บทที่ 5

การปรับปรุงระบบคุณภาพ

จากความหมายของระบบคุณภาพตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สำหรับภายในการบริหารงานและการจัดการของโรงงานตัวอย่าง ยังมีความไม่สมบูรณ์อยู่ในหลายๆส่วนที่ควรจะปรับปรุงแก้ไข โดยในเบื้องต้นจะเน้นการปรับปรุงงานในด้านคุณภาพเพื่อให้มีความเป็นระบบ ซึ่งแสดงถึงหน้าที่และความชัดเจนในเนื้องานที่ทำ รวมทั้งปรับปรุงพื้นฐานในส่วนของกระบวนการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่เริ่มทำการรับวัตถุดิบมาผลิต จนกระทั่งได้ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ซึ่งการปรับปรุงระบบคุณภาพของโรงงานตัวอย่างนั้น จะกระทำตามแนวคิดที่ได้เสนอไว้ในบทที่ 3. (ระบบคุณภาพ) กล่าวคือจะแบ่งการศึกษาวิจัย และปรับปรุงแก้ไขออกเป็น 4 ส่วน คือ

- การปรับปรุงองค์กร จะทำการนำเสนอในบทที่ 6.
- การปรับปรุงระบบและวิธีการในส่วนการควบคุม การตรวจสอบและการทดสอบวัตถุดิบนำเข้า ทำการนำเสนอในบทที่ 7.
- การปรับปรุงระบบและวิธีการในการควบคุม การตรวจสอบและทดสอบกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ทำการนำเสนอในบทที่ 8.
- การปรับปรุงระบบคุณภาพในส่วนอื่นๆ คือ
  - ⇒ ตัวอย่างรูปแบบเอกสารขั้นตอนการทำงานที่นำมาใช้งาน
  - ⇒ การจัดทำระบบการประเมินคุณภาพผู้จัดส่ง (Vendors Evaluation)
  - ⇒ แผนการตรวจและทดสอบ ในส่วนการควบคุมคุณภาพ
  - ⇒ สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ ในส่วนการควบคุมคุณภาพ
  - ⇒ การควบคุมผลิตภัณฑ์ หรือชิ้นงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
  - ⇒ การปฏิบัติการแก้ไข

ในส่วนสุดท้ายจะนำเสนอในบทนี้ ซึ่งใช้การจัดทำวิธีการดำเนินงานเป็นหลัก สืบเนื่องจากระบบการประเมินคุณภาพผู้จัดส่ง สถานะการตรวจสอบและทดสอบ การควบคุมผลิต

ภัณฑ์หรือชิ้นงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการปฏิบัติการแก้ไข จะเป็นส่วนที่เกี่ยวโยงไปยังส่วนของการควบคุม การตรวจสอบและทดสอบวัตถุดิบ กระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป แต่สำหรับรายละเอียดของแผนการตรวจสอบและทดสอบนั้น จะนำเสนอในบทที่ 7 และ 8 ตามลำดับ

5.1 ตัวอย่างรูปแบบเอกสารขั้นตอนการทำงาน

สำหรับแบบฟอร์ม หรือรูปแบบเอกสารที่นำมาใช้งาน เพื่อบ่งบอกและแสดงข้อมูลขั้นตอนการทำงานในส่วนต่างๆซึ่งเป็นรูปแบบที่จัดทำขึ้นโดยให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพที่จัดทำขึ้น คือ ต้องประกอบด้วยส่วนหลักต่างๆ คือ

- รายละเอียดของเอกสารอันประกอบด้วย

1) ชื่อบริษัท

2) เลขที่เอกสาร

3) หน่วยงานที่รับผิดชอบ

4) หัวข้อ แสดงเรื่องของเอกสาร

5) จำนวนหน้าของเอกสาร (__ / ___ เลขตัวแรกแสดงหน้าที่__ ของเอกสาร เลขตัวหลังแสดงจำนวนหน้าทั้งหมดของเอกสารในหัวข้อนั้น)

6) วันที่ใช้ หมายถึงวันที่เอกสารฉบับนี้ถูกนำมาใช้งานอย่างเป็นทางการ

7) แก้ไขครั้งที่ แสดงครั้งที่เอกสารในหัวข้อนี้ที่ถูกนำมาแก้ไขปรับปรุงและนำมาใช้งาน

8) เอกสารนี้จัดทำโดย ใคร ตำแหน่งอะไร วันที่เท่าไร

9) เอกสารนี้ตรวจสอบโดย ใคร ตำแหน่งอะไร วันที่เท่าไร

10) เอกสารนั้นอนุมัติโดย ใคร ตำแหน่งอะไร วันที่เท่าไร

11) เนื้อหาเอกสาร ประกอบด้วยหัว1ข้อหลัก คือ

- วัตถุประสงค์ - การใช้งาน
- ขั้นตอนการทำงาน - เอกสารที่เกี่ยวข้อง

จากรายละเอียดข้อมูลต่างๆเรียงลำดับจากข้อ 1 - 11 สามารถดูได้จากตารางที่ 5.1 (แสดงเอกสารขั้นตอนการทำงานในหน้าแรก) และตารางที่ 5.2 (แสดงเอกสารขั้นตอนการทำงานหน้าที่สองและถัดไป) ซึ่งแสดงตัวอย่างของเอกสารที่จะนำมาใช้งานในการปรับปรุงระบบคุณภาพของโรงงานตัวอย่าง

ตารางที่ 5.1 แสดงเอกสารขั้นตอนการทำงานหน้าแรก

บริษัท [1]	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
	เลขที่เอกสาร [2]	
หน่วยงาน .....[3].....	หน้า ...../..... [5]	วันที่ใช้ ...../...../.....[6]
หัวข้อ .....[4].....		แก้ไขครั้งที่ ..... [7]

1.0 วัตถุประสงค์

[11]

2.0 การใช้งาน

3.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เขียนโดย	[8]	ตำแหน่ง	วันที่
ตรวจสอบโดย	[9]	ตำแหน่ง	วันที่
อนุมัติโดย	[10]	ตำแหน่ง	วันที่

ตารางที่ 5.2 แสดงเอกสารขั้นตอนการทำงานหน้าที่ 2 และถัดไป

หน่วยงาน	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ	หน้า ...../.....	วันที่ใช้ ...../...../.....

4.0 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.2 การจัดทำระบบควบคุมคุณภาพผู้จัดส่ง
(Suppliers Quality Control)

โดยปกติการควบคุมคุณภาพเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนของการจัดซื้อ ระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขาย/ผู้จัดส่ง หรือ ลูกค้า และ ผู้ขาย/ผู้จัดส่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญของการซื้อขาย-ขาย แค่เพียงให้มีเอกสารการซื้อ-ขายที่ถูกต้อง และครบถ้วน รวมไปถึงการชำระเงิน ซึ่งเน้นไปที่ส่วนการเงินการบัญชีเป็นสำคัญ ดังนั้นการควบคุมคุณภาพของสินค้า วัตถุดิบ หรือชิ้นงานต่างๆ ล้วนแล้วแต่ใช้ความสัมพันธ์ของผู้ซื้อ และผู้ขายเป็นหลัก ยังขาดการนำข้อมูลด้านคุณภาพมาใช้งาน จากภาพโดยรวมของการควบคุมคุณภาพระหว่างการซื้อ - ขายนั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

- การควบคุมคุณภาพการภายนอก
- การควบคุมคุณภาพภายใน

การควบคุมคุณภาพภายนอก หมายถึง การควบคุมคุณภาพก่อนการนำส่งสินค้า วัตถุดิบ ของทางผู้จัดส่งให้มีคุณภาพ โดยการจัดส่งข้อมูลต่างๆที่ทางโรงงาน หรือบริษัทต้องการ อาทิเช่น ค่ามาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ระดับราคา ระยะเวลาการจัดส่ง เพื่อเป็นข้อกำหนด (specification) หรือ ข้อต้องการ (requirement) ด้านคุณภาพ รวมไปถึงสัญญาซื้อขาย ไปยังผู้ขายหรือผู้จัดส่ง หรืออาจจะมีการจัดส่งพนักงานออกไปตรวจสอบคุณภาพของสินค้า วัตถุดิบจากทางบริษัทของผู้ขาย หรือผู้ผลิตเลยก็เป็นได้เช่น ในอุตสาหกรรมเซรามิกสำหรับบางโรงงานมีการส่งพนักงานไปสังเกตการจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งธรรมชาติ เช่นจากเหมืองดิน เหมืองหิน ของผู้จัดส่งเพื่อเป็นการประกันคุณภาพในเบื้องต้น

กาควบคุมคุณภาพภายใน หมายถึง การควบคุมคุณภาพของสินค้า วัตถุดิบที่จัดส่งมาถึงงโรงงานแล้ว ซึ่งสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- การยอมรับสินค้า หรือวัตถุดิบนั้นไว้ใช้เลย โดยปราศจากการตวจสอบ
- การจัดให้มีการตรวจสอบทั้งแบบตรวจสอบ 100 % หรือการสุ่ม ตรวจสอบก็ตาม

แต่การควบคุมคุณภาพของการซื้อ-ขายทั้ง 2 แบบนั้นส่วนมากยังขาดการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบ และประเมินคุณภาพของผู้จัดส่งรายนั้นๆ ซึ่งจะเป็นการประกันคุณภาพของสินค้า วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ อันส่งผลให้ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ จำนวนการตรวจสอบที่น้อยลง หรือการคัดเลือกผู้จัดส่งรายใหม่ เป็นต้น อย่างไรก็ตามที่สำคัญอีกประการในการซื้อ-ขาย คือ การรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

5.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อ-ผู้ขาย

ความแตกต่างของการจัดส่งสินค้า หรือการขายสินค้าให้แก่ผู้ซื้อของแนวคิดแบบเดิม ซึ่งไม่เน้นงานในด้านคุณภาพ กับแนวคิดแบบใหม่ แสดงในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ตารางเปรียบเทียบแนวคิดการควบคุมคุณภาพการจัดซื้อเก่าและใหม่

แนวคิดเก่า	แนวคิดใหม่
• สเปคผลิตภัณฑ์มีช่วงการยอมรับที่ค่อนข้างกว้าง [1]	• สเปคผลิตภัณฑ์ควรมีช่วงที่แคบลง และแน่นอน
• นิยมให้มีจำนวนผู้จัดส่งที่น้อย	• ควรจัดให้มีตัวเลือกเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของผู้จัดส่งได้
• ข้อมูลต่างๆที่ได้รับมักถูกจำกัด โดยอ้างว่าเป็นความลับ	• ควรจัดให้มีการส่งข้อมูลที่เพียงพอต่อการควบคุมคุณภาพสินค้า
• เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว [2]	• ปรับเปลี่ยนเป็นการสื่อสาร 2 ทาง หรือหลายทาง
• ผู้ขายจะรับผิดชอบการจัดส่งเฉพาะสินค้าเพียงอย่างเดียว	• ผู้ขายต้องรับผิดชอบการจัดส่งสินค้าและการประกันคุณภาพสินค้าไปในตัว

หมายเหตุ

1 = ในอุตสาหกรรมเครื่องสุขภัณฑ์ วัตถุดิบที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นวัตถุดิบตามธรรมชาติ มีความผันแปรอยู่สูง ซึ่งในการผลิตจริง (ภายในโรงงานตัวอย่าง) จะใช้การปรับระบบการผลิตให้เหมาะสมตามความผันแปรของวัตถุดิบ ทำให้ไม่สามารถควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และระยะเวลาการผลิตเหมาะสม ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำมาตรฐานของวัตถุดิบ

2 = หมายถึง การที่เมื่อผู้ขาย หรือผู้จัดส่งนำสินค้าไปส่งตามที่กำหนดไว้เสร็จเรียบร้อยแล้วถือว่าเสร็จสิ้นภาระกิจ แต่แนวคิดใหม่จัดให้มีการส่งกลับ (feed back) และติดตามผลของการใช้งานสินค้านั้นๆระหว่างผู้ซื้อ-ขายเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพของสินค้าอีกขั้นตอนหนึ่ง

จากแนวคิดการควบคุมคุณภาพกาจัดซื้อนั้น ทำให้เกิดคำถามตามมาว่าใครจะเป็นคนรับผิดชอบในงานส่วนต่างๆ ซึ่งพิจารณาได้จากตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 ตาราสงแสดงสายงานรับผิดชอบ การควบคุมคุณภาพการซื้อ-ขาย

	สายงานที่เกี่ยวข้อง **		
กิจกรรม	ผลิต ออกแบบ	จัดซื้อ	ควบคุม คุณภาพ
1. การจัดทำนโยบายคุณภาพผู้จัดส่ง	X	X	X X
2. การประเมินคุณภาพผู้จัดส่ง	X	X	X X
3. การกำหนดสเปค	X X		X
4. การวางแผนงานด้านคุณภาพ	X		X X
5. การติดตามผลด้านคุณภาพของผู้จัดส่ง		X	X X
6. กระบวนการพัฒนาด้านคุณภาพ	X	X	X X
7. การใช้แบบประเมินผลผู้จัดส่งเพื่อการคัดเลือกผู้จัดส่ง		X X	X

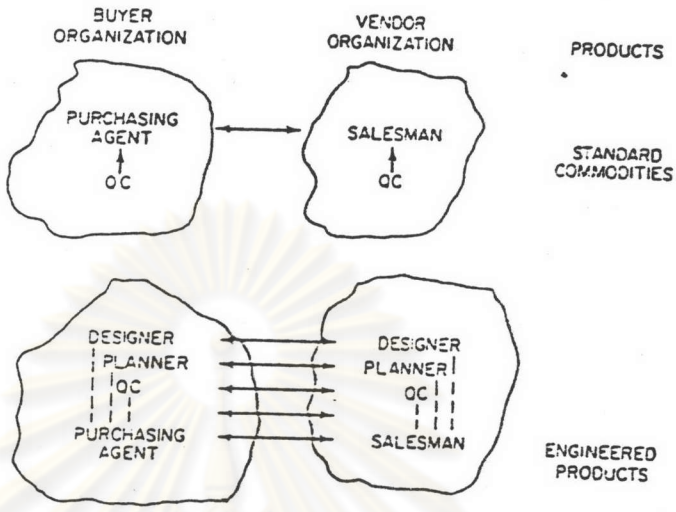
** X X หมายถึง สายงานที่มีส่วนในการรับผิดชอบหลัก

X หมายถึง สายงานที่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ

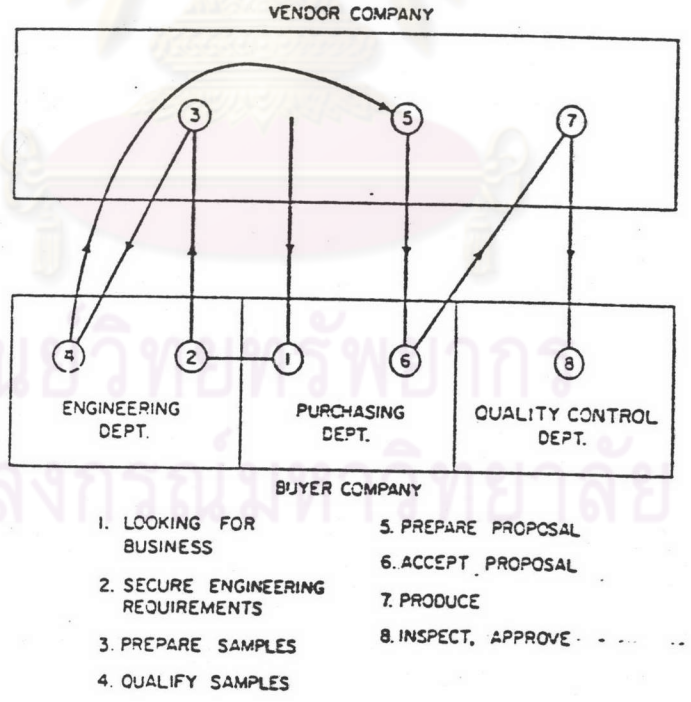
จะเห็นได้ว่าการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ สินค้า วัตถุดิบ ที่ถูกนำส่งมาจะต้องอาศัยการประสานงานจากหลายหน่วย ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ แต่ในส่วนใหญ่แล้วการจัดทำข้อมูลและเอกสารต่างๆขึ้นอยู่กับสายงานการควบคุมหรือการประกันคุณภาพเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำเอกสารประเมินคุณภาพผู้จัดส่งซึ่งเป็นหัวใจหลักของการคัดเลือกผู้จัดส่งที่มีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายทางอ้อมในการดำเนินการของทางโรงงานหรือบริษัท

ในการสื่อสารระหว่างฝ่ายผู้ซื้อ (buyer) และผู้จัดส่ง (vender) การดำเนินไปของการติดต่อจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ถ้าผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุดิบนั้นมีความแตกต่างกัน คือ เป็นสินค้าทั่วไป (standard commodities) หรือเป็นสินค้าพากวิทยาศาสตร์/วิศวกรรม (engineered products) ดังแสดงในรูปที่ 5.1

โดยมีขั้นตอนการประสานงานในขั้นตอนต่างๆเพื่อทำการควบคุมและประกันคุณภาพสินค้าตามสายงานการผลิต/วิศวกรรม สายงานการจัดซื้อ และสายงานการควบคุมคุณภาพหรือประกันคุณภาพ ดังแสดงในรูปที่ 5.2



รูปที่ 5.1 แสดงช่องทางการสื่อสารระหว่าง ผู้ซื้อ - ผู้ขาย



รูปที่ 5.2 แสดงกระบวนการควบคุมคุณภาพผู้จัดส่งในแต่ละสายงาน

5.2.2 การสำรวจคุณภาพเกี่ยวกับผู้จัดส่ง หรือผู้ขาย

การสำรวจคุณภาพเกี่ยวกับผู้ขาย เป็นการประเมินความสามารถของผู้จัดส่ง/ขายในการจัดการให้มีผลผลิตที่มีคุณภาพตามต้องการ ผลการสำรวจจะนำไปใช้ในกระบวนการคัดเลือกผู้ขาย หรือผู้จัดส่ง การสำรวจคุณภาพจะทำให้ผู้ซื้อสามารถมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ในเบื้องต้นเพื่อให้เป็นไปตามข้อต้องการ โดยอาจใช้วิธีง่ายๆ คือ การใช้แบบสอบถาม จนถึงการเข้าไปดูแลและพิจารณาข้อบกพร่องภายในกิจการของผู้ขาย หรือผู้จัดส่งเอง

เนื้อหารายละเอียดการสำรวจจะประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

1) การบริหาร นโยบายคุณภาพ โครงสร้างการบริหาร

2) การออกแบบ การจัดองค์กร ระบบที่ใช้ การควบคุมการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิค

3) การผลิต ความคล่องตัว การบำรุงรักษา กระบวนการพิเศษ ความสามารถทางกระบวนการ

4) การสั่งซื้อ การระบุรายการและข้อต้องการ ความสัมพันธ์กับผู้ขาย หรือผู้จัดส่ง

5) การควบคุมคุณภาพ ความเป็นไปได้ของการควบคุมคุณภาพ การวางแผนเกี่ยวกับคุณภาพ โครงสร้างการบริหาร

6) การตรวจสอบและการทดสอบ ห้องปฏิบัติการตรวจสอบและทดสอบ การควบคุมการวัด การทดสอบแบบพิเศษ

7) การประสานงาน การบริหารเกี่ยวกับการประสานงาน

8) ระบบข้อมูล ความสะดวกคล่องตัว การดำเนินงาน และรายงาน

9) งานบุคคล การฝึกอบรม การจูงใจ

10) ผลของคุณภาพ อิทธิพลต่อลูกค้า

ในส่วนของการศึกษาวิจัย และการปรับปรุงระบบควบคุมคุณภาพของทางโรงงานตัวอย่างนั้นพบว่างานในส่วนของการสำรวจคุณภาพเกี่ยวกับผู้ขายและผู้จัดส่งวัตถุดิบต่างๆ ตามที่บ่งบอกไว้ในเบื้องต้น จะมีเพียงการส่งบุคลากรออกไปเยี่ยมชมเหมืองดิน เหมืองแร่ต่างๆ ซึ่งไม่ได้เป็นการควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบที่นำเข้าแต่อย่างใด ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะการควบคุมวัตถุดิบตามธรรมชาตินั้นเป็นไปอย่างยากลำบาก และที่สำคัญเป็นเพราะทางโรงงานตัวอย่างยังขาดระบบการควบคุมและประกันคุณภาพของวัตถุดิบนำเข้าที่เพียงพอ

ดังนั้นจึงเสนอแบบหรือเอกสารสำหรับการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย ซึ่งสามารถใช้ในการสำรวจผู้จัดส่งวัตถุดิบทั้งที่เป็นวัตถุดิบทางธรรมชาติและผ่านกระบวนการผลิต

บริษัท	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
	เลขที่เอกสาร	
หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	หน้า 1 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย		แก้ไขครั้งที่ .....

1.0 วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางและวิธีการในการสำรวจและประเมินผลระบบการบริหารงานและการจัดการด้านคุณภาพของผู้จัดส่ง หรือผู้ขายวัตถุดิบทั้งที่เป็นวัตถุดิบจากธรรมชาติ และวัตถุดิบที่ได้จากกระบวนการผลิต ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการคัดเลือกผู้จัดส่งหรือผู้ขาย

2.0 การใช้งาน

ใช้สำหรับสำรวจและประเมินผลการบริหารงานและการจัดการด้านคุณภาพผู้จัดส่งหรือผู้ขายวัตถุดิบ โดยจัดทำเป็นเอกสารสำหรับการประเมินผลโดยการจัดแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆในการประเมินและดำเนินการวัดผล ซึ่งจะอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานการควบคุมหรือประกันคุณภาพ

3.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 เอกสารขอทำการประเมินผู้จัดส่งหรือผู้ขาย (แบบฟอร์ม QA. 011)

3.2 เอกสารการประเมินผลผู้จัดส่งหรือผู้ขาย (แบบฟอร์ม QA. 012-1 ถึง QA. 012-8)

3.3 รายงานผลการประเมินผู้จัดส่งหรือผู้ขาย (แบบฟอร์ม QA 003)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เขียนโดย	ตำแหน่ง	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง	วันที่

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 2 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

4..0 ขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 ขั้นแรกทำการจัดทำเอกสารขอทำการสำรวจและประเมินผลการบริหารงานและการจัดการด้านคุณภาพผู้จัดส่งหรือผู้ขาย (แบบฟอร์ม QA. 011 ในรูปที่ 1.)

4.2 แบบฟอร์ม QA.011 ประกอบด้วย 1) วันที่ ที่ทำการเสนอเรื่อง 2) เสนอเรื่องจากหน่วยงานใด 3) เสนอถึงฝ่ายประกันคุณภาพ 4) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อกับผู้จัดส่ง/ขาย 5) ชื่อที่อยู่บริษัทแม่ (ถ้ามี) 6) ชื่อบุคคลที่จะติดต่อด้วย 7) เลขที่/รหัส ของบริษัทผู้จัดส่ง/ขาย 8) สาเหตุของการที่ขอสำรวจและประเมินผล 9) รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ 10) ข้อเสนอแนะอื่นๆ 11) ชื่อผู้ขอทำเรื่อง 12) วันที่ขอ 13) ผู้อนุมัติการขอ 14) วันที่อนุมัติ 15) การรับทราบเรื่องและกำหนดการเริ่มสำรวจ 16) ผู้อนุมัติการสำรวจ 17) วันที่อนุมัติการสำรวจ

4.3 นำเสนอเอกสารในขั้นแรกไปยังฝ่ายประกันคุณภาพให้รับทราบเรื่อง เพื่อดำเนินการสำรวจและประเมินผล

4.4 ในขั้นต้นของการสำรวจจะทำการพิจารณาจากข้อมูลต่างๆที่มีอยู่เช่น ประวัติคุณภาพของผู้จัดส่ง (Supplier History Record) เอกสารการประเมินคุณภาพผู้จัดส่ง (Suplier Quality Rating) และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับผู้จัดส่ง

4.5 ดำเนินการติดต่อผ่านฝ่ายจัดซื้อ หรือสายงานที่สามารถติดต่อกับบริษัทผู้จัดส่งหรือผู้ขายอย่างเป็นทางการ เพื่อขอทำการสำรวจและประเมินผลด้านการบริหารงานและการจัดการด้านคุณภาพโดยพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ

4.6 การดำเนินการสำรวจจะไม่มุ่งเน้นในส่วนของระบบสาธารณูปโภคและลักษณะของตัวโรงงาน หรือบริษัทผู้จัดส่งหรือผู้ขาย แต่จะมุ่งเน้นในส่วนของระบบการบริหารและการจัดการงานด้านคุณภาพ

4.7 ดำเนินการสำรวจการจัดการคุณภาพตามแบบฟอร์ม QA. 012 (ตามรูปที่ 2 ถึงรูปที่ 2-12 ขึ้นกับหัวข้อที่ทำการตกลงสำรวจในแบบฟอร์มรูปที่ 2.)

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 8 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

4.8 แบบฟอร์ม QA.012 (รูปที่ 2.)ประกอบด้วย 1) วันที่ที่ทำการสำรวจ 2) ชื่อ ที่อยู่ของผู้จัดส่ง/ขาย 3) ชื่อผลิตภัณฑ์หลักที่จำหน่ายของบริษัทผู้จัดส่ง/ขาย 4) จำนวนพนักงานทั้งหมดในบริษัทผู้จัดส่ง/ขาย 5) จำนวนพนักงานในสายงานประกันคุณภาพ 6) จำนวนพนักงานขาย/บริการ 7) รายละเอียดทั่วไปของทางบริษัทผู้จัดส่ง/ขาย รวมทั้งสภาพของเหมืองวัตถุดิบ (ถ้ามี) 8) รายละเอียดหัวข้อที่ทำการสำรวจและประเมินผล 9) ข้อเสนอยื่นๆ 10) หมายเหตุ 11)-12) ชื่อผู้จัดทำการสำรวจและวันที่ส่งเรื่องเพื่ออนุมัติการสำรวจ 13) -14) ชื่อผู้ทำการอนุมัติการสำรวจและวันที่อนุมัติ

4.9 แบบฟอร์ม QA.012 (รูปที่ 2.1 - 2.12) ดังรายละเอียดจากรูปที่ 2.1 ประกอบด้วย 1) ชื่อผู้จัดส่ง/ขาย ที่ทำการสำรวจ 2) วันที่ทำการสำรวจในแต่ละหัวข้อ 3) หัวข้อและรายละเอียดการสำรวจ ซึ่งให้ทำเครื่องหมายลงในช่อง " มี " หรือ " ไม่มี " 4) ในกรณีทำเครื่องหมายช่อง " ไม่มี " ให้ดำเนินการอธิบายรายละเอียดบริเวณนี้

4.10 ภายหลังจากการดำเนินการตามเอกสารการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย จึงทำการสรุปผลโดยใช้รายงานสรุปผลการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย QA.013 ซึ่งจะสรุปรายละเอียดในด้านการบริหารและการจัดการคุณภาพ รวมถึงปัญหาที่พบ

4.11 แบบฟอร์ม QA.013 (รูปที่ 3.) ประกอบด้วย 1) ชื่อ ที่อยู่ ผู้จัดส่ง/ขาย 2) ข้อมูลอัตราเฉลี่ยการประเมินผลคุณภาพผู้จัดส่ง/ขายในเดือนที่ผ่านมา (SQR. = Suppliers Quality Rating โดยสำหรับผู้จัดส่ง/ขายรายเดิม) 3) ประเด็นหลักในการสำรวจคุณภาพ (อาจพิจารณาได้จากหัวข้อที่ทำการสำรวจในแบบฟอร์ม QA.012) 4) รายละเอียดการประเมินการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย 5) สรุปผลการประเมินการสำรวจ " ผ่าน " , " ไม่ผ่าน " , " ผ่านอย่างมีเงื่อนไข " 6) รายละเอียดของเงื่อนไขที่มี 7) ผู้ทำการประเมิน / ตำแหน่ง และวันที่ที่ทำการประเมิน 8) ผู้อนุมัติ / ตำแหน่ง และวันที่อนุมัติ

4.12 ทำการส่งสำเนารายงานสรุปการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขายไปยังฝ่ายจัดซื้อ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการคัดเลือกผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 4 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มขอทำการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.011)

	วันที่ [1]
จาก [2]	ถึง ฝ่ายประกันคุณภาพ [3]
ผู้จัดส่ง/ขาย (ชื่อ , ที่อยู่ , โทรศัพท์) [4]	ชื่อบริษัทแม่ (ถ้ามี) [5]
ติดต่อ [6]	เลขที่ผู้จัดส่ง/ขาย [7]
สาเหตุการขอทำการสำรวจ [8] การ	
รายละเอียดต่างๆที่ต้องการรับทราบ (Drawing / Specification / Requirement) [9]	
ข้อเสนออื่นๆ [10]	
ผู้ขอดำเนินการ [11]	วันที่ [12]
ผู้อนุมัติ [13]	วันที่ [14]

ฝ่ายประกันคุณภาพ

☐ รับทราบเรื่อง และเริ่มดำเนินงานวันที่ __/___/____ [15]

ผู้อนุมัติ [16]	ตำแหน่ง [17]

รูปที่ 1. แบบฟอร์มขอทำการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 5 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 1 / 13

	วันที่ [1]
ผู้จัดส่ง/ขาย (ชื่อ , ที่อยู่ , โทรศัพท์) [2]	ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย [3]
	จำนวนพนักงานทั้งหมด [4] คน
พนักงานขาย/บริการ [5] คน	พนักงานด้านประกันคุณภาพ [6] คน
สภาพทั่วไปของบริษัท/โรงงาน (รวมบริเวณเหมืองวัตถุดิบ ถ้ามี) [7]	

หัวข้อที่ทำการสำรวจและประเมินผล [8]

☐ 1. การบริหารงานและนโยบาย	☐ 7. การทบทวนข้อตกลง
☐ 2. การวางแผนและควบคุมกระบวนการ	☐ 8. การควบคุมการซื้อ
☐ 3. การขนย้ายและการจัดเก็บ	☐ 9. การตรวจและการทดสอบ
☐ 4. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	☐ 10.การปฏิบัติการแก้ไข
☐ 5. อุปกรณ์และเครื่องมือวัด	☐ 11.สถิติ
☐ 6. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	☐ 12.การฝึกอบรมพนักงาน

ข้อเสนอแนะ [9]	
หมายเหตุ - ถ้าเป็นบริษัทผู้จัดส่งเพียงอย่างเดียวอาจไม่มีพนักงานด้านประกันคุณภาพ - ควรแนบผังโครงสร้างองค์กรบริษัท/โรงงานและสายงานประกันคุณภาพมาด้วย [10]	
จัดทำโดย [11]	วันที่ [12]
อนุมัติโดย [13]	วันที่ [14]

รูปที่ 2. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 6 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 2 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย [1]	วันที่ [2]	
1. การบริหารงานและนโยบาย [3]	มี	ไม่มี *
1.1 มีนโยบายของบริษัทที่แสดงไว้อย่างชัดเจน และจัดทำไว้เป็นเอกสาร		
1.2 มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน		
1.3 สายงานการประกันคุณภาพมีศักยภาพพอเพียงในการแก้ปัญหาด้านคุณภาพ		
1.4 มีการจัดทำผังโครงยร้างองค์กรทั้งบริษัทและหน่วยงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน		
1.5 ลักษณะงานด้านการประกันคุณภาพเน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ไข		
1.6 มีการจัดทำคู่มืองานด้านคุณภาพ		
1.7 มีการปรับปรุงคู่มือคุณภาพให้เหมาะสมอยู่เสมอ		
1.8 พนักงานมีความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานด้านคุณภาพ		
1.9 มีการจัดทำวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐาน		
1.10 ระบบคุณภาพที่ทำขึ้นมีการทบทวนโดยผู้บริหาร		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้ [4]		

รูปที่ 2-1. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(หน้า 2 /13)หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 7 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 3 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
2. การวางแผนและควบคุมกระบวนการ	**มี**	**ไม่มี ***
2.1 มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการปฏิบัติงาน แสดงไว้เป็นเอกสาร		
2.2 มีการศึกษาความสามารถของกระบวนการผลิต		
2.3 มีการควบคุมกระบวนการผลิตด้วยผังการควบคุม (control chart)		
2.4 มีกาควบคุมกระบวนการพิเศษ		
2.5 มีบุคลากรที่มีความสามารถเพียงพอในการวางแผนและควบคุมกระบวนการ		
2.6 มีการจัดทำผังแสดงไหล (flow chart) ของกระบวนการ		
2.7 มีเอกสารที่ควบคุมการผลิตในทุกขั้นตอน		
2.8 มีใบสั่งผลิต		
2.9 มีเอกสารแสดงสถานะการผลิต		
2.10 มีระบบควบคุมคุณภาพวัตถุดิบนำเข้า		
2.11 มีแผนการซ่อมบำรุงอย่างชัดเจน และจัดทำไว้เป็นเอกสาร		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

รูปที่ 2-2. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 8 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 4 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
3 การขนย้ายและการจัดเก็บ	**มี**	**ไม่มี ***
3.1 มีการบรรจุหีบห่อผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและแสดงรหัสสินค้า จำนวน วันที่ส่งมอบ เป็นต้น 3.2 ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการเคลื่อนย้าย 3.3 การเก็บวัตถุดิบ ชิ้นงานระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูป มีสถานที่เก็บที่เหมาะสม 3.4 มีเอกสารแสดงจำนวน รหัส ของวัตถุดิบ ชิ้นงานระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูป 3.5 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับการขนย้ายและจัดเก็บ โดยแสดงไว้เป็นเอกสาร 3.6 มีการคัดแยกผลิตภัณฑ์ออกจากกันอย่างชัดเจน 3.7 มีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน และวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และแสดงไว้เป็นเอกสาร		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

รูปที่ 2-3. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 9 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 5 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
4 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	**มี**	**ไม่มี ***
4.1 มีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานแสดงไว้อย่างชัดเจน และจัดทำเป็นเอกสาร 4.2 มีการจัดทำแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เหมาะสม 4.3 มีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจน 4.4 แผนงานในการตรวจติดตามได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร 4.5 บันทึกการตรวจติดตามมีการจัดเก็บ และนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไข 4.6 ผลการตรวจติดตามแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 2-4. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 10 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 6 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
5 อุปกรณ์และเครื่องมือวัด	**มี**	**ไม่มี ***
5.1 มีเครื่องมือที่เหมาะสมต่อการใช้งาน		
5.2 มีการสอบเทียบเครื่องมือวัดที่ใช้ในกระบวนการ		
5.3 มีเอกสารแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานแสดงไว้อย่างชัดเจน และจัดทำเป็นเอกสาร		
5.4 มีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจน		
5.5 มีการติดตามผลและการแก้ไขเมื่อพบอุปกรณ์ที่ไม่ปกติ		
5.6 มีการจัดอบรมพนักงานในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือวัด		
5.7 มีการจัดทำป้ายแสดงสถานะการสอบเทียบ		
5.8 มีแผนการดำเนินงานในการสอบเทียบ		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 2-5. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 11 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 7 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
6 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	**มี**	**ไม่มี ***
6.1 มีเอกสารที่ใช้ในการควบคุมวัตถุดิบ ชิ้นงานระหว่างผลิต หรือสินค้าสำเร็จรูปที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด		
6.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการชี้บ่งผลิตภัณฑ์ที่ไเป็นไปตามข้อกำหนด		
6.3 การกากำหนดวิธีคัดแยกผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นตามข้อกำหนดและจัดแสดงไว้เป็นเอกสารอย่างชัดเจน		
6.4 มีการติเครื่องหมายหรือป้ายแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด		
6.5 ในกรณีที่เป็นการยอมรับวัตถุดิบ ชิ้นงานระหว่างผลิต หรือสินค้าสำเร็จรูปที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องมีเอกสารแสดงอย่างชัดเจน		
6.6 มีวิธีการในการกำจัด การนำกลับไปแก้ไข หรือการซ่อมแซมแสดงไว้เป็นเอกสารอย่างชัดเจน		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

รูปที่ 2-6. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 12 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 8 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
7 การทบทวนข้อตกลง	**มี**	**ไม่มี ***
7.1 มีเอกสารกำกับการทบทวนข้อตกลง ข้อกำหนด และข้อต้องการ 7.2 มีการติดตามงานหลังจากการทบทวนข้อตกลง 7.3 สามารถทวนสอบที่มาของข้อตกลง ข้อกำหนด และข้อต้องการ 7.4 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบสำหรับมีเอกสารกำกับการทบทวนข้อตกลง ข้อกำหนด และข้อต้องการ 7.5 มีระบบในการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 2-7 แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 13 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 9 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
8 การควบคุมการซื้อ	**มี**	**ไม่มี ***
8.1 มีเอกสารกำกับการติดต่อ ซื้อ/ขาย และแสดงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน 8.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการสั่งซื้ออย่างชัดเจน 8.3 มีเอกสารที่ใช้ในการประเมินคุณภาพผู้ผลิต/ผู้ขาย 8.4 มีเอกสารรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ 8.5 มีการลงบันทึกการติดต่อ ซื้อ/ขาย และแสดงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน 8.6 มีเอกสารที่แสดงข้อตกลง ข้อกำหนด หรือข้อต้องการแสดงไว้อย่างชัดเจน		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 2-8. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 14 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 10 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
9. การตรวจและการทดสอบ	**มี**	**ไม่มี ***
9.1 มีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในทุกขั้นตอนการตรวจและการทดสอบ แสดงไว้อย่างชัดเจนในรูปเอกสาร		
9.2 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแสดงไว้อย่างชัดเจน		
9.3 มีการจัดทำเกณฑ์ในการยอมรับ/ปฏิเสธให้ผ่าน/ไม่ผ่าน		
9.4 มีการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข		
9.5 มีการบันทึกผลการตรวจและทดสอบอย่างชัดเจน		
9.6 มีกระบวนการตรวจสอบเพื่อการยอมรับวัตถุดิบนำเข้า		
9.7 มีเอกสารแสดงข้อกำหนดมาตรฐานแสดงอย่างชัดเจน		
9.8 มีการจัดทำเอกสารแสดงจุดตรวจสอบ หรือจุดทดสอบเพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ		
9.9 มีกระบวนการในการตรวจสอบและทดสอบในขั้นตอนการผลิต		
9.10 มีกระบวนการในการตรวจสอบและทดสอบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

รูปที่ 2-9 แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 15 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 11 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
10. การปฏิบัติการแก้ไข	**มี**	**ไม่มี ***
10.1 มีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในทุกขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขแสดงไว้อย่างชัดเจนในรูปเอกสาร 10.2 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแสดงไว้อย่างชัดเจน 10.3 มีเอกสารยืนยันการปฏิบัติการแก้ไข 10.4 มีการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 10.5 มีการประเมินผลการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 10.6 มีการจัดทำบันทึกเพื่อจัดเก็บข้อมูลปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้วเพื่อเป็นวิธีการในการป้องกันการเกิดซ้ำ		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 2-10. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 16 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 12 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
11. กลวิธีทางสถิติ	**มี**	**ไม่มี ***
11.1 มีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในทุกขั้นตอนการใช้กลวิธีทางสถิติแสดงไว้อย่างชัดเจนในรูปเอกสาร 11.2 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแสดงไว้อย่างชัดเจน 11.3 มีการใช้เทคนิคทางสถิติในการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบนำเข้า 11.4 มีการใช้เทคนิคทางสถิติในการควบคุมคุณภาพชิ้นงานระหว่างผลิต 11.5 มีการใช้เทคนิคทางสถิติในการควบคุมคุณภาพสินค้าสำเร็จรูป 11.6 มีแผนภูมิควบคุมกระบวนการสำหรับขั้นตอนการผลิตที่สำคัญต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 2-11. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 17 / 18	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.012)

หน้า 13 / 13

ผู้จัดส่ง/ขาย	วันที่	
12. การฝึกอบรม	**มี**	**ไม่มี ***
12.1 มีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในทุกขั้นตอนการฝึกอบรมพนักงาน แสดงไว้อย่างชัดเจนในรูปเอกสาร 12.2 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแสดงไว้อย่างชัดเจน 12.3 มีการติดตามและประเมินผลของการฝึกอบรมของพนักงาน 12.4 มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมในระยะเวลาที่เหมาะสม 12.5 หัวข้อในการฝึกอบรมที่เน้นในด้านคุณภาพ		
* ถ้ามีการตอบว่า " ไม่ " ให้อธิบายในส่วนนี้		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 2-12. แบบฟอร์มการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 13 /18	วันที่ใช้ ...../...../.....

รายงานผลการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย QA.013

ผู้จัดส่ง/ขาย (ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์) [1]	ข้อมูล SQR. (Avg.) _____ เดือน _____ _[2]_ เดือน _____ _____ เดือน _____
ประเด็นหลักในการสำรวจ [3]	
รายละเอียดการสำรวจ [4]	
ผลสรุป [5] ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน ☐ ผ่าน (มีเงื่อนไข)	
รายละเอียดเงื่อนไข [6]	
ผู้จัดทำ [7] ตำแหน่ง	วันที่ __ /__ / ___
ผู้อนุมัติ [8] ตำแหน่ง	วันที่ __ /__ / ___

รูปที่ 3. แบบฟอร์มรายงานผลการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.2.3 การประเมินคุณภาพผู้จัดส่ง หรือผู้ขาย

การเสนอคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้ขายหรือผู้จัดส่งนั้น จะมีผลในการตัดสินใจในการคัดเลือกผู้จัดส่ง/ขายในครั้งต่อๆไปอยู่เสมอ ดังนั้นการที่จะตรวจสอบวัตถุดิบนำเข้าในขั้นตอนแรกของการรับเข้ามานั้นจึงถือเป็นจุดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นเกณฑ์ในการจัดทำการประเมินคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย ซึ่งการตรวจสอบเพื่อประเมินผลคุณภาพให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจนั้นประกอบด้วย

1) การตรวจสอบแรกเข้า (Incoming Inspection) โดยส่วนมากเป็นการตรวจสอบแบบสุ่มตรวจสอบ ซึ่งไม่สามารถรับรองว่าจะได้วัตถุดิบ หรือชิ้นงานที่ดี 100 % แต่ก็ไม่สามารถที่จะทำการตรวจสอบทั้ง 100 % ได้จึงต้องมีกระบวนการในการควบคุมผู้จัดส่ง/ผู้ขายอื่นๆประกอบกันไปด้วย

2) การใช้ความระมัดระวังในการคัดเลือกผู้จัดส่ง/ขาย (Supplier Surveillance) เช่น การทำการสำรวจคุณภาพของผู้จัดส่ง/ผู้ขาย เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจคัดเลือกผู้จัดส่ง/ขาย

3) การใช้ข้อมูลต่างๆของผู้จัดส่ง/ขาย เมื่อมีการซื้อขาย (Use of Supplier Data) อันประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

3.1 การตรวจสอบแรกเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการจัดทำอัตราคุณภาพของผู้จัดส่ง/ขาย (Supplier Quality Rating)

3.2 การใช้ข้อมูลความบกพร่องต่างๆที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มาทำการปรับปรุงแก้ไข (Supplier Corrective Action)

จากข้อ 1 ถึง 3 ที่กล่าวไปนั้น ในข้อ 1 จะจัดทำรูปแบบของการตรวจรับ/ตรวจสอบวัตถุดิบนำเข้าไว้ในบทการปรับปรุงการตรวจรับวัตถุดิบนำเข้า ส่วนข้อ 2 ได้ทำการนำเสนอในส่วนแรกของบทนี้เรื่องการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย และสำหรับหัวข้อที่ 3.1 และ 3.2 นั้นจะนำเสนอเรียงตามลำดับต่อไป โดยอยู่ในรูปแบบเอกสารที่มีลักษณะเดียวกับการสำรวจคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

5.2.4 การประเมินอัตราคุณภาพของผู้จัดส่ง/ขาย (Supplier Quality Rating)

ปัจจัยที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดทำอัตราการประเมินคุณภาพนั้น โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

1) ราคา (Price) การที่จะได้วัตถุดิบ หรือผลิตภัณฑ์ที่มีราคาถูกนั้นย่อมเป็นสิ่งที่ดี แต่ต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นด้วย

2) คุณภาพของวัตถุดิบ อาจประเมินด้วยจำนวนของรุ่นวัตถุดิบที่ผ่านการตรวจรับ ซึ่งในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องสุขภัณฑ์นั้น วัตถุดิบส่วนใหญ่เป็นวัตถุดิบตามธรรมชาติ พวกดิน หิน และแร่ธาตุต่างๆ ระดับของคุณภาพวัตถุดิบเหล่านี้อาจมีความแตกต่างกันได้ในแต่ละครั้งของการตรวจรับวัตถุดิบ ซึ่งเป็นผลให้ช่วงของการยอมรับ (tolerance) มีความกว้างและยังสามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้ เช่น กรณีการส่งดินชนิดเดียวกันแต่ถูกขุดขึ้นมาจากคนละบริเวณก็อาจส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนค่ามาตรฐาน (Standard Value) อยู่เสมอดังนั้นการประเมินผลเป็นอัตราจึงควรอยู่ในการวินิจฉัยของผู้ที่มีความรู้

3) การจัดส่ง ในหัวข้อของการจัดส่งประกอบด้วย 2 ส่วน

- การตรงต่อเวลา (On Time)
- การจัดส่งด้วยปริมาณที่ครบถ้วน (Quantity)

4) การบริการ ในส่วนนี้อาจให้เป็นคะแนนหรือเกรด โดยยึดจากผู้ที่ต้องทำงานประสานกันเป็นผู้ให้คะแนน

ที่สำคัญการประเมินค่าใดๆควรขึ้นกับผู้ที่มีความรู้ หรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานนั้น

- การจัดทำการแก้ไขข้อบกพร่องของผู้จัดส่ง/ขาย (Supplier Corrective Action)

Supplier Corrective Action Requesr (SCAR) มีขึ้นเพื่อใช้ในการป้องกันและแก้ไขความบกพร่องต่างๆ หรือกรณีที่มีวัตถุดิบที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดส่งมาจากผู้จัดส่ง/ขายซึ่งมีลักษณะเดียวกับ การปฏิบัติการแก้ไข (corrective ation) เพียงแต่มุ่งเน้นในส่วนของผู้จัดส่ง/ขายเท่านั้น รายละเอียดขั้นตอนของการดำเนินงานจะนำเสนอในรูปของเอกสารต่อไป

บริษัท	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
	เลขที่เอกสาร	
หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	หน้า 1 / 4	วันที่ใช้ ...../...../.....
หัวข้อ การประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย		แก้ไขครั้งที่ .....

1.0 วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการกำหนดวิธีการในการประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย

2.0 การใช้งาน

การประเมินระดับคุณภาพนี้ขึ้นอยู่กับสายงานการประกันคุณภาพ โดยมุ่งเน้นไปในส่วนของการตรวจรับวัตถุดิบนำเข้า รวมทั้งฝ่ายจัดซื้อด้วย โดยความรับผิดชอบทั้งหมดเป็นของฝ่ายประกันคุณภาพ

3.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 เอกสารรายงานผลการตรวจรับวัตถุดิบนำเข้า

3.2 เอกสารรายงานผลการตรวจสอบวัตถุดิบนำเข้าจากห้องทดลอง

3.3 เอกสารรายงานข้อมูลระดับคุณภาพของผู้จัดส่ง/ขาย (QA 014)

3.4 เอกสารรายงานข้อมูลระดับคุณภาพของผู้จัดส่ง/ขายรายเดือน (QA 015)

4.0 ขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 การประเมินระดับคุณภาพจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยงานหรือแผนกตรวจรับวัตถุดิบขาเข้า (incoming raw material) ซึ่งขึ้นกับฝ่ายประกันคุณภาพ

เขียนโดย	ตำแหน่ง	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง	วันที่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 2 / 4	วันที่ใช้ ...../...../.....

4.2 การประเมินระดับคุณภาพพิจารณาจากข้อมูลรายเดือนเป็นหลัก

4.3 เอกสารการประเมินระดับคุณภาพสามารถใช้ได้กับทุกวัตถุดิบ

4.4 การพิจารณาในการประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย ให้ยึดผลของการตรวจรับวัตถุดิบเป็นเกณฑ์ โดยพิจารณาจากเอกสารการตรวจรับวัตถุดิบ และผลการตรวจสอบจากห้องทดลอง ซึ่งแสดงขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในหัวข้อ การตรวจรับวัตถุดิบขาเข้า (บทที่ 7)

4.5 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 4.4 มาทำการประเมินเป็นอัตราตามแบบฟอร์มการประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.014) ดังรูปที่ 1. โดยเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในฝ่ายประกันคุณภาพ

4.6 แบบฟอร์ม QA.014 ประกอบด้วย 1) เดือน ที่ทำการประเมิน 2) ชื่อผู้จัดส่ง/ขาย 3) รหัสของผู้จัดส่ง/ขาย 4) วันที่ ที่ทำการประเมินแต่ละรุ่นสินค้า 5) รายการสินค้า / เลขที่ใบสั่งซื้อ 6) ระดับการประเมินราคา 7) ระดับการประเมินคุณภาพ 8) ระดับการประเมินการจัดส่ง โดยแยกเป็นปริมาณที่จัดส่ง และเวลาในการจัดส่ง 9) ระดับการประเมินบริการ 10) รายละเอียดอื่นๆ 11) ช่วงคะแนนของระดับการประเมินในหัวข้อต่างๆ (6 - 9) 12) ชื่อผู้จัดทำ / วันที่ที่ประเมินครั้งสุดท้าย 13) ชื่อผู้อนุมัติ / วันที่ที่อนุมัติ

4.7 การประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขายตามแฟ้มแบบฟอร์ม QA.014 ให้ใช้ดุลยพินิจจากผู้ชำนาญการหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ระดับราคา - ประเมินโดยฝ่ายจัดซื้อ และหัวข้ออื่นๆ - ประเมินโดยฝ่ายประกันคุณภาพ

4.8 ทำการส่งสำเนาแบบฟอร์ม QA.014 ไปยังฝ่ายประกันคุณภาพและฝ่ายจัดซื้อ

4.9 ในแต่ละเดือนต้องมีการประเมินคุณภาพผู้จัดส่งเฉลี่ยโดยใช้แบบฟอร์ม QA.015 ซึ่งประกอบด้วย 1) ปีที่ทำการประเมิน 2) ชื่อผู้จัดส่ง/ขาย 3) หัวข้อที่ประเมิน คือ คุณภาพ ปริมาณ และเวลาจัดส่ง 4) อัตราเฉลี่ยการประเมินรายเดือน ซึ่งเป็นค่าที่เฉลี่ยจากแบบฟอร์ม QA.014 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 1 - 5

4.10 ทำการส่งสำเนาแบบฟอร์ม QA.015 ไปยังฝ่ายประกันคุณภาพและฝ่ายจัดซื้อ

4.11 หากค่าเฉลี่ยที่ได้มีค่า 3 หรือสูงกว่า ฝ่ายจัดซื้อต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในการคัดเลือกผู้จัดส่ง/ขายรายนั้น

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 3 / 4	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.014)

เดือน [1]

ผู้จัดส่ง/ขาย (ชื่อ) [2] | รหัสผู้จัดส่ง [3]

วันที่ [4]	รายการ / ใบสั่งซื้อ [5]	ราคา [6]	คุณภาพ [7]	การจัดส่ง [8]		บริการ [9]
				ปริมาณ	เวลา	

รายละเอียดอื่นๆ [10]

อัตราการประเมิน [11]

ราคา	1 = ปกติ (มาตรฐาน)	คุณภาพ 1 = ดีมาก	ปริมาณ 1 = 100 %	เวลา 1 = ตรงเวลา
+	2 = ต่ำกว่า	2 = ดี	2 = - 95 %	2 = สาย 0 - 1 วัน
บริการ	3 = สูงกว่า	3 = ปานกลาง	3 = - 90 %	3 = 1 - 2 วัน
		4 = พอใช้	4 = - 86 %	4 = 2 - 3 วัน
		5 = ไม่ดี	5 = < 86 %	5 = > 3 วัน

จัดทำโดย [12] วันที่

อนุมัติโดย [13] วันที่

รูปที่ 1. แบบฟอร์มประเมินคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย (QA.014)

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การประเมินระดับคุณภาพผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 4 / 4	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มการประเมินค่าเฉลี่ยคุณภาพของผู้จัดส่ง/ขายรายเดือน

(QA.015)

ปี [1]

ผู้จัดส่ง/ขาย [2]	หัวข้อ [3]	อัตราเฉลี่ยการประเมินรายเดือน [4]											
		มค.	กพ.	มีค.	เมย	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.	ตค.	พย.	ธค.
	คุณภาพ												
	ปริมาณ												
	เวลา												
	คุณภาพ												
	ปริมาณ												
	เวลา												
	คุณภาพ												
	ปริมาณ												
	เวลา												
	คุณภาพ												
	ปริมาณ												
	เวลา												
	คุณภาพ												
	ปริมาณ												
	เวลา												

หมายเหตุ [5]

รูปที่ 2. แบบฟอร์มการประเมินค่าเฉลี่ยคุณภาพของผู้จัดส่ง/ขายรายเดือน

บริษัท	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
	เลขที่เอกสาร	
หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	หน้า 1 / 3	วันที่ใช้ ...../...../.....
หัวข้อ การปฏิบัติการแก้ไขผู้จัดส่ง/ขาย		แก้ไขครั้งที่ .....

1.0 วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการจัดทำระบบในการป้องกันและแก้ไขข้อต้องการด้านคุณภาพต่อผู้จัดส่ง/ขาย เมื่อมีการแจ้งความผิดปกติหรือมีข้อที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลง

2.0 การใช้งาน

เป็นการจัดทำการปฏิบัติการแก้ไข (corrective action) ที่ส่งไปยังผู้จัดส่ง/ขาย ซึ่งเรียกว่า การปฏิบัติการแก้ไขผู้จัดส่ง/ขาย (supplier correvtive action) ซึ่งดำเนินการจัดทำเอกสารการร้องขอการปฏิบัติการแก้ไขผู้จัดส่ง/ขาย (Supplier Corrective Action Request , SCAR) โดยมีหน่วยงานการประกันคุณภาพรับผิดชอบ

3.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 เอกสารการร้องขอการปฏิบัติการแก้ไขผู้จัดส่ง/ขาย (QA.016) .

4.0 ขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 เมื่อมีการดำเนินการปฏิติการแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับผู้จัดส่ง/ขาย เช่น พบความผิดปกติในส่วนของวัตถุดิบที่ตรวจสอบ จะดำเนินการออกเอกสาร SCAR โดยหน่วยงานการประกันคุณภาพ

เขียนโดย	ตำแหน่ง	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง	วันที่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การปฏิบัติการแก้ไขผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 2 / 3	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มร้องขอปฏิบัติการแก้ไขผู้จัดส่ง/ขาย (QA.016)

	เลขที่ [1]	วันที่ [2]
ส่ง [3]	จาก [4]	
เลขที่ล็อต [5]	วัตถุดิบ [6]	ใบสั่งซื้อเลขที่ [7]
รายละเอียดความบกพร่อง [8]		
การจัดการ [9] ☐ นำไปใช้งาน ☐ อยู่ระหว่างแก้ไข ☐ ส่งคืน ☐ อื่นๆ _____		
_____ [10] _____ หน.ฝ่ายจัดซื้อ หน.ฝ่ายประกันคุณภาพ		

ส่วนของผู้จัดส่ง/ขาย

สาเหตุความผิดปกติ [11]
การดำเนินการแก้ไข [12] ผู้จัดส่ง/ขาย _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

รูปที่ 1. แบบฟอร์มการร้องขอการปฏิบัติการแก้ไขผู้จัดส่ง/ขาย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การปฏิบัติการแก้ไขผู้จัดส่ง/ขาย	หน้า 3 / 3	วันที่ใช้ ...../...../.....

4.2 แบบฟอร์ม QA.016 ประกอบด้วย 1) เลขที่เอกสารที่ออก 2) วันที่ ที่ออกเอกสาร 3) ชื่อ / สถานที่ ของบริษัทผู้จัดส่ง/ขาย 4) หน่วยงานที่ขอดำเนินเรื่องแบบฟอร์ม SCAR 5) เลขที่ของล็อตวัตถุดิบ 6) ชื่อวัตถุดิบ 7) เลขที่ใบสั่งซื้อ 8) รายละเอียดข้อบกพร่อง 9) การจัดการปัญหาในปัจจุบัน 10) ชื่อผู้รับรองการออกเอกสาร 11) สาเหตุของความผิดปกติที่ตอบกลับจากผู้จัดส่ง/ขาย 12) การดำเนินกรแก้ไขของผู้จัดส่ง/ขาย

4.3 แบบฟอร์ม QA.016 (SCAR) จะถูกลงบันทึกและจัดเก็บเป็นข้อมูลอยู่ในฝ่ายประกันคุณภาพ

4.4 แบบฟอร์ม QA.016 จะถูกส่งผ่านฝ่ายจัดซื้อ เพื่อส่งต่อไปยังผู้จัดส่ง/ขาย

4.5 ดำเนินการติดตามผลของแบบฟอร์ม QA.016 (SCAR) เมื่อถูกส่งไปยังผู้จัดส่ง/ขาย โดยกำหนดให้ผู้จัดส่ง/ขายตอบคำถามในแบบฟอร์ม QA.016 ในหัวข้อที่ 10 - 11

4.6 แบบฟอร์ม QA.016 จะควรถูกส่งกลับมายังบริษัท 10 วันทำการ ถ้าเลย 30 วันทำการให้ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการติดต่อกับผู้จัดส่ง/ขายรายนั้น ถ้าเลย 45 วันทำการ ฝ่ายประกันคุณภาพควรบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน

4.7 หลังจากได้รับเอกสารแบบฟอร์ม QA.016 คืนให้ทำการตรวจสอบและลงบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริษัท	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
	เลขที่เอกสาร	
หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	หน้า 1 / 8	วันที่ใช้ ...../...../.....
หัวข้อ การตรวจสอบและการทดสอบ		แก้ไขครั้งที่ .....

1.0 วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งหรือจุดที่จะต้องมีการตรวจและการทดสอบ สำหรับผลิตภัณฑ์ตลอดกระบวนการผลิตภายในบริษัท

2.0 การใช้งาน

ขั้นตอนดำเนินการตรวจและการทดสอบจะกำหนดขึ้น ในขั้นตอนการตรวจรับวัตถุดิบ การตรวจสอบภายในกระบวนการผลิต และ การตรวจสอบขั้นสุดท้ายสำหรับสินค้าสำเร็จรูป บางครั้งอาจรวมไปถึง ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ

3.0 นิยาม

3.1 วัตถุดิบ หมายถึง ดิน หิน แร่ธาตุต่างๆ ผงสี สารเคมี ซึ่งเป็นส่วนผสมในกระบวนการจัดเตรียมวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตชิ้นส่วน

3.2 ชิ้นงานระหว่างผลิต หมายถึง ผลิตภัณฑ์ หรือชิ้นงานที่ผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการผลิตและรอที่จะเข้ากระบวนการผลิตในขั้นต่อไป เช่น ชิ้นงานหลังพ่นเคือบ ชิ้นงานก่อนอบแห้ง (green ware)

3.3 สินค้าสำเร็จรูป หมายถึง สินค้าที่ผ่านการกระบวนการผลิตมาเรียบร้อยแล้ว พร้อมส่งมอบ ให้ลูกค้า

เขียนโดย	ตำแหน่ง	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง	วันที่

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การตรวจและการทดสอบ	หน้า 2 / 3	วันที่ใช้ ...../...../.....

4.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 เอกสารคู่มือขั้นตอนการทำงาน - การตรวจรับวัตถุดิบ

4.2 เอกสารคู่มือขั้นตอนการทำงาน - การตรวจสอบ/ทดสอบวัตถุดิบ

4.3 เอกสารคู่มือขั้นตอนการทำงาน - กระบวนการผลิต

5.0 ขั้นตอนการดำเนินการ

5.1 การตรวจรับวัตถุดิบ ชิ้นส่วน นำเข้า

5.1.1 วัตถุดิบ ที่ได้รับจากผู้จัดส่ง/ขายจะถูกส่งตัวอย่าง เพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพ โดยพนักงานสอบคุณภาพประจำแผนก และมีการบันทึกผลการตรวจสอบรายงาน มายังหัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา ตามขั้นตอนการดำเนินงานตรวจรับวัตถุดิบ

5.1.2 วัตถุดิบ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ที่ถูกพบจากการตรวจสอบจะมีการดำเนินงานตามเอกสารแสดงการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด (non comforming materials)

5.2 การตรวจสอบคุณภาพภายในกระบวนการผลิต

5.2.1 พนักงานปฏิบัติการเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในกระบวนการตามที่กำหนดไว้ในคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน

5.2.2 พนักงานตรวจสอบคุณภาพประจำฝ่ายประกันคุณภาพเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในกระบวนการตามที่กำหนดไว้ในคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน

5.2.3 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพและหัวหน้าแผนกที่ปฏิบัติการเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเป็นระยะๆตลอดกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามแผนคุณภาพ และวิธีการปฏิบัติงานที่จัดทำไว้

5.2.4 หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการตรวจติดตามกิจกรรมภายในกระบวนการตามที่กำหนดไว้เอกสารแสดงหน้าที่และความรับผิดชอบ

5.2.5 ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเมื่อถูกตรวจพบระหว่างกระบวนการจะถูกดำเนินการตามที่ระบุไว้ในคู่มือขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การตรวจและการทดสอบ	หน้า 3 / 3	วันที่ใช้ ...../...../.....

5.3 การตรวจสอบคุณภาพขั้นสุดท้าย

5.3.1 ผลิตภัณฑ์หรือชิ้นส่วนที่ผ่านกระบวนการผลิตเรียบร้อยแล้ว จะได้รับการตรวจสอบคุณภาพขั้นสุดท้ายโดยหน่วยงานคัดเลือก ซึ่งเป็นการตรวจสอบแบบ 100 % เพื่อแบ่งเกรดและคัดแยกผลิตภัณฑ์ที่เสียหายออกจากกันก่อนส่งมอบให้ลูกค้า และรับผิดชอบโดยพนักงานควบคุมคุณภาพ พร้อมแสดงสถานะการตรวจสอบ

5.3.2 สำหรับผลิตภัณฑ์หรือชิ้นส่วน ที่มีการจัดเก็บไว้ในคลังจะได้รับการตรวจสอบคุณ - ภาพตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งรับผิดชอบโดยพนักงานประจำคลังเก็บสินค้านั้นๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริษัท	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
	เลขที่เอกสาร	
หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	หน้า 1 / 6	วันที่ใช้ ...../...../.....
หัวข้อ สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ		แก้ไขครั้งที่ .....

1.0 วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายถึงขั้นตอนดำเนินงานที่ใช้แสดงสถานะการตรวจสอบและการทดสอบคุณภาพของสินค้า ตลอดสายการผลิตภายในบริษัท

2.0 การใช้งาน

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงานนี้ใช้สำหรับแสดงสถานะการตรวจและการทดสอบ ของวัตถุดิบ รวมไปถึงสินค้าสำเร็จรูป เพื่อชี้บ่งให้ชัดเจนระหว่างรายการที่ตรวจแล้ว/ยังไม่ได้ตรวจรายการที่ได้รับการยอมรับ/ไม่ยอมรับ ข้อบกพร่อง/ของเสีย

3.0 นิยาม

3.1 ข้อบกพร่อง หมายถึง สภาพของชิ้นงานหรือสินค้าสำเร็จรูปที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.2 REWORK หมายถึง ชิ้นงานที่มีข้อบกพร่องและสามารถนำไปแก้ไขได้

3.3 MATERIAL LIMIT หมายถึง วัตถุดิบ หรือชิ้นงานที่มีข้อจำกัดในการนำไปใช้งาน

3.4 REFIRE หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องและสามารถนำมาซ่อมแซมใช้ใหม่ได้

3.5 DEFECTIVE SAMPLE หมายถึง ชิ้นงานหรือสินค้าสำเร็จรูปที่มีข้อบกพร่อง

4.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 ป้าย REWORK

เขียนโดย	ตำแหน่ง	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง	วันที่

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	หน้า 2 / 6	วันที่ใช้ ...../...../.....

4.2 ป้าย วัตถุดิบมีข้อจำกัด (MATERIAL LIMITED)

4.3 ป้าย ผ่าน / ไม่ผ่าน (QC PASS / NO PASS)

4.4 ป้าย บ่งบอกเกรด A , B , ชิ้นงานเผาซ่อม (REFIRE)

4.5 ป้าย บ่งบอกชิ้นงานเสีย

4.6 ป้าย ชิ้นงานมีข้อบกพร่อง (DEFECTIVE SAMPLE)

5.0 ขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1 พนักงานตรวจสอบคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบต่อการแสดงสถานะการตรวจสอบ วัตถุดิบ ชิ้นส่วน สินค้าสำเร็จรูป โดยอาศัยป้ายแสดงสถานะต่างๆ

5.1.1 การตรวจรับวัตถุดิบ

- กรณีที่เป็นวัตถุดิบที่ตรวจรับแล้ว พบว่าเป็นวัตถุดิบที่มีข้อจำกัดในการใช้งาน หรือต้องมีความระมัดระวังในการใช้งาน ให้ติดป้ายแสดงว่า วัตถุดิบมีข้อจำกัด

- ติดป้ายแสดงสถานะ ผ่าน / ไม่ผ่าน กับวัตถุดิบที่ดำเนินการตรวจรับ

5.1.2 ฝ่ายผลิต

- กรณีชิ้นส่วนถูกต้องตามข้อกำหนด พนักงานตรวจสอบคุณภาพจะจัดแยกไว้ ตามป้ายแสดงสถานะต่างๆ

- กรณีชิ้นส่วนไม่เป็นไปตามข้อกำหนด แต่แก้ไขได้ พนักงานตรวจสอบคุณภาพจะติดป้าย REWORK และกรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแล้ว ให้ติดป้าย REFIRE

- กรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่เสีย ให้ติดป้ายชิ้นงานเสีย

5.1.3 สินค้าสำเร็จรูป

- กรณีที่มีการส่งคืนผลิตภัณฑ์จากลูกค้า ดำเนินการติดป้ายแสดงว่าผลิตภัณฑ์นั้นมีข้อบกพร่อง (DEFECTIVE SAMPLE)

- ติดป้ายแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการตรวจสอบขั้นสุดท้ายว่าเกรด A หรือ B

5.2 กณีที่พนักงานตรวจสออบไม่สามารถตัดสินใจได้ ให้ส่งเรื่องต่อไปยังผู้ควบคุม หรือผู้บังคับบัญชาสายตรงเพื่อดำเนินการต่อไป

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	หน้า 3 / 6	วันที่ใช้ ...../...../.....

REWORK

(ชิ้นงานบกพร่องสามารถแก้ไข)

ชิ้นส่วน _____ แผนก _____

ข้อบกพร่อง _____

_____

วันที่ _____ ผู้จัดทำ _____

MATERIAL LIMITED

(วัตถุดิบ - ชิ้นงานมีข้อจำกัด)

วัตถุดิบ / ชิ้นส่วน _____

แผนก _____

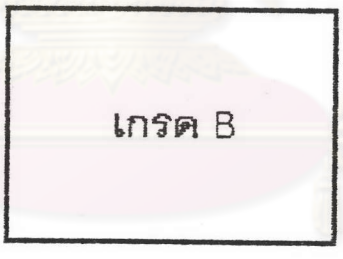
ข้อจำกัด _____

_____

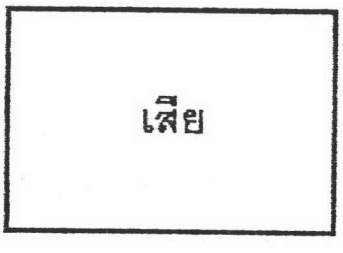
วันที่ _____ ผู้จัดทำ _____

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	หน้า 4 / 6	วันที่ใช้ ...../...../.....



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	หน้า 5 / 6	วันที่ใช้ ...../...../.....

REFIRE

(ผลิตภัณฑ์บกพร่องสามารถเผาซ่อมได้)

ผลิตภัณฑ์ _____ แผนก _____

ข้อจำกัด _____

_____

วันที่ _____ ผู้จัดทำ _____

DEFECTIVE SAMPLE

(ชิ้นงานมีข้อบกพร่อง)

ชิ้นงาน _____ แผนก ควบคุมคุณภาพ

ข้อบกพร่อง _____

_____

วันที่ _____ ผู้จัดทำ _____

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	หน้า 6 / 6	วันที่ใช้ ...../...../.....

ผ่าน
QC. PASS

ไม่ผ่าน
QC. NO PASS

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริษัท	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
	เลขที่เอกสาร	
หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	หน้า 1 / 7	วันที่ใช้ ...../...../.....
หัวข้อ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด		แก้ไขครั้งที่ .....

1.0 วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดวิธีการปฏิบัติในการควบคุมผลิตภัณฑ์และสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

2.0 การใช้งาน

คู่มือขั้นตอนดำเนินงานนี้ ใช้กับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเกี่ยวกับวัตถุดิบ ชิ้นส่วน หรือสินค้าสำเร็จรูป

3.0 นิยาม

3.1 NCR หมายถึง แบบฟอร์มการรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NON-CONFORMING) หมายถึง วัตถุดิบ ชิ้นส่วนหรือสินค้าสำเร็จรูปที่มีข้อบกพร่องหรือของเสียที่ไม่สามารถนำไปใช้งานได้รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องจักรที่เสีย และ มีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้า

3.3 การนำไปใช้ในกรณีพิเศษ (SA หรือ SPECIAL ACCEPT) หมายถึงวัตถุดิบ ชิ้นส่วนหรือสินค้าสำเร็จรูปที่มีข้อบกพร่องแต่ลูกค้ายอมรับและได้รับการอนุมัติจาก ผจก.โรงงาน

4.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 เอกสารแบบฟอร์มควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NCR FORM)

4.2 เอกสารบันทึกการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NCR REPORT)

เขียนโดย	ตำแหน่ง	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง	วันที่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หน้า 2 / 7	วันที่ใช้ ...../...../.....

5.0 ขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1 เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดย พนักงานปฏิบัติงานหรือ พนักงานตรวจสอบคุณภาพให้ทำการแบ่งแยกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น โดยใช้ป้ายแสดงสถานะ และแจ้งหัวหน้างานที่ดูแล

5.2 กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เช่น เครื่องเสีย ติดพิมพ์ ให้เปิดไฟสัญญาณแจ้งหัวหน้า

5.3 หัวหน้าแผนก หรือ พนักงานตรวจสอบคุณภาพ ตรวจสอบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้วให้ออก NCR โดยพิจารณาจากรูปที่ 1

5.4 ขั้นตอนดำเนินการ เมื่อออก NCR แล้วให้ดำเนินการตามรูปที่ 2.

5.5 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพรับ NCR พร้อมลงบันทึกและกำหนด NCR NO. ตามเอกสารรายงาน NCR REPORT จากนั้นจึงส่งไป หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ และรองผู้จัดการโรงงานที่รับผิดชอบ พิจารณาต่อไป

5.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ตามรูปที่ 3

5.7 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้รับการแก้ไขแล้ว จะต้องถูกตรวจสอบซ้ำโดยพนักงานตรวจสอบคุณภาพ

5.8 หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ ติดตามผลการดำเนินงานเมื่อได้ผลสมบูรณ์แล้วให้ลงชื่อรับทราบเพื่อปิด NCR

5.9 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ เป็นผู้ควบคุมรายการ NCR และ NCR REPORT โดยมีข้อมูลที่จำเป็นดังนี้

- หมายเลขที่ออก
- วันที่ออก
- แผนกที่ออก
- รายละเอียด ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- การพิจารณาสั่งการ
- ผลการดำเนินการ
- ลงบันทึกในรายงาน NCR

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

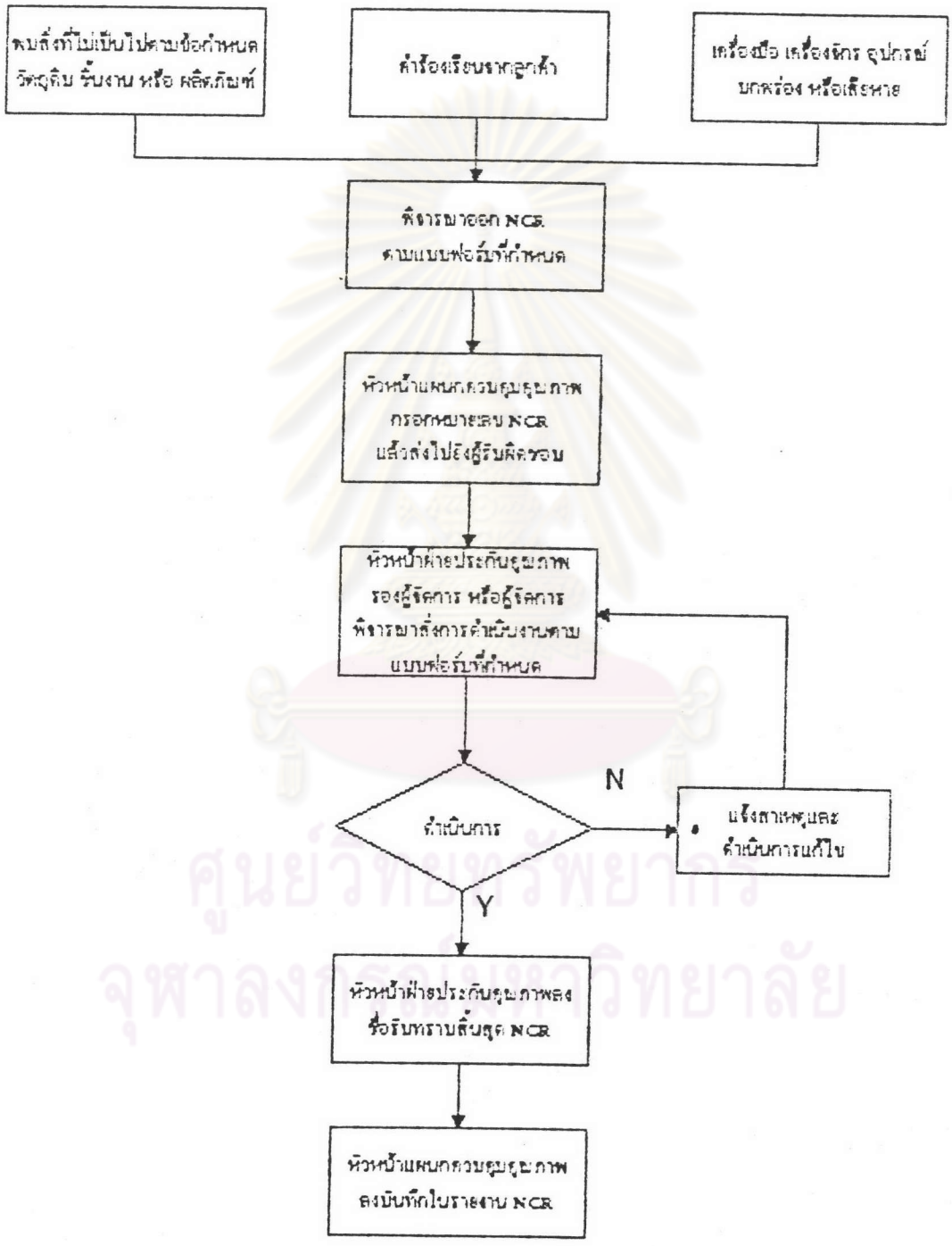
หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หน้า 3 / 7	วันที่ใช้ ...../...../.....

1. วัตถุดิบ ผิดข้อกำหนด หรือข้อต้องการของทางโรงงาน
2. ชิ้นงาน หรือผลิตภัณฑ์ เกิดความบกพร่องหรือเสีย เกินกว่าข้อกำหนด หรือข้อต้องการของทางโรงงาน
3. กระบวนการผลิต
   - ขาด หรือเกิน ในกระบวนการใดกระบวรการหนึ่ง
   - เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตผิดปกติ
4. ความผิดปกติใดที่เกิดขึ้นซ้ำกันเกิน 2 ครั้งซึ่งยังไม่ได้ออก NCR
5. คำร้องเรียนจากลูกค้า
6. อื่นๆตามความเห็นของผู้รับผิดชอบ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 1. ข้อกำหนดในการออก NCR

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หน้า 4 / 7	วันที่ใช้ ...../...../.....



รูปที่ 2 แสดงขั้นตอนการดำเนินการ NCR

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หน้า 5 / 7	วันที่ใช้ ...../...../.....

หน่วยงานที่พบ	กรอก NCR ส่วน 1	พิจารณาสั่งการ	รับทราบและติดตามผล
ฝ่ายเทคนิคและวิศวกรรม	หัวหน้าฝ่าย หรือ หัวหน้าแผนกที่พบ	หน.ฝ่ายประกันคุณภาพ / รองผจก.ด้านการผลิต / ผจก.โรงงาน	หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ
ฝ่ายผลิต 1			
ฝ่ายผลิต 2			
ฝ่ายทำแบบ			
ฝ่ายประกันคุณภาพ			
ฝ่ายวางแผน		หน.ฝ่ายประกันคุณภาพ / รองผจก.ด้านการบริหาร ผจก.โรงงาน	
ฝ่ายคลังพัสดุ			
ฝ่ายธุรการ			

รูปที่ 3. ผู้มีหน้าที่ในการดำเนินงาน NCR

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หน้า 6 / 7	วันที่ใช้ ..../...../.....

แบบฟอร์มควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NCR FORM)		
แผนกที่พบ	เอกสารเลขที่ (NCR No.)	
1	รายละเอียดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ☐ วัตถุดิบ ☐ ชิ้นงาน/ผลิตภัณฑ์ ☐ เครื่องจักร/อุปกรณ์ ☐ อื่นๆ _____ สาเหตุ _____ _____	ผู้รายงาน_____ ตำแหน่ง _____ วันที่ __ / __ / ____ ผู้รับผิดชอบ _____ (หน. ฝ่าย / แผนก) วันที่ __ / __ / ____
2	การพิจารณาสั่งการ ☐ นำไปใช้กรณีพิเศษ (SA) ☐ ซ่อมแซม (REWORK) โดยแผนก _____ ☐ เผาซ่อม (REFIRE) โดยแผนก _____ ☐ ส่งคืนผู้ส่งมอบ (Supplier) ☐ ทิ้ง ☐ อื่นๆ _____	ลงชื่อ _____ (หน.ฝ่ายประกันคุณภาพ) วันที่ __ / __ / ____ ลงชื่อ _____ (รองผจก. / ผจก.) วันที่ __ / __ / ____
3	การปฏิบัติการแก้ไข และการป้องกัน ☐ แก้ไขแล้วโดย _____ ☐ ยังไม่ดำเนินการเนื่องจาก _____ การป้องกัน _____ _____	ผู้ดำเนินการ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ __ / __ / ____

รับทราบผลการดำเนินงาน _____ (หน ฝ่ายประกันคุณภาพ) วันที่ ___ / ____ / _____

รูปที่ 4. แบบฟอร์มควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NCR FORM)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หน้า 7 / 7	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มบันทึก NCR - REPORT					
NCR No.	วันที่ QC ได้รับ	จากแผนก	รายละเอียด	การปฏิบัติแก้ไข	วันที่ทราบผล
หมายเหตุ					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 5. แบบฟอร์มบันทึกการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด (NCR REPORT)

บริษัท	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
	เลขที่เอกสาร	
หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	หน้า 1 / 4	วันที่ใช้ ...../...../.....
หัวข้อ การปฏิบัติการแก้ไข		แก้ไขครั้งที่ .....

1.0 วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายถึงระบบ หรือขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไม่ให้มีการเกิดขึ้นซ้ำอีก

2.0 การใช้งาน

การปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็นต้องมี เพื่อแก้ไขสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและมีผลต่อคุณภาพของสินค้า

3.0 นิยาม

3.1 CAR. มาจาก CORRECTIVE ACTION REQUEST หมายถึงคำร้องขอที่มีขึ้นเพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือป้องกันคุณภาพของวัตถุดิบ ชิ้นงาน ผลิตภัณฑ์ ที่ไม่เป็นไปตามตามข้อกำหนด

4.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 แบบฟอร์มควบคุมผลิตภัณฑ์ไม่เป็นตามข้อกำหนด (NCR)

4.2 คำร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CAR)

4.3 เอกสารบันทึกคำร้องขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CAR REPORT)

เขียนโดย	ตำแหน่ง	วันที่
ตรวจสอบโดย	ตำแหน่ง	วันที่
อนุมัติโดย	ตำแหน่ง	วันที่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การปฏิบัติการแก้ไข	หน้า 2 / 4	วันที่ใช้ ...../...../.....

5.0 ขั้นตอนการดำเนินการ

5.1 แบบฟอร์มสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NCR) จะถูกส่งมายังหัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ เพื่อลงบันทึก NCR NO. จากนั้นจึงส่งต่อไปยังหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพพิจารณาความรุนแรงของปัญหา ซึ่งดูจากผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบโดยรวม

5.1.1 ผลกระทบที่เกิดขึ้นมีความรุนแรงน้อย จะถูกติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาภายใต้ความควบคุม

5.1.2 ผลกระทบที่เกิดขึ้นมีความรุนแรงมาก หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพจะต้องบันทึกใบร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

5.2 หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพจะจัดทำบันทึก CAR แต่ละหมายเลขที่ออกไปแต่ละใบเพื่อใช้ควบคุม

5.3 กรณีที่การแก้ไขเป็นไปได้ยาก หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพจะเรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์หาสาเหตุ การแก้ไขป้องกัน โดยอาจจะมีการปรึกษากับ คณะกรรมการคุณภาพ (QUALITY TEAM) ร่วมกับบุคคลในแผนกที่เกิดปัญหา

5.4 หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพเป็นผู้ทบทวนและรับทราบแผนดำเนินการแก้ไขและป้องกันและติดตามผลการดำเนินการ

5.5 เมื่อปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันเรียบร้อย ผู้ปฏิบัติและผู้รับผิดชอบลงนามใน CAR เพื่อยื่นต่อหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพลงนามรับรอง

5.6 แบบฟอร์ม CAR ที่สมบูรณ์ จะมีการจัดเก็บไว้ที่ หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี เพื่อใช้เป็นบันทึกคุณภาพ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การปฏิบัติการแก้ไข	หน้า 8 / 4	วันที่ใช้ ...../...../.....

คำร้องขอการปฏิบัติการแก้ไข (CORRECTIVE ACTION REQUEST)	
จาก _____	เลขที่เอกสาร (CAR. NO.)
วันที่ยื่น CAR.	วันที่ดำเนินการเสร็จ

รายละเอียดสิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด (จาก NCR NO. _____ วันที่ ___ / ___ / ___) สาเหตุเบื้องต้น

ผลวิเคราะห์สาเหตุ ผู้วิเคราะห์ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____
การป้องกันแก้ไขที่ดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ _____ ตำแหน่ง _____

ผู้ตรวจสอบ _____ (หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ) วันที่ _____

รูปที่ 1. แบบฟอร์มคำร้องขอการปฏิบัติการแก้ไข (CAR)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	
แก้ไขครั้งที่	เลขที่เอกสาร	
หัวข้อ การปฏิบัติการแก้ไข	หน้า 4 / 4	วันที่ใช้ ...../...../.....

แบบฟอร์มบันทึก CAR.

CAR NO.	วันที่ ออก CAR	NCR NO. ที่เกี่ยวข้อง	จากแผนก	รายละเอียด	กำหนดการเสร็จ	วันที่เสร็จจริง

หมายเหตุ

รูปที่ 2. แบบฟอร์มบันทึกคำร้องขอการปฏิบัติการแก้ไข (CAR REPORT)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย