

บทที่ 6

การวัดผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คำนำ

หลังจากที่ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติขั้นตอนตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้ว ทางผู้วิจัยได้ทำการทบทวนขั้นตอนต่าง ๆ โดยเฉพาะการดำเนินการตรวจติดตามกับทางที่ผู้ตรวจติดตามให้เข้าใจวิธีการ พร้อมทั้งการใช้รายการตรวจสอบอันเป็นแนวทางในการตรวจติดตามตามที่ระบุไว้ในบทที่ 5 และระเบียบการปฏิบัติงานในภาคผนวก ค. พร้อมทั้งผู้วิจัยได้เป็นผู้ตรวจติดตามด้วย

ผลการตรวจติดตาม

จากการกำหนด ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายในใหม่ของโรงงานตัวอย่าง ทำให้เชื่อมั่นว่าโรงงานตัวอย่างมีการตรวจติดตามดูแลถึงการคงอยู่ของระบบตลอดเวลา และมุ่งสู่การปรับปรุงอย่างยั่งยืน อันเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งของการบริหารงานคุณภาพโดยรวม หรือ TQM

ผู้วิจัยได้มีส่วนในการพัฒนาระบบงานตามแนวทางของ มาตรฐาน มอก.-ISO9002 มาตั้งแต่ต้นและได้เข้ามาพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับการรักษาระบบคุณภาพ และประสานงานกับฝ่ายบริหารคุณภาพในช่วงเดือน ตุลาคม 2536 ซึ่งช่วงดังกล่าวได้มีการทำการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาแล้ว และรายงานจากการตรวจยังมุ่งที่ความเข้าใจของผู้ตรวจติดตามเอง, การตีความตามมาตรฐาน มอก.-ISO9002 รวมทั้งผลการตรวจประเมิน ครั้งแรกของ สมอ. ซึ่งพบข้อบกพร่อง จำนวน 38 ข้อในเดือน มิถุนายน 2536 ต่อมาในการตรวจประเมินซ้ำในเดือน ตุลาคม 2536 และยังพบข้อบกพร่องอีก 2 ข้อในเรื่อง การควบคุมเอกสารกับการฝึกอบรมทาง สมอ. จึงขอตรวจอีกเป็นครั้งที่ 3 และไม่พบข้อบกพร่อง

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก ข้อมูลทั้งหมดและเตรียมการด้านระเบียบการปฏิบัติงานและงานเอกสาร พร้อมทั้งทำความเข้าใจวิธีการกับผู้ตรวจติดตาม และได้เริ่มทำการตรวจติดตามตามขั้นตอนใหม่ ซึ่งเป็นผลจากการตรวจติดตามโดยระบุนการซึ่งบ่งชี้ข้อกำหนดและความสำคัญของแต่ละพื้นที่ที่ตรวจสอบ แสดงในตารางที่ 6.1 ซึ่งเป็นรูปของ

ตารางที่ 6.1 แสดงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

	รวม	MAJOR	MINOR	OBS.	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9	4.10	4.11	4.12	4.13	4.14	4.15	4.16	4.17	4.18	OBS.	
BD	2	1	1	0			1					1												
PD1	9	1	8	0		1		1				2		1			1	2	1					
PD2	5	1	4	0	1			1									2					1		
PD3	4	0	4	0				1										1	2					
MS	6	1	5	0	1						1			1				2				1		
MT	8	1	5	2				1									1		3		1		2	
QC	5	0	5	0									1				1		1		2			
EG	8	2	6	0	1	1		1			1	1					1	1	1					
QM	3	0	3	0				2									1							
PN	1	0	1	0																		1		
PC	0	0	0	0																				
รวม	51	7	42	2	3	2	1	7			2	4	1	2			7	6	8		6		2	

ใบการบันทึกผลการตรวจติดตามหลังจากที่ผู้ตรวจติดตามได้เข้าไปทำการติดตาม เสร็จแล้ว จากนั้นนำมาจัดทำกราฟแสดงความสัมพันธ์ของจำนวนข้อบกพร่องกับข้อกำหนดตามมาตรฐาน มอก.-ISO9002 ดังรูปที่ 6.1 และดังรูปที่ 6.2 กราฟแสดงความสัมพันธ์ของจำนวนข้อบกพร่องกับหน่วยงาน ซึ่งจะนำมาพิจารณา เพื่อใช้ในการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้อง ดังนี้

สรุปผลจากกราฟแสดง ความสัมพันธ์ของจำนวนข้อบกพร่องกับข้อกำหนดตาม มาตรฐาน มอก.-ISO9002

1. การกระจายของข้อบกพร่อง

พบว่ายังมีอยู่เกือบทุกข้อกำหนด ที่ไม่พบคือ

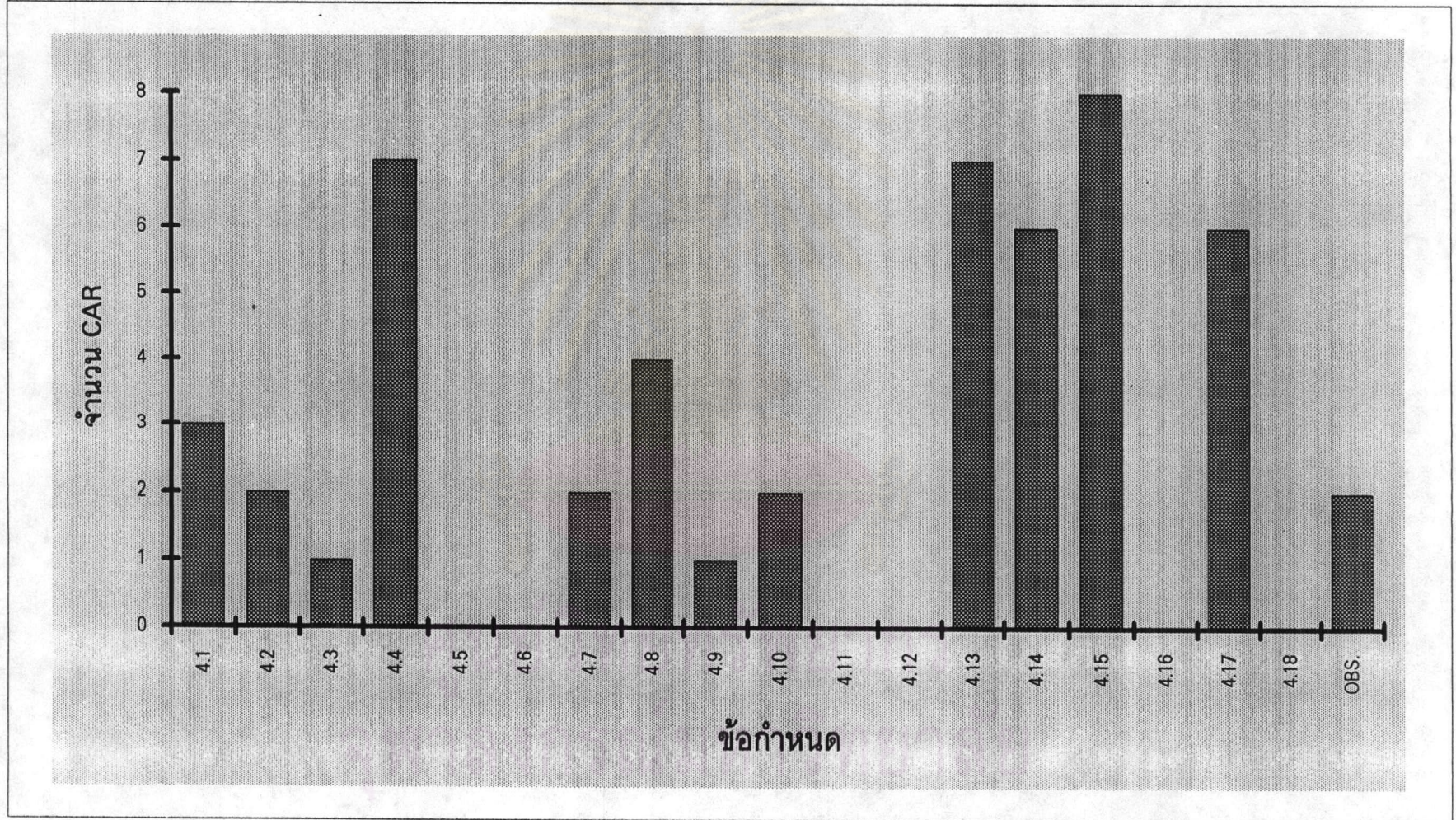
- 4.5 การจัดซื้อ
- 4.6 ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ
- 4.11 สถานะการตรวจและการทดสอบ
- 4.12 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 4.16 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 4.18 กลวิธีทางสถิติ

2. จำนวนข้อบกพร่องหลัก (MAJOR)

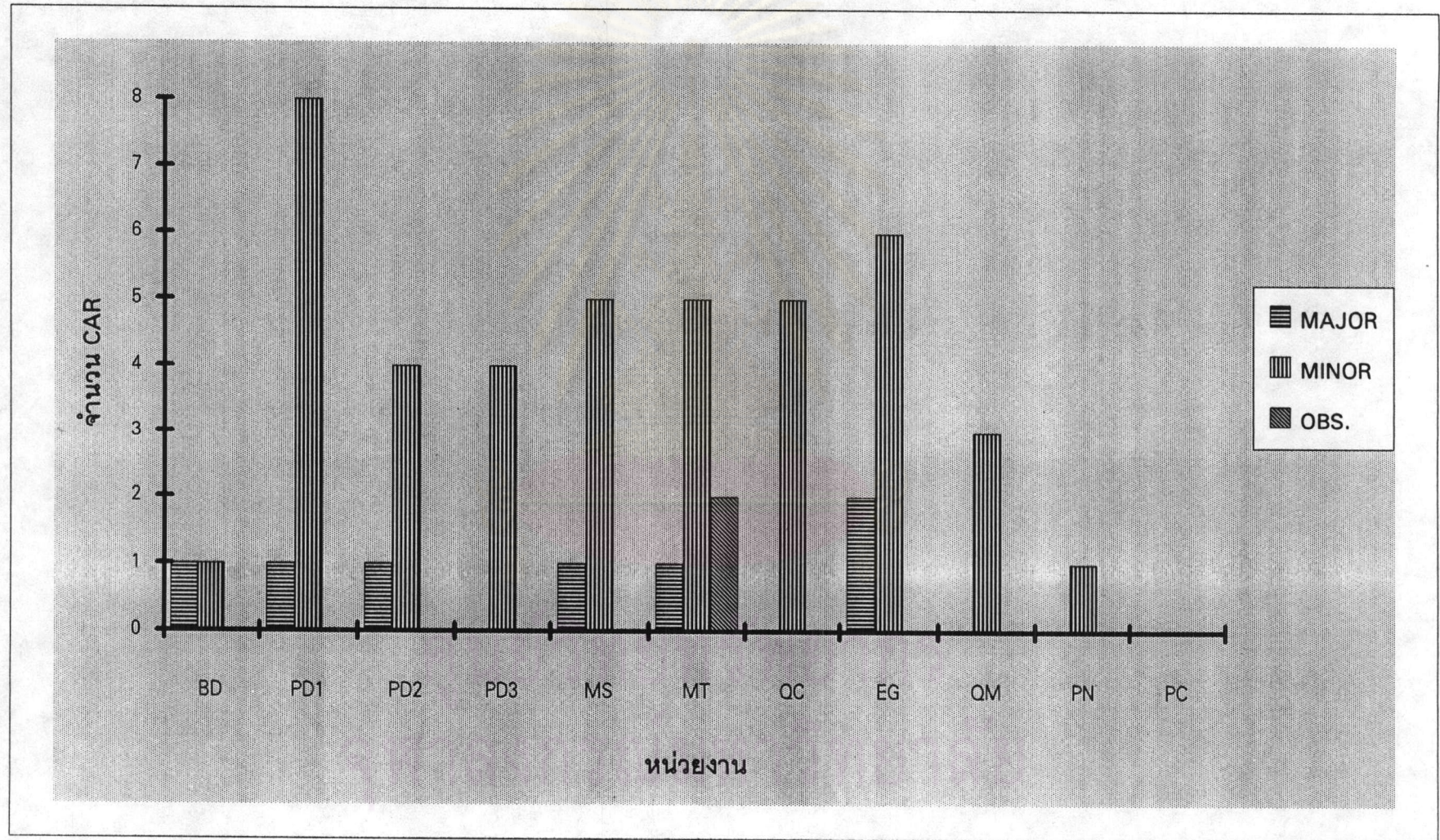
พบว่ายังมีข้อบกพร่องหลักอยู่ในระบบคุณภาพอีก ดังนี้

- 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
- 4.2 ระบบคุณภาพ
- 4.4 การควบคุมเอกสาร
- 4.13 การปฏิบัติการแก้ไข
- 4.14 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบ
- 4.15 บันทึกคุณภาพ
- 4.17 การฝึกอบรม

รูปที่ 6.1 แสดงความสัมพันธ์ของจำนวนข้อบกพร่อง กับข้อกำหนด



รูปที่ 6.2 แสดงความสัมพันธ์ของจำนวนข้อบกพร่อง กับหน่วยงาน



สรุปผลจากกราฟแสดงความสัมพันธ์ของจำนวนบกพร่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. การกระจายของพื้นที่

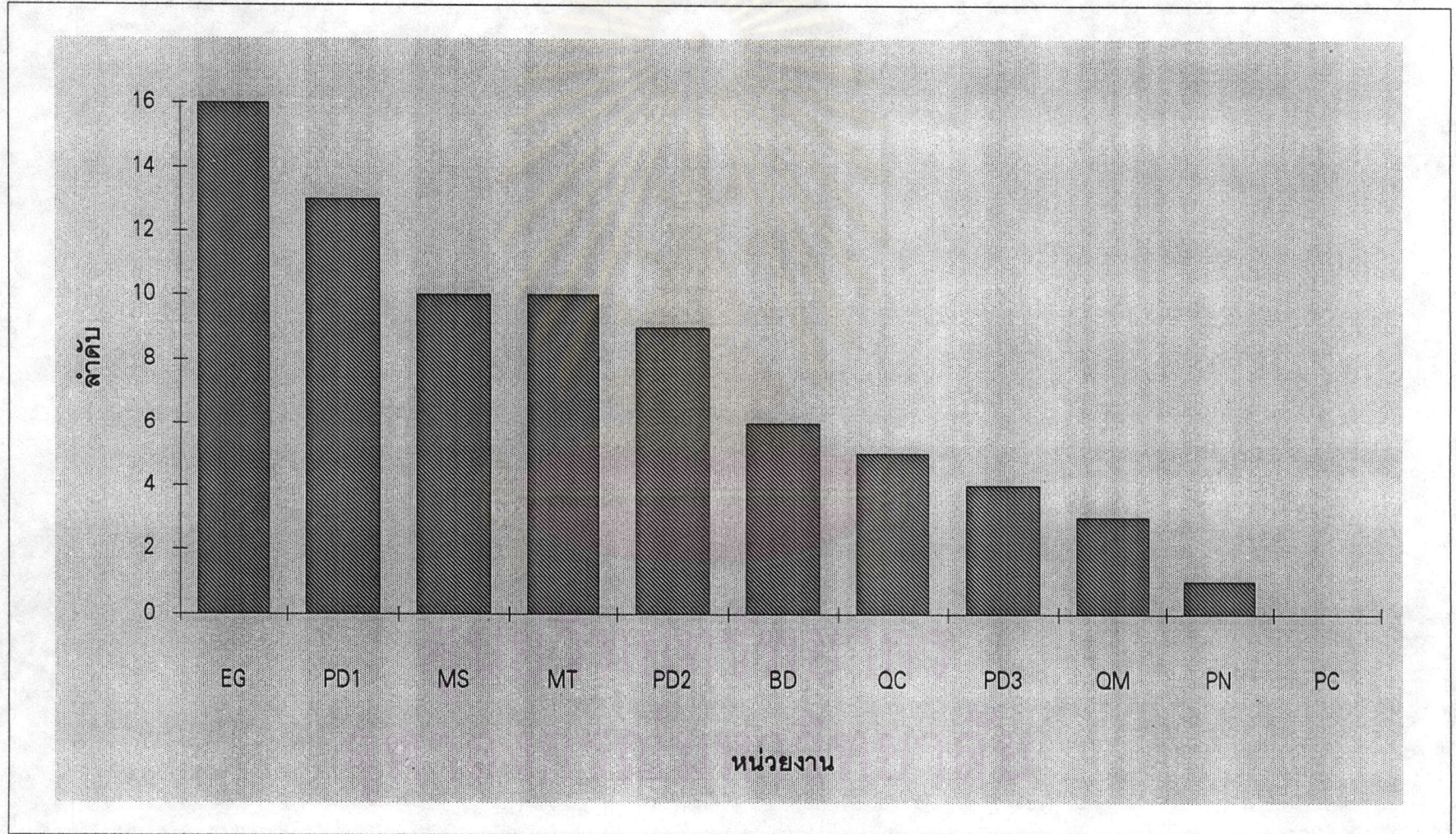
พบว่าจะมีการกระจาย ในทุกหน่วยงาน ยกเว้น
ส่วนจัดซื้อ (PC)

2. ลำดับข้อบกพร่องที่พบ

	MAJOR (x 5)	MINOR	OBS. (0)	รวม
BD	1	1	0	6
PD1	1	8	0	13
PD2	1	4	0	9
PD3	0	4	0	4
MS	1	5	0	10
MT	1	5	2	10
QC	0	5	0	5
EG	2	6	0	16
QM	0	3	0	3
PN	1	1	0	1
PC	0	0	0	0

กราฟแสดงดังรูปที่ 6.3 ซึ่งจะแสดงลำดับข้อบกพร่องกับหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่มีลำดับสูงที่ต้องเฝ้าติดตาม

รูปที่ 6.3 กราฟแสดงลำดับข้อบกพร่อง กับหน่วยงาน



จากกราฟในรูปที่ 6.3 พบว่า EG หรือ ส่วนวิศวกรรมมีลำดับของข้อบกพร่องสูงสุด จึงนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เสนอแนวทางแก้ไข

ข้อกำหนดที่พบของพื้นที่ EG ดังตารางที่ 6.2 มีดังนี้

ตารางที่ 6.2 แสดงผลการตรวจติดตาม พื้นที่ EG

พื้นที่	ข้อบกพร่อง
EG	1 พบพนักงานแผนกซ่อมแม่พิมพ์ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งการปฏิบัติงานเรื่องความปลอดภัย เช่น ไม่สวมรองเท้า SAFETY
	2 ไม่ได้ปฏิบัติตามระเบียบการปฏิบัติงาน UP-P302
	3 เอกสาร UP-T308 NA4228 รหัสที่ระบุไว้ไม่ตรงกับรหัสที่สั่งซื้อและไม่ตรงกับใบแจ้งขอทำตัวอย่างสำเร็จรูป
	4 การถอดแม่พิมพ์ เพื่อทำการซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ถอดออกไป ไม่มีการชี้บ่งว่าเป็นชิ้นส่วนของแม่พิมพ์อะไร
	5 พบเครื่องกลับพิมพ์ ไม่มีคู่มือการใช้งาน
	6 เอกสาร UP-F309 ไม่มีหลักฐานการดำเนินงาน เมื่อมีการแจ้งจากหน่วยงานที่แจ้ง
	7 พบสตรีแม่พิมพ์ ไม่มีบัญชีแม่พิมพ์และ LOCATION A4 มีแม่พิมพ์ยังไม่ระบุรหัสที่แยกไปแล้ว เช่น HC486, HC489
	8 แม่พิมพ์ NA2102 19/05/37 ไม่มีลายเซ็นผู้รับมอบแม่พิมพ์ เอกสารแบบฟอร์มส่วนใหญ่รายละเอียดไม่ครบ

จากข้อบกพร่องที่พบในตาราง มีแนวทางการแก้ไข โดยแยกแต่ละข้อดังนี้

1. ข้อกำหนดที่ 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร แนวทางแก้ไข

1.1 ตรวจสอบสาเหตุของข้อบกพร่องที่พบถึงการไม่สวมรองเท้า SAFETY ว่ามีการจัดเตรียมรองเท้า ให้แล้วหรือพนักงานไม่ได้ปฏิบัติ

1.2 ชี้แจงพนักงานซ่อมพิมพ์ เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามคำสั่งการปฏิบัติงานเรื่องความปลอดภัย

2. ข้อกำหนดที่ 4.2 ระบบคุณภาพ แนวทางแก้ไข

2.1 ทบทวนระเบียบการปฏิบัติงาน เรื่อง การซ่อมแม่พิมพ์ กับการทำงานจริง เพื่อให้เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

2.2 ทำการ WALK THROUGH โดยชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานตามระเบียบการปฏิบัติงาน กับส่วนที่เกี่ยวข้องและพนักงานเจ้าของ PROCESS และนำไปปฏิบัติ

3. ข้อกำหนดที่ 4.4 การควบคุมเอกสาร
แนวทางแก้ไข
 - 3.1 ทบทวนและกำหนดการ UPDATE รหัสปัจจัยการผลิต

4. ข้อกำหนดที่ 4.7 การชี้บ่งและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
แนวทางแก้ไข
 - 4.1 กำหนดพื้นที่การจัดวางและการจัดเก็บชิ้นส่วนของแม่พิมพ์ของแต่ละชุดให้เป็นระเบียบและสามารถสอบกลับได้

5. ข้อกำหนดที่ 4.8 การควบคุมกระบวนการ
แนวทางการแก้ไข
 - 5.1 จัดทำคู่มือการใช้งานของเครื่องกลับแม่พิมพ์ และนำเข้าไปในระบบการเอกสารของบริษัท
 - 5.2 อบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติ

6. ข้อกำหนดที่ 4.13 การปฏิบัติการแก้ไข
แนวทางแก้ไข
 - 6.1 ทบทวนระเบียบการปฏิบัติงาน การปรับปรุงกระบวนการผลิต ในเรื่องการบริหารงาน รวมทั้งการป้อนข้อมูลกลับ(FEEDBACK) , ความคืบหน้ากับส่วนที่เกี่ยวข้อง

7. ข้อกำหนดที่ 4.14 การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบ
แนวทางแก้ไข
 - 7.1 ทบทวนแก้ไขบัญชีแม่บท

8. ข้อกำหนดที่ 4.15 การบันทึกคุณภาพ
แนวทางแก้ไข
 - 8.1 จัดทำเอกสารที่มีอยู่ให้ถูกต้อง
 - 8.2 ชี้แจงพนักงานที่รับผิดชอบให้เข้าใจวิธีการบันทึกคุณภาพ

จากแนวทางที่เสนอข้างต้น เป็นส่วนที่มีปัญหาโดยพิจารณาจากลำดับข้อบกพร่องที่พบมากที่สุด ซึ่งแนวทางการแก้ไขในส่วนอื่นจะมีลักษณะทำนองเดียวกัน โดยพิจารณา ทบทวนสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ทบทวนเอกสารวิธีทำที่มีอยู่หรือจะต้องจัดทำขึ้นใหม่ เช่น ระเบียบการปฏิบัติงาน, คำสั่งการปฏิบัติงาน, เอกสารคู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ และการอบรมชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและปฏิบัติเอกสารวิธีทำ นอกจากนี้ผู้จัดการเจ้าของ กระบวนการจะต้องติดตามการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลา



ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย