

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	: 00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	: 30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-03	หน้า	: 1 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การจัดการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด			



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
การจัดการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้จัดทำ (Issued by)	ผู้ทบทวน (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
(นางสาวสาวิณี นาสมภักดิ์) นักวิชาการวิทยาศาสตร์	(นางสาวสาวิณี นาสมภักดิ์) นักวิชาการวิทยาศาสตร์ ผู้จัดการคุณภาพ	(นางสาวอิสยาภรณ์ ประสารกุลนันท์) รักษาการแทนผู้จัดการ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวแทนฝ่ายบริหาร

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-03	หน้า	:	3 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การจัดการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด				

1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

เพื่อใช้เป็นแนวทางในขั้นตอนการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ที่พบปัญหาคุณภาพจะต้องได้รับการดำเนินการแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อนำปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการแจ้งให้ผู้ขายทราบและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนด

2. ขอบเขต (SCOPE)

- 2.1. ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึง ผลิตภัณฑ์และงานบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดที่ตรวจพบหรือไม่อาจแก้ไขให้กลับสู่สภาพผลิตภัณฑ์ปกติตามวิธีการปฏิบัติงานโดยปกติของขั้นตอนการผลิตนั้น ๆ ได้
- 2.2. ผลิตภัณฑ์ที่รับเข้ามาวิทยาลัยขอนแก่น / เก็บรักษาในคลังพัสดุกลาง / ระหว่างขบวนการขนส่งที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3. เอกสารอ้างอิง (REFERENCE DOCUMENTS)

- 3.1. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การให้บริการเครื่องมือวิจัย (QP-RIC-OP-02)
- 3.2. ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างและประเมินผู้ขาย (QP-RIC-PU-01)
- 3.3. ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข (QP-RIC-MR-03)

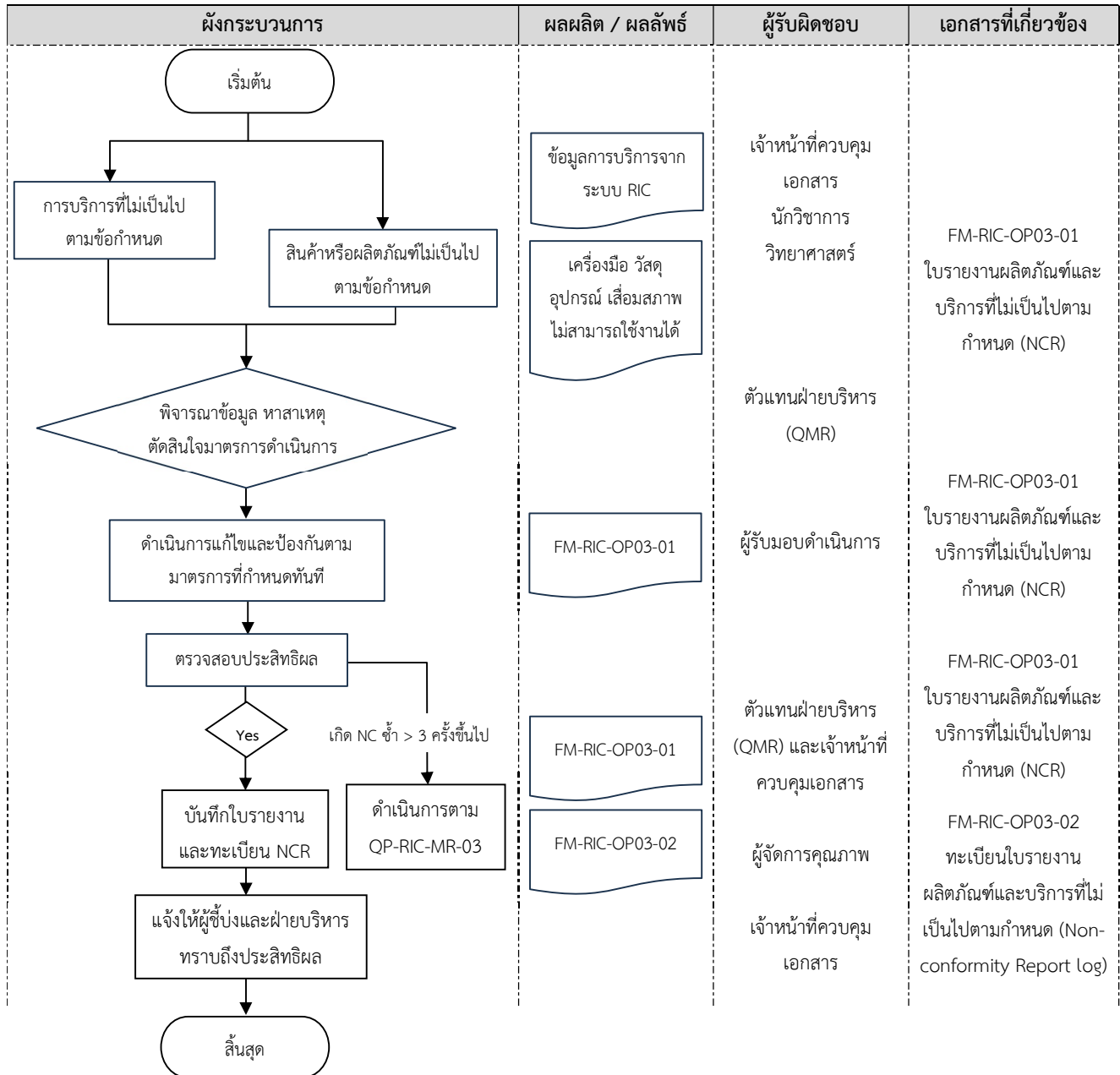
4. คำจำกัดความ :

- 4.1. **ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด** หมายถึง เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ผลการตรวจสอบคุณภาพที่ไม่ผ่านตามมาตรฐานการตรวจรับ หรือเสื่อมสภาพ ส่งผลให้ไม่สามารถนำมาใช้งานให้บริการเครื่องมือวิจัยได้
- 4.2. **งานบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด** หมายถึง งานบริการที่ไม่ต่อเนื่อง ไม่สามารถดำเนินการได้ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ อาจเกิดจากเครื่องมือได้รับความเสียหายระหว่างการให้บริการ
- 4.3. **Trouble Shooting** หมายถึง ข้อผิดพลาดหรือการทำงานผิดพลาดในส่วนของเครื่องมือ

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	: 00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	: 30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-03	หน้า	: 4 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การจัดการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด			

5. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน

5.1. การให้บริการเครื่องมือวิจัยที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด



	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-03	หน้า	:	5 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การจัดการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด				

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE)

6.1. การให้บริการเครื่องมือวิจัยที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

6.1.1. นำข้อมูลจากระบบ มาสรุป ประจำเดือน โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะทำการบันทึก ลงในใบรายงานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (NCR - Non-conformity Report) (FM-RIC-OP03-01) พร้อมทั้งแนบข้อมูลในระบบ

6.1.2. นำเสนอกับตัวแทนฝ่ายบริหาร

6.1.3. ตัวแทนฝ่ายบริหารพิจารณา โดยเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องมาสอบถามเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง และตัดสินใจการ ดำเนินการพร้อมระบุมาตรการลงในใบรายงานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (NCR - Non-conformity Report) (FM-RIC-OP03-01) พร้อมทั้งดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว รวมถึงการ ทวนสอบหากมีการดำเนินการเสร็จสิ้น

6.2. การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

6.2.1. การตรวจรับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เมื่อนักวิชาการวิทยาศาสตร์ตรวจพบเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เสื่อมสภาพไม่สามารถใช้งานได้ ให้นักวิชาการวิทยาศาสตร์แยกการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ และขึ้นบ่งอย่าง ชัดเจน พร้อมทั้งระบุรายละเอียดของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างละเอียดหรือ ถ่ายภาพประกอบลงในใบรายงานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (NCR - Non-conformity Report) (FM-RIC-OP03-01)

6.2.2. ตัวแทนฝ่ายบริหารเป็นผู้ตัดสินใจอนุมัติ วิธีการหรือแนวทางการดำเนินการกับเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เช่น เปลี่ยน/คืนผู้ขาย ซ่อมใช้ หรือ ขายทิ้ง เป็นต้น และบันทึกลงในใบรายงาน ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (NCR - Non-conformity Report) (FM-RIC-OP03-01) รวมถึงการทวนสอบหากมีการดำเนินการเสร็จสิ้น

6.3. กำหนดมาตรการดำเนินการแก้ไขและป้องกันโดย

- แก้ไข ในกรณีทำกำจัดข้อบกพร่องได้เองเบื้องต้น
- ให้ใช้ตามสภาพนั้น สำหรับการยอมรับกรณีพิเศษ ในกรณีที่ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ
- ส่งให้ฝ่ายพัสดุ ดำเนินการตามขั้นตอนการเคลมที่ตกลงไว้กับผู้จัดหาภายนอก

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-03	หน้า	:	6 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การจัดการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนด				

- ในกรณีนอกเหนือจากเงื่อนไขการเคลมสินค้า ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และสอบเทียบเครื่องมือวิจัย (QP-RIC-OP-01) เพื่อกำจัดข้อบกพร่องได้ทั้งหมด แล้วจึงนำกลับมาบริการลูกค้า
 - สำหรับการแก้ไขด้านงานบริการที่บกพร่อง ให้นักวิชาการวิทยาศาสตร์ประจำเครื่องเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อกำจัดข้อบกพร่องตาม ความเหมาะสมแล้วแต่กรณี
 - ทำลายอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งไม่สามารถแก้ไข คัดแยก หรือ ยอมรับในกรณีพิเศษได้ ให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารแจ้งหน่วยงานพัสดุ เพื่อดำเนินการต่อไปประกาศ
- 6.4. เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารระบุวันกำหนดการแก้ไขแล้วเสร็จลงในทะเบียนใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (FM-RIC-MR03-02) จากนั้นส่งใบรายงานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (NCR - Non-conformity Report) (FM-RIC-OP03-01) และลงบันทึกทะเบียนใบรายงานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (Non-conformity Report log) (FM-RIC-OP03-02) และแจ้งให้ผู้เสนอเปิดใบคำขอรับทราบ
- 6.5. ถ้าหากไม่สามารถทำการแก้ไขเบื้องต้นทันทีได้เสร็จสมบูรณ์หรือเกิด NC ซ้ำในเรื่องเดิมมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ให้ผู้จัดการคุณภาพเขียนคำขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไขในแบบบันทึกคำขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (FM-RIC-MR03-01) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไปโดยให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข (QP-RIC-MR-03)

7. การเก็บบันทึก :

รหัส	ชื่อเอกสาร	อายุการจัดเก็บ	สถานที่เก็บ	วิธีการทำลาย
FM-RIC-OP03-01	ใบรายงานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (Non-conformity Report)	หลังจากสิ้นสุดการใช้เอกสาร	แฟ้มเอกสาร/ ไฟล์คอมพิวเตอร์/ กองบริหารงานวิจัย	ใช้หน้า 2 /ทิ้งเป็นขยะทั่วไป/ ลบไฟล์คอมพิวเตอร์ทิ้ง
FM-RIC-OP03-02	ทะเบียนใบรายงานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (Non-conformity Report log)	จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง	แฟ้มเอกสาร/ ไฟล์คอมพิวเตอร์/ กองบริหารงานวิจัย	ใช้หน้า 2 /ทิ้งเป็นขยะทั่วไป/ ลบไฟล์คอมพิวเตอร์ทิ้ง