

วิธีการปฏิบัติขั้นตอนตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คำนำ

เนื่องจากโรงงานนี้ได้รับมาตรฐาน มอก.-ISO9002 แล้ว ดังนั้นระเบียบการปฏิบัติงาน การตรวจติดตามคุณภาพภายในได้จัดเตรียมไว้แล้ว โดยก่อนหน้าที่ทางสมอ.จะมาตรวจ ได้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 4 ครั้ง ซึ่งแต่ละครั้งที่ผ่านมาทางผู้วิจัยได้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาตลอด และได้ทำการตรวจติดตามจริงในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนำเอารายงานทั้งหมดจากการตรวจติดตามที่ผ่านมา ซึ่งทางผู้วิจัยศึกษาแล้วพบว่า มีบางจุดที่ติดขัดกับระเบียบการปฏิบัติงานที่เขียนไว้ เห็นว่าควรทบทวนขั้นตอนการตรวจติดตามใหม่

การวิเคราะห์ปัญหาจากการตรวจติดตามที่ผ่านมา

จากที่กล่าวไว้ในบทที่ 4 การรักษาระบบคุณภาพของโรงงานตัวอย่าง ในเรื่องของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากของระบบคุณภาพและเมื่อได้ศึกษาแล้วพบข้อบกพร่องดังต่อไปนี้

1. ปัญหาในการยอมรับและไม่ยอมรับ CAR จากที่ได้จากการตรวจติดตาม
2. CAR ที่ออกมีปัญหาจากสาเหตุของปัญหาเป็นของหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ ทำให้ผู้ถูกตรวจติดตามไม่ยอมรับ
3. หลักฐานที่ระบุใน CAR มีการบ่งชี้ไม่รัดกุมและชัดเจน
4. ในการตรวจติดตามCARเก่า ระบุเพียง ผ่าน/ไม่ผ่าน ซึ่งไม่ละเอียด และไม่ระบุหลักฐานที่ชัดเจน
5. การระบุข้อกำหนดของมาตรฐานกับสิ่งที่ค้นพบไม่สอดคล้องกัน
6. ความเข้าใจของผู้ตรวจติดตามเอง กับระบบคุณภาพในหน่วยงานที่ตรวจ กับมาตรฐานยังไม่ดีพอ

7. ผู้ตรวจติดตามในการตรวจCARเก่า แต่ครั้งจะสับเปลี่ยนกัน ทำให้มีปัญหาในการตรวจสอบ อันเนื่องจากสิ่งที่เขียนไว้ในCARเก่ามีหลักฐานไม่ชัดเจน
8. การบ่งชี้ MAJOR, MINOR, OBS. ยังไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน
9. ผู้ที่รับผิดชอบพื้นที่ไม่ให้ความสำคัญกับระยะเวลากำหนดเสร็จที่ระบุไว้

ทางผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการปฏิบัติขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งได้มีการจัดทำเป็นระเบียบการปฏิบัติงานไว้แล้ว ทางผู้วิจัยได้ทำการทบทวนระเบียบการปฏิบัติงานใหม่ โดยอยู่ในภาคผนวก ค.

สำหรับรายละเอียดในการทำการตรวจติดตามของโรงงานตัวอย่าง มีดังต่อไปนี้

การวางแผนการตรวจติดตาม

การวางแผนการตรวจติดตามเป็นขั้นตอนแรกในการตรวจติดตาม เพื่อป้องกันถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจติดตามภายในโรงงานตัวอย่าง พร้อมทั้งกำหนดผู้ตรวจติดตามในการตรวจสอบตามพื้นที่ที่กำหนดหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้ผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพจะต้องเตรียมการต่าง ๆ และมอบหมายงานให้กับผู้ตรวจติดตามที่กำหนดไว้ในการวางแผนการตรวจโดยสามารถแบ่งย่อยได้ดังนี้

1. แผนการตรวจติดตาม

ทางผู้วิจัยได้จัดทำแผนการตรวจติดตามตามแต่ละหน่วยงาน หรือที่เรียกว่า FUNCTIONAL AUDIT โดยได้กำหนดพื้นที่การตรวจติดตาม ตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 พื้นที่การตรวจติดตาม

| หมายเลขพื้นที่ | พื้นที่ตรวจ | ขอบเขตความรับผิดชอบ | ผู้รับผิดชอบพื้นที่ |
|----------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| F001 | BD | งานการเสนอราคา การรับงานใหม่ งานการรับคำสั่งซื้อ งานวางแผนปัจจัยการผลิต งานวางแผนการผลิตชิ้นส่วนพลาสติก งานจัดส่ง งานเคลมและบริการ การดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่เล็กรุ่น | NPM CSM |
| F002 | PD1 | งานผลิตอัดฉีดและการแก้ปัญหา งานเตรียมวัตถุดิบ การทำลายสินค้าไม่ได้คุณภาพ | PDM1 |
| F003 | PD2 | งานผลิตพ่นสี งานตกแต่งผลิตภัณฑ์ งานประกอบ | PDM2 |
| F004 | PD3 | งานผลิตหุ่นรองเท้า | PDM3 |
| F005 | MS | การรับและจัดเก็บวัสดุ การจ่ายวัสดุ การทำรายงานสต็อกของวัสดุ | MSM |
| F006 | MT | การซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องจักรเชิงป้องกัน การตรวจสอบสภาพเครื่องจักร การปรับเทียบเครื่องมือวัด | MTM |
| F007 | QC | การตรวจสอบการรับมอบ การตรวจสอบในกระบวนการผลิต การตรวจสอบขั้นตอนสุดท้าย การดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ การควบคุมตัวอย่างผลิตภัณฑ์ | QCM |

ตารางที่ 5.1 พื้นที่ตรวจติดตาม (ต่อ)

| หมายเลขพื้นที่ | พื้นที่ตรวจ | ขอบเขตผู้รับผิดชอบ | ผู้รับผิดชอบพื้นที่ |
|----------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| F008 | EG | งานออกแบบกระบวนการผลิต งานปรับปรุงกระบวนการผลิต งานซ่อมแม่พิมพ์ งานเก็บรักษาแม่พิมพ์ งานบำรุงรักษาแม่พิมพ์ | EGM |
| F009 | QM | การควบคุมเอกสาร งานตรวจติดตามคุณภาพภายใน การรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า | QMM |
| | PN | การฝึกอบรม | PNM |
| F012 | PC | การคัดเลือกผู้ส่งมอบ งานจัดซื้อและจัดหา การประเมินผู้ส่งมอบ | PCM |

การตรวจติดตามแต่ละหน่วยงานนี้ จะทำการตรวจตามแผนการตรวจติดตามหลัก ซึ่งจัดทำขึ้นในช่วงก่อนจะถึงสิ้นปี โดยจะจัดทำในปีต่อไป ช่วงความถี่ในการตรวจติดตามจะขึ้นอยู่กับรายงานจากผลของการตรวจติดตามที่ผ่านมา, ข้อร้องเรียนจากลูกค้ารวมทั้งพิจารณาจากลักษณะกระบวนการธุรกิจของโรงงานตัวอย่าง ซึ่งเป็นโรงงานรับจ้างผลิตชิ้นส่วนพลาสติกตามความต้องการของลูกค้า เพื่อลูกค้านำไปผลิตอีกชั้นตอนหนึ่ง ทำให้มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์จำนวนมากและจำนวนเครื่องจักรที่มาก ดังนั้นทำให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและบริการจะเปลี่ยนแปลงที่ไวมาก โดยแผนการตรวจติดตาม จะประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ
- ช่วงเวลา(สัปดาห์)ที่จะทำการตรวจสอบ
- รายชื่อของผู้ตรวจติดตามที่จะทำการตรวจสอบ
- หมายเลขอ้างอิงในการตรวจติดตามในแต่ละครั้ง
- เครื่องหมายแสดง เมื่อทำการตรวจติดตามแล้ว
- เครื่องหมายแสดงเมื่อมีการปฏิบัติแก้ไขแล้วและผลการตรวจเป็นที่น่าพอใจ

แผนการตรวจติดตามนี้จัดทำและลงนามโดยผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพ ตั้ง
ตัวอย่าง แผนการตรวจติดตามดังรูปที่ 5.1

2. การกำหนดทีมผู้ตรวจติดตาม

ตามที่ได้แบ่งแนวทางการตรวจติดตามออกเป็น 2 แนวทางคือ

1. การตรวจแบบพื้นที่ จะกำหนดบุคคลตามหน่วยงานต่าง ๆ ขึ้นมาเป็น
ผู้ตรวจติดตาม โดยผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพคัดเลือกบุคลากรจากหน่วยงาน ๆ เสนอต่อ
กรรมการผู้จัดการ ประกาศแต่งตั้งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการ

2. การติดตามจะกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารคุณภาพ เข้าไปตรวจสอบ
หรือจากผู้ตรวจติดตามที่ได้รับมอบหมาย

ในการกำหนด จะพิจารณาว่าผู้ตรวจติดตามจะต้องมีอิสระจากหน่วยงานนั้น
ซึ่งผู้ตรวจติดตามได้คัดเลือกจากทุก ๆ หน่วยงานเกี่ยวข้องอยู่ในระบบคุณภาพและจะต้องผ่าน
การฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 4
นอกจากนี้ผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพจะต้องเฝ้าติดตามและรักษาไว้ ซึ่งความสามารถใน
การตรวจติดตาม โดยการทบทวนจากรายงานการตรวจติดตามแต่ละครั้ง

3. การกำหนดรายการตรวจติดตาม (CHECKLIST)

รายการตรวจติดตามถือว่าเป็นบันทึกช่วยจำ และเป็นเครื่องมืออันหนึ่งของ
ผู้ตรวจติดตามใช้ในการตรวจติดตาม ซึ่งควรมีสำหรับกระบวนการธุรกิจทั้งหมด รายการ
ตรวจติดตามมีประโยชน์ต่อผู้ตรวจติดตามและผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพ ดังนี้

1. ช่วยให้วัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามแต่ละครั้งมีความชัดเจนขึ้น
2. เป็นหลักฐานในการวางแผนงาน
3. รักษาขั้นตอนและความต่อเนื่อง
4. ลดความลำเอียงของผู้ตรวจติดตาม
5. ลดปริมาณงาน ในขณะที่ทำการตรวจสอบ
6. ใช้บันทึกการสุ่มตัวอย่าง

หมายเหตุการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

| หมายเลข | กำหนดการตรวจติดตาม | | การตรวจภายใต้ CAR เท่า | | | | | | | | | | | | | | | | การตรวจภายใต้ QMRC | | | | | | | | | | | | | | | | การตรวจกรณีพิเศษ | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|-------------------------------|-------|------------------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|--------------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|------------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|--|--|--|
| | พื้นที่ตรวจติดตาม | เดือน | JAN | | | | FEB | | | | MAR | | | | APR | | | | MAY | | | | JUN | | | | JUL | | | | AUG | | | | SEP | | | | OCT | | | | NOV | | | | DEC | | | |
| | | | สัปดาห์ | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| F001 | ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F002 | ส่วนผลิตที่ 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F003 | ส่วนผลิตที่ 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F004 | ส่วนผลิตที่ 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F005 | ส่วนวัสดุ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F006 | ส่วนซ่อมบำรุง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F007 | ส่วนควบคุมคุณภาพ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F008 | ส่วนวิศวกรรม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F009 | ส่วนบริหารคุณภาพ ส่วนบุคคล | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F012 | ส่วนจัดซื้อ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

รูปที่ 5.1 แสดงแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตรวจติดตามแบ่งได้เป็น รายการตรวจติดตามแบบใช้ทั่วไปและแบบใช้เฉพาะงาน โดยการจัดทำรายการตรวจติดตาม จะพิจารณาจากแหล่งต่าง ๆ คือ

- การวิเคราะห์ตีความในมาตรฐาน มอก.9002 : 2534
- หัวข้อจากการตรวจติดตามที่ผ่านมา
- การวิเคราะห์จากเอกสารในระบบคุณภาพ
- ความรู้ในงานของโรงงานตัวอย่าง
- รายการตรวจติดตามก่อนหน้านี้

ซึ่งรายการตรวจติดตามของโรงงานตัวอย่าง อยู่ในภาคผนวก ง.

4. การจัดเตรียมอุปกรณ์การตรวจ

ในการตรวจติดตามแต่ละครั้ง ทางฝ่ายบริหารคุณภาพจะต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการตรวจติดตามให้กับผู้ตรวจติดตามทุกครั้งที่ทำการตรวจ โดยจะประกอบด้วย

1. กระดานแข็ง
2. สำเนารายการตรวจติดตาม
3. สำเนาแผนการตรวจติดตาม
4. แบบฟอร์ม CAR
5. แบบฟอร์มรายงาน
6. สำเนามาตรฐาน มอก.9002 : 2534

ซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวจะให้ความสะดวกต่อผู้ตรวจติดตาม เพื่อใช้ในการเข้าตรวจตามพื้นที่ที่ตรวจสอบ

การดำเนินการตรวจติดตาม

หลังจากผ่านขั้นตอนแรกคือ การวางแผนการตรวจติดตามแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการดำเนินการตรวจติดตาม เพื่อค้นหาหลักฐานที่ระบุว่าระบบการบริหารคุณภาพมีเอกสารสนับสนุนเพียงพอหรือไม่ พนักงานได้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในเอกสารหรือไม่ โดยติดตาม

หลักฐานได้จากเอกสารแบบฟอร์มที่บันทึกคุณภาพ และการทดสอบความเข้าใจของพนักงาน ซึ่งเป็นบทบาทของผู้ตรวจติดตามที่ผ่านการอบรม ในการตรวจติดตามระบบคุณภาพโดยเฉพาะเพื่อให้การดำเนินการตรวจติดตามดังกล่าว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้กำหนดรูปแบบและขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดโปรแกรมการตรวจติดตาม

ภายหลังจากได้รับมอบหมายจากผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพ ให้ดำเนินการตรวจติดตามในพื้นที่ตรวจสอบแล้ว ผู้ตรวจติดตามจะศึกษาข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับ เพื่อมากำหนดโปรแกรมตามพื้นที่ที่ได้รับ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งโปรแกรมการตรวจติดตาม ดังรูปที่ 5.2 โดย ประกอบด้วย

1. การเปิดประชุม (OPENING MEETING) เป็นการมุ่งประเด็น เพื่อทำการตรวจติดตาม โดยชี้แจงวิธีการตรวจสอบ
2. พื้นที่ย่อยที่จะทำการตรวจ
3. การปิดประชุม (CLOSING MEETING) เพื่อตกลงถึงสิ่งที่พบจากการตรวจกับผู้ถูกตรวจติดตาม และการออกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

การเปิดประชุม

ประกอบด้วย

- * แนะนำทีมผู้ตรวจติดตาม
- * ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตรวจติดตาม
- * ย้ำเรื่องขอบเขตในการตรวจติดตาม
- * อธิบายรูปแบบในการตรวจติดตาม
- * อธิบายขั้นตอนการทำรายงานผลการตรวจติดตาม
- * อธิบายคำจำกัดความของข้อบกพร่องและข้อสังเกต
- * บอกถึงช่วงเวลาตรวจติดตามและช่วงพัก
- * ยืนยันเวลาปิดการประชุมตามจุดหมายที่แจ้ง
- * ผู้ที่ทางผู้ตรวจติดตามจะติดต่อในระหว่างทำการตรวจ
- * การขอความร่วมมือ

บันทึกภายใน
การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เรื่อง โปรแกรมการตรวจติดตาม
เรียน ผู้จัดการส่วนผลิตที่ 1

ทางผู้ตรวจติดตามได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารคุณภาพ ให้ทำการตรวจติดตาม ครั้งที่ A006 ในพื้นที่ตรวจติดตาม PD1 โดยหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม นายพงศ์ศักดิ์ สายธัญญา และนายทงศ์ ปลั่งประมูล

วันที่ตรวจติดตาม 17/05/37

เวลาเปิดการประชุม 9.00 น.

ซึ่งมีหัวข้อการตรวจติดตามดังนี้

| ระเบียบการปฏิบัติงาน | ทบทวนครั้งที่ | ชุด |
|----------------------------------------|---------------|-----|
| | ที่ | |
| การผลิต และการแก้ปัญหาของส่วนผลิตที่ 1 | 0 | D |
| การเตรียมวัตถุดิบ | 0 | G |
| การควบคุมและการทำลายผลิตภัณฑ์ | 0 | B |

และจะทำการปิดประชุมในวันที่ 18 พฤษภาคม 2537 เวลา 16.00 น.

นายพงศ์ศักดิ์ สายธัญญา

หัวหน้าทีมตรวจติดตาม

การรายงานผลการตรวจติดตาม

ภายหลังจากตรวจติดตามตามพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายทั้งหมดแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการรายงานสิ่งที่พบจากการตรวจติดตามและสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องทำความเข้าใจก่อนถึงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

1. การกำหนดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและความสำคัญ

ในการกำหนดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือข้อบกพร่อง จะพิจารณาเอกสารหลักฐานที่มีอยู่ในระบบคุณภาพทั้งหมดของโรงงาน ตั้งแต่ คู่มือคุณภาพ, ระเบียบการปฏิบัติงาน, คำสั่งการปฏิบัติงาน, คู่มือทางเทคนิคต่าง ๆ และโดยเฉพาะแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ตรวจติดตามจะสามารถตรวจสอบการทำงานงานได้ นอกจากนี้จะได้จากสภาพพื้นที่ที่ทำงานจริงโดยยืนยันกับพยานคือเจ้าของพื้นที่และจากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานจริงตามสายงาน โดยอ้างอิงจากเอกสารวิธีทำตามที่กล่าวข้างต้นรวมทั้งมาตรฐาน มอก.-ISO9002 ทั้ง 18 ข้อ ซึ่งผู้ตรวจติดตามจะต้องระบุความสำคัญของข้อบกพร่องที่พบ ดังนี้

1. ข้อบกพร่องหลัก (MAJOR) เกิดจาก

- 1.1 ไม่มีระบบหรือระเบียบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน ที่กำหนดไว้
- 1.2 ไม่ได้ปฏิบัติตามเอกสารที่เขียนเอาไว้
- 1.3 ข้อบกพร่องย่อย จำนวน 5 ข้อในพื้นที่เดียวกัน
- 1.4 ข้อบกพร่องย่อย จำนวน 5 ข้อในข้อกำหนดเดียวกันตามมาตรฐาน มอก.- ISO9002

2. ข้อบกพร่องย่อย (MINOR) เกิดจาก

- 2.1 การละเลยหรือพลาดพลั้งในการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในเอกสาร

3. ข้อสังเกต (OBSERVATION)

3.1 เป็นสิ่งซึ่งนอกเหนือจากเอกสารที่ระบุไว้ แต่จะมุ่งในทางพัฒนางาน บวกถึง ข้อเสนอแนะต่าง ๆ , จุดอ่อน และจุดแข็งของระบบ ซึ่ง ผู้ตรวจติดตาม จะต้องมีความสามารถที่จะให้การแนะนำได้

2. ทบทวนสิ่งที่ค้นพบ

เมื่อได้ทำการตรวจติดตามครบตามพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ทางหัวหน้า ผู้ตรวจติดตามกับสมาชิกทีมงานจะทำการประชุมจากหลักฐานที่เป็นเอกสารแบบฟอร์ม และ จากการสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดข้อบกพร่องที่เกิดและความสำคัญของข้อบกพร่อง ซึ่งจะต้อง อ้างอิงกับเอกสารวิธีทำที่จัดทำไว้และมาตรฐาน มอก9002 : 2534

3. การปิดประชุม

ขั้นตอนนี้ถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากของผู้ตรวจติดตาม ในการตกลง สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยการออกเอกสารขอให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง (CAR) ให้กับผู้ถูกตรวจติดตาม ซึ่งเป็นผู้จัดการเจ้าของพื้นที่โดยผู้ตรวจติดตามจะต้องชี้แจงเหตุผล ในการออก CAR แต่ละข้อกับมาตรฐาน มอก.-ISO9002 ดังนั้นเอกสารที่ออกดังกล่าวควรจะมีรายละเอียดดังนี้

- หมายเลขลำดับเอกสาร
- รายชื่อผู้ตรวจติดตาม
- วันที่ตรวจติดตาม
- พื้นที่ตรวจติดตาม
- ข้อบกพร่องที่พบ
- ระบุข้อกำหนด
- ความสำคัญของข้อบกพร่อง
- บุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง
- วิธีการดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

- เวลาที่กำหนดเสร็จ ของการดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง
- บุคคลที่รับผิดชอบในวิธีการป้องกันการเกิดซ้ำ
- วิธีการป้องกันการเกิดซ้ำ
- เวลาที่กำหนดเสร็จ ของวิธีการป้องกันการเกิดซ้ำ
- การติดตามผล (FOLLOW UP)
- การทวนสอบ (VERIFICATION)
- การเฝ้าติดตาม (MONITORING)
- วันที่การปิดสรุป

ตัวอย่างแบบฟอร์ม ดังรูปที่ 5.3

ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงให้ส่งเอกสารกับผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพ เพื่อตรวจสอบและตัดสิน สำหรับหัวข้อที่ใช้ในการปิดประชุมจะประกอบด้วย

- * กล่าวขอบคุณหน่วยงานของผู้ถูกตรวจติดตาม
- * กล่าวถึงส่วนที่ดีที่พบจากการตรวจติดตาม
- * สรุปสิ่งที่เป็นข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจ
- * สรุปข้อสังเกตที่พบ
- * อธิบายขั้นตอนในการนำเสนอและการทำรายงานส่ง
- * การสอบถามปัญหาและข้อสงสัยของผู้ถูกตรวจติดตาม
- * ตรวจสอบภายในทีมว่าได้นำเสนอทุกเรื่องแล้ว
- * กล่าวขอบคุณ

4. รูปแบบของรายงาน

การรายงานจะเป็นการย่อเหตุการณ์จากการตรวจติดตามในแต่ละพื้นที่และสิ่ง
ที่ค้นพบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการประเมินและการตรวจติดตามครั้งต่อไป

เอกสารขอให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง (CAR)

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|---------|
| ผจก.ฝ่าย/ส่วน ผู้ถูกติดตาม | | หมายเลขลำดับเอกสาร | |
| พื้นที่ตรวจติดตาม | หมายเลขพื้นที่ _____ | ทีมผู้ตรวจติดตาม | |
| วันที่ทำการตรวจติดตาม | | 1 _____ | หน. ทีม |
| | | 2 _____ | |
| | | 3 _____ | |
| สิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไข <input type="checkbox"/> มอญ./ISO9001:2534 <input type="checkbox"/> มอญ./ISO9002:2534 <input type="checkbox"/> MAJOR <input type="checkbox"/> MINOR <input type="checkbox"/> OBSERVATION ข้อ 4. _____ | | | |
| วิธีการแก้ไขให้ถูกต้อง | | กำหนดแก้ไขเสร็จ | |
| | | ผู้จัดการฝ่าย/ส่วน ผู้รับผิดชอบ | |
| | | วันที่บันทึก | |
| วิธีการป้องกันการเกิดซ้ำ | | กำหนดเสร็จ | |
| | | ผู้จัดการฝ่าย/ส่วน ผู้รับผิดชอบ | |
| | | วันที่บันทึก | |
| การตรวจติดตามผลการแก้ไข และการปิดสรุป รายละเอียดการตรวจติดตามผล | | | |
| ตรวจติดตามการดำเนินการ (FOLLOW-UP) | วันที่ | ผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพ | |
| | ผู้ตรวจติดตาม | | |
| ตรวจเช็คความถูกต้องของการแก้ไข (VERIFICATION) | วันที่ | วันที่ปิดสรุป | |
| | ผู้ตรวจติดตาม | | |
| ตรวจติดตามผล (MONITORING) | วันที่ | ผู้จัดการฝ่าย/ส่วน | |
| | ผู้ตรวจติดตาม | | |

รูปที่ 5.3 แสดงแบบฟอร์มเอกสารขอให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง(CAR)

รายงานการตรวจติดตามจะประกอบด้วย

- ขอบเขตการตรวจติดตาม
- ผู้ตรวจติดตาม
- ผู้ถูกตรวจติดตาม
- เวลาทำการตรวจติดตาม
- การย่อเหตุการณ์ การดำเนินการตรวจสอบและการตรวจสอบ
- ข้อบกพร่องที่พบ เมื่อไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน มอก.-ISO9002
- ข้อเสนอสรุปการตรวจติดตามทั้งหมด

ตัวอย่างแบบฟอร์ม ดังรูปที่ 5.4

การติดตาม

ขั้นตอนนี้เป็นการติดตามผลที่ได้จากการตรวจติดตาม โดยพิจารณาจากรายงานการตรวจติดตามและข้อบกพร่องที่พบ เพื่อจัดทำแผนการติดตามซึ่งจะตรวจภายหลังที่เจ้าของพื้นที่วางกำหนดแนวทางการแก้ไข (รายละเอียดในบทที่ 4 เรื่องการปฏิบัติการแก้ไข) รวมทั้งพิจารณาเมื่อพบข้อบกพร่องหลัก(MAJOR)จากหลายพื้นที่ ดังนี้

1. การจัดทำแผนติดตาม จะพิจารณาข้อมูลจากเอกสารขอให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง(CAR) ถึงกำหนดเวลาเสร็จของการดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง และกำหนดเวลาเสร็จจากการป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำลงในแผนการติดตาม ดังรูปที่ 5.5

2. การกำหนดการตรวจติดตามตามข้อกำหนดของมาตรฐาน จะจัดทำเมื่อพบข้อบกพร่องหลักในหลายพื้นที่ เพื่อทวนสอบระบบที่จัดทำไว้เป็นเอกสารกับการใช้ไปใช้จริง

รายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

หมายเลขการตรวจติดตาม _____

หน้า _____

| | |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พื้นที่การตรวจติดตาม _____ หมายเลขพื้นที่ _____ | ฝ่าย _____ ส่วน _____ |
| ผู้ตรวจติดตาม 1 _____ (หน.ทีม) 2 _____ 3 _____ | ผู้ถูกตรวจติดตาม 1 _____ (ผจก.ฝ่าย/ส่วน) 2 _____ 3 _____ |
| เกณฑ์การตรวจติดตาม _____ _____ | วันที่ตรวจติดตาม _____ หมายเลขการตรวจติดตามครั้งที่แล้ว _____ วันที่ตรวจติดตามครั้งที่แล้ว _____ |
| สรุปผลการตรวจติดตาม | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| ลายมือชื่อ _____ (หน.ผู้ตรวจติดตาม) | ลายมือชื่อ _____ (ผจก.ฝ่ายบริหารคุณภาพ) |
| วันที่ _____ | วันที่ _____ |

แผนการตรวจติดตามการดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องจาก CAR

| ผลจากการตรวจติดตาม | | | | | กำหนดการ | กำหนดการ | วันที่ | วันที่ | วันที่ | วันที่ ปิดสรุป | ช่วงวัน ที่จะทำการตรวจติดตาม | | | |
|--------------------|------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|------------------------|--------------------------|---------------------|------------------|-------------------|------------------------------|-----------------|----------|---------|
| หมายเลข CAR. | จ่ายให้กับ | สิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไข | วันที่ ตรวจติดตาม | หน.ทีม ผู้ตรวจติดตาม | แก้ไขเสร็จ วันที่ | ป้องกันเสร็จ วันที่ | ตรวจติดตาม ผลการแก้ไข | เช็คความ ถูกต้อง | ตรวจติดตาม ผล | | การดำเนินการ | เช็คความถูกต้อง | ติดตามผล | ปิดสรุป |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

รูปที่ 5.5 แสดงแผนการติดตาม CAR