เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

รหัสเอกสาร : QP-MSR-07-SMWC Rev.03	วันที่ประกาศใช้ : 8 มิถุนายน 2566

ระเบียบปฏิบัติ
(Procedure)
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
(Corrective Action)

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน/ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
.....	.....	.....
(นายโสภณ สังข์แก้ว)	(นายโชคชัย ภัทรพงศ์ไพศาล)	(นายวิโรจน์ ลิ่วเจริญทรัพย์)
ผส.พบ.	MR	ผอ.ศต.

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

บันทึกการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียดการแก้ไข	หน้าที่แก้ไข	DAR No.
00	26 มี.ค. 2561	จัดทำเอกสารครั้งแรก	ทุกหน้า	
01	7 พ.ค. 2564	แก้คำ “บังคับใช้วันที่” เป็น “วันที่ประกาศใช้”	1	
02	11 ก.ค. 2565	- เพิ่มขอบข่าย (Scope) การตรวจติดตามจากหน่วยงานภายนอก - เพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไข Finding จากหน่วยงานภายนอก (กพท., BSI, หรืออื่นๆ)	4 6	33/65
03	8 มิ.ย. 2566	-เพิ่มรหัส FM-MSR-04-SMWC ที่หน้าบันทึกการแก้ไข -แก้ไขหัวข้อ ตามขั้นตอนการควบคุมเอกสาร	2 3-11	93/66

FM-MSR-04-SMWC Rev.02

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

สารบัญ/Index

หัวข้อ/Issue	หน้า/Page
1. วัตถุประสงค์ (Purpose)	4
2. ขอบเขต (Scope)	4
3. หน้าที่รับผิดชอบ (Responsibility)	4
4. ข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพที่เกี่ยวข้อง (Requirements)	4
5. คำจำกัดความ (Definition)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Operation Procedure)	5
7. เอกสารอ้างอิง (Reference)	11
8. บันทึก (Records)	11
9. แบบฟอร์ม (Form)	11

“เอกสารฉบับนี้อนุมัติและประกาศใช้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมเอกสาร และเอกสารต้นฉบับอยู่ในรูปไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น”

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อเป็นแนวทางและเกณฑ์ปฏิบัติในการกำจัดสาเหตุของการการทำงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและป้องกันไม่ให้สภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นเกิดซ้ำขึ้นอีก

2. ขอบเขต (Scope)

ระเบียบการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติการดังต่อไปนี้

2.1) สภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดใด ๆ ในระบบคุณภาพทั้งจากการดำเนินงานปกติ การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) และการตรวจติดตามจากหน่วยงานภายนอก

2.2) การปฏิบัติเมื่อได้รับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

2.3) การปฏิบัติเมื่อได้รับคำสั่งหรือคำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาจากฝ่ายบริหาร

3. หน้าที่รับผิดชอบ (Responsibility)

3.1) ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น ๆ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ เป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการแก้ไขตามระเบียบนี้

3.2) MR ทำหน้าที่ประสานงานที่เกี่ยวข้อง บันทึก จัดเก็บ แล้วนำเสนอข้อมูลดังกล่าว เพื่อการทบทวนของฝ่ายบริหาร

4. ข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพที่เกี่ยวข้อง (Requirements)

4.1) ISO 9001 : 2015 ข้อกำหนด 10.2 การปฏิบัติการแก้ไข

4.2) ISO 9001 : 2015 ข้อกำหนด 9.2 การตรวจติดตามภายใน

5. คำจำกัดความ (Definition)

5.1) การแก้ไข หมายถึง เป็นวิธีการที่ใช้ในการกำจัดสาเหตุของสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้นแล้ว และประเมินไว้ล่วงหน้าถึงวิธีการที่จะไม่ให้เกิดปัญหานั้นซ้ำอีก

5.2) สภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconforming) หมายถึง สภาพใด ๆ ในระบบการปฏิบัติงานที่บุคคลที่เกี่ยวข้อง มิได้ปฏิบัติสอดคล้องตามข้อกำหนดกฎระเบียบ และ/หรือมาตรการหรือวิธีการใดๆ ที่ได้กำหนดไว้แล้วในเอกสารของระบบคุณภาพ

5.3) ใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (Corrective Action Request, CAR) หมายถึง บันทึกที่แสดงเจตนาของผู้ทำบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการโดยเปิดเผย เพื่อขอให้มีการปฏิบัติการเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาในระบบคุณภาพ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารระบบคุณภาพขององค์กร

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

6. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Operation Procedure)

6.1) ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไข

No	Process Flow	Task	Resp.	Records
1	พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ออกใบ CAR	- เมื่อพบสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ให้ผู้พบ/ผู้รับข้อร้องเรียน ออกใบ CAR	-ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้ตรวจติดตาม	QP-MSR-04-SMWC FM-MSR-17-SMWC
2	ลงทะเบียนใบ CAR	- ผู้ตรวจ/พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ DC ลงบัญชี CAR เพื่อบันทึกการปฏิบัติการแก้ไข	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ,DC	FM-MSR-17-SMWC FM-MSR-18-SMWC
3	ผู้ที่ตรวจพบแจ้งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข	- ผู้ตรวจ/พบฯแจ้งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามใบ CAR	- ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	QP-MSR-07-SMWC FM-MSR-17-SMWC FM-MSR-18-SMWC
4	ส่วนงาน/ผู้รับผิดชอบระบุสาเหตุ, วิธีการแก้ไขป้องกัน	- เมื่อดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ให้แจ้งผู้ที่ออกใบ CAR ดำเนินการตรวจสอบ	- ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	QP-MSR-07-SMWC FM-MSR-17-SMWC
5	ติดตามการแก้ไขและบันทึกแล้ว ส่งใบ CAR ที่แก้ไขแล้วให้ MR	- ผู้ที่ออกใบ CAR ติดตามการแก้ไขและบันทึกผลการตรวจติดตามแล้วส่งใบ CAR ที่แก้ไขแล้วให้ MR	- MR	QP-MSR-07-SMWC FM-MSR-17-SMWC
6	NO MR ประเมินผลการแก้ไข YES	- MR พิจารณาความเหมาะสมและอนุมัติ	- MR	QP-MSR-07-SMWC FM-MSR-17-SMWC
7	ปิดประเด็นและสำเนาใบ CAR	- ปิดประเด็นใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกันและจัดเก็บไว้ในระบบ	- MR - DC	FM-MSR-17-SMWC FM-MSR-18-SMWC
8	จัดเก็บบันทึก จบ	- ส่งต้นฉบับใบ CAR ให้ DC บันทึกเอกสารไว้ในระบบฯ	- DC	QP-MSR-01-SMWC QP-MSR-07-SMWC FM-MSR-17-SMWC FM-MSR-18-SMWC

“เอกสารฉบับนี้อนุมัติและประกาศใช้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมเอกสาร และเอกสารต้นฉบับอยู่ในรูปไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น”

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

6.2) ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขจากหน่วยงานภายนอก

ที่	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการดำเนินการ	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ได้รับข้อพบเห็น (Findings)	- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เข้าตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการการเดิน อากาศของหน่วยงาน โดยได้รับข้อพบเห็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Non-compliance Finding) - BSI Group (Thailand) Co., Ltd. เข้าตรวจติดตามหรือตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยพบข้อพบเห็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Non-)	-แบบฟอร์ม Non-Compliance Form (กพท.) -แบบฟอร์ม Certification Audit Report (BV)
2	TM/ ผู้ช่วย TM	แจ้งส่วนงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ประสานและแจ้งส่วนงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขข้อพบเห็น	-แบบฟอร์ม Non-Compliance Form (กพท.) -แบบฟอร์ม Certification Audit Report (BV)
3	ส่วนงาน/ฝ่าย	จัดทำแผนดำเนินการแก้ไข A	พิจารณาหาสาเหตุและจัดทำแผนดำเนินการแก้ไข (Correction, Root cause Analysis, & Corrective Action Plan) ตามแบบฟอร์ม	-แบบฟอร์ม Non-Compliance Form (กพท.) -แบบฟอร์ม Certification Audit Report (BV)

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

ที่	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการดำเนินการ	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4	ส่วนงาน/ฝ่าย	A นำส่งแผนดำเนินการแก้ไข แก้ไข	นำส่งแผนการดำเนินการแก้ไขให้กับหน่วยงานภายนอก ภายในระยะเวลาที่กำหนด	-แบบฟอร์ม Non-Compliance Form (กพท.) -แบบฟอร์ม Certification Audit Report (BV)
5	หน่วยงานภายนอก (กพท., BV)	ไม่ผ่าน ตรวจสอบ ผ่าน	หน่วยงานภายนอกตรวจสอบ แผนดำเนินการแก้ไข	
6	ส่วนงาน/ฝ่าย	ดำเนินการแก้ไขและนำส่งหลักฐาน	ดำเนินการแก้ไขที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว และนำส่งหลักฐานการแก้ไข	
7	หน่วยงานภายนอก (กพท., BV)	ติดตามการตรวจสอบ (Follow-up)	หน่วยงานภายนอกตรวจติดตามการตรวจสอบตามแผนดำเนินการแก้ไข	
8	หน่วยงานภายนอก (กพท., BV)	ไม่ผ่าน ตรวจสอบ ผ่าน		
9		ปิดข้อพบเห็น	จัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานการประชุม หรือ Audit Report ฉบับ Final	

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

6.2) ขั้นตอนการปฏิบัติ

6.2.1 **การออกใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CAR)** (FM-MSR-17-SMWC) จะออกเมื่อพบว่าปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และสมควรต้องจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และได้รับการติดตามอย่างเป็นระบบต่อไป การออกใบ CAR จะออกได้ในกรณีของทีมตรวจติดตามภายใน และผู้อยู่ในตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับ ผส. ขึ้นไป ซึ่งบุคคลที่จะสามารถรับทราบปัญหาใบ CAR ได้ คือ ผู้ออก และผู้รับใบ CAR และ MR เท่านั้น

6.2.1.1 <u>สภาพของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จากการตรวจติดตามภายใน</u> เมื่อตรวจพบสภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในระบบคุณภาพ ระหว่างการตรวจติดตามภายในทั้งแบบมีตารางกำหนดเวลาและแบบไม่กำหนดล่วงหน้าก็ตาม ให้ผู้ตรวจติดตามจดบันทึกในรายการตรวจติดตาม (Audit Check list) (FM-MSR-26-SMWC) พร้อมกับออกใบ CAR และส่งมอบยังผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่พบปัญหา เพื่อให้หาข้อสรุปในการแก้ปัญหา และระบุลงในใบ CAR จากนั้นต้องติดตามให้มีการแก้ไขปัญหาตามที่ขอไปนั้น เมื่อมีการแก้ไขปัญหาและจัดทำมาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหานั้นเกิดซ้ำแล้ว ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในต้องตรวจติดตามซ้ำเพื่อดูผลการปฏิบัติการว่ามีประสิทธิผลเพียงพอหรือไม่

6.2.1.2 <u>การทำงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</u> MR จะเป็นผู้จัดเก็บสำเนารายงานใบ CAR ทุกฉบับ เพื่อตรวจสอบหรือเฝ้าติดตามการแก้ไขจากผู้เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดซึ่งเกิดขึ้นซ้ำ จากสาเหตุเดียวกันก็ดีหรือพิจารณาแล้วว่าอาจมีขนาดของปัญหาที่รุนแรงก็ดี MR จะเป็นผู้ออกใบ CAR โดยทันทีในกรณีที่ใบ CAR มิได้รับการตอบสนอง ถูกละเลย หรือตอบกลับมาโดยล่าช้าหรือไม่มีเหตุผลที่ดี และเห็นว่าหากปล่อยทิ้งไว้จะก่อปัญหารุนแรงต่อไป ให้ MR ทำรายงานต่อผู้อำนวยการศูนย์โดยไม่ชักช้า เพื่อให้มีการประชุมหาข้อสรุปต่อไปโดยเร็ว (QP-MSR-02-SMWC)

6.2.1.3 <u>ข้อร้องเรียนจากลูกค้า</u> หากลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและการปฏิบัติงาน ทั้งในรูปของโทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย หรืออย่างอื่น ผู้ที่รับข้อร้องเรียนต้องแจ้ง ผอ.ส่วนงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อ ผอ.ส่วนงานนั้นกรอกรายการบันทึกข้อร้องเรียนจากลูกค้าในใบ CAR แล้วนำส่งให้ DC เพื่อลงบันทึกในทะเบียนใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CAR log Sheet) และแจ้งผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติการแก้ไขปัญหาโดยทันที ทั้งนี้ MR จะต้องจัดทำรายงานสรุปการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างละเอียดเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ทุกครั้งที่เกิดขึ้น หรืออย่างช้า**ไม่เกิน 1 สัปดาห์**

6.2.1.4 <u>การทบทวนโดยฝ่ายบริหารฯ</u> ระหว่างการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร หากผู้บริหารค้นพบปัญหาทางด้านคุณภาพใด ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขแล้ว ให้ ผส. ของหน่วยงานที่ถูกพบปัญหาออกใบ CAR และแจ้งผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติการแก้ไขปัญหาโดยทันที

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

6.2.2 **ลงทะเบียนใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CAR)**

6.2.2.1 <u>หมายเลขใบ CAR</u> : ใบ CAR ทุกฉบับที่ออกจะต้องถูกกำหนดหมายเลข และลงทะเบียนหมายเลขในทะเบียนใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน/CAR Log Sheet (FM-MSR-18-SMWC) โดยใช้รูปแบบดังนี้ CAR AAA/YYYY เมื่อ AAA = ลำดับที่ เริ่มจาก 001 เมื่อขึ้นปีงบประมาณใหม่

YYYY = ปีงบประมาณ

6.2.2.2 <u>หัวข้อในใบ CAR</u> : ใบ CAR แต่ละฉบับจะมีหัวข้อประเด็นต่าง ๆ ซึ่งผู้ออกต้องกรอกข้อความโดยรอบคอบ ให้ครบสมบูรณ์เป็นอันดับแรก

6.2.2.3 <u>การลงนามรับทราบ</u> : ในช่องลงนามรับทราบโดยเจ้าหน้าที่ได้รับใบ CAR นั้น ผู้ออกใบ CAR ต้องจัดการให้ผู้อำนวยการส่วนหรือตัวแทนได้รับทราบการออกใบ CAR พร้อมลงนามรับทราบด้วยทุกครั้ง ซึ่งการลงนามดังกล่าวมีความหมายในขั้นนี้เพียงว่า ผู้ลงลายมือชื่อได้อ่านและเข้าใจและรับทราบแล้ว จากนั้นผู้ออกใบ CAR ลงชื่อและวันที่ก่อนส่งมอบต่อไป

6.2.2.4 <u>การส่งใบ CAR</u> : การออกใบ CAR ทั่วไป ผู้ออกต้องทำสำเนาส่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยทันที ส่วนต้นฉบับต้องส่งให้ ผอ.ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และต้องทำสำเนามอบให้ MR ด้วยเสมอ สำหรับกรณีที่ใบ CAR ออกตามหลังการตรวจติดตามภายใน จะต้องส่งต้นฉบับพร้อมกับรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

6.2.2.5 DC จะเป็นผู้ดูแลและจดบันทึกสถานะของใบ CAR ทุกฉบับ ใน CAR log Sheet (FM-MSR-18-SMWC)

6.2.3 **MR พิจารณาอนุมัติการออกใบ CAR**

- กรณี MR พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการต่อ ข้อ 6.2.4 ต่อไป
- กรณี MR ไม่อนุมัติให้ยกเลิกใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน

6.2.4 เมื่อ MR พิจารณาอนุมัติออกใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CAR) (FM-MSR-17-SMWC) ให้ผู้อำนวยการส่วน ซึ่งได้รับใบ CAR ต้นฉบับ จะต้อง**สอบสวนหาสาเหตุระบุมาตรการแก้ไขปัญหาและมาตรการป้องกันมิให้เกิดซ้ำ**ลงในเอกสารดังกล่าว พร้อมทั้งกำหนดวันที่จะปฏิบัติการให้เสร็จ จากนั้นจึงลงลายมือชื่อและวันเดือนปีก่อนส่งคืนให้ผู้ออกใบ CAR **ภายใน 3 วันหรือถ้ามากกว่า 3 วัน ต้องแจ้งให้ MR รับทราบและระบุไว้ในใบ CAR** นับตั้งแต่วันที่ได้รับใน CAR จะต้องลงวันเดือนปี ที่จะตรวจติดตามการแก้ไขและวันเดือนปีที่จะสรุปปิดประเด็นใบ CAR พร้อมลงนาม

6.2.5 **MR ติดตามผลการดำเนินการ**ตามแบบฟอร์ม CAR log Sheet (FM-MSR-18-SMWC)

6.2.6 **MR พิจารณาอนุมัติผลการดำเนินการ**ตามใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (FM-MSR-17-SMWC)

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

- กรณี MR อนุมัติผลการดำเนินการตามใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (FM-MSR-17-SMWC) ให้ดำเนินการต่อ ข้อ 6.2.7 ต่อไป

- กรณี MR ไม่อนุมัติ MR แจ้งไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบแก้ไขให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันอีกครั้ง หากไม่ได้รับการอนุมัติทั้ง 2 ครั้ง MR ต้องออกใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (FM-MSR-17-SMWC) ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขใหม่ และลงนามในแบบฟอร์ม FM-MSR-17-SMWC

6.2.7 **การดำเนินการแก้ไข**

ส่วนงานที่ก่อให้เกิดข้อบกพร่อง และ ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการแก้ไขตามกำหนดระยะเวลาและวิธีการที่กำหนดไว้ และส่วนงานที่รับเรื่องหรือพบปัญหา เป็นผู้ติดตามและประเมินประสิทธิผลการดำเนินการแก้ไข/ข้อบกพร่อง

6.2.8 **การประเมินประสิทธิผล**

ผส. ที่รับเรื่องหรือพบปัญหาด้านคุณภาพเป็นผู้ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข และทำการประเมินประสิทธิผลตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ พร้อมบันทึกผลการติดตามลงในฟอร์มที่ระบุปัญหาดังกล่าว

- กรณีผลการติดตามพบว่า มาตรการแก้ไขไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ ให้ทำการออกเอกสารแจ้งให้แก้ไขใหม่
- กรณีมาตรการแก้ไขมีการปฏิบัติแต่ไม่มีประสิทธิผล ให้ ผส. ที่ติดตาม สามารถทำการพิจารณาในการออกใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกันใหม่ตามที่เห็นสมควร
- กรณีผลการติดตามพบว่า มาตรการแก้ไขมีการปฏิบัติครบถ้วน และมีประสิทธิผล ให้ทำการอนุมัติปิดเรื่อง

ผลของการติดตาม ให้ผู้ติดตามดำเนินการบันทึกผล ลงในช่องรายละเอียดผลการติดตามผลการปฏิบัติ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

6.2.9 **การจัดเก็บเอกสาร** เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DC) มีหน้าที่ในการจัดเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขป้องกันสภาพ/สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือผิดเงื่อนไขของระบบบริหารคุณภาพ ในระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมเอกสารและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

เอกสารควบคุม
ห้ามสำเนา

7. เอกสารอ้างอิง (Reference)

7.1 QM-MSR-01-SMWC คู่มือบริหารมาตรฐาน (Quality Manual)

7.2 QP-MSR-01-SMWC ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การควบคุมเอกสาร (Document Control)

7.3 QP-MSR-02-SMWC ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

7.4 QP-MSR-04-SMWC ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)

8. บันทึก (Records)

ไม่มี

9. แบบฟอร์ม (Form)

9.1 FM-MSR-17-SMWC แบบฟอร์ม ใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CAR)

9.2 FM-MSR-18-SMWC แบบฟอร์ม ทะเบียนใบร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CAR log Sheet)

9.3 FM-MSR-26-SMWC แบบฟอร์ม รายการตรวจติดตาม (Audit Check List)