

บทที่ 4

รายงานผลการศึกษา

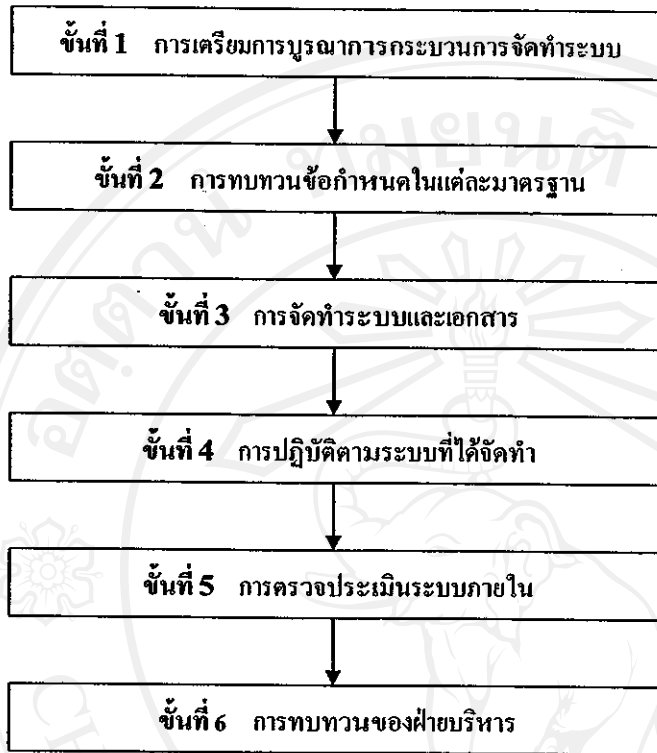
การบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัท ไทย เอช.เค.ที จำกัด นี้เป็นการดำเนินการหลังจากที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองทั้ง 2 ระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 เมื่อวันที่ 9 เดือนกันยายน พ.ศ.2548 จาก บริษัท เอ.เจ.เอ รีจิสตรา จำกัด โดยใบรับรองจะหมดอายุวันที่ 11 เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2551 และได้รับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 เมื่อวันที่ 23 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2548 จาก บริษัท เอ.เจ.เอ รีจิสตรา จำกัด โดยใบรับรองจะหมดอายุวันที่ 4 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2551

ดังนั้นในการศึกษานี้จึงได้เรียบเรียงจากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทุกขุม และข้อมูลปฐมภูมิที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัทฯ จากแหล่งต่างๆ เช่น เอกสารที่ใช้ในระบบ สัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข) การสังเกตการณ์กิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ จึงได้นำผลการศึกษามาสรุปเป็นรายงานคือ ขั้นตอนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และปัจจัยสู่ความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระหว่างการจัดทำ และแนวทางแก้ไข

ขั้นตอนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และปัจจัยสู่ความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระหว่างการจัดทำ และแนวทางแก้ไข

การบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัท ไทย เอช.เค.ที จำกัด มีขั้นตอนการจัดทำทั้งหมด 6 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดของกิจกรรม ระยะเวลา และผู้ดำเนินการรับผิดชอบดังแสดงในตารางที่ 4-1

แผนภาพที่ 4-1 ขั้นตอนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และ
ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001



ตารางที่ 4-1 ขั้นตอนแสดงรายละเอียดกิจกรรม ระยะเวลา และผู้ดำเนินการรับผิดชอบ

ขั้นที่ 1 การเตรียมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ		
ช่วงเวลา	รายละเอียด	ผู้ดำเนินการ
1 ส.ค. 2549	แต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ การบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการ สิ่งแวดล้อม ISO 14001	รองประธาน บริษัทฯ
4 ส.ค. 2549	จัดทำแผนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการ บริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการ สิ่งแวดล้อม ISO 14001	คณะกรรมการ

ขั้นที่ 2 การทบทวนข้อกำหนดในแต่ละมาตรฐาน		
ช่วงเวลา	รายละเอียด	ผู้ดำเนินการ
7~11 ส.ค 2549	ทบทวนข้อกำหนดมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	คณะกรรมการ
14~18 ส.ค 2549	ทบทวนข้อกำหนดมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004	คณะกรรมการ

ขั้นที่ 3 การจัดทำระบบและเอกสาร		
ช่วงเวลา	รายละเอียด	ผู้ดำเนินการ
21~31 ส.ค 2549	ทบทวนสถานะของระบบและเอกสารในปัจจุบัน	คณะกรรมการ
1~20 ก.ย 2549	จัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดทำได้ในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001	คณะกรรมการ

ขั้นที่ 4 การปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำ		
ช่วงเวลา	รายละเอียด	ผู้ดำเนินการ
11~22 ก.ย 2549	จัดการฝึกอบรมตามเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง	คณะกรรมการ
25 ก.ย 2549	ดำเนินการตามระบบที่ได้จัดทำขึ้น	ทุกหน่วยงาน

ขั้นที่ 5 การตรวจประเมินระบบภายใน		
ช่วงเวลา	รายละเอียด	ผู้ดำเนินการ
23~27 ต.ค 2549	การตรวจประเมินระบบภายใน	คณะผู้ตรวจ
30 ต.ค 2549~ 10 พ.ย 2549	การตรวจติดตามจากการตรวจประเมินระบบภายใน	คณะผู้ตรวจ

ขั้นที่ 6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร		
ช่วงเวลา	รายละเอียด	ผู้ดำเนินการ
17 พ.ย 2549	การทบทวนของฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการ ทบทวน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนทั้ง 6 ขั้นตอนในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2549 ถึงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2549 รวมระยะเวลาในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบทั้งสิ้น 4 เดือน จากผลการดำเนินงานตามขั้นตอนทั้ง 6 ขั้นตอน สามารถสรุปเป็นข้อกำหนดตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ที่สอดคล้องกันและสามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้ โดยใช้ตารางที่ 2-1 แสดงข้อกำหนดที่มีความสอดคล้องกันระหว่าง ISO 14001 และ ISO 9001 หน้า 35 ถึง 38 เป็นแนวทางในการบูรณาการ ได้ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ

เป็นการเตรียมการในการที่จะบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โดยมีการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

บริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ประกอบด้วยผู้จัดการฝ่ายรับประกันคุณภาพในฐานะตัวแทนฝ่ายบริหาร เป็นหัวหน้าคณะกรรมการ พร้อมด้วยพนักงานระดับผู้จัดการ พนักงานระดับหัวหน้าแผนก และผู้รับผิดชอบในคณะกรรมการของแต่ละแผนก (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ก) เป็นคณะกรรมการ โดยคณะกรรมการชุดนี้ของบริษัทฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1) จัดทำแผนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

2) ทบทวนข้อกำหนดมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

3) ดำเนินงานตามแผนงานและรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการทบทวนฝ่ายบริหาร

ขั้นที่ 1.2 จัดทำแผนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบของบริษัทฯ ได้ร่วมกันจัดทำแผนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ISO 14001 โดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4-1 หน้า 45 ถึง 46 ซึ่งแผนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการทบทวนฝ่ายบริหาร ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. คณะกรรมการทบทวนฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ที่เป็นผู้บริหารระดับสูง เห็นความสำคัญในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โดยเล็งเห็นว่าหากมีการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังเป็นภาระลดงานหลายส่วนงานที่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ทั้งบุคลากร เวลาและค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ รวมทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจอีกด้วย

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัทฯ ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดให้บุคลากรที่จะเป็นคณะทำงาน ต้องเป็นพนักงานระดับสูงในหน่วยงานนั้นๆ คือ เป็นพนักงานระดับจัดการ หรือระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ที่มีอำนาจตัดสินใจในการนำระบบที่ได้จัดทำไปปฏิบัติใช้ในหน่วยงานของตนเอง รวมทั้งต้องเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัทฯ มาก่อน อีกทั้งมีความรู้ในเรื่องข้อกำหนดของมาตรฐานทั้งสองฉบับเป็นอย่างดี โดยเฉพาะตัวแทนฝ่ายบริหารเคยทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาก่อน จึงสามารถเข้าใจกระบวนการในการจัดทำระบบได้เป็นอย่างดี

3. การจัดทำแผนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องมองเห็นแนวทางของกิจกรรมต่างๆ รวมถึงกำหนดเวลา ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกคนในบริษัทฯ มุ่งสู่เป้าหมายร่วมกัน ปัญหาและอุปสรรค

การกำหนดคุณสมบัติของคณะทำงานบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ มีความเฉพาะเจาะจง ทำให้คณะทำงานฯ บางคนที่ได้รับมอบหมายงานอื่นๆ ไม่มีเวลาจัดทำระบบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งนอกเหนือจากงานของหน่วยงานต้นสังกัดแล้ว ยังได้รับมอบหมายงานอื่นๆ จากผู้บริหารของหน่วยงานหรือบริษัทฯ ด้วย ทำให้ทำงานร่วมกับคณะทำงานฯ ไม่ต่อเนื่อง

แนวทางแก้ไข

บริษัทฯ ได้ให้หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงานพิจารณามอบหมายให้พนักงานที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันและสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจแทนได้เข้าร่วมกับเป็นคณะทำงานบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ

ขั้นที่ 2 การทบทวนข้อกำหนดในแต่ละมาตรฐาน

บริษัทฯ ได้จัดการทบทวนข้อกำหนดในแต่ละมาตรฐานโดยคณะกรรมการ ซึ่งได้ดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 2.1 ทบทวนข้อกำหนดมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้ทำการทบทวนข้อกำหนดมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยมีวัตถุประสงค์ให้คณะกรรมการได้ทำความเข้าใจในแต่ข้อกำหนดอย่างละเอียด ซึ่งจะใช้เป็นข้อกำหนดหลักในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบดังกล่าว

ขั้นที่ 2.2 ทบทวนข้อกำหนดมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้ทำการทบทวนข้อกำหนดมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 โดยมีวัตถุประสงค์ให้คณะกรรมการได้ทำความเข้าใจในแต่ข้อกำหนดอย่างละเอียด ซึ่งจะพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่จะนำไปบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบและการนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. บริษัทฯ ได้เน้นถึงความสำคัญในการทบทวนข้อกำหนดในแต่ละมาตรฐานให้กับคณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบได้ทำความเข้าใจในแต่ข้อกำหนดอย่างละเอียด ซึ่งจะต้องตีความข้อกำหนดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 เพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่จะนำไปบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบและการนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกันของมาตรฐานทั้งสองฉบับ

2. พนักงานบริษัทฯ มีความคุ้นเคยและปฏิบัติตามมาตรฐานทั้งสองฉบับมาก่อน จึงทำให้สามารถมองและเข้าใจแนวคิดของการบริหารคุณภาพและจัดการสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

ปัญหาและอุปสรรค

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบบางคนไม่ค่อยเข้าใจในข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 เนื่องจากไม่ได้เป็นคณะกรรมการในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัทฯ มาก่อน

แนวทางแก้ไข

บริษัทฯ ได้มีการจัดฝึกอบรมให้กับคณะทำงานฯ ที่ไม่ได้เป็นคณะทำงานในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัทฯ มาก่อน โดยตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการจัดทำระบบ รวมถึงเข้าใจในข้อกำหนดในมาตรฐานทั้งสองฉบับอย่างถ่องแท้ และยังเป็นโอกาสให้คณะทำงานที่ไม่เข้าใจในบางข้อกำหนดซักถามข้อสงสัยให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้หากตัวแทนฝ่ายบริหารไม่เกิดความไม่แน่ใจ หรือไม่สามารถตอบข้อสงสัยได้ จะขอคำปรึกษากับหน่วยงานที่ให้การรับรองของบริษัทฯ

ขั้นที่ 3 การจัดทำระบบและเอกสาร

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่จะบูรณาการกระบวนการจัดทำได้ในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ให้เหมาะสมกับการดำเนินการของบริษัทฯ เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ในมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

ขั้นที่ 3.1 ทบทวนสถานะของระบบและเอกสารในปัจจุบัน

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้ทำการทบทวนสถานะของระบบและเอกสารในปัจจุบัน เทียบกับสิ่งที่ข้อกำหนดของมาตรฐานทั้งสองต้องการ โดยทำการประชุมในรูปแบบของการอภิปรายเรื่องการนำข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาเป็นข้อกำหนดหลักในการเปรียบเทียบกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ว่าข้อกำหนดใดบ้างที่มีความสอดคล้องกันและสามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้ แล้วพิจารณาระบบและเอกสารในปัจจุบันที่ดำเนินการแยกในแต่ละมาตรฐาน ว่าสิ่งใดที่สามารถนำมาปฏิบัติร่วมกันได้ ซึ่งจะใช้ระบบและเอกสารตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นหลัก แล้วจึงดำเนินการเพิ่มเติม หรือแก้ไข ในสิ่งที่ระบบและเอกสารตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 กำหนดไว้ โดยจะมีการตกลงในหลักการและรูปแบบการจัดทำ หลังจากนั้นจะมอบหมายให้คณะทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแต่ละเรื่องไปดำเนินการเพิ่มเติม หรือแก้ไขระบบและเอกสารของบริษัทฯ ทั้งนี้หากคณะทำงานเกิดความไม่แน่ใจ หรือเกิดปัญหาขึ้นในระหว่างการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ จะมีการขอคำปรึกษากับหน่วยงานที่ให้การรับรองได้ตลอดเวลาและหลายรูปแบบการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

รายละเอียดของข้อกำหนดต่างๆ ที่จะแสดงดังต่อไปนี้ จะแสดงแบบสังเขปและ
ครอบคลุมเฉพาะข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐาน
ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ที่สอดคล้องกันและสามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้
ซึ่งการดำเนินการของบริษัทฯ แสดงในตารางที่ 4-2



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-2 ข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ที่สอดคล้องกันและสามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้

ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
ข้อกำหนด	ข้อที่	ข้อกำหนด	ข้อที่
นโยบายสิ่งแวดล้อม	4.2	นโยบายคุณภาพ	5.3
วัตถุประสงค์และเป้าหมายและโครงการ	4.3.3	วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	5.4.1
ทรัพยากร บทบาท ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่	4.4.1	ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่	5.5.1
		ตัวแทนฝ่ายบริหาร	5.5.2
ทักษะ ความสามารถ การฝึกอบรม และจิตสำนึก	4.4.2	ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม	6.2.2
การสื่อสาร	4.4.3	การสื่อสารภายในองค์กร	5.5.3
		การสื่อสารกับลูกค้า	7.2.3
เอกสาร	4.4.4	บททั่วไป	4.2.1
การควบคุมเอกสาร	4.4.5	การควบคุมเอกสาร	4.2.3
การควบคุมการดำเนินการ	4.4.6	กระบวนการจัดซื้อ	7.4.1
		ข้อมูลการจัดซื้อ	7.4.2
		การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ	7.4.3
การตรวจติดตามและการวัดค่า	4.5.1	การควบคุม และการเฝ้าติดตามเครื่องมือวัด	7.6
		การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ	8.2.3
การประเมินความสอดคล้อง	4.5.2	การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ	8.2.3
สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การแก้ไขและการป้องกัน	4.5.3	การดำเนินการแก้ไข	8.5.2
		การดำเนินการป้องกัน	8.5.3
การควบคุมบันทึก	4.5.4	การควบคุมบันทึก	4.2.4
การตรวจประเมินภายใน	4.5.5	การตรวจประเมินภายใน	8.2.2
การพิจารณาทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	4.6	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	5.6
		บททั่วไป	5.6.1
		ข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	5.6.2
		ผลของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	5.6.3
		การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	8.5.1

การดำเนินการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ที่สอดคล้องกันและสามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.2 นโยบายสิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารสูงสุดต้องกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กร และมั่นใจว่าภายใต้ขอบข่ายที่กำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร นโยบายนั้น

a) เหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากกิจกรรมผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

b) ได้รวมถึง ความมุ่งมั่น ที่จะปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และป้องกันภาวะมลภาวะ

c) ได้รวมถึงความมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติให้สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรกำหนดว่าเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมขององค์กร

d) จัดให้มีกรอบงาน สำหรับกำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม

e) ได้จัดทำเป็นเอกสารไว้ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้

f) มีการสื่อสารไปยังบุคลากรผู้ซึ่งทำงานให้กับองค์กรหรือทำงานในนามขององค์กร

และ

g) พร้อมที่จะเปิดเผยต่อสาธารณะ

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 5.3 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องยืนยันว่านโยบายคุณภาพ

a) เหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กร

b) ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ และการปรับปรุง

ประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

c) วางกรอบการทำงานในการจัดตั้ง และทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

d) ได้รับการสื่อสารให้เข้าใจภายในองค์กร และ

e) ได้รับการทบทวนให้เหมาะสมอยู่เสมอ

แนวทางในการดำเนินการ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Quality Policy and Quality Objective of Company และ Regulation

of Environmental Policy and Environmental Objective of Company โดยกำหนดเนื้อหาให้มีการ ทบทวนนโยบายคุณภาพและสิ่งแวดล้อมในเวลาเดียวกัน ในการทบทวนของฝ่ายบริหาร ซึ่งแก้ไขใน เอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Quality Policy and Quality Objective of Company และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Policy and Objective of Company แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบ ปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Environmental Policy and Environmental Objective of Company การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดเนื้อหาของการจัดตั้งและทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อม และ นโยบายคุณภาพนั้น ไว้ในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Policy and Objective of Company ซึ่งเอกสารฉบับนี้ ได้กำหนดให้มีการประชุมเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของนโยบาย สิ่งแวดล้อม และนโยบายคุณภาพทุกๆ ปี โดยความร่วมมือของผู้บริหารระดับสูง และคณะทำงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นในการบริหารระบบอย่างต่อเนื่อง

หลังจากที่ได้ข้อสรุปจากการทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อมและนโยบายคุณภาพแล้ว จะต้องทำการประกาศให้พนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตาม

แผนภาพที่ 4-2 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง Regulation of Policy and Objective of Company

นโยบายคุณภาพและนโยบายสิ่งแวดล้อม

การจัดตั้งนโยบายคุณภาพและนโยบายสิ่งแวดล้อม

รองประธานบริษัทต้องจัดตั้งนโยบายคุณภาพและนโยบายสิ่งแวดล้อมของบริษัทแล้วประกาศให้ พนักงานทุกคนรับทราบและเข้าใจในนโยบายที่จัดตั้งขึ้น และในกรณีของนโยบายสิ่งแวดล้อมจะต้องประกาศ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสาธารณชนรับทราบด้วย

การทบทวนนโยบายคุณภาพและนโยบายสิ่งแวดล้อม

บริษัทจะต้องทบทวนนโยบายคุณภาพและนโยบายสิ่งแวดล้อมในการประชุมทบทวนโดยฝ่าย บริหาร ซึ่งนโยบายทั้งสองสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ ขึ้นกับความจำเป็นและเหมาะสม

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ มีความรู้ ความสามารถ และ ประสิทธิภาพในการจัดทำระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับ อีกทั้งเป็นพนักงานระดับจัดการ หรือ ระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ซึ่งมีหน้าที่บังคับบัญชา บริหารงานในแต่ละส่วนงาน จึงทำให้เข้าใจ หน้าที่ในหน่วยงานของตนเองอย่างถ่องแท้และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.3.3 วัตถุประสงค์และเป้าหมายและโครงการ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้ซึ่งวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นเอกสาร ในส่วนและระดับต่างๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์และเป้าหมายต้องสามารถวัดผล ปฏิบัติได้และสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อม รวมถึงความมุ่งมั่นที่จะป้องกันมลภาวะ การปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรระบุไว้ ตลอดจนมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในการจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมาย องค์กรต้องพิจารณากฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญขององค์กร ทางเลือกด้านเทคโนโลยี และการเงินขององค์กร ข้อกำหนดด้านการปฏิบัติ และด้านธุรกิจขององค์กร และมุมมองของฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้ซึ่งแผนการดำเนินโครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ขององค์กร แผนการดำเนินโครงการต้องระบุถึง

- a) การกำหนดความรับผิดชอบในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ในทุกส่วนงาน และระดับต่างๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- b) วิธีการ และกรอบเวลา ที่ซึ่งจะบรรลุได้

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องยืนยันว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ตลอดจนวัตถุประสงค์อื่นใดซึ่งจำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์ (ดู 7.1 a) ในระดับหน่วยงานและระดับหน่วยงานและระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่กำหนดขึ้น ต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพและสามารถวัดได้

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Quality Policy and Quality Objective of Company และ Regulation of Environmental Policy and Environmental Objective of Company โดยกำหนดเนื้อหาให้มีวิธีการจัดทำ และนำไปปฏิบัติซึ่งวัตถุประสงค์ เป้าหมาย โครงการด้านสิ่งแวดล้อม และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพในเวลาเดียวกัน ในการทบทวนของฝ่ายบริหาร และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการเฝ้าติดตามความคืบหน้าของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการด้านสิ่งแวดล้อมจากแผนวิศวกรรม เป็นแผนความปลอดภัยและการจัดการซึ่งรับผิดชอบในการเฝ้าติดตามความคืบหน้าของวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพอยู่ก่อนแล้ว โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Quality

Policy and Quality Objective of Company และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Policy and Objective of Company ด้วยยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Environmental Policy and Environmental Objective of Company

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดวิธีการจัดทำ และนำไปปฏิบัติซึ่งวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ไว้ในเอกสารเรื่อง Regulation of Policy and Objective of Company โดยระบุให้ผู้บริหารพร้อมทั้งหัวหน้าแต่ละแผนกจะต้องร่วมมือกันในการจัดตั้ง ดำเนินการ และทบทวนความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ เป็นประจำทุกๆ ปี

แผนภาพที่ 4-3 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง Regulation of Policy and Objective of Company

วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม

การจัดตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวแทนฝ่ายบริหารร่วมกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมของแต่ละแผนก จัดตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมหรือทั้งผู้รับผิดชอบ ในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งจัดขึ้นในเดือนมิถุนายนของทุกปี หรือช่วงเวลาอื่นที่เหมาะสมซึ่งขึ้นกับการพิจารณาของผู้แทนฝ่ายบริหาร โดยต้องพิจารณาหัวข้อดังต่อไปนี้

- นโยบายสิ่งแวดล้อม
- ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ
- กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ
- เทคโนโลยี
- ความต้องการทางธุรกิจ การเงิน
- ความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดทำโครงการด้านสิ่งแวดล้อม

แผนกที่จัดทำโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต้องพิจารณาหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม
- ตัวชี้วัด
- งบประมาณ
- หัวข้อที่ทำการปรับปรุง

เมื่อจัดทำโครงการขึ้นแล้ว ต้องจัดประชุมเพื่อแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบและปฏิบัติตาม

เพื่อให้โครงการนั้นสัมฤทธิ์ผล

การทบทวนวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม

แผนกที่รับผิดชอบต้องสรุปผลการดำเนินการแล้วรายงานความคืบหน้าในการประชุมประจำเดือน ทุกๆเดือน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ เห็นว่าการที่คณะทำงานฯ มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการจัดทำระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับ อีกทั้งเป็นพนักงานระดับจัดการ หรือระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ซึ่งมีหน้าที่บังคับบัญชา บริหารงานในแต่ละส่วนงาน จึงทำให้เข้าใจหน้าที่ในหน่วยงานของตนเองอย่างถ่องแท้และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.4.1 ทรัพยากร บทบาท ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารต้องจัดหาทรัพยากรที่สำคัญต่อการจัดทำ นำไปปฏิบัติ คงไว้ และปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรดังกล่าวรวมถึง ทรัพยากรบุคคล และทักษะความชำนาญพิเศษ โครงสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กร เทคโนโลยี และการเงิน

บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ต่างๆ ต้องกำหนด จัดทำเป็นเอกสาร และสื่อสาร เพื่อให้สื่อต่อประสิทธิภาพของการจัดการสิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องแต่งตั้ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร โดยไม่คำนึงถึงความรับผิดชอบอื่นๆ ต้องมีการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ เพื่อ

a) มั่นใจว่า ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้จัดทำขึ้น นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้เป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานสากลนี้

b) รายงานผลการดำเนินงานของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผู้บริหารสูงสุด เพื่อทบทวน และให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุง

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูงต้องยืนยันว่ามีการกำหนดและสื่อสารภายในองค์กรให้ทราบถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ

ข้อที่ 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารคนหนึ่ง ซึ่งไม่ว่าจะรับผิดชอบงานอื่นใด ต้องให้มีความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

a) สร้างความมั่นใจว่ากระบวนการที่จำเป็นของระบบบริหารคุณภาพถูกจัดทำขึ้น ปรับใช้และรักษาระบบไว้ได้

b) รายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงาน
คุณภาพและความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงและ

c) ดำเนินการเพื่อยืนยันว่าการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงข้อกำหนด
ของลูกค้า

หมายเหตุ : ความรับผิดชอบของผู้แทนฝ่ายบริหารอาจครอบคลุมถึงการติดต่อกับ
ภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพด้วย

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบ
ปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Business Division in Quality Management System และ Regulation
of Business Division in Environmental Management System โดยกำหนดเนื้อหาให้บ่งชี้ถึงบทบาท
หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละแผนกและแต่ละตำแหน่งให้มีความชัดเจน ลดการทำงานที่
ซ้ำซ้อนกันให้มากที่สุด ซึ่งอาจจะมีการปรับเปลี่ยนบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างแผนก
หรือระหว่างบุคคล เพื่อให้มีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบ
ปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Business Division in Quality Management System และเปลี่ยนชื่อ
เป็น Regulation of Business Division แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of
Business Division in Environmental Management System

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง รวมทั้ง
บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละแผนกไว้ในเอกสารเรื่อง Regulation of Business
Division โดยระบุให้มีการบ่งชี้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อน
ในการทำงาน และลดการเกี่ยงงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงจะต้องแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารทั้ง
ในด้านสิ่งแวดล้อมและด้านคุณภาพ เพื่อรายงานผลการดำเนินการรวมถึงปัญหาต่างๆ ให้ผู้บริหาร
ระดับสูงรับทราบ โดยได้แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารไว้ในคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม

แผนภาพที่ 4-4 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง Regulation of Business Division

หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละแผนก

ฝ่ายบริหารทั่วไป

แผนกบริหารทั่วไป

- การประกาศนโยบายของบริษัท
- การบริหารบุคคล
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการ
- การจัดการขยะทั่วไปและขยะมูลฝอย
- การควบคุมแม่บ้านและคนสวน
- การควบคุมการขนส่ง
- การรับข้อร้องเรียนจากทั้งภายในและภายนอกบริษัท

แผนกจัดซื้อ

- คัดเลือกผู้ขาย
- การจัดซื้อ และตรวจสอบสินค้า

แผนกความปลอดภัยและระบบการจัดการ

- ติดตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ
- การจัดการกับความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมจากภายนอก
- จัดการฝึกอบรม

ฯลฯ

แผนภาพที่ 4-5 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง การแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร

ผู้แทนฝ่ายบริหาร

รองประธานบริษัทได้แต่งตั้งให้ผู้จัดการแผนกรับประกันคุณภาพเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม (EQMR) และให้ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริหารทั่วไปเป็นผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม (AEQMR) ในกรณีที่ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมไม่อยู่ ให้ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมปฏิบัติหน้าที่แทน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการจัดทำระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับ อีกทั้งเป็นพนักงานระดับจัดการ หรือระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ซึ่งมีหน้าที่บังคับบัญชา บริหารงานในแต่ละส่วนงาน จึงทำให้เข้าใจหน้าที่ในหน่วยงานของตนเองอย่างถ่องแท้และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

ปัญหาและอุปสรรค

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกคนในแต่ละครั้ง เนื่องจากคณะทำงานฯ แต่ละคนมีงานที่ต้องรับผิดชอบในหน่วยงานของตนเอง นอกจากนี้ยังมีการเดินทางไปอบรมหรือปฏิบัติงานที่ต่างจังหวัด

แนวทางแก้ไข

บริษัทฯ ได้กำหนดวันประชุมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบล่วงหน้า เพื่อหาเวลาที่สะดวกของคณะทำงานฯ ส่วนใหญ่ และกำหนดให้รับรู้ทั้งคณะทำงานฯ หากกำหนดวันที่แน่นอนแล้ว คณะทำงานฯ คนใดติดภารกิจที่สำคัญ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จะต้องแจ้งการลาประชุมต่อตัวแทนฝ่ายบริหาร และผู้จัดการฝ่ายของตนเอง เพื่อหาตัวแทนเข้าร่วมประชุมแทน

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.4.2 ทักษะความสามารถ การฝึกอบรม และจิตสำนึก

องค์กรต้องมั่นใจว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรหรือในนามองค์กรที่สามารถเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมตามที่องค์กรระบุไว้ต้องมีทักษะความสามารถพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ที่เหมาะสม และต้องเก็บรักษาไว้ซึ่งบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องระบุความต้องการในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรต่างๆ องค์กรต้องจัดให้มีการฝึกอบรม หรือการดำเนินการอื่นใดเพื่อให้บรรลุความต้องการดังกล่าว และต้องเก็บบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงไว้ซึ่ง ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร หรือในนามขององค์กรตระหนักถึง

a) ความสำคัญของการปฏิบัติตามข้อกำหนดกับนโยบายสิ่งแวดล้อม และระเบียบปฏิบัติต่างๆ และข้อกำหนดต่างๆ ของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

b) ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีนัยสำคัญ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร และคุณประโยชน์ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร

c) บทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากร ในการบรรลุถึงข้อกำหนดต่างๆ ของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และ

d) ผลที่อาจจะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่กำหนดไว้

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 6.6.2 ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม

องค์กรต้อง

a) พิจารณากำหนดความสามารถและคุณสมบัติที่บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่ให้ผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องมี

b) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือกิจกรรมอื่นใด ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความสามารถและคุณสมบัติที่จำเป็นดังกล่าวข้างต้น

c) ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการ

d) ยืนยันว่าบุคลากรตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมที่ตนปฏิบัติอยู่ รวมถึงวิธีการที่ตนจะสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้ และ

e) คงรักษาไว้ซึ่งบันทึกต่างๆ ด้านการศึกษา การฝึกอบรม การสร้างทักษะและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง (ดู 4.2.4)

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Education and Training in Quality Management System และ Regulation of Education and Training in Environmental Management System โดยกำหนดเนื้อหาให้บ่งชี้ทักษะความสามารถที่จำเป็นของพนักงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนและกำหนดหัวข้อที่จำเป็นในการอบรมรวมถึงจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ ซึ่งจะต้องครอบคลุมเนื้อหาของทั้งสองระบบ และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อมจากแผนกวิศวกรรม เป็นแผนกความปลอดภัยและการจัดการซึ่งรับผิดชอบในการฝึกอบรมด้านคุณภาพอยู่ก่อนแล้ว โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Education and Training in Quality Management System และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Education and Training แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Education and Training in Environmental Management System

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดทักษะความสามารถที่จำเป็นของพนักงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน และกำหนดหัวข้อที่จำเป็นในการอบรมรวมถึงจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างเพียงพอเพื่อให้พนักงานทุกคนมีทักษะความสามารถตามที่กำหนดไว้ โดยการอบรมมีทั้งอบรมภายในบริษัท และภายนอกบริษัท และต้องจัดให้มีการฝึกอบรมซ้ำเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนความ

เข้าใจของพนักงานทุกคน สำหรับวิธีการประเมินผลการฝึกอบรมนั้น มีทั้งการสัมภาษณ์ ทำข้อสอบ หรือ ทำรายงาน ทั้งนี้ขึ้นกับการพิจารณาของหัวหน้างาน โดยรายละเอียดต่างๆของการจัดฝึกอบรม ได้กำหนดไว้ในเอกสารเรื่อง Regulation of Education and Training

แผนภาพที่ 4-6 ตัวอย่างหัวข้อด้านสิ่งแวดล้อมที่จำเป็นต้องฝึกอบรม

หัวข้อที่จำเป็นต้องฝึกอบรม

- 1) นโยบายสิ่งแวดล้อม
 - 2) ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม
 - 3) กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ
 - 4) โครงการด้านสิ่งแวดล้อม
 - 5) ข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
 - 6) การจัดการขยะ
 - 7) การควบคุมความปลอดภัย
 - 8) แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินต่างๆ เช่น ไฟไหม้ สารเคมีหกรั่วไหล แก๊สระเบิด หม้อไอน้ำระเบิด
 - 9) ความตระหนักในด้านสิ่งแวดล้อม
- ฯลฯ

แผนภาพที่ 4-7 ตัวอย่างหัวข้อที่จำเป็นต้องฝึกอบรมทั้งระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการ

สิ่งแวดล้อม

Page No. เลขที่หน้า	1 / 4	Necessary Training Item หัวข้อการฝึกอบรมที่จำเป็น		Approved by อนุมัติโดย	Manager
Rev.No. ลำดับการแก้ไข	01			Prepared by จัดทำโดย	Chief
Effective date วันที่มีผลบังคับใช้	1 / August / 2006			Prepared date วันที่จัดทำ	28/July/2006
Name ชื่อ-สกุล	Mr.AA BBB	Code รหัส	HM229	Start date วันเข้าทำงาน	12/May/2005
Position ตำแหน่ง	QMS Coordinator	Sect. แผนก	SMS Section	Dept. ฝ่าย	GM Dept.
No. ลำดับที่	Training Item หัวข้อการฝึกอบรม	Document No. หมายเลขเอกสาร	Lecturer ผู้ฝึกอบรม	Training Date วันที่ฝึกอบรม	
1	Company Regulation	-	GM Section		
2	Company Benefit	-			
3	Safety Performance	-	SMS Section		
4	Environment awareness	-			
5	Environmental&Quality Manual	EQM-T-001	Dept.Mgr or Chief or Prepared Person		
6	Regulation of general and report document	Q04-01			
7	Regulation of document control	Q04-02			
8	Regulation of external document control	Q04-03			
9	Regulation of record control	Q04-04			
10	Regulation of policy and quality of company	Q05-01			
11	Regulation of business division	Q05-02			
12	Regulation of monthly progress meeting	Q05-03			
13	Regulation management review	Q05-04			
14	Regulation of internal communication	Q05-05			
15	Regulation of education and training	Q06-01			
16	Regulation of infrastructure control	Q06-02			
17	Regulation of production machine control	Q06-03			
18	Regulation of working environment control	Q06-04			
19	Regulation of human resources provision	Q06-05			
20	Regulation of QC flow chart and production condition control	Q07-01			
21	Regulation of purchase control	Q07-03			
22	Regulation of production control	Q07-04			
23	Regulation of identification control	Q07-05			
24	Regulation of customer property control	Q07-06			
25	Regulation of product handling and safekeeping	Q07-07			

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ เห็นว่าการทบทวนสถานะของระบบ และเอกสารตามระบบในปัจจุบัน เป็นสิ่งสำคัญที่จะเห็นถึงสิ่งที่ระบบมีอยู่แล้วในแต่ละมาตรฐานมาเปรียบเทียบกัน โดยนำเอาระบบและเอกสารตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นหลัก แล้วจึงดำเนินการเพิ่มเติม หรือแก้ไข ในสิ่งที่ระบบและเอกสารตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 กำหนดไว้ ทำให้การบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบไม่ต้องใช้เวลานานเหมือนกับการเริ่มต้นทำระบบใหม่ทั้งหมด

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.4.3 การสื่อสาร

โดยคำนึงถึงประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร องค์กรต้องจัดทำ และ อนุรักษ์ไว้ ซึ่งระเบียบปฏิบัติ สำหรับ

- a) การสื่อสารภายใน ระหว่างส่วนงาน และระดับต่างๆ ในองค์กร
- b) การรับ การจัดทำเป็นเอกสาร การตอบสนองการสื่อสารที่เกี่ยวข้องจากผู้สนใจ / ผู้ที่

มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร

องค์กรต้องตัดสินใจว่าจะ สื่อสารกับภายนอก เกี่ยวกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ มีนัยสำคัญหรือไม่ และต้องจัดทำการตัดสินใจดังกล่าวเป็นเอกสาร ถ้าองค์กรตัดสินใจที่จะสื่อสาร องค์กรต้องจัดทำวิธีการ และนำไปปฏิบัติเพื่อการสื่อสารกับภายนอกองค์กรดังกล่าว

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงต้องยืนยันให้มีการจัดตั้งกระบวนการที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสาร ภายในองค์กร และมีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ

ข้อที่ 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

องค์กรต้องพิจารณากำหนดลำดับที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และต้องปฏิบัติตามลำดับงานดังกล่าวด้วย การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวข้องกับประเด็นต่อไปนี้

- a) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- b) การจัดการเกี่ยวกับข้อสอบถามของลูกค้าเกี่ยวกับการทำสัญญาหรือการรับคำสั่งซื้อ

จากลูกค้า รวมถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไขที่เกิดขึ้นด้วย และ

- c) ข้อมูลป้อนกลับหรือความคิดเห็นของลูกค้า รวมทั้งข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้วย

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Communication in Quality Management System และ Regulation of Communication in Environmental Management System โดยกำหนดเนื้อหาให้บังคับหัวข้อการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารทั้งภายในบริษัทเอง และจากภายในบริษัทไปภายนอกบริษัท หรือจากภายนอกบริษัทมายังภายในบริษัทให้ครอบคลุมทั้งสองระบบ และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในสื่อสารนโยบายสิ่งแวดล้อม ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ จากแผนกวิศวกรรม เป็นแผนกความปลอดภัยและการจัดการซึ่งรับผิดชอบในการสื่อสารนโยบายคุณภาพอยู่ก่อนแล้ว โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Communication in Quality Management System และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Communication แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Communication in Environmental Management System

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดหัวข้อการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารทั้งภายในบริษัทเอง และจากภายในบริษัทไปภายนอกบริษัท หรือจากภายนอกบริษัทมายังภายในบริษัท ตัวอย่างหัวข้อที่มีการสื่อสารก็เช่น นโยบายสิ่งแวดล้อมและนโยบายคุณภาพ ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ข้อร้องเรียนจากลูกค้า กฎหมาย เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน สามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านระบบคุณภาพ ด้านสุขภาพและความปลอดภัย หรือเรื่องอื่นๆ ได้อย่างอิสระ และหัวหน้าแต่ละแผนกจะพิจารณาความจำเป็นและความเหมาะสมของทุกๆ เรื่องที่ร้องเรียน / เสนอแนะมา ซึ่งรายละเอียดทั้งหมดเกี่ยวกับเรื่องของการสื่อสารได้กำหนดไว้ใน เอกสารเรื่อง Regulation of Communication

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แผนภาพที่ 4-8 ตัวอย่างหัวข้อและช่องทางการสื่อสาร

Attached sheet 2		The communication channel				Page 1 / 3
No.	Communication item	Responsible person	Receiver	Communication method	Frequency / period time	
1	Quality policy Quality objective Environment policy	Vice president Manager of each section SMS Section Purchasing Section or related section GM Section	Manager of each section The person of each section All person in company Maker / supplier Customer	1.Management review meeting 1.Education / training 1.Information document 2.Board /signboard ,exhibition 1.Supplier contact / Requirement 2.Information document 1.Information / report document 2.Other necessary and related document	- The first time of assigned policy - The period of review policy - Assigned and review policy - To needs supplier service - Assigned and review policy	
2	Environmental Aspect -Impact Objective and target	EQMR Each section	- M manager of each section - The related person All person of each section	1.M anagement review meeting 2.Other meeting 1.Information 2.Meeting	- 2 time / year(Management review) - Every time to change - Every time to change	
3	Internal audit	EQMR Manager of each section	Manager of each section All person of each section	1.M anagement review 1. Inform summary IA 2.Information document	Follow period time of IA	
4	Emergency case	Safety Officer	All person	1.Meeting 2.Information	Every time of preparing this plan	

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการ จัดทำระบบเห็นว่า การประชุมการบูรณาการ กระบวนการจัดทำระบบในแต่ละครั้ง คณะทำงานใช้วิธีการระดมสมอง และเปิดโอกาสให้แต่ละคน ได้อภิปรายได้อย่างอิสระ โดยมีตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นหัวหน้าคณะทำงาน ทำหน้าที่เป็นประธาน ในที่ประชุม สรุปและควบคุมการประชุมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

4.4.4 เอกสาร (Documentation)

การจัดทำเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ต้อง รวมถึง

- a) นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายสิ่งแวดล้อม
- b) การบรรยายถึงขอบเขตของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- c) การบรรยายถึงองค์ประกอบหลักของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และ

ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และการอ้างอิงถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- d) เอกสาร รวมทั้งบันทึกที่กำหนดโดยมาตรฐานสากลนี้ และ
- e) เอกสาร รวมทั้งบันทึกต่างๆ ที่พิจารณากำหนดโดยองค์กรว่าจำเป็นเพื่อให้มั่นใจถึง

ประสิทธิผลของการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญขององค์กร

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

4.2.1 ทั่วไป

การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารงานคุณภาพต้องครอบคลุมถึง

- a) การแถลงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- b) คู่มือคุณภาพ
- c) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Documented Procedures) ซึ่งต้องจัดทำขึ้นตาม

ข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้

- d) เอกสารต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผน, การปฏิบัติงาน

และการควบคุมกระบวนการต่างๆ ขององค์กรจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง

- e) บันทึกต่างๆ ตามข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้ (ดู 4.2.4)

หมายเหตุ 1 กรณีที่ข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้ระบุถึง “เอกสารการปฏิบัติงาน” (documented procedure) หมายความว่าให้องค์กรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นตามข้อกำหนดนั้น ๆ รวมถึงจัดทำให้เป็นเอกสารนำไปปฏิบัติตามและดูแลให้คงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้นั้น

หมายเหตุ 2 ขอบเขตของการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง กับของอีกองค์กรหนึ่งอาจแตกต่างกันไปซึ่งขึ้นอยู่กับ

- a) ขนาดขององค์กรและประเภทของกิจกรรม
- b) ความซับซ้อนของกระบวนการต่างๆ และความสัมพันธ์ระหว่างกันของกระบวนการเหล่านี้ และ
- c) จิตความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุ 3 เอกสารที่จัดทำขึ้นอาจอยู่ในรูปแบบใดหรือเป็นสื่อประเภทใดก็ได้
แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ-ได้กำหนดให้รวมเอกสารคู่มือคุณภาพและคู่มือสิ่งแวดลอม โดยกำหนดเนื้อหาให้แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนทั่วไป ส่วนระบบบริหารคุณภาพและส่วนระบบการจัดการสิ่งแวดลอม และยึดเอาส่วนระบบบริหารคุณภาพเป็นหลัก แล้วส่วนระบบการจัดการสิ่งแวดลอมมีข้อกำหนดข้อไหนที่สามารถบูรณาการกันได้ก็จะอ้างอิงไปยังข้อกำหนดในส่วนระบบบริหารคุณภาพนั้น โดยจัดทำเป็นเอกสารใหม่ชื่อ คู่มือคุณภาพและสิ่งแวดลอม แล้วยกเลิกคู่มือคุณภาพและคู่มือสิ่งแวดลอมทั้งหมด

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดให้เอกสารในข้อกำหนด ISO 14001:2004 ข้อ 4.4.4 a), d) และ e) และข้อกำหนด ISO 9001:2000 ข้อ a), c), d) และ e) อ้างอิงไปตามรายละเอียดในหัวข้อที่กล่าวถึงข้อกำหนดเหล่านั้น ส่วนข้อที่เหลือได้เขียนรายละเอียดไว้ในคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดลอม โดยได้แบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทฯ รวมทั้งขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดลอม ส่วนที่สองกล่าวถึงรายละเอียดของการปฏิบัติตามข้อกำหนดในแต่ละข้อของระบบบริหารคุณภาพ โดยจะอ้างอิงไปยังเอกสารที่บริษัทได้จัดทำขึ้น ส่วนที่สามเป็นการกล่าวถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดลอม ซึ่งหากเนื้อหาของ การปฏิบัติงานซ้ำกับระบบบริหารคุณภาพ ก็จะทำการอ้างอิงถึงข้อกำหนดที่สัมพันธ์กัน ไปยังส่วนที่สอง

แผนภาพที่ 4-9 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง คู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 1 ทั่วไป

ขอบเขตของระบบการจัดการ ในบริษัทไทย เอช เค ดี จำกัด

- บริษัทได้ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพและขอการรับรองในธุรกิจขบเคี้ยวผิวโลหะในทุกผลิตภัณฑ์ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO9001:2000 ทุกข้อ ยกเว้นข้อ 7.3 การออกแบบและการพัฒนา ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทของเราไม่มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ เพียงแต่รับข้อกำหนดของสินค้ามาจากลูกค้าและนำมาประยุกต์ในกระบวนการผลิต เพื่อให้ได้สินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO14001:2004 ทุกข้อและทุกกิจกรรมของบริษัท

ส่วนที่ 2 ระบบบริหารคุณภาพ

ข้อกำหนด 4.2.2 คู่มือคุณภาพ

บริษัทได้จัดทำ และคงไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม โดยรวมเรื่องต่างๆเหล่านี้

- 1) ขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพ และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมทั้งรายละเอียดของข้อยกเว้นต่างๆ
- 2) เอกสารระเบียบปฏิบัติต่างๆที่จัดทำขึ้นสำหรับระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมหรือการอ้างอิงถึง
- 3) การอธิบายความสัมพันธ์ต่อเนื่องระหว่างกระบวนการต่างๆของระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

การควบคุมคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อมนี้ให้เป็นไปตามเอกสารเรื่อง Regulation of Document Control

ข้อกำหนด 6.2.2 ทักษะความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม

บริษัทได้จัดทำเอกสารเรื่อง Regulation of Education and Training ขึ้นเพื่อกำหนดทักษะความสามารถของพนักงาน รวมถึงการจัดฝึกอบรมทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท นอกจากนี้ยังได้กำหนดวิธีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความตระหนักในเรื่องที่เกี่ยวข้องและเห็นความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ พร้อมทั้งการเก็บบันทึกการฝึกอบรมต่างไว้อย่างเหมาะสม

สำหรับรายละเอียด ผู้รับผิดชอบ ผู้มีอำนาจในการฝึกอบรม ได้เขียนไว้ในเอกสารเรื่อง Regulation of Education and Training

ส่วนที่ 3 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ข้อกำหนด 4.4.2 ทักษะความสามารถ การอบรม และจิตสำนึก

บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรหรือในนามขององค์กรที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆที่องค์กรกระทำไว้ จะต้องมีความสามารถพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ และต้องเก็บรักษาไว้ซึ่งบันทึกต่างๆที่เกี่ยวข้อง

บริษัทได้กำหนดหัวข้อที่จำเป็นในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการจัดฝึกอบรมหรือดำเนินการอื่นใดเพื่อให้บรรลุความต้องการดังกล่าว โดยอ้างอิงถึงข้อ 6.2.2 ในระบบบริหารคุณภาพ (ส่วนที่ 2)

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า การได้รับคำปรึกษาที่ชัดเจนจากหน่วยงานที่ให้การรับรองมีประโยชน์เป็นอย่างมาก ซึ่งทำให้สามารถเข้าใจประเด็นต่างๆ ที่สอดคล้องกันและสามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้ของข้อกำหนดทั้งสองมาตรฐาน ได้อย่างชัดเจนสามารถนำไปใช้ในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบได้เป็นอย่างดี

ปัญหาและอุปสรรค

การประชุมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบบางครั้งไม่สามารถหาข้อสรุปได้ ทำให้ต้องปรึกษากับหน่วยงานที่ให้การรับรองที่ไม่ได้อยู่ประจำที่บริษัทฯ บางครั้งการประชุมต้องล่าช้า

แนวทางแก้ไข
บริษัทฯ มีการกำหนดให้หัวหน้าคณะทำงานกำหนดการติดต่อทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานที่ให้การรับรอง โดยขอความร่วมมือให้สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ในบางประเด็นที่ไม่มีข้อสรุป ให้ถือนิติเสียงข้างมากและความเห็นจากหัวหน้าคณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเป็นข้อสรุป

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.4.5 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่กำหนดโดยระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และมาตรฐานสากลนี้ต้องถูกควบคุมบันทึกจัดเป็นเอกสารชนิดพิเศษ และต้องถูกควบคุมตามข้อกำหนด 4.5.4

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติในการ

- a) อนุมัติเอกสาร เพื่อให้เหมาะสมก่อนนำออกใช้งาน
- b) ทบทวน และทำให้ทันสมัยตามความจำเป็น และอนุมัติเอกสารซ้ำใหม่
- c) ทำให้มั่นใจว่า การเปลี่ยนแปลงต่างๆ และสถานะปัจจุบันของเอกสารมีการบ่งชี้
- d) ทำให้มั่นใจว่า มีเอกสารฉบับถูกต้องอยู่ ณ จุดที่ใช้งาน
- e) ทำให้มั่นใจว่า เอกสารยังคงอ่านออก และสามารถพิสูจน์ได้ทันที
- f) ทำให้มั่นใจว่า เอกสารต้นฉบับจากภายนอกองค์กรที่กำหนดโดยองค์กรแล้วจำเป็น

สำหรับการวางแผน การดำเนินงานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมถูกบ่งชี้และควบคุมการแจกจ่าย และ

- g) ป้องกันการนำเอาเอกสารที่ถูกยกเลิกแล้วไปใช้โดยไม่ได้ตั้งใจ และมีการบ่งชี้เอกสารเหล่านี้อย่างเหมาะสม หากมีการเก็บรักษาเอกสารเหล่านั้นไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 4.2.3 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่จัดทำขึ้นตามข้อกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพต้องได้รับการควบคุม ส่วนบันทึกซึ่งเป็นเอกสารจำเพาะอีกประเภทหนึ่งต้อง ได้รับการควบคุมตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในข้อ

4.2.4

ในการควบคุมเอกสาร องค์กรต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นดังต่อไปนี้

- a) ควบคุมการอนุมัติความเหมาะสมของเอกสารก่อนนำออกใช้
- b) ควบคุมการทบทวนและการปรับให้เป็นปัจจุบันตามความจำเป็น รวมถึงการอนุมัติเอกสารที่ได้ปรับแก้
- c) ควบคุมการยืนยันว่าการชี้บ่งให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงและสถานะการทบทวนที่เป็นปัจจุบันของเอกสาร
- d) ควบคุมการยืนยันว่ามีเอกสารที่จำเป็นและเกี่ยวข้องอยู่ ณ ทุกจุดปฏิบัติงานที่จำเป็นใช้
- e) ควบคุมการยืนยันว่าเอกสารยังคงอยู่ในสภาพที่อ่านเข้าใจได้และชี้บ่งสถานะของเอกสารได้
- f) ควบคุมการยืนยันว่าเอกสารจากภายนอกได้รับการชี้บ่ง และควบคุมการแจกจ่าย, และ
- g) ควบคุมการป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ รวมถึงการชี้บ่งที่เหมาะสมสำหรับเอกสารซึ่งยกเลิกแล้วแต่ ต้องการเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Document Control in Quality Management System และ Regulation of Document Control in Environmental Management System โดยกำหนดเนื้อหาให้มีการควบคุมเอกสารให้เหมือนกันทั้งสองระบบ และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการควบคุมเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจากแผนกวิศวกรรม เป็นแผนกความปลอดภัยและการจัดการซึ่งรับผิดชอบในการควบคุมเอกสารในระบบบริหารคุณภาพอยู่ก่อนแล้ว โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Document Control in Quality Management System และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Document Control แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Document Control in Environmental Management System

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดวิธีการควบคุมเอกสารทั้งในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ไว้อย่างชัดเจนในเอกสารเรื่อง Regulation of Document Control ทั้งการออกเอกสารใหม่ แก้ไขเอกสาร หรือยกเลิกเอกสาร นอกจากนี้ยังได้ระบุรายชื่อของเอกสารควบคุมไว้อย่างชัดเจน

แผนภาพที่ 4-10 ตัวอย่างรายชื่อเอกสารควบคุมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

รายชื่อเอกสารควบคุมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

- 1) คู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม
- 2) แผนการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
- 3) โครงการด้านสิ่งแวดล้อม
- 4) กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ
- 5) ทะเบียนปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ
- 6) รายชื่อการปฏิบัติการทางสิ่งแวดล้อมที่อึ้งควบคุม
- 7) รายชื่อทีมฉุกเฉิน
- 8) แผนผังทางหนีไฟ, สัญญาณเตือนภัย และป้ายทางออกฉุกเฉิน
- 9) แผนผังจุดวางถังขยะ
- 10) รายชื่อประเภทขยะและการกำจัด

แผนภาพที่ 4-11 รายชื่อเอกสารควบคุมทั้งหมดของบริษัทฯ

Document name	Document control Responsibility	Distribute control
1. Environmental and Quality Manual 2. Monitoring and Measurement Plan 3. Regulation 4. Standard 5. Quality Contract 6. International Standard 7. Customer Standard 8. QC Flow chart 9. Working condition document 10. Procedure document 11. Sub-Objective Implementation Plan 12. List of Record control 13. Master list of document system in THAI H.K.D CO.,LTD. 14. Master list of product in THAI H.K.D CO.,LTD. 15. EMP 16. MSDS 17. Material Registration list 18. Purchase Specification 19. Legal & Other Requirement 20. Registration of significant Environmental Aspect 21. List of Operation control in Environmental management 22. Name of emergency response team 23. Layout of fire escape way 24. Layout of emergency warning signal and extinguisher 25. Lay out of bin setting 26. List of category waste with disposal method	SMS Section	Use Record of Distribution Control (Q04-02 FORM 1.4) **and Record of Distribution document to external (Q04-02 FORM 9.1)

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ของบริษัทฯ ที่ดำเนินการอยู่ก่อนหน้านี้เป็นระบบที่คืออยู่แล้ว ทำให้การจัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบได้ในครั้งนี้มีการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม เกี่ยวกับเอกสารในการดำเนินการของระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับไม่มากนัก ดังนั้นทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.4.6 การควบคุมการดำเนินการ

องค์กรต้องระบุและวางแผนการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญที่สอดคล้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการต่างๆ เหล่านี้มีการดำเนินการเป็นไปตามสถานะที่มีการกำหนดไว้โดย

a) จัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสาร ให้ครอบคลุมสถานการณ์ที่หากไม่ได้มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติไว้ สามารถนำไปสู่การเบี่ยงเบนจากนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมได้ และ

b) กำหนดเกณฑ์ของการปฏิบัติไว้ในระเบียบปฏิบัติต่างๆ และ

c) จัดทำ นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญที่ได้ชี้บ่งไว้ ของผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งใช้โดยองค์กร และมีการสื่อสารระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปยังผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาด้วย

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ

องค์กรต้องยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ สอดคล้องกับข้อกำหนดการจัดซื้อที่ระบุไว้ ประเภทและการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ได้จัดซื้อนั้นมีต่อการสร้างผลิตภัณฑ์ในขั้นต่อไป หรือต่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้รับจ้างช่วง โดยพิจารณาความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดที่องค์กรระบุ และต้องกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกประเมินและ

ประเมินซ้ำเป็นระยะๆ อีกทั้งต้องเก็บรักษายับที่ผลการประเมินและการดำเนินการที่จำเป็นอันเนื่องมาจากการประเมินนั้นไว้ (ดู 4.2.4)

ข้อที่ 7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

ข้อมูลการจัดซื้อต้องอธิบายถึงผลิตภัณฑ์ที่จะจัดซื้อ ซึ่งครอบคลุมถึงข้อดังต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

a) ข้อกำหนด ขั้นตอนการดำเนินงาน กระบวนการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอนุมัติผลิตภัณฑ์

b) ข้อกำหนดด้านคุณสมบัติของบุคลากร และ

c) ข้อกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพ

องค์กรต้องยืนยันว่าได้ระบุข้อกำหนดการจัดซื้อไว้อย่างเพียงพอแล้ว ก่อนที่จะสื่อสารไปยังผู้ส่งมอบ

ข้อที่ 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

องค์กรต้องกำหนดวิธีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามาและต้องทำการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามา ซึ่งรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องปฏิบัติด้วย เพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามามีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการจะซื้อ

ในกรณีที่องค์กรหรือลูกค้าขององค์กร มีความประสงค์ที่จะให้มีการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จะจัดซื้อเข้ามา ณ สถานประกอบการของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องกำหนดหรือระบบลำดับแผนงานการทวนสอบ และวิธีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ลงในข้อมูลรายละเอียดของการจัดซื้อด้วย

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้ร่วมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Purchase Control in Quality Management System และ Regulation of Purchase Control in Environmental Management System โดยกำหนดเนื้อหาให้มีการระบุเงื่อนไขวิธีการสั่งซื้อ ให้สอดคล้องกันทั้งระบบการบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Purchase Control in Quality Management System และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Purchase Control แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Purchase Control in Environmental Management System

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดหัวข้อที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมในกระบวนการจัดซื้อ เช่น ขั้นตอนของการคัดเลือกผู้รับเหมาหรือผู้ขาย จะต้องพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงการได้รับอนุญาตหรือปฏิบัติตามกฎหมาย ส่วนขั้นตอนการตรวจรับหรือตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อจะพิจารณา รวมไปถึงการขนส่งด้วย โดยจะต้องไม่

ก่อให้เกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารทั้งหมดได้ถูกระบุไว้ใน Regulation of Purchase Control

แผนภาพที่ 4-12 ตัวอย่างเอกสารเกี่ยวกับการควบคุมการดำเนินการ

หัวข้อการพิจารณาคัดเลือกผู้ขาย

- 1) ใบรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 2) ใบอนุญาตประกอบกิจการของบริษัท
- 3) ใบเสนอราคา
- 4) กรณีที่ผู้ขายนั้นประกอบกิจการที่มีกฎหมายควบคุม จะต้องแสดงหลักฐานการได้รับอนุญาตในการทำกิจกรรมต่างๆ

ข้อมูลการจัดซื้อ

- 1) ในการสั่งซื้อแต่ละครั้งจะต้องระบุชนิดของสิ่งที่สั่งซื้อ (สารเคมี, เครื่องมือวัด, สิ่งอำนวยความสะดวก, เครื่องจักร หรือ อื่นๆ) และต้องระบุวัตถุประสงค์ในการสั่งซื้อด้วย
- 2) สารเคมีที่ใช้ในการผลิตซึ่งจะติดไปกับตัวผลิตภัณฑ์ห้ามมีส่วนผสมของสารที่มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ตะกั่ว ปรอท แคดเมียม โครเมียม
- 3) ในการซ่อมแซมเครื่องจักร หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ต้องไม่ใช้สาร CFC ในกิจกรรมต่างๆ

หัวข้อการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

- สารเคมี**
- 1) สภาพภายนอกของบรรจุภัณฑ์
 - 2) อุปกรณ์ป้องกันสารเคมีหกรั่วไหล
 - 3) การแยกขยะที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ
 - 4) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดระหว่างการใช้งาน

- สินค้าหรือบริการอื่นๆ**
- 1) ตรวจสอบคุณภาพตามรายละเอียดที่สั่งซื้อ
 - 2) การขนส่งต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม
 - 3) ผู้ขายต้องรับผิดชอบขยะที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆของผู้ขาย

แผนภาพที่ 4-13 ตัวอย่างเอกสารเรื่องการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่ออกซื้อ

Goods / Service	Criteria	Method	Inspection record
2. Infrastructure	Goods specification/specification that required/standard condition	Work inspection/Test	Record in Q07-0304 FORM 1.3
3. Measuring instrument/Equipment - Purchasing - Repair-maintenance - Calibration	Goods specification	Check document	Record in Q07-0304 FORM 1.3
	Using condition same or better than before calibration and service on time.	Check service result and using condition	Record in Q07-0304 FORM 1.3
	Drawing	Check specification by vernier Check ESD value by tester Check goods	Record in Q07-0304 FORM 1.3
4. Process equipment - Rack/Jig - ESD goods - Other goods - Indirectory material	Goods specification	Check composition in MSDS or Composition details	Record in Q07-0304 FORM 1.3 and Identify the document no. of MSDS or Composition detail in invoice of indirectory material.
	Production machine purchase specification Goods specification	Check goods	Record in Q07-0304 FORM 1.3 Record in Q07-0304 FORM 1.3
5. Production machine - Production machine - Part/spare part for production machine	Rule of performance in company are assigned in <i>Procedure of performance control of supplier</i> (FS-01-01)	Check the communication of visitor or supplier Check the general goods transportation Check the hazardous chemical or material transportation Check the receiving / sending waste transportation Addition check as follows Chemical leakage protection equipment Waste separation Goods placement Emergency occurrence while transport	Record in Q07-0304 FORM 1.3 In case of found Non performance must record in Q07-0304 FORM 4.3
	Rule of performance in company are assigned in <i>Procedure of performance control of supplier</i> (FS-01-01)		Record in Q07-0304 FORM 1.3 In case of found Non performance must record in Q07-0304 FORM 4.3
All Goods / Service			
Hazardous chemical or material transport Receiving / Sending waste transport			

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า การประชุมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบในแต่ละครั้ง คณะทำงานใช้วิธีการระดมสมอง และเปิดโอกาสให้แต่ละคนได้อภิปรายได้อย่างอิสระ โดยมีตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นหัวหน้าคณะทำงาน ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม สรุปและควบคุมการประชุมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรค

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า การจัดทำเอกสาร ในหัวข้อนี้ล่าช้า เพราะเมื่อเสร็จการประชุมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบแต่ละครั้ง คณะทำงานฯ ที่ได้รับมอบหมายให้เขียนเอกสาร แล้วส่งขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ซึ่งเกิดจากความล่าช้าที่ผู้เขียนเอกสารติดงานประจำ หรือคณะทำงานฯ ติดงานประจำ ทำให้ส่งความคิดเห็นล่าช้า หรือไม่ได้ให้ความคิดเห็นเลย จึงทำให้ต้องเสียเวลาในการให้ความคิดเห็นในการประชุมครั้งถัดมา

แนวทางแก้ไข

บริษัทฯ ได้กำหนดวันส่งเอกสารเพื่อขอความคิดเห็น และวันส่งขอความคิดเห็นในวันเวลาที่แน่นอน โดยเลขาคณะทำงานฯ จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนผู้เขียนเอกสารและคณะทำงานฯ โดยเฉพาะการขอความเห็น หากไม่ได้รับในเวลาที่กำหนดจะถือว่าไม่มีข้อสงสัยหรือการแก้ไขใดๆ ในเอกสารนั้นๆ นอกจากนี้ได้มีการกำหนดให้ส่งเอกสารในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และแน่ใจว่าถึงมือผู้รับ

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.5.1 การเฝ้าติดตามและการวัดค่า

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติเพื่อเฝ้าติดตาม และตรวจวัดอย่างสม่ำเสมอในคุณลักษณะสำคัญต่างๆ ของการดำเนินการขององค์กรที่สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ต้องรวมถึงการจัดทำเอกสาร ข้อมูลสำหรับการเฝ้าติดตามผลการดำเนินการควบคุมการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการติดตามการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร

อุปกรณ์ที่ใช้เฝ้าติดตามและตรวจวัดต้องได้รับการสอบเทียบ หรือพิสูจน์ยืนยันชั้นอุปกรณ์ว่ามีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เหล่านั้น และมีการเก็บรักษาไว้ซึ่งบันทึกที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 7.6 การควบคุมและการเฝ้าติดตามเครื่องมือวัด

องค์กรต้องพิจารณากำหนดการวัดและการเฝ้าติดตามที่จำเป็นในการดำเนินการ รวมถึงเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการวัดและการเฝ้าติดตามนั้นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่แสดงว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ (ดู 7.2.1)

องค์กรต้องจัดตั้งกระบวนการเพื่อยืนยันว่าสามารถดำเนินการวัดและการเฝ้าติดตามที่กำหนดไว้ได้ รวมทั้งยืนยันว่าการวัดและการเฝ้าติดตามดังกล่าวจะดำเนินไปในลักษณะซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดในการวัดและการเฝ้าติดตาม

ในกรณีที่เป็นเพื่อยืนยันความเชื่อถือได้ของผลการวัดและการเฝ้าติดตามเครื่องมือที่ใช้ต้อง

a) ได้รับการสอบเทียบกับมาตรฐานการวัด ซึ่งสามารถสอบกลับได้ถึงมาตรฐานการวัดระดับชาติหรือนานาชาติ ตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนนำไปใช้งานในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานการวัดดังกล่าว องค์กรต้องจัดทำวิธีการที่ใช้ในการสอบเทียบหรือทวนสอบความแม่นยำของเครื่องมือนั้นๆ ไว้เป็นเอกสาร

b) ได้รับการปรับเทียบหรือปรับเทียบซ้ำเป็นระยะๆ ตามความจำเป็น

c) ได้รับการชี้แจงเพื่อให้ทราบได้ชัดเจนถึงสถานะการสอบเทียบ

d) ได้รับการป้องกันมิให้ถูกปรับแต่งซึ่งจะทำให้ผลการวัดไม่น่าเชื่อถือ

e) ได้รับการปกป้องมิให้ชำรุดหรือเสื่อมสภาพระหว่างการเคลื่อนย้าย บำรุงรักษาและ

จัดเก็บ

นอกจากนี้ ในกรณีที่พบว่าเครื่องมือวัดไม่เป็นตามข้อกำหนด องค์กรต้องประเมินความเชื่อถือได้ของผลการวัดครั้งก่อนๆ และบันทึกผลการประเมินนั้นไว้ อีกทั้งต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมต่อเครื่องมือวัดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบ และต้องเก็บรักษาบันทึกการสอบเทียบและการทวนสอบในกรณีดังกล่าวไว้ (ดู 4.2.4)

หากใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในการวัดและเฝ้าติดตามความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุไว้ องค์กรต้องดำเนินการเพื่อยืนยันว่าซอฟต์แวร์นั้นมีขีดความสามารถในการวัดตามที่ต้องการ ซึ่งต้องดำเนินการก่อนที่จะเริ่มใช้ซอฟต์แวร์นั้นและให้ยืนยันขีดความสามารถดังกล่าวซ้ำเป็นระยะๆ ตามความจำเป็น

หมายเหตุ : ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน ISO 10012-1 และ 10012-2

ข้อที่ 8.2.3 การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตามและวัด (ในกรณีที่ทำได้) กระบวนการต่างๆ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ วิธีการดังกล่าวต้องแสดงให้เห็นว่ากระบวนการต่างๆ สามารถนำไปสู่ผลที่วางแผนไว้ได้หากไม่สามารถบรรลุผลได้ตามที่วางแผนไว้

องค์กรต้องดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาและแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำซ้ำ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะเป็นไปตามข้อกำหนด

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Measuring Instrument and Equipment Control in Quality Management System และ Regulation of Measuring Instrument and Equipment Control in Environmental Management System โดยกำหนดเนื้อหาให้มีการควบคุมเครื่องมือวัดและอุปกรณ์ต่างๆ ให้เหมือนกันทั้งสองระบบ และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการควบคุมเครื่องมือวัดและอุปกรณ์ต่างๆ ในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจากแผนกวิศวกรรม เป็นแผนกความปลอดภัยและการจัดการ ซึ่งรับผิดชอบในการควบคุมเครื่องมือวัดและอุปกรณ์ต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพอยู่ก่อนแล้ว โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Measuring Instrument and Equipment Control in Quality Management System และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Measuring Instrument and Equipment Control ด้วยยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Measuring Instrument and Equipment Control in Environmental Management System

การดำเนินการของบริษัทฯ

ในเรื่องของการควบคุมและเฝ้าติดตามเครื่องมือวัด บริษัทฯ ได้ทำการเพิ่มเติมเครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือวัดค่าน้ำเสีย เป็นต้น รวมถึงกำหนดการสอบเทียบสำหรับเครื่องมือต่างๆ ด้วย ในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Measuring Instrument and Equipment Control

และในเรื่องของการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ บริษัทฯ ได้เพิ่มเติมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เช่น กฎหมาย EMP ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

แผนภาพที่ 4-14 ตัวอย่างเอกสารเกี่ยวกับการควบคุมและเฝ้าติดตามเครื่องมือวัด

รายชื่ออุปกรณ์ตรวจวัดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

- 1) pH meter
- 2) Probe sensor of EC meter
- 3) Atomic Absorption Spectrophoto Meter
- 4) Fluoride probe
- 5) Gas detection pump

แผนภาพที่ 4-15 ตัวอย่างหัวข้อการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ

หัวข้อการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

- 1) รายงานการจัดการขยะและสถานะของระบบบำบัดน้ำเสียให้กับผู้แทนฝ่ายบริหารสิ่งแวดล้อมทุกๆเดือน
- 2) ขอบอนุญาตการกำจัดขยะอันตรายประจำปี
- 3) การตรวจวัดสารเคมีในอากาศ, อุณหภูมิ, แสงสว่าง, เสียง ณ จุดปฏิบัติงานต่างๆ
- 4) ปริมาณการใช้น้ำและไฟฟ้า
- 5) รายงานการสู่มวิเคราะห์น้ำเสียและโลหะหนัก
- 6) รายงานการจัดการขยะให้กับกรมนิคมอุตสาหกรรม

ฯลฯ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ของบริษัทฯ ที่ดำเนินการอยู่ก่อนหน้านี้เป็นระบบที่ดีอยู่แล้ว ทำให้การจัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบได้ในครั้งนี้มีการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม เกี่ยวกับเอกสารในการดำเนินการของระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับไม่มากนัก ดังนั้นทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.5.2 การประเมินความสอดคล้อง

4.5.2.1 เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งมั่นขององค์กรในการปฏิบัติให้สอดคล้อง องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติสำหรับการประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะๆ

องค์กรต้องเก็บรักษายบันทึกผลการประเมินตามช่วงระยะเวลาดังกล่าว

4.5.2.2 องค์กรต้องประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรได้ระบุไว้ องค์กรอาจผนวกการประเมินในข้อกำหนดนี้รวมไว้ในการประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายตามข้อกำหนดที่ 4.5.2.1 หรือจัดทำเป็น ระเบียบปฏิบัติแยกไว้ต่างหากก็ได้

องค์กรต้องเก็บรักษายบันทึกผลการประเมินตามช่วงระยะเวลาดังกล่าว

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 8.2.3 การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตามและวัด (ในกรณีที่ทำได้) กระบวนการต่างๆ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ วิธีการดังกล่าวต้องแสดงให้เห็นว่ากระบวนการต่างๆ สามารถนำไปสู่ผลที่วางแผนไว้ได้หากไม่สามารถบรรลุผลได้ตามที่วางแผนไว้

องค์กรต้องดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาและแก้ไขป้องกัน ไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะเป็นไปตามข้อกำหนด

แนวทางในการดำเนินการ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้เอาเนื้อหาเรื่องการเฝ้าติดตามกฎหมาย การประเมินความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ จากเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Legal and Other Requirements ไปรวมกับเอกสารระเบียบ

ปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Monitoring and Measurement โดยกำหนดเนื้อหาให้มีการเฝ้าติดตามกฎหมาย การประเมินความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ เพิ่มเติมเข้าไปจากที่มีเฉพาะการเฝ้าติดตามในระบบการบริหารคุณภาพเท่านั้น และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการเฝ้าติดตามกฎหมาย การประเมินความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ จากแผนกวิศวกรรม เป็นแผนกความปลอดภัยและการจัดการซึ่งรับผิดชอบในการเฝ้าติดตามในระบบการบริหารคุณภาพอยู่ก่อนแล้ว

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้กำหนดให้การติดตามความสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ เป็นหนึ่งในหัวข้อที่ต้องมีการเฝ้าติดตามและตรวจวัด โดยจะทำการติดตามกฎหมายเป็นประจำทุกเดือน เพื่อดูกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องว่าได้มีการประกาศใหม่เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิก ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องกัน สำหรับรายละเอียดของการเฝ้าติดตามกฎหมายนั้นระบุไว้ในเอกสารเรื่อง Regulation of Legal and Other Requirements

นอกจากการเฝ้าติดตามกฎหมายแล้ว จะต้องมี การประเมินความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆเป็นประจำทุกๆปี โดยรายละเอียดระบุไว้ในเอกสารเรื่อง Regulation of Monitoring and Measurement

แผนภาพที่ 4-17 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง Regulation of Legal and Other Requirements

แหล่งรวบรวมกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

- 1) กระทรวงมหาดไทย
- 2) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 3) กระทรวงสาธารณสุข
- 4) กระทรวงอุตสาหกรรม
- 5) กระทรวงพลังงาน
- 6) กระทรวงแรงงาน
- 7) การนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
- 8) องค์การบริหารส่วนตำบลมะเขือแจ้

การเฝ้าติดตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

แผนกความปลอดภัยและระบบการจัดการจะต้องติดตามกฎหมายจากแหล่งต่างๆตามที่ระบุไว้ทุกๆสัปดาห์แรกของเดือน เพื่อให้มั่นใจถึงกฎหมายใหม่ การแก้ไข หรือการยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆของบริษัท โดยทำการยืนยันกับองค์กรที่ออกกฎหมายเหล่านั้น โดยเลือกวิธีการต่างๆดังนี้

- (1) สมัครเป็นสมาชิกราชกิจจานุเบกษา
- (2) สมัครสมาชิกขององค์กรที่ควบคุมกฎหมายนั้นๆ
- (3) ติดตามกฎหมายโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- (4) ติดต่อกับผู้ออกกฎหมายเหล่านั้น

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายต่างๆเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของบริษัท แผนกที่รับผิดชอบจะต้องดำเนินการต่างๆเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านั้น

แผนภาพที่ 4-18 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง Regulation of Monitoring and Measurement

การประเมินความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

ผู้รับผิดชอบของแผนกความปลอดภัยและการจัดการจะต้องทำการประเมินความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆในเดือนมิถุนายนและธันวาคมของทุกปีโดยใช้ฟอร์มที่กำหนดให้ จากนั้นต้องสรุปผลเพื่อรายงานในการประชุมทบทวน โดยฝ่ายบริหาร

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะทำงานบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า การทบทวนสถานะของระบบและเอกสารตามระบบในปัจจุบัน เป็นสิ่งสำคัญที่จะเห็นถึงสิ่งที่ระบบมีอยู่แล้วในแต่ละมาตรฐานมาเปรียบเทียบกัน โดยนำเอาระบบและเอกสารตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นหลัก แล้วจึงดำเนินการเพิ่มเติม หรือแก้ไข ในสิ่งที่ระบบและเอกสารตามมาตรฐานระบบการ

จัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 กำหนดไว้ ทำให้การบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบไม่ต้องใช้เวลานานเหมือนกับการเริ่มต้นทำระบบใหม่ทั้งหมด

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.5.3 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การแก้ไขและการป้องกัน

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และทบทวนซึ่งระเบียบปฏิบัติสำหรับการดำเนินการกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นได้ และสำหรับการดำเนินการแก้ไข และการดำเนินการป้องกัน ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ต้องระบุข้อกำหนดต่างๆ สำหรับ

a) การชี้บ่ง และการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น

b) การสอบสวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การพิจารณาสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการดำเนินการเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดความบกพร่องขึ้นอีก

c) การประเมินความต้องการในการดำเนินการต่างๆ เพื่อป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการดำเนินการตามที่มีการออกแบบวางแผนอย่างเหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดความบกพร่อง

d) การบันทึกผลของการดำเนินการแก้ไขและการดำเนินการป้องกันที่ได้กระทำไป

e) การทบทวนความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการแก้ไขและการดำเนินการป้องกันที่ได้กระทำไป

การดำเนินการที่กระทำไปต้องเหมาะสมกับความสำคัญของปัญหา และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องมั่นใจว่า มีการเปลี่ยนแปลงเอกสารระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามความจำเป็น

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 8.5.2 การดำเนินการแก้ไข

องค์กรต้องดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การดำเนินการเชิงแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นๆ

องค์กรต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานเพื่อระบุข้อกำหนดในการ

- a) ทบทวนความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (รวมถึงการร้องเรียนจากลูกค้า)
- b) พิจารณากำหนดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- c) ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าความไม่เป็นไปตาม

ข้อกำหนดนั้นๆ จะไม่เกิดขึ้นอีก

- d) พิจารณากำหนดและนำไปปฏิบัติซึ่งการดำเนินการที่จำเป็น
- e) บันทึกผลของสิ่งที่ได้ดำเนินการไป (ดู 4.2.4) และ
- f) ทบทวนการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไป

ข้อที่ 8.5.3 การดำเนินการป้องกัน

องค์กรต้องพิจารณากำหนดการดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดซึ่งอาจเกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การดำเนินการป้องกัน ต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

องค์กรต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานเพื่อระบุข้อกำหนดในการ

- a) พิจารณากำหนดสาเหตุและความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งอาจเกิดขึ้น
- b) ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่เป็นไปตาม

ข้อกำหนดเกิดขึ้น

- c) พิจารณากำหนดและนำไปปฏิบัติซึ่งการดำเนินการที่จำเป็น
- d) บันทึกผลของสิ่งที่ได้ดำเนินการไป (ดู 4.2.4) และ
- e) ทบทวนการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดหาระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Corrective and Preventive Action in Quality Management System และ Regulation of Corrective and Preventive Action in Environmental Management System โดยกำหนดเนื้อหาให้ใช้หลักการและวิธีการเดียวกันทั้งสองระบบ โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบ

ปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Corrective and Preventive Action in Quality Management System และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Corrective and Preventive Action ด้วยยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Corrective and Preventive Action in Environmental Management System

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการเพิ่มกิจกรรมการแก้ไขและกิจกรรมการป้องกันของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมไปในเอกสารเรื่อง Regulation of Corrective and Preventive Action โดยใช้หลักการและวิธีการเดียวกันกับระบบบริหารคุณภาพ

แผนภาพที่ 4-19 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง Regulation of Corrective and Preventive Action

การดำเนินการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบโดยผู้ตรวจประเมินจากภายนอก

ผู้ประเมินจากภายนอกหมายถึงผู้ให้การรับรองระบบและลูกค้า เมื่อผู้ตรวจประเมินจากภายนอกพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและระบบบริหารคุณภาพ แผนกความปลอดภัยและระบบการจัดการจะต้องจัดประชุมกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ จากนั้นแผนกความปลอดภัยและการจัดการระบบจะต้องตอบวิธีการแก้ไขและป้องกันให้กับผู้ตรวจประเมินจากภายนอก ภายในวันที่กำหนด และเมื่อครบกำหนดเวลาในการแก้ไข แผนกความปลอดภัยและระบบการจัดการจะต้องตรวจสอบผลการแก้ไขจากแผนกที่เกี่ยวข้องภายในวัน นับแต่วันที่แล้วเสร็จ แล้วรายงานผลการแก้ไขให้กับผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมทราบ

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากการตรวจสอบภายใน พบจากกระบวนการต่างๆ ดังนี้

- (1) พบจากการตรวจประเมินภายใน
- (2) ผลลัพธ์จากการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร
- (3) กระบวนการอื่นๆ

สำหรับวิธีการจัดการกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้ ทำโดยผู้ที่ตรวจพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะต้องออกใบร้องขอให้ทำการแก้ไข เพื่อให้แผนกที่ถูกตรวจพบไปทำการแก้ไข และเมื่อแก้ไขเสร็จจะต้องไปตรวจผลการแก้ไขนั้นๆภายในวัน นับจากวันแล้วเสร็จ และหลังจากนั้น 1 เดือนจะต้องไปตรวจสอบอีกครั้งเพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น ไม่เกิดซ้ำอีก

พบแนวโน้มที่จะเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

กรณีที่พบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อมจะต้องพิจารณาในการออกใบร้องขอให้ทำการป้องกัน จากนั้นจะดำเนินการเช่นเดียวกับการร้องขอให้ทำการแก้ไข

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า การประชุมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบในแต่ละครั้ง คณะทำงานใช้วิธีการระดมสมอง และเปิดโอกาสให้แต่ละคนได้อภิปรายได้อย่างอิสระ โดยมีตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นหัวหน้าคณะทำงาน ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม สรุปและควบคุมการประชุมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรค

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่าการจัดทำเอกสารในหัวข้อนี้ล่าช้า เพราะเมื่อเสร็จการประชุมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบแต่ละครั้ง คณะทำงานฯ ที่ได้รับมอบหมายให้เขียนเอกสาร แล้วส่งขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการบูรณาการกระบวนการ

จัดทำระบบ ซึ่งเกิดจากความล่าช้าที่ผู้เขียนเอกสารดำเนินงานประจำ หรือคณะทำงานฯ ตัดงานประจำ ทำให้ส่งความคิดเห็นล่าช้า หรือไม่ได้ให้ความคิดเห็นเลย จึงทำให้ต้องเสียเวลาในการให้ความคิดเห็นในการประชุมครั้งถัดมา

แนวทางแก้ไข

กำหนดวันส่งเอกสารเพื่อขอความคิดเห็น และวันส่งขอความคิดเห็น ในวันเวลาที่แน่นอน โดยเลขาคณะทำงานฯ จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนผู้เขียนเอกสารและคณะทำงานฯ โดยเฉพาะการขอความเห็น หากไม่ได้รับในเวลาที่กำหนดจะถือว่าไม่มีข้อสงสัยหรือการแก้ไขใดๆ ในเอกสารนั้นๆ นอกจากนี้ได้มีการกำหนดให้ส่งเอกสารในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และแน่ใจว่าถึงมือผู้รับ

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.5.4 การควบคุมบันทึก

ข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร และข้อกำหนดของมาตรฐานสากลนี้ รวมถึงผลที่ได้รับจากการนำไปปฏิบัติ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติสำหรับการชี้แจง การจัดการเก็บ การป้องกัน และการเรียกกลับคืน การเก็บรักษา และการกำจัดบันทึกต่างๆ

บันทึกต่างๆ ต้องอ่านออกได้ สามารถชี้แจง และสอบกลับได้

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 4.2.4 การควบคุมบันทึก

องค์กรต้องจัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งบันทึก เพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ บันทึกต้องคงอยู่ในสภาพที่อ่านเข้าใจได้ ชี้แจงได้และนำออกมาใช้งานได้ทันที องค์กรต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการชี้แจง, การเก็บรักษา, การป้องกัน, การนำไปใช้และการเรียกคืน, ระยะเวลาการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

แนวทางในการดำเนินการ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Quality Record Control และ Regulation of Environmental Record Control โดยกำหนดเนื้อหาให้มีการควบคุมบันทึกให้เหมือนกันทั้งสองระบบ และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการควบคุมบันทึกในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจากแผนกวิศวกรรม เป็นแผนกความปลอดภัย และการจัดการซึ่งรับผิดชอบในการควบคุมบันทึกในระบบบริหารคุณภาพอยู่ก่อนแล้ว โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Quality Record Control และเปลี่ยนชื่อเป็น

Regulation of Record Control แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Environmental Record Control

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดให้มีวิธีการควบคุมบันทึกของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เหมือนกับวิธีการควบคุมบันทึกของระบบบริหารคุณภาพ ในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Record Control

แผนภาพที่ 4-20 ตัวอย่างรายชื่อบันทึกด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวอย่างรายชื่อบันทึกด้านสิ่งแวดล้อม

- 1) ประวัติการฝึกอบรม
 - 2) ผลการเฝ้าติดตามกฎหมาย
 - 3) แผนการซ่อมเพื่อรับมือกับภาวะฉุกเฉิน
 - 4) ปริมาณขยะในแต่ละวัน
 - 5) การตรวจสอบแก๊ส, อุปกรณ์ป้องกันสารเคมีหกรั่วไหล, ทางออกฉุกเฉิน
- ฯลฯ

แผนภาพที่ 4-21 ตัวอย่าง List of Record Control

List of Record control		Doc. No.	QR - T	
		Rev.No.	13	Page
Name of record (FORM)	Document No.	Safekeeping term	Safekeeping place	
Qualification checking of measuring instrument and equipment (Type A) (FORM 4)	Q07 - 09	1 Year	SMS Sect.	
Application of disposal or not used of measuring instrument and equipment (FORM 5)		1 Year (After disposed)		
Calibration information of Measuring instrument and Equipment (FORM 7)		1 Year		
Calibration report (FORM 8)		1 Year (After disposed)		
Master list of Measuring instrument and Equipment (Control type A)(FORM 9)		Only update		
Qualification checking of measuring instrument and equipment (Type B) (FORM 10)		1 Year		
Operation request to change detail of Measuring instrument & Equipment (FORM 11)		1 Year		
Master list of Measuring instrument and Equipment (Control Type B) (FORM 12)		Only update		
Questionnaire of customer satisfaction (FORM 1,2,3)	Q08 - 01	3 Years	Q.A. Dept.	
Internal audit plan (FORM 1)	Q08 - 02	3 Years	SMS Sect.	
Auditor index (FORM 2)		Don't disposed		
Internal audit schedule (FORM 3)		3 Years		
Internal audit information (FORM 4)		3 Years		
Checklist of internal audit (FORM 5)		3 Years		
Internal audit report (FORM 6)		3 Years		
Internal audit register (FORM 7)		Only update edition		
Checklist of internal audit (Next Page) (FORM 8)		3 Years		
Internal audit report (Next Page) (FORM 9)		3 Years		
Internal audit plan for 2nd and next page (FORM 10)		3 Years		
Internal audit plan for last page (FORM 11)		3 Years		
Monitoring and Measurement plan (FORM 1,2,3)	Q08 - 03	1 Year (Old edition)	SMS Sect.	
Compliance evaluation of Environmental legal and Other requirement (FORM 4,5)		3 Years		
Progress of Monitoring and measurement plan (FORM 6)				
Packing list	Q08-05	5 Years	GM Section	
Delivery situation Information of THAI H.K.D Co., Ltd.		3 Years	INS Section	
NC Product information about Hazardous substances in EQAS (FORM 1)	Q08 - 06	5 Years	QA Section	
Abnormal information at incoming process of Thai H.K.D co.,Ltd (FORM 2)		3 Years	PDT Section	
Abnormal information of Thai H.K.D Co.,Ltd (FORM 3)		3 Years	Prepared Section	

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ของบริษัทฯ ที่ดำเนินการอยู่ก่อนหน้านี้เป็นระบบที่ค้ำอยู่แล้ว ทำให้การจัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบได้ในครั้งนี้มีการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม เกี่ยวกับเอกสารในการดำเนินการของระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับไม่มากนัก ดังนั้นทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.5.5 การตรวจประเมินภายใน

องค์กรต้องมั่นใจว่า มีการดำเนินการตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในตามช่วงระยะเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อ

a) พิจารณาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

1) สอดคล้องกับแผนที่ได้วางไว้ สำหรับการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงข้อกำหนดของมาตรฐานสากลนี้และ

2) ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง และคงรักษาไว้อย่างเหมาะสม และ

b) เสนอข้อมูลผลของการตรวจประเมินต่อผู้บริหาร

โปรแกรมการตรวจประเมินต้องถูกวางแผน จัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงไว้โดยองค์กร ซึ่งต้องพิจารณาถึงความสำคัญทางด้านสิ่งแวดล้อมจากการปฏิบัติการต่างๆ ตลอดจนผลของการตรวจประเมินครั้งที่ผ่านมา

ระเบียบปฏิบัติเรื่องการตรวจประเมินต่างๆ ต้องถูกจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงไว้ โดยกล่าวถึง

- ความรับผิดชอบ และข้อกำหนดต่างๆ ในการวางแผน และการดำเนินการตรวจประเมิน การรายงานผลและการเก็บรักษาไว้ซึ่งบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

- พิจารณาเกณฑ์การตรวจประเมิน ขอบข่าย ความถี่ และวิธีการตรวจประเมิน

การคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน และการดำเนินการตรวจประเมินต้องมั่นใจในจุดมุ่งหมาย และความไม่ลำเอียงของกระบวนการการตรวจประเมิน

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 8.2.2 การตรวจประเมินภายใน

องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามภายใน ณ ช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้ทราบว่าการบริหารงานคุณภาพ

a) สอดคล้องกับการดำเนินการที่วางแผนไว้ (ดู 7.1) ตามข้อกำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้ และตามข้อกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพที่องค์กรจัดตั้งขึ้น และ

b) ได้รับการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรต้องวางแผนการดำเนินการตรวจติดตาม โดยพิจารณาถึงสถานะและความสำคัญของกระบวนการต่างๆ และของพื้นที่ที่จะตรวจ รวมทั้งพิจารณาถึงผลของการตรวจติดตามครั้งก่อนหน้าด้วย องค์กรต้องกำหนดเกณฑ์ ขอบข่าย ความถี่และวิธีการที่จะใช้ในการตรวจติดตาม การคัดเลือกผู้ตรวจติดตามและการดำเนินการตรวจติดตามต้องทำให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการตรวจติดตามขององค์กรมีความชัดเจนและเป็นกลาง ทั้งนี้ผู้ตรวจติดตามต้องไม่ตรวจงานของตนเอง

องค์กรต้องระบุความรับผิดชอบและข้อกำหนดในการวางแผนและการดำเนินการตรวจติดตาม รวมทั้งการรายงานผลและการเก็บรักษาบันทึก (ดู 4.2.4) ไว้ในเอกสารการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ที่ถูกตรวจต้องยืนยันว่าการกำจัดสภาพและสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ตรวจพบได้รับการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดกิจกรรมการติดตามผลการดำเนินการต้องครอบคลุมถึงการทวนสอบสิ่งที่ได้ดำเนินการไป และการรายงานผลการทวนสอบนั้น (ดู 8.5.2)

หมายเหตุ : ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน ISO 10011-1 , ISO 10011-2 และ ISO 10011-3

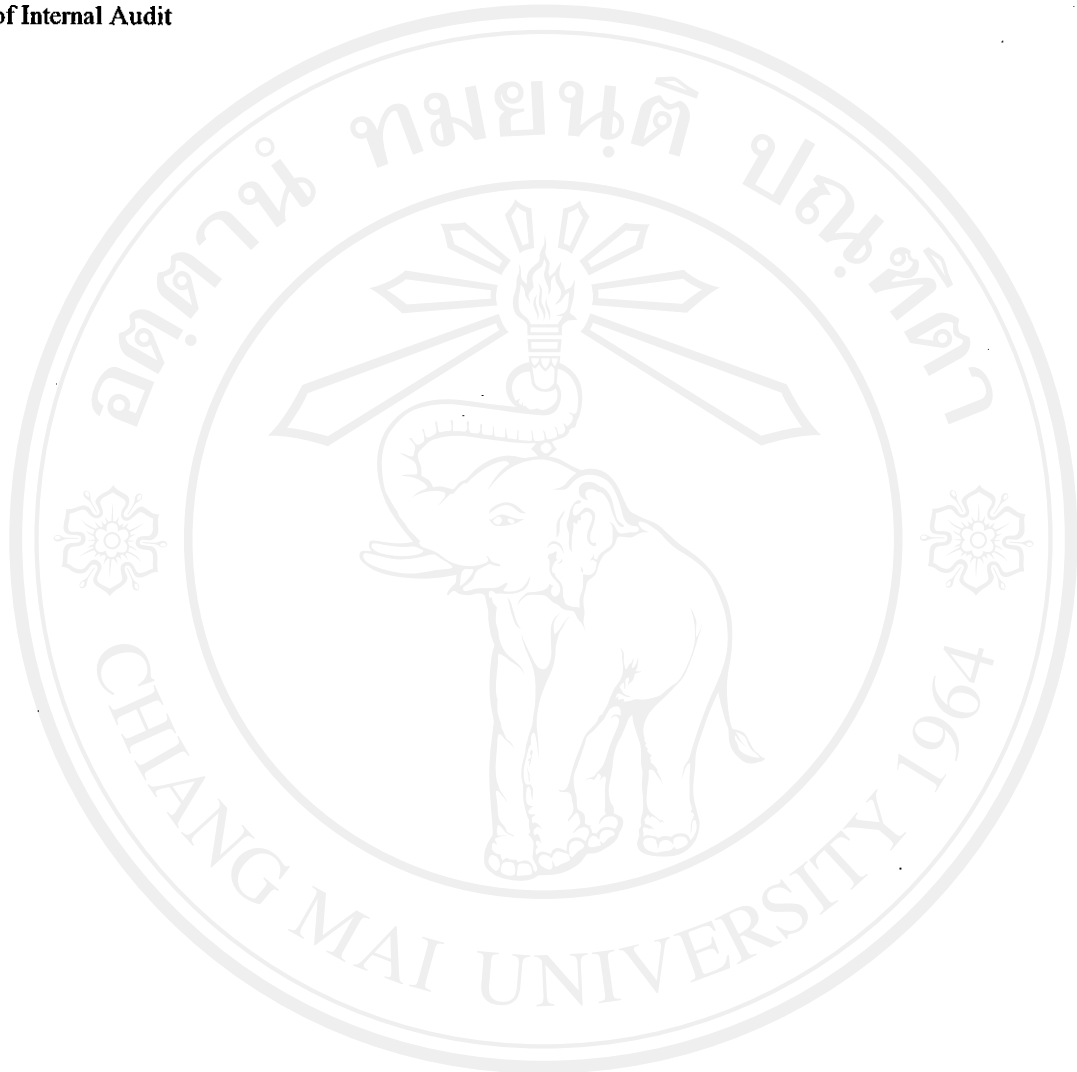
แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Internal Quality Audit และ Regulation of Internal Environmental Audit โดยกำหนดเนื้อหาให้มีวิธีการตรวจสอบภายใน ตลอดจนพิจารณาให้มีการตรวจสอบร่วมกันทั้งระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในแต่ละครั้ง และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบภายในของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจากแผนกวิศวกรรม เป็นแผนกความปลอดภัยและการจัดการซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบภายในของระบบบริหารคุณภาพอยู่ก่อนแล้ว โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Internal Quality Audit และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Internal Audit แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Internal Environmental Audit

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการตรวจประเมินภายในในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยใช้หลักการและวิธีการเดียวกันกับระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งรายละเอียดได้ระบุไว้ในเอกสารเรื่อง

Regulation of Internal Audit



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แผนภาพที่ 4-23 ตัวอย่าง Internal Audit Checklist

THAI H.K.D. CO.,LTD.									
CHECKLIST OF INTERNAL AUDIT									
Audit No.	2/2006	Page		1/16		Auditee Section		INS	
Year	2006	Referred document		Audit detail		NC Level			
No.	Management system requirement	Q04-02	Q04-03	Q04-04	Q04-0401	IS-01-06	Major	Minor	No Nc
1	ISO 9001:2000 / Requirement no.4.2.3, 4.2.4 ISO14001:2004 / Requirement No.4.4.5 EQAS / Requirement no.3.3.1	Q04-02	Q04-03	Q04-04	Q04-0401	IS-01-06			
		<input checked="" type="checkbox"/> Review document control * Check understanding about document control when preparing New edition , Revision and Cancellation of document * Check understanding about controlled document	<input checked="" type="checkbox"/> Review external document control * Check understanding about Handling method of External document which the method are after receive external document that must use in company . Must use External document approval Q04-03 FORM1.2 then Approve by Vice President and all Department Manager is related and Send to MSC Center for control.	<input checked="" type="checkbox"/> Review records * Check understanding about preparation , use and correction of record. The record which is prepared must assign the kind or form in R&S document or procedure. The record must read clearly. Don' t use pencil in record. Corrcition the detail , must draw a line on the body text in horizontal and sign . * Check List of Record Control (Q04-04 FORM1.2 , 2.2) and History of Revision (Q04-0201 FORM3.1) * The expired document and record must dispose on January of every year by use Document&Record disposition request (Q04-04 FORM3.1)	<input checked="" type="checkbox"/> Review standard of data back up * Check the existence of CD-ROM of data back up which have 2 set and Registration form of CD-ROM form (Q04-0401 FORM 1.2) and borrow form (Q04-0401 FORM2.2).	<input checked="" type="checkbox"/> Review Lot traveller safekeeping control * Check understanding about flow of lot traveller control. (Inspector keep lot traveller by check with inspection record			

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ของบริษัทฯ ที่ดำเนินการอยู่ก่อนหน้านี้เป็นระบบที่ได้อยู่แล้ว ทำให้การจัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบได้ในครั้งนี้มีการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม เกี่ยวกับเอกสาร ในการดำเนินการของระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับไม่มากนัก ดังนั้นทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

ข้อที่ 4.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามช่วงระยะเวลาที่ได้วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจถึงความเหมาะสม ความเพียงพอ และความมีประสิทธิภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง การทบทวนต้องรวมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบ การจัดการสิ่งแวดล้อม ตลอดจนนโยบายสิ่งแวดล้อม และวัตถุประสงค์และเป้าหมายสิ่งแวดล้อม บันทึกต่างๆ ของการทบทวนต้องเก็บรักษาไว้

ปัจจัยป้อนในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ต้องรวมถึง

- a) ผลของการตรวจประเมินภายใน และการประเมินความสอดคล้องต่อข้อกำหนดกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรกำหนดไว้
- b) การสื่อสารต่างๆ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอกกับองค์กร รวมทั้งข้อร้องเรียนต่างๆ
- c) ผลการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร
- d) ระดับความสำเร็จของวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่บรรลุผล
- e) สถานะของการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
- f) การติดตามผลการดำเนินการต่างๆ จากการพิจารณาทบทวนครั้งที่ผ่านมา
- g) การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ตลอดจนการพัฒนาในกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมขององค์กร และ

h) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนแปลงนโยบายสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และ

องค์กรประกอบต่างๆ ของกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อที่ 5.6.1 บททั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบการบริหารงานคุณภาพตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้ เพื่อยืนยันว่าระบบมีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เพียงพอและมีประสิทธิภาพ การทบทวนนี้ ต้องครอบคลุมถึงการประเมินหาโอกาสเพื่อปรับปรุง รวมถึงความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานคุณภาพ ตลอดจนนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

องค์กร ต้องเก็บรักษาบันทึกการทบทวน โดยฝ่ายบริหารไว้เป็นหลักฐาน (ดู 4.2.4)

ข้อที่ 5.6.2 ข้อมูลในการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร

ข้อมูลในการทบทวน โดยฝ่ายบริหารต้องครอบคลุมถึงสาระดังต่อไปนี้

- a) ผลการตรวจติดตาม (รวมถึงผลการตรวจฯ โดยบุคคลที่สองและบุคคลที่สาม)
- b) การแสดงตอบกลับจากลูกค้า (Customer Feedback)
- c) ประสิทธิภาพของกระบวนการและความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- d) สถานะของการปฏิบัติเชิงแก้ไขและป้องกัน
- e) การติดตามผลอันเนื่องมาจากการทบทวน โดยฝ่ายบริหารครั้งก่อนๆ
- f) การปรับเปลี่ยนซึ่งอาจกระทบต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ และ
- g) ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการปรับปรุง

ข้อที่ 5.6.3 ผลของการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร

ผลของการทบทวน โดยฝ่ายบริหารต้องแสดงถึงการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ

- a) การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพและกระบวนการต่างๆ ในระบบ
- b) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และ
- c) ความต้องการด้านทรัพยากร

ข้อที่ 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการเชิงแก้ไขและป้องกัน ตลอดจนการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร

แนวทางในการดำเนินการ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้กำหนดให้รวมเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Management Review in Quality Management System และ Regulation of Management Review in Environmental Management System โดยกำหนดเนื้อหาให้มีหัวข้อการประชุมทบทวนให้ครอบคลุมทั้งระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ตลอดจนกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันทั้งสองระบบในแต่ละครั้ง โดยแก้ไขในเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Management Review in Quality Management System และเปลี่ยนชื่อเป็น Regulation of Management Review แล้วยกเลิกเอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า Regulation of Management Review in Environmental Management System

การดำเนินการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการทบทวนโดยฝ่ายบริหารขึ้นอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยนำหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเข้าประชุมด้วย เพื่อเป็นการทบทวนการปฏิบัติงาน ปัญหา และการแก้ไข ในรอบครึ่งปีที่ผ่านมา โดยรายละเอียดของหัวข้อและช่วงเวลาในการประชุม กำหนดไว้ในเอกสารเรื่อง Regulation of Management Review

แผนภาพที่ 4-24 ตัวอย่างเอกสารเรื่อง Regulation of Management Review

กำหนดเวลาการประชุม

การประชุมปกติ ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมจะต้องจัดการประชุมทบทวน โดยฝ่ายบริหารปีละ 2 ครั้ง ในเดือนมิถุนายน และ ธันวาคมของทุกปี

การประชุมพิเศษ จัดขึ้นในกรณีที่พบข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นจำนวนมาก หรือ มีปัญหาจำนวนมากเกิดขึ้นกับระบบบริหารคุณภาพ / ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือ พบแนวโน้มที่จะเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ / การจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นจำนวนมาก

หัวข้อการประชุมที่เกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

- (1) การทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อม, วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และ โครงการด้านสิ่งแวดล้อม
- (2) ประสิทธิภาพการแก้ไขและป้องกันในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- (3) ผลการเฝ้าติดตามและตรวจวัดตามแผนการเฝ้าติดตามที่วางไว้
- (4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ
- (5) สรุปข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากภายในและภายนอกบริษัท
- (6) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงจากผู้บริหารและหัวหน้าแต่ละแผนก

การปฏิบัติหลังจากการประชุม

หลังจากเสร็จสิ้นการประชุม ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ดังนี้

- (1) ทำรายงานสรุปผลการประชุมแจ้งให้กับคณะกรรมการการประชุมทุกท่านทราบ
- (2) ออกใบร้องขอให้ทำการแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรือพบแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาในระหว่างการประชุม
- (3) ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
- (4) รักษาสรุปผลการประชุมนั้นไว้

แผนภาพที่ 4-25 ตัวอย่างหัวข้อการประชุม Management Review

No.	Meeting Agenda Item	Responsibility
1	The result of objective of company	Safety & Management System Section
2	The result of sub-objective of each section	All Section
3	Review the Quality Policy , Environment policy , Company Objective and Target.	Vice-President
4	Summary the efficiency of audit in QMS , EMS and EQAS	Safety & Management System Section
	Summary the result of customer audit	Quality Assurance Section
5	Summary the efficiency of making customer satisfaction	Quality Assurance Section
6	Summary the efficiency of training plan	Safety & Management System Section
7	Review for needs and expectations of the necessary infrastructure of each section	All Section
8	Summary the efficiency of supplier and subcontractor control	Purchasing Section
9	Summary of receiving , review and change of Quality Contract	Quality Assurance Section
	Summary of receiving , review and change of General Contract	General Management Section
10	Summary of plan , new product plating	Plating Engineering Section
	Summary the efficiency of plating process changes	Quality Assurance Section
11	Summary the efficiency of production plan and production quantity	Production Section
12	Summary of analysis for data statistical Characteristic of process and product or other trend	
	- Process check in PC-1	Plating Engineering Section
	- Process check in PC-2	Production Section
	- Characteristic test of product	Quality Assurance Section
13	Summary the efficiency of corrective and preventive action Quality of product in QMS and EQAS	Quality Assurance Section
	Quality of environment and Management system in QMS , EMS and EQAS	Safety & Management System Section
14	Summary of customer claim	Quality Assurance Section
15	Summary of monitoring and measurement of processes Thickness and %Sn composition	Quality Assurance Section
	Cpk	Quality Assurance Section
	NC and Yield of product	Inspection Section
	Abnormal in production process	Production Section
	The result of monitoring and measurement as following Monitoring and Measurement Plan (Assigned by EQMR)	Responsible person are assigned in Monitoring and Measurement Plan
16	Summary the efficiency of operation plan, problem and corrective action , maintenance and repairing of machine and equipment	Engineering Section
17	Summary the efficiency of operation to conform with legal and other requirements.	Safety & Management System Section
18	Summary of Complain or requirement of internal and external	General Management Section
19	Follow-up the operation result of last meeting	EQMR
20	Other changing is effect to QMS , EMS and EQAS	All Section
21	Recommendations for development and improvement	All Section

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ เห็นว่าการที่คณะทำงานฯ มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการจัดทำระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับ อีกทั้งเป็นพนักงานระดับจัดการ หรือระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ซึ่งมีหน้าที่บังคับบัญชา บริหารงานในแต่ละส่วนงาน จึงทำให้เข้าใจหน้าที่ในหน่วยงานของตนเองอย่างถ่องแท้และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

ขั้นที่ 3.2 จัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดทำได้ในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้ทำการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม เกี่ยวกับคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม ระเบียบปฏิบัติ และวิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการของระบบตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นที่ 3.1 ทบทวนสถานะของระบบและเอกสารในปัจจุบัน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเห็นว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ของบริษัทฯ ที่ดำเนินการอยู่ก่อนหน้านี้เป็นระบบที่ได้อยู่แล้ว ทำให้การจัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบได้ในครั้งนี้มีการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม เกี่ยวกับคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม ระเบียบปฏิบัติ และวิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการของระบบตามมาตรฐานทั้งสองฉบับไม่มากนัก ดังนั้นทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรค

คณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ เห็นว่าการจัดทำเอกสารบางฉบับล่าช้า เพราะเมื่อเสร็จการประชุมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบแต่ละครั้ง คณะทำงานฯ บางคนได้รับมอบหมายให้เขียนเอกสาร แล้วส่งขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ซึ่งอาจจะเกิดจากความล่าช้าที่ผู้เขียนเอกสารติดงานประจำ หรือ คณะทำงานฯ ติดงานประจำ ทำให้ส่งความคิดเห็นล่าช้า หรือไม่ได้ให้ความคิดเห็นเลย จึงทำให้ต้องเสียเวลาในการให้ความคิดเห็นในการประชุมครั้งถัดมา

แนวทางแก้ไข

บริษัทฯ ได้กำหนดวันส่งเอกสารเพื่อขอความคิดเห็น และวันส่งขอความคิดเห็นในวันเวลาที่แน่นอน โดยเลขาคณะทำงานฯ จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนผู้เขียนเอกสารและคณะทำงานฯ โดยเฉพาะการขอความเห็น หากไม่ได้รับในเวลาที่กำหนดจะถือว่าไม่มีข้อสงสัยหรือการแก้ไขใดๆ ในเอกสารนั้นๆ นอกจากนี้ได้มีการกำหนดให้ส่งเอกสารในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และแน่ใจว่าถึงมือผู้รับ

ขั้นที่ 4 การปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำ

หลังจากที่คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้จัดทำระบบและเอกสารต่างๆ เพื่อใช้ทั่วทั้งบริษัทฯ แล้ว จะมีการปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำขึ้น โดยมีกิจกรรมหลักที่ต้องทำดังนี้

ขั้นที่ 4.1 จัดการฝึกอบรมตามเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ได้มีการจัดการอบรมตามเอกสารที่ได้จัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม เกี่ยวกับคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม ระเบียบปฏิบัติ และวิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นๆ ให้กับพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องก่อนที่เอกสารต่างๆ จะมีผลบังคับใช้ เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจอันดีในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ที่ได้รับการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ขั้นที่ 4.2 ดำเนินการตามระบบที่ได้จัดทำขึ้น

หลังจากการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม เกี่ยวกับคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม ระเบียบปฏิบัติ และวิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการของระบบตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 และได้มีการจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทุกหน่วยงานของบริษัทฯ ได้มีการปฏิบัติตามสิ่งที่ได้จัดทำขึ้น ครอบคลุมถึงการดำเนินการตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของทั้งบริษัทฯ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. พนักงานทั้งบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 มาแล้ว นอกจากนี้ยังได้รับการฝึกอบรมให้เห็นความสำคัญของคุณภาพและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติงานที่ตีในการบริหารคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อม ทำให้เข้าใจถึงความสำคัญในการปฏิบัติ
2. ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงของแต่ละหน่วยงาน ให้ความสำคัญและใส่ใจกับระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง ทำให้เกิดการกระตุ้นให้พนักงานในหน่วยงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตามระบบและเอกสารที่มีการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม ในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบได้เป็นอย่างดี
3. คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบที่อยู่ในแต่ละหน่วยงานมีการประชุมติดตามผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระบบและเอกสารที่มีการจัดทำ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม ในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ทำให้การบริหารคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรค

ในช่วงเริ่มต้นปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำ บริษัทฯ พบว่าพนักงานบางหน่วยงานที่รับผิดชอบในหัวข้อที่มีการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบยังไม่คุ้นเคยกับกระบวนการทำงานใหม่ ทำให้เกิดการละเลยการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานในระบบการบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

แนวทางแก้ไข

บริษัทฯ ได้ให้ผู้บังคับบัญชาของทุกหน่วยงาน ต้องใส่ใจในการติดตาม ดูแลการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในระดับหัวหน้างาน จะต้องคอยดูแลการปฏิบัติตามอย่างใกล้ชิด และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในระดับเหนือขึ้นไปเพื่อทราบเป็นระยะๆ

บริษัทฯ ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีการตรวจสอบการปฏิบัติของตนเอง (Self Check) โดยพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป จะต้องตรวจสอบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังกำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำกิจกรรม ISO Talk เพื่อเสริมความรู้ในเรื่องระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อีกทั้งเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อระบบดังกล่าว และยังจัดให้มีการออกเสียงตามสาย เพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ และมีกิจกรรมตอบปัญหา ISO ในวารสารประจำเดือนของบริษัทฯ ด้วย

ขั้นที่ 5 การตรวจประเมินระบบภายใน

บริษัทไทย เอช.เค.ดี จำกัด ได้จัดให้มีการตรวจประเมินภายในตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ภายหลังจากการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบแล้วเสร็จ โดยได้ดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 5.1 การตรวจประเมินระบบภายใน

หลังจากการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และได้มีการนำไปปฏิบัติใช้ทั่วทั้งองค์กรแล้ว บริษัทฯ ได้มีการกำหนดให้มีการตรวจประเมินระบบภายใน (Internal Audit) ตามข้อกำหนดของมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ เพื่อตรวจสอบถึงประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำระบบที่ได้รับการบูรณาการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยการตรวจประเมินภายในของบริษัทฯ จะใช้มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 อ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบกับระบบบริหารคุณภาพ และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่บริษัทฯ ได้จัดทำขึ้น

คณะผู้ตรวจประเมินระบบภายในครั้งนี้ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนฝ่ายบริหาร โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ การฝึกอบรม และความเป็นอิสระต่อหน่วยงานที่จะตรวจประเมิน เป็นหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก

การตรวจประเมินระบบภายใน พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตามตารางที่ 4-16 และตารางที่ 4-17 และได้ออกคำร้องขอให้มีการแก้ไข (CAR : Corrective Action Request) ดังนี้

ตารางที่ 4-3 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จากการตรวจประเมินระบบภายใน

หัวข้อตามข้อกำหนด	รายละเอียดของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
6.3 สิ่งอำนวยความสะดวก	แผนกวิศวกรไม่ได้ทำการทดสอบ Jig หลังจากมีการออกแบบแล้ว
7.5.3 การบ่งชี้และการสอบกลับได้	แผนกวิศวกรการชุบไม่ได้บ่งชี้สารเคมีที่หมดอายุแล้วอย่างชัดเจน และไม่แยกเก็บที่ NC Area
7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องสินค้า	มีการผลิตผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ แต่ไม่พบหลักฐานการขออนุมัติการผลิตจากลูกค้า

ตารางที่ 4-4 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO
14001:2004 จากการตรวจประเมินระบบภายใน

หัวข้อตามข้อกำหนด	รายละเอียดของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
4.4.6 การควบคุมการปฏิบัติการ	แผนกที่รับผิดชอบไม่ได้จัดเก็บขยะและสารเคมีที่รอกำจัดในพื้นที่ตามที่ระบุไว้
4.4.7 การเตรียมความพร้อมและการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน	ไม่ได้ระบุวิธีการตรวจสอบสัญญาฉุกเฉินและตัวตรวจจับความร้อน
4.4.2 ทักษะความสามารถ การฝึกอบรมและจิตสำนึก	ไม่ได้กำหนดหัวข้อที่จำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานส่งงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้นำเอาผลจากการตรวจประเมินระบบภายในเข้าไปทบทวนในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อปฏิบัติการแก้ไขและปฏิบัติการป้องกันก่อนการตรวจติดตาม ซึ่งหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินได้พิจารณาร่วมกับตัวแทนฝ่ายบริหารของบริษัทฯ โดยกำหนดวันตรวจติดตามเพื่อปิด CAR หลังจากการตรวจประเมินระบบภายในครั้งนี้ 15 วัน

ขั้นที่ 5.2 การตรวจติดตามจากการตรวจประเมินระบบภายใน

จากผลการตรวจประเมินภายใน พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด บริษัทฯ ได้ทำการปฏิบัติการแก้ไขและปฏิบัติการป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านั้นเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ร่วมกับหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน เพื่อให้คณะผู้ตรวจประเมินมาทำการตรวจติดตามและปิด CAR ของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากการตรวจประเมินครั้งที่ผ่านมา

คณะผู้ตรวจได้ตรวจสอบหลักฐานการวิเคราะห์ข้อมูล สาเหตุที่แท้จริงให้เกิดปัญหา รวมถึงมาตรการแก้ไขและป้องกัน พร้อมปิด CAR จากการตรวจประเมินระบบภายใน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. คณะผู้ตรวจประเมินระบบภายใน มีความรู้ ความสามารถในการตรวจประเมินระบบภายในและข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินทั้งสองมาตรฐานอีกด้วย ทำให้สามารถมองความสอดคล้องและการดำเนินการตามมาตรฐานทั้งสองฉบับได้เป็นอย่างดี

2. การให้ความร่วมมือจากหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ ทำให้การตรวจประเมินเป็นไปได้ด้วยดี เต็มใจที่จะให้คณะผู้ตรวจประเมินค้นหาข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งจะนำไปสู่การหาสาเหตุที่แท้จริงในการปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

ปัญหาและอุปสรรค

บริษัทฯ พบว่าเวลาในการตรวจประเมินระบบภายในของหัวหน้าคณะผู้ตรวจมีเวลาจำกัด และคณะผู้ตรวจบางคนไม่สามารถร่วมตรวจได้ เนื่องจากติดภารกิจสำคัญ ทำให้ไม่สามารถตรวจประเมินได้ทุกจุดในพื้นที่การตรวจประเมินอย่างละเอียดได้

แนวทางแก้ไข

บริษัทฯ กำหนดให้ตัวแทนฝ่ายบริหารหรือกับหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน และผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่จะตรวจประเมินระบบภายใน โดยกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าอย่างแน่นอน และขอความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานของคณะผู้ตรวจให้ความสำคัญต่อการตรวจเป็นลำดับแรก เพื่อให้การตรวจประเมินระบบภายในเป็นไปอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ขั้นที่ 6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ มีการทบทวนระบบการบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอ ประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงโอกาสและความจำเป็นในการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารของบริษัทฯ มีการกำหนดหัวข้อให้ครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ คือ

(1) การทบทวนนโยบายคุณภาพ นโยบายสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์คุณภาพ วัตถุประสงค์และเป้าหมายสิ่งแวดล้อม

(2) ผลจากการตรวจประเมิน ได้แก่ ผลการตรวจประเมินระบบภายใน ผลการตรวจติดตามจากหน่วยงานภายนอก และผลการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

(3) การสื่อสารกับภายนอกรวมทั้งข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ได้แก่ ข้อร้องเรียนจากลูกค้าและจากภายนอก ผลการสำรวจความต้องการ / ความพึงพอใจของลูกค้า และการสื่อสารอื่นๆ กับภายนอก

(4) ผลการดำเนินการของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

- (5) สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- (6) การติดตามผลการดำเนินการจากการทบทวนครั้งที่ผ่านมา
- (7) ผลกระทบการเปลี่ยนแปลงต่อระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการ
สิ่งแวดล้อม รวมทั้งข้อกำหนดและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม
- (8) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการ
สิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้ทำการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 เพื่อทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ภายหลังจากเสร็จสิ้นจากการตรวจประเมินระบบภายในและการตรวจติดตามเรียบร้อยแล้ว โดยคณะกรรมการทบทวนฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ได้ทบทวนครอบคลุมเรื่องต่างๆ ตามข้อกำหนด และมีมติให้ทุกส่วนดำเนินการอย่างถูกต้องตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในเอกสารต่างๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรักษา
ระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อไป

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. คณะผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ให้ความสำคัญและมีความมุ่งมั่นในการทบทวนระบบการบริหารคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบขึ้น เพื่อประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอ และประสิทธิผล รวมถึงโอกาสและความจำเป็นในการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพและการจัดการ สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งที่คณะผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและเอาใจใส่

2. คณะผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการเป็นคณะกรรมการทบทวนฝ่ายบริหารที่ทำหน้าที่ในการทบทวนระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัทฯ มาก่อน ทำให้เข้าใจรายละเอียดในการทบทวนแบบบูรณาการร่วมของมาตรฐานทั้งสองฉบับหลังจากที่ได้รับการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบแล้ว

ปัญหาและอุปสรรค

บริษัทฯ พบว่าเนื่องจากคณะทำงานทบทวนฝ่ายบริหาร ต้องทบทวนระบบมาตรฐานทั้ง 2 ระบบ คือมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องประชุมอีกหลายคณะ เช่น ประชุมคณะกรรมการบุคคลของบริษัทฯ ประชุมคณะจัดการบริษัทฯ และยังไม่นับรวมภารกิจต่างๆ ที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติอีก ทำให้สามารถประชุมทบทวนฝ่ายบริหารได้ไม่ครบองค์ประชุม อาจจะทำให้การตัดสินใจในบางเรื่องล่าช้า เพราะต้องเปิดประชุมย่อยขึ้นมาอีกเพื่อตัดสินใจในเรื่องดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

บริษัทฯ ได้มีการแบ่งหัวข้อการทบทวนฝ่ายบริหารที่ต้องตัดสินใจเร่งด่วน ไปร่วมพิจารณาในการประชุมติดตามความคืบหน้าประจำเดือน ซึ่งคณะผู้บริหารจะเข้าร่วมอยู่แล้ว แล้วหลังจากนั้นให้ตัวแทนฝ่ายบริหารสรุปผลเพื่อเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาต่อไป ในส่วนของวันที่กำหนดการทบทวนฝ่ายบริหาร ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารตรวจสอบและยืนยันกำหนดการของผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนคณะผู้บริหารให้ชัดเจนก่อนที่จะจัดทำกำหนดการทบทวนฝ่ายบริหาร

ประโยชน์ที่บริษัทฯ และพนักงานได้รับจากการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

การบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัท ไทย เอช.เค.ดี จำกัด เริ่มขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2549 จนถึงขั้นตอนการทบทวนของฝ่ายบริหารในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2549 เป็นเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ซึ่งผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ และสังเกตการณ์กิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ พบว่าประโยชน์ที่บริษัทฯ และพนักงานได้รับจากการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบมีดังต่อไปนี้

1. ทำให้บริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในมุมมองของลูกค้าเรื่องของการบริหารงานระบบการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารต่างๆ ซึ่งมีเอกสารลดลงทั้งหมด 12 ฉบับ
3. ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานไปทั้งหมด 9 งานจากพนักงาน 3 คน ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินทั้งตรวจประเมินภายใน และตรวจประเมินติดตามจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง
5. หลังจากที่มีการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบแล้ว ยังเป็นการสร้างรากฐานแนวความคิดด้านการการบริหารคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน ได้ดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนที่จะมีการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบทั้ง 2 มาตรฐานเข้าด้วยกัน เช่น ทักษะในเรื่องของการกำหนดประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมสามารถนำพื้นฐานความคิดมาประยุกต์ ใช้กับการหาปัญหาด้านคุณภาพได้ กล่าวคือมีการแลกเปลี่ยนแนวความคิด ทักษะต่างๆ ของทั้ง 2 มาตรฐานให้กับพนักงานที่ทำงานในแต่ละส่วนงานได้

ดังนั้นจากประโยชน์ที่บริษัทฯ และพนักงานได้รับข้างต้นก็ถือว่าบริษัทฯ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ด้วยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จที่ได้กล่าวไปแล้ว รวมถึงมีการ

แก้ไขปัญหาคและอุปสรรคที่พบในระหว่างการจัดทำอย่างจริงจัง ทำให้การบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัทฯ เป็นไปอย่างราบรื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved