



วิธีการปฏิบัติงาน  
Work Instruction

Doc. No:	WI-QCD-003
Date:	20-May-23
Rev:	00
Page:	1/7

# การควบคุมผลิตภัณฑ์ ที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนด

ผู้จัดทำ	ผู้ทวนสอบ	ผู้อนุมัติ
 ..... คุณ ไอลดดา ดิษฐเตี้ยหลวง Quality ISO Officer	 ..... คุณรุณชัย กลางประพันธ์ Factory manager	 ..... คุณรุณชัย กลางประพันธ์ Factory manager



	<b>วิธีการปฏิบัติงาน</b> <b>การควบคุมผลิตภัณฑ์</b> <b>ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</b>	Doc. No:	WI-QCD-003
		Date:	20-May-23
		Rev:	00
		Page:	3/7

## 1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้มั่นใจว่าทุกระบวนการการผลิตมีการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลิตภัณฑ์นั้นจะไม่ถูกนำไปใช้หรือจัดส่งให้ลูกค้าโดยพลั้งเผลอ และมีแนวทางการแก้ไขปรับปรุง รวมถึงการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำได้อย่างถูกต้อง

## 2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในระหว่างการผลิต และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

## 3. เอกสารอ้างอิง (Reference document)

- ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (FM-QCD-002)
- แบบฟอร์มรายงานการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QCD-003)
- รายงานการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NCR; WI-QCD-004)
- เอกสารแจ้งดำเนินการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR; WI-QCD-005)

## 4. คำนิยาม (Definition)

- NCR (Non – Conformance report) หมายถึง แบบฟอร์มที่ใช้บันทึกการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน

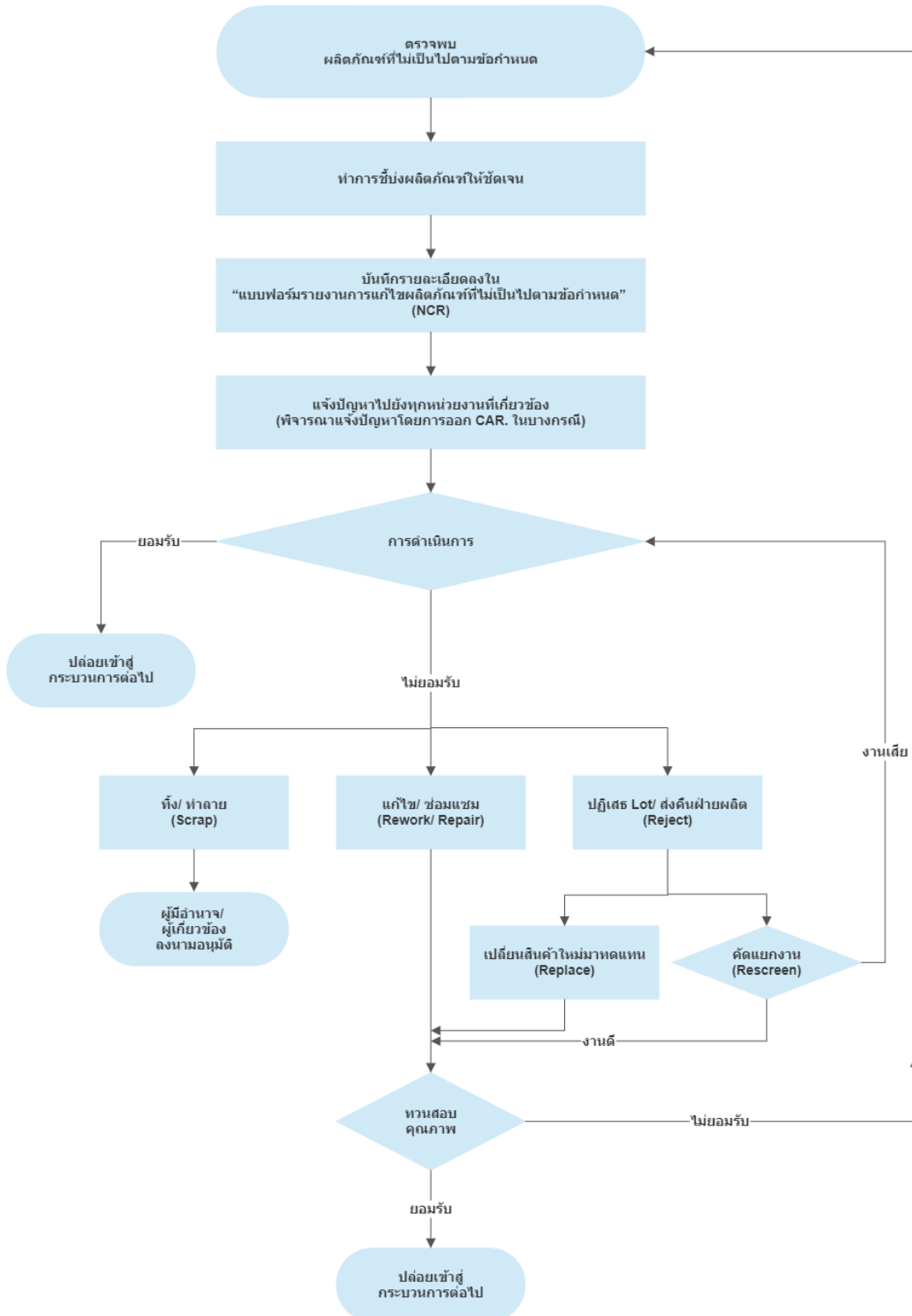
- CAR (Corrective Action Request) หมายถึง แบบฟอร์มการร้องขอให้องค์กรมีการแก้ไขข้อบกพร่องหรือความไม่สอดคล้อง หรือความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้น

- ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สินค้าที่อยู่ในระหว่างกระบวนการผลิตและสินค้าสำเร็จรูป

- ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ผลการตรวจสอบคุณภาพไม่ผ่านตามมาตรฐาน จากแผนกประกันคุณภาพ หรือจากลูกค้า รวมถึงสินค้าที่ถูกร้องเรียนและผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงในลักษณะเดียวกัน

	<b>วิธีการปฏิบัติงาน</b> <b>การควบคุมผลิตภัณฑ์</b> <b>ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</b>	Doc. No:	WI-QCD-003
		Date:	20-May-23
		Rev:	00
		Page:	4/7

### 5. แผนผังการทำงาน (Flowchart)



	<b>วิธีการปฏิบัติงาน</b> <b>การควบคุมผลิตภัณฑ์</b> <b>ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</b>	Doc. No:	WI-QCD-003
		Date:	20-May-23
		Rev:	00
		Page:	5/7

## 6. ขั้นตอนการทำงาน (Work instruction)

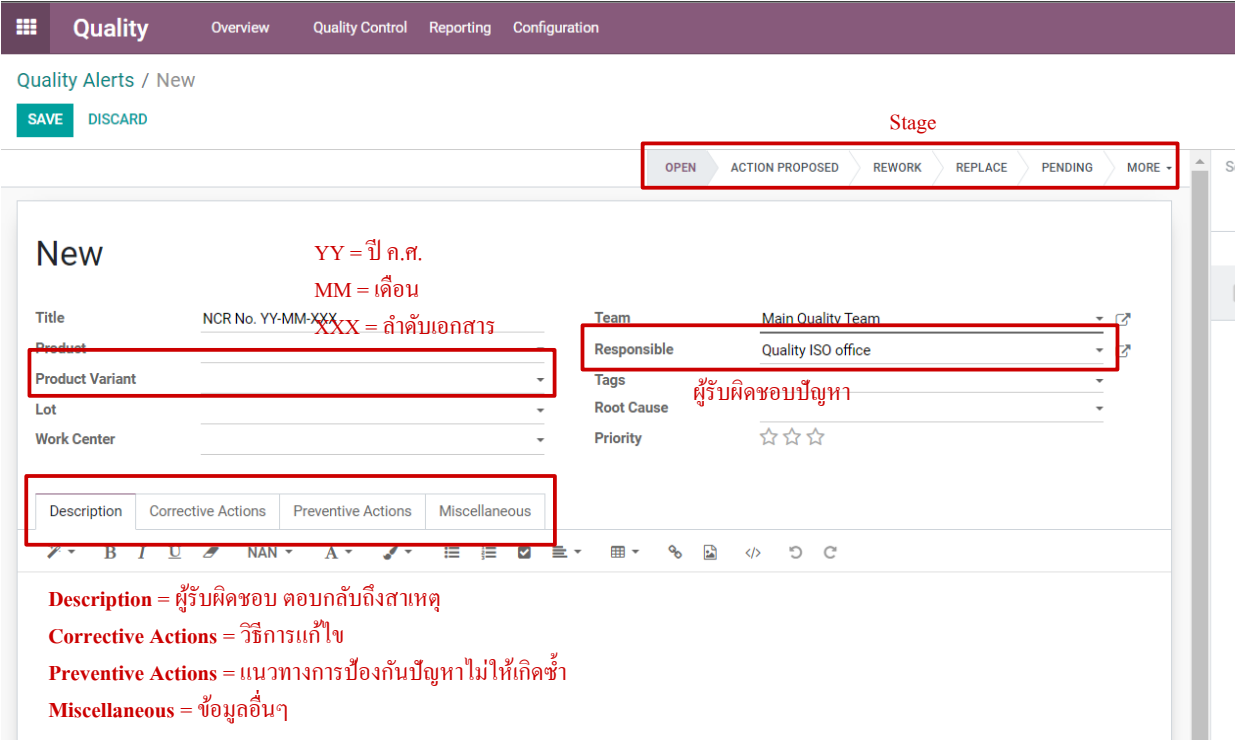
6.1 หน่วยงานใดก็ตาม ตรวจพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน ให้ทำการแยกและชี้บ่งผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการที่พบปัญหาให้ชัดเจน โดยติดป้ายชี้บ่ง “ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด” (Nonconformity product: FM-QCD-002)

6.2 ออกเอกสารการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือ NCR: Non – Comformance Report (FM-QCD-003) โดยกรอกรายละเอียดของปัญหาให้ครบถ้วน (อ้างอิง WI-QCD-004) ในบางกรณีอาจถูกพิจารณาดำเนินการแจ้งปัญหาดังกล่าวโดยการออกไป CAR (อ้างอิง WI-QCD-005) ให้หน่วยงานนั้นๆ ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องไม่ให้เกิดซ้ำ

6.3 บันทึกรายละเอียดของปัญหาลงในระบบ Odoo โดยอ้างอิงตามเลขที่เอกสาร NCR

6.3.1 Odoo > Quality > Quality control > Quality Alerts > CREATE

6.3.2 กรอกรายละเอียดลงในระบบให้ครบถ้วน พร้อมแนบรูปของปัญหา > SAVE



**Quality Alerts / New**

SAVE DISCARD

Stage: OPEN ACTION PROPOSED REWORK REPLACE PENDING MORE

**New** YY = ปี ค.ศ. MM = เดือน XXX = ลำดับเอกสาร

Title: NCR No. YY-MM-XXX

Product: [Red Box]

Product Variant: [Red Box]

Lot: [Red Box]

Work Center: [Red Box]

Team: Main Quality Team

Responsible: Quality ISO office

Tags: ผู้รับผิดชอบปัญหา

Root Cause: [Red Box]

Priority: ☆☆☆

Description Corrective Actions Preventive Actions Miscellaneous

Description = ผู้รับผิดชอบ ตอบกลับถึงสาเหตุ  
 Corrective Actions = วิธีการแก้ไข  
 Preventive Actions = แนวทางการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ  
 Miscellaneous = ข้อมูลอื่นๆ

6.4 แจ้งปัญหาไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องทำการตอบกลับถึงสาเหตุ วิธีการแก้ไขและการป้องกันปัญหาลงใน NCR และ Quality Alerts ให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน และต้องมีกรออัปเดต Stage ของ Quality Alerts ให้เป็นปัจจุบันเสมอ

	<b>วิธีการปฏิบัติงาน</b> <b>การควบคุมผลิตภัณฑ์</b> <b>ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</b>	Doc. No:	WI-QCD-003
		Date:	20-May-23
		Rev:	00
		Page:	6/7

6.5 พิจารณาการดำเนินการที่เหมาะสม โดยหัวหน้าหรือผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพและฝ่ายผลิต หรือผู้จัดการฝ่ายต้นสังกัดที่เกิดปัญหานั้นเป็นผู้ตัดสินใจอนุมัติร่วมกันว่าจะอนุมัติให้ใช้ผลิตภัณฑ์ ปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์สู่กระบวนการถัดไป หรือยอมรับผลิตภัณฑ์นั้นหรือไม่

#### 6.5.1 กรณียอมรับผลิตภัณฑ์

- ระบุเหตุผลในการยอมรับลงในแบบฟอร์ม NCR (FM-QCD-003) ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติลงชื่อ อนุมัติปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์สู่กระบวนการถัดไป หรือยอมรับผลิตภัณฑ์

#### 6.5.2 กรณีไม่ยอมรับผลิตภัณฑ์

ก) ให้ดำเนินการแก้ไข โดยระบุวิธีการแก้ไขลงในแบบฟอร์ม NCR (FM-QCD-003)

- นำกลับเข้ากระบวนการอีกครั้ง (Rework)
- ซ่อมแซม (Repair)

ข) ไม่ทำการแก้ไข

- สั่งคืนทั้งหมด (Reject Lot/ Batch)
- คัดแยกเฉพาะของเสียสั่งคืน (Re-screen)
- เปลี่ยนสินค้าใหม่มาทดแทน (Replace)
- ทำลาย/ ทิ้ง (Scrap) กรณีที่ไม่สามารถทำการแก้ไขใดๆ ได้แล้ว

#### 6.6 ฝ่ายประกันคุณภาพทวนสอบและตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน

##### 6.5.1 ขอมรับแนวทางการแก้ไขและป้องกัน

- ปิด NCR โดยลงชื่อผู้ตรวจติดตาม และผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพในแบบฟอร์ม NCR (FM-QCD-003) ในกรณีที่มิใช่ข้อตกลงไว้กับลูกค้า ต้องขอการอนุมัติจากลูกค้าด้วย ก่อนที่จะให้ใช้ ปล่อยผ่าน หรือยอมรับ
- อัปเดต Stage ของ Quality Alerts ใน Odoo ให้เป็น Done

##### 6.5.2 กรณีที่ไม่ยอมรับแนวทางการแก้ไขและป้องกัน

- ดำเนินการใหม่ตามขั้นตอนที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น โดยฝ่ายประกันคุณภาพจะทำการออก NCR ใหม่ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตอบกลับ โดยอ้างอิงหมายเลข NCR เดิม
- อัปเดต Stage ของ Quality Alerts ใน Odoo ให้เป็น Pending

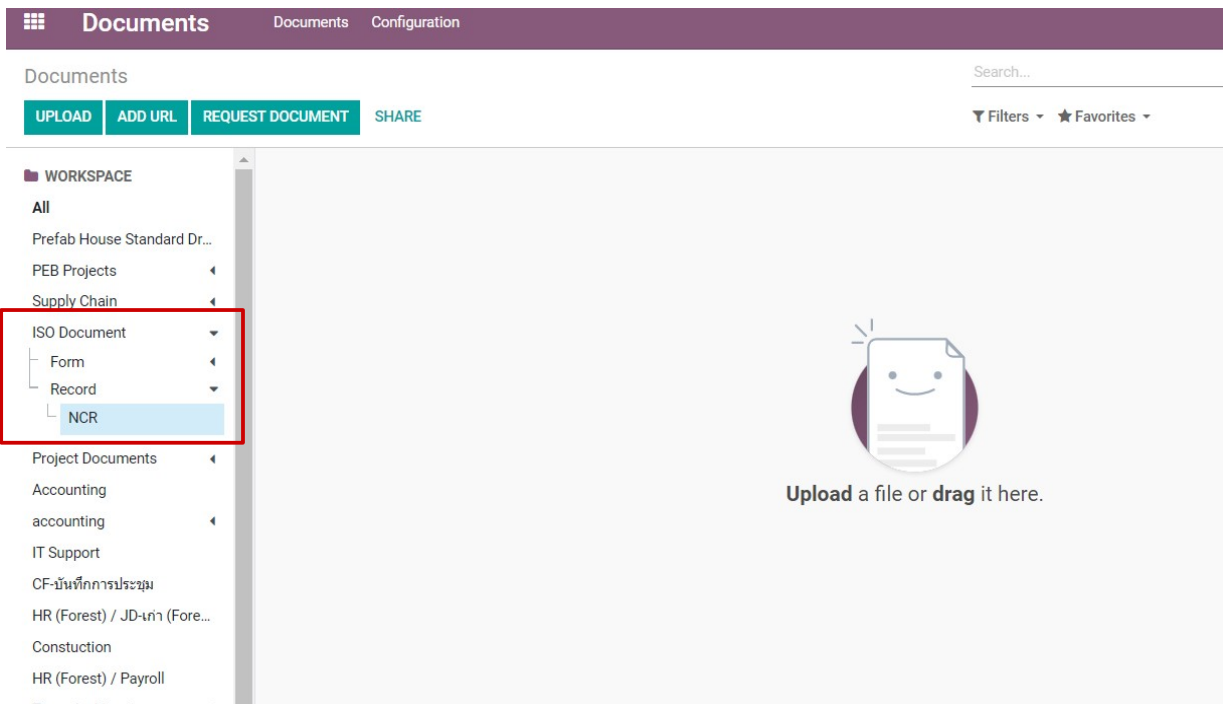
	<b>วิธีการปฏิบัติงาน</b> <b>การควบคุมผลิตภัณฑ์</b> <b>ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</b>	Doc. No:	WI-QCD-003
		Date:	20-May-23
		Rev:	00
		Page:	7/7

6.6.3 หลังทำการปิด NCR ให้ Save เป็นไฟล์ PDF และจัดเก็บลงระบบ Odoo

- เข้าระบบ Odoo > Documents

- เลือก WORKSPACE ทางด้านซ้ายมือ > ISO Document > Record > NCR

- ลากไฟล์มาไว้ตรง “Upload a file or drag it here.”



The screenshot shows the Odoo Documents interface. At the top, there is a navigation bar with 'Documents' and 'Configuration' tabs. Below this, there are buttons for 'UPLOAD', 'ADD URL', 'REQUEST DOCUMENT', and 'SHARE'. A search bar is located on the right. The left sidebar displays a workspace tree view. Under 'WORKSPACE', the 'All' section is expanded to show 'ISO Document', 'Form', 'Record', and 'NCR'. The 'NCR' item is highlighted with a blue background. The main content area features a large, stylized document icon with a smiley face and the text 'Upload a file or drag it here.' below it.