

การตรวจติดตามคุณภาพภายในเพื่อรักษาระบบการควบคุมเอกสารตามมาตรฐาน ISO-9002

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการตรวจติดตามแบบฟอร์มต่างๆที่มีการใช้อยู่จริงในโรงงานว่าจะมีการใช้แบบฟอร์มการทำงานที่ผิดไปจากมาตรฐานการทำงานจริงที่กำหนดไว้หรือไม่ เนื่องจากเป็นปัญหาที่ถูกรบกวนมากที่สุด และการที่ทางโรงงานมีการตรวจสอบการทำงานโดยบุคคลภายในเองเป็นประจำนี้ จะมีประโยชน์อย่างมาก เพราะจะทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆที่ยังมีอยู่และสามารถทำการแก้ไขให้หมดไปได้ก่อนที่จะมีการตรวจสอบโรงงานจริงจากตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้ง และการตรวจสอบโรงงานของตัวเองอย่างสม่ำเสมอจะเป็นการแก้ไขปัญหาไปเรื่อยๆ ปัญหาต่างๆก็จะน้อยลงมากขึ้น เป็นการลดเวลาการทำงานในช่วงที่จะมีการตรวจสอบโรงงานจริง

ในการตรวจสอบการทำงานโดยบุคคลภายในโรงงานเองนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานไว้เป็นเอกสาร เพื่อให้การทำงานเป็นแบบแผนเดียวกันและจะทำให้การแก้ไขปัญหาที่ถูกรบกวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับมาตรฐานการทำงานในการตรวจสอบแบบฟอร์มต่างๆที่ใช้อยู่จริงในโรงงานจะเป็นดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของมาตรฐานการทำงานในเรื่องการตรวจสอบแบบฟอร์ม :

เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบแบบฟอร์มต่างๆที่ใช้อยู่จริงในโรงงานให้ตรงกับมาตรฐานการทำงานที่เป็นจริงในปัจจุบัน

2. ความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้อง :

2.1 แผนกควบคุมคุณภาพ

แผนกควบคุมคุณภาพมีหน้าที่ในการตรวจสอบแบบฟอร์มการทำงานต่างๆที่ใช้อยู่จริงในโรงงานให้ตรงกับมาตรฐานการทำงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

2.2 แผนกที่ใช้แบบฟอร์ม

แผนกต่างๆในโรงงานที่มีการใช้แบบฟอร์มการทำงานจะมีหน้าที่ในการใช้แบบฟอร์มการทำงานต่างๆให้ตรงกับที่กำหนดอยู่ในมาตรฐานการทำงานปัจจุบัน

3. ข้อปฏิบัติการทางาน

3.1 แผนกควบคุมคุณภาพจะจัดทำบัญชีรายการแบบฟอร์มการทางานทั้งหมดที่มีจริงในมาตรฐานการทางานโดยแยกตามพื้นที่ที่ทางาน ดังตัวอย่างรูปที่ 35 บัญชีรายการแบบฟอร์มที่กำหนดในมาตรฐานการทางานซึ่งจะมีการระบุชื่อแบบฟอร์มการทางาน เบอร์มาตรฐานการทางาน และพิมพ์ครั้งที่ของแบบฟอร์มการทางานต่างๆ

3.2 แผนกควบคุมคุณภาพจะทำการแก้ไขบัญชีรายการแบบฟอร์มการทางานให้ตรงกับที่กำหนดอยู่ในมาตรฐานการทางานปัจจุบันทุกสัปดาห์

3.3 หลังจากทำการแก้ไขบัญชีรายการแบบฟอร์มการทางานแล้วแผนกควบคุมคุณภาพจะทำการตรวจสอบแบบฟอร์มต่างๆที่ใช้อยู่จริงในโรงงานให้ตรงกับบัญชีรายการแบบฟอร์ม โดยจะทำการตรวจสอบทุกสัปดาห์

3.4 ถ้าแผนกควบคุมคุณภาพพบว่ามีแบบฟอร์มที่ใช้อยู่ในโรงงานไม่ตรงกับที่กำหนดอยู่ในมาตรฐานการทางานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้ทำการแจ้งผู้รับผิดชอบพื้นที่ที่ใช้แบบฟอร์มนั้น โดยทำการออกใบ Internal Quality Audit ดังรูปที่ 36 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบค้นหาสาเหตุของปัญหาพร้อมทั้งวิธีแก้ไข เพื่อนำให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก พร้อมทั้งตอบกลับมาให้กับทางแผนกควบคุมคุณภาพภายในระยะเวลา 10 วันทางาน

3.5 ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบแบบฟอร์มนั้นไม่ทำการตอบกลับใบ Internal Quality Audit ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ทางแผนกควบคุมคุณภาพทำการส่งใบ Internal Quality Audit ใบใหม่ให้กับผู้บังคับบัญชาของเจ้าของแบบฟอร์มนั้นต่อไป เพื่อทำการตอบกลับภายในระยะเวลา 10 วันทางานเช่นเดียวกัน

3.6 หลังจากผู้รับผิดชอบแบบฟอร์มตอบกลับใบ Internal Quality Audit แล้วทางแผนกควบคุมคุณภาพจะทำการตรวจสอบว่าผู้ตอบได้แก้ไขปัญหาคำที่ระบุไว้หรือไม่

3.7 ถ้าเห็นว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไข เรียบร้อยแล้ว ให้ทางแผนกควบคุมคุณภาพทำการปิดใบ Internal Quality Audit แต่ถ้าปัญหานั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขตามที่ระบุไว้ ให้ถือว่าใบ Internal Quality Audit นั้นยังเปิดอยู่ให้ทางแผนกควบคุมคุณภาพทำการติดตามต่อไป จนกระทั่งปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง



บัญชีแบบฟอร์มการทำงาน

พื้นที่ที่ใช้แบบฟอร์ม : _____

ลำดับ ที่	ชื่อแบบฟอร์มการทำงาน	เบอร์มาตรฐาน การทำงาน	พิมพ์ครั้งที่	เริ่มใช้ เมื่อ

รูปที่ 35 บัญชีรายการแบบฟอร์มที่กำหนดในมาตรฐานการทำงาน

Internal Quality Audit			
Area Audited : _____		Date Issue : _____	
Responsible Area : _____		Shift : _____	
Auditor : _____			
<input type="checkbox"/> Discrepancy <input type="checkbox"/> Recommendation	<input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Minor	<input type="checkbox"/> Equipment <input type="checkbox"/> M/C	<input type="checkbox"/> Specification <input type="checkbox"/> Operator <input type="checkbox"/> Form
Response From Area : Why did this problem occur ? _____ _____			
How and when it be correctec ? _____ _____			
How will it be prevented from recurring ? _____ _____			
Response must be received within ten working days. Signature : _____ Date : _____			
Verified by : _____ Date : _____ <input type="checkbox"/> Accept <input type="checkbox"/> reject			
Closed by : _____ Date : _____			

จากมาตรฐานการทำงานในเรื่องการตรวจสอบแบบฟอร์มที่ใช้อยู่จริงนี้จะทำให้ปัญหาในเรื่องการใช้แบบฟอร์มที่เกินกำหนดมาตรฐานการทำงานหรือใช้แบบฟอร์มที่ผิดตรงกับที่กำหนดมาตรฐานการทำงานปัจจุบันหมดไป หรือในบางกรณีที่แบบฟอร์มที่ผิดตรงกับที่กำหนดมาตรฐานการทำงานปัจจุบัน หรือไม่มีมาตรฐานการทำงานยังคงถูกใช้ในโรงงาน ทางโรงงานก็จะมีระบบในการตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหาพร้อมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหานั้น และยังมีตรวจสอบว่าปัญหานั้นได้ถูกแก้ไขอย่างแท้จริง ซึ่งจากระบบดังที่กล่าวมานี้จะทำให้ทางโรงงานมั่นใจได้ว่าปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มจะหมดไป