



## บทที่ 5

### การเตรียมการและทบทวนสถานะการทำงานในปัจจุบัน

ในบทนี้จะกล่าวถึงการเตรียมการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 โดยเริ่มจากการจัดตั้งคณะกรรมการกำหนดนโยบายในการดำเนินงานจากฝ่ายบริหาร การอบรมให้ความรู้กับคณะกรรมการ และการทบทวนสถานะการทำงานในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนการเตรียมการในเริ่มแรกจะต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจร่วมกันในระดับผู้บริหารเสียก่อน เพื่อรับทราบนโยบายในการดำเนินงาน และได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานอย่างจริงจัง โดยนโยบายคุณภาพในการจัดหาชิ้นส่วนข้างผลิต และนโยบายคุณภาพของการตรวจสอบคุณภาพในขบวนการผลิตมีดังนี้ คือ

#### นโยบายคุณภาพในการจัดหาชิ้นส่วนข้างผลิต

1. ทางโรงงานจะทำการผลิตผลิตภัณฑ์ โดยใช้ชิ้นส่วนที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่เพียงพอต่อการนำมาใช้งาน เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้รับการยอมรับจากลูกค้าในเรื่องความเรียบร้อยสวยงาม และความคงทนต่อการใช้งาน
2. ชิ้นส่วนข้างผลิตที่นำมาใช้ จะต้องผ่านการตรวจสอบและทดสอบโดยแผนกควบคุมภาพ และรับรองโดยผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพก่อนที่จะนำมาใช้จริง และหลังจากมีการนำมาใช้งานแล้ว แผนกควบคุมคุณภาพรับผิดชอบในการติดตาม

ตรวจสอบ และทดสอบคุณภาพของชิ้นส่วนจ้างผลิต ตามมาตรฐานและวิธีการซึ่งผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำ

3. ผู้รับช่วงผลิตที่ทำการผลิตชิ้นส่วน จะต้องมียระบบการควบคุมคุณภาพ และขั้นตอนการผลิตที่ผ่านการยอมรับจากแผนกควบคุมคุณภาพ และสามารถทำงานร่วมกับแผนกควบคุมคุณภาพของโรงงานในการควบคุมและพัฒนาคุณภาพของชิ้นส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแผนกควบคุมคุณภาพรับผิดชอบในการประเมินผลคุณภาพของผู้รับช่วงผลิต

4. ผู้รับช่วงผลิตที่ทำการผลิตชิ้นส่วน จะต้องมียระบบการวางแผนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถทำการผลิตชิ้นส่วนส่งโรงงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

#### นโยบายคุณภาพของการตรวจสอบคุณภาพในขบวนการผลิต

1. การตรวจและการทดสอบในระหว่างขบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์ในระหว่างขบวนการผลิตจะถูกทำการตรวจและทดสอบ โดยพนักงานของแผนกควบคุมคุณภาพตามแผนภูมิการประกันคุณภาพที่แผนกควบคุมคุณภาพได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแผนคุณภาพและวิธีการ

2. เอกสารสำหรับการตรวจและการทดสอบตามจุดงานต่างๆ จะถูกจัดทำขึ้นตามความเหมาะสมสำหรับการใช้งาน ซึ่งผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำ ตัวอย่างเช่น

- คำสั่งปฏิบัติงาน ที่กำหนดขั้นตอนของการตรวจและการทดสอบ
- คู่มือทางเทคนิค ที่แสดงถึงจุดสำคัญและเงื่อนไขในการตรวจและ

ทดสอบ โดยอ้างตามแผนภูมิการประกันคุณภาพ

3. ผลิตภัณฑ์ในระหว่างขบวนการผลิต ที่ตรวจสอบว่าไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะถูกแสดงสถานะและคัดแยกไว้ เพื่อป้องกันมิให้ถูกนำไปใช้งานด้วย ความ

พลังเหลือ ซึ่งการควบคุมจะทำตามวิธีการที่ผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพได้จัดทำไว้ เป็นเอกสาร การดำเนินการใดๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพจะเป็นผู้ทำการพิจารณาและอนุมัติวิธีการ

4. บันทึกของการตรวจและการทดสอบ ถูกจัดทำและเก็บรักษานบันทึกไว้ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าผลิตภัณฑ์นั้นได้ผ่านการตรวจ และ/หรือการทดสอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและเก็บรักษา

การเตรียมการ ในขั้นต่อไปหลังจากได้รับนโยบายในการดำเนินงานแล้วคือการจัดตั้งกลุ่มทำงาน โดยวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกลุ่มทำงานมีดังนี้ คือ

1. เพื่อระดมความคิดในการกำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงาน
2. เพื่อจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

โครงสร้างของกลุ่มทำงาน จัดแบ่งได้เป็นระดับดังนี้ คือ

1. ตัวแทนการจัดการคุณภาพ (QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE) ทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 ผู้ที่รับหน้าที่นี้ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการระบบคุณภาพตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 เป็นอย่างดี และจะต้องมีตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่สูงเพียงพอ เพื่อให้การบังคับบัญชาและการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานกระทำได้โดยสะดวก
2. คณะกรรมการนโยบาย (STEERING COMMITTEE) จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ประสานงานในการดำเนินงาน และควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการนโยบายมีดังนี้ คือ

1. พิจารณา และทบทวน การจัดองค์กร และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงาน

2. ตรวจสอบพิจารณาเอกสารของระบบในเบื้องต้น

3. ตรวจสอบติดตามแผนการดำเนินงาน

4. แก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อโครงการ

3. คณะทำงาน (WORKING PARTY) คณะทำงานนับได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการดำเนินงานระบบคุณภาพให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพ และการประกันคุณภาพ ISO 9000 , 2535) เนื่องจากคณะทำงานจะเป็นกลุ่มบุคคลที่เข้าไปมีบทบาทในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ตั้งแต่การวางแผนทางการดำเนินงาน การจัดทำระบบคุณภาพ การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะทำงานมีดังนี้ คือ

1. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบคุณภาพตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 อย่างจริงจัง

2. ปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

3. ดำเนินการกำหนดและจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ เช่น ระเบียบปฏิบัติงาน (PROCEDURE MANUAL) คำสั่งปฏิบัติงาน (WORK INSTRUCTION) และเอกสารอื่นๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

4. ร่วมกันตรวจสอบ และรับรองความถูกต้องของเอกสารของระบบในเบื้องต้น

5. นำระบบที่ได้ทำการออกแบบไปแล้วไปปฏิบัติและติดตามผล และแก้ไข หากเกิดความบกพร่องและปัญหาในการดำเนินงาน

6. กระตุ้นผู้ได้บังคับบัญชา ให้มีความตื่นตัวและให้ความร่วมมือกับการดำเนินโครงการ

หลังจากที่ได้ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้บริหารของบริษัทเพื่อขอความร่วมมือและให้การสนับสนุน รวมทั้งการจัดตั้งคณะทำงาน สำหรับการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การทบทวนสถานะการดำเนินงานในปัจจุบัน การวางแผนการดำเนินงานโครงการ และการฝึกอบรม

การทบทวนสถานะการดำเนินงานในปัจจุบัน คือการย้อนกลับไปตรวจสอบการทำงานของ การตรวจสอบคุณภาพอย่างละเอียดโดยคณะทำงาน การทบทวนสถานะการดำเนินงานในปัจจุบันจะช่วยให้คณะทำงานมีข้อมูลและแนวทางเพียงพอ สำหรับการวางแผนดำเนินงานโครงการ และเลือกกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน การทบทวนสถานะการทำงานของ การตรวจสอบชิ้นส่วนจ้างผลิตและการตรวจสอบคุณภาพบนสายการประกอบ กระทำโดยการตรวจสอบและทบทวนการทำงานของ การตรวจสอบคุณภาพของชิ้นส่วนจ้างผลิต การจัดเก็บชิ้นส่วนวัสดุในคลังชิ้นส่วนวัสดุ การควบคุมและตรวจสอบคุณภาพบนสายการประกอบและการสุ่มตรวจสอบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป การตรวจสอบและทบทวนการทำงานของคณะทำงาน กระทำโดยการสอบถามจากผู้รับผิดชอบที่ดูแลการทำงานในส่วนนั้นอย่างละเอียด และลงไปตรวจสอบการทำงานจริง หลังจากการตรวจสอบและทบทวนการทำงานครบทุกส่วนแล้ว ทางคณะทำงานได้รวบรวมข้อสังเกตต่างๆที่พบเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

การตรวจสอบคุณภาพของชิ้นส่วนจ้างผลิต

- การตรวจสอบไม่มีเกณฑ์การตัดสินใจที่แน่นอน แต่มักจะใช้ประสบการณ์ของพนักงานตรวจสอบในการตัดสินใจ
- ไม่มีการติดป้ายแสดงสถานะของชิ้นส่วนวัสดุ (เช่น ใช้ได้ ห้ามใช้ รอการตรวจสอบ)

- มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบชิ้นส่วนมีไม่ครบถ้วน
- ไม่มีการทบทวนและแก้ไขมาตรฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ
- การตรวจสอบทำไม่ครบทุกหัวข้อตามมาตรฐานที่ระบุไว้
- ไม่มีบันทึกประวัติการตรวจสอบคุณภาพ

#### การควบคุมและตรวจสอบคุณภาพบนสายการประกอบ

- พนักงานตรวจสอบคุณภาพบนสายการประกอบไม่มีคำสั่งปฏิบัติงานสำหรับใช้ในการทำงาน
  - การตรวจสอบไม่มีเกณฑ์การตัดสินใจในที่แน่นอน แต่มักจะใช้ประสบการณ์ของพนักงานตรวจสอบในการตัดสินใจ
  - ไม่มีระบบสำหรับการควบคุมและป้องกันการดำเนินงานผิดพลาด ในจุดงานที่พนักงานต้องทำงานหลายอย่างต่าง ๆ กัน
  - ไม่มีการจัดสถานที่สำหรับแยกเก็บชิ้นส่วนวัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องระหว่างการผลิต (ของดีและของเสียวางปะปนอยู่ในบริเวณเดียวกัน)
  - การเก็บชิ้นส่วนวัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องระหว่างการผลิตไม่มีการควบคุมดูแลที่ดีพอ (อาจทำให้เสียหายมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การซ่อมแซมยุ่งยากขึ้น หรืออาจต้องทำลายทิ้ง)
  - ไม่มีการตรวจสอบตู้ที่ผ่านการซ่อมแซมบนสายการประกอบก่อนนำไปใช้งานใหม่ (การซ่อมแซมอาจทำไม่ครบถ้วน หรือไม่เรียบร้อย)
  - ผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิต เกิดข้อบกพร่องเสียหายสูงมากในเกือบทุกจุดตรวจสอบคุณภาพ

ผลสรุปของการทบทวนสถานะการทำงาน เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่าส่วนใหญ่การทำงานในปัจจุบันมักจะทำด้วยความคุ้นเคยและอาศัยประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดผลเสียคือ

1. ไม่มีมาตรฐาน หรือเกณฑ์การตัดสินใจสำหรับใช้ในการตรวจสอบที่แน่นอน
2. ขั้นตอนและวิธีการตรวจสอบผิดเพี้ยนไม่ตรงกัน และไม่สามารถยืนยันขั้นตอนและวิธีการตรวจสอบคุณภาพที่ถูกต้องได้
3. ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ เนื่องจากไม่มีระบบการบันทึกและการจัดเก็บเอกสาร

ดังนั้นแนวทางการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพจึงต้องมุ่งเน้นที่การจัดทำระบบเอกสารสำหรับที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ และการเรียงลำดับความสำคัญในการปรับปรุงจะเป็นการปรับปรุงระบบเป็นขั้นตอนเรียงตามขบวนการผลิต โดยมุ่งเน้นทำการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพของชิ้นส่วนข้างผลิตก่อน และหลังจากนั้นจึงจะเริ่มทำการปรับปรุงในส่วนของการตรวจสอบคุณภาพในสายการประกอบ ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดจะเป็นดังตารางที่ 5.1



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปี 2536		
	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์
1. จัดตั้งทีมดำเนินงาน และกำหนดนโยบายในการทำงาน	■		
2. อบรมให้ความรู้กับ WORKING PARTY	■		
3. ตรวจสอบตนเอง และวางแนวทางการทำงาน		■	
4. จัดทำแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ และระเบียบปฏิบัติงาน		■	■
5. ขออนุญาตเขตการอบรมลงไปสู่ระดับหัวหน้างาน			
6. จัดทำคำสั่งปฏิบัติงาน			
7. ทบทวนและจัดทำคู่มือทางเทคนิค			
8. จัดทำระบบการควบคุมเอกสาร			
9. ประเมินผลและตรวจสอบการทำงาน			
10. ขออนุญาตเขตการอบรมลงไปสู่ระดับพนักงานปฏิบัติการ			
11. ทบทวนความเข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติงานจริง			
12. นำไปปฏิบัติงานจริง			
13. วางระบบการตรวจสอบ ติดตาม และปรับปรุงแก้ไข			

ศูนย์วิทยพัชร์พวยกวัก  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





การวางแผนการดำเนินงานโครงการกระทำเพื่อให้การดำเนินงานโครงการ มีขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีกำหนดระยะเวลาการทำงานที่แน่นอน โดย ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ และระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนที่ทีมงานได้ร่วมกันกำหนดขึ้นมีดังนี้ คือ

1. จัดตั้งทีมงานและกำหนดนโยบายในการทำงาน
2. อบรมให้ความรู้กับทีมงาน ใช้เวลา 2 สัปดาห์
3. ตรวจสอบตนเองและวางแผนการทำงาน ใช้เวลา 3 สัปดาห์
4. จัดทำระเบียบปฏิบัติงาน (PROCEDURE MANUAL) ใช้เวลา 8 สัปดาห์
5. ขยายขอบเขตการอบรมลงไปสู่ระดับหัวหน้างาน ใช้เวลา 2 สัปดาห์
6. จัดทำคำสั่งปฏิบัติงาน (WORKING INSTRUCTION) ใช้เวลา 12 สัปดาห์
7. ทบทวนและจัดทำคู่มือทางเทคนิค (TECHNICAL MANUAL) ใช้เวลา 16 สัปดาห์
8. จัดทำระบบการควบคุมเอกสาร
9. ประเมินผลและตรวจสอบการทำงาน
10. ขยายขอบเขตการอบรมลงไปสู่ระดับพนักงานปฏิบัติการ ใช้เวลา 2 สัปดาห์
11. ทบทวนความเข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติจริง
12. นำไปปฏิบัติจริง
13. วางระบบการตรวจสอบ ติดตาม และปรับปรุงแก้ไข

ส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 ประสบผลสำเร็จคือ การที่คณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพตามอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในอันที่จะทำให้คณะทำงานมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำระบบการตรวจสอบคุณภาพให้ถูกต้องตามแนวทาง และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ความร่วมมือและปฏิบัติงานตามระบบการตรวจสอบคุณภาพที่ได้รับการปรับปรุงขึ้นมาใหม่ การฝึกอบรมให้ความรู้จะแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับดังนี้ คือ

1. การฝึกอบรมให้กับคณะทำงาน (WORKING PARTY) ได้จัดการอบรมให้กับทีมดำเนินงานทั้งหมด 3 ครั้ง โดยหัวข้อในการอบรมจะประกอบด้วยหัวข้อเรื่องต่างๆดังนี้ คือ

- ความสำคัญและความรู้พื้นฐานของอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000
- การจัดทำเอกสารและการนำไปปฏิบัติ
- การตรวจสอบติดตามภายใน

การฝึกอบรมแต่ละหัวข้อจะใช้เวลาครั้งละ 1 วัน และทิ้งช่วงห่างครั้งละ 1 สัปดาห์ สิ่งที่น่าหวังไว้หลังจากที่คณะงานได้ผ่านการอบรมแล้วคือคณะทำงานสามารถจัดทำแผนผังการทำงาน และเอกสารต่างๆในระบบเอกสารที่กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถวางแนวทางการนำเอาระบบการตรวจสอบคุณภาพที่ได้รับการปรับปรุงไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 ได้

2. การฝึกอบรมให้กับหัวหน้างาน จัดทำขึ้นเพื่อให้รับทราบและมีความเข้าใจในความสำคัญของการนำเอาระบบคุณภาพตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 มาใช้ในโรงงาน เนื่องจากหัวหน้างานจะเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างมากในการนำเอาระบบการตรวจสอบที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติ การอบรมให้ความรู้กับหัวหน้า

งานจะใช้เวลา 1 วัน โดยหัวข้อในการอบรมจะประกอบด้วยหัวข้อเรื่องความสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 และระบบเอกสารสำหรับการตรวจสอบคุณภาพ การฝึกอบรมให้กับหัวหน้างาน จะจัดขึ้นหลังจากที่การฝึกอบรมให้กับทีมดำเนินงาน และการวางแผนทางการดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว สิ่งที่น่าหวังไว้หลังจากการฝึกอบรมให้กับหัวหน้างานคือ หัวหน้างานสามารถรวบรวมและจัดทำคำสั่งปฏิบัติงานสำหรับการทำงานของพนักงานปฏิบัติการได้ รวมทั้งช่วยในการควบคุมติดตามการนำระบบการตรวจสอบคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้นไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสื่อกลางระหว่างทีมดำเนินงานและพนักงานปฏิบัติการ

3. การให้ความรู้กับพนักงานปฏิบัติการ เป็นการชี้แจงให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามแนวทางของอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 พร้อมทั้งจัดให้มีการชมวิดีโอเทปเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยใช้เวลาประมาณ 2 ช.ม. หลังจากนั้นเมื่อมีการจัดทำคำสั่งปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะจัดให้มีการทบทวนความเข้าใจในการปฏิบัติงานก่อนการนำระบบการตรวจสอบคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้นไปใช้งานจริง

ทั้งหมดนี้เป็นการกล่าวถึง การเตรียมการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่การจัดตั้งคณะทำงาน การทบทวนสถานะการทำงานในปัจจุบัน รวมทั้งการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน และในบทต่อไปจะได้กล่าวถึงการจัดทำระบบเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบคุณภาพซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง