



บริษัท โปรเจ็ค แอลไลแอนซ์ จำกัด
PROJECT ALLIANCE CO., LTD.

เอกสาร ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)
เรื่อง
การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญา กับลูกค้า
(Non-Conformity Control)

หมายเลขเอกสาร : PM-MR-05
แก้ไขครั้งที่ : 06
จำนวนหน้า : 7 หน้า
วันที่อนุมัติใช้ : 19 สค 2564

Prepared By	Reviewed By	Approved By
 (พรรณภา นาคเหนือ) QMR	 (จิตรีย์ รมยะไชยศิริ) Director	 (นัฐพล แสงสรสิทธิ์) Managing Director

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-05
	(Procedure Manual)	แก้ไขครั้งที่ : 06
	การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญาของลูกค้า	หน้า : 1 / 7
	(Non-Conformity Control)	วันที่อนุมัติใช้ :

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
00	เอกสารออกครั้งแรก	21 ส.ค. 2561
01	แก้ไขแบบฟอร์ม - FM-MR-13 Non-Conforming Report (2018-11-26) - FM-MR-13 Non-Conforming Report _Chula Only (2018-11-26)	26 พ.ย. 2561
02	เพิ่มเติมแบบฟอร์ม FM-MR-12 NCR Log file (Eng) (2019-09-23)	23 ก.ย. 2562
03	แก้ไข Logo ในเอกสาร - หน้าปก PM-MR-05 เอกสาร ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญาของลูกค้า (Procedure Manual : Non – Conformity Control) (2020-09-11) - ระเบียบปฏิบัติ: การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญาของลูกค้า (2020-09-11) - FM-MR-12 NCR Log file (Thai) (2020-09-11) - FM-MR-12 NCR Log file (Eng) (2020-09-11) - FM-MR-12 NCR Log file _Chula Only (2020-09-11) - FM-MR-13 Non-Conforming Report (2020-09-11) - FM-MR-13 Non-Conforming Report _Chula Only (2020-09-11)	11 ก.ย. 2563
04	เพิ่มเติมแบบฟอร์ม - FM-MR-13 รายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญา (2020-11-16) - FM-MR-13 รายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	16 พ.ย. 63

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-05
		แก้ไขครั้งที่ : 06
	การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญากับลูกค้า (Non-Conformity Control)	หน้า : 2 / 7
		วันที่อนุมัติใช้: 19 สค 2564

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
	/สัญญา_Chula Only (2020-11-16) แก้ไขแบบฟอร์ม - FM-MR-13 Non-Conforming Report (2020-11-16) ยกเลิกแบบฟอร์ม - FM-MR-13 Non-Conforming Report_Chula Only (2020-09-11)	
05	ยกเลิกแบบฟอร์ม - FM-MR-12 NCR Log file_Chula Only (2020-09-11) - FM-MR-13 รายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญา_Chula Only (2020-09-11)	8 เม.ย. 2564
06	เพิ่มเติมแบบฟอร์ม - FM-MR-12 NCR Log file_PF Consortium Only (2021-08-19) - FM-MR-13 รายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญา_PF Consortium Only (2021-08-19)	19 สค. 2564

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-05
		แก้ไขครั้งที่ : 06
	การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญากับลูกค้า (Non-Conformity Control)	หน้า : 3 / 7
		วันที่อนุมัติใช้ : 19 ส.ค. 2564

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้มั่นใจว่า การปฏิบัติงานบริหารโครงการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและสัญญาได้ถูกควบคุม มีการดำเนินการแก้ไข มีความชัดเจนในการแจ้งสถานะให้ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการทราบ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นหรือป้องกันความผิดพลาดก่อนการส่งมอบงาน
- 1.2 เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติสำหรับการแจ้งให้ผู้รับเหมาทราบถึงวิธีการทำงานหรือผลงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของโครงการ (แบบก่อสร้าง, Specification ฯลฯ) ในแต่ละช่วงขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งผู้รับเหมาต้องรับทราบและดำเนินการแก้ไขอย่างทันทั่วทั้ง

2. ขอบเขตการดำเนินการ

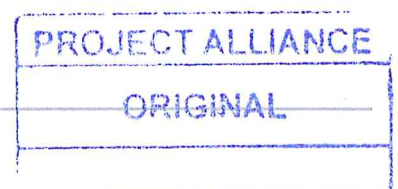
การควบคุมการบริหารโครงการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและสัญญาของแต่ละโครงการ ซึ่งครอบคลุมสำหรับวัสดุที่ใช้ในงานโครงการ ตลอดจนการบริหาร การปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามข้อกำหนด และสัญญากับลูกค้า โดยมุ่งเน้นให้มีการจัดการปัญหาคุณภาพหรือปัญหาร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพที่เกิดขึ้นในโครงการโดยเร่งด่วน

3. เอกสารอ้างอิง

- | | | |
|-----|-----------|------------------------------|
| 3.1 | QM-PAC-01 | คู่มือคุณภาพ |
| 3.2 | PM-OP-01 | การควบคุมการบริหารโครงการ |
| 3.3 | PM-MR-03 | การทบทวนของฝ่ายบริหาร |
| 3.4 | PM-MR-07 | การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน |
| 3.5 | PM-MR-04 | การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน |

4. คำจำกัดความ

- 4.1 การปฏิบัติงานโครงการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและสัญญา (Non-Conformity – NC) หมายถึง ผลของการบริหารโครงการที่ไม่ได้คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องการ
- 4.2 NCR (Non-Conforming Report) หมายถึง รายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามคุณภาพ เวลาและค่าใช้จ่ายที่ควรจะเป็น ซึ่งสามารถรวบรวม NCR ซึ่งเป็นปัญหาคุณภาพภายในโครงการและปัญหาร้องเรียนจากลูกค้าโครงการ เพื่อให้ทีมงานและผู้รับเหมาเพิ่มความระมัดระวัง และสามารถนำมาตรการมาใช้แก้ไข และป้องกันมิให้เกิดข้อบกพร่องด้านคุณภาพของงานอีก



	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-05
		แก้ไขครั้งที่ : 06
	การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญาของลูกค้า (Non-Conformity Control)	หน้า : 4 / 7
		วันที่อนุมัติใช้: 19 สค 2564

5. ความรับผิดชอบ

5.1 ผู้จัดการโครงการ มีหน้าที่รับผิดชอบ

- 5.1.1 ออกเอกสาร NCR และพิจารณาตัดสินใจผลการตรวจสอบวัสดุที่ใช้ในงานโครงการ รวมถึงผลของการปฏิบัติงานโครงการว่าถูกต้องตามข้อกำหนดและสัญญาหรือไม่
- 5.1.2 รวบรวม NCR และข้อร้องเรียนของลูกค้าในด้านคุณภาพ และสรุปลงใน NCR Log File และจัดส่งสำเนาให้ QMR ภายใน 4 วันทำการของเดือนถัดไป เพื่อสรุปในภาพรวมนำเสนอผู้บริหาร

5.2 สถาปนิก / วิศวกร / ผู้ควบคุมงาน มีหน้าที่รับผิดชอบ

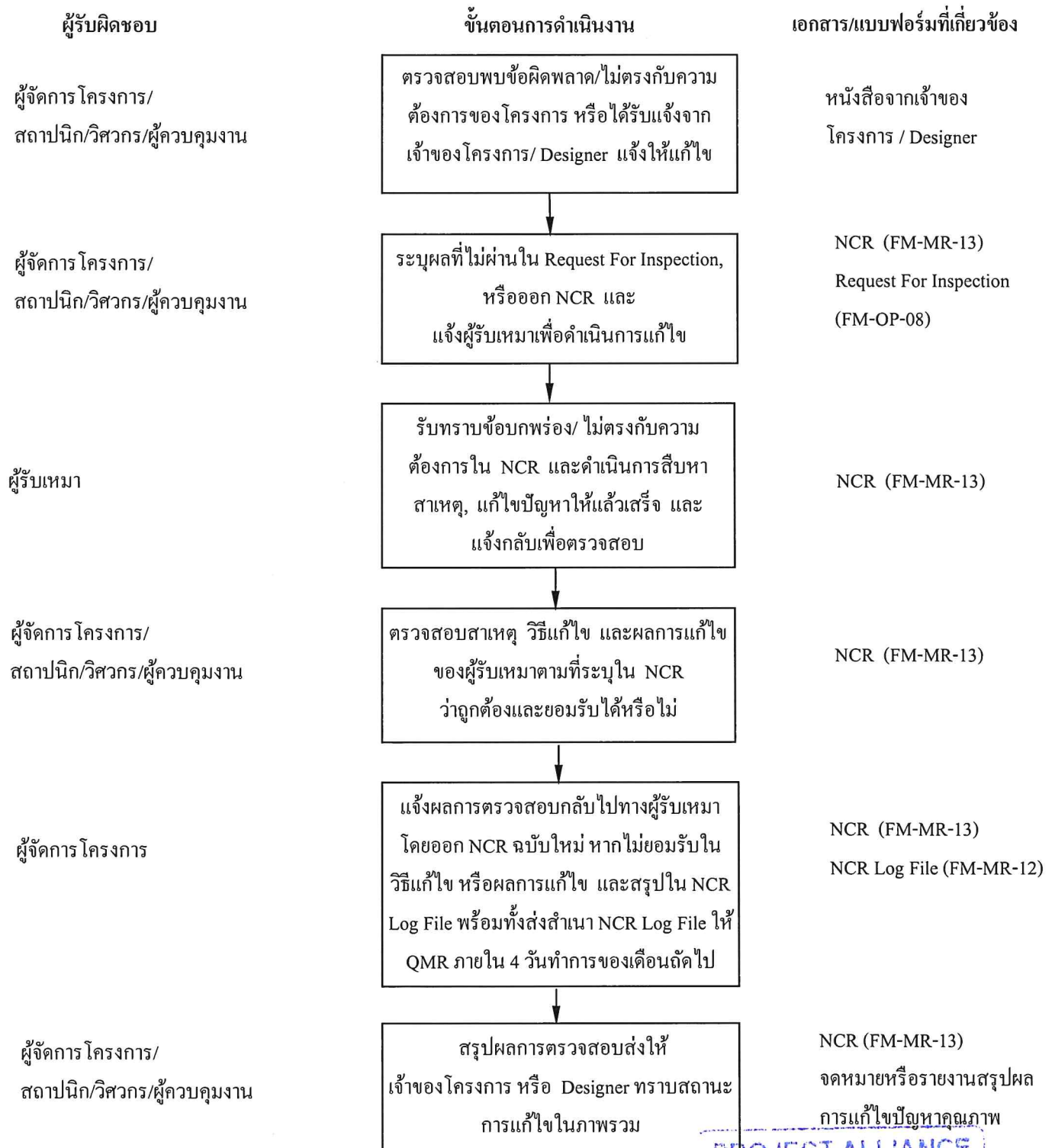
- 5.2.1 ตรวจสอบคุณภาพหน้างานและเมื่อสงสัยว่าวัสดุหรือผลของงานไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและสัญญาให้ออกเอกสาร NCR โดยเสนอให้ผู้จัดการโครงการทบทวนก่อนส่ง ให้ผู้รับเหมาช่วง รับทราบพร้อมดำเนินการแก้ไข
- 5.2.2 เร่งด่วนในการบริหารผู้รับเหมาช่วงในการแก้ไขปัญหาคุณภาพในโครงการ และรายงานให้เจ้าของโครงการทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-05
		แก้ไขครั้งที่ : 06
	การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญากับลูกค้า (Non-Conformity Control)	หน้า : 5 / 7
		วันที่อนุมัติใช้: 19 ส.ค. 2564

6. ผังกระบวนการ (Flow Chart)



PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-05
	(Procedure Manual)	แก้ไขครั้งที่ : 06
	การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญากับลูกค้า	หน้า : 6 / 7
	(Non-Conformity Control)	วันที่อนุมัติใช้: 19 ส.ค. 2564

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 7.1 เมื่อผู้จัดการ-โครงการ / สถาปนิก / วิศวกร / ผู้ควบคุมงาน ตรวจสอบพบข้อผิดพลาด หรือไม่ตรงกับความต้องการของโครงการ เช่น ผิดจากแบบหรือคุณภาพงานไม่ได้มาตรฐาน หรือรับทราบจากเจ้าของโครงการ / Designer แจ้งให้แก้ไข โดยสรุปเป็นเอกสารหรือจดหมายแจ้งให้ผู้จัดการ-โครงการ / สถาปนิก / วิศวกร / ผู้ควบคุมงานทราบ
- 7.2 ผู้จัดการ-โครงการ / สถาปนิก / วิศวกร / ผู้ควบคุมงาน ตรวจสอบและระบุผลที่ไม่ผ่านใน NCR: Non-Conformity Report (FM-MR-13) และรายงานผู้จัดการ โครงการ ทบทวนเอกสารก่อนส่งให้ผู้รับเหมาปรับปรุงแก้ไขหน้างานทันที
- 7.3 ผู้รับเหมาทราบข้อผิดพลาดไม่ตรงกับความต้องการหรือ Specification ต้องเร่งดำเนินการสืบหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause) และแก้ไขข้อผิดพลาดจนแล้วเสร็จ รวมทั้งกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ตรงที่สาเหตุเพื่อมิให้เกิดขึ้นซ้ำ โดยแจ้งในเอกสาร NCR และจัดส่งคืนผู้จัดการโครงการ
- 7.4 ผู้จัดการ-โครงการ / สถาปนิก / วิศวกร / ผู้ควบคุมงาน ติดตามการแก้ไขที่ระบุใน NCR ที่ได้รับคืนมา ว่ามีการแก้ไขแล้วเสร็จถูกต้องตามแบบและ Specification รวมทั้งตรวจสอบสาเหตุ และมาตรการแก้ไขว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่
- 7.5 ผู้จัดการ-โครงการ / สถาปนิก / วิศวกร / ผู้ควบคุมงาน ทำการตรวจสอบซ้ำ (Re-Inspection) หรือทวนสอบผลการแก้ไขแต่ละปัญหตาม NCR แล้วปิดเอกสาร เพื่อให้ทราบสถานะ การแก้ไขปิด และสรุปลงใน NCR Log File (FM-MR-12) พร้อมทั้งจัดส่งสำเนา NCR Log File ให้ QMR ภายใน 4 วันทำการของเดือนถัดไป
 *** กรณีปัญหาเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น เช่น Designer, ผู้รับเหมา เป็นต้น ผู้จัดการ-โครงการ ต้องแจ้งนัดประชุม เพื่อหาข้อสรุปหรือข้อยุติ
- 7.6 ผู้จัดการ-โครงการ รวบรวมปัญหาพร้อมผลแก้ไขจาก Defect List, NCR, ข้อร้องเรียนปัญหา รายงานให้เจ้าของโครงการทราบหรือ Designer ทราบ เพื่อให้ทราบถึงสถานะ การแก้ไขปัญหาคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง

8. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- 8.1 NCR Log File : FM-MR-12
- 8.2 รายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญา FM-MR-13



	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-05
		แก้ไขครั้งที่ : 06
	การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/สัญญากับลูกค้า (Non-Conformity Control)	หน้า : 7 / 7
		วันที่อนุมัติใช้: 19 สค. 2564

8.3 NCR (Non-Conforming Report) : FM-MR-13