

วาระการประชุมที่ 2 ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน IQA ประจำปี 2553 และสถานะการแก้ไขและป้องกัน

รายงานโดย คุณ ม QMR

การตรวจประเมินคุณภาพภายในมีผลการตรวจดังนี้

สรุปผลการตรวจติดตามครั้งที่ 1 / 2553							
NO	Process / Section	จำนวน CAR ที่ ได้รับ			TOTAL	Lead Auditor	Auditee
		MAJOR NC	MINOR nc	OFI			
1	TOP MANAGEMENT					Ms. Pattara	Mr. Kamon
2	QMR		4	8	12	Ms. Pattara	Mr. Manus
3	MK			1	1	Mr. Saiplay	Ms. Veena
4	PU			3	3	Ms. Pattara	Ms. Katsaraporn
5	PN		2	2	4	Mr. Rungrot	Ms. Saiplay
6	TR			1	1	Mr. Rungrot	Ms. Pornwalai
7	SAFETY		1	2	3	Mr. Rungrot	Ms. Achara
8	PDP			1	1	Mr. Achara	Ms. Pattara
9	WH		1		1	Mr. Achara	Ms. Pattara
10	PRS1		1	1	2	Mr. Achara	Mr. Chatchawan
11	PRS2					Mr. Achara	Mr. Sontaya
12	PQC			1	1	Mr. Saiplay	Mr. Supatchai
13	PQA		3	1	4	Mr. Saiplay	Mr. Supatchai
14	DMT		3	1	4	Ms. Pattara	Mr. Rungroj
15	MMT		2	3	5	Ms. Pattara	Mr. Itipong
16	PPD					Mr. Saiplay	Mr. Rungroj
17	NEW MODEL					Mr. Saiplay	Mr. Rungroj
GRAND TOTAL		0	17	25	42		

Note: [C=Conform (ไม่พบข้อบกพร่อง), NC=Nonconform (พบข้อบกพร่อง), OFI=Opportunities for Improvement (โอกาสการปรับปรุง)

และสถานะการดำเนินการแก้ไข สามารถแก้ไขได้ตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด

NO	Process / Section	จำนวน CAR ที่ ได้รับ			TOTAL	Auditee	ตอบ CAR		แก้ไข/ป้องกัน		Audit หลัง	Follow up & Closed	
		MAJOR NC1	MINOR nc2	OFI			Date	Date	การแก้ไข	Date			
1	PDP	0	0	1	1	Ms. Pattara	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
2	WH	0	1	0	1	Ms. Pattara	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
3	PRS1	0	1	1	2	Mr. Chatchawan	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
4	PRS2	0	0	0	0	Mr. Sontaya	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
5	PN	0	2	2	4	Ms. Saiplay	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
6	TR	0	0	1	1	Ms. Pornwalai	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
7	SAFETY	0	1	2	3	Ms. Achara	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
8	MK	0	0	1	1	Ms. Veena	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
9	PQC	0	0	1	1	Mr. Supatchai	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
10	PQA	0	3	1	4	Mr. Supatchai	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
11	PPD	0	0	0	0	Mr. Rungroj	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
12	NEW MODEL	0	0	0	0	Mr. Rungroj	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
13	TOP MANAGEMENT	0	0	0	0	Mr. Kamon	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
14	QMR	0	4	8	12	Mr. Manus	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
15	PU	0	0	3	3	Ms. Katsaraporn	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
16	MMT	0	2	3	5	Mr. Itipong	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
17	DMT	0	3	1	4	Mr. Rungroj	25/2/2010	●	8/3/2010	●	11/3/2010	●	●
GRAND TOTAL		0	17	25	42								

สรุปผลการตรวจอะไร.....

ข้อดี : จากผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA)

1. รายละเอียดในการ Audit มีการเจาะลึกในประเด็นต่างๆภายใต้ข้อกำหนด ทำให้มีการศึกษาและเพิ่มความรู้ของ Auditor ได้ดีขึ้น
2. Lead Auditor มีการศึกษาข้อกำหนดมาเป็นอย่างดี ทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยและรวดเร็วในการ Audit
3. Lead Auditor การสรุปผลการ Audit มีการใช้ภาษาที่เป็นระบบและเป็นทางการมากขึ้น
4. Top Management เกิดความเชื่อมั่นในผลการตรวจในครั้งนี้น่ามากขึ้น

5. Auditor ที่ตรวจเน้นการตรวจและแนะนำ Auditee ให้เข้าใจมากขึ้น
6. พนักงานมีความตระหนักในการรองรับการตรวจมากขึ้น
7. การค้นหาเอกสาร Support มีความรวดเร็วมากขึ้น และพนักงานเข้าใจมากขึ้น

ปัญหาและข้อบกพร่องในระบบ ISO/TS 16949 : 2009 จากผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA)

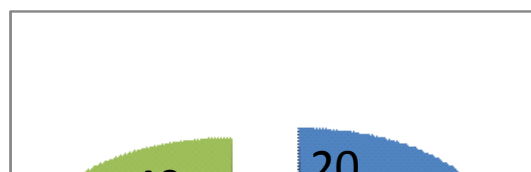
1. ในหน่วยงานเดียวกันยังขาดเรื่องการสื่อสารและการประสานงานที่ดี เพราะมีพนักงานเก่าที่รู้ด้านข้อมูลมากกว่าออกจากงาน
2. AUDITEE ยังไม่ค่อยเข้าใจในข้อกำหนด ISO/TS 16949 : 2009 ว่าตรงกับระเบียบปฏิบัติของตนอย่างไร? ส่วนมากจะเป็นพนักงานรับหน้าที่ใหม่
3. ทีม AUDITOR ทีมที่ตรวจไม่เพียงพอทำให้ต้องเปลี่ยนไปเป็น Auditee ในบางครั้ง
4. บันทึกคุณภาพของบางแผนกมีการลงข้อมูลไม่สมบูรณ์ แต่ไม่มีการแก้ไขก่อนตรวจ
5. AUDITEE ไม่มีการเตรียมตัวเรื่องเอกสาร และการแสดงเอกสารให้ AUDITOR ดูยังไม่ถูกต้อง เช่น ยื่นเอกสารทั้งแฟ้มให้ Auditor
6. การจัดเก็บเอกสารไม่ดี บางแผนกค้นหาเอกสารนาน
7. AUDITEE บางท่านยังไม่สามารถอธิบายระบบการทำงานที่ตนเองทำอยู่ได้
8. AUDITEE บางท่านตอบคำถามเบี่ยงเบนประเด็น
9. Auditee ดัดภารกิจกับลูกค้าทำให้เวลาในการตรวจไม่เป็นไปตามแผน
10. Auditor ดัดภารกิจกับลูกค้าทำให้เวลาในการตรวจไม่เป็นไปตามแผน

วิเคราะห์สาเหตุข้อบกพร่องในระบบ ISO/TS 16949:2009 จากผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA)

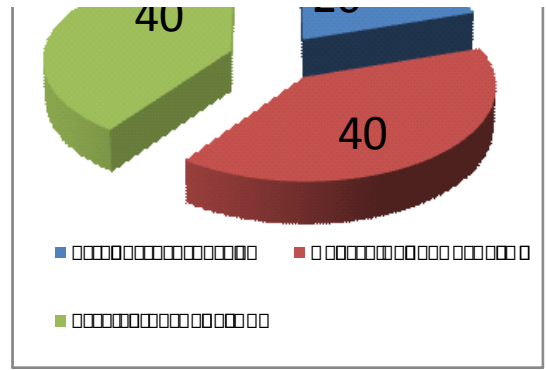
ปัญหาและข้อบกพร่องในระบบ	การวิเคราะห์สาเหตุของข้อบกพร่องในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009
1. ในหน่วยงานเดียวกันยังขาดเรื่องการสื่อสารและการประสานงานที่ดี เพราะมีพนักงานเก่าที่รู้ด้านข้อมูลมากกว่าออกจากงาน	~ การสื่อสารภายในองค์กรของหัวหน้างาน/ระดับจัดการยังไม่ดีพอ เพราะยังไม่มีมีการสื่อสารให้มีความชัดเจนที่จะทำให้พนักงานภายในองค์กรและหน่วยงานรับทราบข้อมูล ~ พนักงานที่เกี่ยวข้องในระบบคุณภาพ ไม่ได้กระจายให้กับพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน
2. AUDITEE ยังไม่ค่อยเข้าใจในข้อกำหนด ISO/TS 16949 : 2009 ว่าตรงกับระเบียบปฏิบัติของตนอย่างไร? ส่วนมากจะเป็นพนักงานรับหน้าที่ใหม่	~ ความรู้ความเข้าใจหลังการฝึกอบรมและการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO/TS 16949:2009 ยังไม่ครอบคลุมไปยังพนักงานโอนย้ายหน้าที่หรือระดับพนักงาน
3. ทีม AUDITOR ทีมที่ตรวจไม่เพียงพอทำให้ต้องเปลี่ยนไปเป็น Auditee ในบางครั้ง	~ ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมและมีประสบการณ์ด้านระบบคุณภาพ ได้ออกจากงานไปมาก และยังไม่ได้ฝึกอบรมเพิ่มเติม
4. บันทึกคุณภาพของบางแผนกมีการลงข้อมูลไม่สมบูรณ์ แต่ไม่มีการแก้ไขก่อนตรวจ	~ ยังขาดความรู้และความเข้าใจตามข้อกำหนด ISO/TS 16949:2009 ที่จะต้องปฏิบัติ และเงื่อนไขข้อกำหนดขององค์กรที่ถูกกำหนดขึ้นภายใต้ Procedure
7. AUDITEE บางท่านยังไม่สามารถอธิบายระบบการทำงานที่ตนเองทำอยู่ได้	~ ยังขาดความรู้และความเข้าใจตามข้อกำหนด ISO/TS 16949:2009 ที่จะต้องปฏิบัติ และเงื่อนไขข้อกำหนดขององค์กรที่ถูกกำหนดขึ้น - พนักงานรับผิดชอบหน้าที่ใหม่ขาดความรู้
9. Auditor / Auditee ดัดภารกิจกับลูกค้าทำให้เวลาในการตรวจไม่เป็นไปตามแผน	~ ลูกค้าติดปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ที่เป็น Auditor ต้องทำหน้าที่แก้ปัญหาให้กับลูกค้า

สาเหตุข้อบกพร่องในระบบ ISO/TS 16949:2009 จากผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA)

สาเหตุของปัญหา	คิดเป็น % ของปัญหาที่เกิดขึ้น
~ การสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงานยังไม่ดีพอเพราะยังไม่มี	ร้อยละ 20%



การสื่อสารให้มีความชัดเจนที่จะทำ ให้พนักงานภายในองค์กรและหน่วย งานรับทราบข้อมูล	
~ พนักงานเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ และความเพียงพอของผู้ตรวจ	ร้อยละ 40%
~ ยังขาดความรู้ความเข้าใจตามข้อ กำหนด ISO/TS16949 :2009 ที่จะ ต้องปฏิบัติ และเงื่อนไขข้อกำหนด ขององค์กรที่ถูกกำหนดขึ้น	ร้อยละ 40%



แนวทางการแก้ไขและการป้องกันปัญหาข้อบกพร่องการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ISO/TS 16949:2002

สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขสาเหตุของปัญหา	ระยะเวลาดำเนินการแก้ไข		ผู้รับผิดชอบ
		Mar '2010	Apr '2010	
~ การสื่อสารภายในองค์กรของ หน่วยงานยังไม่ดีพอเพราะยังไม่มี การสื่อสารให้มีความชัดเจนที่จะทำ ให้พนักงานภายในองค์กรและหน่วย งานรับทราบข้อมูล	1). กำหนดหัวข้อรายการสำคัญที่จำเป็นต้องสื่อสารให้กับพนักงานภายใน องค์กรรับทราบและกำหนดผู้รับผิดชอบตามหัวข้อที่กำหนด	▽		QMR
	2). จัดประชุมในระดับ Manager / Deputy Mgr. / Chief แต่ละหน่วยงาน เพื่อรับทราบตามหัวข้อ 1	▽ ▽ ▽		QMR
~ พนักงานเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ และความเพียงพอของผู้ตรวจ	1). กำหนดจุดที่จะทำการสื่อสารให้กับพนักงานภายในองค์กรรับทราบใน พื้นที่เหมาะสม (ในพื้นที่จุดทำงาน , พักผ่อน , โรงอาหาร)	▽	▽	QMR
		▽	▽	ADMIN
	3). จัดให้มีกิจกรรมคุณภาพ Morning talk ทุกวันจันทร์ ของสัปดาห์ เพื่อแจ้ง ข่าวสารทั่วไปให้กับพนักงานรับทราบ (ช่วงเวลา 08.30 ~ 08.45 น)	▽	▽	All section
~ ยังขาดความรู้ความเข้าใจตามข้อ กำหนด ISO/TS16949 :2002 ที่จะ ต้องปฏิบัติ และเงื่อนไขข้อกำหนด ขององค์กรที่ถูกกำหนดขึ้น	1). กำหนดหัวข้อหลักของระเบียบปฏิบัติที่จำเป็นต้องทำการอบรมตามข้อ กำหนดที่ต้องนำไปปฏิบัติโดยจะระบุตำแหน่งที่จำเป็นต้องรู้ตามข้อกำหนด ที่มี และจะทำการระบุหัวข้อหลักของระเบียบปฏิบัติระบุไว้ใน Minimum Traning ของแต่ละแผนก	▽	▽ ▽	QMR

ข้อเสนอแนะและคำแนะนำจาก Top Management

คุณ กมรา การตรวจสอบ IQA ที่ผ่านมาแสดงให้เห็นกระบวนการที่ต้องปรับปรุง และสามารถแก้ไขให้ทันต่อการ Re-Certificate ที่จะถึงอีก 3 เดือนนี้ เพราะในการตรวจ CB จะตรวจสอบ CAR IQA ด้วยให้ระวัง

PREPARED	CHECKED	APPROVED

