	ระเบียบปฏิบัติ การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		เริ่มใช้วันที่ : 3 เมษายน 2560	0 หน้าที่ : 1/4

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนัก มีแนวทางปฏิบัติเมื่อพบงานหรือผลการปฏิบัติการที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนัก และข้อกำหนดที่ตกลงกับผู้รับบริการ

2. ขอบข่าย

ใช้เมื่อพบข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ขณะที่การปฏิบัติการกำลังดำเนินการอยู่ หรือปฏิบัติการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

3. เอกสารอ้างอิง/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1	QM-ITDI-9001	คู่มือคุณภาพ
2	QP-ITDI-9001-06	การปฏิบัติการแก้ไข
3	FR-9001-05-01	บันทึกการควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด
4	FR-9001-05-02	ทะเบียนบันทึกการควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

4. นิยาม

งานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด หมายถึง งานในกระบวนการดำเนินการที่ไม่เป็นปกติตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ เช่น ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การควบคุมคุณภาพ การทดสอบ การตรวจสอบวัสดุสิ้นเปลือง การสังเกตพบของเจ้าหน้าที่ การตรวจสอบใบรายงานผล วุฒิบัตร การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร การตรวจติดตามคุณภาพภายใน หรือการตรวจประเมินจากภายนอก เป็นต้น


5. ความรับผิดชอบ

- 5.1 ผู้บริหารระดับสูง มีอำนาจสั่งหยุดงาน ระเบียบการปฏิบัติการ
- 5.2 ผู้จัดการด้านคุณภาพ ทำการสรุปผลการดำเนินการเข้าที่ประชุมทบทวนประจำปี
- 5.3 ผู้จัดการด้านคุณภาพ มีอำนาจหน้าที่ในการประเมิน ตรวจสอบการแก้ไข การสั่งหยุดงาน ระเบียบ รวมถึงอนุมัติให้ปฏิบัติงานได้

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

6.1 เมื่อพบงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดจากข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การควบคุมคุณภาพ การทดสอบ การตรวจสอบวัสดุสิ้นเปลือง การสังเกตพบของเจ้าหน้าที่ การตรวจสอบใบรายงานผล การทบทวนการบริหาร การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การตรวจประเมินจากภายนอก และแหล่งอื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่สำนัก จัดบันทึกรายละเอียดงานทดสอบที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดในแบบ บันทึกการควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด (FR-9001-05-01) ยื่นต่อผู้จัดการด้านคุณภาพ

6.2 ผู้จัดการด้านคุณภาพ ประเมินความสำคัญของงานไม่เป็นไปตามที่กำหนด โดยประเมินว่างานที่ได้รับแจ้งมีผลกระทบต่องานหรือไม่

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</p>	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		เริ่มใช้วันที่ :	หน้าที่ :
		QP-ITDI-9001-05	0
		3 เมษายน 2560	2/4

- กรณีไม่มีผลกระทบต่องาน ผู้จัดการด้านคุณภาพมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุและแก้ไขทันที
- กรณีมีผลกระทบต่องานให้ผู้จัดการด้านคุณภาพแจ้งและขอความคิดเห็นจากผู้อำนวยการ/ผู้บริหารระดับสูงว่าควรดำเนินการ สั่งให้หยุดและยกเลิกการดำเนินการหรือไม่ ก่อนมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุและแก้ไขทันที

ในกรณีที่พบว่าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีจะต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียด ให้ดำเนินการตามขั้นตอน การปฏิบัติการแก้ไข (QP-ITDI-9001-06)


6.3 เมื่อปฏิบัติการแก้ไขแล้วเสร็จ ผู้จัดการด้านคุณภาพ ตรวจสอบประสิทธิผลการแก้ไขและพิจารณาให้ปฏิบัติงานต่อไปได้ หรือให้หยุดทำงานชั่วคราว หรือต้องเรียกคืนงาน และแจ้งผู้รับผิดชอบทราบ

- มีประสิทธิผล ลงนามรับรอง
- ไม่มีประสิทธิผลให้ดำเนินการตาม ขั้นตอน การปฏิบัติการแก้ไข (QP-ITDI-9001-06)

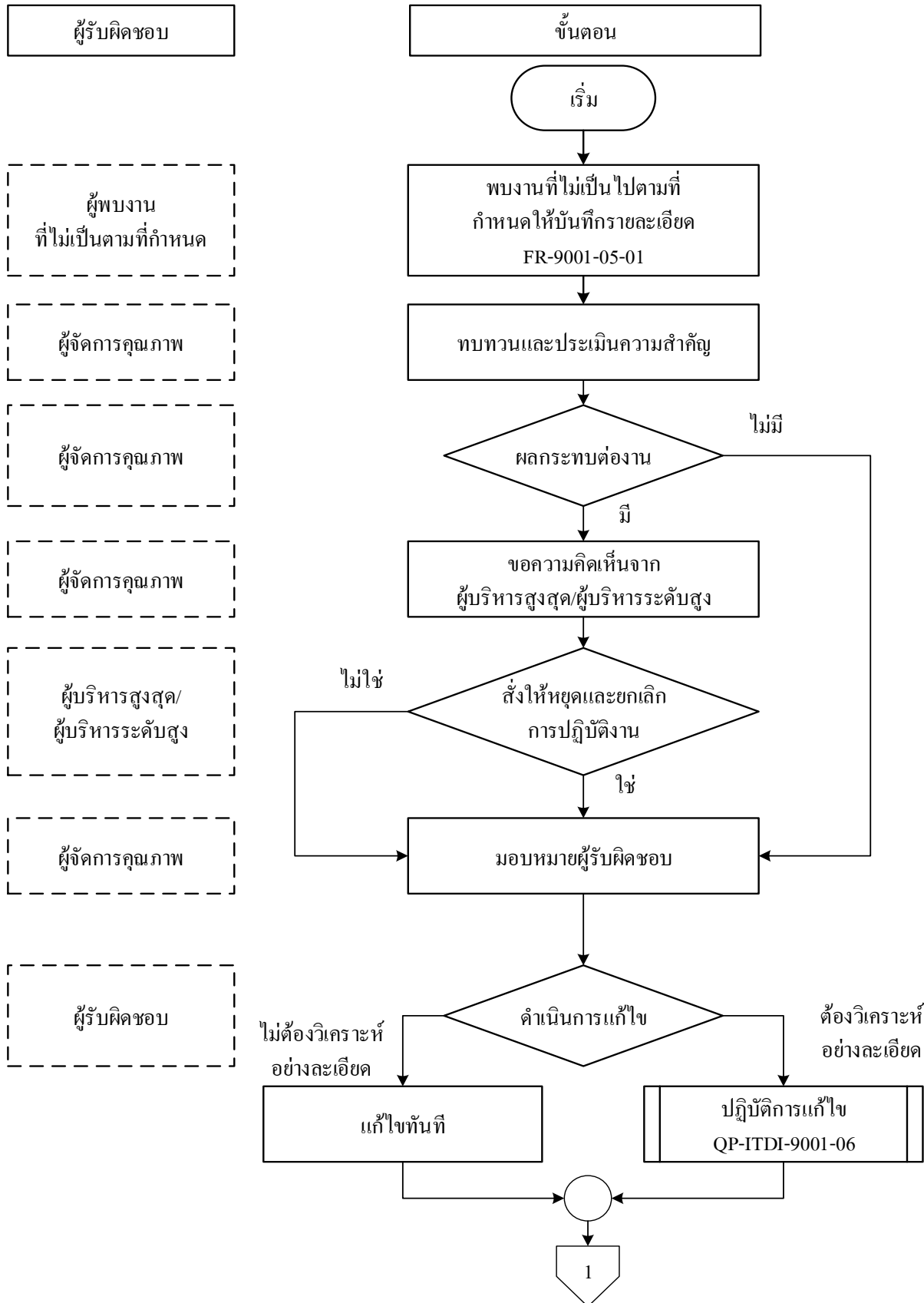
6.4 จัดส่งบันทึกการควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไปยังผู้จัดการด้านคุณภาพหรือนุมัติปิดคำร้อง

6.5 ผู้ควบคุมเอกสาร บันทึกงานทดสอบที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด ใน บันทึกการควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด (FR-9001-05-01) และ ทะเบียนบันทึกการควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด (FR-9001-05-02) เพื่อปิดสถานะของงาน

6.6 เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้ผู้จัดการด้านคุณภาพทำการสรุปผลการดำเนินการเข้าที่ประชุมทบทวนประจำปี เพื่อป้องกันปัญหาในกรณีที่เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

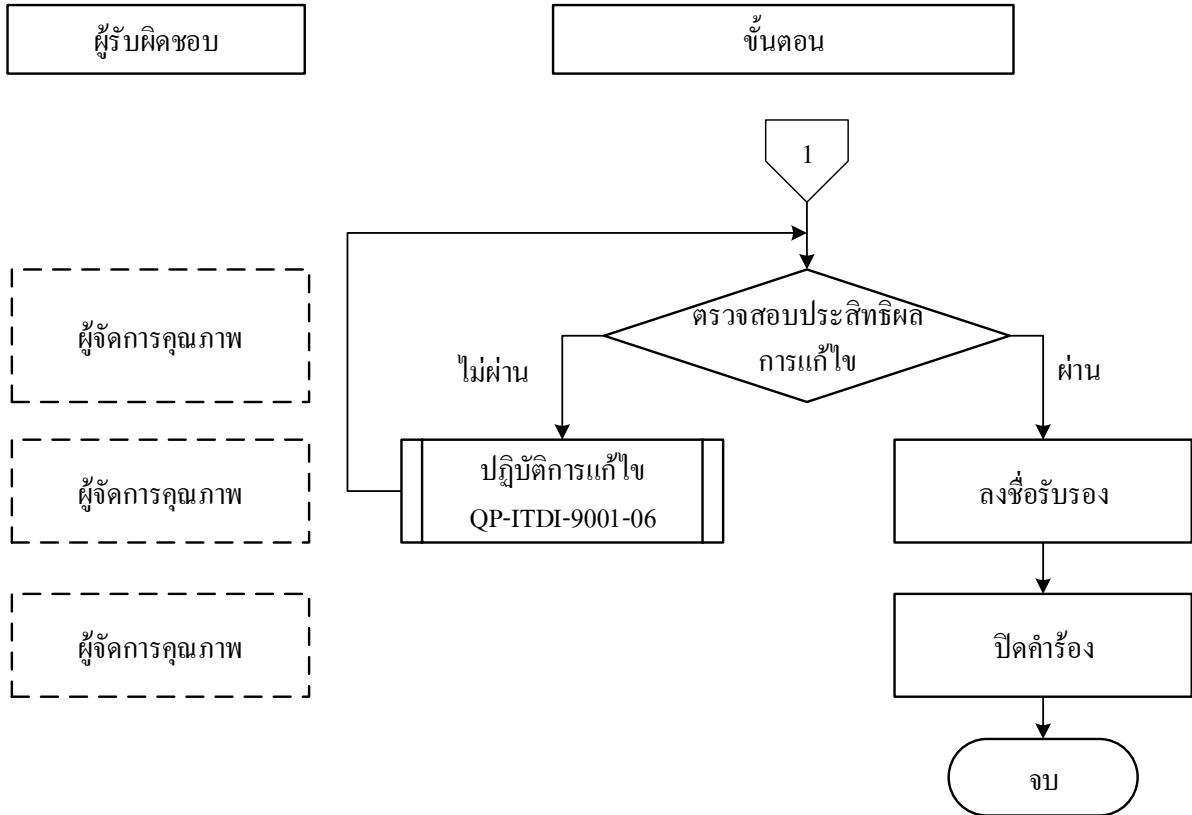
	ระเบียบปฏิบัติ การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	รหัส : QP-ITDI-9001-05	แก้ไขครั้งที่ : 0
		เริ่มใช้วันที่ : 3 เมษายน 2560	หน้าที่ : 3/4


7. ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน



	ระเบียบปฏิบัติ การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	รหัส : QP-ITDI-9001-05	แก้ไขครั้งที่ : 0
		เริ่มใช้วันที่ : 3 เมษายน 2560	หน้าที่ : 4/4

7. ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)



	บันทึกการควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด	รหัส : FR-9001-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 0
		เริ่มใช้วันที่ : 3 เมษายน 2560	หน้าที่ : 1/1

ส่วนที่ 1 งานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- ชื่อร้องเรียนจากผู้รับบริการ NO.....
- การตรวจติดตามคุณภาพ..... ครั้งที่ วันที่/...../.....
- การทบทวนการบริหาร วันที่/...../.....
- อื่นๆ ระบุ.....

รายละเอียด.....
.....

วัน..... เดือน..... พ.ศ. ผู้บันทึก.....
(.....)

ส่วนที่ 2 ประเมินความสำคัญของงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- ไม่มีผลกระทบต่องาน
- มีผลกระทบต่องาน (ทำเครื่องหมายได้มากกว่า 1)
 - ปฏิบัติการแก้ไขตาม QP-ITDI-9001-06 NO.....
 - แก้ไขโดยเร่งด่วน แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เรียกงานคืน หยุดการทำงาน

รายละเอียด.....
.....

วัน..... เดือน..... พ.ศ. ผู้ประเมิน.....
(.....)

ส่วนที่ 3 การแก้ไข

- ทำใหม่ เรียกงานคืน อื่นๆ ระบุ.....

รายละเอียด.....
.....

วัน..... เดือน..... พ.ศ. ผู้ดำเนินการแก้ไข
(.....)

ส่วนที่ 4 การตรวจสอบการแก้ไข

- ยอมรับได้ อนุมัติให้ทำงานต่อ ไม่อนุมัติให้ทำงานต่อ

วัน..... เดือน..... พ.ศ. ผู้อนุมัติ.....
(.....)

ส่วนที่ 5 การแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

วัน..... เดือน..... พ.ศ. ผู้แจ้ง.....
(.....)

หมายเลขบันทึก.....

