




ชื่อเอกสาร :
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
เรื่อง : สารบัญและประวัติการแก้ไขเอกสาร

หมายเลขเอกสาร : QP-F3-004
หมายเลขหน้า : 1 ต่อ 2
ครั้งที่แก้ไข : 08
วันที่บังคับใช้ : 01/10/12

สารบัญและประวัติการแก้ไขเอกสาร

หมายเลขหน้า	ต่อ	เรื่อง	ครั้งที่แก้ไข
1	2	สารบัญและประวัติการแก้ไขเอกสาร *	08
2	3	วัตถุประสงค์และนิยาม	04
3	4	เอกสารและบันทึกคุณภาพ	03
4	5	Flow chart การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	01
5	6	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	07
6	-	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	07

*ประวัติการแก้ไขเอกสารสามารถตรวจสอบได้จากประวัติการแก้ไขของเอกสารต้นฉบับ

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
 (นายอังรัก ธนธำรงกุล) ผู้จัดการแผนกคลังพัสดุและอะไหล่	 (นายชูชาติ อุ่นอารมย์) ผู้จัดการส่วนคลังสินค้าและพัสดุ	 (นายชูชาติ อุ่นอารมย์) QMR



ชื่อเอกสาร :
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
เรื่อง : วัตถุประสงค์และนิยาม


หมายเลขเอกสาร : QP-F3-004
หมายเลขหน้า : 2 ต่อ 3
ครั้งที่แก้ไข : 04
วันที่บังคับใช้ : 01/10/12

วัตถุประสงค์ และขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมเกี่ยวกับการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพของบริษัทที่กำหนดไว้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยาม

1. Non – Conformance : ความบกพร่องหรือความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดจากลูกค้า หรือจากมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ เอง
2. NCR : Non – Conformance Report รายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
3. วัตถุประสงค์ : วัตถุประสงค์สำหรับแปรรูปเป็นน้ำแก้ว
ตัวอย่าง ได้แก่ ทราเยแก้ว , โซดาเอช , โดโตไมท์,เฟลด์สปาร์ , หินปูน , โซเดียมไนเตรท , แบริยมคาร์บอเนต , แนติโมนีไดออกไซด์ , โคนบอลต์ออกไซด์ , ซีลีเนียม และเศษแก้ว (กัลด) เป็นต้น
4. วัสดุประกอบผลิตภัณฑ์ : วัสดุหรือสารสำหรับแปรรูปและประกบติดกับผลิตภัณฑ์ด้วยแรงยึดเหนี่ยวที่ทำให้ยากต่อการหลุดออกจากผลิตภัณฑ์
ตัวอย่าง ได้แก่ : สีสเปรย์ขอบบล็อกรแก้ว , สีพิมพ์ , สีเคลือบหรือสีจุ่ม เป็นต้น
5. บรรจุภัณฑ์และวัสดุบรรจุ : วัสดุสำหรับใช้บรรจุหรือหุ้มผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งมอบให้ลูกค้า รวมทั้งวัสดุบรรจุที่บรรจุติดไปกับวัสดุที่ใช้ในการบรรจุ หรือติดไปกับผลิตภัณฑ์โดยไม่มีการแปรรูป
ตัวอย่าง ได้แก่ กล่องใน , กล่องนอก , สติกเกอร์ทั่วไป , บาร์โค้ด เป็นต้น

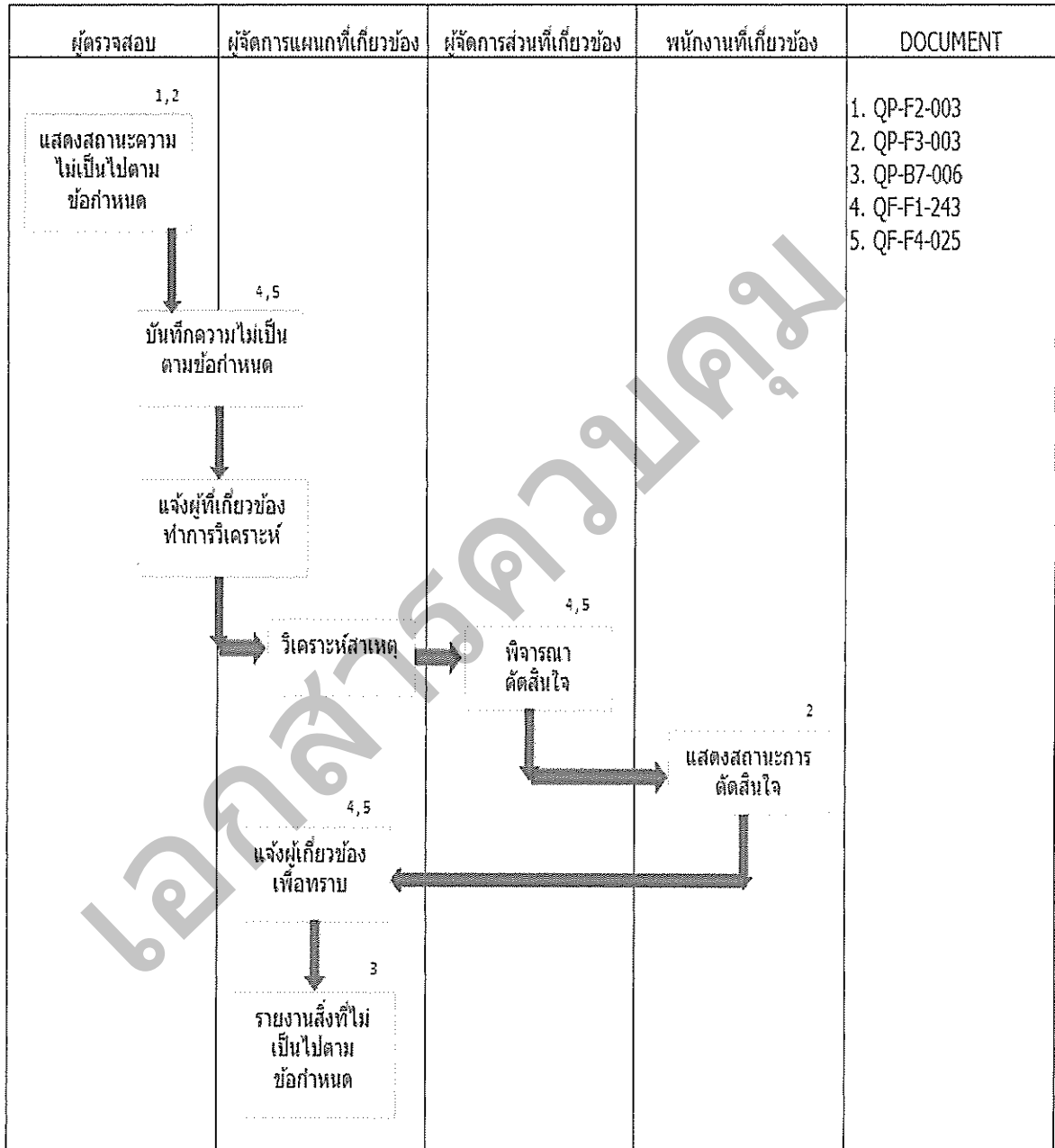
 B A N G K O K C R Y S T A L	ชื่อเอกสาร :	หมายเลขเอกสาร :
	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หมายเลขหน้า :
	เรื่อง : เอกสารและบันทึกคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไข : 03
		วันที่บังคับใช้ : 01/10/12

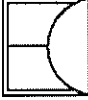
เอกสารและบันทึกคุณภาพ

- | | |
|-------------|------------------------------------|
| - QP-F3-003 | การแสดงสถานะการตรวจและการทดสอบ |
| - QP-B7-006 | การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน |
| - QF-F1-243 | Raw Material Analysis Report |
| - QP-F2-003 | การควบคุมเครื่องมือวัดในระบบคุณภาพ |
| - QF-F4-025 | ใบคืนสินค้า (Reject) |

เอกสารควบคุม

Flow chart การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด



	B A N G K O K	ชื่อเอกสาร :	หมายเลขเอกสาร : QP-F3-004
	C R Y S T A L	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หมายเลขหน้า : 5 ต่อ 6
		เรื่อง : การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ครั้งที่แก้ไข : 07
			วันที่บังคับใช้ : 01/10/12

การแสดงผลสถานะความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด / ผู้ตรวจสอบ

ทุกครั้งที่ตรวจพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอาจเกิดจากการตรวจและการทดสอบหรือสินค้าผ่านการผลิตโดย วัตถุประสงค์ของฝ่ายต้องทำการแสดงผลตามระเบียบปฏิบัติ “การแสดงผลสถานะ การตรวจและการทดสอบ” เพื่อคัดแยกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดออกจากสิ่งปกติ

การบันทึกความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด / ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง , ผู้ตรวจพบ

แบ่งพื้นที่เป็น ZONE เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดเก็บบันทึกในแบบฟอร์มรายงาน Raw Material Analysis Report

ในกรณีที่เป็นสินค้าสำเร็จรูปให้ใช้ Lot out report หรือใบคืนสินค้า (Reject) ในกรณีระหว่างการผลิตอาจเป็นแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทำการวิเคราะห์ / ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง , ผู้ตรวจพบ

แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์ โดยมีแนวทางในการแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ลำดับ	ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ผู้บันทึก NCA	ผู้รับผิดชอบเสนอแนวทางจัดการ
1.	วัตถุดิบ	ผ.วิจัยและพัฒนา	ผ.พ.อ.
2.	วัสดุประกอบผลิตภัณฑ์	พ.นง.คลังพัสดุและอะไหล่.	ผ.พ.อ.
3.	บรรจุและเบ็ดเตล็ด	พ.นง.คลังพัสดุและอะไหล่.	ผ.พ.อ.


การวิเคราะห์สาเหตุ / ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ

พิจารณาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาด ดังต่อไปนี้ คน , เครื่องจักร , วัตถุดิบ , กระบวนการผลิต

การพิจารณาตัดสินใจ / ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ , ผู้จัดการส่วนที่รับผิดชอบ , ผู้จัดการที่รับผิดชอบ

หลังจากการวิเคราะห์แล้วให้ผู้จัดการแผนกเสนอแนวทางในการตัดสินใจและส่งให้ผู้จัดการส่วนพิจารณาทบทวนและผู้จัดการพิจารณาอนุมัติให้ทำการตัดสินใจ ซึ่งแนวทางในการตัดสินใจกำหนดไว้ดังนี้

- คืนผู้ขาย** ในกรณีที่ความบกพร่องนั้นไม่มีความจำเป็นต้องใช้และเงื่อนไขการซื้อที่มีข้อบกพร่องไว้
- แก้ไขหรือคัดแยกใหม่ 100%** ในกรณีที่ความบกพร่องนั้นสามารถแก้ไขได้หรือคัดแยกใหม่ 100%
- ยอมรับกรณีพิเศษ** ในกรณีที่ความบกพร่องนั้น ผลิตผลเล็กน้อย หรือมีแนวทางในการที่จะทำได้ หรือยอมรับได้ในกระบวนการถัดไป
- ลดเกรด** ในกรณีที่ความบกพร่องนั้นสามารถตกลงกับลูกค้า และลูกค้ายินยอม
- ทำลาย** ในกรณีที่ความบกพร่องนั้น ไม่สามารถยอมรับได้

	ชื่อเอกสาร :	หมายเลขเอกสาร :
	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หมายเลขหน้า :
	เรื่อง : การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ครั้งที่แก้ไข :
	ตามข้อกำหนด	วันที่บังคับใช้ :

การอนุมัติของผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้บันทึกในแบบฟอร์ม NCA หรือ Lot out Report หรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง อื่นๆ ในกรณีที่พนักงานที่รับผิดชอบงานในสายการผลิตส่วนปฏิบัติการ และแผนกสินค้าแปรรูป , พบผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิต ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้คัดแยกผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐาน การคัดแยกที่เกี่ยวข้องหรือทำลายได้ตามลักษณะของผลิตภัณฑ์นั้น และให้ถือว่าเป็นแนวทางการจัดการที่เสนอโดยผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องและทบทวนและรับรองโดยผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นแล้ว

การแสดงผลงานการตัดสินใจ / พนักงานที่เกี่ยวข้อง

หลังจากที่ทำการตัดสินใจแล้วให้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ “การแสดงผลงานการตรวจและการทดสอบ” ตามที่มีการตัดสินใจ

การแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ / ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ

ในกรณีของวัตถุดิบ , วัสดุประกอบผลิตภัณฑ์ , บรรจุภัณฑ์ และเบ็ดเตล็ดและอุปกรณ์ขึ้นรูปให้ หน่วยงานจัดหาและธุรการลงนามเพื่อร่วมรับทราบใน NCA และเพื่อประสานงานกับฝ่ายให้ปรับปรุงแก้ไข ในกรณีระหว่างกระบวนการผลิต จะแจ้งไปยังผู้ปฏิบัติงานด้วย NCA ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาวิธีการป้องกันสำหรับสินค้าผลิตใหม่ และให้ดำเนินการกับสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ในกรณีของสินค้าสำเร็จรูป หากมีผลต่อการส่งมอบจะทำการแจ้ง ผผ. กต. หรือ ผผ.ขท. เพื่อประสานงานกับลูกค้า

การตรวจสอบซ้ำ / พนักงานที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่เป็นการตัดสินใจให้แก้ไข หรือคัดแยกใหม่หลังจากปฏิบัติการแก้ไขหรือคัดแยกแล้วพนักงานหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องจะตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง

การรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนด / ผู้จัดการส่วนที่รับผิดชอบ , ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ

ทุกเดือนจะต้องสรุปรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ข้อตกลงกับลูกค้าได้ระบุไว้ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบในกรณีที่พบข้อบกพร่องที่อาจทำให้เป้าหมายคุณภาพไม่เป็นไปตามที่กำหนดจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ “การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน”