 9001 ก็จะละเว้นการประยุกต์โดยบอกเหตุผลไว้ในบทย่อยนั้นด้วย

ในการประยุกต์หลักการต่างๆ ที่ให้ไว้ บริษัทจะจัดตั้งแนวปฏิบัติสำหรับแต่ละกิจกรรมหรือกระบวนการ และจะจัดทำเอกสารแสดงแนวปฏิบัติสำหรับกระบวนการใหญ่ตามที่มาตรฐานต้องการหรือบริษัทเห็นสมควรไว้ด้วย โดยเรียกเอกสารเหล่านี้ว่า ระเบียบปฏิบัติ

ตารางที่ 5.1 จะแสดงแสดงระเบียบปฏิบัติที่ออกใช้ โดยเป็นไปตามความต้องการของมาตรฐานทั้ง 3 ระบบ และระเบียบปฏิบัติอื่นๆ เป็นระเบียบปฏิบัติที่บริษัทเห็นสมควรให้จัดทำขึ้น

รหัสเอกสาร	ชื่อของระเบียบปฏิบัติ	เรื่องที่เกี่ยวข้องของระเบียบปฏิบัติกล่าวถึง
SP-QM-01	การควบคุมเอกสาร (Document and Data Control)	การจัดทำเอกสาร การควบคุม การแจกจ่าย การอนุมัติ การแก้ไข และการยกเลิกเอกสารต่างๆ ในระบบ
SP-QM-02	การควบคุมบันทึก (Record Control)	บันทึกพิเศษที่มาตรฐานต้องการให้เก็บไว้เป็นหลักฐาน ระยะเวลาในการจัดเก็บ และการอนุมัติการทำลาย
SP-QM-03	การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)	การทวนสอบการปฏิบัติของระบบการบริหารคุณภาพ
SP-QM-04	การป้องกันและแก้ไข (Preventive and Corrective Action)	การขจัดสาเหตุของปัญหา เพื่อมิให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ การขจัดสาเหตุของความเสียหาย ก่อนที่จะเกิดปัญหา
SP-QM-05	การสื่อสาร (Communication)	การส่งผ่านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดการระบบทั้งภายในให้ครอบคลุมทั้งเบื้องบนสู่เบื้องล่างและเบื้องล่างสู่เบื้องบน และภายนอกองค์กรรวมถึงการบันทึกการ

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

		สื่อสารต่างๆ ที่ทำการสื่อสาร
SP-QM-06	การสำรวจความพึงพอใจ และการจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้า (Customer Satisfaction survey and Complaint management)	การแลกเปลี่ยนข่าวสารกับลูกค้าและแปรรูปข่าวสารที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นความต้องการต่างๆ
SP-QM-07	การจัดซื้อ (Purchasing)	การประเมินและควบคุมผู้ส่งมอบและทวนสอบผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่สนองความต้องการต่างๆ
SP-QM-08	การทบทวนโดยผู้บริหาร (Management Review System)	การที่ผู้บริหารสูงสุดพิจารณาระบบบริหารคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย
SP-QM-09	การควบคุมเครื่องมือเฝ้าติดตามและตรวจวัด (Control of Monitoring and Measuring Devices)	การระบุรายการเครื่องมือตรวจวัดต่างๆ ที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพในการให้บริการ การตรวจวัดทางด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ความถี่และเกณฑ์ในการตรวจสอบหรือสอบเทียบเครื่องมือเหล่านั้น
SP-QM-10	การควบคุมความไม่สอดคล้องในกระบวนการให้บริการ (Control of Nonconforming Services)	ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ
SP-QM-11	ความสามารถ จิตสำนึกและการฝึกอบรม (Competence Awareness and Training)	การทำให้บุคคลมีความสามารถที่จะทำงานได้ดี
SP-HSE-01	ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม (Environmental Aspect)	การออกแบบวิธีการในการระบุประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมและการประเมินนัยสำคัญของปัญหาเพื่อหาแนวทางในการลดและการกำจัดปัญหาจากกระบวนการซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
SP-HSE-02	การติดตามตรวจวัดผลการปฏิบัติทางด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความ	วิธีการติดตามผลการปฏิบัติการ หรือโครงการต่างๆ ในการลด และกำจัดปัญหาทางด้าน

	ปลอดภัย (Environmental, Health and Safety Performance Measurement and Monitoring)	สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
SP-HSE-03	การวางแผนการระบุอันตราย การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยง (Planning for Hazard Identification, Risk assessment and Risk Control)	การออกแบบวิธีการในการระบุอันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ การประเมินความเสี่ยงในแต่ละกระบวนการ และการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆ
SP-HSE-04	กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Legal and Other Requirements)	การเข้าถึงและพิจารณาข้อกำหนดและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการของบริษัท
SP-HSE-05	การเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (Emergency Preparedness and Response)	การกำหนดขั้นตอนเกี่ยวกับการตอบสนองเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นรวมถึงการซ้อมและการทบทวนแผนฉุกเฉินนั้น
SP-HSE-06	ความไม่สอดคล้องในอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ และการควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ (Accidents, Incidents Non-conformance and Corrective and Preventive action)	การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุเพื่อการแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก
SP-HSE-07	การวางแผนกระบวนการผลิตและบริการ และการควบคุมการปฏิบัติการ (Services Planning and Operational Control)	การแปรรูปวัสดุออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายและหรือการเชื่อมระหว่างบริษัทกับลูกค้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ การควบคุมทางด้านปฏิบัติการเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

**คู่มือระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม  
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย**





## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	เลขที่ หน้า
1	<b>คู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย (Quality, Environmental Occupational Health and Safety Manual)</b>	6-6
	1.1 วัตถุประสงค์ (Objective)	6
	1.2 การจัดทำ ทบทวน การแก้ไข และการแจกจ่าย(Distribution, Review and Revision)	6
2	<b>ข้อมูลของบริษัท (Company Profile)</b>	7-8
	2.1 ประวัติความเป็นมาและที่ตั้งของบริษัท (Company History and Location)	7
	2.2 ขอบเขตการให้บริการ ตามระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย (QUENSH Management System Scope of Services)	7
	2.3 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)	7-8
3	<b>นโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Quality, Environmental, Occupational Health and Safety Policy)</b>	9
4	<b>ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility)</b>	9-10
	4.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment)	9
	4.2 การทบทวนระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Review of the QUENSH Management System)	9
	4.3 การสื่อสาร (Communication)	10
5	<b>การควบคุมเอกสาร (Documents and Data Control)</b>	10-11
	5.1 เอกสารในระบบการจัดการฯ (QUENSH Management System document)	10
	5.2 การควบคุมเอกสาร (Control of Documents)	10
	5.3 การทบทวน แก้ไข และอนุมัติเอกสาร (Data and Document Review, Revision and Approval)	11
	5.4 การแจกจ่ายเอกสาร (Document distribution)	11
	5.5 การควบคุมบันทึก (Record Control)	11
6	<b>ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และการสื่อสาร (Customer Related Product/Services and Communication)</b>	11-12

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

	6.1 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)	11
	6.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer related to processes)	11
	6.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer Communication)	11
	6.4 การสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey)	11
	6.5 การจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaint Management)	12
<b>7</b>	<b>การปฏิบัติการให้การบริการเป็นจริง (Realization of Service Operation)</b>	<b>12-13</b>
	7.1 การวางแผนให้การบริการเป็นจริง (Planning of Realization Service)	12
	7.2 การควบคุมการปฏิบัติการ (Operation Control)	12
	7.3 การจัดสรรทรัพยากร (Provision of Resources)	13
<b>8</b>	<b>การจัดซื้อ (Purchasing)</b>	<b>13-13</b>
	8.1 ข้อมูลการสั่งซื้อ (Purchasing Information)	13
	8.2 การคัดเลือก และการประเมินผู้ขาย (Select and Evaluate Suppliers)	13
	8.3 การยืนยันผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ (Verification of Purchased Product)	13
<b>9</b>	<b>การให้บริการ (Service Provision)</b>	<b>14-14</b>
	9.1 การควบคุมการให้บริการ (Control of Service Provision)	14
	9.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)	14
	9.3 การรับรองกระบวนการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ (Validation of processes for Product/service provision)	14
	9.4 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)	14
<b>10</b>	<b>การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)</b>	<b>15-15</b>
	10.1 การเฝ้าติดตาม และตรวจวัดการให้บริการ (Monitoring and Measurement of Service)	15
	10.2 การเฝ้าติดตามและตรวจวัดระหว่างให้บริการ (In Process Monitoring of Service Operation)	15
	10.3 การตรวจเช็คขั้นสุดท้ายในการปฏิบัติการให้บริการ (Final Inspection of Service Operation)	15
	10.4 การตรวจเช็ค และ บันทึกการทดสอบ (Inspection and Test Records)	15
	10.5 การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Service)	15
<b>11</b>	<b>การบำรุงรักษา การควบคุมการสอบเทียบ ของเครื่องมือและโครงสร้างต่างๆ</b>	<b>16-16</b>

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

	<b>(Maintenance, Control and Calibration of equipment and Infrastructure)</b>		
	11.1 การซ่อมบำรุงเครื่องมือ และเครื่องจักรเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance of Equipments and Machinery)	16	
	11.2 การควบคุมการเฝ้าติดตาม และตรวจวัดเครื่องมือวัด (Control of Monitoring and Measuring Devices)	16	
	11.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)	16	
<b>12</b>	<b>การบริหารทรัพยากร (Resource Management)</b>	<b>17-17</b>	
	12.1 การสรรหาบุคลากร (Recruitment)	17	
	12.2 การฝึกอบรม (Training)	17	
<b>13</b>	<b>การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)</b>	<b>17-17</b>	
<b>14</b>	<b>การป้องกันและแก้ไข (Corrective and Preventive Action)</b>	<b>18-18</b>	
	14.1 การแก้ไข (Corrective Action)	18	
	14.2 การป้องกัน (Preventive Action)	18	
	14.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)	18	
<b>15</b>	<b>การตรวจติดตามภายในระบบการจัดการฯ (Quality, Environmental, Occupational Health and Safety Internal Audit)</b>	<b>19-19</b>	
<b>16</b>	<b>การวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Environment, Occupational Health and Safety Management Planning)</b>	<b>19-20</b>	
	16.1 ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม (Environmental Aspect)	19	
	16.2 การประเมินความเสี่ยง/อันตราย และการควบคุม (Risk/Hazard Assessment and Control)	19	
	16.3 กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ (Legal and other requirements)	20	
	16.4 วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย (Objective and Target)	20	
	16.5 โปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Environment, Occupational, Health and Safety Management Program)	20	
<b>17</b>	<b>การเตรียมพร้อม และตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (Emergency Preparedness and Response)</b>	<b>20</b>	
<b>18</b>	<b>การเฝ้าติดตาม และตรวจวัด (Monitoring and Measurements)</b>	<b>21</b>	
	18.1 การเฝ้าติดตามและตรวจวัด ทางด้านผลปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและ	21	

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

---

	ความปลอดภัย (Monitoring and Measuring of QUENSH Performance and Systems)	
	18.2 การระบุและสอบกลับผลิตภัณฑ์ Product Identification and Traceability	21
<b>Appendix A</b>	นโยบายคุณภาพ (Quality Policy Statement)	22
<b>Appendix B</b>	นโยบายสิ่งแวดล้อม (Environmental Policy Statement)	23
<b>Appendix C</b>	นโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health & Safety Policy Statement)	24
<b>Appendix D</b>	วัตถุประสงค์ร่วม (Corporate Objective)	25
<b>Appendix E</b>	แผนผังการจัดการ (Management Process Flow Chart)	26
<b>Appendix F</b>	โครงสร้างบริหารธุรกิจองค์กร (Business Management Structure)	27

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### บทที่ 1

#### คู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์

คู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัยฉบับนี้ บริษัท ซีอาร์ อินดัสเทรียล เซอร์วิสเซส จำกัด จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรและผู้บริหารระดับสูง เพื่อที่จะกำหนดนโยบายคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยการจัดทำและบำรุงรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งจะก่อให้เกิดการติดตามและทบทวนการดำเนินงานด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพจากการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บริษัท ซีอาร์ อินดัสเทรียล เซอร์วิสเซส จำกัด เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจบริการให้กับอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อเป็นการตอบสนองการบริการตามที่ลูกค้าต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยจัดทำระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุม ฝ่ายต่าง ๆ จะต้องนำคู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัยนี้ ไปใช้ในการพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานโดยมีเอกสารที่ระบุถึงระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (Procedure) ขั้นตอนการทำงาน (Work Instruction) เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบของงาน และขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยของพนักงาน และมีส่วนในการจัดการปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และกำจัด หรือควบคุมความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบริษัท จึงมุ่งมั่น ที่จะนำมาตรฐานระบบการจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001:2000 ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มาเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยในการควบคุม จัดการ ลดปัญหา และผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ในกระบวนการบริการ ตลอดจนพื้นที่รอบ ๆ ของบริษัท เพื่อหวังว่าจะเป็นบริษัทหนึ่งที่ยั่งยืนไปด้วยศักยภาพของบุคลากร และกระบวนการบริการ ที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ ซึ่งช่วยลดปัญหาและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยอาชีวอนามัยของพนักงาน

ข้อกำหนดต่างๆ และระเบียบการปฏิบัติงานทั้งหมด ที่กล่าวในคู่มือฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 และ OHSAS 18001:1999 และนำมาใช้ในองค์กรเฉพาะบริษัทในกลุ่ม ซีอาร์ เท่านั้น คู่ฉบับหรือสำเนาใดๆ ไม่สามารถนำมาคัดลอกก่อนได้รับอนุญาตอย่างถูกต้อง เอกสารเหล่านี้ได้ถูกจัดแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สำเนาควบคุม (Controlled Copy) เป็นเอกสารซึ่งจะต้องรักษาไว้ เรียกคืน เมื่อมีการยกเลิกและแทนที่โดยเอกสารที่ทันสมัยกว่า ด้วยการระบุ “สำเนาฉบับควบคุม” ไว้ทุกหน้าอย่างชัดเจน

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

2. สำเนาไม่ควบคุม (Uncontrolled Copy) เป็นเอกสารซึ่งจะไม่ต้องรักษาไว้ ไม่มีการเรียกคืนของเอกสารที่ยกเลิกแล้ว และมีการระบุ “สำเนาดับไม่ควบคุม” ไว้ทุกหน้าอย่างชัดเจน และให้ผู้แทนฝ่ายบริหารฯ (QEOH&SMR) อนุมัติก่อนการแจกจ่าย

คู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัยฉบับนี้จะไม่สามารถนำไปใช้ได้ ถ้ามีหน้าหนึ่งหน้าใดขาดหายไป และไม่มีการประทับตรา “สำเนาดับไม่ควบคุม” ไว้ทุกหน้าอย่างชัดเจน

### 1.2 การจัดทำ การทบทวน การแก้ไข และการแจกจ่าย

ก) ผู้จัดการทั่วไป และผู้แทนฝ่ายบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้มั่นใจว่า คู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัยนี้ ได้จัดทำขึ้นและควบคุมไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข) ต้องทำการทบทวนคู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดย 2 ข้อกำหนด ต่อไปนี้

#### 1. ระหว่างการประชุมทบทวนของคณะผู้บริหาร

2. ทบทวนโดย Q&EHSMR เพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ ที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร หรือประสิทธิภาพของคู่มือฉบับนี้ เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดและความพึงพอใจของลูกค้า

ค) การแก้ไขใดๆ ของคู่มือนี้ จะถูกจัดทำและทบทวนโดย Q & EHS MR และได้รับการอนุมัติโดยผู้จัดการทั่วไป การควบคุมคู่มือฉบับนี้ รวมถึงการแก้ไขใดๆ จะต้องเป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติงานเรื่องการควบคุมข้อมูล และเอกสาร

ง) การแจกจ่ายคู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ในกรณีภายในบริษัท จะแจกจ่ายให้ตามที่กำหนดไว้ในทะเบียนเอกสารของบริษัท ส่วนในกรณีแจกจ่ายออกภายนอกบริษัท ให้เป็นอำนาจตัดสินใจของผู้จัดการทั่วไป และกำหนดให้เป็นเอกสาร “สำเนาดับไม่ควบคุม”

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### บทที่ 2

#### ข้อมูลของบริษัท

##### 2.1 ประวัติความเป็นมาและที่ตั้งของบริษัท

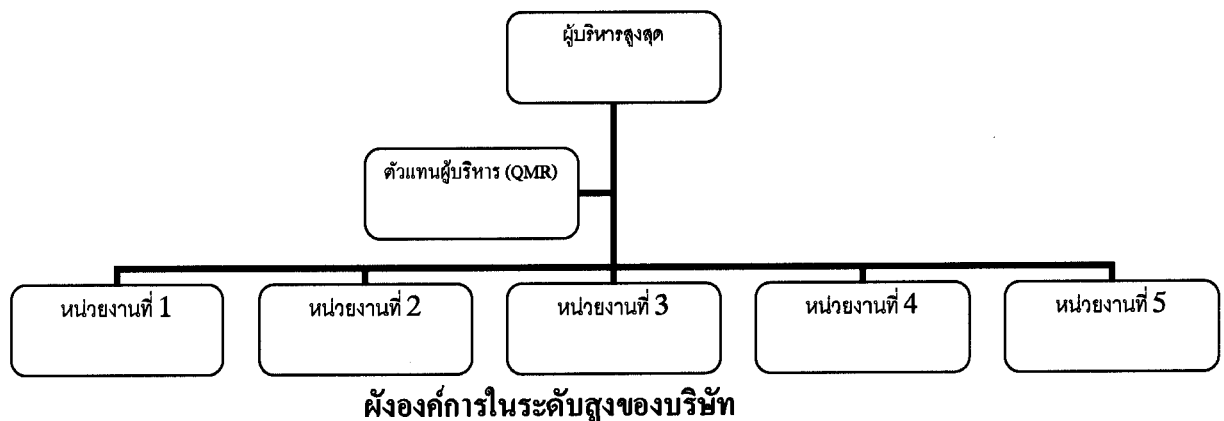
เป็นการเขียนรายละเอียดความเป็นมาของบริษัทโดยย่อ เช่นการก่อตั้งปีที่ก่อตั้ง การลงทุนจากผู้ร่วมหุ้น วัตถุประสงค์ของการก่อตั้งบริษัท ลักษณะเด่นต่างๆ ของธุรกิจ และที่อยู่ของบริษัทอย่างเป็นทางการ ค.ศ. 2003 บริษัท ได้จัดให้มีบริการส่วนแผนกงานบริการด้าน Offshore เพื่อช่วยสนับสนุนงานบำรุงรักษาที่อยู่นอกชายฝั่ง และมีการสร้างอุปกรณ์ไว้ที่หน้างานนอกชายฝั่งทั้งในประเทศไทยและประเทศอื่นๆ

##### 2.2 ขอบเขตการให้บริการ ตามระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

เป็นการระบุขอบข่ายที่ขอการรับรองระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ครอบคลุมทุกกิจกรรม ตั้งแต่การรับความต้องการจากลูกค้า จนกระทั่งถึงการให้บริการ ตลอดจนการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข เพื่อให้มั่นใจถึงความพึงพอใจของลูกค้า แต่ยกเว้นข้อกำหนดที่ 7.3 (การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์)

##### 2.3 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

หลักการเกี่ยวกับความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปได้แสดงไว้ในหัวข้อนี้ ส่วนรายละเอียดจะแสดงไว้ในระเบียบปฏิบัติและเอกสารสนับสนุนอื่นๆ ต่อไป และจะสื่อสารให้รับรู้กันภายในองค์กรด้วย





## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาแต่ละคน

- จัดให้มีการอบรมหรือกิจกรรมอื่นที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความรู้ ความสามารถและความสำนึกในเรื่องคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- จัดให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีทรัพยากรและข่าวสาร ที่จำเป็นสำหรับการทำงานและการปรับปรุงงาน
- ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้อยู่ในลักษณะที่เอื้อต่อการทำงานให้ได้คุณภาพ
- วางแผน ให้คำแนะนำ ฝึาดิติดตาม ควบคุม และช่วยแก้ปัญหา ในกิจกรรมต่างๆ ที่กระทำโดยผู้ใต้บังคับบัญชา
- แจ้งให้บุคคลหรือทีมงานใต้บังคับบัญชารู้ผลการวัดสมรรถนะการทำงานของเขา ตามความเหมาะสม
- กระตุ้นให้มีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพในพื้นที่งานที่ตนรับผิดชอบ

### ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน

- เข้าร่วมในการฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและให้มีความสำนึกในเรื่องคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่บริษัทจัดให้
- ตรวจสอบข่าวสารและชิ้นงานทั้งหมดที่ได้รับ รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานและเครื่องอำนวยความสะดวกที่จำเป็น หากพบข้อควรปรับปรุงแก้ไข ให้รายงานต่อผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา
- ทำตามแนวปฏิบัติของกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ชี้บ่งปัญหาหรือความเสี่ยงด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในพื้นที่การทำงานของตน
- ริเริ่ม แนะนำ หรือลงมือ ในการปรับปรุงคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ในพื้นที่งานของตน โดยทำผ่านตามสายงาน
- ปรึกษากับผู้บังคับบัญชาทันที เมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการความช่วยเหลือในงาน

### ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ชั่วคราว

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่อยู่ ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของบุคคลนั้นจะคืนสู่ผู้บังคับบัญชาระดับขึ้นไปตามสายงาน เว้นแต่ในกรณีที่ได้มีการมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ชั่วคราวให้แก่ผู้อื่นไว้แล้ว

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง	ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้
ISO 9001:2000 (5.4) (5.5.1)	
ISO 14001:2004 (4.4.1)	ไม่มี
OHSAS 18001:1999 (4.4.1)	

### บทที่ 3

#### นโยบายคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

นโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ได้รับการพัฒนาตามข้อกำหนดของ ISO 9001, ISO 14001 และ OHSAS 18001 เนื้อหาสอดคล้องตามมาตรฐาน และความมุ่งมั่นในการปรับปรุงระบบการจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน นโยบายต่างๆ ได้รับการดำเนินโดยฝ่ายบริหารอาวุโส และจะทบทวนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสื่อสารลงไปยังพนักงานทุกคน และทำการเผยแพร่สู่สาธารณะ (ดูรายละเอียดนโยบายได้ในภาคผนวก)

เอกสารอ้างอิง	ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้
ISO 9001:2000 (5.3)	ไม่มี
ISO 14001:2004 (4.2)	
OHSAS 18001:1999 (4.2)	

### บทที่ 4

#### ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

##### 4.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการบริหารระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของบริษัท ซึ่งมีผู้จัดการทั่วไปเป็นประธาน และ ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งหัวหน้าแผนก และพนักงาน เป็นคณะกรรมการ ฯ ได้มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบฯ ให้มีประสิทธิภาพอย่างจริงจัง โดยจะเป็นผู้นำในการผลักดันให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิผลที่สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นดังกล่าว คณะกรรมการฯ ของบริษัท มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

- ให้ความสำคัญกับการสื่อความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ให้ทราบโดยทั่วกันทั้งองค์กร
- กำหนดนโยบายคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและกำหนดเป้าหมายของบริษัท จะได้รับการสื่อสารออกไปให้พนักงานทุกคน รวมทั้งหน่วยงานภายนอก
- การปฏิบัติใช้ระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย สำหรับการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตรงตาม และสอดคล้องตามข้อกำหนดและมาตรฐาน
- กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ที่จะส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- แต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (QUENSH MR) เพื่อเป็นตัวแทนของคณะกรรมการฯ ในการดูแลและควบคุมการนำระบบฯ ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด
- กำหนดแนวทางในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างหน่วยงานภายนอกทั้งหมด รวมทั้งภายในองค์กร
- ทบทวนและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น สำหรับการนำไปปฏิบัติใช้ ต่อระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

### 4.2 การทบทวนระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

บริษัทฯ โดยฝ่ายบริหารจัดให้มีการประชุมทบทวนและประเมินการจัดการระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมพอเพียง มีประสิทธิภาพ และมีความต่อเนื่อง โดยที่ในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารนี้ จะต้องมีการรวบรวมและนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เข้าประชุมอย่างครบถ้วน ข้อมูลนี้จะต้องประกอบด้วย ผลจากการปฏิบัติตามระบบ และเอกสารสนับสนุน

รายงานจะต้องแสดงให้เห็นถึงผลของการทบทวน พร้อมทั้งการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ที่จำเป็นต่อการปรับปรุงระบบ (ถ้าจำเป็น) บันทึกของการประชุมทบทวน จะถูกแจกจ่ายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้พนักงานทราบ

### 4.3 การสื่อสาร

ระเบียบการปฏิบัติงานสำหรับเรื่องการสื่อสาร ได้จัดทำขึ้นให้สัมพันธ์กับนโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม การบ่งชี้ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และผลย้อนกลับ (Feedback) จากทั้งหน่วยงานภายนอกและภายใน

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง	ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้
ISO 9001:2000 (4.1) (5.1) (5.5.2) (5.5.3) (5.6)	SP-QM-05: การสื่อสาร
ISO 14001:2004 (4.4.3) (4.6)	SP-QM-08: การทบทวนโดยผู้บริหาร
OHSAS 18001:1999 (4.3) (4.6)	

### บทที่ 5

#### การสื่อสารและผลิตภัณฑ์ (บริการ) ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

##### 5.1 การมุ่งไปที่ลูกค้า

องค์กรรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ว่าได้มีการพิจารณาตามข้อกำหนดของลูกค้า และดำเนินการตามจุดมุ่งหมาย เพื่อส่งเสริมให้สนองตอบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

##### 5.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ผู้จัดการแต่ละฝ่าย มีหน้าที่ทบทวนความต้องการของลูกค้าให้ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบ ราคา ข้อกำหนดทางกฎหมาย การปฏิบัติเชิงแก้ไขและป้องกันต่อปัญหา และการบริการหลังการขาย ก่อนการทำสัญญาหรือข้อตกลง เพื่อให้มั่นใจว่า ปัญหาและการเจรจาต่อรองต่าง ๆ จะได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม

##### 5.3 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

ผู้จัดการฝ่ายขายมีหน้าที่ในการประสานงานกับลูกค้า และจัดหาข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการของบริษัท โดยการนำเสนออย่างเหมาะสม เช่น การเข้าพบที่หน้างาน เอกสาร โบชัวร์ รวมถึงการรับข้อร้องเรียน หรือปัญหาจากการให้บริการ

##### 5.4 การสำรวจความพึงพอใจ

บริษัท จะสำรวจจากลูกค้าในเรื่องของการให้บริการ การสำรวจนี้จะปฏิบัติเหมือนเครื่องชี้วัด ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ต่อการให้บริการที่เสร็จสิ้น และการปฏิบัติในการส่งมอบทั้งหมด อีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดในระบบการจัดการภายในขององค์กร การเตรียมการติดตามจะเกิดขึ้นจากผลย้อนกลับของลูกค้า

ข้อมูลจากการสำรวจนี้จะได้รับการตรวจวัดและสรุปผล ในส่วนของข้อเสนอแนะและการปรับปรุง ในกรณี que เห็นว่าสามารถนำมาปฏิบัติและให้บรรลุผลสำเร็จ ข้อมูลนี้ต้องส่งต่อไปให้ผู้จัดการเพื่อทบทวน และนำเข้าสู่การทบทวนฝ่ายบริหารต่อไป

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### 5.5 การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

บริษัท มีระบบในการจัดการข้อร้องเรียน และสื่อสารการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องด้วยประสิทธิภาพเพื่อการปรับปรุง การปฏิบัติการติดตามตามข้อร้องเรียน มีดังนี้

- มีการแก้ไขทันทีที่ได้รับการร้องเรียน
- พนักงานผู้รับผิดชอบต้องหาสาเหตุของปัญหา
- การปฏิบัติการเชิงป้องกันและแก้ไข ต้องดำเนินการจากต้นตอของปัญหา

#### เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000 (5.2) (7.2) (8.2.1)  
 ISO 14001:2004 (4.5.1)  
 OHSAS 18001:1999 (4.5.1)

#### ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

SP-QM-06 การสำรวจความพึงพอใจ  
 และการจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้า

## บทที่ 6

### ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

#### 6.1 การวางแผนการบริการอย่างเชื่อมั่น

บริษัท ต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็น สำหรับความเชื่อมั่นในบริการ การวางแผนการ ให้บริการนี้ ต้องให้ สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่น ๆ ในระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย บริษัท ต้องพิจารณาและกำหนด ดังนี้

- วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งข้อกำหนดของ ให้บริการ
- ความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกระบวนการ เอกสารระบบงาน พร้อมกับจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการให้บริการ
- บันทึกที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐานว่า กระบวนการให้บริการ และผลของการบริการที่จัดให้ นั้น เป็นไปตามข้อกำหนด
- เอกสารที่ระบุถึงกระบวนการต่าง ๆ ของระบบการจัดการด้านคุณภาพ (รวมถึงความเชื่อมั่นใน กระบวนการ และทรัพยากรที่นำมาใช้กับงานบริการเฉพาะ โครงการ หรือสัญญา ที่สามารถอ้างอิง เป็น แผนคุณภาพ – Quality Plan)

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### 6.2 การควบคุมปฏิบัติการ

องค์กรต้องระบุงการปฏิบัติและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เป็นนัยสำคัญ รวมทั้งการกำจัดและการลดความเสี่ยงของอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ให้น้อยลง ให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้

องค์กรจะจัดทำระเบียบการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบของเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ การชี้บ่งอันตราย และการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้เกิดการควบคุมความเสี่ยงของอุบัติการณ์และอุบัติเหตุ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติการให้บริการ

องค์กรจะสื่อสารระเบียบการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องไปยังผู้ขายและผู้รับจ้างเหมา และให้มั่นใจว่ามีการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมให้กับพนักงาน การควบคุมเชิงปฏิบัติการรวมถึงกระบวนการซึ่งสามารถส่งผลไปยังการให้บริการ ต้องได้รับการทบทวนและแก้ไขเป็นระยะ จากการนำเข้าสู่การทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 6.3 การจัดสรรทรัพยากร

องค์กรต้องกำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อนำมาปฏิบัติใช้และรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

#### เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000 (6.1) ( 7.1)

ISO 14001:2004 (4.4.6)

OHSAS 18001:1999 (4.4.6)

#### ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

SP-HSE-07 การวางแผนกระบวนการผลิต

และบริการและการควบคุมการปฏิบัติการ

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### บทที่ 7

#### การจัดซื้อ

องค์กรมีระเบียบการปฏิบัติงานเรื่องการจัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สั่งซื้อ เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในกลุ่มบริษัท และตามพื้นที่ขององค์กรนั้น ผู้ให้บริการทั้งหมดต่อองค์กรต้องได้รับการคัดเลือกและประเมินก่อนที่จะมีการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการ จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดต่อไปนี้

- ระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และข้อกำหนดประกันคุณภาพ
- เกณฑ์การควบคุมการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า ผลกระทบต่อตัวสินค้า และจากข้อมูลความสามารถในการปฏิบัติของผู้ขาย

บริษัทฯ ได้จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้ขายสินค้า (Approved Vendor Lists) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการสั่งซื้อสินค้า เอกสารนี้จะต้องได้รับการทบทวนเป็นระยะปกติ

#### 7.1 ข้อมูลการจัดซื้อ

องค์กรมีระเบียบการปฏิบัติงานที่ระบุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะสั่งซื้อ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

#### 7.2 การคัดเลือกและประเมินผู้ขาย

องค์กรมีระเบียบการปฏิบัติงานที่กำหนดถึงระดับของผลิตภัณฑ์และบริการที่จะจัดหา ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของการสั่งซื้อจะถูกจัดเป็นสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non-conforming) จะต้องมี การดำเนินการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย/ ผู้รับจ้างช่วงเหมา ตามคุณภาพ การส่งมอบ และหลักเกณฑ์การบริการ ตลอดจนวิธีการประเมิน ดังต่อไปนี้

- การทวนสอบที่สถานประกอบการของผู้ขาย/ ผู้รับจ้างช่วงเหมา
- การส่งบันทึกต่างๆ หรือการติดตามผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ได้รับแล้ว

#### 7.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

องค์กรต้องจัดทำ และปฏิบัติใช้การตรวจสอบกิจกรรมอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ เป็นไปตามข้อกำหนดการสั่งซื้อที่ระบุไว้

กรณีที่บริษัท หรือลูกค้าของบริษัทฯ มีความประสงค์ที่จะให้มีการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามา ณ สถานประกอบการของผู้ส่งมอบ บริษัทฯมีการกำหนดหรือระบุลำดับแผนงานการทวนสอบและวิธีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ลงไปในข้อมูลรายละเอียดของการจัดซื้อด้วย

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000 (7.4)

ISO 14001:2004 (4.4.6))

OHSAS 18001:1999 (4.4.6)

ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

SP-QM-07 การจัดซื้อ

### บทที่ 8

#### การให้บริการ

##### 8.1 การควบคุมกระบวนการให้บริการ

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการให้บริการ ภายใต้เงื่อนไขที่ควบคุมไว้ ตลอดจนหมายถึงสิ่งต่อไปนี้

- การจัดให้มีข้อมูลอธิบายลักษณะของการให้บริการ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็น เพื่อให้งานหรือบริการนั้นสมบูรณ์
- การใช้เครื่องมืออย่างเหมาะสม และการจัดให้มีการใช้เครื่องมือติดตามตรวจสอบเครื่องมือวัด
- การปฏิบัติการในเรื่องของการตรวจคุณภาพของการให้บริการ การส่งมอบงาน และกิจกรรมภายหลังการส่งมอบงาน
- กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย
- การตรวจวัดและตรวจติดตามประสิทธิผลของระบบและโปรแกรมคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

##### 8.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรต้องกำหนดและจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดของจุดมุ่งหมายนโยบายคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งข้อกำหนดวัตถุประสงค์

##### 8.3 การตรวจรับรองกระบวนการสำหรับการให้บริการ

องค์กรต้องตรวจรับรองกระบวนการสำหรับการให้บริการ ในกรณีที่ผลที่ได้ไม่สามารถทวนสอบได้ โดยการตรวจวัดและตรวจติดตามภายหลังต่อมา และให้ครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ที่พบข้อบกพร่องหลังจากการให้บริการไปแล้ว ซึ่งการตรวจรับรองต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถของกระบวนการต่าง ๆ ที่จะบรรลุผลตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนี้



## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

- กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- การอนุมัติอุปกรณ์และคุณสมบัติของบุคลากร
- การใช้ระเบียบการปฏิบัติงานและวิธีการเฉพาะ
- ข้อกำหนดสำหรับการบันทึก
- การตรวจรับรองซ้ำ

### 8.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

องค์กรต้องดูแลเอาใจใส่ต่อทรัพย์สินของลูกค้า ในขณะที่ต้องปฏิบัติตามได้การควบคุมขององค์กร หรือการนำไปใช้ในพื้นที่ จะต้องซ้บ่ง ป้องกัน และดูแลทรัพย์สินของลูกค้า เพื่อใช้หรือเพื่อประกอบเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ หากเกิดกรณีที่ทรัพย์สินของลูกค้าเกิดการสูญหาย ชำรุดหรือมีสภาพไม่เหมาะสมกับการใช้งาน บริษัทจะรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกเอาไว้

เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000 (6.4) (7.5.1) (7.5.2) (7.5.4)

ISO 14001:2004 (4.4.6)

OHSAS 18001:1999 (4.4.6)

ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

ไม่มี

## บทที่ 9

### การควบคุมคุณภาพ

#### 9.1 การตรวจวัดและตรวจติดตามการให้บริการ

องค์กรต้องตรวจวัดและตรวจติดตามการดำเนินการให้บริการ เพื่อตรวจพิสูจน์ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่เหมาะสมของความเชื่อมั่นในการให้บริการ สอดคล้องตามการเตรียมการที่วางแผนไว้

#### 9.2 การตรวจวัดระหว่างกระบวนการให้บริการ

จะต้องมีการตรวจสอบและตรวจวัดการให้บริการ ตามขั้นตอนเฉพาะของการให้บริการ เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของแผนคุณภาพ (Quality Plan)

#### 9.3 การตรวจสอบขั้นสุดท้ายของการให้บริการ

ต้องไม่มีผลิตภัณฑ์หรือบริการใดส่งออกไป หรือส่งมอบออกไป โดยที่การตรวจสอบขั้นสุดท้าย และผลของการทดสอบยังไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าที่ระบุไว้

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ ถึงแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### 9.4 บันทึกการตรวจสอบและทดสอบ

องค์การจัดทำและรักษานบันทึกไว้ ซึ่งสามารถเป็นหลักฐานในการแสดงว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ให้ไปนั้น ได้รับการตรวจสอบ และ/หรือทดสอบแล้ว บันทึกเหล่านี้ต้องแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจนว่า การให้บริการในกิจกรรมนั้นได้ผ่าน หรือไม่ผ่านการตรวจสอบ และ/หรือทดสอบตามหลักเกณฑ์การยอมรับของลูกค้าที่กำหนดไว้ กรณีที่การปฏิบัติงานไม่ผ่านการตรวจสอบ และ/หรือทดสอบ QA/QC ต้องดำเนินการควบคุมการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว ตามระเบียบการปฏิบัติงานเรื่องการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

### 9.5 การควบคุมการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรต้องควบคุมการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดที่ถูกชำระไว้ และต้องป้องกันการเกิดซ้ำ ต้องมีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานในรูปเอกสาร ถึงการควบคุม อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000 (8.3)

ISO 14001:2004 (4.5)

OHSAS 18001:1999

ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

SP-QM-10 การควบคุมความไม่สอดคล้อง

ในกระบวนการให้บริการ

## บทที่ 10

### การควบคุมการตรวจวัดและตรวจติดตามเครื่องมือ

#### 10.1 การบำรุงรักษาป้องกันอุปกรณ์ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

องค์การต้องมีระบบที่วางไว้ เพื่อตอบสนองงานซ่อมบำรุงรักษาเครื่องมือและเครื่องจักรทั้งหมด ตามขอบข่ายขององค์การ โดยวิธีการ ดังต่อไปนี้

- จัดทำบัญชีรายชื่อเครื่องมือ และเครื่องจักร
- จัดเก็บบันทึกการซ่อมแซมและบำรุงรักษา
- จัดทำแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- บริษัทและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการ และซ่อมแซมต้องมีความรู้ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรม
- ควบคุมอะไหล่ที่ใช้ในงานซ่อมบำรุง

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### 10.2 การควบคุมการตรวจวัดและตรวจติดตามเครื่องมือ

องค์กรต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติงาน เพื่อควบคุมการตรวจสอบ การตรวจวัด และการทดสอบของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ ตามระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย จะต้องดำเนินการตรวจวัดและตรวจเช็คเป็นระยะ เพื่อตรวจสอบการสอบเทียบและประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ตรวจวัดและตรวจติดตาม และเก็บรักษาบันทึกนี้ไว้

ต้องมีข้อมูลทางเทคนิคที่ใช้ในการตรวจสอบ การตรวจวัด และทดสอบอุปกรณ์ เมื่อลูกค้า/ ตัวแทนของลูกค้า ต้องการตรวจพิสูจน์ผลของการตรวจสอบ การตรวจวัด และการทดสอบนั้น ข้อมูลดังกล่าวต้องกำหนดให้มีการตรวจติดตาม และความถูกต้องแม่นยำเท่าที่จำเป็น การคัดเลือกการตรวจสอบ การตรวจวัด และการทดสอบอุปกรณ์ที่เหมาะสม ไม่มีมาตรฐานดังกล่าว แต่พื้นฐานที่ใช้สำหรับการสอบเทียบต้องปฏิบัติ ดังนี้

- รายละเอียดประเภทของอุปกรณ์
- ความถี่และวิธีการตรวจเช็ค
- หลักเกณฑ์ในการยอมรับ
- ข้อปฏิบัติ หลังจากผลการสอบไม่เป็นที่พอใจ
- การอนุมัติการใช้
- การแสดงถึงสถานะของการสอบเทียบ

บันทึกการสอบเทียบต้องเก็บรักษาไว้ เพื่อให้สามารถสอบกลับกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ของบันทึกอุปกรณ์

### 10.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

องค์กรต้องกำหนด จัดหา และรักษาไว้ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่จำเป็น ซึ่งรวมถึงโครงสร้างพื้นฐาน ดังนี้

- อาคาร สถานที่ปฏิบัติงาน และสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง
- อุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน(ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์)
- บริการสนับสนุนต่าง ๆ (เช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

#### เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000 (6.3) (7.6)

ISO 14001:2004 (4.5.1)

OHSAS 18001:1999 (4.5.1)

#### ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

SP-QM-09 การควบคุมเครื่องมือเฝ้าติดตาม

และตรวจวัด

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### บทที่ 11

#### การบริหารทรัพยากร

##### 11.1 การสรรหาบุคลากร

บริษัทมีเกณฑ์การดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากร ซึ่งปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพของการบริการ ต้องมีความรู้ความสามารถบนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

##### 11.2 การฝึกอบรม

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม ต่อพนักงานทั้งประจำและชั่วคราว ให้บรรลุตามข้อกำหนดนโยบายคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย จะต้องมีการพัฒนาแผนการฝึกอบรมประจำปีสำหรับพนักงานทุกคน เพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุตามข้อกำหนดของทั้งภายนอกและภายใน อันเกี่ยวข้องกับคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้

- การฝึกอบรมบนพื้นฐานของความจำเป็นตามจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย
- คุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีว อนามัยและความปลอดภัย
- การฝึกอบรมบนพื้นฐานของบทบาท และความรับผิดชอบในการทำตามนโยบายคุณภาพ,
- สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และระบบการจัดการขององค์กร
- การเก็บรักษาบันทึกอย่างเหมาะสม ในเรื่องการศึกษ การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ ของพนักงาน ตามนโยบายและระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

ISO 9001:2000 (6.2) (6.2.2)

SP-QM-11 ความสามารถ จิตสำนึก

ISO 14001:2004 (4.4.1) (4.4.2)

และการฝึกอบรม

OHSAS 18001:1999 (4.4.1) (4.4.2)

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### บทที่ 12

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

องค์กรต้องกำหนด รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสอดคล้องและประสิทธิผลของระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงการประเมินว่าอะไรจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลที่รวบรวมได้ต้องครอบคลุมถึงข้อมูลที่ได้จากการตรวจวัด และการตรวจติดตาม และ/หรือจากแหล่งที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ต้องจัดให้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า สิ่งที่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนดการให้บริการ ลักษณะของกระบวนการ รวมถึงการปฏิบัติเชิงป้องกันและแก้ไข ตลอดจนไม่จำกัดถึงผู้ขายต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000 (8.4)

ISO 14001:2004

OHSAS 18001:1999

ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

ไม่มี

### บทที่ 13

#### การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบในระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ต้องได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อ

- การให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า
- สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบจากผลของการตรวจติดตามทั้งภายใน/ภายนอก ของระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ประเด็นที่เกิดนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ระบบการจัดการ
- ปัญหาจากโอกาสของการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ และสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### 13.1 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

- ให้นำรายงานปัญหา (เช่น กระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และข้อบกพร่องที่พบระหว่างการตรวจติดตามทั้งภายใน/ภายนอก เป็นต้น) ต่อผู้จัดการแผนก/ฝ่าย สำหรับการปฏิบัติการ และส่งเรื่องไปยังผู้แทนฝ่ายบริหาร เพื่อทำการบันทึก และดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข
- ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย รับผิดชอบในการติดต่อ บันทึก และติดตามการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่ระบุไว้ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทั้งหมดต้องยกเป็นประเด็นในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร
- ในกรณีจำเป็น จะต้องมี การแก้ไขและปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ครอบคลุมการปฏิบัติการแก้ไข และปิดประเด็นข้อบกพร่องเหล่านั้น ผู้แทนฝ่ายบริหารฯ รับผิดชอบในการแจ้งสถานะของการปฏิบัติการแก้ไข เข้าสู่การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 13.2 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นของความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด หรือข้อบกพร่องซึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้ ในอนาคต ผู้จัดการแผนก/ฝ่ายจะกำหนดการปฏิบัติการ เพื่อลดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยพิจารณาถึง

- ผลของการตรวจสอบ บันทึกคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และข้อร้องเรียนของลูกค้า
- การสืบสวนและกำหนดการปฏิบัติการที่จำเป็น เพื่อลดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และสื่อสารลงไปยังบุคคลที่รับผิดชอบ
- ความมั่นใจว่า มีการปฏิบัติการติดตามและทบทวนประสิทธิภาพ และแจ้งสิ่งที่ตรวจพบเข้าสู่การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

### 13.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย อย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการใช้นโยบายคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย วัตถุประสงค์ผลจากการตรวจสอบ การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และระหว่างการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง	ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้
ISO 9001:2000 (8.3) (8.5.1) (8.5.2) (8.5.3)	SP-QM-04 การป้องกันและแก้ไข
ISO 14001:2004 (4.5.2)	
OHSAS 18001:1999 (4.5.2)	SP-HSE-06 ความไม่สอดคล้องในอุบัติเหตุ อุบัติการ และการควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

### บทที่ 14

#### การตรวจติดตามภายในระบบการจัดการฯ

องค์กรได้จัดทำระเบียบการปฏิบัติงานในรูปเอกสาร สำหรับการตรวจติดตามภายในตามระยะที่วางแผนไว้ เพื่อกำหนดประสิทธิผล การดำเนินการ และการจัดทำระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ให้สอดคล้องตามข้อกำหนดและระบบการจัดการ

ผู้แทนฝ่ายบริหารจะเป็นผู้ดำเนินการระบุนการตรวจสอบ รวมถึงคัดเลือกผู้ตรวจประเมินภายในที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อดำเนินการตรวจสอบดังกล่าว ฝ่ายต่างๆ จะได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจประเมินภายนอกเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง	ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้
ISO 9001:2000 (8.2.2)	SP-QM-03 การตรวจสอบภายใน
ISO 14001:2004 (4.5.4)	
OHSAS 18001:1999 (4.5.4)	

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### บทที่ 15

#### การวางแผนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

##### 15.1 ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม

องค์กรจะจัดทำและรักษาไว้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติงาน เพื่อบ่งชี้ถึงประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่จะส่งผลกระทบต่อความเป็นนัยสำคัญต่อกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร การวางแผนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต้องครอบคลุมทั้งกิจกรรมที่ปกติ และไม่ปกติ ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอ การปฏิบัติตามด้านสิ่งแวดล้อมต้องได้รับการทบทวนและเก็บข้อมูลให้ทันสมัย โดยการพิจารณาสิ่งต่างๆ ดังนี้

- ปัญหาและประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม
- วัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ

##### 15.2 การควบคุมและการประเมินอันตราย / ความเสี่ยง

องค์กรต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติงาน สำหรับการบ่งชี้ต่อไปของอันตราย การประเมินและควบคุมความเสี่ยงจากการให้บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร การประเมินอันตรายและการควบคุมความเสี่ยงต้องครอบคลุมทั้งกิจกรรมปกติและไม่ปกติ รวมทั้งไม่จำกัดกิจกรรมที่ดำเนินการในพื้นที่ทำงาน (รวมทั้งกิจกรรมที่ปฏิบัติโดยบุคคลอื่นๆ เช่น ผู้รับจ้างช่วงเหมา และผู้ตรวจเยี่ยม) หรือในพื้นที่อำนาจความสะดวกอื่น ๆ การประเมินความเสี่ยงจะต้องทำอย่างเป็นทางการ ดังนี้

- ความเสี่ยงที่กำหนดตามขอบข่าย ลักษณะ และระยะเวลา เพื่อให้มั่นใจว่า วิธีการดำเนินการเป็นไปในเชิงป้องกัน (Proactive) มากกว่า การตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา (Reactive)
- จัดกลุ่มความเสี่ยงและกำหนดอย่างชัดเจน ว่าความเสี่ยงใดที่ต้องกำจัดออก หรือควบคุมตามแนวทางที่กำหนดใน วัตถุประสงค์ และโปรแกรมการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- จัดให้มีการปรับปรุงถึงอำนาจความสะดวก การฝึกอบรม และการควบคุมเชิงปฏิบัติการ

##### 15.3 กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ

องค์กรต้องมีทะเบียนกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ในเรื่องสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ระเบียบการปฏิบัติงานจัดทำขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการชี้แจงและทบทวนเป็นระยะ ตามการปฏิบัติใช้ขององค์กร

##### 15.4 วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

องค์กรต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งวัตถุประสงค์และเป้าหมายในรูปเอกสาร ของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ และความเสี่ยงเชิงปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายต้องมีความสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และต้องรวมถึงการสื่อสารเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### 15.5 โปรแกรมการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

องค์กรจะจัดทำและรักษาไว้ซึ่งโปรแกรมระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โปรแกรมนี้ต้องรวมถึง

- การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์
- การกำหนดกรอบเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

กรณีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขที่จำเป็นจากโครงการที่แก้ไข การให้บริการ โปรแกรมและระบบความเสี่ยง จะต้องได้รับการปรับปรุงและทบทวนเป็นระยะ

#### เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000

ISO 14001:2004 (4.3) (4.3.1) (4.3.2) (4.3.3) (4.3.4)

OHSAS 18001:1999 (4.3) (4.3.1) (4.3.2) (4.3.3) (4.3.4)

#### ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

SP-HSE-01 ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม

SP-HSE-03 การวางแผนการระบุนอันตราย

การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยง

SP-HSE-04 กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ 16

### การเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

องค์กรต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติงาน ที่บ่งชี้การตอบสนองอย่างไรต่ออุบัติเหตุ อุบัติการณ์ และสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อม พนักงาน สถานประกอบการ และอุปกรณ์ จะต้องพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมให้ครอบคลุมกับอุบัติเหตุ และสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และทดสอบเป็นระยะอย่างเหมาะสม

#### เอกสารอ้างอิง

ISO 9001:2000

ISO 14001:2004 (4.4.7)

OHSAS 18001:1999 (4.4.7)

#### ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

SP-HSE-05 การเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### บทที่ 17

#### การวัด การวิเคราะห์ ตรวจสอบติดตาม และการปรับปรุง

##### 17.1 การตรวจวัดและตรวจสอบติดตามของระบบและการดำเนินการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

องค์กรจะประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสม สำหรับการตรวจติดตามกระบวนการระบบการจัดการด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย วิธีเหล่านี้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถของกระบวนการ เพื่อให้บรรลุตามผลที่วางแผนไว้ ในกรณีที่ไม่สามารถบรรลุผลได้นั้น ต้องมีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน เพื่อให้มั่นใจว่าความเป็นไปตามข้อกำหนดของการให้บริการ และความสอดคล้องตามระบบ โดยพิจารณา ดังนี้

- แสดงให้เห็นถึงความสามารถของกระบวนการในการบรรลุแผนที่กำหนดไว้
- มีคุณภาพและสามารถตรวจวัดได้ เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท
- มั่นใจว่าวัตถุประสงค์และการดำเนินงานบรรลุ และสอดคล้องตามกฎระเบียบ และข้อกำหนดของระบบด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- เป็นการตรวจวัดผลการดำเนินงานในเชิงตอบรับ มีการติดตามตรวจสอบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย อุบัติการณ์ (รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกือบจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ) และความบกพร่องอื่นๆ ในการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอดีต
- ทบทวนผลและข้อมูลจากการตรวจวัดและตรวจสอบติดตาม การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กิจกรรมต่างๆ และผลิตภัณฑ์

##### 17.2 การบ่งชี้และการสอบกลับผลิตภัณฑ์

องค์กรมีการบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ตลอดจนความเชื่อมั่นในการให้บริการ การบ่งชี้สถานะของผลิตภัณฑ์ ตามข้อกำหนดของการตรวจวัดและตรวจสอบติดตาม

ในกรณีจำเป็นต้องมีการสอบกลับ ต้องมีการควบคุมบันทึกการบ่งชี้เฉพาะของผลิตภัณฑ์

เอกสารอ้างอิง

ระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้

ISO 9001:2000 (8.2.3) (8.2.4)

SP-HSE-02 การติดตามตรวจวัดผลการปฏิบัติ

ทางด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ISO 14001:2004 (4.5.1)

OHSAS 18001:1999 (4.5.1)

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### ภาคผนวก A นโยบายคุณภาพ

บริษัท ซีอาร์ เอเซีย ตระหนักถึงคุณค่าของความพึงพอใจของลูกค้าในโลกที่มีการแข่งขันกันในเรื่องธุรกิจ การทุ่มเทที่สำคัญ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจนี้ สามารถทำได้โดยการส่งมอบแต่ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีระดับ คุณภาพที่น่าเชื่อถือได้

เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัท ซีอาร์ เอเซีย มุ่งมั่นในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดระบบที่มีการรับรองคุณภาพ โดยมีการปฏิบัติภายใต้ข้อกำหนดของมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

ประการดังกล่าว เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนที่จะทำให้เกิดคุณภาพและความเชื่อถือได้ของผลิตภัณฑ์และบริการของเรา ในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวบริษัทได้จัดทำระเบียบปฏิบัติ และข้อบัญญัติสำหรับการจัดการกับปัญหาอย่างรวดเร็วเหมาะสม และดำเนินการในรูปของการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก

ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพจะต้องได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอและจะต้องมีการปรับปรุงเทคนิควิธีการตามความจำเป็น บริษัทฯ จะมีการปรับใช้ปรัชญาในการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อว่าระบบคุณภาพจะได้รับการพัฒนา แผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

ในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของเรา จำเป็นจะต้องมีระบบการบริหารงานที่ฉับไวและเข้มงวด โดยจะต้องอาศัยพันธกิจที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเจ้าหน้าที่ทุกคน ซึ่งผลของการปฏิบัติจะทำให้บริษัทฯ มีชื่อเสียงอันเป็นที่ยอมรับในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของเราด้วย และยังเป็นสถานที่ปฏิบัติงานที่น่าภาคภูมิใจ

เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายดังกล่าว บริษัท ฯ จะจัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในนโยบายของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### ภาคผนวก B นโยบายสิ่งแวดล้อม

บริษัท ซีอาร์ เอเชีย เป็นกลุ่มบริษัทรับเหมาที่มีความเชี่ยวชาญ ดำเนินธุรกิจการให้บริการอุตสาหกรรมที่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญพิเศษสำหรับงานด้านน้ำมัน ก๊าซ ปิโตรเคมีคอล และอุตสาหกรรมหนักอื่นๆ กลุ่มบริษัทฯ ได้พยายามเพื่อสร้างความมั่นใจว่ากิจกรรมทุกอย่างสอดคล้องอย่างถูกต้องเพียงพอกับข้อกำหนดทางด้านสิ่งแวดล้อม และตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ISO 14001 และมีความเข้าใจต่อข้อปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจว่าได้เข้าถึงความมุ่งมั่นและโครงสร้างโดยการสร้างวัตถุประสงค์ของกลุ่มบริษัทและท้องถิ่น ในการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้แน่ใจถึงความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรฐานนี้ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มบริษัท ซีอาร์ เอเชียขึ้น ดังนี้

- ดูแลรักษาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ เกี่ยวกับผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมจากตัวสินค้าและบริการที่บริษัทดำเนินการนั้น และมั่นใจว่าข้อมูลนี้ตอบสนองความต้องการที่จะสร้างความสามารถของพนักงานทุกคนรวมทั้งบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้ข้อมูลที่ได้รับ
- ทำความเข้าใจในความอ่อนไหวของลูกค้า รวมทั้งความกดดันอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม และช่วยเหลือพวกเขาให้มีการปฏิบัติอย่างถูกต้องเป็นไปตามข้อกำหนด
- กำหนดความรับผิดชอบในการลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมต่างๆ เป็นความรับผิดชอบตั้งแต่เริ่มต้น และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม
- สื่อสารการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งต่อกลุ่มบริษัทและชุมชนภายนอก
- กระตุ้นพนักงาน ให้เพิ่มความตระหนักถึงข้อกำหนด หรือข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ที่ประกาศออกมาใช้ และส่งเสริมการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องของพนักงานแต่ละคน
- เรียกร้องให้ผู้จัดจำหน่ายมีการจำหน่ายสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และแจ้งข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่ควรทราบให้กับผู้จัดจำหน่ายทุกราวที่มีโอกาส
- สร้างความมีประสิทธิภาพ และการใช้สิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ ทั้งพลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่นๆ ออกแบบระเบียบการปฏิบัติงานที่กำหนดให้มีการใช้วัตถุดิบที่น้อยที่สุด และการบำบัดน้ำเสีย โดยสามารถนำกลับมาใช้ตามความเหมาะสม
- ดำเนินการที่เหมาะสมต่อการป้องกันมลพิษทั้งในชุมชนอันเป็นที่ของตั้งบริษัทและสภาพแวดล้อมโดยรวม
- พัฒนาและดูแลระเบียบปฏิบัติสำหรับกรณีฉุกเฉิน ในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพกับอันตรายที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ อันเกิดขึ้นจากผลของกิจกรรมต่างๆ

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

### ภาคผนวก C

#### นโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

บริษัท ซีอาร์ เอเซีย ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างสูงสุด ต่อการควบคุมความเสี่ยงของการเจ็บป่วย ที่เกิดจากอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ที่จะเกิดขึ้นบริเวณสถานที่ทำงาน ในการดำเนินธุรกิจในทุกๆ ด้านของเราการลดความเสี่ยงที่ถูกนำมาพิจารณาเป็นอันดับแรก

บริษัทฯ จะดำรงไว้ซึ่งความรับผิดชอบ ในการควบคุมความเสี่ยงต่ออาชีวอนามัยและความปลอดภัย และปรับปรุงการดำเนินการ บริษัทให้คำมั่นสัญญาที่จะมุ่งมั่นในการกำหนดระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย โดยมีการปฏิบัติภายใต้มาตรฐานการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001 กลุ่มบริษัท ซีอาร์ เอเซียมุ่งมั่นในการพัฒนาและบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ในการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพ, สิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อบรรลุตามข้อกำหนดของกฎหมาย และความก้าวหน้าของบริษัท

เพื่อให้แน่ใจถึงความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรฐานนี้ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท ซีอาร์ เอเซีย ขึ้น ดังนี้

- บริษัทจะดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อการวางแผน พัฒนา และทบทวนที่มีประสิทธิผล
- ผู้บริหารจะดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบที่เหมาะสม มีการพัฒนาและดูแลการสื่อสารต่อพนักงานและการบริหารจัดการสุขภาพและความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- บริษัทจะประสานและทำงานร่วมกับลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้งจะสร้างความมั่นใจว่าความพร้อมที่เหมาะสมนั้นได้นำไปปฏิบัติเพื่อสุขภาพและความปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่องานกับบริษัทและผู้รับเหมา
- บริษัทเตรียมพร้อมในข้อมูลที่จำเป็น คำแนะนำ และจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานประจำและลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพนักงานชั่วคราว เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนเข้าถึงถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัย
- บริษัทจะดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี สนับสนุนสถานที่และอุปกรณ์การทำงานให้กับพนักงาน ลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอของมาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยและการปฏิบัติงาน โดยจะไปถึงขั้นสุดที่ว่าความบากบั่นพยายามนี้มั่นใจได้ว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กฎข้อบังคับ รวมทั้งจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน
- บริษัทจะอุทิศทรัพยากรที่จำเป็นทั้งทางด้านเงินลงทุน อุปกรณ์การทำงาน บุคลากร และเวลา เพื่อสร้างความมั่นใจมาตรฐานของสุขภาพและความปลอดภัย
- บริษัทตระหนักดีถึงความปลอดภัยนั้น เป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร และไม่ใช่ว่าความรับผิดชอบเพียงเฉพาะของฝ่ายบริหาร ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยเฉพาะในการวางแผนแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อนโยบายบริษัทที่ออกมากำหนด รวมทั้งข้อมุ่งมั่นของบริษัท ในส่วนความรับผิดชอบโดยเฉพาะของพนักงาน

## คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

---

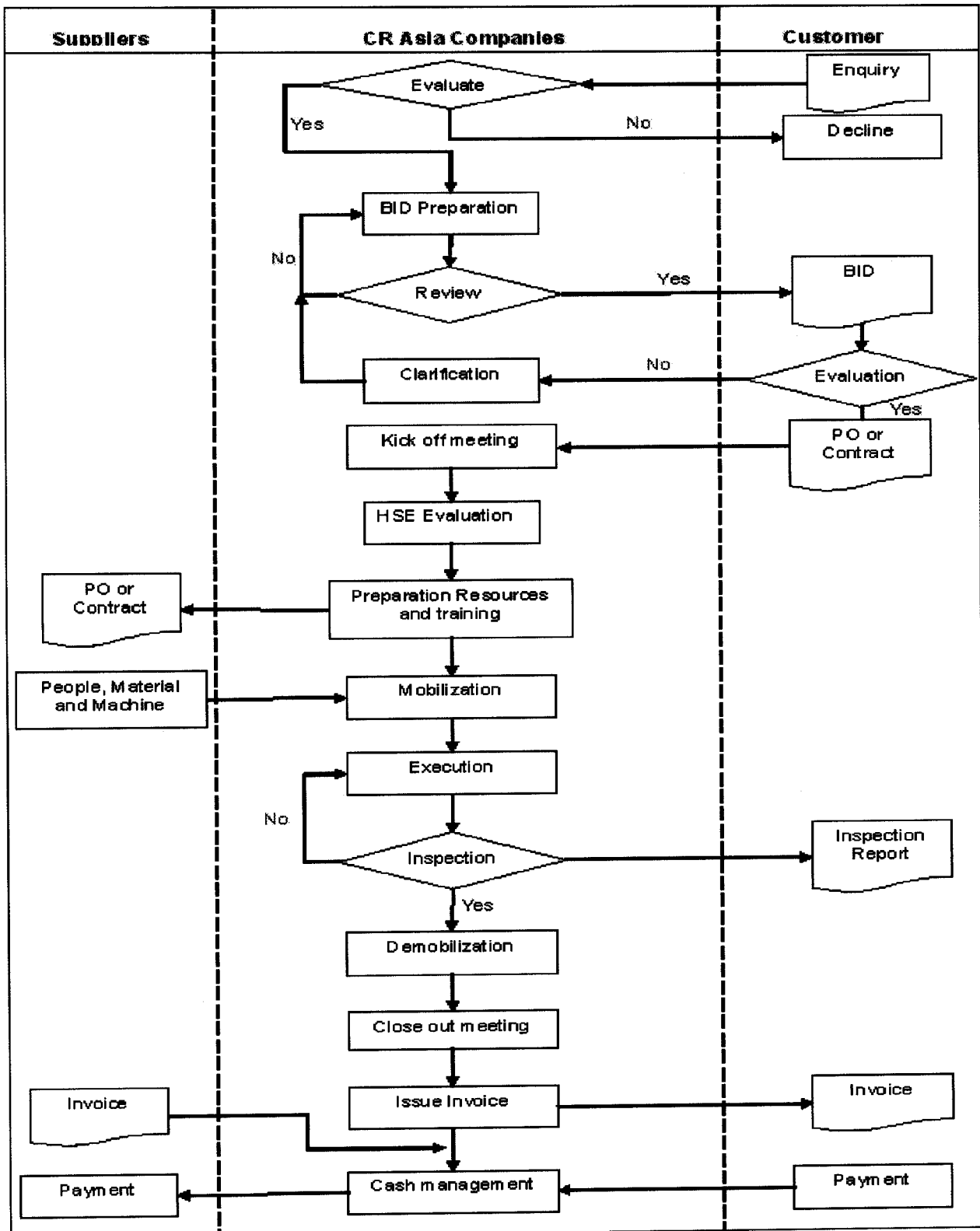
คือ การดูแลตัวเองอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องอันจะได้รับผลกระทบจากกิจกรรมการทำงาน และร่วมมือกับฝ่ายบริหารเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดมาตรฐาน

- บริษัทต้องมั่นใจว่าสุขภาพและความปลอดภัยได้นำมาพิจารณาอย่างถูกต้องเหมาะสมในกระบวนการบริหารจัดการและการตัดสินใจภายในขององค์กร

คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

ภาคผนวก D

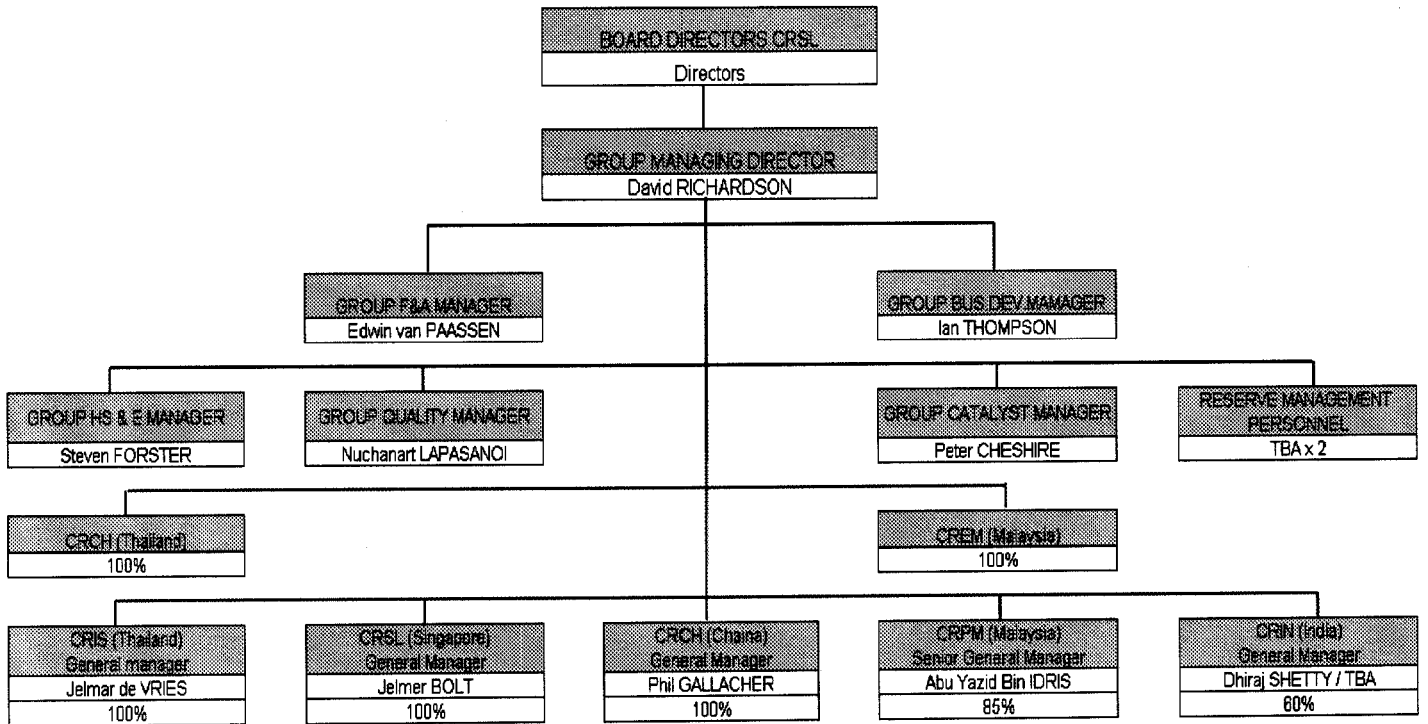
Management Process Flow Chart



# คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

## ภาคผนวก E

### Business Management Structure





**ตัวอย่างการจัดทำระเบียบปฏิบัติ  
ในระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม  
อาชีวอนามัยและความปลอดภัยแบบบริหารรวม**

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-QM-001 Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารจะได้รับการควบคุม เพื่อให้เอกสารมีความทันสมัยต่อการใช้งาน มีการควบคุมการแจกจ่าย รวมถึงประวัติการแก้ไขของเอกสาร ทั้งในกรณีของการออกเอกสารใหม่ การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาเอกสาร การยกเลิกเอกสารเดิม รวมถึงการขอสำเนาเพิ่ม

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรม การควบคุมเอกสารและข้อมูลในระบบบริหารคุณภาพ ที่ได้จัดทำขึ้นภายในองค์กร รวมถึงเอกสารและข้อมูลที่ได้รับจากภายนอก เช่น ISO 9000, ISO 14001 และ OHSAS 18001 Standards คู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ

### เอกสารอ้างอิง

- |   |           |
|---|-----------|
| 1) แบบฟอร์ม Document Action Request (DAR) | FR-QM-001 |
| 2) แบบฟอร์ม Master List                   | FR-QM-002 |
| 3) แบบฟอร์ม Holder List                   | FR-QM-003 |

### คำจำกัดความ

**Controlled copy** หมายถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ซึ่งนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องได้รับการควบคุมในการแก้ไข การแจกจ่าย การเรียกคืน การทำให้ใช้การไม่ได้ และจำเป็นต้องปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

**Uncontrolled copy** หมายถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการแจกจ่ายให้กับลูกค้า องค์กรผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ หรือนักตลกภายนอกบริษัท และไม่จำเป็นต้องควบคุมการแก้ไข หรือการเรียกคืนเพื่อทำการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

**DAR** หมายถึงแบบฟอร์มที่ใช้ในกิจกรรมการควบคุมระบบเอกสารข้อมูลในระบบคุณภาพ เริ่มตั้งแต่การออกเอกสารใหม่ การขอเปลี่ยนแปลง/การแก้ไข การขอเพิ่มผู้ถือครองเอกสาร ตลอดจนการขอยกเลิกการใช้เอกสารและข้อมูลต่างๆ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติงาน

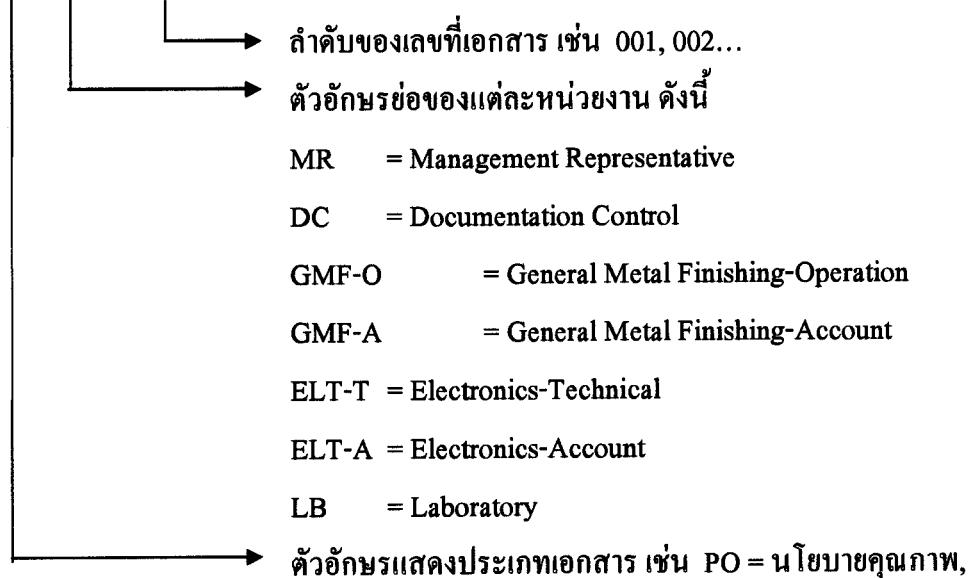
#### การควบคุมเอกสารและข้อมูลที่จัดทำขึ้นภายในองค์กร

##### 1. กรณีการออกเอกสารใหม่

1.1 MR กำหนดให้มีการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ และมอบหมายให้บุคลากรที่ปรากฏในตารางควบคุมเอกสารและข้อมูล (ช่อง A) เพื่อเตรียมการจัดทำเอกสาร

1.2 ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำเอกสาร (ช่อง A) จัดพิมพ์เอกสาร พร้อมทั้งระบุวันที่บังคับใช้ และ Rev. กำหนดโครงสร้างของหมายเลขเอกสารให้ถูกต้อง และกรอกรายละเอียดของเอกสารที่จัดทำ พร้อมเหตุผลในการออกเอกสารใหม่ในใบ DAR กำหนดรายชื่อผู้ได้รับสำเนา ลงชื่อกำกับในช่อง Prepared By ในใบ DAR และลงชื่อผู้จัดเตรียมในเอกสารที่จัดทำขึ้น การกำหนดโครงสร้างของหมายเลขเอกสารมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**X - XX...X - XXX**



QM = คู่มือคุณภาพ, QP = ระเบียบปฏิบัติงาน, WI = วิธีการปฏิบัติงาน, SU = เอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน, FR = แบบฟอร์ม, OJ = วัตถุประสงค์

ตัวอย่างเช่น QP - LB - 001 หมายถึง เอกสารระเบียบปฏิบัติงานของหน่วยงานห้องปฏิบัติการและเป็นเอกสารลำดับที่ 001

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 1.3 ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำเอกสาร (ช่อง A) ส่งใบ DAR พร้อมเอกสารที่จัดทำขึ้นใหม่ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ ที่ปรากฏในตารางควบคุมเอกสารและข้อมูล ( ช่อง B ) เพื่อตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติ
- 1.4 ผู้อนุมัติ ( ช่อง B ) ตรวจสอบและพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ ที่ระบุในใบ DAR และเอกสารที่จัดพิมพ์
- 1.4.1 กรณีไม่เห็นด้วย ให้ปรึกษาและตกลงกับผู้จัดทำเพื่อหาข้อสรุป หรือยกเลิกการร้องขอ
- 1.4.2 กรณีเห็นด้วยกับผู้จัดทำ ให้ลงชื่ออนุมัติในใบ DAR และในเอกสารที่จัดพิมพ์ จากนั้นส่ง ใบ DAR พร้อมเอกสารที่ผ่านการอนุมัติให้หน่วยงานกลางที่ควบคุมเอกสาร เพื่อดำเนินการต่อ
- หมายเหตุ แบบฟอร์มจะมีการระบุหมายเลขเอกสารและ Rev. No. ไว้เพื่อแสดงว่าเป็นแบบฟอร์มฉบับล่าสุด โดยไม่ต้องมีการเซ็นผู้จัดทำและอนุมัติในแบบฟอร์มต้นฉบับ กรณีไม่แน่ใจว่าเป็นแบบฟอร์มฉบับล่าสุด สอบถามได้จากหน่วยงานควบคุมเอกสาร
- 1.5 ผู้ควบคุมเอกสารของหน่วยงานกลาง กำหนดหมายเลขของใบ DAR ที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ พร้อมทั้งบันทึกลงในใบ DAR
- หน่วยงาน - ลำดับของ DAR ที่ออก / หมายเลข 2 ตัวท้ายของปี ค.ศ.
- ตัวอย่างเช่น LB - 001 / 01 หมายถึงใบ DAR ที่จัดทำขึ้นในปี 2001 ซึ่งเป็น DAR ฉบับแรกของหน่วยงานห้องปฏิบัติการ
- 1.6 ผู้ควบคุมเอกสาร ปรับปรุง Master List
- 1.7 ผู้ควบคุมเอกสารปรับปรุง Holder List ตามรายชื่อที่ระบุในใบ DAR (ยกเว้น แบบฟอร์มไม่ต้องการจัดทำ Holder List)
- 1.8 ผู้ควบคุมเอกสารจัดทำสำเนาเอกสารตามจำนวนที่ระบุใน Holder List พร้อมทั้ง
- 1.8.1 ประทับตรา “ Controlled copy “ ที่หน้าแรกของสำเนาเอกสารทุกฉบับ ในกรณีที่ เป็นเอกสารควบคุม ยกเว้นต้นฉบับจะไม่มีการประทับตรา “Controlled copy “

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

1.8.2 ประทับตราของ “ Uncontrolled copy “ ที่หน้าแรกของสำเนาเอกสารทุกฉบับ ในกรณีที่เอกสารไม่ควบคุมสำเนา ซึ่งต้องส่งไปยังภายนอกบริษัท และไม่จำเป็นต้องเรียกคืนเพื่อปรับปรุงให้ทันสมัย

1.9 ผู้ควบคุมเอกสารจัดส่งสำเนาเอกสารให้สอดคล้องกับ “ Holder List “ ของเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อม ใบ DAR โดยจัดเก็บต้นฉบับเอกสารเข้าแฟ้มตามแต่ละประเภทของเอกสาร  
หมายเหตุ: ในกรณีที่เป็นการจัดทำระเบียบปฏิบัติงานขึ้นใหม่ ให้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือคุณภาพ และ Master List ของคู่มือคุณภาพให้ทันสมัยด้วย

1.10 ผู้ถือครองเอกสารรับสำเนาเอกสาร พร้อมใบ DAR ที่แนบมา ลงชื่อรับสำเนาเอกสารในใบ DAR และ จัดเก็บสำเนาเอกสารที่ได้รับ

1.11 ผู้ควบคุมเอกสารจัดเก็บใบ DAR ทั้งหมดเข้าแฟ้ม ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน ใบควบคุมบันทึก

## 2. กรณีการเปลี่ยนแปลง/แก้ไขเอกสาร

2.1 ผู้ร้องขอในการแก้ไขเอกสาร ( ช่อง A ) จัดทำเอกสารฉบับใหม่ที่แก้ไขเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งกำหนดโครงสร้างของเอกสาร และ Rev.ให้ถูกต้อง ลงชื่อผู้จัดทำในเอกสารฉบับใหม่ และจัดทำเอกสารฉบับร่างที่แสดงรายละเอียดที่ได้แก้ไขเปลี่ยนแปลง

2.2 ผู้ร้องขอ (ช่อง A) กรอกรายละเอียดต่างๆ ของการเปลี่ยนแปลงแก้ไข พร้อมทั้งเหตุผลในการร้องขอลงในใบ DAR และเซ็นชื่อกำกับ

2.3 ผู้ร้องขอ (ช่อง A) ส่งใบ DAR พร้อมเอกสารทั้งหมดให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ ที่ปรากฏในตารางควบคุมเอกสารและข้อมูล ( ช่อง B ) เพื่อตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติ

2.4 ผู้อนุมัติ (ช่อง B) ตรวจสอบและพิจารณารายละเอียดต่างๆ ที่ระบุในใบ DAR และเอกสารที่จัดพิมพ์

2.4.1 กรณีไม่เห็นด้วย ให้ปรึกษาและตกลงกับผู้จัดทำเพื่อหาข้อสรุป หรือยกเลิกการร้องขอ

2.4.2 กรณีเห็นด้วยกับผู้ร้องขอ ให้ลงชื่ออนุมัติในใบ DAR และเอกสารที่จัดพิมพ์ฉบับแก้ไขฉบับใหม่ และส่ง ใบ DAR พร้อมเอกสารที่ผ่านการทบทวนให้หน่วยงานกลางที่ควบคุมเอกสาร เพื่อดำเนินการต่อ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

หมายเหตุ แบบฟอร์มจะมีการระบุหมายเลขเอกสารและ Rev. No. ไว้เพื่อแสดงว่าเป็นแบบฟอร์มฉบับล่าสุด โดยไม่ต้องมีการเซ็นผู้จัดทำและอนุมัติในแบบฟอร์มต้นฉบับ กรณีไม่แน่ใจว่าเป็นแบบฟอร์มฉบับล่าสุด สอบถามได้จากหน่วยงานควบคุมเอกสาร

- 2.5 ผู้ควบคุมเอกสารของหน่วยงานกลาง กำหนดหมายเลขของใบ DAR ที่ผ่านการทบทวนแล้ว พร้อมทั้งบันทึกลงในใบ DAR
- 2.6 ผู้ควบคุมเอกสาร ปรับปรุง Master List
- 2.7 ผู้ควบคุมเอกสารจัดทำสำเนาเอกสารตามจำนวนที่ระบุใน Holder List พร้อมทั้ง
  - 2.7.1 ประทับตรา “ Controlled copy “ ที่หน้าแรกของสำเนาเอกสารทุกฉบับ ในกรณีที่เป็นเอกสารควบคุม ยกเว้นต้นฉบับจะไม่มีประทับตรา “ Controlled copy “
  - 2.7.2 ประทับตรา “ Uncontrolled copy “ ที่หน้าแรกของสำเนาเอกสารทุกฉบับ ในกรณีที่เอกสารไม่ควบคุมสำเนา ซึ่งต้องส่งไปยังภายนอกบริษัท และไม่จำเป็นต้องเรียกคืนเพื่อปรับปรุงให้ทันสมัย
- 2.8 ผู้ควบคุมเอกสารจัดส่งสำเนาเอกสารให้สอดคล้องกับ “Holder List “ของเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมใบ DAR โดยจัดเก็บต้นฉบับเอกสารเข้าแฟ้มแต่ละประเภทของเอกสาร
- 2.9 ผู้ถือครองเอกสารรับสำเนาเอกสาร พร้อมใบ DAR ที่แนบมา ลงชื่อรับสำเนาเอกสารใหม่/คืนสำเนาเอกสารแก่ลงในใบ DAR และจัดเก็บสำเนาเอกสารที่ทันสมัย เข้าแทนที่สำเนาเอกสารที่ยกเลิกแล้ว จากนั้นให้ส่งสำเนาเอกสารที่ยกเลิกแล้ว และใบ DAR คืนผู้ควบคุมเอกสารของหน่วยงานกลาง
- 2.10 ผู้ควบคุมเอกสารจัดเก็บใบ DAR ทั้งหมดเข้าแฟ้ม ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบควบคุมบันทึกและทำลายสำเนาเอกสารที่ยกเลิกแล้ว
- 2.11 ผู้ควบคุมเอกสารประทับตรา “Cancelled” แสดงไว้อย่างชัดเจนที่หน้าแรกของเอกสารต้นฉบับที่ยกเลิกแล้ว พร้อมทั้งจัดเก็บเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี

### 3. กรณีการขอสำเนาเอกสารเพิ่ม

- 3.1 ผู้ร้องขอ ( ช่อง A ) กรอกรายละเอียดต่างๆ ของเอกสารที่ต้องการขอสำเนาเพิ่ม จำนวนสำเนาที่ขอเพิ่มผู้ถือครองเอกสาร รายละเอียดและเหตุผลของการร้องขอลงในใบ DAR และลงชื่อ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 3.2 ผู้ร้องขอ ( ช่อง A ) ส่งใบ DAR พร้อมเอกสารทั้งหมดให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ ที่ปรากฏในตารางควบคุมเอกสารและข้อมูล ( ช่อง B ) เพื่อตรวจสอบและพิจารณา
- 3.3 ผู้อนุมัติ ( ช่อง B ) ตรวจสอบและพิจารณารายละเอียดต่างๆ ที่ระบุในใบ DAR
- 3.3.1 กรณีไม่เห็นด้วย ให้ปรึกษาและตกลงกับผู้จัดทำเพื่อหาข้อสรุป หรือยกเลิกการร้องขอ
- 3.3.2 กรณีเห็นด้วยกับผู้ร้องขอ ให้ลงชื่อผู้อนุมัติในใบ DAR และส่งใบ DAR ที่ผ่านการอนุมัติให้หน่วยงานกลางที่ควบคุมเอกสาร
- หมายเหตุ: กรณีของแบบฟอร์มที่เข้าระบบคุณภาพแล้ว สามารถทำสำเนาเพื่อใช้งานได้โดยไม่ต้องออกใบ DAR
- 3.4 ผู้ควบคุมเอกสารของหน่วยงานกลาง กำหนดหมายเลขของใบ DAR ที่ผ่านการอนุมัติแล้ว พร้อมทั้งบันทึกลงในใบ DAR
- 3.5 ผู้ควบคุมเอกสาร ปรับปรุง Holder List
- 3.6 ผู้ควบคุมเอกสารจัดทำสำเนาเอกสารตามจำนวนที่ระบุใน Holder List พร้อมทั้ง
- 3.6.1 ประทับตรา “ Controlled copy “ ที่หน้าแรกของสำเนาเอกสารทุกฉบับ ในกรณีที่ เป็นเอกสารควบคุม ยกเว้นต้นฉบับจะไม่มีการประทับตรา “ Controlled copy “
- 3.6.2 ประทับตรา “ Uncontrolled copy “ ที่หน้าแรกของสำเนาเอกสารทุกฉบับ ในกรณีที่ เป็นเอกสารไม่ควบคุมสำเนา ซึ่งต้องส่งไปยังภายนอกบริษัท และไม่จำเป็นต้องเรียกคืนเพื่อปรับปรุงให้ทันสมัย
- 3.7 ผู้ควบคุมเอกสารจัดส่งสำเนาเอกสารให้สอดคล้องกับ “ Holder List “ ของเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมใบ DAR โดยจัดเก็บต้นฉบับเอกสารเข้าแฟ้มแต่ละประเภทของเอกสาร
- 3.8 ผู้ถือครองเอกสารรับสำเนาเอกสาร พร้อมใบ DAR ที่แนบมา ลงชื่อรับสำเนาเอกสารในใบ DAR และจัดเก็บสำเนาเอกสาร
- 3.9 ผู้ควบคุมเอกสารจัดเก็บใบ DAR ทั้งหมดเข้าแฟ้ม ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบควบคุมบันทึก
- 4. กรณีการขอยกเลิกเอกสาร**
- 4.1 ผู้ร้องขอ ( ช่อง A ) กรอกรายละเอียดต่างๆ ของเอกสารที่ต้องการขอยกเลิก เหตุผลในการร้องขอลงใน ใบ DAR พร้อมทั้งลงชื่อ



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 4.2 ผู้ร้องขอ ( ช่อง A ) ส่งใบ DAR พร้อมเอกสารทั้งหมดให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ ที่ปรากฏในตารางควบคุมเอกสารและข้อมูล ( ช่อง B ) เพื่อตรวจสอบและพิจารณา
- 4.3 ผู้อนุมัติ ( ช่อง B ) ตรวจสอบและพิจารณารายละเอียดต่างๆ ที่ระบุในใบ DAR
- 4.3.1 กรณีไม่เห็นด้วย ให้ปรึกษาและตกลงกับผู้จัดทำเพื่อหาข้อสรุป หรือยกเลิกการร้องขอ
- 4.3.2 กรณีเห็นด้วยกับผู้ร้องขอ ให้ลงชื่ออนุมัติในใบ DAR และส่งใบ DAR ที่ผ่านการอนุมัติให้หน่วยงานกลางที่ควบคุมเอกสาร
- 4.4 ผู้ควบคุมเอกสารของหน่วยงานกลาง กำหนดหมายเลขของใบ DAR ที่ผ่านการทบทวนแล้ว พร้อมทั้งบันทึกลงในใบ DAR
- 4.5 ผู้ควบคุมเอกสารตรวจสอบรายชื่อผู้ถือครองเอกสารจาก Holder List ของเอกสารแต่ละประเภทที่เกี่ยวข้อง และขอรับเอกสารเอกสารที่ได้รับการยกเลิกแล้ว คืนจากผู้ถือครองเอกสารตามรายชื่อที่ปรากฏใน Holder List พร้อมทั้งให้ลงชื่อกำกับในใบ DAR เพื่อยืนยันการส่งสำเนาเอกสารยกเลิกแล้วคืน
- 4.6 ผู้ควบคุมเอกสารทำลายสำเนาที่ยกเลิกแล้ว ที่รับคืนทั้งหมด พร้อมทั้งประทับตราว่า "Cancelled" ไว้อย่างชัดเจนที่หน้าแรกของเอกสารต้นฉบับ พร้อมทั้งจัดเก็บตามแต่ละประเภทของเอกสารเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี
- 4.7 ผู้ควบคุมเอกสารจัดเก็บใบ DAR เข้าแฟ้ม พร้อมทั้งปรับปรุง Master List และ Holder List ของเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย

#### การควบคุมเอกสารและข้อมูลที่รับจากภายนอกองค์กร

เอกสารจากภายนอกองค์กรจะได้รับการควบคุมเช่นเดียวกับเอกสารที่จัดทำขึ้นภายในองค์กร แต่จะกำหนดให้เป็นประเภทของเอกสารสนับสนุน (Supporting Document) ซึ่งจะได้รับการควบคุมโดยหน่วยงานต้นสังกัดเจ้าของเอกสาร โดยที่หน้าปกของเอกสารจะได้รับการบ่งชี้รายละเอียดดังนี้

NO :

TITLE :

PREPARED BY :

APPROVED BY :

REV :

TOTAL PAGE (S) :

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ตารางการควบคุมเอกสารและข้อมูล

ประเภทเอกสาร	ผู้จัดทำ/ ผู้ร้องขอ/ ผู้ติดตามฉบับที่ทันสมัย (A)	ผู้อนุมัติ (B)	หน่วยงานควบคุม เอกสารต้นฉบับ
นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)	MD	MD	DC
วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective)	ผู้จัดการ	ผู้จัดการ	DC
คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	MR	MD	DC
Job Description (ใน SU-DC-001)	MR	MD	DC
ระเบียบการปฏิบัติงาน (Procedure)	ผู้จัดการ	MD	DC
วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	Department Head/Manager	DC
แบบฟอร์ม (Form)	เจ้าหน้าที่	Department Head/Manager	DC
เอกสารสนับสนุน ( Supporting Document / SU )	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	Department Head/Manager	หน่วยงานต้นสังกัด
Material Safety Data Sheet (MSDS)	- เจ้าหน้าที่ Customer Service Executive	-	*
Technical Data Sheet (TDS)	- เจ้าหน้าที่ Electronics, GMF	-	*

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-QM-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สรุปขั้นตอนในการควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ

ขั้นตอน	ออกเอกสาร ใหม่	ยกเลิกเอกสาร เดิม	เปลี่ยนแปลง เนื้อหา	ขอสำเนาเพิ่ม
จัดทำ DAR	x	x	x	x
ตรวจสอบและอนุมัติ DAR	x	x	x	x
กำหนดหมายเลขเอกสารใหม่	x			
จัดพิมพ์เอกสาร	x		x	
ตรวจสอบ / อนุมัติเอกสารที่ จัดพิมพ์ขึ้น	x		x	
ประทับตรา Yang Controlled Copy / Uncontrolled Copy	x		x	x
ทำสำเนาเอกสาร	x		x	x
แจกจ่ายเอกสาร	x		x	x
เรียกเอกสารเดิมคืนเพื่อทำลาย หรือ จัดเก็บไว้		x	x	x
จัดทำ / ปรับปรุง / ยกเลิกเอกสาร Master List	x	x	x	
จัดทำ / ปรับปรุง / ยกเลิกเอกสาร Holder List	x	x		x

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-002 Title: การควบคุมบันทึก	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมบันทึก	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าบันทึกต่าง ๆ ของบริษัทในแต่ละหน่วยงาน จะได้รับการจัดเก็บ รวบรวม จัดเก็บ เข้าไฟล์ รักษาไว้ และได้รับการทำลายอย่างเหมาะสม

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรม การควบคุมการจัดทำ การจัดเก็บรักษา และการทำลายบันทึกทั้งหมด ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบคุณภาพของบริษัท

### เอกสารอ้างอิง

- |  |           |
|--|-----------|
| 1) แบบฟอร์มใบควบคุมบันทึก (Record Control List)      | FR-QM-004 |
| 2) แบบฟอร์มใบขอทำลายบันทึก (Record Disposition Form) | FR-QM-005 |

### คำจำกัดความ

บันทึก (Record) หมายถึงบันทึกที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีผลกระทบในการให้บริการลูกค้าซึ่งอาจจัดทำขึ้นภายในองค์กร ได้แก่ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ได้รับการบันทึกข้อมูลแล้ว เช่น บันทึกประวัติการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ หรือ บันทึกที่ได้รับจากภายนอกบริษัทเช่น ใบรับรองการสอบเทียบ (Certificate of Calibration)

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติงาน

#### 1. การจัดทำตารางควบคุมบันทึก

ผู้จัดการในแต่ละหน่วยงานกำหนดพื้นที่จัดเก็บ วิธีการจัดเก็บ ระยะเวลาในการจัดเก็บ โดยระบุลงในแบบฟอร์มการควบคุมบันทึก พร้อมทั้งลงชื่อกำกับ และทำการสำเนาให้ DC

#### 2. การควบคุมและการจัดเก็บบันทึก

- 2.1 ผู้ที่กรอกแบบฟอร์ม กรอกแบบฟอร์มให้สมบูรณ์ ชัดเจน ถูกต้อง และอ่านออกง่าย พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ และลงวันที่กำกับ ทุกครั้ง (ในกรณีที่แบบฟอร์มมีการกำหนดไว้) จากนั้นจัดเก็บบันทึกที่กรอกข้อมูลแล้วเข้าแฟ้ม ตามแต่ละประเภทของบันทึก

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมบันทึก	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

2.2 ผู้ควบคุมบันทึกรวบรวมและจัดเก็บบันทึก ในลักษณะที่ทำได้ง่าย และอยู่ในสภาพที่ป้องกันการสูญหายหรือเสียหาย ตามระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ:

1. บันทึกที่แยกออกจากแฟ้มแล้วแต่ยังอยู่ในระยะเวลาการจัดเก็บยังต้องได้รับการจัดเก็บให้เรียบร้อย เช่น จัดเก็บลงกล่อง โดยจะต้องกำหนดประเภทของบันทึก เดือน ปีของบันทึกคุณภาพ และการบ่งชี้ไว้ข้างกล่องจัดเก็บอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการค้นหาได้ง่าย
2. บันทึกที่ครบอายุการจัดเก็บแล้วจะต้องรวบรวมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยรวบรวมในปีถัดจากปีที่บันทึกนั้นๆ ครบกำหนดการจัดเก็บ และดำเนินการต่อในข้อ 3
3. การทำลายบันทึกที่ครบกำหนดจัดเก็บ

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน กรอกรายละเอียดของบันทึกที่ครบกำหนดการจัดเก็บตามระยะเวลา โดยบันทึกลงในแบบฟอร์มใบขอทำลายบันทึก พร้อมทั้งลงชื่อกำกับ จากนั้นส่งแบบฟอร์มใบขอทำลายบันทึกให้ผู้จัดการอนุมัติ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทำลายบันทึก พร้อมทั้งจัดเก็บใบขอทำลายบันทึกไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-002 Title: การควบคุมบันทึก	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมบันทึก	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าบันทึกต่าง ๆ ของบริษัทในแต่ละหน่วยงาน จะได้รับการชี้แจง รวบรวม จัดเก็บ เข้าไฟล์ รักษาไว้ และได้รับการทำลายอย่างเหมาะสม

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรม การควบคุมการจัดทำ การจัดเก็บรักษา และการทำลายบันทึกทั้งหมด ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบคุณภาพของบริษัท

### เอกสารอ้างอิง

- |  |           |
|--|-----------|
| 1) แบบฟอร์มใบควบคุมบันทึก (Record Control List)      | FR-QM-004 |
| 2) แบบฟอร์มใบขอทำลายบันทึก (Record Disposition Form) | FR-QM-005 |

### คำจำกัดความ

บันทึก (Record) หมายถึงบันทึกที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ที่มีผลกระทบในการให้บริการลูกค้าซึ่งอาจจัดทำขึ้นภายในองค์กร ได้แก่ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ได้รับการบันทึกข้อมูลแล้ว เช่น บันทึกประวัติการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ หรือ บันทึกที่ได้รับจากภายนอกบริษัทเช่น ใบรับรองการสอบเทียบ (Certificate of Calibration)

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติงาน

#### 1. การจัดทำตารางควบคุมบันทึก

ผู้จัดการในแต่ละหน่วยงานกำหนดพื้นที่จัดเก็บ วิธีการจัดเก็บ ระยะเวลาในการจัดเก็บ โดยระบุลงในแบบฟอร์มการควบคุมบันทึก พร้อมทั้งลงชื่อกำกับ และทำการสำเนาให้ DC

#### 2. การควบคุมและการจัดเก็บบันทึก

- 2.1 ผู้ที่กรอกแบบฟอร์ม กรอกแบบฟอร์มให้สมบูรณ์ ชัดเจน ถูกต้อง และอ่านออกง่าย พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ และลงวันที่กำกับ ทุกครั้ง (ในกรณีที่แบบฟอร์มมีการกำหนดไว้) จากนั้นจัดเก็บบันทึกที่กรอกข้อมูลแล้วเข้าแฟ้ม ตามแต่ละประเภทของบันทึก



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมบันทึก	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

2.2 ผู้ควบคุมบันทึกรวบรวมและจัดเก็บบันทึก ในลักษณะที่หาได้ง่าย และอยู่ในสภาพที่ป้องกันการสูญหายหรือเสียหาย ตามระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ:

1. บันทึกที่แยกออกจากแฟ้มแล้วแต่ยังอยู่ในระยะเวลาการจัดเก็บยังต้องได้รับการจัดเก็บให้เรียบร้อย เช่น จัดเก็บลงกล่อง โดยจะต้องกำหนดประเภทของบันทึก เดือน ปีของบันทึกคุณภาพ และการบ่งชี้ไว้ข้างกล่องจัดเก็บอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการค้นหาได้ง่าย
2. บันทึกที่ครบอายุการจัดเก็บแล้วจะต้องรวบรวมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยรวบรวมในปีถัดจากปีที่บันทึกนั้นๆ ครบกำหนดการจัดเก็บ และดำเนินการต่อในข้อ 3
3. การทำลายบันทึกที่ครบกำหนดจัดเก็บ

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน กรอกรายละเอียดของบันทึกที่ครบกำหนดการจัดเก็บตามระยะเวลา โดยบันทึกลงในแบบฟอร์มใบขอทำลายบันทึก พร้อมทั้งลงชื่อกำกับ จากนั้นส่งแบบฟอร์มใบขอทำลายบันทึกให้ผู้จัดการอนุมัติ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทำลายบันทึก พร้อมทั้งจัดเก็บใบขอทำลายบันทึก ไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การตรวจติดตามภายใน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การตรวจติดตามภายใน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมการตรวจติดตามภายใน ได้รับการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อขจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรม การตรวจติดตามภายในบริษัท ซึ่งรวมถึงบุคลากรทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจกรรมการตรวจติดตามภายใน

### เอกสารอ้างอิง

- |  |           |
|--|-----------|
| 1) แบบฟอร์มแผนการตรวจติดตามภายในประจำปี (Internal Audit Annual Plan)           | FR-QM-006 |
| 2) แบบฟอร์มใบแจ้งกำหนดการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Program)              | FR-QM-007 |
| 3) แบบฟอร์มรายการตรวจติดตามและผลการตรวจติดตามภายใน (Audit Check List & Result) | FR-QM-008 |
| 4) แบบฟอร์มรายงานการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Report)                    | FR-QM-009 |
| 5) แบบฟอร์มใบขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา (CAR)                                    | FR-QM-010 |
| 6) แบบฟอร์มทะเบียนใบขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา (CAR Status Log)                  | FR-QM-011 |

### คำจำกัดความ

**CAR** หมายถึงแบบฟอร์มที่ใช้ในการร้องขอให้มีการดำเนินการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Corrective Action Request)

**CAR Status Log** หมายถึงแบบฟอร์มที่ใช้ในการติดตามการดำเนินการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Corrective Action Request Status Log)

**Auditor** หมายถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจติดตาม แก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

**Lead Auditor** หมายถึงหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม ที่ได้รับมอบหมายในการดำเนินการตรวจติดตาม

**MR** หมายถึงผู้แทนฝ่ายบริหารขององค์กร (Management Representative)

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การตรวจติดตามภายใน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติงาน

#### 1. การวางแผนการตรวจติดตามภายใน

- 1.1 MR กำหนดพื้นที่รวมถึงความถี่ที่จะทำการตรวจติดตามภายใน โดยทุกๆ พื้นที่หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพของบริษัท จะต้องได้รับการตรวจติดตามอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง การกำหนดความถี่ของการตรวจติดตาม จะขึ้นอยู่กับสถานภาพและความสำคัญของกิจกรรมที่จะได้รับการตรวจติดตาม
- 1.2 ในเดือนธันวาคม MR ประสานงานและตกลงกับผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงจัดทำแผนการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Annual Plan) สำหรับปีต่อไป พร้อมทั้งลงชื่อกำกับในช่องจัดทำโดย
- 1.3 MR ส่งแผนการตรวจติดตามภายในให้กรรมการผู้จัดการอนุมัติ และส่งสำเนาแผนการตรวจติดตามภายในให้ผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง แล้วจัดเก็บต้นฉบับเข้าแฟ้ม
- 1.4 ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนการตรวจติดตามภายในได้ MR จะทำการปรับปรุงแผนส่งให้กรรมการผู้จัดการอนุมัติ และส่งแผนการตรวจติดตามภายในที่ปรับปรุงแล้วให้กับผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง

#### 2. การกำหนดทีมผู้ตรวจติดตาม

- 2.1 MR กำหนดทีมผู้ตรวจติดตาม โดยการพิจารณาจากบัญชีรายชื่อผู้ตรวจติดตามภายในของบริษัทล่วงหน้าก่อนการตรวจติดตามภายใน
- 2.2 MR ทำการแต่งตั้ง Lead Auditor และ Auditor โดยพิจารณาว่าจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการตรวจติดตามภายในแล้ว และไม่เป็นผู้รับผิดชอบในพื้นที่หรือกิจกรรมที่จะได้รับการตรวจติดตาม

#### 3. การเตรียมการก่อนการตรวจติดตาม

- 3.1 MR ประสานงานกับผู้จัดการที่เกี่ยวข้องและ Lead Auditor เพื่อตกลงวันและเวลาที่จะทำการตรวจติดตามภายใน

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การตรวจติดตามภายใน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

3.2 Lead Auditor จัดทำและส่งสำเนาใบแจ้งกำหนดการตรวจติดตามภายในให้ MR และผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง และเก็บต้นฉบับเข้าแฟ้ม

3.3 Lead Auditor ประชุมเพื่อทำการตกลงวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการตรวจติดตามภายใน พร้อมทั้งจัดทำ Audit Check List & Result ร่วมกับทีมผู้ตรวจติดตาม

#### 4. การดำเนินการตรวจติดตาม

4.1 Lead Auditor / Auditor กล่าวเปิดประชุมกับผู้จัดการที่ถูกตรวจติดตาม ก่อนดำเนินการตรวจติดตามภายใน ร่วมกับทีมงานตรวจติดตาม โดยใช้ Audit Check List & Result

4.2 Lead Auditor / Auditor จัดบันทึกสิ่งที่พบจากการตรวจติดตามลงใน Audit Check List & Result

4.3 Lead Auditor / Auditor กล่าวปิดประชุม และแจ้งให้ผู้จัดการที่ได้รับการตรวจติดตาม ทราบถึงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ (ถ้ามี)

#### 5. การรายงานการตรวจติดตาม

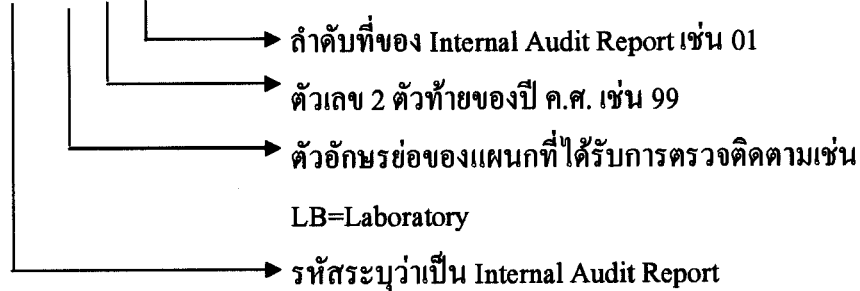
5.1 Lead Auditor จัดทำใบขอให้แก้ไข (CAR) สำหรับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ และลงลายมือชื่อกำกับในใบ CAR (ถ้ามี)

หมายเหตุ ในกรณีที่ปัญหาที่ตรวจพบ ไม่ได้เกิดจากหน่วยงานนั้น ให้ออกใบ CAR ให้กับหน่วยงานที่ถูกตรวจพบข้อบกพร่อง เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับใบ CAR จะต้องทำการประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุของปัญหา ในการแก้ไขข้อบกพร่องที่ตรวจพบในระหว่างการตรวจติดตาม

5.2 Lead Auditor จัดทำ Internal Audit Report โดยพิจารณาจากใบ CAR และลงลายมือชื่อกำกับ พร้อมทั้งส่งต้นฉบับ Internal Audit Report ต้นฉบับใบ CAR และต้นฉบับ Audit Check List & Result ให้ MR ทบทวน

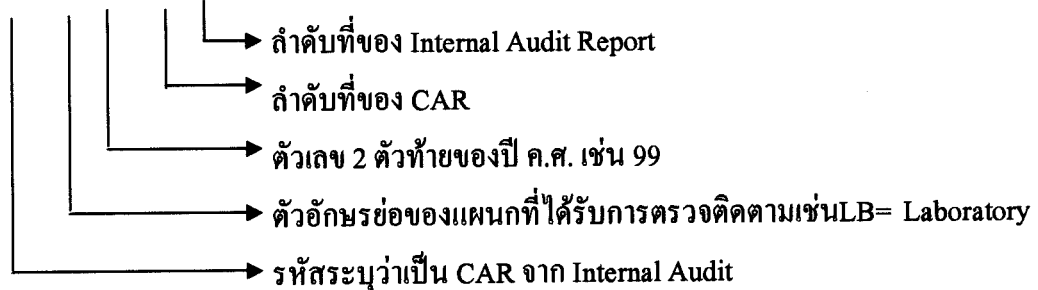
5.3 MR ทบทวน Internal Audit Report, CAR, Audit Check List & Result ที่ได้รับมา พร้อมทั้งกำหนดหมายเลข Internal Audit Report และบันทึกในต้นฉบับ พร้อมทั้งเซ็นชื่อ  
หมายเหตุ โครงสร้างหมายเลขของ Internal Audit Report เป็นดังนี้

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การตรวจติดตามภายใน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

**AR-XX-XX-XX**

เช่น AR-LB-99-01 หมายถึงรายงานการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Report) ของฝ่ายห้องปฏิบัติการในปี 1999 ซึ่งเป็นรายงานฉบับแรกของแผนกนั้น

- 5.4 MR กำหนดหมายเลข CAR และบันทึกลงในต้นฉบับใบ CAR  
หมายเหตุ โครงสร้างหมายเลขใบ CAR จะเป็นดังต่อไปนี้

**CRIA-XX-XX-XX/XX**

เช่น CRIA-LB-99-01/02 หมายถึง CAR จาก Internal Audit ของห้องปฏิบัติการ ปี 1999 ลำดับที่ 1 ตาม Internal Audit Report ลำดับที่ 2

- 5.5 MR ลงลายมือชื่อผู้ทบทวนในต้นฉบับ Internal Audit Report ในกรณีไม่เห็นด้วยให้เปลี่ยนแปลงแก้ไข ใบ CAR โดยพิจารณาร่วมกันกับ Lead Auditor
- 5.6 MR บันทึกรายละเอียดต่างๆ ลงในต้นฉบับ CAR Status Log
- 5.7 MR เก็บต้นฉบับ Internal Audit Report, Audit Check List & Result ไว้
- 5.8 MR ส่งสำเนา Internal Audit Report และต้นฉบับใบ CAR ไปยังผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การตรวจติดตามภายใน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## 6. การวิเคราะห์สาเหตุ รวมถึงการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง

- 6.1 ผู้จัดการที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และบันทึกลงในต้นฉบับใบ CAR
- 6.2 ผู้จัดการที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางในการแก้ไขให้ถูกต้อง เพื่อขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนด รวมถึงวันที่กำหนดเสร็จและบันทึกลงในใบ CAR
- 6.3 ผู้จัดการที่เกี่ยวข้องลงลายมือชื่อในต้นฉบับใบ CAR และจัดทำสำเนาใบ CAR เก็บไว้ในแฟ้ม พร้อมกับสำเนา Internal Audit Report เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ส่งต้นฉบับใบ CAR ไปยัง MR
- 6.4 MR ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกอยู่ในต้นฉบับใบ CAR จากนั้นให้บันทึกข้อมูลต่างๆ จากใบ CAR ลงใน CAR Status Log แล้วจัดเก็บต้นฉบับใบ CAR
- 6.5 MR แจ้งให้ Lead Auditor / Auditor ตรวจสอบผลการแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อถึงกำหนดเวลาที่กำหนดเสร็จ พร้อมทั้งส่งต้นฉบับใบ CAR ให้ Lead Auditor เพื่อติดตามผล Audit

## 7. การติดตามผลการ Audit

- 7.1 Lead Auditor ติดตามประสานงานกับผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขให้ ถูกต้อง และให้บันทึกผลการติดตามในต้นฉบับใบ CAR จากนั้นจึงส่งต้นฉบับใบ CAR ไปยัง MR
- 7.2 MR ลงลายมือชื่อเพื่อปิดใบ CAR ในกรณีที่ผลการติดตามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งลง รายละเอียดเพิ่มเติมใน CAR Status Log และดำเนินการต่อตามข้อ 7.6
- 7.3 MR ลงลายมือชื่อเพื่อปิดใบ CAR ในกรณีที่ผลการติดตามไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ได้รับการปฏิบัติการแก้ไขให้ถูกต้อง ให้บันทึกผลการติดตามลงในช่อง รายละเอียด (Particulars)
- 7.4 MR จัดเตรียมใบ CAR ใหม่สำหรับใบ CAR ที่ผลการติดตามไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้หมายเลขเดียวกันกับใบ CAR เดิมเพื่อให้สามารถทวนสอบกลับได้ แต่ใส่เครื่องหมาย (-) และตามด้วยหมายเลขลำดับที่ ซึ่งขึ้นต้นด้วย 1
- 7.5 MR ทำการ Update CAR Status Log และส่งใบ CAR ที่ออกใหม่ให้ผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการใหม่อีกครั้ง

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การตรวจติดตามภายใน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 7.6 MR จัดเก็บต้นฉบับใบ CAR ที่ปิดแล้วและ CAR Status Log ซึ่งในการจัดเก็บจะรวบรวมต้นฉบับ Internal Audit Report, CAR Status Log และ CAR ที่ปิดแล้ว ของแต่ละฝ่ายในการตรวจติดตามแต่ละครั้งไว้ด้วยกัน
- 7.7 MR แจ้งให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ และเพื่อส่งการในกรณีที่เป็น ถ้าผลการติดตามยังคงไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องถึง 2 ครั้ง
- 7.8 MR รวบรวมและสรุปผลการตรวจติดตามภายใน เพื่อเสนอรายงานและสรุปผลการตรวจติดตาม ภายใน ในที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร



<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-QM-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การป้องกันและแก้ไข	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การป้องกันและแก้ไข	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น ที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพของบริษัท ได้รับการค้นหาสาเหตุของปัญหา วิเคราะห์แนวทางการแก้ไข และจัดทำมาตรการการป้องกันมิให้ปัญหาเกิดซ้ำอีกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรมการค้นหาปัญหาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อาจเกิดขึ้น ที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ ตลอดจนการวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไข และป้องกันนอกช่วงเวลาของ กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

### เอกสารอ้างอิง

- |   |           |
|---|-----------|
| 1) ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการตรวจติดตามภายใน                      | SP-QM-03  |
| 2) ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการทบทวนของฝ่ายบริหาร                   | SP-QM-08  |
| 3) ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดการกับคำร้องเรียนจากลูกค้า        | SP-QM-06  |
| 4) แบบฟอร์มใบขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา (CAR/NCR)                   | FR-QM-010 |
| 5) แบบฟอร์มทะเบียนใบขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา (CAR/NCR Status Log) | FR-QM-011 |

### คำจำกัดความ

**Corrective Action** หมายถึงวิธีการแก้ไขความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้วเพื่อมิให้ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นๆ เกิดขึ้นซ้ำอีก

**Preventive Action** หมายถึงการป้องกันไม่ให้ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ มีโอกาสเกิดขึ้นได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลหรือแนวโน้มต่างๆ ที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขึ้นได้

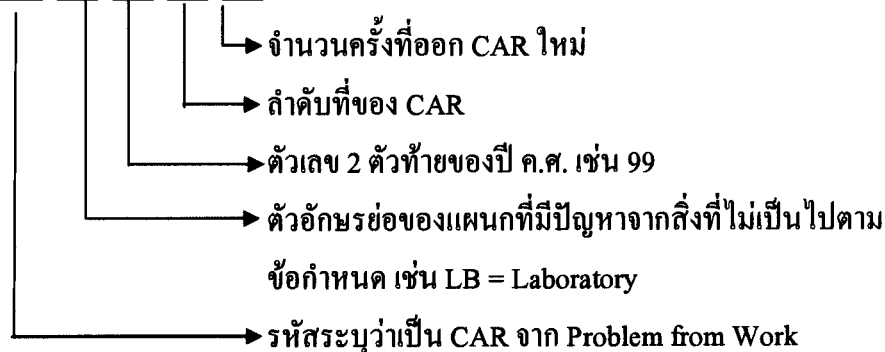
ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การป้องกันและแก้ไข	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติงาน

#### 1. การแก้ไขปัญหาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

- 1.1 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ กรอกรายละเอียดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือปัญหาต่างๆ ที่พบลงในแบบฟอร์ม CAR จากนั้นส่ง CAR ให้ผู้จัดการในสายงาน
- 1.2 ผู้จัดการในสายงาน ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลในแบบฟอร์ม CAR
  - 1.2.1 ในกรณีที่ไม่เห็นด้วย ชี้แจงเหตุผลให้เจ้าหน้าที่ทราบ และยกเลิก CAR ฉบับนั้น
  - 1.2.2 ในกรณีที่เห็นด้วยส่ง CAR ให้ MR
- 1.3 MR พิจารณารายละเอียดของปัญหาในแบบฟอร์ม CAR
  - ในกรณีที่เห็นสมควรกับรายละเอียดของปัญหาในแบบฟอร์ม CAR เช่นชื่ออนุมัติและกำหนด หมายเลข CAR ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### CRPW-XX-XX-XX-XX



เช่น CRPW-LB-99-02-01 หมายถึง CAR จากสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือ Problem from Work ของห้องปฏิบัติการ ปี 1999 ลำดับที่ 2 จำนวนครั้งที่ออกเป็นครั้งที่ 1

- ในกรณีที่ไม่เห็นสมควร ยกเลิก CAR ฉบับนั้น พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ออก CAR ทราบ
- 1.4 MR บันทึกรายละเอียดใน CAR Status Log พร้อมทั้งจัดส่ง CAR ให้ผู้จัดการที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ
  - 1.5 ผู้จัดการที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ พิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน พร้อมทั้งกรอกรายละเอียดสาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ไข วันที่กำหนดเสร็จ ลงในแบบฟอร์ม CAR ที่ได้รับจาก MR จากนั้นส่ง CAR ที่กรอกรายละเอียดแล้วคืน MR
  - 1.6 ผู้จัดการที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ติดตามให้มีการแก้ไขปัญหาในหน่วยงานตามที่ระบุรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม CAR

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การป้องกันและแก้ไข	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

1.7 MR ติดตามผลการแก้ไข ตามรายละเอียดที่ระบุในแบบฟอร์ม CAR เมื่อถึงเวลาที่กำหนดและบันทึกผลการตรวจติดตามลงในแบบฟอร์ม CAR

1.7.1 MR ลงลายมือชื่อเพื่อปิดใบ CAR ในกรณีที่ผลการติดตามไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่ได้รับการปฏิบัติการแก้ไขให้ถูกต้อง ให้บันทึกผลการติดตามลงในช่อง รายละเอียด (Particulars)

1.7.2 หลังจากที่ MR ลงชื่อทบทวนและปิดสรุปใน CAR เดิมแล้ว ให้จัดเตรียมใบ CAR ใหม่สำหรับใบ CAR ที่ผลการติดตามไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้หมายเลขเดียวกันกับใบ CAR เดิมเพื่อให้สามารถทวนสอบกลับได้ แต่ใส่เครื่องหมาย ( - ) และตามด้วยหมายเลขลำดับที่ ซึ่งขึ้นต้นด้วย 1 จากนั้นส่ง CAR ฉบับใหม่ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขซ้ำ

1.8 MR สรุปรวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำเข้าที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร

1.9 MR บันทึกข้อมูลใน CAR Status Log พร้อมทั้งจัดเก็บต้นฉบับ CAR เข้าแฟ้ม

## 2. การป้องกันปัญหาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือปัญหาต่างๆ

2.1 ผู้จัดการแผนกต่างๆ พิจารณาและรวบรวมข้อมูล / กิจกรรม / ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์/การบริการ และระบบคุณภาพ

2.2 ผู้จัดการแผนกต่างๆ ดำเนินการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางป้องกันไม่ให้ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ และวันที่กำหนดเสร็จ จากนั้นทำรายงานสรุป

2.3 ผู้จัดการแผนกต่างๆ นำรายงานสรุปเข้าที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-005 Title: การสื่อสาร	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-005 Title: การสื่อสาร	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการติดต่อสื่อสารภายในและ ภายนอกองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัยมีการนำมาสื่อสารภายใน และภายนอก ระหว่างหน่วยงานในองค์กรเอง ตลอดจนผู้ ที่ทำงานภายใต้องค์กรทั้งหมด จากพนักงาน และ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบทั้ง ไปและกลับ

### 2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัตินี้ มีผลบังคับใช้กับพนักงานทั้งหมดในบริษัท ABC จำกัด ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ระบบการจัดการ คุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการ ติดต่อสื่อสารภายใน และ การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร

### 3. เอกสารอ้างอิง

แบบการประเมินความพึงพอใจและคำร้องเรียนจากลูกค้า

### 4. แบบฟอร์ม

- |  |           |
|--|-----------|
| 1.แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น (Suggestion Form)  | FR-QM-012 |
| 2.แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนภายใน (Internal Complaint Record)  | FR-QM-013 |
| 3.รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือบุคคลสนใจอื่นๆ<br>(Customer or Interested parties complaint report) | FR-QM-014 |

### 5. คำจำกัดความ

ไม่มี

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-005	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การสื่อสาร	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## 1. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1.1 **QEHS MR** มีหน้าที่ จัดให้มีการประชุมการจัดการระบบฯ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นให้คำปรึกษาเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลง ต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งมีผลกระทบทางด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย พร้อมทั้งเตรียมหัวข้อการประชุม
- 1.2 **HSE Manager** มีหน้าที่จัดให้พนักงานมีส่วนร่วมและให้ข้อคิดเห็น โดยการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลกระทบ ต่อสุขภาพอนามัย และ ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน โดยจัดทำเป็นเอกสารและ แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และรับผิดชอบในส่วนของการสื่อสารต่อหน่วยงานราชการในการส่งรายงานต่างๆ
- 1.3 **Supply Manager** มีหน้าที่ สื่อสารนโยบาย, ข้อกำหนดต่างๆ และกฎระเบียบของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของผู้รับเหมา และ ผู้ขายให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 1.4 **Division Manager** มีหน้าที่ สื่อสารการประเมินผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมในกิจกรรมที่จะเข้าไปให้บริการซ่อมบำรุง ณ สถานที่ของลูกจ้างรวมถึงการชี้บ่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยงทางด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย ในกิจกรรมที่จะเข้าไปดำเนินการให้บริการซ่อมบำรุง ณ สถานที่ของลูกจ้าง
- 1.5 **เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร** มีหน้าที่ จัดทำ แจกจ่ายสำเนา และเก็บรักษา รายงานการประชุม คณะกรรมการจัดการระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และ ความปลอดภัย  
**คณะกรรมการการจัดการระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย** มีหน้าที่
  - ประชาสัมพันธ์ในเรื่องการจัดการระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย
  - รับข้อมูล ข่าวสารจากบุคคลภายในบริษัท
  - ส่งข้อมูลข่าวสารให้บุคคลภายนอก
  - รับข้อมูลข่าวสารจากภายนอก
  - บันทึกข้อมูลข่าวสาร ที่ส่งและรับจากภายนอก

## 2. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-005	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การสื่อสาร	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

7.1 มีการประชุมการจัดการระบบฯ เมื่อมีวาระสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการระบบฯ เช่น การจัดการตรวจสอบภายในระบบ หรือกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาระบบฯ เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการทั่วไป และ / หรือ Q & EHS MR และคณะกรรมการจัดการระบบ

7.2 มีการแจกจ่ายสำเนารายงานการประชุม ให้กับผู้ที่เข้าร่วมประชุมทั้งหมด

7.3 ข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร ได้แก่

1. นโยบายคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. กฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
3. ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และ / หรือ การระบุอันตราย
4. วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายด้านคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย และ ผลการปฏิบัติงาน
5. แผนงานด้านสิ่งแวดล้อม และ/ หรือ แผนงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
6. ผลการตรวจติดตามภายในระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
7. ผลการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร
8. บันทึกข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม และการบันทึกการร้องเรียนจากลูกค้าในการให้บริการ และ บันทึกข้อร้องเรียนของพนักงานภายในบริษัท
9. ข้อมูลอื่น ๆ ทางด้านการจัดการระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

7.4 การติดต่อสื่อสารภายใน

1. คณะกรรมการการจัดการระบบฯ ดำเนินการสื่อสารในเรื่องระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยผ่านสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น การติดป้ายประกาศ, การจัดบอร์ด กิจกรรม และ บอร์ดทางด้านอาชีวอนามัย และ ความปลอดภัย
2. คณะกรรมการการจัดการระบบฯ จะมีการทำบอร์ดช่วยกลางเพื่อติดประกาศเรื่องที่เกี่ยวข้อง



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-005 Title: การสื่อสาร	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

3. กับระบบ ฯ ซึ่งรายละเอียดที่ตีพิมพ์จะต้องได้รับอนุมัติจาก ผู้จัดการทั่วไป และ/หรือ QEHS MR ก่อนตีพิมพ์ทุกครั้ง
4. การติดต่อสื่อสารต้องครอบคลุมทั้งจากผู้บริหารลงสู่พนักงานระดับต่าง จาก พนักงานระดับล่างขึ้นสู่ผู้บริหาร และข้ามไป-มาระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เช่น การแจ้งข่าวสารโดย ออกเป็นบันทึกภายใน และ การแสดงความคิดเห็น โดยใช้แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น และส่งใน กล่องแสดงความคิดเห็น ซึ่งคณะกรรมการ ฯ จะรวบรวมแบบฟอร์มนี้ทุก ๆ สิ้นเดือน เพื่อนำมา พิจารณาปรับปรุง แก้ไข บันทึกผลลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (F-SP-MR04-02) และส่งมายัง QEHS MR เพื่อจัดเก็บ
5. การจัด Safety Talk รวมทั้งการอบรมความรู้เกี่ยวกับการจัดการระบบ ฯ ภายในบริษัท

#### 7.5 การให้คำปรึกษา

แผนกความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ให้คำปรึกษาในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ขึ้นในองค์กรซึ่งมีผลก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัย เช่น การปรับเปลี่ยนการทำงานของเครื่องจักร , การซื้อเครื่องมือเครื่องจักรเข้ามาใหม่ , การปรับเปลี่ยนพื้นที่การทำงานใหม่, การทำงานกับสารเคมีที่ยังไม่เคยนำมาขึ้นทะเบียนสารเคมี และอื่นๆ

#### 7.6 การติดต่อสื่อสารภายนอก

- คณะกรรมการการจัดการระบบฯ เป็นผู้ส่งข้อมูลข่าวสารภายในถึงภายนอกในกรณีมีการร้องขอ เช่น รายงาน ประจำปี รายงานที่ต้องส่งให้หน่วยราชการ เป็นต้น
- กรณีมีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ผู้จัดการฝ่ายขาย จะดำเนินการแก้ไขกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการการจัดการระบบฯ เป็นผู้ส่งข้อมูลข่าวสารทั้งหมดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

#### 7.7 การติดต่อสื่อสารภายนอกต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารก่อน

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-005	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การสื่อสาร	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

หน่วยงานภายนอกที่จะสื่อสารข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีดังนี้

ประเภทของหน่วยงาน	ข้อมูลที่จะสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
<p>หน่วยงานราชการ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรมโรงงานอุตสาหกรรม</li> <li>2. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน</li> <li>3. ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>4. ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน</li> <li>5. กรมทรัพยากรน้ำบาดาล</li> <li>6. อบต. มาบข่า</li> <li>7. สถานีตำรวจภูธรกิ่ง อ. นิคมพัฒนา</li> <li>8. สถานีตำรวจทางหลวง</li> <li>9. ศูนย์บรรเทาสาธารณภัย</li> <li>10. โรงพยาบาล</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) รายงาน วอ/อก 6, วอ/อก 7, ใบอนุญาติต่างๆ</li> <li>2) รายงาน จป 1, 2, 3 สอ 1, 2, 3 และอื่น ๆ</li> <li>3) รายงานการทำโครงการด้านความปลอดภัย</li> <li>4) การฝึกอบรมด้านทักษะความสามารถ</li> <li>5) รายงานปริมาณการใช้น้ำบาดาล</li> <li>6) รายงานปริมาณขยะ และ ใบอนุญาติต่างๆ</li> <li>7) กรณีฉุกเฉิน</li> <li>8) กรณีฉุกเฉิน</li> <li>9) กรณีฉุกเฉิน</li> <li>10) กรณีฉุกเฉิน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) แผนก CC</li> <li>2) แผนก HSE</li> <li>3) แผนก HSE</li> <li>4) แผนก HR</li> <li>5) แผนก PSD</li> <li>6) แผนก HSE</li> <li>7) แผนก HSE</li> <li>8) แผนก HSE</li> <li>9) แผนก HSE</li> <li>10) แผนก HSE</li> </ol>
ลูกค้า	<p>- การประเมินผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมในกิจกรรมที่จะเข้าไปให้บริการซ่อมบำรุง ณ สถานที่ของลูกค้า</p> <p>- การประเมินความเสี่ยงทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในกิจกรรมที่จะเข้าไปดำเนินการให้บริการซ่อมบำรุง ณ สถานที่ของลูกค้า</p>	แผนก ที่เกี่ยวข้อง

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-005 Title: การสื่อสาร	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ประเภทของหน่วยงาน	ข้อมูลที่จะสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ขาย และ ผู้รับเหมาช่วง	- นโยบายต่างๆ ของบริษัท - กฎระเบียบทางด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	แผนก จัดซื้อ และ พัสดุภัณฑ์

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-006 Title: การสำรวจความพึงพอใจ และการจัดการกับข้อร้องเรียน ลูกค้า	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-006 Title: การสำรวจความพึงพอใจ และการจัดการกับข้อร้องเรียน ลูกค้า	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทได้มีการสำรวจและติดตามและกำหนดความคาดหวังตลอดจนระดับความพึงพอใจของลูกค้ารวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าได้รับการนำเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าจะได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมทุกๆ ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของบริษัท รวมถึงบุคลากรทุกฝ่าย/แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนรับการวิเคราะห์และรายงานข้อมูลกับความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการรับคำร้องเรียนจากลูกค้า การค้นหาสาเหตุ การแก้ไขปัญหา การป้องกันการเกิดซ้ำ และการจัดการสินค้าที่ได้รับการร้องเรียน

### คำนิยาม

ไม่มี

### เอกสารอ้างอิง

- |  |           |
|--|-----------|
| 1) แบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า<br>(Customer Satisfaction Survey Form) | FR-QM-015 |
| 2) แบบฟอร์มใบบันทึกการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer's Complaint Record)         | FR-QM-016 |
| 3) แบบฟอร์มใบสรุปข้อร้องเรียน (Summary of Customer Complaint Log)              | FR-QM-017 |
| 4) แบบฟอร์มการเปลี่ยนแปลง (ผลิตภัณฑ์/บริการ) (Replacement to Customer)         | FR-QM-018 |
| 5) แบบฟอร์มใบขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา (CAR)                                    | FR-QM-011 |

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-006 Title: การสำรวจความพึงพอใจ และการจัดการกับข้อร้องเรียน ลูกค้า	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติการ

- การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าให้ทำการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า ปีละ 2 ครั้ง ในเดือน กรกฎาคม และเดือนมกราคม โดย
  - การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในเดือน กรกฎาคม จะทำการสำรวจเฉพาะลูกค้าที่มีการสั่งซื้อในช่วงเดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน โดยอยู่ในกลุ่ม 1 ถึง 20 ลูกค้าที่มียอดการสั่งซื้อสูงสุด
  - การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในเดือน มกราคม จะทำการสำรวจเฉพาะลูกค้าที่มีการสั่งซื้อในช่วงเดือนกรกฎาคม - เดือนธันวาคม โดยอยู่ในกลุ่ม 1 ถึง 20 ลูกค้าที่มียอดการสั่งซื้อสูงสุด
  - โดยที่ให้ CSE จัดทำแบบสอบถามต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ ซึ่งในแต่ละปีอาจมีการเปลี่ยนแปลง/เพิ่มเติมหัวข้อในแบบสอบถาม โดยขึ้นอยู่กับลูกค้า และจุดมุ่งหมายของบริษัทในการเก็บข้อมูล อาจทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้าบางรายที่ไม่สะดวกในการส่งแบบสอบถามเป็นเอกสารให้ลูกค้า
- การดำเนินการประเมินความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แผนก CSE ส่งแบบสอบถามไปยัง ลูกค้าและติดตามกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีเอกสารที่รับคืนจากลูกค้าไม่สมบูรณ์หรือชัดเจนหรือไม่ครบ ให้ CSE เป็นผู้ติดต่อสัมภาษณ์ลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือให้ฝ่ายขายเป็นผู้นำไปติดต่อ กรณีที่เอกสารสมบูรณ์ให้ดำเนินการต่อ

- การวิเคราะห์ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของลูกค้า นำเอกสารที่ลูกค้ากรอกโดยสมบูรณ์แล้วมาทำสรุป โดยพิจารณาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับผลการประเมินความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่รับจากเจ้าหน้าที่ประสานงานขายตามหัวข้อที่อยู่ใน Customer Survey Form
- การนำเสนอข้อมูลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง CSE นำเสนอรายงานการสรุปผลการประเมินความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้แก่ MR เพื่อให้ MR วิเคราะห์และนำเสนอในที่ประชุมของ Management Review โดยทบทวนร่วมกับฝ่าย

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-006 Title: การสำรวจความพึงพอใจ และการจัดการกับข้อร้องเรียน ลูกค้า	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

บริหารเพื่อหาข้อสรุปในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการหรือ  
ผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

#### การรับแจ้งข้อร้องเรียนจากลูกค้า

1. เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ รับคำร้องเรียนจากลูกค้าทางโทรศัพท์, Fax, จดหมาย, เอกสาร  
จาก ลูกค้า, ลูกค้าส่งสินค้าคืนมาที่บริษัท หรืออื่นๆ
2. ในกรณีที่มีและไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า ให้กรอกแบบฟอร์มใบบันทึกการ  
ร้องเรียนจากลูกค้า (Customer's Complaint Record) ส่งให้ MR เพื่อลำดับหมายเลข
3. ในกรณีที่มีตัวอย่างสินค้าที่ร้องเรียนจากลูกค้า ให้ทำการส่งให้ MR
4. MR รับเอกสารและหลักฐานต่างๆ จากข้อ 1 และกำหนดผู้รับผิดชอบและร่วมพิจารณาว่าเป็น  
ความ ผิดพลาดของบริษัทหรือไม่

ในกรณีที่ไม่ใช่ความผิดพลาดของบริษัท ผู้จัดการหน่วยงานที่รับผิดชอบชี้แจงให้ลูกค้าทราบ

ในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของบริษัท MR ระบุแผนกที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหา  
และนำเสนอผู้จัดการแผนกนั้น ๆ เพื่อพิจารณาร่วมกันในการตอบแบบฟอร์มใบบันทึกการ ร้องเรียน  
จากลูกค้า (Customer's Complaint Record)

#### การหาสาเหตุ แก้ไข และป้องกัน

5. ผู้จัดการหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้น ในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมให้  
ติดต่อ ลูกค้าเพื่อสอบถามรายละเอียด และร่วมปรึกษากับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อ  
ดำเนินการหาสาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า
6. ผู้จัดการหน่วยงานที่รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดของปัญหาข้อร้องเรียน  
ของลูกค้า ตลอดจนตัวอย่างสินค้าที่ร้องเรียน (ถ้ามี) พร้อมกำหนดแนวทางการจัดการกับ  
ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าและบันทึกลงในใบบันทึกการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer's  
Complaint Record)
7. ผู้จัดการหน่วยงานที่รับผิดชอบส่งใบบันทึกการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer's Complaint  
Record) ต้นฉบับที่กรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้วคืน MR

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-006 Title: การสำรวจความพึงพอใจ และการจัดการกับข้อร้องเรียน ลูกค้า	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

8. ผู้จัดการหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามที่ได้ระบุไว้พร้อมทั้งชี้แจงความ  
คืบหน้าของ การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ
9. (ถ้ามี) กรณีที่มีการเปลี่ยนสินค้าให้ลูกค้า จะต้องทำการกรอกแบบฟอร์ม Replacement to  
Client และนำไปแนบไว้กับใบบันทึกการร้องเรียนจากลูกค้า

#### การติดตามผลและปิดสรุป

1. MR ติดตามให้มีการดำเนินการแก้ไขตามที่ผู้จัดการหน่วยงานที่รับผิดชอบระบุไว้ในใบ  
บันทึกการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer's Complaint Record) และลงรายละเอียดการ  
ติดตาม
2. MR และ SCM Manager ลงลายมือชื่อเพื่อปิดใบบันทึกการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer's  
Complaint Record) ในกรณีที่ผลการติดตามไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่ได้รับการ  
ปฏิบัติการแก้ไขให้ถูกต้องให้บันทึกผลการติดตามลงในช่อง comments
3. MR ลงรายละเอียดเพิ่มเติมในใบสรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Summary of Customer  
Complaint Report) และเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนแนบไว้ด้วยกัน
4. MR ทำการรวบรวมและสรุปผลบันทึกการร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อนำเสนอเข้าสู่ที่ประชุม  
เพื่อการทบทวนของฝ่ายบริหารต่อไป โดยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการทบทวน  
ของฝ่ายบริหาร



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-007 Title: การจัดซื้อ	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-007	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การจัดซื้อ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสินค้าและบริการได้ถูกจัดซื้อจากแหล่งที่ถูกคัดเลือกแล้วว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการซื้อและมีคุณภาพตรงตามความต้องการได้

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้สามารถใช้ได้กับการจัดซื้อสินค้าและบริการซึ่งซื้อเพื่อส่งต่อไปให้กับลูกค้า เพื่อทดลองในห้องปฏิบัติการ รวมถึงการขนส่งและการสอบเทียบเครื่องมือวัดต่างๆ ตลอดจนใช้ในการตรวจรับสินค้า หรือบริการ

### คำจำกัดความ

**Inventory Item** : สินค้าที่จำหน่ายหรือให้ลูกค้าทดลองใช้โดยไม่คิดมูลค่า

**Non-Inventory Item** : สินค้าที่ใช้ในกระบวนการทำงานของบริษัท

### เอกสารอ้างอิง

- |  |           |
|--|-----------|
| 1) ใบขอซื้อ (Purchase Requisition)                     | FR-QM-019 |
| 2) ใบสั่งซื้อ (Purchase Order) (สำหรับ Non-Inventory)* | FR-QM-020 |
| 3) ใบติดตามผลการสั่งซื้อ (Purchase Listing)            | FR-QM-021 |
| 4) Capital Investment Authorization Form               | FR-QM-022 |

\* สำหรับ ใบสั่งซื้อ (Purchase Order) ที่เป็น Inventory Item จะออกโดยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบบฟอร์มจะแตกต่างจากแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ (FR-QM-020)

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติการ

- 1) ในกรณีที่มีการขอซื้อสินค้าใดก็ตามที่จะถูกบันทึกไว้เป็นทรัพย์สินของทางองค์กร ให้ดำเนินการเขียน Capital Investment Authorization Form (แนบไปกับใบขอซื้อ Purchase Request Form/PR) โดยมีหลักการและวิธีการ เขียนดังนี้

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-007 Title: การจัดซื้อ	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

1.1) ผู้ซื้อจะต้องกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม Capital Investment Authorization Form ให้ครบก่อนจะนำไปให้ผู้จัดการแผนกอนุมัติ ดังนี้

- Department (แผนก)
- Description of Proposal (รายละเอียดข้อร้องขอหรือสิ่งที่ร้องขอ)
- Justification for the Request (แสดงเหตุผลหรือความจำเป็นในการร้องขอ)
- Start and Termination of Project (เวลาที่เริ่มและสิ้นสุดสำหรับโครงการนั้น ๆ)
- Total Cost of Expenditure (จำนวนเงินหรือค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุน)
- Category of Expenditure (ประเภทของค่าใช้จ่าย)
- Remarks, if any (หมายเหตุ ถ้ามี)

1.2) ผู้ซื้อจะต้องทำการยื่น Capital Investment Authorization Form และ Purchase Request Form ที่กรอกเรียบร้อยแล้วให้กับ Admin ซึ่ง Admin จะทำการตรวจสอบกับ Capital Investment Budget ที่ได้รับการอนุมัติไว้ และนำเสนอให้ F&A Manager/Director ลงนามและยื่นส่งให้กรรมการผู้จัดการ (MD) อนุมัติต่อไป

2) ระเบียบปฏิบัติการนี้จะแบ่งเป็นการสั่งซื้อสินค้าสำหรับสินค้า Inventory และ Non-Inventory

### 2.1) สำหรับสินค้า Inventory

2.1.1) การจัดซื้อจะเกิดการเมื่อลูกค้าเกิดความต้องการในการซื้อสินค้า เมื่อลูกค้าต้องการให้จัดส่งสินค้าหรือ เมื่อต้องการจัดเก็บสินค้า ในคลังสินค้า เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า

2.1.2) เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ จะต้องเริ่มต้นการขอซื้อ โดยจะต้องมีใบขอซื้อ Purchase Request Form (PR) ในการขอซื้อ เมื่อได้รับแจ้งการขอซื้อ (PR) มาจากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร: ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องจักร

2.1.3) ใบขอซื้อ (PR) จะต้องมีการตรวจสอบจากหัวหน้าแผนกและกรรมการผู้จัดการ โดยจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอ

- รายละเอียดของสินค้า หรือระบุความต้องการขอใช้บริการต่างๆ
- ปริมาณหรือจำนวนสินค้า
- วันที่ และเงื่อนไขในการส่งมอบสินค้า
- วัตถุประสงค์ในการขอซื้อสินค้า

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-007	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การสั่งซื้อ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ผู้จัดการแผนกและกรรมการผู้จัดการจะต้องอนุมัติใบขอซื้อนั้น และส่งต่อไปยัง CSE เพื่อทำการเปิดใบสั่งซื้อ (PO)

**หมายเหตุ:**

1. ในกรณีเร่งด่วนโดยที่ผู้ขาย (Vendor) ไม่มีรายชื่ออยู่ใน Approved Vendor List ให้ผู้ขอซื้อแจ้งกรรมการผู้จัดการอนุมัติทางวาจาและแจ้งให้ CSE ดำเนินการสั่งซื้อ และให้ผู้ขอซื้อดำเนินการเกี่ยวกับใบขอซื้อ (PR) ตามลำดับ ในภายหลัง จากนั้น CSE จะดำเนินการคัดเลือกและประเมินผู้ขายตามต่อไป
2. ในกรณีเร่งด่วนที่ ผู้จัดการแผนกไม่อยู่ ให้ดำเนินการดังนี้  
 มูลค่าใน PR 0-20,000 บาท สามารถดำเนินการสั่งซื้อได้เลย และแจ้งให้ผู้จัดการแผนกรับทราบ และ เซ็นต์อนุมัติ PR ในภายหลัง  
 มูลค่าใน PR > 20,000 บาท ให้แจ้งผู้จัดการแผนกรับทราบทางวาจาเพื่อการอนุมัติ และทำบันทึกการอนุมัติลงใน PR และให้ ผู้จัดการแผนก เซ็นต์อนุมัติ PR ในภายหลัง

2.1.4) CSE ออกใบสั่งซื้อ (PO) ให้สอดคล้องกับใบขอซื้อ (PR) ซึ่งใบสั่งซื้อจะต้องถูกอนุมัติโดยผู้จัดการแผนกที่ทำการขอซื้อนั้น ๆ หากผู้จัดการแผนกไม่อยู่ใบสั่งซื้อดังกล่าวจะต้องถูกอนุมัติโดยกรรมการผู้จัดการ ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

- รายละเอียดของสินค้าหรือความต้องการขอใช้บริการต่างๆ
- ปริมาณหรือจำนวนสินค้า
- วันที่/เงื่อนไข การส่งมอบสินค้า
- ผู้ขายที่ถูกคัดเลือก

2.1.5) การแก้ไข PR และ PO

- PR: ผู้ขอทำการแก้ไขสามารถทำการแก้ไขลงใน PR เดิมได้และลงลายมือชื่อและวันที่ทำการแก้ไขกำกับด้วย หรือลงชื่อกำกับโดย CSE ซึ่งได้ตกลงกับผู้ขอซื้อแล้ว หรือให้แก้ไขโดยทำการออก PR ฉบับใหม่ยกเลิกฉบับเดิม โดยการประทับตราเครื่องหมายยกเลิก "Cancel" และสำหรับ PR ฉบับใหม่นั้นให้ใช้หมายเลข PR เดิม โดยระบุครั้งที่

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-007 Title: การจัดซื้อ	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

แก้ไข 1, 2, 3...เพื่อควบคุม ซึ่งการทำ PR ดังกล่าวจะต้องได้รับการอนุมัติเช่นเดียวกันกับการออก PR ในขั้นตอน 1.3

PO: การขอแก้ไข PO ก็ปฏิบัติเช่นเดียวกับการแก้ไข PR การแก้ไข PO โดยตรงสามารถทำได้โดยการทำการอนุมัติดังเช่นหัวข้อ 1.5 และ PO ฉบับใหม่ต้องมีหมายเลข PO เดียวกับหมายเลข PO เดิม และต้องทำการระบุครั้งที่แก้ไข 1, 2, 3... โดยระบุเพื่อควบคุม ซึ่งการแก้ไขดังกล่าวจะต้องได้รับการอนุมัติเช่นเดียวกันกับการออก PR ในขั้นตอน 1.5

2.1.6) CSE ผู้ออกไปสั่งซื้อจะต้องมีแบบฟอร์มติดตามงาน Purchase Listing และทำการติดตามกับผู้ขาย เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าจะถูกส่งมอบตรงตามกำหนดเวลา โดย PO ทุกฉบับจะต้องถูกเก็บบันทึกลงในแบบฟอร์มการติดตามงาน (Purchase Listing) เพื่อง่ายต่อการควบคุม

2.1.7) การสำเนาเอกสาร PR และ PO

- PR: มีเพียงต้นฉบับเท่านั้น เพื่อใช้สำหรับดำเนินการออก PO เท่านั้น โดยจะถูกจัดเก็บไว้กับผู้ออกไปสั่งซื้อ (CSE)
- PO: มีต้นฉบับ 1 ชุด และสำเนา 1 ชุด
- ต้นฉบับ : เพื่อใช้ทำการสั่งซื้อและถูกจัดเก็บโดยผู้ออกไปสั่งซื้อ (CSE)
- สำเนา : เพื่อใช้สำหรับติดตามผลการสั่งซื้อและสำหรับตรวจสอบการรับสินค้า

2.1.8) การรับสินค้า จะถือว่าบรรลุผลการสั่งซื้อโดย

- กรณีที่สินค้าจัดเก็บเข้าคลังสินค้าให้ดำเนินการตาม QP-DC-012 การควบคุมคลังสินค้า
- กรณีที่ไม่ได้จัดเก็บในคลังสินค้า ให้ CSE ทำการตรวจรับสินค้า และสินค้าดังกล่าวจะถูกตรวจสอบโดยผู้ซื้อ พร้อมทั้งบันทึกลงใน GRN ในกรณีที่สินค้ามีปัญหา ให้ CSE ติดต่อผู้ขายเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป

2.1.9) ซึ่งสินค้าหรือบริการดังกล่าว จะต้องถูกตรวจสอบรายละเอียดสินค้า และบริการให้ตรงตามใบสั่งซื้อสินค้า PO ดังนี้

- วันที่ส่งมอบ
- จำนวน
- บรรจุภัณฑ์ภายนอก

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-007	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การจัดซื้อ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- Certificate of Analysis หรือคู่มือ (ถ้ามี)

## 2.2) สำหรับสินค้า Non-Inventory

2.2.1) เมื่อเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ เกิดความต้องการในการซื้อสินค้า หรือการสอบเทียบเครื่องมือวัด เจ้าหน้าที่แผนกนั้นๆ จะต้องกรอกแบบฟอร์มใบขอซื้อ Purchase Request (PR) โดยจะต้องมีการตรวจสอบจากผู้จัดการแผนกและกรรมการผู้จัดการ โดยจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- รายละเอียดของสินค้า หรือระบุความต้องการขอใช้บริการต่างๆ
- ปริมาณหรือจำนวนสินค้า / บริการ
- วันที่ และเงื่อนไขในการส่งมอบสินค้า / บริการ
- วัตถุประสงค์ในการขอซื้อสินค้า / บริการ

ผู้จัดการแผนกและกรรมการผู้จัดการจะต้องเซ็นอนุมัติใบขอซื้อนั้น และส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ Admin และ/หรือ CSE เพื่อทำการเปิดใบสั่งซื้อ (PO)

**หมายเหตุ:** ในกรณีเร่งด่วนโดยที่ผู้ขาย (Vendor) ไม่มีรายชื่ออยู่ใน Approved Vendor List ให้ผู้ขอซื้อแจ้งกรรมการผู้จัดการอนุมัติทางวาจาและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ Admin และ/หรือ CSE ดำเนินการจัดซื้อ และให้ผู้ขอซื้อดำเนินการเกี่ยวกับใบขอซื้อ (PR) ตามลำดับ ในภายหลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ Admin และ/หรือ CSE จะดำเนินการสำรวจและประเมินผู้ขายตาม Procedure QP-DC-007 ต่อไป

2.2.2) เจ้าหน้าที่ Admin และ/หรือ CSE ออกใบสั่งซื้อ (PO) ให้สอดคล้องกับใบขอซื้อ (PR) ซึ่งใบสั่งซื้อจะต้องถูกอนุมัติโดยผู้จัดการแผนก F&A หากผู้จัดการแผนกไม่อยู่ใบสั่งซื้อดังกล่าวจะต้องถูกอนุมัติโดยกรรมการ

- ผู้จัดการ ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ
- รายละเอียดของสินค้าหรือความต้องการขอใช้บริการต่างๆ
  - ปริมาณหรือจำนวนสินค้า / บริการ
  - วันที่/เงื่อนไข การส่งมอบสินค้า / บริการ
  - ผู้ขายที่ถูกคัดเลือก

2.2.3) การแก้ไข PR และ PO

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-007 Title: การจัดซื้อ	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- PR: ผู้ขอซื้อสามารถทำการแก้ไขลงใน PR เดิมได้ และลงลายมือชื่อและวันที่ทำการแก้ไขกำกับด้วยหรือให้แก้ไขโดยทำการออก PR ฉบับใหม่ยกเลิกฉบับเดิม โดยการประทับตราเครื่องหมายยกเลิก "cancel" และสำหรับ PR ฉบับใหม่นั้นให้ใช้หมายเลข PR เดิม โดยระบุครั้งที่แก้ไข R1, R2, R3...etc. ซึ่งการแก้ไขดังกล่าวจะต้องได้รับการอนุมัติเช่นเดียวกันกับการออก PR ในขั้นตอน 2.2.1
- PO: การขอแก้ไข PO ก็ปฏิบัติเช่นเดียวกับการแก้ไข PR ทุกขั้นตอน

#### 2.2.4) การสำเนาเอกสาร PR และ PO

- PR: เพียงต้นฉบับเท่านั้น เพื่อใช้สำหรับดำเนินการออก PO เท่านั้น โดยจะถูกจัดเก็บไว้กับผู้ออกใบสั่งซื้อ (เจ้าหน้าที่ Admin และ/หรือ CSE)
- PO: มีต้นฉบับ 1 ชุด เพื่อใช้ทำการสั่งซื้อและถูกจัดเก็บโดยผู้ออกใบสั่งซื้อ (Admin/CSE) เพื่อใช้สำหรับติดตามผลการสั่งซื้อต่อไป

#### 2.2.5) การรับสินค้า จะลงบันทึกลงใน GRN ซึ่งผู้รับผิดชอบในการตรวจรับมีดังนี้

- สินค้าที่ส่งมอบที่สำนักงาน : ผู้สั่งซื้อ (Admin/CSE) เป็นผู้ตรวจรับสินค้า
- การบริการ, การสอบเทียบเครื่องมือ: ผู้ขอใช้บริการ เป็นผู้ตรวจรับงาน

#### 2.2.6) สินค้าหรือบริการดังกล่าว จะต้องถูกตรวจสอบรายละเอียดสินค้า และบริการให้ตรงตามใบสั่งซื้อสินค้า PO ดังนี้

- วันที่ส่งมอบ.
- จำนวน

#### 2.2.7) หากสินค้าและบริการที่ได้รับไม่ถูกต้องครบถ้วนจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- จำนวนสินค้า/ บริการ มismatchตามที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อ (PO): ให้ผู้รับสินค้า/ บริการ แจ้งผู้ขอซื้อว่าจะรับสินค้า/ บริการหรือไม่ ถ้าผู้ขอซื้อตกลงรับให้ระบุผลต่างของจำนวนสินค้าลงใบสั่งซื้อสินค้า (PO) สำหรับแจ้งแผนกบัญชีให้ทราบ ถ้าผู้ขอซื้อไม่รับสินค้า / บริการ ให้ทำการส่งคืนผู้ขายหรือให้ดำเนินการให้ถูกต้อง

**หมายเหตุ:** ในกรณีที่เป็นการตรวจรับงานจ้างบริการ หรือสินค้าที่ส่งตรงถึงลูกค้า ไม่ต้องทำบันทึกลงใน GRN

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-QM-008 Title: การทบทวนฝ่ายบริหาร	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-008	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การทบทวนฝ่ายบริหาร	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพของบริษัท ได้รับการทบทวนโดยคณะกรรมการบริหารของบริษัท ตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพปัจจุบันของระบบ ตลอดจนดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรม การทบทวนการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท โดยคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท

### เอกสารอ้างอิง

- 1.วาระการทบทวนประชุม (Agenda of Management Review) FR-QM-023
- 2.รายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review Report) FR-QM-024

### คำจำกัดความ

คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท หมายถึงผู้บริหารของบริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานในระบบคุณภาพ โดยมี Managing Director เป็นประธาน

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติงาน

#### 1. การเตรียมการก่อนการประชุม

- 1.1 MR ออกหนังสือแจ้งวันประชุมให้คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพของบริษัททราบล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่ง สัปดาห์ โดยระบุวัน เวลา และสถานที่ประชุมตามรายละเอียดต่างๆ ของวาระประชุม ดังต่อไปนี้
  - 1.1.1 พิจารณารายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งที่ผ่านมา และความคืบหน้าของการแก้ปัญหา
  - 1.1.2 สรุปผลการตรวจติดตามภายใน และการตรวจติดตามคุณภาพโดยบุคคลภายนอก (ถ้ามี)

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-008	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การทบทวนฝ่ายบริหาร	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 1.1.3 สรุปรายงานการแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่อง ที่เกิดขึ้นและการป้องกันปัญหาต่างๆ
  - 1.1.4 สรุปผลข้อร้องเรียนจากลูกค้าและการดำเนินการแก้ไข
  - 1.1.5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
  - 1.1.6 สรุปผลการดำเนินการของแต่ละหน่วยงาน
  - 1.1.7 ทบทวนนโยบายคุณภาพ/วัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดขึ้น
  - 1.1.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 1.1.9 ทบทวนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร
  - 1.1.10 ทบทวนการพัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาสินค้าใหม่ในอนาคต
  - 1.1.11 เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพขององค์กรในอนาคต
  - 1.2 MR ลงชื่อกำกับในจดหมายเชิญประชุม และส่งจดหมายแจ้งวาระการประชุมของการทบทวนของฝ่ายบริหารให้คณะกรรมการบริหารทราบ
  - 1.3 คณะกรรมการบริหารรวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ในขอบเขตความรับผิดชอบของตน
2. การดำเนินการประชุม
- 2.1 คณะกรรมการบริหารบริษัทรวมถึง MR เข้าร่วมประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ ในจดหมายเชิญประชุม โดยมีกรรมการผู้จัดการเป็นประธานในที่ประชุม และมีคณะกรรมการแต่ละท่านรายงานผลการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
  - 2.2 การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร จะจัดให้มีการประชุมอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง โดยความถี่ในการจัดประชุมอาจเพิ่มขึ้น ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ โดยความเห็นชอบของกรรมการผู้จัดการ และดำเนินการประชุมโดย MR
3. การดำเนินการหลังการประชุม
- 3.1 MR จัดบันทึกผลการประชุมและมติต่างๆ ของที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร โดยสรุปแนวทางในการปรับปรุงระบบคุณภาพขององค์กรและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าพร้อมลงนามผู้บันทึกการประชุมและส่งให้กรรมการผู้จัดการพิจารณาเซ็นชื่ออนุมัติ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-008	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การทบทวนฝ่ายบริหาร	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 3.2 MR ส่งสำเนารายงานการประชุมที่อนุมัติแล้วไปยังคณะกรรมการบริหารของบริษัททุกท่าน พร้อมทั้งจัดเก็บต้นฉบับรายงานการประชุมไว้เพื่อเป็นหลักฐาน
- 3.3 MR ติดตามการดำเนินงานตามมติที่ประชุม และสรุปผลนำเสนอเข้าพิจารณาในที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารในครั้งต่อไป

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-QM-009	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเครื่องมือไฟฟ้า ติดตั้งและตรวจวัด	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

**สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง**

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-009	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเครื่องมือเฝ้า ติดตามและตรวจวัด	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดแนวทางในการควบคุมการสอบเทียบเครื่องมือและการเก็บรักษาเครื่องมือ ตรวจสอบ ตรวจวัด และทดสอบ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าเครื่องมือต่างๆ ได้รับการตรวจพิสูจน์โดยถูกต้อง แน่แน่นอนแล้วว่าเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติ ของบริษัท ABC จำกัด และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

### 2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ มีผลใช้กับเครื่องมือตรวจสอบ ตรวจวัด และทดสอบของบริษัท ABC จำกัด เครื่องมือที่จัดหาโดยลูกค้า เครื่องมือที่แต่ละบุคคลเป็นเจ้าของอยู่ หรือเครื่องมือที่จัดหาโดยผู้รับจ้างช่วง เอกสารที่เกี่ยวข้อง ใบรับรอง และบันทึกต่างๆ จะเป็นหลักฐานเพื่อแสดงถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดของบริษัทฯ

### 3. เอกสารอ้างอิง

### 4. แบบฟอร์ม

- 1.ประวัติการตรวจอุปกรณ์เครื่องมือวัด (History Calibration Equipment) FR-QM-25
- 2.แผนการตรวจวัด Pressure gauges (Pressure gauges Calibration plan) FR-QM-26
- 3.แผนการตรวจวัดอุปกรณ์และเครื่องมือวัด (Tools & Equipment Calibration plan) FR-QM-27
- 4.รายงานสถานะอุปกรณ์และเครื่องมือวัด (Tool & Equipment Status Report) FR-QM-28

### 5. คำจำกัดความ

ได้มีการกำหนดคำจำกัดความที่ใช้ในระเบียบปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

- 5.1 การสอบเทียบเครื่องมือ เป็นขั้นตอนของการเปรียบเทียบเครื่องมือกับมาตรฐานที่ถูกต้อง
- 5.2 การตรวจวัด การดำเนินงานเพื่อกำหนด ค่า ขนาด แรงดันหรือปริมาณของเครื่องมือ
- 5.3 มาตรฐานนานาชาติ เป็นมาตรฐานสากลที่ใช้ในแต่ละประเทศ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-009	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเครื่องมือไฟฟ้า ติดตามและตรวจวัด	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบเบื้องต้นตามระเบียบปฏิบัติ มีดังนี้

### 6.1 พนักงาน

พนักงานทุกคนมีหน้าที่แสดงความมั่นใจว่าเครื่องมือต่าง ๆ นั้นมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและอยู่ใน สภาพที่ใช้งานได้ ก่อนที่จะมีการปฏิบัติงานและเครื่องมือที่หมดอายุการสอบเทียบเครื่องมือแล้ว จะต้องถูกคัดแยกออกจากสถานที่บริการพร้อมทั้งแจ้งให้กับหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องทราบ

### 6.2 หัวหน้างาน

หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่แสดงความมั่นใจว่าเครื่องมือทั้งหมด (รวมทั้งเครื่องมือของผู้รับจ้างช่วง หรือของลูกค้า) อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ก่อนที่จะมีการปฏิบัติงาน และควรที่จะคัดแยกเครื่องมือที่หมดอายุการสอบเทียบเครื่องมือ ออกจากการใช้งาน ในกรณีที่เครื่องมือหมดอายุการสอบเทียบ เครื่องมือ ควรที่จะสอบเทียบเครื่องมือเหล่านั้นใหม่ หรือนำเครื่องมือชุดใหม่ที่มีการสอบเทียบเครื่องมือแล้ว มาใช้แทนก่อนที่จะมีการปฏิบัติงาน

### 6.3 ผู้จัดการฝ่าย

ผู้จัดการฝ่าย มีหน้าที่สร้างความมั่นใจว่าพนักงานในแผนกของตนเองใช้เครื่องมือทำงาน ที่ผ่านการสอบเทียบเครื่องมือ และ สติ๊กเกอร์ที่ใช้สำหรับการบ่งชี้และสอบกลับสถานะของการสอบเทียบต้องติดอยู่ที่ตัวเครื่องมือทุกๆ เสมอ

นอกจากนั้น ผู้จัดการฝ่าย ต้องจัดทำรายการเครื่องมือวัดทั้งหมดที่ใช้อยู่ในแผนกของตน แล้วนำเสนอให้กับเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ เพื่อทำการลงทะเบียนนำเสนอสอบเทียบ และมีหน้าที่สร้างความมั่นใจว่าพนักงานทุกคน มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและได้รับการฝึกอบรม การใช้เครื่องมือที่ได้ผ่านการสอบเทียบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

### 6.4 เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ

มีหน้าที่เก็บรักษาเอกสารในระบบ และเก็บรักษาคณะกรรมการสอบเทียบสำหรับเครื่องมือตรวจวัด ทดสอบและตรวจติดตาม นอกจากนี้มีหน้าที่สร้างความมั่นใจว่าเครื่องมือตรวจสอบ ตรวจวัด และทดสอบนั้น (รวมทั้งเครื่องมือชุดใหม่) ต้องได้รับการสอบเทียบอย่าง

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-009	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมเครื่องมือเฝ้า ติดตามและตรวจวัด	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

เหมาะสมใน บริษัทฯ หรือจากหน่วยงานสอบเทียบที่ได้รับการยอมรับภายในระยะเวลาที่กำหนด

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ความมีประสิทธิภาพในการสอบเทียบเครื่องมือและการใช้งานอย่างถูกต้องจะเป็นสิ่งที่แสดงถึง ความมั่นใจในการรับรองผลของการตรวจวัดเครื่องมือการสอบเทียบเครื่องมือจะต้องถูกดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เหมาะสมกับระเบียบปฏิบัติงาน และคำแนะนำในการผลิตต่างๆ

### 7.1 การบ่งชี้เครื่องมือ

เครื่องมืออุปกรณ์ของบริษัทฯ ทั้งหมดที่ได้รับการสอบเทียบจะต้องถูกบ่งชี้ โดยหมายเลข ซึ่งรู้จักกันในชื่อ "หมายเลขเครื่องมือ" หมายเลขนี้จะอ้างอิงถึงหมายเลขกลุ่มของเครื่องมือและจะต้องมีการบ่งชี้ให้ชัดเจนบนเครื่องมือ หรือที่ผู้เก็บอุปกรณ์ เมื่อเครื่องมืออยู่ในความดูแลและจัดเก็บอยู่ในคลังพัสดุให้ทางฝ่ายควบคุมคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบตรวจเช็คและบ่งชี้โดยใช้สติ๊กเกอร์บอกสถานะการสอบเทียบ

ในกรณี : ที่เครื่องมือถูกเบิกไปใช้หน้างาน ให้ทางฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการบ่งชี้สถานะการสอบเทียบ

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-QM-010 Title: การควบคุมการบริการที่ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

**สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง**

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-010	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาและ/หรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการคัดแยก และจัดการตามวิธีที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งการวิเคราะห์หาสาเหตุความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การแก้ไขปัญหาและ การป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำกับปัญหา

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงวัตถุดิบและชิ้นส่วน/อุปกรณ์ต่างๆ ที่จัดเก็บอยู่ในบริษัทที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือข้อกำหนดในสัญญา

### เอกสารอ้างอิง

- แบบฟอร์มใบรายงานข้อบกพร่อง (Faults Report) FR-QM-029

### คำจำกัดความ

ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หมายถึงสภาพความบกพร่องหรือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า หรือจากมาตรฐานของบริษัทที่กำหนดขึ้น

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติงาน

- การชี้แจงและแยกเก็บผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
  - พนักงานที่พบข้อบกพร่อง พบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
    - ตรวจสอบรายละเอียดของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดซึ่งอาจเกิดขึ้นจาก การตรวจรับและการจัดเก็บ วัตถุดิบ อุปกรณ์ ชิ้นส่วนต่างๆ
    - เก็บแยกผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยกำหนดพื้นที่หรือวิธีการเฉพาะ พร้อมกำหนดสถานะป้าย หรือเครื่องหมายแสดงสถานะความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้ชัดเจน
    - เขียนใบ รายงานข้อบกพร่อง แล้วแจ้งให้หัวหน้าทราบ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-010	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## 2. การวิเคราะห์

- 2.1 หัวหน้างาน/ผู้จัดการทบทวนรายละเอียดของใบรายงานข้อบกพร่องเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นมีการระบุรายละเอียดที่ชัดเจน
- 2.2 หัวหน้างาน/ผู้จัดการ พิจารณาในใบรายงานข้อบกพร่องและสั่งการให้ดำเนินการกับปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งพิจารณาสาเหตุของปัญหาและการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นในระยะยาว
- 2.3 หัวหน้างาน/ผู้จัดการ บันทึกรายละเอียดลงในใบรายงานข้อบกพร่อง และส่งต้นฉบับให้ MR โดยเก็บสำเนาไว้เพื่อดำเนินการแก้ไข
- 2.4 MR ทบทวนรายละเอียดของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในใบรายงานข้อบกพร่อง พร้อมทั้งลงหมายเลขในใบรายงานข้อบกพร่องดังนี้
  - 2.4.1 YY – NN คือ ปีที่ออกรายงาน-หมายเลขที่ออกรายงาน เช่น 01 – 01 คือ รายงานความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดฉบับแรกที่ออกในปี 2001

## 3. การจัดการและการปฏิบัติการแก้ไข

- 3.1 หัวหน้างาน/ผู้จัดการที่รับผิดชอบ ควบคุมให้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการในใบรายงาน ข้อบกพร่อง

## 4. การติดตามผลและปิดสรุป

- 4.1 MR ทำการติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไข
  - 4.1.1 ในกรณีที่ผลการติดตามมีประสิทธิภาพ ให้ลงนามกำกับการยอมรับในรายงานข้อบกพร่อง
  - 4.1.2 ในกรณีที่ผลการติดตามไม่มีประสิทธิภาพ หรือยังไม่มีการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน ให้ลงนามกำกับการไม่ยอมรับในรายงานข้อบกพร่องและแจ้งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการทบทวนการแก้ไขอีกครั้ง
- 4.2 MR ทำการปิดรายงานข้อบกพร่องและจัดเก็บต้นฉบับไว้ หรือทำการสำเนาให้หัวหน้างาน/ผู้จัดการที่รับผิดชอบ 1 ชุด ในกรณีที่มีการร้องขอ

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-QM-011	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-011	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม จัดเตรียมการฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรม และประเมินผลการฝึกอบรมพนักงานทุกคน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ เพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

### ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการของบริษัท

### เอกสารอ้างอิง

- |  |           |
|--|-----------|
| 1 การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมประจำปี<br>(Annual Training Requisition Form)                | FR-QM-030 |
| 2 แผนการฝึกอบรมประจำปี<br>(Annual In-house Training Plan Form)                               | FR-QM-031 |
| 3) แบบฟอร์มการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม<br>(In-house Training Registration Form)        | FR-QM-032 |
| 4) โปรแกรมการฝึกอบรมภายนอกบริษัท   |           |
| 5) แบบฟอร์มการขอการฝึกอบรมภายนอกแผนการฝึกอบรมประจำปี<br>(Outside Training Registration Form) | FR-QM-033 |
| 6) แบบฟอร์มการประเมินผลการฝึกอบรม<br>(Training Efficiency Assessment Form)                   | FR-QM-034 |
| 7) บันทึกการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล<br>(Personal Training Annual Plan Record Form)              | FR-QM-035 |

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-011	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### คำจำกัดความ

**การปฐมนิเทศ** หมายถึงการฝึกอบรมโดยบริษัทเป็นผู้จัดให้แก่พนักงานใหม่ เพื่อให้มีความคุ้นเคยกับบริษัท และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

**การฝึกอบรมภายในบริษัท** หมายถึงการฝึกอบรมโดยบริษัทเป็นผู้จัดให้แก่พนักงานเพื่อที่จะให้พนักงานได้รับความรู้ ความชำนาญตรงตามความต้องการ

**การฝึกอบรมภายนอกบริษัท** หมายถึงการฝึกอบรมที่ดำเนินการ โดยบุคคล หรือสถาบันการฝึกอบรมต่างๆ ภายนอกบริษัท ซึ่งหมายความรวมถึงการสัมมนา การอภิปราย การประชุม การจัดทำกิจกรรมภาคปฏิบัติ การนำเสนอผลงาน การบรรยายและอื่นๆ ที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์แก่พนักงาน

**การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน** หมายถึงการฝึกอบรมโดยแผนกต้นสังกัดเป็นผู้จัดให้แก่พนักงานเพื่อที่จะให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### รายละเอียดระเบียบปฏิบัติงาน

#### 1. การปฐมนิเทศพนักงานใหม่

- 1.1. เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ภายใน 1 สัปดาห์นับจากวันที่เริ่มงาน
- 1.2. เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ พร้อมทั้งแจ้งวัน เวลา สถานที่ให้ผู้จัดการฝ่ายและพนักงานใหม่รับทราบ พร้อมทั้งลงชื่อในแบบฟอร์มการลงทะเบียนผู้เข้าร่วม การฝึกอบรม (FR-QM-032)
- 1.3. เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม บันทึกประวัติการฝึกอบรมของแต่ละบุคคลลงในแบบฟอร์มบันทึกการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล (FR-QM-035)

#### 2. การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน

- 2.1 ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จัดเตรียมให้มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานสำหรับบุคคลในฝ่าย โดยพิจารณาระเบียบปฏิบัติงาน และ/หรือวิธีปฏิบัติงาน และ/หรือเอกสารสนับสนุนในการปฏิบัติงานที่ทำขึ้น

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-011	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

2.2 ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรตามหัวข้อเรื่องที่กำหนดไว้ในระเบียบการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งประเมินผลการฝึกอบรมเบื้องต้น โดยให้บุคลากรแต่ละคนทดลองปฏิบัติงานจริง เพื่อพิจารณาว่าเข้าใจเนื้อหาที่อบรมหรือไม่ และบันทึกสรุปผลการฝึกอบรมใน แบบฟอร์มการประเมินการฝึกอบรม (FR-QM-034) โดยพิจารณาจาก

2.2.1 พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้จริงและถูกต้องตามที่กำหนด ถือว่า ผ่าน การประเมินผล

2.2.2 พนักงานที่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริงหรือยังไม่ถูกต้องตามที่กำหนด ถือว่า ไม่ผ่าน การฝึกอบรม จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมใหม่อีกครั้ง

2.3 ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องลงชื่อกำกับในช่อง “ผู้ประเมิน” และส่งแบบฟอร์มการประเมินการฝึกอบรม (FR-QM-034) ให้เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม เพื่อบันทึกประวัติการฝึกอบรมในบันทึกการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล (FR-QM-035)

### 3. การฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมประจำปี (In-plan)

3.1 ผู้จัดการแต่ละหน่วยงานแจ้งความต้องการการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ในแต่ละแผนก โดยกรอกแบบฟอร์มการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมประจำปี (FR-QM-030) ส่งให้แก่เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม ซึ่งในการพิจารณาหัวข้อในการฝึกอบรม อาจพิจารณาจาก Performance Appraisal โดยทำการ Update ทุกๆ 3 เดือน หากมีการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการฝึกอบรม ผู้จัดการแต่ละหน่วยงานจะทำการแก้ไขในแบบฟอร์มการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมประจำปี แล้วส่งให้แก่เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม เพื่อทำการแก้ไข

3.2 ผู้จัดการแผนกประสานงานและจัดให้มีการฝึกอบรมตามการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมประจำปีขึ้น ซึ่งอาจเป็นการจัดฝึกอบรมภายในบริษัทหรือฝึกอบรมภายนอกบริษัท

3.3 ในกรณีที่เป็นการจัดฝึกอบรมภายในให้ผู้เข้ารับการอบรมลงทะเบียนในแบบฟอร์มการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม (FR-QM-032)

3.4 ในการประเมินผล อาจพิจารณาจาก

3.4.1 ข้อสอบสำหรับแต่ละหลักสูตรที่วิทยากรจัดทำขึ้นหรือ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-011	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 3.4.2 การประเมินผลโดยผู้จัดการแผนกหลังจากฝึกอบรมแล้ว อย่างน้อย 2 สัปดาห์โดยใช้แบบฟอร์มการประเมินการฝึกอบรม (FR-QM-034) หรือ
- 3.4.3 ใบบรรองผลการฝึกอบรมจากวิทยากรผู้ฝึกอบรม ที่ออกให้โดยองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดการฝึกอบรม
- 3.5 ผู้จัดการแผนกรวบรวมผลการประเมินให้แก่เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม เพื่อบันทึกประวัติการฝึกอบรมในบันทึกการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล (FR-QM-035)
- 3.6 ในกรณีที่ผู้รับการฝึกอบรมไม่ผ่านการประเมินผลให้ผู้จัดการต้นสังกัดทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม
- 3.7 เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม เก็บหลักฐานการประเมินผลของผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละหลักสูตร และทำการบันทึกการฝึกอบรมลงในบันทึกการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล พร้อมจัดเก็บเอกสารทั้งหมดเข้าแฟ้ม

#### 4. การฝึกอบรมภายนอกแผนกการฝึกอบรม

- 4.1 ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม รวบรวมข้อมูล หลักสูตรการฝึกอบรมที่ได้รับมาจากสถาบัน หรือ หน่วยงานที่ให้บริการจัดการฝึกอบรมภายนอก พร้อมทั้งคัดเลือกหลักสูตรที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแจ้งผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 4.2 ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับข้อมูลการฝึกอบรมจากผู้จัดการแผนก บุคคลและฝึกอบรม ตรวจสอบและพิจารณาเพื่อคัดเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม หรือพิจารณาหลักสูตรที่จำเป็นที่อยู่นอกเหนือแผนกการฝึกอบรม พร้อมทั้งพิจารณาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อส่งเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งอาจเป็นการฝึกอบรมภายในบริษัทหรือฝึกอบรมภายนอกบริษัท
- 4.3 บุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกหรือผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง กรอกแบบฟอร์มการขอการฝึกอบรมภายนอกแผนกการฝึกอบรมประจำปี (FR-QM-033) พร้อมทั้งลงชื่อผู้ร้องขอ แล้วส่งให้ผู้จัดการแผนกต้นสังกัดเพื่ออนุมัติ แล้วส่งให้ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม
- 4.4 ผู้จัดการฝ่ายบริหารและการเงิน ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้อง ของแบบฟอร์มการขอการฝึกอบรม
- 4.4.1 ในกรณีที่ถูกต้องให้ลงชื่อผู้ตรวจสอบลงในแบบฟอร์มการขอการฝึกอบรม แล้วส่งให้กรรมการผู้จัดการ (MD) พิจารณาอนุมัติ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-QM-011	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 4.4.2 ในกรณีที่ไม่ถูกต้อง ส่งแบบฟอร์มการขอการฝึกอบรมกลับไปยังผู้ร้องขอ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง
- 4.5 เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม ประสานงานการฝึกอบรมในกรณีที่เป็นการจัดฝึกอบรมภายในให้ผู้เข้ารับการอบรมลงทะเบียนในแบบฟอร์มการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม (FR-QM-032)
- 4.6 ในการประเมินผล อาจพิจารณาจาก
- 4.6.1 ข้อสอบสำหรับแต่ละหลักสูตรที่วิทยากรจัดทำขึ้นหรือ
- 4.6.2 การประเมินผลโดยผู้จัดการแผนกหลังจากฝึกอบรมแล้ว อย่างน้อย 2 สัปดาห์โดยใช้แบบฟอร์มการประเมินการฝึกอบรม (FR-QM-034) หรือ
- 4.6.3 ใบรับรองผลการฝึกอบรมจากวิทยากรผู้ฝึกอบรม ที่ออกให้โดยองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดการฝึกอบรม
- 4.6 ผู้ประเมินผลส่งผลการประเมินให้แก่เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม เพื่อบันทึกประวัติการฝึกอบรมในบันทึกการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล (FR-QM-035)
- 4.7 ในกรณีที่ผู้รับการฝึกอบรมไม่ผ่านการประเมินผลให้เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรมแจ้งให้ผู้จัดการต้นสังกัดทราบ เพื่อให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม
- เจ้าหน้าที่แผนกบุคคลและฝึกอบรมเก็บหลักฐานการประเมินผลของผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละหลักสูตร และทำการบันทึกการฝึกอบรมลงในบันทึกการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล พร้อมจัดเก็บเอกสาร



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ประเด็นปัญหา สิ่งแวดลอม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ประเด็นปัญหา สิ่งแวดล้อม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงานสำหรับการ ระบุปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม, ผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กรรวมทั้งการประเมินประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ

### 2. ขอบเขต

ใช้เป็นมาตรฐานระเบียบวิธีปฏิบัติงานในการค้นหาและการประเมินประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ และพื้นที่ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

### 3. คำนิยาม

ไม่มี

### 4. เอกสารอ้างอิง

1. ทะเบียนประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม (Environmental Aspects Register) FR-HSE-01
2. โปรแกรมการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Programs) FR-HSE-02
3. รายละเอียดการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Environmental, Occupational Health and Safety Project Descriptions) FR-HSE-03

### 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

QEHS MR มีหน้าที่

- ร่วมกับคณะกรรมการบริหารคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และ ความปลอดภัย ในการแจกแจงและประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ภายในบริษัท และจากกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งร่วมกันหามาตรการที่ใช้ในการควบคุมสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (การวางแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม)
- ขึ้นทะเบียนประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่เกิดขึ้นภายในบริษัท และจากกระบวนการปฏิบัติงาน

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ประเด็นปัญหา สิ่งแวดล้อม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- บันทึกผล การวางแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม  
คณะกรรมการการจัดการระบบ ฯ มีหน้าที่
- แจกแจง และประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่เกิดขึ้น  
ภายในบริษัท และจากกระบวนการปฏิบัติงาน
- ร่วมกันหามาตรการที่ใช้ในการควบคุมสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (การ  
วางแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม)

## 7 รายละเอียดระเบียบปฏิบัติการ

7.1 เมื่อมีแจกแจงสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม  
ที่มีเกิดขึ้นภายในบริษัทฯ หรือจากกระบวนการปฏิบัติงาน และทำการประเมินผลแล้ว ใช้  
เอกสาร FR-HSE-01 บันทึกผล

7.2 คณะกรรมการการจัดการระบบ ฯ แต่ละแผนก หรือฝ่ายทำการแจกแจงสาเหตุที่  
ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรวมทั้งผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากสาเหตุนั้น ๆ  
สำหรับการแจกแจงแต่ละกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กร ให้พิจารณาถึงสาเหตุ  
ดังต่อไปนี้

1. การกระทบต่อมลพิษและกฎหมาย
2. การใช้วัตถุดิบและทรัพยากรธรรมชาติ
3. การจัดการที่ดีภายใน
4. เหตุฉุกเฉิน อุบัติเหตุ และสุขภาพของพนักงาน

7.3 พิจารณาสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตาม  
หัวข้อนี้

1. กิจกรรมหรือบริการ ภายใต้การดำเนินงานของบริษัทฯ โดยตรง
2. การทำงานในสภาพปกติ
3. การทำงานในสภาพผิดปกติ
4. ความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ประเด็นปัญหา สิ่งแวดล้อม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

7.4 ประเมินสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่  
 สำคัญโดยคณะกรรมการการจัดการระบบ ฯ ซึ่งประเมินความรุนแรง และความถี่ของผลกระทบต่อ  
 สิ่งแวดล้อม โดยการให้คะแนนความรุนแรง และความถี่ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมพิจารณา ดังนี้

ระดับของความถี่/ ระดับความรุนแรง	คะแนน
<b>ระดับของความถี่</b>	
F4 : เกิดขึ้นมากกว่า 1 ครั้ง ต่อ วัน	4
F3 : เกิดขึ้นมากกว่า 1 ครั้ง ต่อ เดือน แต่ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อ วัน	3
F2 : เกิดขึ้นมากกว่า 1 ครั้ง ต่อ ปี แต่ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อ เดือน	2
F1 : เกิดขึ้นน้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อ ปี	1
<b>ระดับของความรุนแรงของผลกระทบ</b>	
S4 : ผลกระทบแพร่ออกนอกเขตการปฏิบัติงาน ความรุนแรงมากที่สุด ผิด กฎหมาย	8
S3 : ผลกระทบกระจายไปทั่วเขตการปฏิบัติงาน ความรุนแรงมาก	6
S2 : ผลกระทบเกิดบริเวณเขตการปฏิบัติงาน ความรุนแรงเล็กน้อย มีวิธีการ ควบคุมได้	4
S1 : ผลกระทบเกิดบริเวณใกล้เคียง หรือในพื้นที่การปฏิบัติงาน ความรุนแรง น้อยมาก สามารถจัดการ ได้ทันที	2

7.5 ประเมินคะแนนของสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยคำนวณจาก  
 คะแนนของระดับ ความรุนแรง X คะแนนของระดับความถี่

7.6 ในกรณีที่ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญจะต้องถูกนำไปพิจารณาจัดทำไปปฏิบัติ และ  
 คงไว้ซึ่งโครงการจัดการสิ่งแวดล้อม

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-001	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ประเด็นปัญหา สิ่งแวดล้อม	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

**ซึ่งปัจจัยในการพิจารณาว่ามีนัยสำคัญให้พิจารณาดังต่อไปนี้**

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมนั้นไม่สอดคล้องกับกฎหมาย หรือข้อกำหนดต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อม
2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมนั้น มีคะแนนนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ 24 ขึ้นไป

7.7 กำหนดและนำวิธีการที่ใช้ในการควบคุมไปปฏิบัติ โดยคณะกรรมการการจัดการระบบฯ จะร่วมกันกำหนดวิธีการที่ใช้ในการควบคุมขึ้นมาเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งวิธีการที่ใช้ในการควบคุมอาจจะอยู่ในรูปของการกำหนดขึ้นมาใหม่หรือการเปลี่ยนแปลง ของสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
- ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- การติดตามตรวจสอบ และการตรวจวัด
- เหตุการณ์ฉุกเฉินและการตอบสนอง

วิธีการที่ใช้ในการการควบคุมนั้น ทางคณะกรรมการจัดการระบบ ฯ ของแต่ละแผนกจะบันทึกลงในเอกสาร FR-HSE-01

7.8 ทบทวน ทะเบียนประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม โดย QEHS MR และ คณะกรรมการการจัดการระบบ ฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง หรือเมื่อมีกิจกรรมใหม่และการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในกิจกรรมการให้บริการ โดยพิจารณาถึงความสำคัญของสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ถ้าการทบทวนพบว่าจะต้องมีวิธีการจัดการเพิ่มเติม วิธีการเหล่านั้นจะกำหนดไว้ในทะเบียนประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และจะถูกปรับปรุงโดยการรวบรวมผลการทบทวนของคณะกรรมการการจัดการระบบ ฯ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การติดตามการตรวจสอบ และการตรวจวัดผลปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การติดตามการตรวจสอบ และการตรวจวัดผลปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงาน การตรวจติดตามและการตรวจวัดคุณภาพ  
สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของบริษัทฯ

### 2. ขอบเขต

ใช้เป็นมาตรฐานระเบียบวิธีปฏิบัติงานในการตรวจติดตามและการตรวจวัดคุณภาพ  
สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดแผนการตรวจติดตาม และ  
การตรวจวัดที่เกิดจากโปรแกรมการจัดการ สิ่งแวดล้อม , อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และความ  
สอดคล้องกับกฎหมายหรือข้อบังคับต่าง ๆ

### 3. คำจำกัดความ

ไม่มี

### 4. เอกสารอ้างอิง

1. โปรแกรมการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Programs) FR-HSE-02
2. รายละเอียดการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย FR-HSE-03  
(Environmental, Occupational Health and Safety Project Descriptions)
3. แบบฟอร์มการชี้บ่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยง FR-HSE-04  
(Hazard Identification and Risk assessment Form)
4. แบบฟอร์มรายงานการวิเคราะห์ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ FR-HSE-06  
(Safety Accident/Incident investigation and Analysis Report)
5. แผนการตรวจติดตามระบบคุณภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม FR-HSE-07  
(Health Safety Environment & Quality Performance Monitoring Plan)

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การติดตามการตรวจสอบ และการตรวจวัดผลปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

**ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) มีหน้าที่**

- ให้การสนับสนุนและอนุมัติงบประมาณในการจัดทำโครงการด้าน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

**QEHS MR มีหน้าที่**

- ควบคุมการตรวจติดตามและการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้เป็นไป ตามโปรแกรมที่วางแผนไว้

**ผู้จัดการฝ่ายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (HSE Manager) มีหน้าที่**

- จัดทำแผนการตรวจติดตามและ การตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด
- ดำเนินการประเมินผลความเสี่ยงตามข้อกำหนดกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง

**คณะกรรมการการจัดการระบบ ฯ มีหน้าที่**

- ปฏิบัติตามแผนการตรวจติดตามและการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่

ได้รับมอบหมายตามโปรแกรมการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และรายงาน รายละเอียดของโครงการในแบบฟอร์ม F-MR-03 (Project Description) ให้กับที่ประชุมคณะกรรมการ การจัดการระบบฯ และ Q & EHS MR ได้รับทราบในความคืบหน้าของโครงการ ผลการปฏิบัติงาน รวมถึง ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการ



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การติดตามการตรวจสอบ และการตรวจวัดผลปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติ

### 7.1 การกำหนดแผนการตรวจติดตามและการตรวจวัด

7.1.1 คณะกรรมการ ฯ จากฝ่ายต่างๆ จัดทำสรุปประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม, ระบุความเป็นอันตรายและการประเมินความเสี่ยง ที่จำเป็นต้องมีการตรวจติดตาม และการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยพิจารณาคำมาตรฐาน และรอบระยะเวลาในการตรวจวัด จากข้อกำหนด และข้อกำหนด ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด และบันทึกผลลงใน “Quality and Environment Health and Safety Monitoring Plan (FR-HSE-07) สิ่งที่ต้องมีการตรวจติดตามและการตรวจวัด

- ค่าสิ่งแวดล้อมโดยพิจารณาจากกฎหมาย และข้อกำหนด (ทั้งภายใน และภายนอกบริษัท ฯ)  
ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น ปริมาณฝุ่น ความเข้มแสง ความดังของเสียง การตรวจสุขภาพพนักงานแต่ละตำแหน่ง ปริมาณการใช้พลังงาน คุณภาพน้ำทิ้งจากห้องน้ำ(ถ้ามีการปล่อยออกสู่สาธารณะ) เป็นต้น
- ความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามโปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนด เช่น วิธีกำจัดของเสียอันตราย และการขนถ่าย ของเสีย ต้องขออนุญาตจากทางราชการ ข้อกำหนดต่าง ๆ ในใบอนุญาตของทางราชการ
- การติดตามผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดการขยะ การกำจัดสารเคมีหก รั่วไหล การบำรุงรักษาเครื่องจักร และอุปกรณ์
- จัดทำ “แผนการตรวจติดตามและการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย” โดยมีการกำหนดถึง ประเด็น ปัญหาสิ่งแวดล้อมสถานที่ที่จำเป็นต้องมีการ ตรวจติดตามและตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม, ประเด็นความเสี่ยงที่เกิดจากการทำงานโดย พิจารณาจากโอกาสของการเกิด และความรุนแรง

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-002	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การติดตามการตรวจสอบ และการตรวจวัดผลปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ของความเสี่ยงรวมทั้งบริเวณสถานที่ ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบทางด้าน  
สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย จากการ ปลดปล่อยของเสีย ออกจาก  
แหล่งกำเนิดซึ่งครอบคลุมในเรื่อง อากาศ น้ำ เสียง เป็นต้น ความถี่ในการ  
ตรวจติดตามและการตรวจวัด ผู้รับผิดชอบ และเกณฑ์กำหนด

## 7.2 การควบคุมการตรวจติดตามและการตรวจวัด

Q EHS MR เป็นผู้ประสานงานกับผู้จัดการแผนก HSE และคณะกรรมการจัดทำระบบฯ และ  
/ หรือ ผู้รับผิดชอบในการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดย  
จะต้องปฏิบัติตามแผน การตรวจติดตามและการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย  
และความปลอดภัย FR-HSE-07 ( QEHS Monitoring Plan )

7.2.1 QEHS MR เป็นผู้รวบรวมและเก็บรักษา “ผลการตรวจวัด” ทั้งที่ตรวจวัดเองโดย  
ผู้รับผิดชอบ สำหรับ ทุกประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม

7.2.2 กรณีผลการตรวจวัดไม่เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด Q & EHS MR  
ประสานงานกับผู้ ที่ รับผิดชอบ และปฏิบัติตามขั้นตอนของระเบียบวิธีปฏิบัติงาน  
เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

## 7.3 การประเมินความสอดคล้อง

แผนก HSE เป็นผู้รวบรวมข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงข้อกำหนดอื่นๆ ที่  
เกี่ยวข้อง และทำการประเมินผลความสอดคล้องตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่  
เกี่ยวข้องกับ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย และบันทึกผลของการประเมิน  
ความสอดคล้อง ทุกๆ 6 เดือน โดยบันทึกผลการประเมินความสอดคล้องในรูปแบบฟอร์ม FR-  
HSE-06

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-003 Title: การวางแผนการระบุ อันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนการระบุอันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการกำหนดขั้นตอนการวางแผนการชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของงานที่ครอบคลุมสถานที่ เครื่องจักร อุปกรณ์ บุคลากรและขั้นตอนการทำงาน ที่มีผลกระทบต่ออาชีวอนามัย และความปลอดภัย และเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปพิจารณากำหนดเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งให้สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.3.1 OHSAS 18001

### 2. ขอบเขต

ขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้ใช้ควบคุมเพื่อให้ทราบถึงอันตรายที่มีอยู่ทั้งหมดในบริษัท โดยการจัดลำดับความเสี่ยงรวมถึงแผนการควบคุมความเสี่ยง

### 3. คำจำกัดความ

5.1 ข้อกำหนดที่ 4.3.1 คือ การวางแผนการชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง

5.2 การชี้บ่งอันตราย (Hazard Identification) หมายถึง กระบวนการในการค้นหาอันตรายที่มีอยู่ และการระบุถึงลักษณะของอันตราย

5.3 อันตราย (Hazard) หมายถึง สิ่งหรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือป่วยจากการทำงาน ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือต่อสาธารณชน หรือสิ่งต่างๆ เหล่านี้รวมกัน

5.4 ความเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease) หมายถึง ความเจ็บป่วยที่ได้พิจารณาว่า มีสาเหตุจากกิจกรรมการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน

5.5 ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ผลลัพธ์ของความน่าจะเป็นที่จะเกิดอันตราย และผลจากอันตรายนั้น

5.6 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง กระบวนการประมาณระดับความเสี่ยง และการตัดสินใจว่าความเสี่ยงนั้นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนการระบุ อันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

#### 4. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการชี้บ่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยง

FR-HSE-04

(Hazard Identification and Risk assessment Form)

#### 5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 **Top Management** มีหน้าที่ จัดตั้งและคงรักษาการดำเนินการวางแผนการชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง

6.2 **QEHS Management Representative** มีหน้าที่ ทำให้แน่ใจได้ว่าขั้นตอนการวางแผนการชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยง ได้ดำเนินการจริง

6.3 **QEHS Committee** มีหน้าที่ ทำการสำรวจ รวบรวมข้อมูลต่างๆ ตลอดจนบ่งชี้อันตรายและ ทบทวนผลของการชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของงานที่รับผิดชอบ เพื่อนำไปกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งแผนควบคุมความเสี่ยง

6.4 **Division / Department Managers** มีหน้าที่ ให้ความร่วมมือในการดำเนินการชี้บ่งอันตราย และ การประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากกิจกรรมของงานที่เกี่ยวข้อง

6.5 **HSE Manager** มีหน้าที่ประสานงาน และให้คำแนะนำต่างๆ ตลอดจนจัดทำรายงานสรุปผล การชี้บ่งอันตราย และการประเมินความเสี่ยง รวมทั้งจัดลำดับของความเสียหายที่ได้จากการประเมิน ความเสี่ยงทั้งหมด

#### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติ

7.1 **QEHS Management Representative** ทำการแต่งตั้งทีมชี้บ่งอันตรายจาก **QEHS Committee** เพื่อรับผิดชอบในการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยง

7.2 ทีมชี้บ่งอันตราย ทำการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงโดยการพิจารณาจากเหตุการณ์ปกติ และฉุกเฉิน ดังนี้

##### 7.2.1 การชี้บ่งอันตราย

- 1.) จัดทำข้อมูลรายการงานที่รับผิดชอบทั้งหมดในพื้นที่หรือกิจกรรมต่างๆใน แบบฟอร์มการชี้บ่งอันตราย และการประเมินความเสี่ยง FR-HSE-04 ตามขั้นตอน ดังนี้

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนการระบุ อันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

1.1 ระบุงานที่รับผิดชอบตามพื้นที่การทำงาน เช่น พื้นที่สำนักงาน ได้แก่ ถ่ายเอกสาร, ใช้  
งานคอมพิวเตอร์ หรือ พื้นที่ Material control ได้แก่ ใช้รถยก, ใช้รถก, ช่อมบำรุง  
เครื่องจักรกลต่างๆ เป็นต้น

1.2 ระบุงานที่รับผิดชอบตามกิจกรรมในกระบวนการผลิตของแต่ละฝ่าย/แผนก เป็นต้น

2.) ระบุแหล่งอันตรายของแต่ละงานที่รับผิดชอบ (ที่เกิดจากงานแต่ละขั้นตอนโดยตรง)  
ให้ครบถ้วนโดยพิจารณาว่ามีอะไรบ้างที่ทำร้ายคนได้ หรือทำให้ทรัพย์สินเสียหายได้ โดย  
แหล่งอันตรายดังกล่าวให้พิจารณาจากแหล่งต่อไปนี้

2.1 เครื่องจักร / อุปกรณ์

2.2 พลังงานที่ใช้ในเครื่องจักร, อุปกรณ์ เช่น ลม, ไฟฟ้า, ก๊าซ

2.3 วัตถุดิบ, ผลิตภัณฑ์, ผลผลิต

2.4 แสง, เสียง, ความร้อน, รังสี

2.5 เขม่าควัน, ฟุ้ง, ฝุ่น, ละอองสารเคมี

2.6 ที่สูง, ที่ต่างระดับ, ที่คับแคบ, ที่อับอากาศ

2.7 วิธีการยก, การเคลื่อนย้าย

3.) นำข้อมูลแหล่งอันตรายของงานที่รับผิดชอบทั้งหมดมาทำการระบุ ผู้ได้รับอันตราย  
ลักษณะอันตรายและการควบคุมปัจจุบัน

7.2.2 การประเมินความเสี่ยง

1.) ทีมประเมินความเสี่ยง นำข้อมูลแหล่งอันตรายทั้งหมดมาทำการประเมินระดับความ  
เสี่ยง โดยพิจารณาจากความรุนแรงของอันตรายและ โอกาสที่จะเกิดอันตราย ตามแบบฟอร์ม  
การประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (F-SP-MR09-01) ทั้งนี้ให้พิจารณา  
จากหลักเกณฑ์ดังนี้

1.1 เกณฑ์ระดับความรุนแรง ให้พิจารณาค่าความรุนแรงของการบาดเจ็บหรือความเจ็บป่วยที่  
เกิดขึ้นหรือมูลค่าความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท โดยให้พิจารณา

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนการระบุ อันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ความรุนแรงของอันตราย	การบาดเจ็บ / การเจ็บป่วย	ทรัพย์สินเสียหาย
รุนแรงมาก (High ; H)	การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยระดับรุนแรงคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสูญเสียอวัยวะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีมูลค่ามากกว่า</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระดูกแตก / หัก</li> <li>- การบาดเจ็บหลายส่วนของร่างกาย</li> <li>- การบาดเจ็บที่ทำให้เสียชีวิต</li> <li>- โรคมะเร็งที่เกิดจากการทำงาน</li> <li>- โรคอื่นๆ ที่ทำให้อายุสั้นลง</li> <li>- โรคร้ายแรงที่ทำให้เสียชีวิตเฉียบพลัน</li> </ul>	-
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100,000 บาท</li> <li>- หยุดงานมากกว่า 24 ชั่วโมง</li> </ul>
รุนแรงปานกลาง (Medium ; M)	การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยระดับปานกลาง คือ <ul style="list-style-type: none"> <li>- บาดแผลฉีกขาด มีการเข็บแผล</li> <li>- แผลไฟไหม้</li> <li>- อาการข้อเคล็ดอย่างรุนแรง</li> <li>- กระดูกร้าวเล็กน้อย</li> <li>- อาการหูหนวก</li> <li>- โรคผิวหนังอักเสบ โรคหืด</li> <li>- อาการผิดปกติของมือและแขน</li> <li>- ความเจ็บป่วยที่มีผลให้เกิดความพิการเล็กน้อยอย่างถาวร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีมูลค่า 10,000 – 100,000 บาท</li> <li>- หยุดงานไม่เกิน 24 ชั่วโมง</li> </ul>
รุนแรงน้อย (Low ; L)	การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยระดับเล็กน้อย คือ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบาดเจ็บเล็กน้อย</li> <li>- การระคายเคืองจากฝุ่น หรือสารเคมี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีมูลค่าน้อยกว่า 10,000 บาท</li> </ul>

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนการระบุ อันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

	และอื่นๆ - สิ่งรบกวนที่ทำให้เกิดความรำคาญ - ความเจ็บป่วยที่ทำให้ไม่สบายเป็นครั้ง คราว	- ไม่มีการหยุดงาน
--	--	-------------------

### 1.2 การพิจารณาโอกาสเกิดอันตราย โดยให้พิจารณาจากหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

หัวข้อการพิจารณา	เกณฑ์การประเมิน / พิจารณา	น้ำหนัก (1)	คะแนน (2)	คะแนนที่ได้ (1) x (2)
1. จำนวนคนสัมผัส	- 4 คนขึ้นไป	3	3	9
	- 2-3 คน		2	6
	- 1 คน		1	3
2. ความถี่และระยะเวลา ที่สัมผัส	- มากกว่า 30 ชม./ สัปดาห์	3	3	9
	- 10-30 ชม./ สัปดาห์		2	6
	- น้อยกว่า 10 ชม./ สัปดาห์		1	3
3. การสัมผัสกับสิ่งที่ เป็นอันตราย	- เป็นอันตรายรุนแรง / มาก	3	3	9
	- เป็นอันตรายไม่รุนแรง / น้อยมาก		2	6
	- เป็นอันตรายเฉพาะเครื่องมือ		1	3
4. มีขั้นตอน / วิธีการ ปฏิบัติที่ได้มาตรฐาน	- ไม่มีกำหนดวิธีการเป็นลายลักษณ์ อักษร	3	3	9
	- มีวิธีการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ ปฏิบัติตามขั้นตอน		2	6
	- มีวิธีการเป็นลายลักษณ์อักษร และมี การนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง		1	3
5. มีการฝึกอบรมวิธีการ	- ไม่มีการฝึกอบรม	3	3	9
			2	6



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนการระบุ อันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ปฏิบัติงาน	- มีการฝึกอบรม แต่ไม่มีการกำหนด ความต้องการในการฝึกอบรม - มีวิธีการเป็นลายลักษณ์อักษร และมี การนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง		1	3
6. เครื่องมือ อุปกรณ์ มี อุปกรณ์ป้องกันอันตราย	- ไม่มีการออกแบบอุปกรณ์ป้องกัน อันตรายไว้	3	3 2 1	9 6 3
	- มีการออกแบบให้มีอุปกรณ์ป้องกัน อันตราย แต่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน - มีการออกแบบให้มีอุปกรณ์ป้องกัน อันตรายไว้ได้อย่างเหมาะสม			
7. การตรวจความ ปลอดภัย	- ไม่มีการตรวจความปลอดภัย - มีการตรวจความปลอดภัยแต่ไม่ สม่ำเสมอ - มีการตรวจความปลอดภัยอย่าง สม่ำเสมอ	3	3 2 1	9 6 3
8. อุปกรณ์ป้องกัน อันตรายส่วนบุคคลและ อัตราการใช้งาน	- ไม่มีจัดไว้ให้พนักงานใช้งาน - มีจัดไว้ได้อย่างเหมาะสม แต่มีการใช้งาน เป็นบางครั้ง - มีจัดไว้ได้อย่างเหมาะสม และมีการใช้ งานทุกครั้ง	3	3 2 1	9 6 3
9. การเตือนอันตราย และสัญลักษณ์บ่งชี้ ความเป็นอันตราย	- ไม่มีการเตือน และไม่มีป้าย สัญลักษณ์ - มีการเตือน และมีป้ายสัญลักษณ์ อย่างชัดเจน	2	3 1	6 2

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-HSE-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนการระบุ อันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

10. เหตุการณ์ที่เคย เกิดขึ้นในอดีต	- เคยมีอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์เกิดขึ้น	2	3	6
	- ไม่มีอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ เกิดขึ้นเลย		1	2

1.2.1 การคำนวณเปอร์เซ็นต์ (%) โอกาสเกิดอันตราย

$$= \frac{\text{ผลรวมของคะแนนที่ได้จากแต่ละหัวข้อ (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10) X 100}{\text{ผลรวมของ (คะแนนสูงสุดแต่ละข้อ X น้ำหนักของแต่ละข้อ)}}$$

1.2.2 สรุปคะแนนโอกาสเกิดอันตรายตามช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

**70.79-100** โอกาสเกิดอันตรายสูง **High (H)**

**50.56-70.78** โอกาสเกิดอันตรายปานกลาง **Medium (M)**

**30.33-50.55** โอกาสเกิดอันตรายน้อย **Low (L)**

1.3 การประมาณระดับความเสี่ยง ให้นำผลจากการพิจารณาระดับความรุนแรงและโอกาสเกิดอันตรายมาพิจารณาร่วมกัน ตามตารางดังนี้

ระดับความรุนแรง	โอกาสเกิดอันตราย		
	มาก (High)	ปานกลาง (Medium)	น้อย (Low)
ความรุนแรงมาก (High ; H)	5 (ความเสี่ยงที่ไม่อาจยอมรับ ได้)	4 (ความเสี่ยงสูง)	3 (ความเสี่ยงปาน กลาง)
ความรุนแรงปานกลาง (Medium ; M)	4 (ความเสี่ยงสูง)	3 (ความเสี่ยงปานกลาง)	2 (ความเสี่ยงที่ยอมรับ ได้)
ความรุนแรงน้อย (Low ; L)	3 (ความเสี่ยงปานกลาง)	2 (ความเสี่ยงที่ยอมรับได้)	1 (ความเสี่ยงน้อย)

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-003	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนการระบุ อันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

#### 1.4 การจัดการความเสี่ยงแต่ละระดับ

ระดับความเสี่ยง	ความหมาย	วิธีการจัดการ
5 (ความเสี่ยงที่ไม่อาจยอมรับ ได้)	งานจะเริ่มหรือทำต่อไปไม่ได้จนกว่า จะลดความเสี่ยงลงได้ตามแผนงาน และวัตถุประสงค์ที่กำหนด	- วัตถุประสงค์และเป้าหมาย - โครงการจัดการอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย
4 (ความเสี่ยงสูง)	งานจะเริ่มหรือทำต่อไปไม่ได้ยกเว้น ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร จากผู้จัดการและมีหัวหน้างานควบคุม อย่างใกล้ชิด	- วัตถุประสงค์และเป้าหมาย - โครงการจัดการอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย
3 (ความเสี่ยงปานกลาง)	สามารถเริ่มงานหรือทำต่อไปได้ แต่ ต้องจัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยง เพิ่มเติม	- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) - ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
2 (ความเสี่ยงที่ยอมรับได้)	ไม่ต้องมีมาตรการใดๆ เพิ่มเติม แต่ ต้องมีการตรวจติดตามและวัดผลการ ปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่าการควบคุมยัง อยู่ในมาตรฐานที่ยอมรับได้	- แผนควบคุมการปฏิบัติงาน
1 (ความเสี่ยงน้อย)	ไม่ต้องมีมาตรการควบคุมใดๆ เพิ่มเติม และไม่ต้องดำเนินการใดๆ	-

#### 1.5 ระยะเวลาในการทบทวนการประเมินอันตราย และการประเมินความเสี่ยง

การประเมินอันตราย และการประเมินความเสี่ยงจะถูกทบทวนในกรณีดังต่อไปนี้ คือ เมื่อ  
ครบกำหนดตามวัตถุประสงค์การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย, เมื่อมีการ  
เปลี่ยนแปลงทางกระบวนการให้บริการ, เมื่อมีการซื้อเครื่องมือตัวใหม่มาใช้, เมื่อมีการนำ  
สารเคมีตัวใหม่มาใช้ในกระบวนการ หรือทุก ๆ 1 ปี ตามความเหมาะสม

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: กฎหมายและข้อกำหนด อื่นๆ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: กฎหมายและข้อกำหนด อื่นๆ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1 วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมทั้งหมด เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และการประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัยของบริษัท ฯ

### 2. ขอบเขต (Scope)

2.1 ใช้เป็นมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานในการควบคุมกฎหมายอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ที่ครอบคลุมถึง

2.1.1 การรวบรวมข้อกำหนด ข้อกำหนดอื่นๆ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

2.1.2 การพิจารณา วิเคราะห์กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ตาม ข้อ 2.1.1

2.1.3 การทำความเข้าใจ

2.2.4 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ อาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ให้ทันสมัย

### 5. คำนิยาม (Definitions)

กฎหมาย หมายถึง พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง

เทศบัญญัติ หรือ เอกสารทางราชการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ระเบียบปฏิบัติทางด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

ข้อกำหนดอื่น ๆ หมายถึง ข้อกำหนดต่างๆ ของลูกค้า และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทฯ ในเรื่องเกี่ยวกับอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

HSE หมายถึง อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

### 3. เอกสารอ้างอิง (Reference)

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: กฎหมายและข้อกำหนด อื่นๆ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

1. คู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. ทะเบียนประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม (Environmental Aspect Register) FR-HSE-01
3. แบบฟอร์มการชี้บ่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยง (Hazard Identification and Risk assessment Form) FR-HSE-04
4. ทะเบียนกฎหมายและข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม FR-HSE-05 (Q&EHS Evaluation of Compliance Legal and Other Requirement)

## 6 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility)

- 6.1 คณะกรรมการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีหน้าที่
  - 6.1.1 ประเมินสรุปประเด็นปัญหาอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ของบริษัทฯ
- 6.2 ผู้จัดการแผนกอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (HSE) มีหน้าที่
  - 6.2.1 รวบรวมข้อกำหนดและข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
  - 6.2.2 ระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ของบริษัทฯ
  - 6.2.3 พิจารณาวิเคราะห์ข้อกำหนดและข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
  - 6.2.4 สื่อสาร ทำความเข้าใจให้กับแผนก / ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และติดตามการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อกำหนดนั้น ๆ
  - 6.2.5 ทบทวนรายการกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย
- 6.3 พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: กฎหมายและข้อกำหนด อื่นๆ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## 7 ขั้นตอนปฏิบัติ

### 7.1. ข้อกำหนด

#### 7.1.1 การรวบรวมข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

7.1.1.1 คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ประเมินสรุปประเด็นปัญหาอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม และจัดทำ “ใบประเมินประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม”, “ใบชี้แจงความเป็นอันตรายและการประเมินความเสี่ยง” (FR-HSE-04)

7.1.1.2 ผู้จัดการแผนกHSE ทำการรวบรวมข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมตามข้อ 7.1.1 .1 โดยมีแหล่งที่มาของข้อกำหนด

- 1) หน่วยงานที่ออกไปอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมจังหวัด
- 2) ส่วนราชการงานศึกษา สำนักนิติกรรม สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- 3) หน่วยงานที่ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น กรมควบคุมมลพิษกรมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น
- 4) หน่วยงานราชการท้องถิ่น เช่น เทศบาล
- 5) สมาคม สถาบัน หรือกลุ่มผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกิจการของบริษัทรวมทั้งบริษัทที่ปรึกษา ด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

#### 7.1.2 การพิจารณา วิเคราะห์ ข้อกำหนด

ผู้จัดการแผนก HSE จัดทำการทบทวนประเด็นปัญหาอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม และกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จากนั้นให้ทำการวิเคราะห์ จำแนกออกเป็นหมวดหมู่ตามความ รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานพร้อมทั้งสรุปผล ข้อที่ต้องปฏิบัติและระบุค่ามาตรฐานด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่แต่ละหน่วยงานจะต้องควบคุมและปฏิบัติตามพร้อมทั้งกำหนด ผู้รับผิดชอบ โดยจัดทำบันทึกลงในแบบฟอร์ม “ทะเบียนข้อกำหนดกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ด้าน อาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม”

#### 7.1.3 การทำความเข้าใจ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: กฎหมายและข้อกำหนด อื่นๆ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ผู้จัดการแผนก HSE นำข้อมูลจาก “ทะเบียนข้อกำหนดและข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม” แจงและแจกจ่ายให้กับผู้รับผิดชอบเข้าใจเพื่อใช้ในการดำเนินการควบคุมประเด็นปัญหาอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ให้ได้ตามข้อกำหนดและข้อกำหนด ต่าง ๆทางด้าน อาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้

#### 7.1.4 การปรับปรุงแก้ไขรายการกฎหมายด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมให้ทันสมัย

ผู้จัดการแผนกHSE จัดทำกำหนดการค้นหาข้อกำหนด ด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดให้มีการทบทวน “ทะเบียนข้อกำหนดและข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม” ดังนี้

- มีการประเมินผลการปฏิบัติตามกฎหมายลงในแบบฟอร์ม Q&EHS Evaluation of Compliance Legal and Other Requirement (FR-HSE-05) ติดตามปรับปรุงอย่างน้อย ทุก 6 เดือน
- เข้าร่วมเป็นสมาชิกในการรับข้อมูลกฎหมายสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยจากหน่วยงานที่มีศักยภาพในการให้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว
- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยเกี่ยวข้อง ผู้จัดการแผนกHSE ดำเนินการแก้ไข “ทะเบียนข้อกำหนดและข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม” ให้ทันสมัยพร้อมปฏิบัติตามข้อ 7.1.2, ข้อ 7.1.3

#### 7.2. ข้อกำหนดต่าง ๆ

7.2.1 การรวบรวมข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ผู้จัดการทุกแผนกที่ได้รับข้อมูลด้านข้อกำหนดต่าง ๆ จากลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัท ๆ ข้อมูลที่ได้รับอาจจะเป็นไปในรูปของนโยบาย กฎระเบียบด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมหรือข้อมูลที่มาในรูปของสัญญาว่าจ้างในส่วน ของการกล่าวถึงข้อกำหนด



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-004	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: กฎหมายและข้อกำหนด อื่นๆ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมนั้นจะต้องส่งสำเนาดังกล่าวให้ กับแผนก HSE เพื่อทำการรวบรวมข้อมูล

#### 7.2.2 การพิจารณา วิเคราะห์ ข้อกำหนดต่าง ๆ

ผู้จัดการแผนก HSE ทำการแยกประเด็นที่ต้องพิจารณาและปฏิบัติให้สอดคล้องโดย จำแนก ออกเป็นหมวดหมู่พร้อมทั้งสรุปผลข้อที่ปฏิบัติและระบุนมาตรฐานตามที่ถูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ เสียกำหนด โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและจัดทำบันทึกลงในแบบฟอร์ม QEHS Evaluation of Compliance Legal and Other Requirement (FR-HSE-05)

#### 7.2.3 การทำความเข้าใจ

ผู้จัดการแผนก HSE นำข้อมูลจากแบบฟอร์ม QEHS Evaluation of Compliance Legal and Other Requirement (FR-HSE-05) ที่แจ้งและแจกจ่ายให้กับผู้รับผิดชอบเข้าใจเพื่อใช้ในการดำเนินการ ควบคุมข้อกำหนดต่าง ๆ ทางด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และ สิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้

#### 7.2.4 การปรับปรุงแก้ไขรายการข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านอาชีวอนามัย, ความปลอดภัย และ สิ่งแวดล้อมให้ทันสมัย

1. ให้มีการทบทวน QEHS Evaluation of Compliance Legal and Other Requirement (FR-HSE-05) อย่างน้อยทุก 6 เดือน โดยติดตามการปรับปรุง แก้ไขรายการข้อกำหนดไปยังหน่วยงานที่ข้อกำหนดได้ถูกบันทึกไว้ใน (FR-HSE-05)
2. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดผู้จัดการแผนก HSE ดำเนินการแก้ไข QEHS Evaluation of Compliance Legal and Other Requirement (FR-HSE-05) และ สื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-005 Title: การเตรียมพร้อมและ ตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน	Prepared by: M.R., D.C.	Approved by: M.D.	Page:
			Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-005	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การเตรียมพร้อมและ ตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1. วัตถุประสงค์ (Objective)

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้อธิบายถึงข้อกำหนดเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการวางแผน เพื่อจัดการกับกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของบริษัท ฯ รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่ได้รับการแจ่มแจ้งแล้วว่ามี ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน จะต้องมีการวางแผนเพื่อจัดการกับอุบัติเหตุ และเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

### 2. ขอบข่าย (Scope)

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ ประยุกต์ใช้กับอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งหมด ภายในและภายนอก บริษัท ABC จำกัด

### 3. คำนิยาม (Definition)

HSE หมายถึง อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

### 4. เอกสารอ้างอิง (Reference Documents)

1. คู่มือคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. ทะเบียนสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### 5. หน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibilities)

#### 6.1 ผู้จัดการแผนกความปลอดภัย อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

- 6.1.1 ทบทวน กรณีอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นทั้งหมด และแจ่มแจ้งสาเหตุที่ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ฉุกเฉินนั้น
- 6.1.2 ร่วมมือกับคณะกรรมการจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และ ความปลอดภัย เพื่อกำหนดระดับความรุนแรง วิธีการจัดการ และควบคุมอุบัติเหตุหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ฯ
- 6.1.3 จัดเตรียมแผนฉุกเฉินสำหรับแต่ละระดับของอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากกิจกรรมหรือบริการของบริษัท ฯ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-005	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การเตรียมพร้อมและ ตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

6.1.4 ควบคุม ดูแล การทดสอบ การสนองตอบเหตุการณ์ฉุกเฉินและจัดทำผลการทดสอบ

## 6.2 คณะกรรมการการจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

6.2.1 ทำงานร่วมกับ ผู้จัดการแผนกHSE เพื่อบอกระดับความรุนแรงและวิธีการจัดการและควบคุมอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และ / หรือบริการของบริษัท ฯ

## 7. ขั้นตอนปฏิบัติ

### 7.1 การแจกแจงเหตุการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น

7.1.1 โอกาสในการเกิดอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉินจะถูกแจกแจงตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบ ( ทะเบียนสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ), การระบุอันตรายและการประเมินความเสี่ยงที่ใช้ในการแจกแจง สาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่สำคัญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน

### 7.2 การกำหนดระดับความรุนแรง

7.2.1 ผู้จัดการแผนก HSE จะร่วมมือกับ คณะกรรมการ จัดการด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม เพื่อทบทวนรายการอุบัติเหตุและเหตุฉุกเฉินซึ่งอยู่ในทะเบียนสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดระดับความรุนแรงและวิธีการควบคุมการจัดการกับอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้น ๆ

7.2.2 โอกาสในการเกิดอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉินจะแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 : ครอบคลุมอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิตและหรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง ตัวอย่าง เช่น ไฟไหม้, ระเบิด  
ระดับที่ 2: ครอบคลุมอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง เช่น น้ำมันจากถังน้ำมันหกหล่น บนพื้นดิน

### 7.3 การจัดเก็บเอกสารในการตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระดับที่ 1

7.3.1 ผู้จัดการแผนกHSE จะจัดเตรียมแผนฉุกเฉิน , สำหรับอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระดับที่ 1

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-005	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การเตรียมพร้อมและ ตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

7.3.2 แผนฉุกเฉินที่ถูกจัดเตรียมสำหรับอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระดับที่ 1 จะถูกเก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร การตอบสนอง ในเหตุการณ์ฉุกเฉินและควบคุมตามขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การควบคุมเอกสาร

#### 7.4 การจัดเก็บเอกสารในการตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระดับที่ 2

7.4.1 ผู้จัดการแผนก HSE จะจัดเตรียมแผนสนองตอบ สำหรับอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระดับที่ 2

7.4.2 แผนฉุกเฉินที่ถูกจัดเตรียมสำหรับอุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระดับที่ 2 จะถูกเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารการตอบสนองในเหตุการณ์ฉุกเฉินและควบคุมตามขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การควบคุมเอกสาร

7.4.3 แผนตอบสนองกรณีฉุกเฉินระดับที่ 2 จะประกอบด้วยข้อกำหนดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- โอกาสในการเกิด อุบัติเหตุและเหตุการณ์การฉุกเฉิน
- การปฏิบัติการอย่างทันท่วงที
- บุคคลที่ติดต่อได้
- แผนการควบคุม
- เครื่องมือความปลอดภัย ที่สำคัญ
- การรายงานผล

#### 7.5 การทดสอบแผนฉุกเฉิน

7.5.1 การทดสอบแผนฉุกเฉินจะต้องนำไปทดสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือมากกว่าเมื่อเห็นสมควร

7.5.2 ผู้จัดการแผนก HSE หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องทำรายงานผลการทดสอบ

7.5.3 ถ้าแผนฉุกเฉินบกพร่องหรือต้องได้รับการปรับปรุง ให้ดำเนินตามขั้นตอนการดำเนินงาน

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-006	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความไม่สอดคล้องใน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์และการ ควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

## สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-006	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความไม่สอดคล้องใน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์และการ ควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1. วัตถุประสงค์

ระเบียบวิธีการปฏิบัตินี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นระเบียบวิธีการปฏิบัติในการแก้ไข และป้องกัน เพื่อกำจัดสาเหตุที่แท้จริงและโอกาสของการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติการณ์และความที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

### 2. ขอบเขต

ระเบียบวิธีการปฏิบัตินี้จัดทำขึ้นเพื่อควบคุมแก้ไข และป้องกัน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ ที่เกิดจากสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้เหมาะสมกับขนาดของปัญหาและเพียงพอต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

### 3. คำนิยาม ได้มีการกำหนดคำจำกัดความที่ใช้ในระเบียบปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

5.1 อุบัติเหตุ (Accident) หมายถึง เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดการเสียชีวิต, การเจ็บป่วย, การบาดเจ็บ, ความเสียหาย หรือความสูญเสียต่างๆ

5.2 อุบัติการณ์ (Incident) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีโอกาสทำให้เกิดอุบัติเหตุ หรือสามารถนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุได้หมายถึง เหตุการณ์ เป็นเหตุการณ์ ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วยังไม่มีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ยังไม่มีความเสียหาย หรือความสูญเสียเกิดขึ้น ซึ่งหมายความรวมถึงเหตุการณ์ที่เกือบจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ (Near miss)

5.3 ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (non-conformance) หมายถึง สิ่งที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน การปฏิบัติระเบียบการปฏิบัติงาน กฎข้อบังคับ ผลการดำเนินงานของระบบการจัดการ และอื่นๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรือ ทางอ้อม ซึ่งสามารถทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือทั้งหมด

### 4. เอกสารอ้างอิง

1.แบบฟอร์มการชี้บ่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยง  
(Hazard Identification and Risk assessment Form) FR-HSE-04

2.แบบฟอร์มใบขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา (CAR/NCR) FR-QM-010

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-006	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความไม่สอดคล้องใน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์และการ ควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

3 แบบฟอร์มทะเบียนใบขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา (CAR/NCR Status Log) FR-QM-011

4.แบบฟอร์มรายงานการวิเคราะห์ อุบัติเหตุ, อุบัติการณ์ FR-HSE-006

(Safety Accident / Incident investigation and Analysis Report)

## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

พนักงานทุกคนมีหน้าที่รายงานอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจากข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ในแบบฟอร์ม FR-HSE-06(Safety Accident / Incident investigation and Analysis Report) รวมไปถึงเหตุการณ์ที่เกือบจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ (near-miss) ให้กับหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

6.1 พนักงาน พนักงานทุกคนมีหน้าที่รายงานอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจากข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ให้กับหัวหน้างาน หรือ ผู้บริหารทราบ

6.2 หัวหน้างาน หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่สร้างความมั่นใจว่าได้มีการบ่งชี้ ระบุ และบันทึกความเป็นอันตราย และการประเมินความเสี่ยงจากการให้บริการ รวมไปถึงการควบคุมความเสี่ยงนั้นๆ ก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยง

6.3 ผู้จัดการฝ่าย/โครงการ รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลการแก้ไข และป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ โดย พิจารณาถึง ช่วงเวลาในการดำเนินงานและความมีประสิทธิภาพในการแก้ไขและป้องกันด้วย

6.4 เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย รับผิดชอบในการตรวจติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องของสิ่งที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนดต่างๆ จากอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น และรับผิดชอบในการเซ็นปิดประเด็นในใบรายงาน (NCR's) และ จัดเก็บรายงานนี้ไว้ในแฟ้มพร้อมกับผลการปฏิบัติการแก้ไข รวมทั้งการรายงานสถานการณ์ของ NCR's ในที่ประชุมของฝ่ายบริหาร สำเนาถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและทำการบันทึกใบรายงาน (NCR's) ในเรื่องของความปลอดภัยทั้งหมดลงใน NCR Status Logbook

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติ

7.1 ตามการบ่งชี้หรือระบุความเป็นอันตรายและการประเมินความเสี่ยงของการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ หัวหน้างาน จัดทำรายงาน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก



ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-006	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความไม่สอดคล้องใน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์และการ ควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

ข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ในแบบฟอร์ม FR-HSE-06 (Safety Accident / Incident investigation and Analysis Report)

7.2 เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ และ / หรือ ผู้จัดการโครงการดำเนินการพิจารณา อุบัติเหตุ

อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจากข้อบกพร่องต่างๆ หัวหน้างานจะทำหน้าที่หยุดการปฏิบัติงานในขณะที่ทำการแก้ไขแก้ไขสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยและไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ต่อไป

7.3 ผู้จัดการฝ่ายทำการประเมินความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดร่วมกับหัวหน้างานเพื่อที่ได้กำหนดความรุนแรงของความเสี่ยง และผลกระทบทางด้านความปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน บุคคลรอบข้างรวมถึงผู้รับเหมาช่วงในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การวางแผนแก้ไข ป้องกันอันตราย

7.4 การรายงานอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ใช้แบบฟอร์มเดียวกันกับแบบฟอร์ม FR-QM-011 ในการเขียนรายงานและแจกจ่ายให้กับผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง และสำเนาถึง ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านการจัดการระบบ คุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (QEHS MR) โดยเจ้าหน้าที่แผนก HSE

7.5 ในรายงาน ต้องมีการบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้ชัดเจน โดย ระบุ เลขที่ของงาน รายละเอียดของการทำงาน รายละเอียดของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด แนวทางแก้ไข รวมถึงการแนบ รายงาน FR-HSE-06

7.6 การแจกจ่ายรายงาน ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดควรแจกจ่ายให้กับบุคคลต่างๆดังต่อไปนี้

- ◆ ต้นฉบับ           แจกจ่ายให้กับผู้จัดการฝ่ายและผู้จัดการ โครงการ
- ◆ สำเนา             เก็บที่แผนกอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
- ◆ สำเนา             แจกจ่ายให้กับผู้แทนฝ่ายบริหารการจัดการฯ (QEHS MR)
- ◆ สำเนา             แจกจ่ายให้กับลูกค้า (ในกรณีที่ลูกค้าต้องการ)

7.7 การกำหนดแนวทางในการควบคุม และการแก้ไข อาจทำได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางกระบวนการ หรือการออกแบบ

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-006	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: ความไม่สอดคล้องใน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์และการ ควบคุมป้องกัน ไม่ให้เกิดซ้ำ	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

2. การควบคุมทางด้านวิศวกรรม
3. การควบคุมทางการบริหารการจัดการ
4. การใช้เครื่องมือที่ปลอดภัย
5. การใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล
6. การตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

7.8 การปิดประเด็น เจ้าหน้าที่แผนก HSE รับผิดชอบในการตรวจติดตามผลการแก้ไข ข้อบกพร่องของอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นและไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ และ รับผิดชอบในการเขียนปิดประเด็นในใบรายงาน (NCR's) และจัดเก็บรายงานนี้ไว้ในแฟ้ม พร้อมกับผลการปฏิบัติการแก้ไข ผู้จัดการฝ่ายต้องมั่นใจได้ว่าหัวหน้างานและผู้จัดการ โครงการจะปฏิบัติการแก้ไขเพื่อป้องกันความบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นอีกในอนาคต

<b>ABC CO., LTD.</b>		<b>QHSE PROCEDURE</b>	
No.: SP-HSE-007	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนกระบวนการ ผลิตและบริการและการ ควบคุมการปฏิบัติงาน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

สถานะของเอกสารและการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

หน้าที่	ฉบับที่	วันที่มีผล	สรุปความของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้และสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง
1	1	2007-07-15	
2	1	2007-07-15	
3	1	2007-07-15	
4	1	2007-07-15	
5	1	2007-07-15	
6	1	2007-07-15	
7	1	2007-07-15	
8	1	2007-07-15	

เอกสารแนบ	แสดงเฉพาะเอกสารที่ เปลี่ยนแปลงครั้งนี้	
-----------	---	--

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-007	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนกระบวนการผลิตและบริการและการควบคุมการปฏิบัติงาน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ในการควบคุมการปฏิบัติงาน ของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และ ความปลอดภัย
- 1.2 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินงาน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

### 2. ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท ABC จำกัด

### 3. เอกสารอ้างอิง

#### 3.1 คู่มือคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และ ความปลอดภัย

- |       |          |  |
|-------|----------|--|
| 3.1.1 | บทที่ 3  | นโยบายคุณภาพและสิ่งแวดล้อม                     |
| 3.1.2 | บทที่ 4  | ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร                     |
| 3.1.3 | บทที่ 7  | การวางแผนการให้บริการ                          |
| 3.1.4 | บทที่ 9  | การให้บริการ                                   |
| 3.1.5 | บทที่ 16 | การวางแผน และการบริหารการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม |

#### 3.2 Procedure

- |       |            |   |
|-------|------------|---|
| 3.2.1 | SP-HSE-001 | ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม   |
| 3.2.2 | SP-HSE-003 | การวางแผนซึ่งบ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง |
| 3.2.3 | SP-QM-008  | การทบทวนระบบฝ่ายบริหาร  |

#### 3.3 Work Instruction

- |       |          |  |
|-------|----------|--|
| 3.3.1 | WI-ME-XX | ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ของแผนก Mechanical Engineering |
| 3.3.2 | WI-IS-XX | ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ของแผนก Industrial Services.   |
| 3.3.3 | WI-WH-XX | ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ของแผนก Waste Handling         |
| 3.3.4 | WI-YA-XX | ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ของแผนก Yard                   |

ABC CO., LTD.		QHSE PROCEDURE	
No.: SP-HSE-007	Prepared by:	Approved by: M.D.	Page:
Title: การวางแผนกระบวนการ ผลิตและบริการและการ ควบคุมการปฏิบัติงาน	M.R., D.C.		Rev: 03
			Date: July 17, 2007

- 3.3.5 WI-OS-XX ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ของแผนก Offshore Services
- 3.3.6 WI-CC-XX ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ของแผนก Chemical Cleaning
- 3.3.7 WI-PU-XX ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ของแผนก จัดซื้อ

#### 4. แบบฟอร์ม

ไม่มี

**บรรณานุกรม**

### บรรณานุกรม

- นพ. สิทธิศักดิ์ พงษ์ปิติกุล (2544) *คู่มือผู้ตรวจประเมินคุณภาพ ISO 9001:2000 พิมพ์ครั้งที่ 2*  
กรุงเทพมหานคร ส.ส.ท.
- ณัฐกิจ แสงประดับ และ สุเบร สุทธิคารา (2545) *คู่มือการบริหารตามมาตรฐาน ISO 9001:2000*  
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ส.ส.ท.
- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2000) "การรับรอง การขึ้นทะเบียน และการรับรองความ  
น่าเชื่อถือ" ใน *ISO 9000:2000 SERIES AUDITOR/LEAD AUDITOR TRAINING*  
วันที่ 23-27 เมษายน 2550 โรงแรมรอยัล เบงจ่า กรุงเทพมหานคร สถาบันรับรอง  
มาตรฐานไอเอสโอ หน้า 160-162
- U.S. Environmental Protection Agency. (2007). Environmental Management System. *National  
Environmental Performance*. Retrieved September 29<sup>th</sup>, 2007, from  
<http://www.epa.gov/performance/track/program/ems.htm>
- U.S. Environmental Protection Agency. (2007). Basic Information. *Environmental Management  
System(EMS)*. Retrieved September 29<sup>th</sup>, 2007, from  
<http://www.epa.gov/performance/track/program/ems.htm#impl>
- Moody International. (2006). *ISO 9001:2000 กับแนวทางการตรวจติดตามภายใน*. Retrieved  
November, 2006, from  
[http://moodythai.com/new/article/iso9001/9001%20requirement/5\\_1.htm](http://moodythai.com/new/article/iso9001/9001%20requirement/5_1.htm)
- Moody International. (2007). *สาระสำคัญของ ISO 9001:2000*. Retrieved January, 2007, from  
<http://moodythai.com/new/article/iso9001/9001con.htm>
- Moody International. (2006). *การสำรวจจุดอ่อนในองค์กร*. Retrieved May, 2006, from  
[http://moodythai.com/new/article/9001\\_swot\\_weakpoint.htm](http://moodythai.com/new/article/9001_swot_weakpoint.htm)

- Moody International. (2007). ปัญหาของผู้บริหารกับการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม.  
Retrieved February, 2007, from <http://moodythai.com/new/article/iso14001/14001-management-involve.htm>
- พศ.ดร. เสริมเกียรติ จอมจันทร์ยอง. (2007). การประกันคุณภาพในงานอุตสาหกรรม และแนวทาง  
การบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000. Retrieved September, 2007, from  
<http://it.doi.eng.cmu.ac.th/elearning/qa/cover.htm>
- QUALITY NETWORK. (2007). *INTERNATIONAL STANDARD ISO 14000*. Retrieved Mar,  
2007, from <http://www.quality.co.uk/iso14000.htm>
- BSI Business Information. (2004). *ISO14000/ISO 14001 ENVIRONMENTAL MANAGEMENT*.  
Retrieved 2004, from <http://www.iso14000-iso14001-environmental-management.com/index.htm>
- UNITED INTERGRATION CO.,LTD.. (2005). *INTERNATIONAL STANDARD ISO 14000*.  
Retrieved January 1,2005, from <http://www.uintegration.com/ISO14000.htm>
- MASCI. (2005). *มาตรฐาน ISO 9000*. Retrieved April 26, 2006, from [http://www.tisi.go.th/9ky2k/9000\\_2.html](http://www.tisi.go.th/9ky2k/9000_2.html)
- MASCI. (2005). *มาตรฐาน ISO 14001*. Retrieved April 26, 2006, from <http://www.tisi.go.th:80/14000/14000t.html>
- MASCI. (2005). *มาตรฐาน ISO 9000*. Retrieved April 26, 2006, from <http://www.tisi.go.th:80/18000/18001.html>



ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**ความหมายของคำศัพท์**

## ความหมายของคำศัพท์

1. Analyse (การวิเคราะห์) ตรวจสอบหรือขบคิดเกี่ยวกับบางสิ่งอย่างระมัดระวังเพื่อทำความเข้าใจสิ่งนั้น
2. Apply (ประยุกต์)- ปรับใช้บางสิ่ง เช่น วิธี ความคิด หรือกฎหมาย ในสถานการณ์ กิจกรรม หรือกระบวนการจำเพาะหนึ่ง
3. Approve (รับรอง)- ยอมรับอย่างเป็นทางการจะลักษณะต่อแผน ข้อเสนอ ฯลฯ
4. Assess (ตรวจประเมิน) – ทำการวินิจฉัยเรื่องเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานการณ์หรือหลังจากที่ได้ขบคิดถึงเรื่องนั้นอย่างระมัดระวัง
5. Audit (การตรวจสอบ)- กระบวนการที่ระบบ มีอิสระ และมีเอกสารแสดง สำหรับการได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจสอบและการประเมินหลักฐานนั้นอย่างไม่ใช้ความรู้สึส่วนตัวเพื่อตกลงใจเรื่องระดับของการบรรลุเกณฑ์ในการตรวจสอบ
6. Accreditation (การรับรองหน่วยงานตรวจประเมิน) - ขั้นตอนอย่างเป็นทางการ โดยหน่วยงานที่มีอำนาจอย่างเป็นทางการรับรองว่า องค์กรหรือบริษัทที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเฉพาะนี้ และ/หรือต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของการรับรองหน่วยงานตรวจประเมินเฉพาะ
7. Audit Team (ทีมงานตรวจประเมิน) - กลุ่มผู้ตรวจประเมิน หรือผู้ตรวจประเมินเดี่ยว ที่ถูกกำหนดไว้เพื่อปฏิบัติการตรวจประเมิน ทีมงานตรวจประเมินอาจจะรวมผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค และผู้ตรวจประเมินฝึกอบรมอีกด้วย  
หมายเหตุ หนึ่งในทีมงานผู้ตรวจประเมินปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำในการตรวจประเมิน
8. Audit Cycle (รอบการตรวจประเมิน) - รอบระยะเวลาในการตรวจประเมินกิจกรรมทั้งหมดที่หน้างาน/บริษัท
9. Certification (การตรวจประเมินรับรองระบบ) - ระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กรที่ได้รับการรับรอง สำหรับสิ่งที่เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001, 14001 และ OHSAS 18001 หลังจากที้องค์กรแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามข้อกำหนด ที่เกิดจากระบบตรวจประเมินอย่างเป็นทางการ โดยผู้ตรวจประเมินจากภายนอก (Third Party)
10. Certification Body (องค์กรตรวจประเมินรับรองระบบ) - ผู้ตรวจประเมินจากภายนอกซึ่งประเมิน และรับรอง/ขึ้นทะเบียนให้กับระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร อันเนื่องมาจากการปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนด

และมีระบบเอกสารสนับสนุนที่จำเป็นภายใต้ระบบการรับรองของผู้ตรวจประเมินจากภายนอก

11. Compliance (ความสอดคล้อง) - การชี้วัดที่ยืนยัน หรือการตัดสินใจว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของคุณลักษณะเฉพาะ สัญญา หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกัน เปรียบเทียบเท่ากับการปฏิบัติตามข้อกำหนด
12. Conformance/Conformity (การปฏิบัติตาม/สิ่งที่ปฏิบัติตามข้อกำหนด) - การชี้วัดที่ยืนยัน หรือการตัดสินใจว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของคุณลักษณะเฉพาะ สัญญา หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกัน ในส่วนของ ISO และ OHSAS การปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองมาตรฐาน ISO 9001/14001/OHSAS 18001 – เปรียบเทียบเท่ากับความสอดคล้อง
13. Continual improvement (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง) - กระบวนการของการเสริมสร้างระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้บรรลุการปรับปรุงในการปฏิบัติต่อคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมโดยรวมทั้งหมดตามนโยบาย หลักการที่ถูกปรับไว้อย่างกว้างๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรได้มีการปรับใช้ระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างง่าย อันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์ที่เปลี่ยนแปลง และด้วยเหตุนี้ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงโดยปราศจากการมอบหมายให้ลดความเสี่ยงและผลกระทบที่เกี่ยวกับคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
14. Calibrate (สอบเทียบ) – ถ่ายทอดหน่วยวัดหรือค่าของปริมาณมาตรฐานมาจากเครื่องวัดอื่น ด้วยวิธีการเปรียบเทียบ
15. Characteristic (คุณลักษณะ) – ลักษณะประจำซึ่งทำให้สิ่งหนึ่งสามารถเป็นที่รู้จักและเข้าใจความแตกต่างจากสิ่งอื่นที่คล้ายคลึงกัน
16. Control (ควบคุม) – ทำให้บางคนหรือบางสิ่งทำตามหรือเป็นไปตามที่เราต้องการ
17. Correction (การแก้ไข) – ปฏิบัติการที่จะขจัดความไม่สอดคล้องที่ได้ค้นพบ
18. Corrective Action (ปฏิบัติการเชิงแก้ไข) – ปฏิบัติการที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องที่ได้ค้นพบหรือสถานการณ์อื่นที่ไม่พึงปรารถนา
19. Criteria (เกณฑ์) - มาตรฐานหรือหลักการที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ
20. Define (กำหนด) – บอกถึงบางสิ่งบางอย่างไว้ให้ชัดเจนแน่นอนลงไป
21. Develop (พัฒนา) – เติบโตขึ้น แข็งแรงขึ้น ก้าวหน้าขึ้น ฯลฯ หรือทำให้เป็นอย่างนั้น
22. Document (เอกสาร) – ข่าวสารพร้อมทั้งสื่อที่รองรับข่าวสารนั้น

23. Documented Procedure (ระเบียบปฏิบัติ) – แนวปฏิบัติที่ได้ทำเอกสารแสดงไว้
24. Effectiveness (ประสิทธิผล)- การทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ปรารถนา
25. Efficiency (ประสิทธิภาพ) – การทำได้ยั้งดี รวดเร็ว และสูญเสียต่ำ
27. Ensure (ทำให้มั่นใจได้) – ทำบางอย่างเพื่อให้วางใจได้ว่าบางสิ่งจะเกิดขึ้นแน่นอน
28. Establish (จัดตั้ง) – เริ่มให้มีขึ้นโดยตั้งใจให้อยู่ต่อไปอีกเป็นเวลานาน
29. Evaluate (ประเมิน) – พิจารณาบางสิ่งอย่างระมัดระวังเพื่อดูว่ามีประโยชน์หรือคุณค่าอย่างไร
30. Emergency Response Plan (แผนการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน) - แผนการที่ละเอียดและเป็นทางการ ซึ่งอธิบายข้อเท็จจริงเฉพาะขององค์กร และข้อกำหนดในการรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น อุบัติการณ์/อุบัติเหตุสำคัญ ไฟไหม้ การกักคร่อนหรือการหกส้น องค์กรประกอบขึ้นพื้นฐานของระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
31. Energy Efficiency (ประสิทธิภาพของพลังงาน) - การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพของพลังงาน คือ เมื่อมีการลดลงในการใช้พลังงานสำหรับระดับของการให้บริการที่มีอยู่ หรือมีการเพิ่มขึ้นของการให้บริการ แต่พลังงานที่ใช้จำนวนเท่าเดิม อีกทั้ง ระบบการตั้งชื่อที่ให้ไว้กับผลิตภัณฑ์หรือระบบ ซึ่งใช้พลังงานน้อยกว่า และมีผลการปฏิบัติที่เหมือนกัน หรือดีกว่าผลิตภัณฑ์ หรือระบบสามัญ
32. Environment (สิ่งแวดล้อม) - สิ่งที่อยู่รอบๆ องค์กรหรือบริษัทที่ดำเนินการ รวมทั้ง อากาศ น้ำ พื้นดิน แหล่งทรัพยากร พืชพรรณ สัตว์ มนุษย์ และสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน
33. Environmental Aspect (ประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม) - องค์ประกอบของกิจกรรม ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งสามารถปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (คำนิยามจาก ISO 14001).
34. Environmental Impact (ผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม) - การเปลี่ยนแปลงใดๆ ต่อสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นผลเสียหรือเป็นประโยชน์ ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ โดยทั้งหมดหรือโดยบางส่วน (คำจำกัดความจาก ISO 14001).
35. Focus (เน้นสนใจ) – ให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อบางสิ่งอย่างเจาะจง แทนที่จะเป็นสิ่งอื่น
36. Hazard (อันตราย) - แหล่งหรือสถานการณ์ที่น่าจะเป็นสาเหตุของความเสียหาย ในเรื่องของการบาดเจ็บของมนุษย์ หรือสุขภาพเจ็บป่วย ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมสถานที่ทำงาน หรือทั้งหมด
37. Hazard Identification (การบ่งชี้อันตราย) - กระบวนการของการรับทราบว่ามีอันตรายอยู่ และการกำหนดลักษณะเฉพาะ

38. Identify (ชี้บ่ง) – ทำให้เป็นที่รู้กันว่าเป็นใคร เป็นอะไร มีสถานะอย่างไร ฯลฯ
39. Information (ข่าวสาร) – ข้อมูลที่มีความเข้าใจได้ง่ายและมีเหตุผล
40. Inspection (การตรวจ) – การประเมินความสอดคล้องโดยการสังเกตการณ์และการลงความเห็นร่วมไปด้วยตามสมควร โดยการวัด การทดสอบ หรือการอ่านค่า
41. Interface (การต่อเชื่อม) – วิธีทางที่สิ่งสองสิ่งส่งผลต่อกันและกัน
42. Incident (อุบัติการณ์) - เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ หรือมีความน่าจะเป็นในการนำไปสู่อุบัติเหตุ ยังเป็นที่รู้จักว่า “เหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ” ซึ่งยังไม่มีความเสียหายหรือบาดเจ็บเกิดขึ้น
43. Inputs (ปัจจัยป้อนเข้า) - ข้อกำหนดปัจจัยป้อนเข้าทั้งหมดสำหรับการปฏิบัติใช้ตาม OHSAS18001 และ ISO 14001 ได้ถูกอธิบายไว้ในคุณลักษณะเฉพาะ
44. Interested Party (หน่วยงานที่มีส่วนได้เสีย) - ปึงเจกบุคคล หรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมขององค์กร
45. ISO: เป็นมาตรฐานสากลที่เป็นที่รู้จักทั่วโลก หน่วยงานมาตรฐานแห่งชาติจาก 140 ประเทศ หนึ่งหน่วยงานนั้นมาจากแต่ละประเทศ ISO มีหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการพัฒนา ISO 14001.
46. ISO 9001: มาตรฐานโดยสมัครใจแห่งสากลสำหรับระบบการจัดการด้านคุณภาพ นี่เป็นอีกหนึ่งมาตรฐานในอนุกรมลำดับ ISO 9000 แห่งมาตรฐานสากลในเรื่องการจัดการคุณภาพ
47. ISO 14001: มาตรฐานโดยสมัครใจแห่งสากลสำหรับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม นี่เป็นอีกหนึ่งมาตรฐานในอนุกรมลำดับ ISO 14000 แห่งมาตรฐานสากลของการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
48. Lead Auditor (ผู้นำตรวจประเมิน) - บุคคลผู้ซึ่งมีคุณสมบัติในการจัดการ และปฏิบัติการตรวจประเมินระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
49. Maintain (รักษา หรือบำรุงรักษา) Measure (วัด) - ใฝ่มองและตรวจเช็คสถานการณ์หนึ่งอย่างระมัดระวังเพื่อที่จะดูว่าบางสิ่งเปลี่ยนแปลงหรือก้าวหน้าไปอย่างไร ในช่วงเวลาหนึ่ง
50. Non-Conformity (สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด) - การไม่บรรลุถึงข้อกำหนดที่ระบุไว้ มีบางประการหรือทั้งหมดของเหตุการณ์ ก) มีหนึ่งหรือมากกว่าข้อกำหนดระบบการจัดการด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นไปตามที่เขียนไว้ หรือ ข) มีหนึ่งหรือมากกว่าข้อกำหนดระบบการจัดการด้านด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่ไม่ได้นำมาปฏิบัติใช้ หรือ ค) มีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมากมาย ที่เกิดขึ้นพร้อมกัน นำไปสู่เหตุผลที่ผู้ตรวจประเมินจะสรุปว่า มีหนึ่งหรือมากกว่าข้อกำหนด

ระบบการจัดการด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมไม่เป็นไปตามที่เขียนไว้ และไม่ได้นำไปปฏิบัติใช้

51. Objective (วัตถุประสงค์) – บางสิ่งที่ได้มองหา หรือมุ่งถึง
52. Organizational Structure (โครงสร้างองค์กร) – การเตรียมการเรื่องความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
53. Observation (ข้อสังเกตการณ์) - การปฏิบัติภายในองค์กร ซึ่งไม่มีความเสียหายอย่างเข้มงวดต่อข้อกำหนดระบบการจัดการด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถทำให้การปฏิบัติตามข้อกำหนดยาก หรืออาจจะก่อให้เกิดโอกาสของความผิดพลาด ตัวอย่างเช่น กระบวนการที่ยาก การทำความสะอาดที่ไม่ดี และการฝึกอบรมพนักงานไม่เพียงพอ
54. Output (ผลลัพธ์) - เป็นการนำไปปฏิบัติของขั้นตอนการทำงานและระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้โปรแกรมการจัดการเป็นไปตามข้อกำหนดของคุณลักษณะเฉพาะ อีกทั้งให้มั่นใจถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และรักษาไว้ซึ่งการปฏิบัติงานที่ดี
55. OHSAS 18001: ให้ข้อกำหนดแนวทางสำหรับระบบอาชีพอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้บริษัทสามารถควบคุมความเสี่ยงขององค์กร และการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
56. Performance (สมรรถนะ) – การทำงานหรือกิจกรรมจำเพาะอย่างหนึ่งดีหรือไม่ดีอย่างไร
57. Preserve (ถนอมรักษา) – คอยระวังมิให้บางสิ่งเสียหายหรือเสื่อมสภาพ
58. Prevent (ป้องกัน) - หยุดบางสิ่งมิให้เกิดขึ้น หรือหยุดบางคนมิให้ทำบางอย่าง
59. Preventive Action (ปฏิบัติการเชิงป้องกัน) - ปฏิบัติการที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อขจัดสาเหตุของสถานะที่อาจกลายเป็นความไม่สอดคล้องหรือเป็นสถานการณ์อื่นที่ไม่พึงปรารถนา
60. Problem (ปัญหา) – ความไม่สอดคล้องที่ได้ค้นพบหรือสถานการณ์อื่นที่ไม่พึงปรารถนา
61. Procedure (แนวปฏิบัติ) - แนวทางที่ได้ระบุไว้เพื่อดำเนินกิจกรรมหนึ่งหรือกระบวนการหนึ่ง
62. Process (กระบวนการ) - กลุ่มของกิจกรรมอันเกี่ยวพันระหว่างกันหรือมีปฏิริยาต่อกันซึ่งแปรรูปสิ่งที่ป้อนให้ออกมาเป็นสิ่งที่ได้รับ
63. Product (ผลิตภัณฑ์) – ผลลัพธ์ของกระบวนการหนึ่ง
64. Project (โครงการ) – กระบวนการเฉพาะตัว ที่ประกอบด้วยชุดของกิจกรรมการประสานงานและการควบคุมพร้อมด้วยวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุด โดยทำเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หนึ่งที่สอดคล้องกับความต้องการจำเพาะต่างๆ รวมถึงข้อจำกัดด้านเวลาดำเนินงาน และทรัพยากร

65. Protect (คุ้มครอง) – รักษาบางคนบางสิ่งให้พ้นจากอันตราย ความเสียหาย หรือความเสื่อมสภาพ
66. Prevention of Pollution (การป้องกันมลภาวะ) - ใช้กระบวนการต่างๆ การปฏิบัติ วัสดุ หรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งหลีกเลี่ยง ลด หรือควบคุมมลภาวะ อาจจะรวมถึงการนำมาใช้ใหม่ การบำบัด การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ การควบคุมอย่างเป็นระบบ การใช้อย่างมีประสิทธิภาพของแหล่งที่มา และวัสดุต่างๆ
67. Pollution Prevention (การป้องกันจากมลภาวะ) - การพัฒนา การนำไปปฏิบัติใช้ และการประเมินเพื่อหลีกเลี่ยง กำจัด หรือลดมลภาวะจากแหล่ง กิจกรรมใดๆ ซึ่งลดหรือกำจัดมลภาวะก่อนการนำไปใช้ใหม่ การบำบัด การควบคุม หรือการทำลาย
68. Quality (คุณภาพ) – ระดับที่ซึ่งคุณลักษณะที่คือนี้อยู่ในบริษัท ในระบบ ในกระบวนการ ในผลิตภัณฑ์ ในกิจกรรม และในบุคลากร ให้บรรลุความต้องการต่างๆ
69. Quality Management System (ระบบบริหารคุณภาพ) – ระบบที่จัดตั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ต่างๆ อีกทั้งที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น เพื่อชี้แนะและควบคุม องค์การหนึ่งโดยคำนึงถึงคุณภาพ
70. Quality Plan (แผนคุณภาพ) – เอกสารที่ระบุว่าแนวปฏิบัติใดและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องใด จะประยุกต์โดยใครและเมื่อไร ต่อโครงการ ผลิตภัณฑ์ หรือสัญญา ที่จำเพาะหนึ่ง
71. Quality Planning (การวางแผนเรื่องคุณภาพ) - ส่วนของการบริหารคุณภาพที่เน้นสนใจต่อการวางแผนวัตถุประสงค์คุณภาพเกี่ยวข้องเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ หนึ่ง การจัดตั้งแผนคุณภาพอาจเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนเรื่องคุณภาพก็ได้
72. Quality Policy (นโยบายคุณภาพ) – ความตั้งใจต่าง ๆ และทิศทางโดยรวมของบริษัทในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพตามที่ประกาศเป็นทางการโดยผู้บริหารสูงสุด
73. Quality Assurance (การประกันคุณภาพ) - ส่วนหนึ่งของการจัดการคุณภาพ มุ่งเน้นไปที่การสร้างเชื่อมั่นว่า ได้มีการบรรลุตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ การประกันคุณภาพเน้นย้ำไปที่การวางแผน กิจกรรมการป้องกัน และกิจกรรมที่เป็นระบบ
74. Quality Improvement (การปรับปรุงคุณภาพ) - ส่วนหนึ่งของการจัดการคุณภาพ มุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมทั้งการตรวจวัดและการเฝ้าติดตาม ตามวัตถุประสงค์ ความจำเป็นในการวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุง ตัดสินใจในการปฏิบัติเพื่อการปรับปรุง และทิศทางของการเฝ้าติดตามเพื่อการปรับปรุงเช่นกัน
75. Quality, Environmental, Health and Safety Management Representative (QUENSH MR) (ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) - ผู้นำทีม



ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ระบุไว้อย่างชัดเจน ผู้ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการวางแผน และการอำนวยความสะดวกในระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย จากเริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จโครงการ อีกทั้งมีอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการอาวุโส ในงานนี้ถูกล่วงไป

76. Quality, Environmental, Health and Safety Management System (ระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) (QUENSHMS) - วิธีการจัดการ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถบ่งชี้ เฝ้าติดตาม และควบคุมประเด็นปัญหาด้านพลังงาน สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย สุขอนามัย และคุณภาพขององค์กร ระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการทั้งหมด ซึ่งรวมถึงโครงสร้างขององค์กร กิจกรรมการวางแผน ความรับผิดชอบ การฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนการทำงาน กระบวนการ และแหล่งที่มา เพื่อการพัฒนา การปฏิบัติใช้ การบรรลุถึง การทบทวน และการรักษาไว้ซึ่งนโยบายคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับการส่งเสริมการดำเนินงานและโปรแกรมคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และพลังงาน ผ่านความมุ่งมั่นต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เน้นไปที่กระบวนการเดียวกัน และขั้นตอนการทำงานต่างๆ ด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึงคำจำกัดความที่ชัดเจนของความรับผิดชอบสำหรับประเด็นด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม จากระดับบนสู่ระดับล่างขององค์กร มาตรฐาน ISO 9001, 14001 และ OHSAS 18001 สำหรับระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นมาตรฐานโดยสมัครใจสำหรับการจัดการคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
77. Quality, Environmental, Health and Safety Management System Audit (การตรวจประเมินระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) - กระบวนการตรวจพิสูจน์ระบบเอกสารและความเป็นระบบของระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร เพื่อตัดสินว่าสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การตรวจประเมินระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่กำหนดไว้ก่อนโดยองค์กร และเพื่อการสื่อสารผลของกระบวนการนี้ไปยังฝ่ายบริหาร
78. Quality, Environmental, Health and Safety Objective (วัตถุประสงค์คุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) - เป้าหมายด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และ

สิ่งแวดล้อมโดยรวม เกิดขึ้นจากนโยบายคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรกำหนดขึ้นเอง เพื่อให้บรรลุถึง และซึ่งเป็นไปตามจำนวนในกรณีที่สามารถปฏิบัติ วัตถุประสงค์นั้นขึ้นอยู่กับประเด็นปัญหาและความเสี่ยงที่สำคัญเฉพาะ

79. Quality, Environmental, Health and Safety Performance (ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) - ผลลัพธ์ที่สามารถวัดได้ของระบบการจัดการด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวกับการควบคุมขององค์กรต่อประเด็นและความเสี่ยงด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งขึ้นอยู่กับ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
80. Quality, Environmental, Health and Safety Policy (นโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) - ถ้อยแถลงโดยองค์กรของความมุ่งมั่น และหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติใช้ด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และพลังงานทั้งหมดโดยรวม ซึ่งจัดให้มีกรอบของงานในการปฏิบัติ และการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมขององค์กร
81. Quality, Environmental, Health and Safety Target (เป้าหมายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) - ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ปริมาณที่วัดได้ตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่กำหนดขององค์กร และต้องบรรลุถึงวัตถุประสงค์เหล่านั้นด้วย
82. QUENSHMS Boundary (Fence line) (ขอบเขตระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) - พื้นที่ซึ่งองค์กรได้เลือกนำมาปฏิบัติใช้ระบบการจัดการด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย - ฝ่าย แผนก หรือการดำเนินงานเฉพาะ
83. Record (บันทึก) - เอกสารที่บอกรายละเอียดถึงผลลัพธ์ที่ได้บรรลุถึงการทำให้มีหลักฐานของกิจกรรมที่ได้กระทำไว้
84. Release (ปล่อยผ่าน) - อนุญาตให้ส่งต่อไปยังขั้นตอนถัดไปของกระบวนการ
85. Requirement (ความต้องการ) - ความจำเป็นหรือความคาดหวังซึ่งได้บอกไว้ชัดเจนเป็นนัยที่ปฏิบัติกันทั่วไปหรือเป็นพันธะ
86. Resources (ทรัพยากร) - สิ่งทั้งปวงอันมีค่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่นบุคลากร เงิน เครื่องอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เทคนิค วิธี เวลา ฯลฯ
87. Responsibility (ความรับผิดชอบ) - หน้าที่ที่ระบุควบคุมหรือดูแลบางสิ่ง ซึ่งทำให้มีสิทธิตัดสินใจเรื่องเกี่ยวกับสิ่งนั้น และอาจถูกดำเนินคดีถ้าเกิดผลเสีย

88. Review (ทบทวน) – กิจกรรมที่ทำให้เพื่อตกลงใจในความเหมาะสม ความเพียงพอ และประสิทธิผล ของเรื่องที่ถูกถึง ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้จัดตั้งไว้
89. Renewable Energy (พลังงานนำมาใช้ใหม่) - อ้างถึงกระแสไฟฟ้าที่นำมาใช้โดยแหล่งพลังงานซึ่งเป็นแหล่งธรรมชาติ และการเติมเชื้อเพลิงอย่างต่อเนื่อง เช่น พลังลม พลังแสงอาทิตย์ Geothermal พลังงานน้ำ และรูปแบบต่างๆ ของมวลชีวภาพ (Biomass)
90. Registrar (การขึ้นทะเบียน) - ผู้ตรวจประเมินจากภายนอก เป็นผู้ซึ่งตรวจประเมิน และขึ้นทะเบียนระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร ตามมาตรฐานระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001
91. Safeguard (ปกป้องรักษา) – คุ้มครองบางคนบางสิ่งมิให้ได้รับอันตรายหรือความยุ่งยาก โดยการกระทำของบางคนหรือบางเหตุการณ์
92. Skill (ทักษะ) – ความสามารถที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ดีเนื่องจากเคยเล่าเรียนหรือปฏิบัติมา
93. Specification (ข้อกำหนด) – เอกสารที่ได้บอกไว้ชัดเจนถึงความต้องการต่างๆ
94. Standard (มาตรฐาน) – สิ่งที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนด
95. Status (สถานะ) – ความเป็นไป ความเป็นอยู่ ฯลฯ ของบุคคล หมู่คณะ ฯลฯ
96. Stakeholders (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรธุรกิจ) - กลุ่มคนและองค์กรเหล่านั้นมีความสนใจหรือส่วนได้เสียในโปรแกรมระบบการจัดการด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (เช่น นักกฎหมาย ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้ขาย กลุ่มคนที่สนใจพิเศษ ที่พักอาศัย คู่แข่ง นักลงทุน นายธนาคาร สื่อ ทนายความ นักธรรมชาติวิทยา บริษัทประกัน กลุ่มการค้าสหประชาชาติ ระบบทางเศรษฐกิจ และมรดกทางวัฒนธรรม)
97. Test (การทดสอบ) – การตกลงในเรื่องคุณลักษณะอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างตามแนวปฏิบัติ
98. Traceability (การสอบกลับ) – การสามารถที่จะสืบสาวไปถึงประวัติ การประยุกต์ และตำแหน่งแห่งที่ของสิ่งที่อยู่ในการพิจารณา
99. Validation (การตรวจยืนยัน) – การยืนยัน โดยผ่านทางการจัดให้มีหลักฐานวัดว่าความต้องการสำหรับการใช้หรือการประยุกต์ที่ได้ตั้งใจจำเพาะไว้บรรลุผลแล้ว
100. Verification (การทวนสอบ) – การยืนยัน โดยผ่านทางการจัดให้มีหลักฐานวัดว่าความต้องการที่ได้ระบุไว้บรรลุผลแล้ว
101. Waste Minimisation (การลดขยะของเสีย) - การลดแหล่งที่มา และ/หรือวิธีการทางด้านสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติ ซึ่งลดปริมาณ และ/หรือสารพิษจากมลพิษที่ลงสู่ธารของเสีย ก่อนการนำกลับมาใช้ใหม่ การบำบัด หรือการทำลาย ตัวอย่างเช่น อุปกรณ์หรือเทคโนโลยี

**ภาคผนวก ข**  
**มาตรฐานข้อกำหนดบริหารคุณภาพ**  
**ISO 9001: 2000**

**ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000**  
(ISO 9001: 2000 Requirements)

**1. ขอบเขต (Scope)**

**1.1 บททั่วไป (General)**

มาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ได้ระบุซึ่งรายละเอียดข้อกำหนดต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพสำหรับนำไปใช้เมื่อต้องการแสดงความสามารถขององค์กรในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนด

ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพนี้มุ่งให้บรรลุถึงความพึงพอใจของลูกค้า โดยปฏิบัติให้ได้หรือเหนือกว่าข้อกำหนดของลูกค้า ด้วยการประยุกต์ปรับใช้ระบบ, การปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และการป้องกันเมื่อไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

มาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ใช้ได้กับองค์กร เริ่มจากซึ่งข้อกำหนดของลูกค้าผ่านกระบวนการระบบบริหารคุณภาพ ตลอดจนถึงการบรรลุความพึงพอใจของลูกค้า มาตรฐานฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติของวงจรแบบประสานกันใกล้ชิด

ข้อกำหนดของมาตรฐานนี้เป็นไปในลักษณะทั่วไปและนำไปปรับใช้ (ประยุกต์) ได้กับทุกผลิตภัณฑ์ และอุตสาหกรรม หรือภาคธุรกิจ ในการประยุกต์ที่ว่่านำไปใช้ได้กับทุกประเภทและทุกขนาดขององค์กร

ข้อกำหนดทุกข้อของมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้นำไปประยุกต์ได้ อย่างไรก็ตามก็มีการตัดแต่งให้เหมาะสมเป็นไปตามสภาวะการณ์อาจยอมรับให้ทำได้(ดูข้อ 1.2.3)

**1.2 การลดทอนขอบเขตและการตัดแต่งให้เหมาะสม (Reduced scope and tailoring)**

**1.2.1 บททั่วไป (General)**

การลดทอนขอบเขตและการตัดแต่งให้เหมาะสมของข้อกำหนดไม่ได้เป็นข้ออ้างขององค์กรที่จะปิดให้พ้นจากความรับผิดชอบในการจัดหาผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของลูกค้า

**1.2.2 การลดทอนขอบเขต-การออกแบบและการพัฒนากรณียกเว้น (Reduced scope – design and development excluded)**

เมื่อผลิตภัณฑ์และ/หรือการบริการขององค์กรได้กำหนดให้มีการออกแบบหรือรายละเอียดจำเพาะไว้แล้วจึงไม่จำเป็นที่จะนำมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ในข้อ 7.3 “การออกแบบและพัฒนา” มาประยุกต์อีก

**1.2.3 การตัดแต่งให้เหมาะสม (Tailoring)**

เมื่อข้อกำหนดของลูกค้าหรือ ธรรมชาติของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ ไม่จำเป็นที่จะนำข้อกำหนดบางข้อสำหรับกระบวนการที่ซึ่งระบุเป็นการเฉพาะในมาตรฐานสากลระหว่างประเทศ,

ข้อกำหนดนั้นอาจยกเว้นได้ โดยการยกเว้นดังกล่าวนั้น ถูกจำกัดอยู่ภายใต้กระบวนการของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการตามข้อ 7 “การบริหารกระบวนการ”

## 2. มาตรฐานอ้างอิง (Normative reference)

มาตรฐานดังกล่าวนี้มีการปรับปรุงแก้ไขซึ่งอยู่ระหว่างการจัดพิมพ์ การพิมพ์ออกมาให้ปรากฏนี้ถูกนำไปใช้ปฏิบัติได้มาตรฐานทั่วปวงมีหัวข้อ/เรื่องที่ได้พิจารณาแก้ไขกันใหม่ และภาคีต่างๆ ก็ให้การตกลงบนพื้นฐานของมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ด้วยการสนับสนุนโดยตรวจตราแล้วถึงความเป็นไปได้ในการนำไปประยุกต์ปรับใช้แทนฉบับก่อนหน้านี้ สมาชิกของ IEC และ ISO คงไว้ซึ่งการขึ้นทะเบียนรับรองมาตรฐานสากลระหว่างประเทศฉบับปัจจุบันนี้ว่ามีผลนำไปใช้บังคับได้

ISO 9000 : 2000 ระบบบริหารคุณภาพ – แนวความคิดและบทวิเคราะห์ศัพท์

## 3. คำศัพท์และนิยาม (Terms and Definitions)

สำหรับเจตนารมณ์ ของมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ คำศัพท์และนิยามให้เป็นไปตาม ISO 9000 : 2000 ระบบบริหารคุณภาพ – แนวความคิดและบทวิเคราะห์ศัพท์เพื่อการประยุกต์ปรับใช้ด้วย

- หมายเหตุ 1 : มาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้มีการปรับเปลี่ยนคำศัพท์ซึ่งเคยใช้โดยแสดงให้ปรากฏดังนี้ :

ผู้ส่งมอบ (Supplier) → องค์กร (Organization) → ลูกค้า (Customer)

- หมายเหตุ 2 : ศัพท์ที่ว่า “องค์กร” จะใช้แทนศัพท์เดิมคือ “ผู้ส่งมอบ” (Supplier) โดยศัพท์ที่ว่า “ผู้ส่งมอบ” (Supplier) ในปัจจุบันจะใช้แทนศัพท์เดิมคือ “ผู้รับจ้างช่วง/ผู้รับเหมา” (Subcontractor) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเริ่มทำให้การสื่อข้อความที่ใช้อย่างแพร่หลายขณะนี้ในภาคอุตสาหกรรมมีความชัดเจนขึ้น

## 4. ระบบบริหารงานคุณภาพ

### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติรักษาไว้และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้

องค์กรต้อง

- a) กำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพและนำไปใช้ (ดู 1.2)
- b) กำหนดลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการ

- c) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการ และการควบคุมกระบวนการที่มีประสิทธิผล
- d) มั่นใจว่ามีทรัพยากร และข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการและติดตามกระบวนการ
- e) เผื่อระวัง ตรวจสอบ และวิเคราะห์กระบวนการ และ
- f) ดำเนินการให้ได้ผลตามแผนที่กำหนดไว้ และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการเหล่านี้ต้องได้รับการจัดการโดยองค์กรให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้

กรณีที่องค์กรเลือกที่จะมอบกระบวนการซึ่งส่งผลกระทบต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ให้ผู้อื่นทำการแทน องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมกระบวนการดังกล่าว การควบคุมกระบวนการที่มอบดังกล่าวนี้ต้องได้รับการระบุไว้ในระบบบริหารงานคุณภาพ  
 หมายเหตุ กระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพที่อ้างถึงข้างต้นควรประกอบด้วย กระบวนการสำหรับกิจกรรมการจัดการ การจัดหาทรัพยากร การผลิต/บริการ และการวัด

## 4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

### 4.2.1 ทั่วไป

เอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพต้องรวมถึง

- a) ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรของนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- b) คู่มือคุณภาพ
- c) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้
- d) เอกสารที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ
- e) บันทึกที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้ (ดู 4.2.4)

หมายเหตุ 1 หากปรากฏคำว่า “เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน” ในมาตรฐานสากลฉบับนี้ หมายความว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นได้รับการจัดทำ เป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้

หมายเหตุ 2 ขอบเขตของเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพนี้อาจแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ขึ้นอยู่กับ

- a) ขนาดขององค์กร และชนิดของกิจกรรม
- b) ความซับซ้อนของกระบวนการ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และ
- c) ความรู้ความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุ 3 ระบบเอกสารอยู่ในรูปแบบเอกสาร หรือสื่อชนิดใดๆ ก็ได้

#### 4.2.2 คู่มือคุณภาพ

องค์กรต้องจัดทำและรักษาคู่มือคุณภาพหนึ่งฉบับ ที่ประกอบด้วย

- a) ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ รวมถึงรายละเอียดการละเว้นข้อกำหนด และเหตุผล (ดู 1.2)
- b) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสาร หรือการอ้างอิงถึง และ
- c) รายละเอียดความสัมพันธ์ของกระบวนการของระบบบริหารงานคุณภาพ

#### 4.2.3 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่ระบบบริหารงานคุณภาพต้องการ ต้องได้รับการควบคุมซึ่งบันทึกถือเป็นเอกสารชนิดพิเศษ และต้องได้รับการควบคุมตามข้อกำหนดหัวข้อ 4.2.4

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นในการ

- a) อนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้งาน / แจกจ่าย
- b) ทบทวน ปรับปรุงเอกสาร (ถ้าจำเป็น) และอนุมัติซ้ำ
- c) ชี้นำการเปลี่ยนแปลง และสถานะปัจจุบันของเอกสาร
- d) ให้มีเอกสารฉบับใช้งานที่เกี่ยวข้อง ณ จุดปฏิบัติงาน
- e) มั่นใจว่าเอกสารยังคงอ่านได้ง่าย มีการบ่งชี้การนำมาใช้ได้โดยสะดวก
- f) ระบุ / ชี้นำ และควบคุมการแจกจ่ายเอกสารจากภายนอก และ
- g) ป้องกันการใช้เอกสารที่ล้าสมัย และมีการชี้บ่งที่เหมาะสมในกรณีที่ต้องเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ

#### 4.2.4 การควบคุมบันทึก

บันทึกต้องได้รับการจัดทำ และเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ บันทึกต้องอ่านง่าย มีการชี้บ่ง และนำกลับมาใช้งานได้สะดวก ต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นในการชี้บ่ง การจัดเก็บ การป้องกันการนำกลับมาใช้ อายุขัยในการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

### 5 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

#### 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้เป็นที่ประจักษ์ ถึงความมุ่งมั่นของตนที่มีต่อ การพัฒนาและการนำเอา ระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติใช้ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่อง โดย

- a) สื่อสารให้ทุกๆ คนในองค์กร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงาน ให้บรรลุถึงข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง



- b) จัดทำนโยบายคุณภาพ
- c) มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้มีการจัดทำ
- d) จัดการทบทวนของฝ่ายบริหาร
- e) ทำให้มั่นใจถึงความพอใจเพียงของทรัพยากร

## 5.2 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้า ได้มีการกำหนดและดำเนินการให้บรรลุถึงข้อกำหนดดังกล่าว โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ (ดูข้อ 7.2.1 และ 8.2.1)

## 5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า นโยบายคุณภาพขององค์กร

- a) มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- b) ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นในการทำตามข้อกำหนด และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c) ให้แนวทางในการกำหนด และการทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ได้รับการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในองค์กร
- e) ได้รับการทบทวนเพื่อให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ

## 5.4 การวางแผน (Planning)

### 5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (Quality Objectives)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ รวมถึงวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่จำเป็นในการบรรลุถึงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดูข้อ 7.1 a) ได้มีการจัดทำในหน่วยงานและระดับการบังคับบัญชาที่เหมาะสมภายในองค์กร วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพต้องสามารถวัดผลได้ และต้องสอดคล้อง กับนโยบายคุณภาพขององค์กร

### 5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system planning)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า

- a) การวางแผนระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนดในข้อ 4.1 และ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- b) การเปลี่ยนแปลงในองค์กรต้องดำเนินการภายใต้การควบคุม โดยมีการวางแผน และ นำไปปฏิบัติใช้ และสามารถรักษาความสมบูรณ์ครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพของตนไว้ตลอดช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น

## 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจสั่งการ และ การสื่อสาร (Responsibility and authority)

### 5.5.1 ความรับผิดชอบ อำนาจสั่งการ

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า ความรับผิดชอบ และ อำนาจสั่งการ ได้มีการกำหนดพร้อมกับมีการสื่อสารออกไปให้เข้าใจกันภายในองค์กร

### 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งผู้บริหารหนึ่งคน จากคณะผู้บริหาร ซึ่งนอกเหนือจากภารกิจและอำนาจหน้าที่ในงานอื่นๆ แล้ว ตัวแทนฝ่ายบริหารที่แต่งตั้งขึ้นนี้ต้องมีความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการในเรื่องดังต่อไปนี้

- a) ทำให้แน่ใจว่ากระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ได้มีการจัดทำ นำไปปฏิบัติใช้ และดูแลรักษา
  - b) รายงานผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพต่อผู้บริหารระดับสูง รวมถึงความจำเป็นใดๆ ในการปรับปรุง
  - c) ผนวกรงศ์ส่งเสริมให้เกิดความตระหนัก ถึงข้อกำหนดของลูกค้านักงานหรือบุคลากรทุกคนในองค์กร
- หมายเหตุ ความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหารยังอาจครอบคลุมไปถึงการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวข้องระบบบริหารคุณภาพ

### 5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal communication)

ผู้บริหารระดับสูง ต้องทำให้มั่นใจได้ว่า ได้มีการกำหนดกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมภายในองค์กร และการสื่อสารเหล่านี้มีขึ้นเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในระบบบริหารคุณภาพ

## 5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management review)

### 5.6.1 บททั่วไป (General)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพยังคงความเหมาะสม มีความเพียงพอ และยังมีประสิทธิผล การทบทวนของฝ่ายบริหารนี้ต้องครอบคลุมถึงการประเมิน โอกาสในการปรับปรุง และ ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งรวมถึงนโยบายคุณภาพ และ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

บันทึกของการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องมีการเก็บรักษา (ดูข้อ 4.2.4)

### 5.6.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวน (Review input)

ข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาการทบทวนของฝ่ายบริหารประกอบด้วย

- a) ผลจากการตรวจติดตาม
- b) ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
- c) ผลการดำเนินการของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- d) สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- e) การติดตามความคืบหน้าจากการทบทวนในครั้งก่อน
- f) การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ
- g) คำแนะนำในการปรับปรุง

### 5.6.3 ผลจากการทบทวน (Review output)

ผลจากการทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้องรวมถึง การตัดสินใจ และ การดำเนินการ ที่เกี่ยวกับ

- a) การปรับปรุงประสิทธิผลของ ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการในระบบ
- b) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า
- c) ทรัพยากรที่จำเป็น

## 6. การจัดการทรัพยากร

### 6.1 การจัดหาทรัพยากร

องค์กรต้องกำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อ

- a) นำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ คงรักษาไว้ และปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และ
- b) เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า

### 6.2.2 ความรู้ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกรวม

องค์กรต้อง

- a) กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานที่มีผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์
- b) จัดฝึกรวมหรือดำเนินการ โดยวิธีอื่นใดที่จะทำให้มีความรู้ความสามารถที่ต้องการ
- c) ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนั้น
- d) มั่นใจว่าบุคลากรตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรม และการมีส่วนร่วมในการ/บรรลุมิติวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และ
- e) ฝึกอบรมบัณฑิตการศึกษา การฝึกรวม ทักษะและประสบการณ์ (ดู 4.2.4)

### 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องกำหนด จัดทำ และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด โครงสร้างพื้นฐานรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ (ตามความเหมาะสม)

- a) อาคาร พื้นที่ปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง
- b) เครื่องมืออุปกรณ์ของกระบวนการ (ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์) และ
- c) บริการสนับสนุน (เช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

### 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรต้องกำหนดและจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็น เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด

## 7. การผลิต / บริการ

7.1 องค์กรต้องวางแผนพัฒนากระบวนการที่จำเป็นสำหรับการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ โดยการวางแผนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพ (ดู 4.1)

การวางแผนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ องค์กรต้องกำหนดสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- a) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) ความจำเป็นในการกำหนดกระบวนการ เอกสาร และการจัดหาทรัพยากรสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์
- c) กิจกรรมการทวนสอบ การรับรอง การเฝ้าระวัง/ติดตาม การตรวจสอบและการทดสอบสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับ
- d) บันทึกรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงว่ากระบวนการ และผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด (ดู 4.2.4)

ผลลัพธ์ของการวางแผนต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับวิธีการดำเนินการขององค์กร

หมายเหตุ 1 เอกสารที่ระบุกระบวนการของระบบบริหารงานคุณภาพ (รวมทั้งกระบวนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ) และทรัพยากรที่จะใช้เฉพาะแต่ละผลิตภัณฑ์ โครงการหรือสัญญา อาจเรียกว่า แผนคุณภาพ

หมายเหตุ 2 องค์กรอาจจะนำข้อกำหนดในหัวข้อ 7.3 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ นี้ได้

## 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

### 7.2.1 การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องกำหนด

- ข้อกำหนดที่ลูกค้าระบุ รวมถึงข้อกำหนดด้านการส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ
- ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นในการใช้งาน (ถ้าทราบ)
- ข้อกำหนด กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และ
- ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดโดยองค์กร

### 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนนี้ต้องกระทำก่อนการตกลงส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า (เช่น ก่อนขึ้นเสนอประมูล ก่อนยอมรับสัญญา หรือคำสั่งซื้อ ก่อนยอมรับการแก้ไข เปลี่ยนแปลงสัญญาหรือคำสั่งซื้อ) และต้องมั่นใจว่า

- ได้มีการกำหนดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
  - ข้อกำหนดให้สัญญาหรือคำสั่งซื้อที่ต่างจากที่กำหนดไว้เดิมได้รับการแก้ไข และ
  - องค์กรมีขีดความสามารถในการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้
- ต้องเก็บรักษาบันทึกผลการทบทวนและการดำเนินการจากการทบทวน (ดู 4.2.4)

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ระบุข้อกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องยืนยันข้อกำหนดของลูกค้าก่อนการยอมรับข้อตกลง

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องมั่นใจว่าได้มีการแก้ไขปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงเหล่านั้นด้วย

หมายเหตุ ในบางกรณี เช่น การขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต การทบทวนอย่างเป็นทางการไม่สามารถทำได้กับคำสั่งซื้อแต่ละคำสั่งซื้อ ในกรณีนี้การทบทวนสามารถครอบคลุมข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเช่น แคตตาล็อก หรือสื่อโฆษณา

### 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

องค์กรต้องกำหนดและนำไปปฏิบัติสำหรับการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับ

- ข้อมูลผลิตภัณฑ์
- การติดต่อสอบถาม สัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขเปลี่ยนแปลง และ
- ข้อมูลจากลูกค้า รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

### 7.3 การออกแบบและการพัฒนา

#### 7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ในระหว่างการวางแผนการออกแบบและการพัฒนา องค์กรจะต้องพิจารณาถึง

- a) ขั้นตอนการออกแบบและการพัฒนา
- b) การทบทวน ทวนสอบและรับรองความถูกต้องที่เหมาะสมในการออกแบบและการพัฒนาแต่ละขั้นตอนของการออกแบบ
- c) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องจัดการให้มีการประสานกันระหว่างกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและการพัฒนา เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารมีประสิทธิภาพ และมีการมอบหมายความรับผิดชอบชัดเจน

ผลลัพธ์ของการวางแผนต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัย (ตามความเหมาะสม) ตามความก้าวหน้าของการออกแบบและการพัฒนา

#### 7.3.2 ข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา

ต้องกำหนดข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนาเกี่ยวกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และเก็บรักษานั้นไว้ (ดู 4.2.4) ข้อมูลต่างๆเหล่านี้ ต้องรวมถึง

- a) ข้อกำหนดด้านการใช้งาน และสมรรถนะ
- b) ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- c) ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันที่ผ่านมาในอดีต ถ้ามี และ
- d) ข้อมูลอื่นที่จำเป็นในการออกแบบและการพัฒนา

ข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนาต้องมีการทบทวนว่าเพียงพอข้อกำหนดต้องสมบูรณ์ ชัดเจนและไม่ขัดแย้งซึ่งกันและกัน

#### 7.3.3 ผลจากการออกแบบและการพัฒนา

ผลจากการออกแบบและการพัฒนาต้องจัดทำไว้ในรูปแบบที่สามารถทวนสอบกับข้อมูลการออกแบบและการพัฒนาได้ และต้องมีการอนุมัติก่อนการนำไปใช้

ผลจากการออกแบบและการพัฒนาต้อง

- a) เป็นไปตามข้อกำหนดข้อมูลการออกแบบและการพัฒนา
- b) ให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิตและการบริการ
- c) มีหรืออ้างอิงถึงเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ และ
- d) กำหนดลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นด้านความปลอดภัย และการใช้ที่ถูกต้อง

### 7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการทบทวนการออกแบบและการพัฒนา อย่างเป็นระบบตามแผนที่วางไว้ (ดู 7.3.1) ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อ

- a) ประเมินผลการออกแบบและการพัฒนาในการบรรลุข้อกำหนด และ
- b) ระบุปัญหาและเสนอการดำเนินการที่จำเป็น

ผู้เข้าร่วมในการทบทวนต้องรวมถึงผู้แทนในงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา และต้องเก็บรักษาบันทึกผลการทบทวน และการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

### 7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการทวนสอบตามแผนที่วางไว้ (ดู 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลการออกแบบและการพัฒนาเป็นไปตามข้อกำหนดของข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา บันทึกผลการทวนสอบ และการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

### 7.3.6 การรับรองการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการรับรองการออกแบบและการพัฒนาตามแผนที่วางไว้ (ดู 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้นั้นสามารถบรรลุข้อกำหนดในการใช้งานที่กำหนดหรือมุ่งหวังไว้ (ถ้าทราบ) กรณีที่สามารถปฏิบัติได้ การรับรองต้องเสร็จสิ้นสมบูรณ์ก่อนการส่งมอบหรือนำไปใช้ บันทึกผลการรับรองและการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

### 7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและการพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องได้รับการชี้แจงและเก็บรักษาไว้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบและรับรองตามความเหมาะสม และอนุมัติก่อนใช้ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อชิ้นส่วนประกอบและผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบไปแล้ว

บันทึกผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

## 7.4 การจัดซื้อ

### 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อ ประเภทและขอบเขตในการควบคุมผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อขึ้นกับผลกระทบต่อการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

องค์กรต้องประเมิน และคัดเลือกผู้ส่งมอบโดยพิจารณาความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดขององค์กร โดยต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก การประเมินผล และการประเมินผลซ้ำ ซึ่งบันทึกผลจากการประเมิน และการดำเนินการที่จำเป็นภายหลังจากการประเมินต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

#### 7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

ข้อมูลการจัดซื้อต้องระบุข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์รวมถึง (ตามความเหมาะสม)

- a) ข้อกำหนดในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ กระบวนการต่างๆ และอุปกรณ์
- b) ข้อกำหนดว่าด้วยคุณสมบัติของบุคลากร และ
- c) ข้อกำหนดด้านระบบบริหารงานคุณภาพ

องค์กรต้องมั่นใจว่าได้ระบุข้อกำหนดการจัดซื้อที่เพียงพอก่อนการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ

#### 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

องค์กรต้องกำหนดและดำเนินการตรวจสอบหรือกิจกรรมอื่นใดที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อ

ถ้าองค์กรหรือลูกค้าขององค์กรประสงค์ให้ทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องระบุการทวนสอบและวิธีตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ไว้ในข้อมูลการจัดซื้อด้วย

### 7.5 การผลิตและการบริการ

#### 7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการผลิตและการบริการภายใต้สภาวะควบคุม ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขดังต่อไปนี้เท่าที่ประยุกต์ได้

- a) ความพร้อมของข้อมูลอธิบายคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์
- b) ความพร้อมของวิธีการปฏิบัติงาน (work instructions) ตามความจำเป็น
- c) การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม
- d) ความพร้อมและการใช้เครื่องมือเฝ้าระวังและการวัด
- e) การปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าระวังและการวัด และ
- f) การปฏิบัติตามกิจกรรมการตรวจปล่อย การส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ



### 7.5.2 การรับรองกระบวนการผลิตและการบริการ

องค์กรต้องรับรองกระบวนการผลิตและการบริการเมื่อผลของกระบวนการไม่สามารถทวนสอบผลิตภัณฑ์/บริการได้ด้วยการเฝ้าระวัง หรือการวัด รวมถึงกระบวนการใดๆ ที่ข้อบกพร่องจะปรากฏเมื่อได้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือส่งมอบบริการไปแล้ว

การรับรองต้องแสดงถึงความสามารถของกระบวนการที่จะบรรลุผลตามที่วางแผนไว้

องค์กรต้องจัดให้มีการดำเนินการเหล่านี้ เท่าที่สามารถประยุกต์ใช้ได้

- a) กำหนดเกณฑ์ในการทบทวน และอนุมัติกระบวนการ
- b) การอนุมัติใช้เครื่องมืออุปกรณ์ และคุณสมบัติของบุคลากร
- c) การใช้วิธีการเฉพาะ และขั้นตอนเฉพาะในการปฏิบัติงาน
- d) ข้อกำหนดในการบันทึก (ดู 4.2.4) และ
- e) การรับรองซ้ำ

### 7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ

องค์กรต้องชี้บ่งผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีที่เหมาะสมตลอดการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ (ตามความเหมาะสม) องค์กรต้องชี้บ่งสถานะของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดการเฝ้าระวังและการวัด ในกรณีมีข้อกำหนดให้ต้องสอบกลับได้ องค์กรต้องควบคุมและบันทึกการชี้บ่งเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์ (ดู 4.2.4)

หมายเหตุ ในบางกลุ่มอุตสาหกรรม Configuration Management สามารถใช้เป็นการชี้บ่งและสอบกลับได้ด้วย

### 7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินลูกค้าในขณะที่อยู่ในความควบคุม หรือการนำมาใช้ขององค์กร โดยองค์กรต้องชี้บ่ง ทวนสอบ ป้องกันและคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าที่จัดเตรียมไว้เพื่อใช้ หรือประกอบเป็นผลิตภัณฑ์ กรณีที่ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหายหรือพบว่าไม่เหมาะกับการใช้งาน องค์กรต้องรายงานต่อลูกค้า และเก็บรักษานบันทึกไว้ (ดู 4.2.4)

### 7.5.5 การรักษาผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องรักษาผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในระหว่างกระบวนการภายใน และการส่งมอบถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนด การรักษาผลิตภัณฑ์ต้องรวมถึงการชี้บ่ง การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันความเสียหาย การรักษาผลิตภัณฑ์ต้องประยุกต์ใช้กับชิ้นส่วนประกอบผลิตภัณฑ์ด้วย

## 7.6 การควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังและตรวจวัด

องค์กรต้องกำหนดการเฝ้าระวังและการวัดที่จะดำเนินการ และกำหนดเครื่องมือต่างๆ ในการเฝ้าระวังและตรวจวัดที่จำเป็นในการใช้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด (ดู 7.2.1)

องค์กรต้องกำหนดกระบวนการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการเฝ้าระวังและตรวจวัด และปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ในการเฝ้าระวังและการวัดด้วย

ในกรณีที่ความถูกต้องของค่าที่ได้เป็นสิ่งจำเป็น เครื่องมือวัดต้อง

- a) ได้รับการสอบเทียบหรือทวนสอบตามช่วงเวลาที่กำหนด หรือก่อนการใช้งาน โดยเทียบกับมาตรฐานการวัดที่สามารถสอบกลับไปยังมาตรฐานการวัดระดับนานาชาติ หรือระดับชาติ ถ้าไม่มีมาตรฐานดังกล่าว ให้บันทึกวิธีการสอบเทียบหรือทวนสอบที่ใช้ไว้
- b) ได้รับการปรับเทียบหรือปรับเทียบซ้ำ ตามความจำเป็น
- c) ได้รับการชี้บ่งถึงสถานะการสอบเทียบ
- d) ได้รับการป้องกันการปรับแต่งที่จะทำให้ผลการวัดเป็นโมฆะ
- e) ได้รับการป้องกันความเสียหาย และเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา และการจัดเก็บ

นอกจากนี้ เมื่อพบว่าเครื่องมือวัดไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้องประเมินความถูกต้องของผลการวัดที่ผ่านมา และบันทึกไว้ องค์กรต้องมีการดำเนินการที่เหมาะสมกับเครื่องมือวัด และผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบ บันทึกผลการสอบเทียบและทวนสอบต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

ในกรณีที่ใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในการเฝ้าระวัง และตรวจวัด ต้องมีการตรวจสอบ/ ยืนยันก่อนการใช้งานครั้งแรก และตรวจสอบซ้ำ/ ยืนยันซ้ำตามความจำเป็น

หมายเหตุ มาตรฐาน ISO 10012-1 และ ISO 10012-2 เป็นแนวทาง

## 8. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

### 8.1 ทั่วไป

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการที่จำเป็น เพื่อ

- a) แสดงว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด
- b) ให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด และ

c) ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการกำหนดวิธีการที่ใช้ ตลอดจนกลวิธีทางสถิติต่างๆ ที่ใช้และขอขยายการใช้งาน

## 8.2 การเฝ้าระวังและการวัด

### 8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องติดตามเฝ้าระวังข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ว่าองค์กรได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่ ซึ่งถือว่าเป็นการวัดสมรรถนะของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างหนึ่ง และต้องกำหนดวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลและการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้

### 8.2.2 การตรวจติดตามภายใน

องค์กรต้องจัดทำ การตรวจติดตามภายในตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อพิจารณาว่าระบบบริหารงานคุณภาพ

a) เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (7.1) และเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้ และเป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพที่องค์กรกำหนดขึ้น และ

b) มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

โปรแกรมการตรวจติดตามต้องได้รับการกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงสถานะ และความสำคัญของกระบวนการและพื้นที่ที่จะตรวจประเมิน รวมทั้งผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา เกณฑ์การตรวจติดตาม ขอบข่าย ความถี่ และวิธีการที่ใช้ต้องถูกกำหนดขึ้น การคัดเลือกผู้ตรวจติดตามและการตรวจติดตามต้องทำให้มั่นใจในความซื่อสัตย์ และความเป็นกลางของกระบวนการตรวจติดตาม ผู้ตรวจติดตามต้องไม่ตรวจติดตามงานตนเอง

ความรับผิดชอบและข้อกำหนดในการวางแผนและทำการตรวจติดตาม ตลอดจนการรายงานผลและการเก็บบันทึก (ดู 4.2.4) ต้องถูกกำหนดไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตามต้องมั่นใจว่ามีการกำจัดข้อบกพร่องที่พบ และกำจัดต้นตอสาเหตุโดยเร็ว กิจกรรมการติดตามการแก้ไขต้องรวมถึงการทวนสอบการปฏิบัติการที่ดำเนินการ และการรายงานผลการทวนสอบ (ดู 8.5.2)

หมายเหตุ มาตรฐาน ISO 10011-1, ISO 10011-2 และ ISO 10011-3 เป็นแนวทาง

### 8.2.3 การเฝ้าระวังและการวัดกระบวนการ

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าระวัง และการวัดกระบวนการต่างๆในระบบบริหารงานคุณภาพที่จำเป็น วิธีดังกล่าวต้องแสดงถึงขีดความสามารถของกระบวนการเพื่อให้บรรลุผลตามแผนที่วาง

ไว้ ในกรณีที่ไม้บรรลุผลตามแผนที่วางไว้ ต้องแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด และมีการปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม

#### 8.2.4 การเฝ้าระวังและการวัดผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องเฝ้าระวัง และวัดลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ การเฝ้าระวังและวัดผลิตภัณฑ์ต้องดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ ตามแผนงานที่จัดเตรียมไว้ (ดู 7.1)

หลักฐานที่แสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดตามเกณฑ์การยอมรับต้องได้รับการเก็บรักษาไว้ บันทึกต่างๆต้องชี้บ่งแสดงให้ทราบถึงบุคลากรซึ่งมีอำนาจในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ (ดู 4.2.4)

การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และการส่งมอบบริการ ต้องไม่ทำงานกว่าแผนที่กำหนดไว้ (ดู 7.1) ได้รับการปฏิบัติจนครบถ้วนอย่างน่าพอใจ เว้นแต่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องหรือถ้าทำได้ให้ลูกค้าเป็นผู้อนุมัติ

#### 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรต้องมั่นใจว่ามีการชี้บ่งและควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เพื่อป้องกันการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ การควบคุมต่างๆ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องและผู้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ต้องถูกกำหนดไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน

องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยวิธีใด วิธีหนึ่งหรือหลายวิธี ดังนี้

- a) กำจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ข้อบกพร่อง) ที่พบ
- b) อนุมัติให้ใช้ ตรวจสอบปล่อยหรือยอมรับให้ใช้ภายใต้ความยินยอมของผู้มีอำนาจ หรือลูกค้า ตามความเหมาะสม
- c) ป้องกันการนำไปใช้งานหรือการนำไปประยุกต์ใช้ตามวัตถุประสงค์เดิม

บันทึกของลักษณะข้อบกพร่องและการดำเนินงานภายหลัง รวมทั้งความยินยอมที่ได้รับต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องได้รับการแก้ไขแล้ว ต้องมีการทวนสอบซ้ำอีก เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ

ในกรณีพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลังการส่งมอบหรือเริ่มใช้งานไปแล้ว องค์กรต้องมีการดำเนินการที่เหมาะสมกับผลกระทบ หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของข้อบกพร่องนั้นๆ

#### 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

องค์กรต้องกำหนด รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ และเพื่อประเมินการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การกำหนด รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ต้องรวมถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นจากผลการเฝ้าระวัง และการวัด ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลต้องให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ

- a) ความพึงพอใจของลูกค้า (ดู 8.2.1)
- b) ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดู 7.2.1)
- c) คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน และ
- d) ผู้ส่งมอบ

#### 8.5 การปรับปรุง

##### 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

##### 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข

องค์กรต้องดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด(ข้อบกพร่อง) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อระบุข้อกำหนดต่างๆ สำหรับ

- a) การทบทวนข้อบกพร่อง (รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า)
- b) การพิจารณาสาเหตุของข้อบกพร่อง
- c) การประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อบกพร่องจะไม่เกิดซ้ำ
- d) การพิจารณาและการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น
- e) บันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการไป (ดู 4.2.4) และ
- f) การทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้กระทำไป

### 8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน

องค์กรต้องกำหนดการปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ข้อบกพร่อง) ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อระบุข้อกำหนดต่างๆ สำหรับ

- a) การพิจารณาข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นและสาเหตุ
- b) การประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อป้องกันการเกิดข้อบกพร่อง
- c) การพิจารณาและดำเนินการปฏิบัติการป้องกันที่จำเป็น
- d) การบันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการไป (ดู 4.2.4) และ
- e) การทบทวนการปฏิบัติการป้องกันที่ได้กระทำไป

**ภาคผนวก ค**  
**มาตรฐานข้อกำหนดบริหารสิ่งแวดล้อม**  
**ISO 14001 : 2004**

## ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม-ข้อกำหนดและข้อเสนอแนะในการใช้

### 1. ขอบเขต

มาตรฐานสากลฉบับนี้ได้ระบุถึงข้อกำหนดสำหรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้องค์กรได้นำไปใช้ในการพัฒนา และนำไปปฏิบัติซึ่งนโยบายสิ่งแวดล้อมและวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถดำเนินการตามที่กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆที่องค์กรเกี่ยวข้อง รวมถึงให้องค์กรมีข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ (Significant Environment Aspect) มาตรฐานนี้ได้ประยุกต์ใช้สำหรับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่องค์กรระบุทั้งในส่วนที่องค์กรสามารถควบคุมได้และที่องค์กรสามารถผลักดันได้ มาตรฐานฉบับนี้ไม่ได้กำหนดเกณฑ์สมรรถนะทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจง

มาตรฐานสากลนี้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรต่างๆ ที่ต้องการ:

- a) จัดทำ การนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมไปปฏิบัติ รักษาไว้และต้องการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในองค์กรให้ดีขึ้น
- b) มั่นใจในการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่กำหนดขึ้น
- c) แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้โดย
  1. การกำหนดการดำเนินงานของตนเองและประกาศผลการดำเนินงานเอง หรือ
  2. รับรองการสอดคล้องโดยองค์กรที่เกี่ยวข้องเช่น ลูกค้า
  3. การหาการรับรองจากหน่วยงานจากภายนอกอื่นๆ
  4. การขอใบรับรองและการขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจากองค์กรภายนอก

ข้อกำหนดทั้งหมดในมาตรฐานฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ให้เข้ากันได้กับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ขอบเขตของการประยุกต์ใช้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น นโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กร ลักษณะของกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการ ทำเลที่ตั้งขององค์กร และสภาพของหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้มาตรฐานชุดนี้ยังมีภาคผนวก A ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการแนะนำการประยุกต์ใช้

### 2. เอกสารอ้างอิง

ยังไม่มีเอกสารอ้างอิงใดๆ เนื่องจากเป็นการปรับปรุงจากมาตรฐานเดิม

### 3. ศัพท์และนิยาม

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานสากลฉบับนี้และเพื่อป้องกันความสับสนที่อาจเกิดขึ้น คำศัพท์และนิยามเหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้



หมายเหตุ จะไม่มีการระบุคำศัพท์หรือนิยามต่างๆ ที่มีความหมายหรือนิยามเดียวกับที่ปรากฏในพจนานุกรมตามปกติแล้ว คำศัพท์ที่เป็นตัวเข้มเป็นคำศัพท์หรือนิยามที่สามารถใช้อ้างอิงไปมาในข้อกำหนดอื่นๆ และได้ระบุข้อกำหนดดังกล่าวไว้แล้วเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

### 3.1 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)

บุคคลผู้ที่มีความสามารถในการดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมิน (ISO 9000:2000 ข้อกำหนด 3.9.9)

### 3.2 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continual improvement)

กระบวนการทำซ้ำของการปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental management system (3.8) ในการที่จะทำให้บรรลุถึงการปรับปรุงสมรรถนะทางด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม (environmental performance) (3.10) ที่ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กร (organization's) (3.16) environmental policy (3.11)

หมายเหตุ : กระบวนการเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องในการทำงานใดๆ และอยู่ในทุกพื้นที่ที่สามารถเกิดกิจกรรมนั้นๆ

### 3.3 การดำเนินการแก้ไข (corrective action)

การดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจสอบได้ (Nonconformity)(3.15)

### 3.4 เอกสาร (document)

ข้อมูลและสื่อสนับสนุนต่างๆ ที่มีข้อมูลเหล่านั้นอยู่

หมายเหตุ : สื่อสามารถอยู่ในรูปกระดาษ, เทปแม่เหล็ก, อิเล็กทรอนิกส์ หรืออ่านด้วยดิสก์ในคอมพิวเตอร์, ภาพถ่ายหรือตัวอย่างต้นแบบ, หรือทั้งหมดที่กล่าวมารวมกัน

(ISO 9000:2000, 3.7.2)

### 3.5 สิ่งแวดล้อม (environmental)

สิ่งที่อยู่รอบๆ องค์กรนั้นๆ(3.16) ที่ได้ดำเนินการอยู่ รวมไปถึง อากาศ น้ำ พื้นดิน ทรัพยากรธรรมชาติ พืช สัตว์ มนุษย์และความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้

หมายเหตุ : สิ่งแวดล้อมที่กล่าวนี้รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (3.16) และสภาพแวดล้อมในโลกด้วย

### 3.6 ประเด็นสิ่งแวดล้อม (environmental aspect)

องค์ประกอบของกิจกรรม หรือผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร(3.16) ที่สามารถมีผลต่อสิ่งแวดล้อม

หมายเหตุ : ประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญหรือสามารถมีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม (3.5)

### 3.7 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (environmental impact)

การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ต่อสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นด้านผลเสียหรือมีประโยชน์ ทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นสิ่งแวดล้อมขององค์กร

### 3.8 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (environmental management system: EMS)

ส่วนหนึ่งของระบบการจัดการขององค์กรที่ใช้เพื่อพัฒนา และนำไปปฏิบัติของนโยบายสิ่งแวดล้อม (Environmental policy) (3.11) และจัดการประเด็นสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ (environmental aspects) (3.6)

หมายเหตุ 1: ระบบการจัดการคือกลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันที่ถูกใช้สำหรับการจัดทำ นโยบาย วัตถุประสงค์ และสำหรับการบรรลุถึงวัตถุประสงค์เหล่านั้น

หมายเหตุ 2: ระบบการจัดการนั้นรวมถึงการจัดโครงสร้างขององค์กร กิจกรรมการวางแผน ความรับผิดชอบ การปฏิบัติการ ระเบียบปฏิบัติ กระบวนการต่าง ๆ และทรัพยากร

### 3.9 วัตถุประสงค์สิ่งแวดล้อม (environmental objective)

เป้าหมายทางด้านสิ่งแวดล้อมโดยองค์กรรวมทั้งซึ่งสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อม ที่องค์กรได้จัดทำขึ้นโดยตนเองเพื่อให้บรรลุ

### 3.10 สมรรถนะผลการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม (environmental performance)

ผลที่สามารถวัดได้ของการจัดการประเด็นสิ่งแวดล้อมขององค์กร

หมายเหตุ : ในคำอธิบายของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผลสามารถถูกวัดเทียบกับ นโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กร วัตถุประสงค์และเป้าหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดสมรรถนะทางด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

### 3.11 นโยบายสิ่งแวดล้อม (environmental policy)

ความตั้งใจโดยรวมและทิศทางขององค์กรที่เกี่ยวข้องสมรรถนะทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ซึ่งได้ถูกกำหนดอย่างเป็นทางการ โดยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

หมายเหตุ : นโยบายสิ่งแวดล้อมที่กำหนดกรอบสำหรับการดำเนินการ และสำหรับการตั้งวัตถุประสงค์ และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม

### 3.12 เป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม (environmental target)

ข้อกำหนดสมรรถนะเชิงรายละเอียดที่ประยุกต์ใช้สำหรับองค์กร หรือส่วนหนึ่งส่วนใด ที่ซึ่งเกิดขึ้นจาก วัตถุประสงค์ทางด้านสิ่งแวดล้อม และต้องการดำเนินการให้สำเร็จเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

### 3.13 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (interested party)

บุคคล หรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับ หรือได้รับผลกระทบจากสมรรถนะทางด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร

### 3.14 การตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (internal audit)

เป็นกระบวนการที่ดำเนินอย่างเป็นระบบ มีอิสระและเป็นกระบวนการที่มีเอกสารรองรับ เพื่อให้มีซึ่ง หลักฐานและผลการประเมินความจริง ตามขอบเขตและเกณฑ์ในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ตั้งไว้โดย องค์กรว่าได้ถูกปฏิบัติตามอย่างสมบูรณ์

หมายเหตุ : ในหลาย ๆ กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดเล็ก ความมีอิสระสามารถแสดงได้ โดยความเป็นอิสระจากหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการตรวจประเมิน

### 3.15 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (nonconformity)

ความไม่สมบูรณ์ ในการเป็นไปตามข้อกำหนด

(ISO9000:2000, 3.6.2)

### 3.16 องค์กร (organization)

บริษัท กลุ่มผู้ร่วมทุน องค์กร วิสาหกิจ ตัวแทนผู้มีอำนาจหรือสถาบัน หรือส่วนใดส่วนหนึ่งหรือการร่วมกัน ของรูปแบบที่กล่าวมา ไม่ว่าจะ เป็นนิติบุคคลหรือไม่ ทั้งของรัฐหรือเอกชนหรือซึ่งมีการหน้าที่และการ จัดการภายในองค์กรอย่างมีรูปแบบของตนเอง

หมายเหตุ : สำหรับองค์กรที่มีการบริหารมากกว่า 1 หน่วยงาน หน่วยงานใด ๆ สามารถถูกนิยามว่า เป็นองค์กรได้

### 3.17 การดำเนินการป้องกัน (prevention action)

การดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีศักยภาพเกิดขึ้นได้

### 3.18 การป้องกันมลพิษ

การใช้กระบวนการ การปฏิบัติการ เทคนิค วัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์หรือพลังงานเพื่อหลีกเลี่ยง ลด หรือควบคุม (โดยการแยกหรือการรวม) การเกิดขึ้น การระบาย หรือทิ้งมลสารประเภทต่างๆหรือของเสีย เพื่อที่จะลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในด้านลบ

หมายเหตุ : การป้องกันมลพิษสามารถรวมถึงการลดและกำจัดแหล่งกำเนิด การเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตภัณฑ์ หรือบริการ การใช้ทรัพยากร วัสดุดิบ และพลังงานทดแทนอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ การปรับปรุง และการบำบัด

### 3.19 ขั้นตอนปฏิบัติ (procedure)

แนวทางเฉพาะที่กำหนดไว้เพื่อผลักดันไปสู่กิจกรรมหรือกระบวนการ

หมายเหตุ : ขั้นตอนปฏิบัติสามารถทำเป็นเอกสารหรือไม่ก็ได้

### 3.20 บันทึก (record)

เอกสารที่แสดงถึงผลที่ได้รับ หรือเอกสารที่ให้หลักฐานของการปฏิบัติตามกิจกรรมต่าง ๆ

## 4. ข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ โดยการจัดทำเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติ ศึกษารักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และองค์กรต้องแสดงว่าจะทำตามข้อกำหนดนี้อย่างสมบูรณ์ได้อย่างไร

องค์กรต้องกำหนดและจัดทำเป็นเอกสารที่แสดงขอบเขตของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

### 4.2 นโยบายสิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารสูงสุดต้องกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กร และต้องมั่นใจว่าอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่กำหนดนั้น นโยบายสิ่งแวดล้อมต้อง

- เหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และผลกระทบที่เกิดขึ้นของกิจกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ
- รวมถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการป้องกันมลพิษ (prevention of pollution)
- รวมถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้อง ที่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร
- ให้กรอบสำหรับการกำหนด และทบทวนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม
- ถูกจัดทำเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้
- ถูกสื่อสารไปยังบุคคลทุกคนที่ซึ่งปฏิบัติงานให้ หรือปฏิบัติงานในนามขององค์กร
- พร้อมที่จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน

### 4.3 การวางแผน

#### 4.3.1 ประเด็นสิ่งแวดล้อม

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และธำรงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติ

- a) เพื่อระบุประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการภายใต้ขอบเขตของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร ทั้งในส่วนประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่องค์กรสามารถควบคุมได้ และในส่วนประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่องค์กรสามารถผลักดันนำไปสู่การวางแผน การปรับปรุง การปรับเปลี่ยน หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ของ กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการ
- b) เพื่อกำหนดประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีหรือสามารถมีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม (เช่น ประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ)

องค์กรต้องจัดทำข้อมูลเหล่านี้ในรูปเอกสารและจัดทำให้ทันสมัยอยู่เสมอ

องค์กรยังต้องทำให้มั่นใจว่าประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญถูกนำมาพิจารณาในการระหว่างการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ และการคงรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

#### 4.3.2 กฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และธำรงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติ

- a) เพื่อชี้แจงและเข้าถึงข้อกำหนดด้านกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้อง ที่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร
- b) เพื่อกำหนดวิธีการในการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดเหล่านี้กับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่ากฎหมายและข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้น ได้ถูกนำไปพิจารณาในระหว่างการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ และการคงรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

#### 4.3.3 วัตถุประสงค์ เป้าหมายและโครงการ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งวัตถุประสงค์และเป้าหมายสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในรูปเอกสาร ในหน่วยงานและระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

วัตถุประสงค์และเป้าหมายต้องสามารถวัดได้ (ถ้าเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ) และต้องสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความมุ่งมั่นในการป้องกันมลพิษ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อกำหนดอื่นๆ และความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เมื่อมีการจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมาย องค์กรต้องพิจารณาข้อกำหนดของกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งองค์กรต้องพิจารณาทางเลือกของเทคโนโลยี สถานะทางการเงิน ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน และข้อกำหนดทางด้านธุรกิจ และมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งโครงการเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยโครงการต้องมีรายละเอียดครอบคลุม

- a) การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ในหน่วยงานและระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร
- b) วิธีการและกรอบระยะเวลาที่จะทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผล

#### 4.4 การนำไปปฏิบัติและการปฏิบัติการ

##### 4.4.1 ทรัพยากร บทบาท ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความเพียงพอ ทรัพยากรเหล่านี้รวมถึงทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะเฉพาะด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐาน เทคโนโลยี และทรัพยากรด้านการเงิน

บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ต้องถูกกำหนด จัดทำเป็นเอกสาร และสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการสิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร ซึ่งนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างอื่นแล้ว ต้องได้รับการกำหนดบทบาท อำนาจ และหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อ

- a) ทำให้มั่นใจว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมได้ถูกจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้อย่างสอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้
- b) รายงานผลการดำเนินงาน และสมรรถนะของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อผู้บริหารสูงสุด เพื่อใช้สำหรับการทบทวนระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

##### 4.4.2 ความสามารถ การฝึกอบรมและความตระหนัก

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าบุคลากรต่างๆ ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้หรือปฏิบัติงานในนามองค์กร ที่ซึ่งมีศักยภาพในการก่อให้เกิดผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญตามที่องค์กรได้บ่งชี้ไว้ บุคคลเหล่านั้นมี(ต้องมี)ความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม องค์กรต้องเก็บรักษาบันทึกที่เกี่ยวข้องไว้

องค์กรต้องระบุการฝึกอบรมที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม องค์กรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมอื่นใดเพื่อให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด องค์กรต้องเก็บรักษาบันทึกที่เกี่ยวข้องไว้

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรผู้ซึ่งปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานในนามองค์กร มีความตระหนักถึง

- a) ความสำคัญของการปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อมและขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ รวมทั้งข้อกำหนดของระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม
- b) ประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ และผลกระทบที่เกี่ยวข้องทั้งที่มีอยู่จริงและมีโอกาสเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงานของเขาเหล่านั้น รวมถึงประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้รับจากการปรับปรุงสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น
- c) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเขาในการมีส่วนร่วมในการบรรลุถึงข้อกำหนดของระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- d) โอกาสเกิดขึ้นของผลที่จะตามมาจากการไม่ทำตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ (specified procedure)

#### 4.4.3 การสื่อสาร

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสิ่งแวดล้อมและระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติและคงไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติเพื่อ

- a) ทำการสื่อสารภายในระหว่างพนักงานในระดับต่าง ๆ และหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร
- b) การรับการสื่อสาร การจัดทำเอกสาร และการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องจากองค์กรภายนอก

องค์กรต้องตัดสินใจว่าจะมีการติดต่อสื่อสารสู่ภายนอกเกี่ยวกับประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญหรือไม่ และองค์กรต้องระบุการตัดสินใจดังกล่าวไว้ในรูปเอกสาร ถ้ามีการตัดสินใจว่าให้มีการติดต่อสื่อสาร องค์กรต้องจัดทำ และนำไปปฏิบัติซึ่งวิธีการติดต่อสื่อสารกับภายนอกไว้

#### 4.4.4 เอกสาร

ระบบเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมต้องรวมถึง

- a) นโยบายสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- b) รายละเอียดของขอบเขตของระบบบริหารสิ่งแวดล้อม
- c) คำอธิบายส่วนประกอบหลักของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านั้น รวมถึงการอ้างอิงไปยังเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- d) เอกสาร ซึ่งรวมถึงบันทึกที่ต้องมีตามที่มาตรฐานฉบับนี้กำหนดไว้
- e) เอกสาร ซึ่งรวมถึงบันทึกที่ได้รับการกำหนดขึ้นโดยองค์กรตามความจำเป็น เพื่อที่จะทำให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพในการวางแผน การปฏิบัติงาน และการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่ซึ่งสัมพันธ์กับประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ

#### 4.4.5 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่ถูกกำหนดขึ้นโดยระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และโดยมาตรฐานสากลฉบับนี้ต้องได้รับการควบคุม บันทึกรหัสเอกสารชนิดพิเศษประเภทหนึ่ง และต้องได้รับการควบคุมให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ให้ไว้ในข้อ 4.5.4

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติเพื่อ

- a) อนุมัติเอกสารเพื่อแสดงถึงความเพียงพอก่อนประกาศให้ใช้ในระบบ
- b) ทบทวนและทำให้ทันสมัยตามความจำเป็น รวมทั้งการอนุมัติซ้ำ
- c) ทำให้มั่นใจว่ามีการระบุการเปลี่ยนแปลงเอกสารและสถานะปัจจุบันของเอกสารฉบับล่าสุด
- d) ทำให้มั่นใจว่าเอกสารฉบับล่าสุดที่เกี่ยวข้องได้ถูกจัดให้มีอย่างเพียงพอ ณ จุดปฏิบัติงาน
- e) ทำให้มั่นใจว่าเอกสารยังคงอยู่ในสภาพที่สามารถอ่านออกได้ และสามารถชี้บ่งได้อย่างทันที
- f) ทำให้มั่นใจว่าเอกสารที่มาจากแหล่งภายนอก ที่ซึ่งองค์กรได้กำหนดว่ามีความจำเป็นต่อใช้งานสำหรับการวางแผน และการปฏิบัติงานของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ถูกชี้บ่ง และควบคุมการแจกจ่าย
- g) ป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้อย่างไม่ตั้งใจ และต้องมีการชี้บ่งไว้อย่างเหมาะสมถ้ามีการเก็บไว้สำหรับวัตถุประสงค์อื่นใด

#### 4.4.6 การควบคุมการปฏิบัติการ

องค์กรต้องระบุและวางแผน สำหรับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญที่ถูกระบุไว้ ให้สอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อที่จะทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานเหล่านั้น ได้ถูกดำเนินการภายใต้สถานะที่ได้รับการกำหนด โดยองค์กรต้อง

- a) จัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน สำหรับการควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ซึ่งถ้ามีความบกพร่องในการปฏิบัติเกิดขึ้นจะทำให้เกิดความเบี่ยงเบนไปจากนโยบายสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- b) กำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงานในขั้นตอนปฏิบัติที่จัดทำขึ้น
- c) จัดทำ นำไปใช้ และคงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญที่ถูกระบุไว้ ของสินค้าและบริการซึ่งถูกนำมาใช้โดยองค์กร และดำเนินการสื่อสารขั้นตอนปฏิบัติและข้อกำหนดต่างๆ ไปสู่ผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาจ้างช่วง

#### 4.4.7 การเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการระบุสถานการณ์เหตุฉุกเฉินที่ศักยภาพในการเกิดขึ้น และการเกิดอุบัติเหตุที่ศักยภาพในการเกิดขึ้น ที่สามารถส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และกำหนดวิธีการในการตอบสนองต่อเหตุการณ์เหล่านั้น



องค์กรต้องตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุต่างๆ ที่เกิดขึ้น และต้องป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบถึงแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องทำการทบทวนขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการเตรียมพร้อม และได้ตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินตามรอบระยะเวลาที่กำหนด และดำเนินการแก้ไขขั้นตอนปฏิบัติดังกล่าวเมื่อมีความจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีหลังเกิดอุบัติเหตุหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน

องค์กรต้องทำการทดสอบขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดขึ้นตามระยะเวลาที่กำหนด (ในกรณีที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ)

#### 4.5 การตรวจสอบ

##### 4.5.1 การเฝ้าติดตามและวัดผล

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติในการเฝ้าติดตามและวัดลักษณะจำเพาะที่สำคัญ (Key Characteristic) ของการปฏิบัติงานที่สามารถมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการเฝ้าติดตามและวัดผลต้องรวมถึงการจัดทำเอกสารข้อมูลสำหรับการเฝ้าติดตามสมรรถนะทางด้านสิ่งแวดล้อม การควบคุมการปฏิบัติงาน และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

องค์กรต้องมั่นใจว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการเฝ้าติดตามและวัดผลที่ได้รับการสอบเทียบหรือทวนสอบแล้ว ได้ถูกนำมาใช้งาน และบำรุงรักษาไว้ บันทึกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังกล่าวต้องเก็บรักษาไว้

##### 4.5.2 การประเมินผลความสอดคล้อง

- a) ตรงกับความมุ่งมั่นขององค์กรในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติในการประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

องค์กรต้องจัดเก็บบันทึกผลของการประเมินไว้

- b) องค์กรต้องประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้อง องค์กรอาจจะทำการรวบรวมการประเมินผลนี้กับการประเมินความสอดคล้องกับกฎหมายที่กล่าวไว้ในข้อ 4.5.2a ข้างต้น หรือจัดทำขั้นตอนปฏิบัติต่างหาก

องค์กรต้องจัดเก็บบันทึกผลของการประเมินตามรอบระยะเวลานี้

##### 4.5.3 ข้อบกพร่อง การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการดำเนินการกับความไม่สอดคล้องทั้งที่มีอยู่จริงและมีโอกาสเกิดขึ้นได้ และสำหรับการดำเนินกิจกรรมการแก้ไขและป้องกัน ขั้นตอนปฏิบัติต้องกำหนดข้อกำหนดสำหรับ

- a) การระบุและการแก้ไขความไม่สอดคล้อง รวมถึงการดำเนินการใด ๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น
- b) การสืบสวน และการระบุสาเหตุของความไม่สอดคล้อง รวมถึงการดำเนินการใด ๆ เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำของความไม่สอดคล้องดังกล่าว
- c) การประเมินความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติการเพื่อป้องกันความไม่สอดคล้อง และการปฏิบัติตามวิธีการที่เหมาะสมที่ได้รับการกำหนดขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดขึ้นของความไม่สอดคล้อง
- d) การบันทึกผลของการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกันที่ได้ดำเนินการ
- e) การทบทวนความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกันที่ได้ดำเนินการ การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันที่ได้ดำเนินการต้องเหมาะสมกับความรุนแรงของปัญหา และผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่พบ

องค์กรต้องมั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่จำเป็นได้รับการดำเนินการสำหรับเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

#### 4.5.4 การควบคุมบันทึก

องค์กรต้องจัดทำ และคงรักษาไว้ซึ่งบันทึกตามความจำเป็น เพื่อแสดงความสอดคล้องกับข้อกำหนดในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรและของมาตรฐานสากลฉบับนี้ รวมไปถึงผลการดำเนินการที่ได้รับ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการระบุ การเก็บรักษา การป้องกัน การเรียกใช้ ระยะเวลาการจัดเก็บ รวมไปถึงการทำลายบันทึก

บันทึกที่จัดทำต้องมีและเก็บรักษาไว้ให้สามารถอ่านออกได้ สามารถระบุและสามารถสอบย้อนได้

#### 4.5.5 การตรวจประเมินภายใน

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าได้จัดให้มีการตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในตามแผนที่ได้กำหนดไว้เพื่อ

- a) พิจารณาว่าระบบบริหารสิ่งแวดล้อมนั้น
  - 1) สอดคล้องกับสิ่งต่างๆ ที่ได้จัดทำขึ้น (planned arrangements) สำหรับการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้และ
  - 2) ได้ถูกนำไปใช้อย่างถูกต้องและคงรักษาไว้อย่างสมบูรณ์
- b) จัดหาข้อมูลของผลการตรวจประเมินเพื่อนำไปสู่การจัดการต่อไป

โปรแกรมการตรวจประเมินต้องถูกวางแผนไว้ จัดทำขึ้น นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้โดยองค์กร โดยพิจารณาถึงความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และผลของการตรวจประเมินครั้งที่ผ่านมา

ขั้นตอนปฏิบัติของการตรวจประเมินต้องจัดทำขึ้น นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ โดยมีการระบุถึง

- หน้าที่ความรับผิดชอบและข้อกำหนดของการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน การรายงานผลและการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้อง
- การกำหนดเกณฑ์การตรวจประเมิน ขอบเขต ความถี่ และวิธีการ

การคัดเลือกผู้ตรวจประเมินและการตรวจประเมินจะต้องมั่นใจว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีความยุติธรรมในการกระบวนการตรวจประเมิน

#### 4.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารสูงสุดต้องทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรตามแผนที่ได้วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมยังคงมีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง มีความเพียงพอ และมีประสิทธิผล การทบทวนนี้ต้องรวมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนส่วนหนึ่ง ส่วนใดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงนโยบายสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์และเป้าหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม บันทึกผลการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องทำการจัดเก็บไว้

ข้อมูลนำเข้าเพื่อใช้ในการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องรวมถึงข้อมูลต่างๆ ดังนี้

- ผลการตรวจประเมินภายในและผลการประเมินการสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อกำหนดอื่นๆที่องค์กรเกี่ยวข้อง
- การติดต่อสื่อสารจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคำร้องเรียน
- สมรรถนะทางด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร
- จำนวน ขอบเขตของวัตถุประสงค์และเป้าหมายสามารถบรรลุได้
- สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- กิจกรรมการติดตามผลจากการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งที่แล้ว
- การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงของข้อกำหนดกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสิ่งแวดล้อม
- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผลลัพธ์จากการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจ และการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปได้ต่อ นโยบายสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และองค์ประกอบอื่น ๆ ของระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ที่ซึ่งสอดคล้องกับความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**ภาคผนวก ง**  
**มาตรฐานข้อกำหนดระบบบริหารอาชีวอนามัย และความปลอดภัย**  
**OHSAS 18001 : 1999**

## ระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย-ข้อกำหนด

### 3. คำศัพท์และคำจำกัดความ

#### 3.1 อุบัติเหตุ

เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดการเสียชีวิต, การเจ็บป่วย, การบาดเจ็บ, ความเสียหาย หรือความสูญเสียต่างๆ

#### 3.2 การตรวจติดตาม

การตรวจสอบอย่างเป็นระบบ เพื่อตัดสินว่า กิจกรรมหรือผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องใด เป็นไปตามการจัดการที่วางแผนไว้ และการจัดการนั้นได้มีการนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมที่จะทำให้บรรลุตามนโยบายและวัตถุประสงค์ (ตามหัวข้อ 3.9) ขององค์กร

#### 3.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการที่ทำให้ระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น เนื่องจากการปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในภาพรวม สอดคล้องกับนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่องค์กรกำหนดขึ้น

#### 3.4 อันตราย

แหล่งหรือสถานการณ์ ซึ่งมีความเป็นไปได้ ที่จะทำให้เกิดอันตรายต่อมนุษย์ในลักษณะของ การบาดเจ็บ หรือ การเจ็บป่วย เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือทั้งสองอย่างรวมกัน

#### 3.5 การบ่งชี้อันตราย

กระบวนการที่บอกให้รู้ถึงอันตราย (ตามข้อ 3.4) ที่มีอยู่ และอธิบายลักษณะเฉพาะของอันตรายนั้น

#### 3.6 อุบัติการณ์

เหตุการณ์ที่มีโอกาสทำให้เกิดอุบัติเหตุ หรือสามารถนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุได้

Note: อุบัติการณ์ เป็นเหตุการณ์ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วยังไม่มีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ยังไม่มีความเสียหาย หรือความสูญเสียเกิดขึ้น ซึ่งหมายความรวมถึง เหตุการณ์ที่เกือบจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ (near-miss) ด้วย

#### 3.7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บุคคลหรือกลุ่มผู้เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยขององค์กร

### 3.8 ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน การปฏิบัติ ระเบียบการปฏิบัติงาน กฎข้อบังคับ ผลการดำเนินงาน ของระบบการจัดการ และอื่นๆไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งสามารถทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือทั้งหมด

### 3.9 วัตถุประสงค์

เป้าหมาย ในลักษณะของผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งองค์กรกำหนดขึ้นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน

Note: วัตถุประสงค์ ต้องสามารถนำไปปฏิบัติ และวัดผลในเชิงปริมาณได้

### 3.10 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

สภาพหรือปัจจัยที่เป็นผลดีต่อลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว ผู้รับเหมา ผู้มาเยี่ยม และบุคคลอื่นๆที่อยู่ในสถานที่ทำงาน

### 3.11 ระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ส่วนหนึ่งของระบบการจัดการปกติ ซึ่งช่วยให้เกิดการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย อันเกิดจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยหมายรวมถึงการจัดโครงสร้างขององค์กร แผนการดำเนินงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีการปฏิบัติงาน การนำไปปฏิบัติ การจัดการกระบวนการและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนา การนำไปปฏิบัติ การทำให้บรรลุผลการดำเนินงาน ตลอดจนมีการทบทวน และดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร

### 3.12 องค์กร

บริษัท ส่วนปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วน, กิจการ สถาบัน และสมาคม หรือส่วนหนึ่งส่วนใด ไม่ว่าจะอยู่ในรูปบริษัทหรือไม่ก็ตาม มหาชนหรือเอกชน ซึ่งดำเนินธุรกิจและบริหารด้วยตนเอง

### 3.13 ผลการดำเนินงาน

สิ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงาน การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การควบคุมความเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัย ให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

### 3.14 ความเสี่ยง

เหตุการณ์ที่มีทั้งโอกาสและมีความรุนแรง ต่อการเกิดอันตราย

### 3.15 การประเมินความเสี่ยง

การประเมินกระบวนการโดยรวมขององค์กร เพื่อพิจารณาความสำคัญของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และการกำหนดว่าความเสี่ยงใด เป็นความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ หรือยอมรับไม่ได้

### 3.16 ความปลอดภัย

การปราศจากความเสี่ยงต่ออันตรายที่ไม่สามารถยอมรับได้ (ตามแนวทาง ISO/IEC Guide 2)

### 3.17 ความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้

ความเสี่ยงที่ถูกลดระดับความเป็นอันตราย จนองค์กรสามารถยอมรับได้ และเป็นไปตามกฎหมายหรือนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่องค์กรกำหนดขึ้น

## 4. ข้อกำหนด มาตรฐานการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามข้อกำหนดในหัวข้อ 4

### 4.2 นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ต้องจัดทำนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และแสดงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยนโยบายต้อง :

- a) เหมาะสมกับสภาพและขนาดของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น
- b) แสดงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- c) อย่างน้อยที่สุด ต้องแสดงความมุ่งมั่น ในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง กับองค์กร
- d) จัดทำเป็นเอกสาร มีการนำไปปฏิบัติและดำรงรักษาไว้
- e) สื่อสาร เผยแพร่ นโยบายในพนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบ เพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- f) เผยแพร่ ไปยังผู้เกี่ยวข้อง
- g) ทบทวนเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่า นโยบายที่กำหนดขึ้นยังคงเกี่ยวข้องและเหมาะสมกับองค์กร

### 4.3 การวางแผน

4.3.1 การวางแผนการขจัดความเสี่ยงที่เป็นอันตราย, การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง องค์กร ต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติ ในการขจัดความเสี่ยงที่เป็นอันตราย, ประเมินความเสี่ยง และนำวิธีการควบคุมความเสี่ยง ไปปฏิบัติโดยต้องรวมถึง

- กิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำและเกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
- กิจกรรมของพนักงานทุกคนที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (รวมถึงผู้รับจ้างช่วงและผู้มาติดต่อ)
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะจัดหาโดยองค์กรหรือผู้อื่น

องค์กรต้องทำให้เชื่อมั่นว่า ผลจากการประเมินและจากการควบคุม จะถูกนำไปพิจารณาเมื่อมีการตั้งวัตถุประสงค์การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ต้องจัดทำเป็นเอกสารและจัดเก็บให้ทันสมัยอยู่เสมอ

วิธีการที่ใช้ในการขจัดความเสี่ยงที่เป็นอันตรายและการประเมินความเสี่ยง ต้อง

- กำหนดอย่างชัดเจน เหมาะสมกับขอบเขต ลักษณะองค์กรและระยะเวลา เพื่อให้มั่นใจว่าวิธีการดำเนินการเป็นไปในเชิงป้องกัน (Proactive) มากกว่า การตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา (Reactive)
- จัดกลุ่มของความเสี่ยง และกำหนดอย่างชัดเจน ว่าความเสี่ยงใดที่ต้องกำจัดออกหรือควบคุมตามแนวทางที่กำหนดในหัวข้อ 4.33 และ 4.3.4
- พิจารณาถึงประสิทธิภาพและความสามารถในการควบคุมความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน
- พิจารณาปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อข้อกำหนด ระบุการฝึกอบรมที่จำเป็น และ/หรือ การพัฒนาการควบคุมการปฏิบัติการ
- จัดให้มีการติดตามตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการนำไปปฏิบัติเกิดประสิทธิผล และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

### 4.3.2 กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติ ในการขจัดและการเข้าไปถึงกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร ต้องจัดเก็บให้ทันสมัยเสมอ และสื่อสารกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ

### 4.3.3 วัตถุประสงค์

องค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และคงไว้เป็นเอกสารในแต่ละระดับและแต่ละหน้าที่ภายในองค์กร

เมื่อมีการจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์ องค์กรจะต้องพิจารณาถึงกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ อันตรายและความเสี่ยง เทคโนโลยีที่เหมาะสม ความพร้อมทางการเงิน ข้อกำหนดทางธุรกิจและ



การปฏิบัติ และมุมมองของผู้เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น ต้องสอดคล้องกับนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

#### 4.3.4 โปรแกรมการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

องค์กรต้องจัดทำโปรแกรมการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และคงไว้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยต้องกำหนดเอกสารที่รวมถึง :

- a) กำหนดผู้รับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในแต่ละระดับและหน้าที่ภายในองค์กร
- b) กำหนดวิธีการและระยะเวลา ในการดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ต้องกำหนดช่วงเวลา การทบทวนโปรแกรมการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงของกิจกรรม, ผลิตภัณฑ์, บริการ หรือสภาพการปฏิบัติงานขององค์กร จะต้องนำมาพิจารณาปรับปรุงโปรแกรมการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

#### 4.4 การนำไปปฏิบัติและการปฏิบัติการ

##### 4.4.1 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

องค์กรต้องกำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจของบุคคล ผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุม, ดำเนินการ และตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลทำให้เกิดความเสี่ยง, สิ่งอำนวยความสะดวกและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรและต้องจัดทำเป็นเอกสาร สื่อสาร เพื่อให้สะดวกต่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

หน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุดสำหรับงานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมให้อยู่กับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร องค์กรต้องแต่งตั้งสมาชิกผู้บริหารระดับสูง (เช่น องค์กรขนาดใหญ่ จะเป็นบอร์ดหรือสมาชิกกรรมการบริหาร) และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมและทุกจุดทุกพื้นที่ปฏิบัติการขององค์กร มีการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนด

ฝ่ายบริหารต้องจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติ, ควบคุมและปรับปรุงระบบการจัดการขององค์กร

Note: คำว่า ทรัพยากร หมายความว่ารวมถึงทรัพยากรบุคคล และทักษะเฉพาะของบุคคล, เทคโนโลยีและการเงิน ผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้ง ต้องกำหนดบทบาท, หน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจ เพื่อ :

- a) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าความต้องการต่อระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้ถูกกำหนดขึ้น

b) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลการดำเนินงานระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีการรายงานไปยังผู้บริหารสูงสุด เพื่อทบทวนและเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นอย่างชัดเจนในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

#### 4.4.2 การฝึกอบรม, การสร้างจิตสำนึกและความรู้ความสามารถ

องค์กรต้องจัดบุคคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ในกิจกรรมงานใด ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่ออาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยความรู้ความสามารถต้องถูกกำหนดโดยพิจารณาในลักษณะของการศึกษา, การฝึกอบรม และ/หรือ ประสบการณ์ที่เหมาะสม

ต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานแต่ละระดับและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีความตระหนักถึง :

- ความสำคัญของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย, ระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดต่างๆ ของระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือมีโอกาสที่จะเกิดขึ้น จากกิจกรรมการปฏิบัติของพนักงาน และประโยชน์ที่จะได้รับ
- บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการที่จะทำให้บรรลุตามนโยบาย เป็นไปตามวิธีปฏิบัติ และข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งข้อกำหนดของการเตรียมพร้อมและการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (ตามข้อกำหนด 4.4.7)
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น หากมีการไม่เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

วิธีปฏิบัติด้านการฝึกอบรม ต้องกำหนดให้ครอบคลุมแตกต่างกันไปตาม ระดับของแต่ละหน้าที่ความรับผิดชอบความสามารถ การรู้หนังสือ และความเสี่ยง

#### 4.4.3 การให้คำปรึกษาและการสื่อสาร

องค์กรต้องจัดทำวิธีการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีการนำมาสื่อสารทั้งไปและกลับ จากพนักงานและผู้เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดการให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมและการให้ข้อคิดเห็น ต้องจัดทำเป็นเอกสารและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ

พนักงานต้อง :

- มีส่วนร่วมในการพัฒนา ทบทวนนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อการจัดการความเสี่ยง
- ให้ข้อคิดเห็น ให้คำปรึกษา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

- ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย และ
- ได้รับความทราบ ว่าใครและฝ่ายบริหารท่านใด ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ เป็นตัวแทนในการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ตามข้อกำหนด 4.4.1)

#### 4.4.4 การจัดทำเอกสาร

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งข้อมูล ตามความเหมาะสม เช่นในรูปกระดาษ หรืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง

- a) บรรยายถึงหัวใจสำคัญและความเกี่ยวข้อง ในระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- b) กำหนดทิศทางการอ้างอิง ความเกี่ยวข้องของเอกสาร

Note: สิ่งที่สำคัญ คือ เอกสารต้องมีการจัดเก็บไว้ น้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### 4.4.5 เอกสารและการควบคุมข้อมูล

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่ง วิธีการปฏิบัติ ในการควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งหมด ตามข้อกำหนดของ OHSAS เพื่อให้มั่นใจว่า:

- a) เอกสารมีสถานที่จัดเก็บ
- b) มีการทบทวน แก้ไขปรับปรุง เป็นระยะ ตามความจำเป็นและอนุมัติความเพียงพอของเอกสารผู้มีอำนาจ
- c) ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ฉบับปัจจุบัน ต้องมีจัดไว้ในทุกพื้นที่ ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- d) เอกสารและข้อมูลที่ถูกยกเลิกการใช้ ต้องจำกัดออกจากทุกจุดที่จัดเก็บ และใช้งาน หรือไม่เช่นนั้นต้องทำให้มั่นใจว่ามีการป้องกันการนำมาใช้งาน
- e) ข้อมูลและเอกสารถูกจัดเก็บ เพื่อวัตถุประสงค์ทางกฎหมายหรือเพื่อศึกษาอ้างอิง หรือทั้งสองอย่างต้องมีการชี้บ่งอย่างเหมาะสม

#### 4.4.6 การควบคุมการปฏิบัติการ

องค์กรต้องกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและกิจกรรม ที่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการควบคุมความเสี่ยง ต้องวางแผนการควบคุมไว้สำหรับกิจกรรมเหล่านั้น รวมทั้งการบำรุงรักษา เพื่อให้มั่นใจว่าขั้นตอนหรือกิจกรรมนั้น :

- a) มีการจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติเป็นเอกสาร โดยให้ครอบคลุมขั้นตอนหรือกิจกรรมที่ หากขาดหายไป มีผลทำให้นโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไม่สามารถบรรลุได้
- b) กำหนดเกณฑ์การควบคุมการปฏิบัติลงในระเบียบปฏิบัติ
- c) จัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่ได้มีการชี้บ่งไว้ จากการจัดซื้อ สินค้า, อุปกรณ์และบริการ และ/หรือใช้งานโดยองค์กร และมีการสื่อสารระเบียบปฏิบัติการและข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องให้ผู้จัดหาผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างช่วง ได้รับความทราบ

d) จัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติ เพื่อกำจัดหรือลดความเสี่ยงต่ออาชีวอนามัยและความปลอดภัยจากแหล่งกำเนิด อันเกิดจาก ออกแบบสถานที่ทำงาน, ขั้นตอนการผลิต, การติดตั้ง, เครื่องจักร, วิธีการปฏิบัติงาน โครงสร้างการปฏิบัติงานองค์กร รวมทั้งการพัฒนาความสามารถของบุคคล

#### 4.4.7 การเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

องค์กรต้องทำและคงไว้ซึ่ง แผนและวิธีการปฏิบัติในการชั่ง โอบอ้อมของการเกิดและการตอบโต้ อุบัติการณ์และสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อป้องกันและบรรเทาความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ อันเกิดจากเหตุการณ์ดังกล่าว องค์กรต้องทบทวนและวิธีปฏิบัติ การเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน โดยเฉพาะหลังจากเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

องค์กรต้องจัดให้มีการทดสอบ ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้ เพื่อพิจารณาความสามารถในการใช้งาน

### 4.5 การตรวจสอบและปฏิบัติการแก้ไข

#### 4.5.1 การวัดผลและการปฏิบัติงานและการติดตามตรวจสอบ

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติ สำหรับติดตามตรวจสอบและตรวจวัดผลการปฏิบัติงาน ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ โดยวิธีการปฏิบัติต้องกำหนด :

- การตรวจวัดผลทั้งในเชิงปริมาณ และ คุณภาพ ที่เหมาะสมกับความจำเป็นตามความเสี่ยงขององค์กร
- ติดตามตรวจสอบการบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร
- การติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานในเชิงป้องกัน (proactive measure) ต้องสอดคล้องกับโปรแกรมการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย, เกณฑ์การควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจติดตามผลการดำเนินงานในเชิงตอบรับ (reactive measurement) ต้องมีการติดตามตรวจสอบ อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย อุบัติการณ์ (รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกือบจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ (near misses) และเหตุการณ์ในอดีตที่แสดงถึงความบกพร่องของด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ต้องบันทึกข้อมูลและผลการติดตามตรวจสอบและตรวจวัด ให้เพียงพอที่จะเอื้ออำนวยต่อการวิเคราะห์การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

กรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือในการติดตามตรวจสอบและตรวจวัดผล องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติงานสำหรับการสอบเทียบความถูกต้องและการดูแลรักษาเครื่องมือต่างๆ และต้องเก็บบันทึกผล

#### 4.5.2 อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติ เพื่อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ในการ :

- จัดการและสอบสวน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- บรรเทาความรุนแรง อันเป็นผลมาจาก อุบัติเหตุ อุบัติการณ์หรือความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันที่สมบูรณ
- ยืนยันประสิทธิผลของปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันที่ได้ดำเนินการไป

วิธีการปฏิบัติที่กำหนดขึ้น เพื่อนำไปปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ต้องถูกนำไปทบทวนในขั้นตอนการประเมินความเสี่ยง ก่อนนำไปปฏิบัติ

วิธีการแก้ไขและป้องกันที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้กำจัดสาเหตุที่แท้จริง และโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องมีความเหมาะสมกับขนาดของปัญหาและเพียงพอต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

องค์กรต้องนำสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ไปปฏิบัติและบันทึกลงในวิธีปฏิบัติงาน

#### 4.5.3 บันทึก และการจัดการบันทึก

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติที่ ช่าง การบำรุงรักษา และการจัดการบันทึก รวมทั้งผลจากการตรวจติดตามและทบทวนการจัดการ

บันทึกด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยต้องอ่านได้ง่าย, สามารถชี้บ่ง และสอบกลับไปยังกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้ บันทึกต่างๆ ต้องมีการจัดเก็บและดูแลรักษา ในลักษณะที่พร้อมที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขและมีการป้องกันความเสียหาย, การเสื่อมสภาพหรือสูญหาย รวมทั้งต้องกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บและบันทึก

บันทึกต้องถูกเก็บรักษาไว้อย่างเหมาะสมกับระบบและองค์กร รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินการตามข้อกำหนดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

#### 4.5.4 การตรวจติดตาม

องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการปฏิบัติ และแผนการตรวจติดตาม เพื่อตรวจติดตามระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นระยะ เพื่อ:

- พิจารณาว่า การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ขององค์กร เป็นดังนี้หรือไม่
  - ยืนยันให้แน่ใจว่า แผนการจัดการ เป็นไปตามข้อกำหนดของการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
  - มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างเหมาะสม
  - เกิดประสิทธิผล บรรลุตามนโยบายและวัตถุประสงค์

b) มีการทบทวนผลการตรวจติดตามในครั้งก่อน

c) รายงานผลการตรวจติดตาม ต่อผู้บริหาร

แผนการตรวจติดตาม รวมทั้งหมยกำหนดการต่างๆ ต้องพิจารณาอยู่บนพื้นฐานของการประเมินความเสี่ยงจากกิจกรรมต่างๆขององค์กร และผลการตรวจติดตามในครั้งก่อน ระเบียบปฏิบัติงานต้องครอบคลุมถึงขอบเขต, ความถี่, วิธีการและขีดความสามารถ รวมไปถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและความต้องการในการตรวจติดตามและการรายงานผล

การตรวจติดตาม ต้องดำเนินการโดยบุคคลที่ไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อกิจกรรมที่ถูกตรวจสอบ

#### 4.6 การทบทวนระบบการจัดการ

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ต้องทบทวนระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบยังคงมีการพัฒนาตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เพียงพอและมีประสิทธิผล การทบทวนของผู้บริหารต้องแน่ใจว่าข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นได้ถูกรวบรวมส่งให้ผู้บริหาร เพื่อประเมินผล และผลการทบทวนต้องจัดทำเป็นเอกสาร

การทบทวนของผู้บริหาร ต้องกำหนดปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนนโยบาย วัตถุประสงค์และองค์ประกอบอื่นๆ ของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผลการตรวจติดตามที่สำคัญ สภาวะที่เปลี่ยนแปลง และความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**ภาคผนวก จ**

**การเปรียบเทียบข้อกำหนด ระหว่าง ISO 9001:2000,  
ISO 14001:2004 และ OHSAS 18001:1999**

ตารางการเปรียบเทียบข้อกำหนดระหว่าง ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 และ OHSAS 18001					
องค์ประกอบข้อกำหนด ISO 14001 : 2004	ข้อที่	องค์ประกอบข้อกำหนด ISO 9001 : 2000	ข้อที่	องค์ประกอบข้อกำหนด OHSAS 18001 : 1999	ข้อที่
				ขอบข่าย	1
				การนำไปใช้	2
				เงื่อนไขและบทนิยาม	3
ข้อกำหนดระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	4	ระบบการจัดการด้านคุณภาพ	4	ข้อกำหนดของระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4
ข้อกำหนดทั่วไป	4.1	ข้อกำหนดทั่วไป	4.1	ข้อกำหนดทั่วไป	4.1
นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม	4.2	ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร	5.1	นโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.2
	-	นโยบายคุณภาพ	5.3		-
	-	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	8.5.1		-
การวางแผน	4.3	การวางแผน	5.4	การวางแผน	4.3
ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม	4.3.1	การมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า	5.2	การวางแผนความเสี่ยงและการป้องกัน	4.3.1
	-	การระบุข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า	7.2.1		-
	-	การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสินค้า	7.2.2		-
กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ	4.3.2	การมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า	5.2	กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ	4.3.2
	-	การระบุข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า	7.2.1		-
วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโปรแกรมต่างๆ	4.3.3	วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	5.4.1	วัตถุประสงค์	4.3
	-	การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	5.4.2		-
	-	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	8.5.1		-
โปรแกรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	4.3.4		-	โปรแกรมการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.3.4
การปฏิบัติใช้และการดำเนินการ	4.4	ความเชื่อมั่นในสินค้า	7	การนำไปปฏิบัติใช้และการดำเนินงาน	4.4
ที่มา บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่	4.4.1	ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร	5.1	โครงสร้างและความรับผิดชอบ	4.4.1
	-	ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่	5.5.1		-
	-	ผู้แทนฝ่ายบริหาร	5.5.2		-
	-	การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ	6.1		-
	-	สิ่งอำนวยความสะดวก	6.3		-
ความสามารถ การฝึกอบรม และการสร้างจิตสำนึก	4.4.2	บททั่วไป	6.2.1	การฝึกอบรม การสร้างจิตสำนึก และทักษะความรู้ความสามารถ	4.4.2
	-	ทักษะความสามารถ การสร้างจิตสำนึก และการฝึกอบรม	6.2.2		-
การสื่อสาร	4.4.3	การสื่อสารภายใน	5.5.3	การให้คำปรึกษาและการสื่อสาร	4.4.3
	-	การสื่อสารกับลูกค้า	7.2.3		-
การจัดทำเอกสาร	4.4.4	บททั่วไป	4.2.1	การจัดทำรูปแบบเอกสาร	4.4.4
การควบคุมเอกสาร	4.4.5	การควบคุมเอกสารต่างๆ	4.2.3	การจัดทำรูปแบบเอกสารและการควบคุมข้อมูล	4.4.5
การควบคุมการปฏิบัติการ	4.4.6	การวางแผนกระบวนการสร้างความเชื่อมั่น	7.1	การควบคุมเชิงปฏิบัติการ	4.4.6
	-	การระบุข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า	7.2.1		-
	-	การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสินค้า	7.2.2		-
	-	การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา	7.3.1		-
	-	ปัจจัยของการออกแบบและการพัฒนา	7.3.2		-
	-	ผลลัพธ์ของการออกแบบและการพัฒนา	7.3.3		-
	-	การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา	7.3.4		-
	-	การตรวจพิสูจน์การออกแบบและการพัฒนา	7.3.5		-
	-	การตรวจรับรองความถูกต้องของการออกแบบและการพัฒนา	7.3.6		-
	-	การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา	7.3.7		-
	-	กระบวนการจัดซื้อ	7.4.1		-
	-	ข้อมูลของการจัดซื้อ	7.4.2		-
	-	การตรวจพิสูจน์สินค้า (วัตถุดิบ) ที่จัดซื้อ	7.4.3		-
	-	การควบคุมการดำเนินงานผลิตและการให้บริการ	7.5.1		-
	-	การตรวจรับรองกระบวนการผลิตและการให้บริการ	7.5.2		-
	-	การกอบกู้ราคาสินค้า	7.5.5		-
การเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน	4.4.7	การควบคุมสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	8.3	การเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน	4.4.7
การปฏิบัติตามตรวจสอบและแก้ไข	4.5	การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง	8	การตรวจสอบและแก้ไข	4.5
การตรวจติดตามและตรวจวัด	4.5.1	การควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์ในการตรวจวัดและเฝ้าติดตาม	7.6	การปฏิบัติการเฝ้าติดตามและตรวจวัด	4.5.1
การประเมินความสอดคล้อง	-	การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง	8		-
	-	การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ	8.2.3		-
	-	การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดสินค้า	8.2.4		-
	-	การวิเคราะห์ข้อมูล	8.4		-
	-	การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ	8.2.3		-
	-	การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดสินค้า	8.2.4		-
สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	4.5.3	การควบคุมสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	8.3	อุบัติเหตุ ภูมิทัศน์ และการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด	4.5.2
	-	การวิเคราะห์ข้อมูล	8.4		-
	-	การปฏิบัติการแก้ไข	8.5.2		-
	-	การปฏิบัติการป้องกัน	8.5.3		-
การควบคุมบันทึก	4.5.4	การควบคุมบันทึก	4.2.4	บันทึกต่างๆ และการจัดการบันทึก	4.5.3
การตรวจประเมินภายใน	4.5.5	การตรวจติดตามภายใน	8.2.2	การตรวจประเมิน	4.5.4
การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	4.6	ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร	5.1	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	4.6
	-	บททั่วไป	5.6.1		-
	-	ปัจจัยอื่นในการทบทวน	5.6.2		-
	-	ผลลัพธ์ในการทบทวน	5.6.3		-
	-	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	8.5.1		-



**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นาง นุชนารถ ทากาสรระน้อย
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	16 มกราคม 2517
<b>สถานที่เกิด</b>	อ. เมือง จ. นครราชสีมา
<b>ประวัติการศึกษา</b>	Bachelor of science, B.Sc.(Chemistry) Rajabhat Institute Nakorn Ratchasima
<b>สถานที่ทำงาน</b>	บริษัท Contract Resources (Singapore) Pte. Ltd. (Regional Office for Asia)
<b>ตำแหน่ง</b>	Group Quality Manager