

Internal Audit

(การตรวจติดตามภายใน)

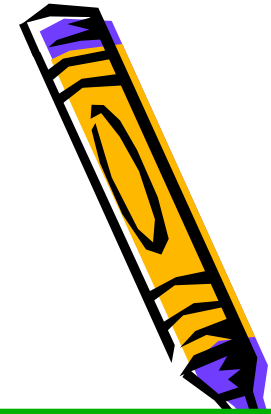


01-720 0994

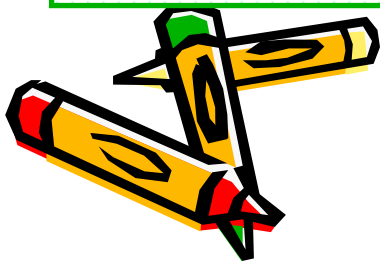
www.buddy-puppy.com

© copyright buddy-puppy.com All reserved.

ISO 19011 : 2002 ?

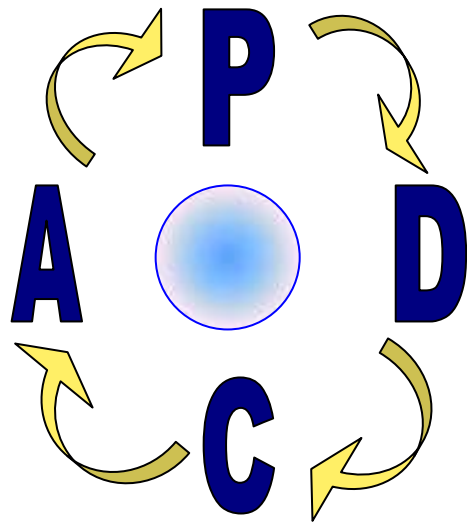


- ✓ พัฒนาร่วมกันโดยองค์กรต่างๆ คือ ISO/TC 176, SC 3, ISO/TC 207, SC 2, Environment auditing related environment investigations
- ✓ เป็นหลักการ และแนวทาง (ตัวช่วย) ในการตรวจติดตาม (Audit) ทั้งระบบบริหารคุณภาพ และระบบบริหารสิ่งแวดล้อม
- ✓ เป็นแนวทางในการกำหนดความสามารถ (Competence) ของผู้ตรวจติดตาม (Auditor)
- ✓ สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งการตรวจติดตามภายใน (Internal audit) และการตรวจติดตามภายนอก (External audit)



สิ่งที่เปลี่ยนแปลง

จาก ISO 10011, SIO 14011 ไปเป็น 19011



- เพิ่มวงจร **PDCA** ใช้กับการจัดทำโปรแกรมการตรวจ
- เน้นความชัดเจนในส่วนของคุณรู้ความสามารถ (**Competence**) ของผู้ตรวจ



คำนิยามต่างๆ

- ❖ **Audit (การตรวจติดตาม)** เป็นระบบการตรวจสอบ โดยพิจารณาจากหลักฐานของการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินว่ากิจกรรมต่างๆ สามารถปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องตามเกณฑ์หรือตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่
- ❖ **Audit Criteria (เกณฑ์การตรวจติดตาม)** มาตรฐาน หรือข้อกำหนดต่างๆที่ใช้ในการตรวจสอบ เช่น ข้อกำหนดของระบบบริหารฯ นโยบาย วัตถุประสงค์ Procedure ฯลฯ
- ❖ **Audit Findings (ผลการตรวจติดตาม)** ผลที่ได้จากการประเมินหลักฐานที่พบจากการตรวจติดตาม เพื่อนำมาเทียบกับเกณฑ์การตรวจติดตาม
- ❖ **Audit Evidence (หลักฐานการตรวจติดตาม)** บันทึก หรือข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม เช่น บันทึกการตรวจสอบ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ฯลฯ
- ❖ **Audit Conclusion (สรุปผลการตรวจติดตาม)** รายงานสรุปผลการประเมิน จากการตรวจติดตามทั้งหมด โดยทีมผู้ตรวจติดตาม



คำนิยามต่างๆ (ต่อ)

- ❖ **Audit Programme (โปรแกรมการตรวจติดตาม)** การวางแผนการตรวจติดตาม ซึ่งมีการกำหนดระยะเวลา และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- ❖ **Audit Scope (ขอบเขตการตรวจติดตาม)** ขอบเขตการตรวจติดตามซึ่งครอบคลุม พื้นที่ทางกายภาพ การจัดองค์กร กิจกรรม และกระบวนการ
- ❖ **Audit Plan (แผนการตรวจติดตาม)** รายละเอียดของกิจกรรมในการตรวจติดตาม
- ❖ **Autitor (ผู้ตรวจติดตาม)** บุคคลที่มีความสามารถ และได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจติดตาม
- ❖ **Auditee (ผู้ถูกตรวจติดตาม)** องค์กร หรือบุคคลที่ร้องขอให้มีการตรวจติดตาม
- ❖ **Audit Team (ทีมผู้ตรวจติดตาม)** กลุ่มบุคคลที่ทำการตรวจติดตาม
- ❖ **Technical Expert (ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน)** บุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในทีมตรวจติดตาม



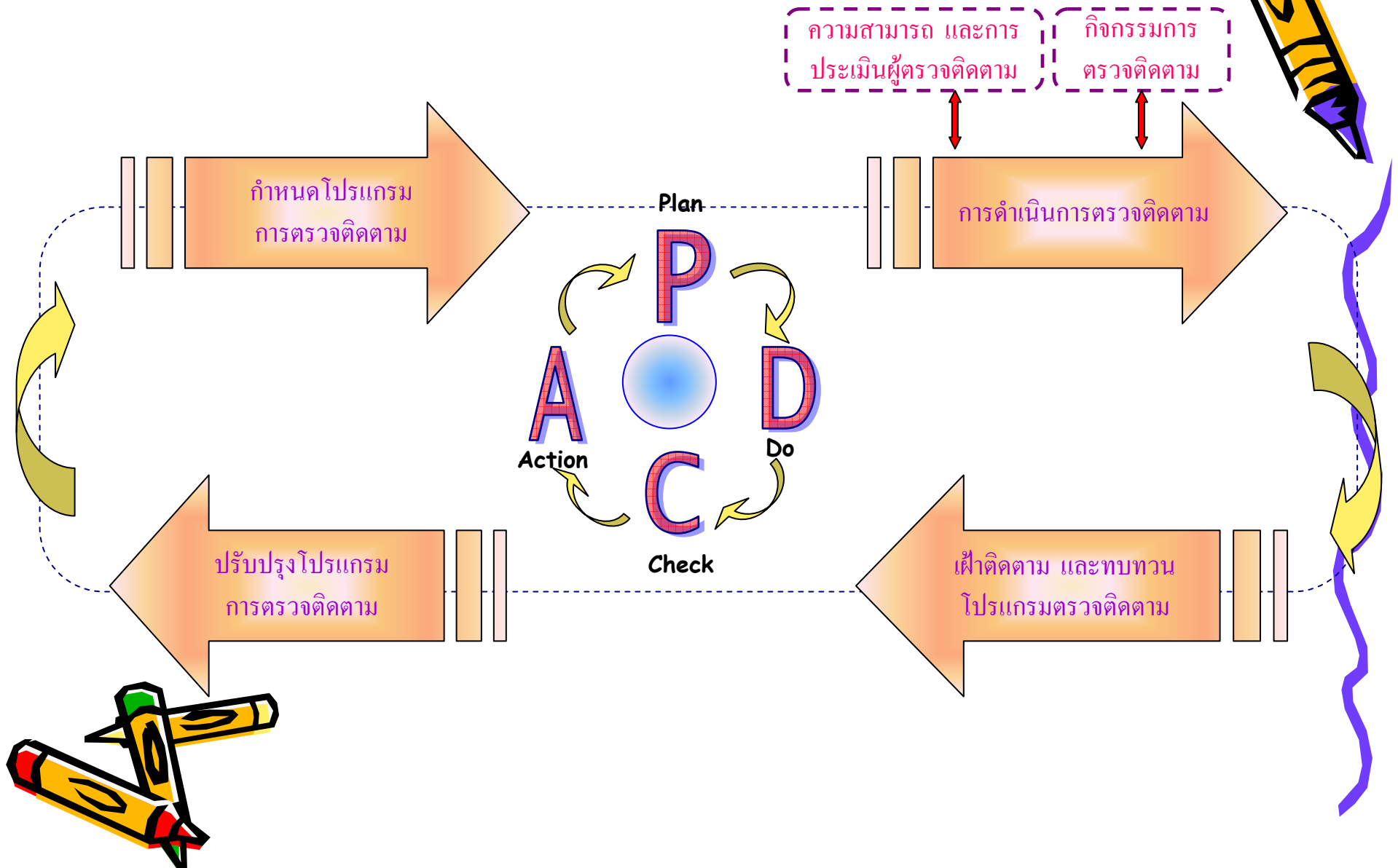
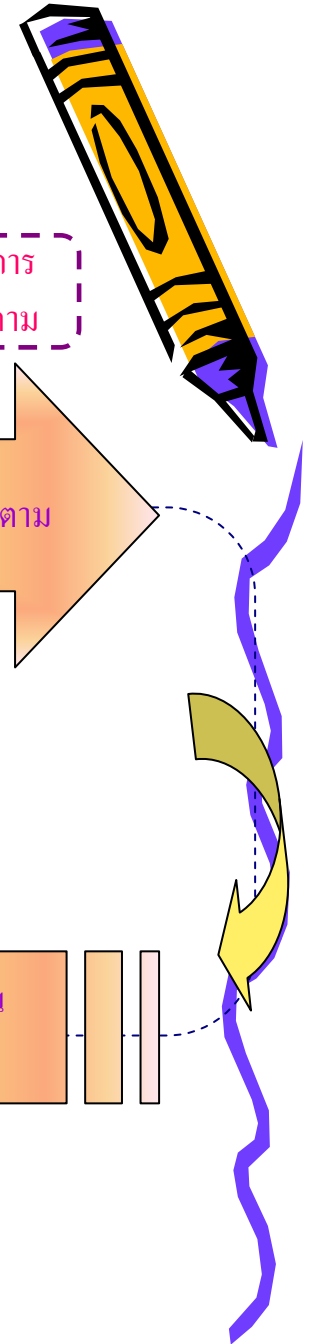
ประเภทของการตรวจติดตาม



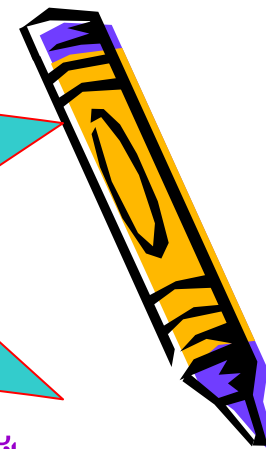
- ⇒ **Internal audit** (การตรวจติดตามภายใน) เป็นการตรวจติดตามโดยบุคลากรภายในองค์กร (1st party audit)
- ⇒ **External audit** (การตรวจติดตามภายนอก) เป็นการตรวจติดตามโดยบุคลากรภายนอกองค์กร ซึ่งรวมทั้งการตรวจติดตาม โดยบุคคลที่สอง (2nd party audit) และการตรวจโดยบุคคลที่สาม (3rd party audit)
- ⇒ **Combibed audit** เป็นการตรวจติดตามร่วมกันทั้งระบบบริหารคุณภาพ และสิ่งแวดล้อม
- ⇒ **Joint audit** ทีมตรวจฯ ตั้งแต่สองทีมขึ้นไปร่วมกันตรวจติดตาม Auditee เดียวกัน



บริหารโปรแกรมการตรวจติดตาม



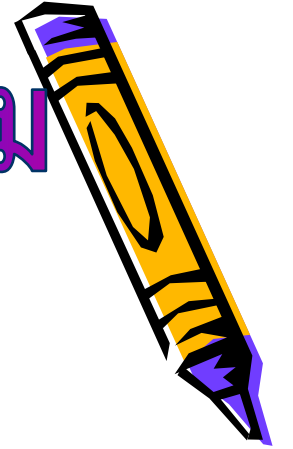
โปรแกรมการตรวจติดตาม



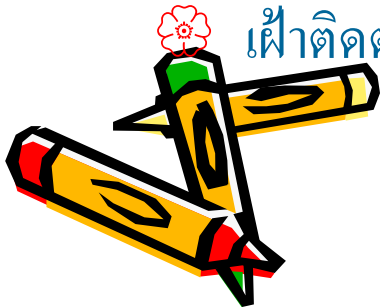
- ✎ จะจัดเตรียมโดยผู้บริหาร โปรแกรมการตรวจติดตามซึ่งอาจจะเป็น QMR/EMR หรือหัวหน้างานผู้ตรวจติดตาม
- ✎ โดยปกติแล้วจะจัดทำเป็นโปรแกรม หรือแผนประจำปี โดยพิจารณาจาก สถานะ และความสำคัญของกิจกรรมที่ทำการตรวจรวมทั้งผลการตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา และจะถูกทบทวนเป็นระยะๆ เพื่อปรับเปลี่ยนโปรแกรม หรือแผนให้เกิดความเหมาะสม
- ✎ อนุมัติโดย QMR/EMR หรือผู้บริหารระดับสูง และแจกจ่ายให้กับทุกฝ่ายได้รับทราบ



ผู้บริหารโปรแกรมการตรวจติดตาม



- ❁ มีความเข้าใจในหลักการของการตรวจติดตาม
- ❁ มีความเข้าใจในกำหนดความสามารถที่จำเป็นของผู้ตรวจติดตาม
- ❁ มีทักษะในด้านการบริหารจัดการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม
- ❁ มีหน้าที่กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตของโปรแกรมการตรวจติดตาม
- ❁ กำหนด Procedure และหน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆ ในการตรวจติดตาม
- ❁ มั่นใจว่ามีการจัดเตรียมทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น
- ❁ มั่นใจว่าโปรแกรมการตรวจติดตามได้ถูกจัดเก็บรักษาไว้
- ❁ เฝ้าติดตาม ทบทวน และปรับปรุงโปรแกรมการตรวจติดตาม



ตัวอย่างวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม

- ☆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการรับรองตามมาตรฐานระบบบริหาร ฯ
- ☆ เพื่อทวนสอบความสอดคล้อง ต่อข้อกำหนดต่างๆ
- ☆ เพื่อส่งเสริมให้มีการปรับปรุงระบบบริหารฯ อย่างต่อเนื่อง
- ☆ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบยังคงมีขีดความสามารถที่ยอมรับได้
- ☆ เฝ้าติดตาม ทบทวน และปรับปรุงโปรแกรมการตรวจติดตาม

การกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจติดตามประจำปี อาจจะพิจารณาจาก...

- ลำดับความสำคัญในการบริหารระบบฯ
- ความมุ่งหวังทางด้านการค้า
- ข้อกำหนดของลูกค้า
- ข้อกำหนดของระบบบริหารฯ
- ข้อกำหนดทางด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ
- ความต้องการในการประเมินผู้ขาย
- อื่นๆ



ตัวอย่างขอบเขตของโปรแกรมการตรวจติดตาม

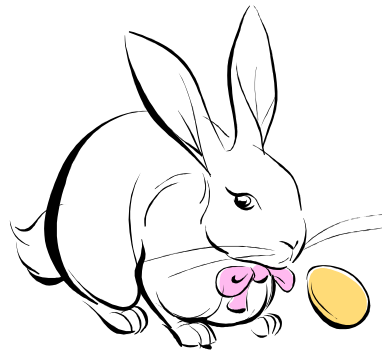
- ☯️ ครอบคลุมการตรวจติดตามทุกระบบบริหารฯ ทุกกิจกรรม และ
ทุก กระบวนการขององค์กรภายใต้การขอใบรับรองระบบบริหารฯ
- ☯️ ครอบคลุมการตรวจติดตามทุกประเภทขององค์กร เช่น การตรวจ
ติดตามภายใน และภายนอก

การกำหนดขอบเขตของโปรแกรมการตรวจติดตาม อาจจะพิจารณาได้จาก...

- ความต้องการที่เกี่ยวกับขอใบรับรองระบบบริหารฯ
- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม
- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญๆ ของระบบการทำงานในองค์กร
- ผลจากการทบทวนโปรแกรมการตรวจติดตามในครั้งก่อน
- อื่นๆ

ทรัพยากรสำหรับโปรแกรมการตรวจติดตาม

- ✓ จำนวนผู้ตรวจติดตาม และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด
- ✓ การฝึกอบรม การพัฒนา และการคงรักษาไว้ซึ่งความสามารถของผู้ตรวจติดตาม
- ✓ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจติดตาม
- ✓ งบประมาณที่จำเป็นต่อกิจกรรมการตรวจติดตาม เช่น การเดินทาง ที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ
- ✓ อื่นๆ



ตัวอย่างโปรแกรมการตรวจติดตาม(1)

โปรแกรมการตรวจติดตามระบบบริหาร

ประจำปี : 2546

ฉบับแก้ไขครั้งที่ : 00 วันที่บังคับใช้ : 2 / 1 / 46

ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ
	



กิจกรรม	ไตรมาสที่1			ไตรมาสที่2			ไตรมาสที่3			ไตรมาสที่4		
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
IQA ระบบ ISO 9000	☐	☐					☐	☐				
Main Assesment ระบบ ISO 9000			☐									
Surveillance Audit ระบบ ISO 9000									☐			
IEA ระบบ ISO 14000				☐	☐					☐	☐	
Main Assesment ระบบ ISO 14000						☐						
Surveillance Audit ระบบ ISO 14000												☐
Supplier Audit		☐						☐				



หมายเหตุ : ☐ โปรแกรมในการตรวจ

☐ โปรแกรมในการติดตามผล (Follow Up)

☐ สถานะการตรวจฯ เรียบร้อยแล้ว

☐ สถานะการติดตามผลการตรวจฯ เรียบร้อยแล้ว

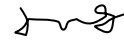


ตัวอย่างโปรแกรมการตรวจติดตาม(2)

โปรแกรมการตรวจติดตาม (Audit Program)

ประจำปี : 2546

ฉบับแก้ไขครั้งที่ : 01 วันที่บังคับใช้ : 25 / 8 / 46

ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ
	

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง		ไตรมาสที่1			ไตรมาสที่2			ไตรมาสที่3			ไตรมาสที่4		
	ISO9001	ISO14001	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
การทบทวนฝ่ายบริหาร	5.6, 8.5	4.6		☐	☒						☒			
การตรวจติดตามภายใน	8.2.2	4.5.4		☐	☒						☒			
การฝึกอบรม	6.2.2	4.4.2		☐	☒					☐	☒			
การบำรุงรักษา	6.1, 6.3	4.4.6			☒					☐	☒			
การสอบเทียบ	7.6	4.5.1			☒					☒				
การจัดซื้อจัดจ้าง	7.4	4.4.6		☐	☒						☒			
การทบทวนข้อตกลง	7.2	-		☐						☐				
การออกแบบผลิตภัณฑ์	7.3	-		☐						☐				
การผลิต	7.1, 7.5	-		☐						☐				
การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า	8.5.2	4.5.2			☒					☐	☒			



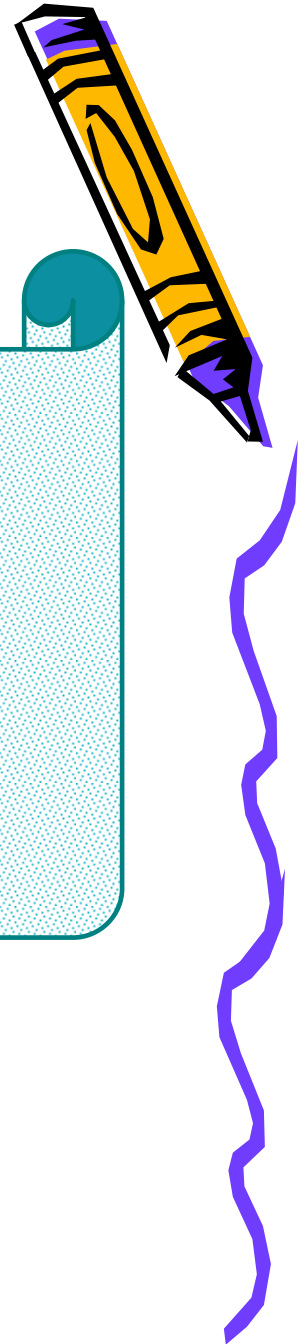
หมายเหตุ : ☐ แผนในการตรวจระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

☒ แผนในการตรวจระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

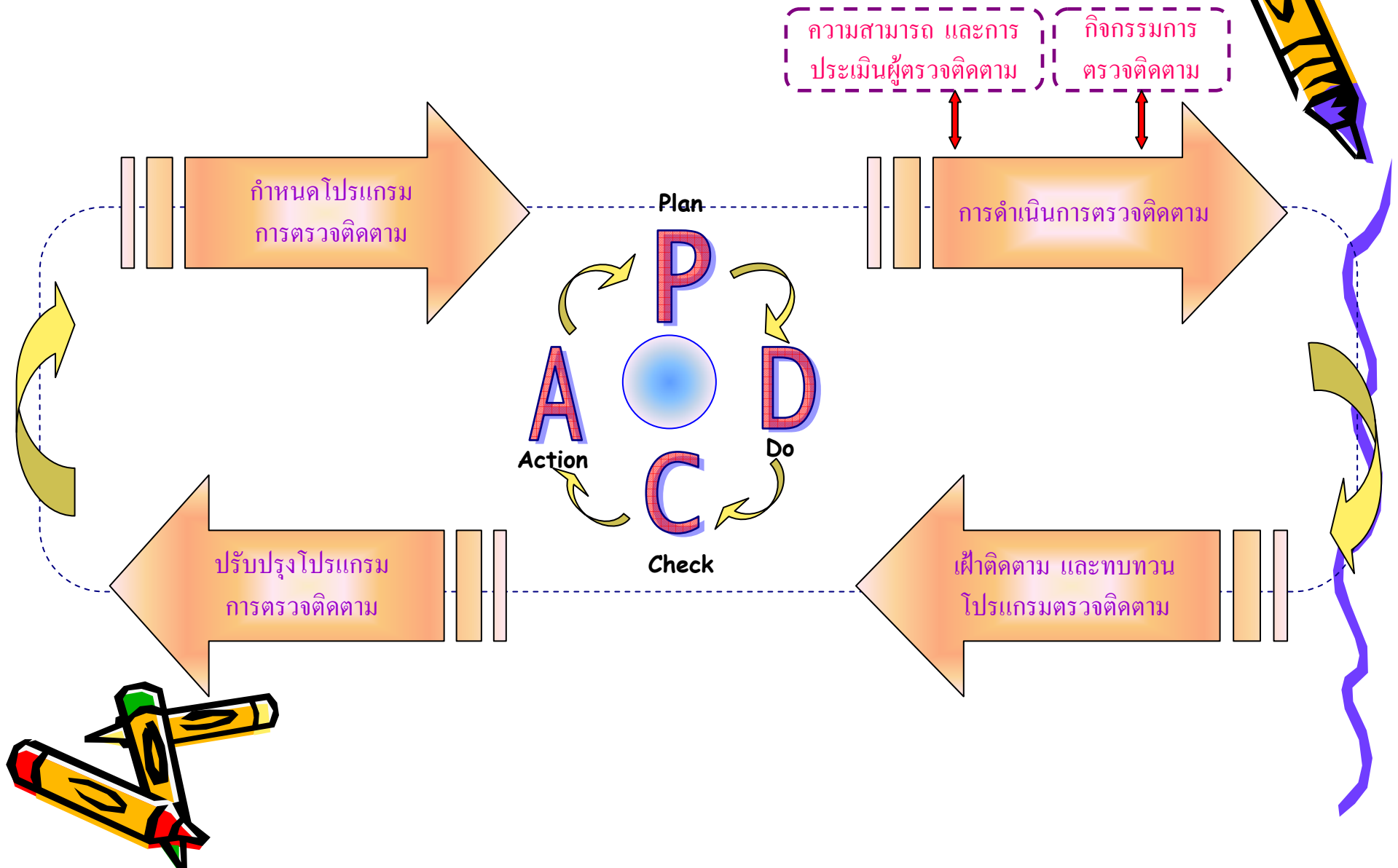
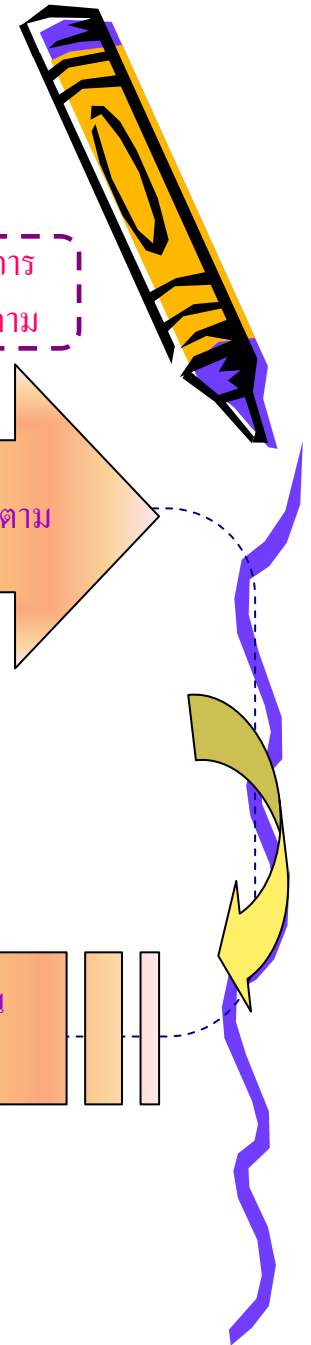
☒ combined audit ISO 9001 และ ISO 14001

Workshop #1

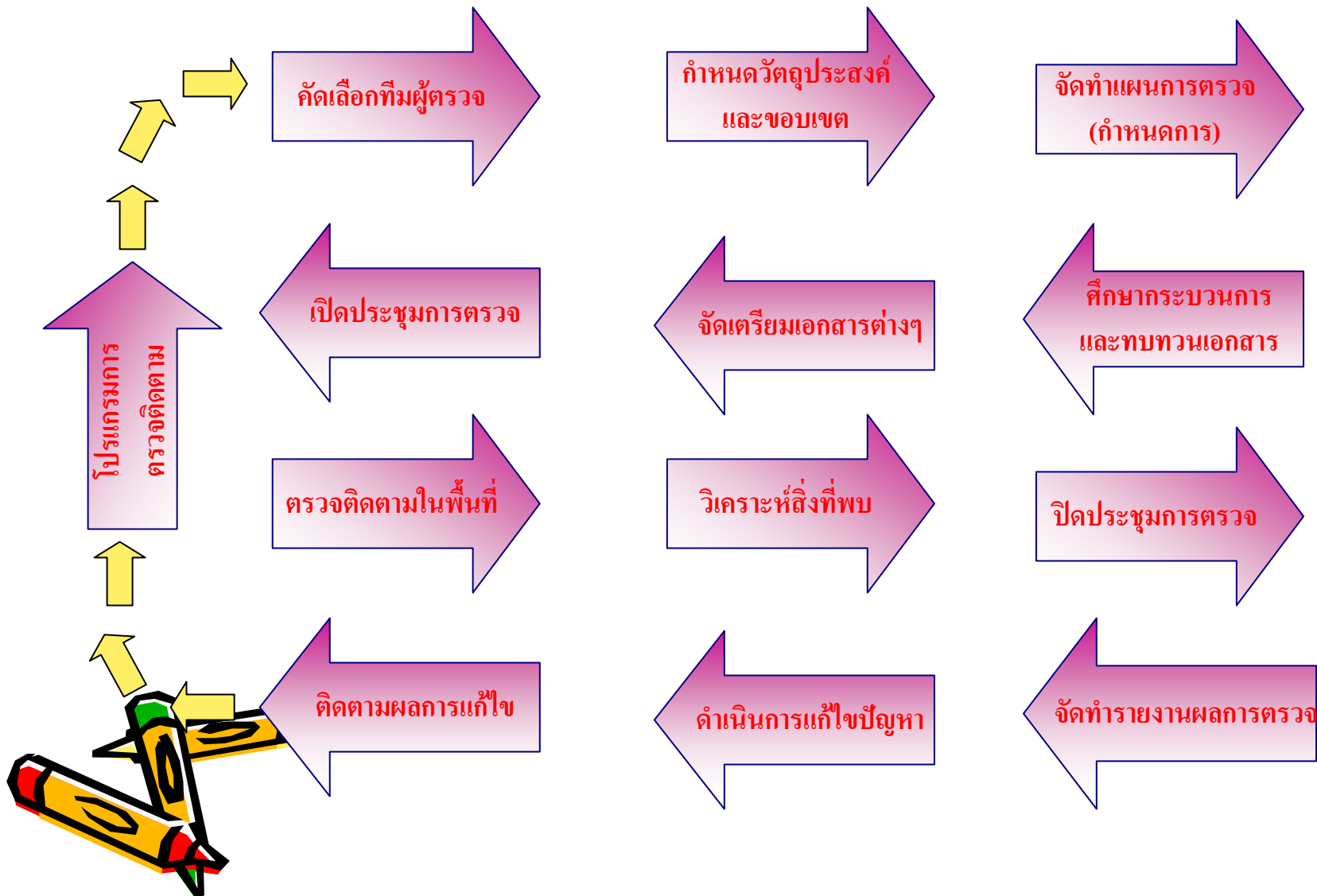
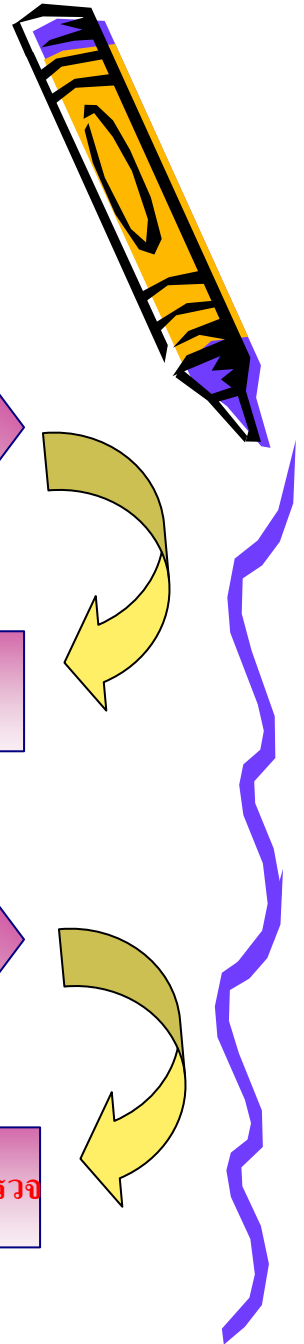
- ★ จัดกลุ่มๆ 5-6 คน
- ★ ให้จัดทำโปรแกรมการตรวจติดตามประจำปีขององค์กร
- ★ ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของระบบ (Internal Audit/การตรวจโดย CB / การตรวจ Supplier)



บริหารโปรแกรมการตรวจติดตาม



วงจรการตรวจติดตาม



การคัดเลือกผู้ตรวจติดตาม

ในการคัดเลือกทีมผู้ตรวจติดตามนั้น จะต้องพิจารณาถึง...

- ความสามารถของทีมผู้ตรวจติดตาม และการสนับสนุนของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม
- มั่นใจว่าทีมผู้ตรวจติดตาม มีความเป็นกลาง และมีความอิสระ จากกิจกรรมที่ตรวจ
- ลักษณะของการตรวจติดตาม (Combined / Joint audit)



ขั้นตอนการคัดเลือก และประเมินผู้ตรวจติดตาม



ขั้นตอนที่1 : ระบุความรู้ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต้องการ

ขั้นตอนที่2 : กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก และประเมินผู้ตรวจติดตาม

✱ เชิงปริมาณ เช่น การศึกษา จำนวนปีของประสบการณ์การทำงาน จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม และจำนวนครั้งในการตรวจติดตาม ฯลฯ

✱ เชิงคุณภาพ เช่น ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ฯลฯ

ขั้นตอนที่3 : เลือกวิธีการ ที่เหมาะสม ในการคัดเลือก และประเมินผู้ตรวจติดตาม

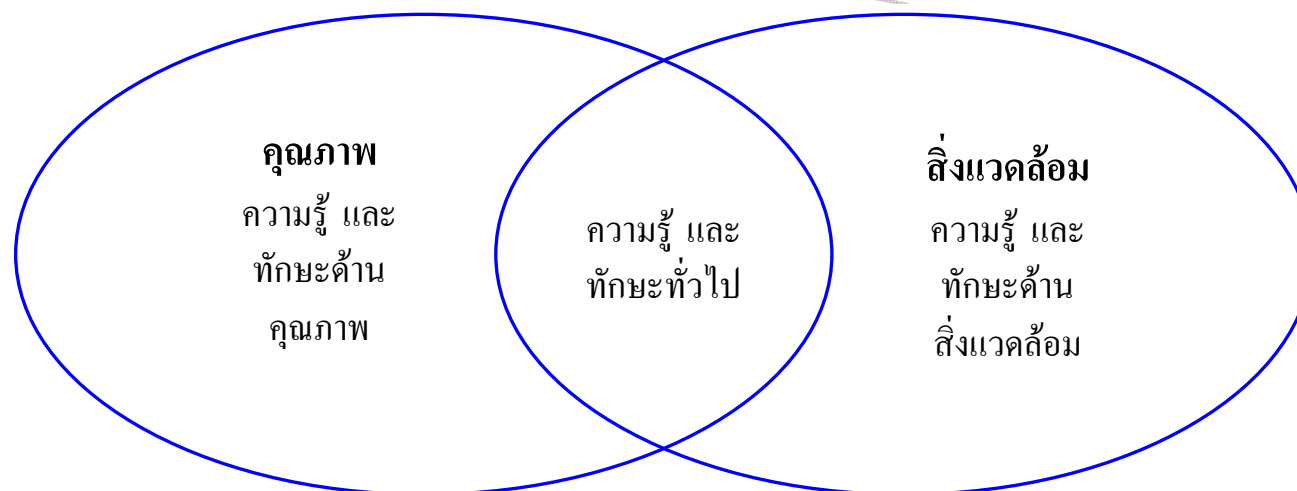
ขั้นตอนที่4 : ทำการคัดเลือก และประเมินผู้ตรวจติดตาม

✱ นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ในการคัดเลือก และประเมินผู้ตรวจติดตามที่ได้กำหนดไว้

✱ ถ้าไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ก็ควรจะมีการฝึกอบรม/ประสบการณ์ในการตรวจติดตาม ประสบการณ์การทำงานการคัดเลือก และประเมินใหม่อีกครั้ง



ความสามารถของทีมผู้ตรวจติดตาม



⇒ การศึกษา

⇒ ประสบการณ์ในการทำงาน

⇒ การฝึกอบรมผู้ตรวจติดตาม

⇒ ประสบการณ์การตรวจติดตาม

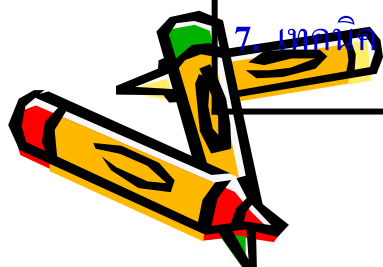
⇒ คุณลักษณะส่วนบุคคล



ความรู้ทักษะของผู้ตรวจติดตาม



พารามิเตอร์	QMS	EMS
1. เทคนิค / หลักการตรวจติดตาม และProcedure ของการตรวจติดตาม	✓	✓
2. ระบบบริหาร ฯ และเอกสารอ้างอิงต่างๆที่เกี่ยวข้อง	✓	✓
3. โครงสร้างขององค์กร และกระบวนการทางธุรกิจ	✓	✓
4. กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้อง	✓	✓
5. กระบวนการในการผลิตผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการบริการ	✓	--
6. วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี	--	✓
7. เทคนิค และการกำหนดปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	--	✓



การศึกษา การฝึกอบรม ประสิทธิภาพ ในการทำงาน และการตรวจติดตาม



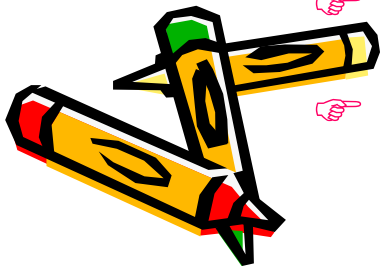
พารามิเตอร์	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้ตรวจติดตามทั้ง2ระบบ	หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม
การศึกษา	ระดับมัธยมปลาย	เหมือนกับผู้ตรวจติดตาม	เหมือนกับผู้ตรวจติดตาม
ประสิทธิภาพในการทำงาน (ทั้งหมด)	5 ปี	เหมือนกับผู้ตรวจติดตาม	เหมือนกับผู้ตรวจติดตาม
ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ระบบบริหารคุณภาพ หรือ สิ่งแวดล้อม	อย่างน้อย 2 ปี จากทั้งหมด 5 ปี	2 ปี สำหรับระบบที่ 2	เหมือนกับผู้ตรวจติดตาม
การฝึกอบรมผู้ตรวจติดตาม	40 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง สำหรับระบบที่ 2	เหมือนกับผู้ตรวจติดตาม
ประสิทธิภาพการตรวจติดตาม	ร่วมตรวจติดตามอย่างเต็ม รูปแบบ 4 ครั้ง และมี ประสิทธิภาพในการตรวจ ติดตามไม่น้อยกว่า 20 วัน ภายในระยะเวลา 3 ปี	สำหรับระบบที่ 2 ต้อง ร่วม ติดตามอย่างเต็มรูปแบบ 3 ครั้ง และมีประสิทธิภาพใน การตรวจติดตามไม่น้อยกว่า 15 วัน ภายในระยะเวลา 2 ปี	ร่วมตรวจติดตามแบบเต็มรูปแบบ 3 ครั้ง และมีประสิทธิภาพในการ ตรวจติดตาม ซึ่งมีบทบาทในการ เป็นหัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตามไม่ น้อยกว่า 15 วัน ภายในระยะเวลา 2 ปี



คุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตรวจติดตาม ที่ควรมี



- ✎ มีจรรยาบรรณ และมีจริยธรรม เช่น ยุติธรรม พุฒแต่ความจริง จริงใจ ซื่อสัตย์ และสุชุม
- ✎ เปิดใจกว้างในการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ✎ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
- ✎ เป็นคนช่างสังเกต
- ✎ สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ผลกระทบ และสามารถตัดสินใจกับปัญหาที่พบได้เป็นอย่างดี
- ✎ สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้
- ✎ มีหลักการ และแนวทางที่แน่วแน่ในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ✎ มีเหตุ และผลในการวิเคราะห์ปัญหา
- ✎ มีความน่าเชื่อถือ และเป็นกลาง เพื่อหลีกเลี่ยงอคติ



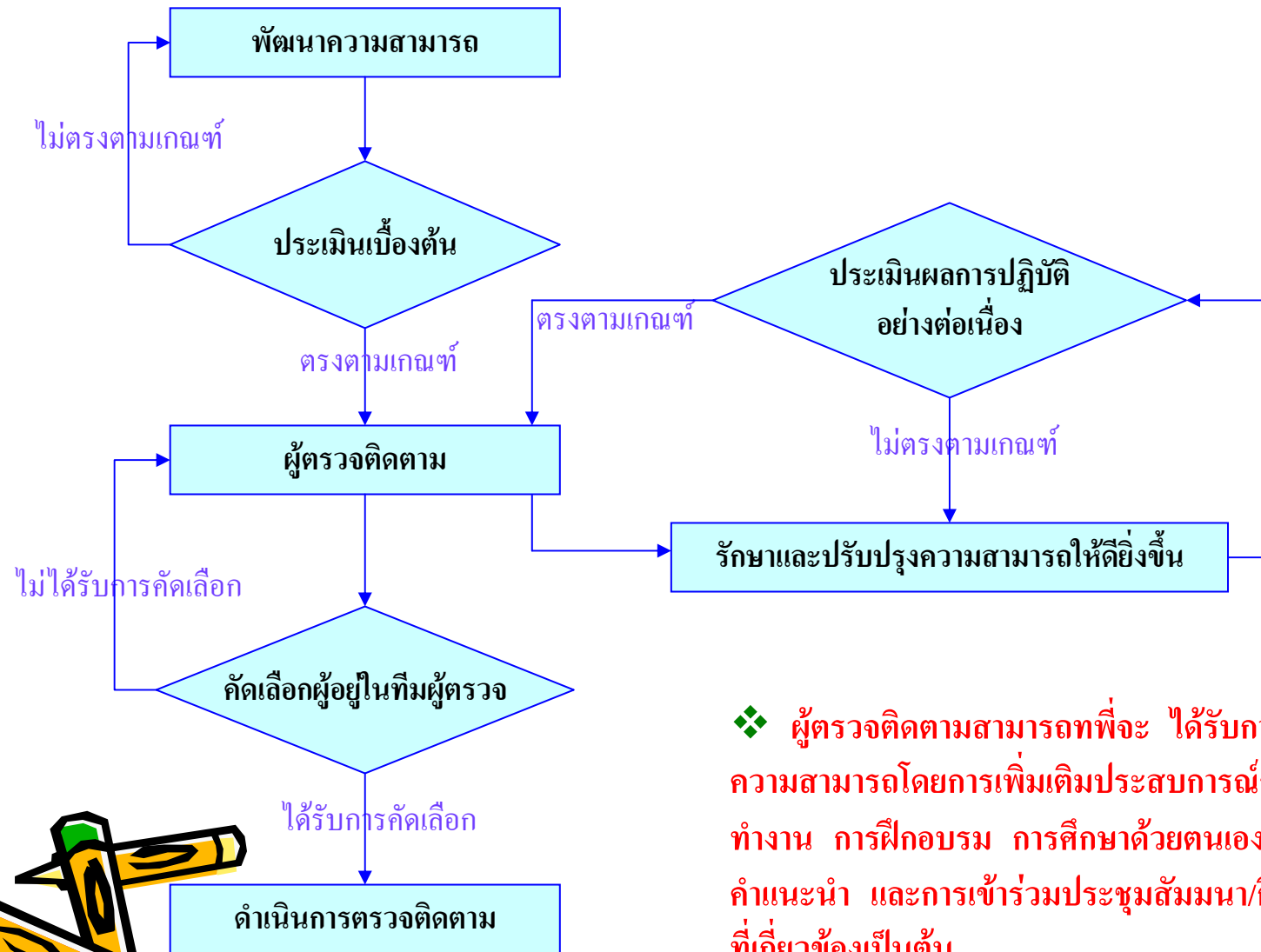
วิธีการคัดเลือก และ ประเมินผู้ตรวจติดตาม

- จะกระทำโดยบุคคลคนเดียว หรือคณะบุคคลก็ได้
- สามารถใช้ชีวิตในการคัดเลือก และประเมิน อย่างน้อย 1 วิธี หรือมากกว่า

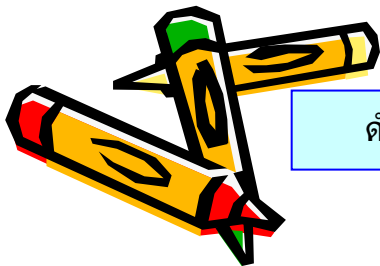
วิธีการ	วัตถุประสงค์	ตัวอย่าง
การทบทวนบันทึก	เพื่อทบทวนภูมิหลังของผู้ตรวจติดตาม	การวิเคราะห์บันทึกของการศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ในการทำงาน และในการตรวจติดตาม
ผลสะท้อนในด้านบวก และลบ	เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจติดตาม	การสำรวจ การใช้แบบสอบถาม การอ้างอิงบุคคล หนังสือชมเชย การร้องเรียน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงาน
การสัมภาษณ์	เพื่อประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคล และทักษะในการสื่อสาร ทวนสอบ ข้อมูล และทดสอบความรู้ รวมทั้งการได้มาของข้อมูลเพิ่มเติม	จากการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
การสังเกต	เพื่อประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ และทักษะในการนำไปประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะ	การสังเกตบทบาท การเข้าร่วมเป็นพยานในการตรวจ ผลงานขณะปฏิบัติงาน
การทดสอบ	เพื่อประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ และทักษะในการนำไปประยุกต์ใช้	การทดสอบปากเปล่า การทดสอบข้อเขียน และการทดสอบเชิงจิตวิทยา
การทบทวนหลังการตรวจสอบ	เพื่อให้ทราบข้อมูลในกรณีที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง หรือไม่เหมาะสม	ทบทวนรายงานการตรวจ และแลกเปลี่ยนความคิดกับผู้ถูกตรวจ ผู้ร่วมงาน และผู้ตรวจคนอื่นๆ



FLow สรุปการคัดเลือก และประเมินผู้ตรวจติดตาม



❖ ผู้ตรวจติดตามสามารถที่จะ ได้รับการพัฒนาความสามารถโดยการเพิ่มเติมประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรม การศึกษาด้วยตนเอง การได้รับคำแนะนำ และการเข้าร่วมประชุมสัมมนา/กิจกรรมต่างที่เกี่ยวข้องเป็นต้น



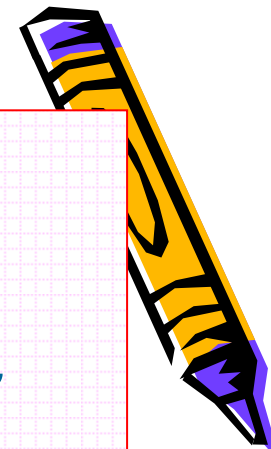
การแต่งตั้งหัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม

- 💣 แต่งตั้งหัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตามในแต่ละครั้งของการตรวจติดตาม
- 💣 กรณี Joint audit จะต้องมีการกำหนด อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ของแต่ละทีมให้ชัดเจน

คุณสมบัติของหัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม

หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม ควรจะมีความรู้ ทักษะการเป็นผู้นำในการตรวจติดตาม และสามารถ...

- 💣 วางแผนการตรวจติดตาม และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 💣 จัดทีมผู้ตรวจติดตาม
- 💣 เป็นตัวแทนของทีมผู้ตรวจติดตามในการติดต่อสื่อสารกับผู้ถูกตรวจติดตาม
- 💣 นำทีมเข้าตรวจ เพื่อนำไปสู่ผลสรุปของการตรวจติดตาม
- 💣 ป้องกันข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระหว่างการตรวจติดตาม
- 💣 จัดทำ และทบทวนรายงานการตรวจติดตามให้เรียบร้อย



ทีมตรวจติดตาม

- ✓ หัวหน้าผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor)
- ✓ ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)
- ✓ ผู้เข้าร่วมสังเกตการณ์ (Observer) เช่น
ล่าม ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน พยาน ผู้ตรวจ
ติดตามฝึกหัด เป็นต้น

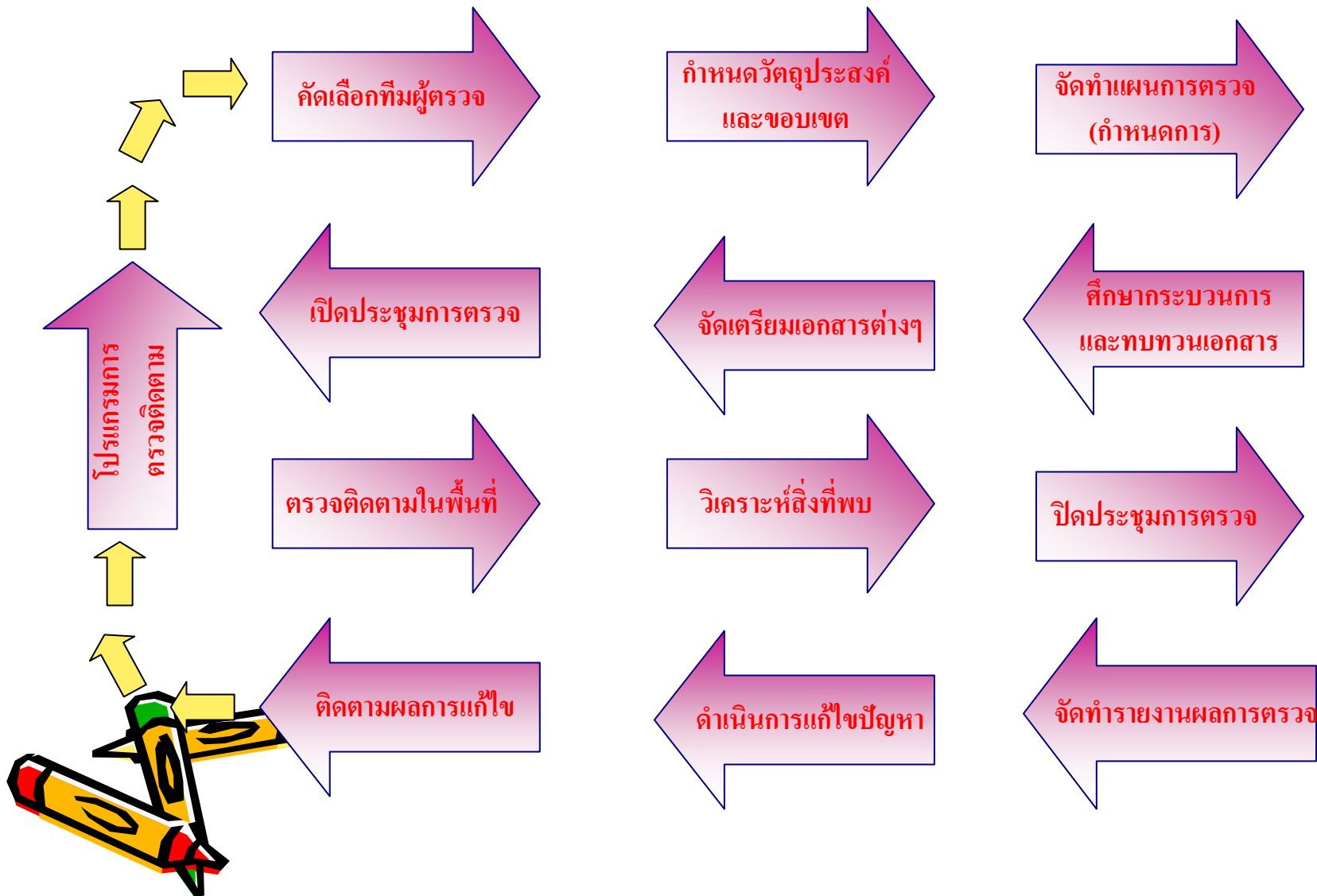
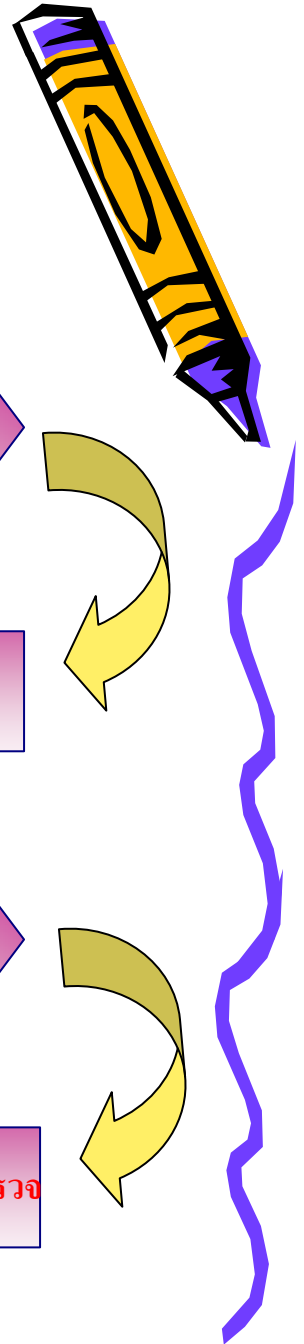


จำนวนของผู้ตรวจติดตาม

จะขึ้นอยู่กับ.....

- ⇒ ขนาดขององค์กร หรือขอบเขตที่ของการ
รับรองระบบบริหารฯ
- ⇒ การกำหนดเงื่อนไขคุณสมบัติของผู้ตรวจ
- ⇒ จำนวนของผู้ตรวจติดตาม“โดยปกติ”
 - ไม่ควรเกิน 15 คน ในองค์กรขนาดเล็ก
 - ไม่ควรเกิน 30 คน ในองค์กรขนาดกลาง
 - ไม่ควรเกิน 50 คน ในองค์กรขนาดใหญ่
- ⇒ โดยในแต่ละทีมย่อยนั้น ไม่ควรจะมีจำนวน
เกินกว่าละ 3 คน

วงจรการตรวจติดตาม



การกำหนดวัตถุประสงค์การตรวจติดตาม (ในแต่ละครั้ง)

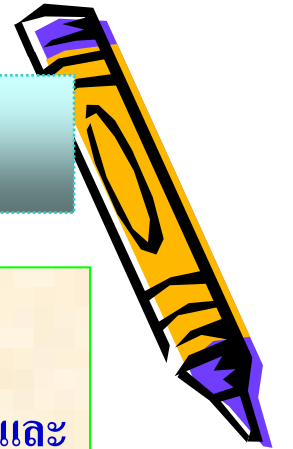
วัตถุประสงค์การตรวจติดตาม จะต้องพิจารณาถึง...

- การประเมินความสามารถ ของระบบบริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ
- การประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารฯ
- การระบุพื้นที่สำหรับการปรับปรุงศักยภาพของระบบบริหารฯ

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารฯ มีความสอดคล้องต่อข้อกำหนดมาตรฐาน รวมทั้งข้อกำหนดต่างๆที่องค์กรจัดทำขึ้น

- เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารฯ ที่จัดทำขึ้นมา มีการนำไปประยุกต์ใช้ และคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

- เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารฯ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมนั้นได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ



การกำหนดขอบเขตการตรวจติดตาม (ในแต่ละครั้ง)



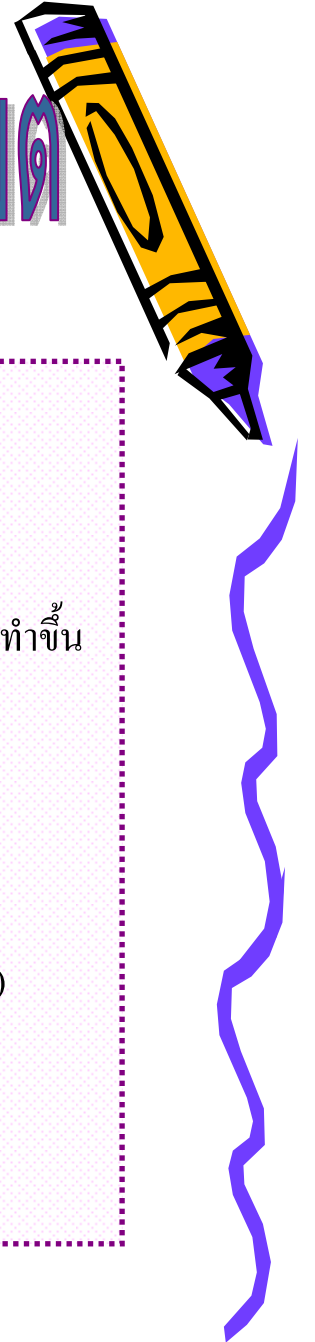
ขอบเขตของการตรวจติดตาม จะต้องพิจารณาถึง...

- * ลักษณะที่ตั้งทางกายภาพ
- * หน่วยงานภายในองค์กร
- * กิจกรรมที่ถูกตรวจติดตาม

- 😊 ครอบคลุมการตรวจทั้งระบบบริหารฯ และทุกหน่วยงาน
- 😊 ครอบคลุมถึงกิจกรรมในการออกแบบ ผลิต และจัดจำหน่ายบรรจุภัณฑ์ เฉพาะที่โรงงานปทุมธานี



ตัวอย่างการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขต

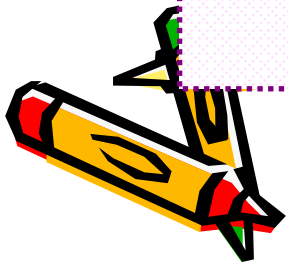


วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม (Audit Objective)

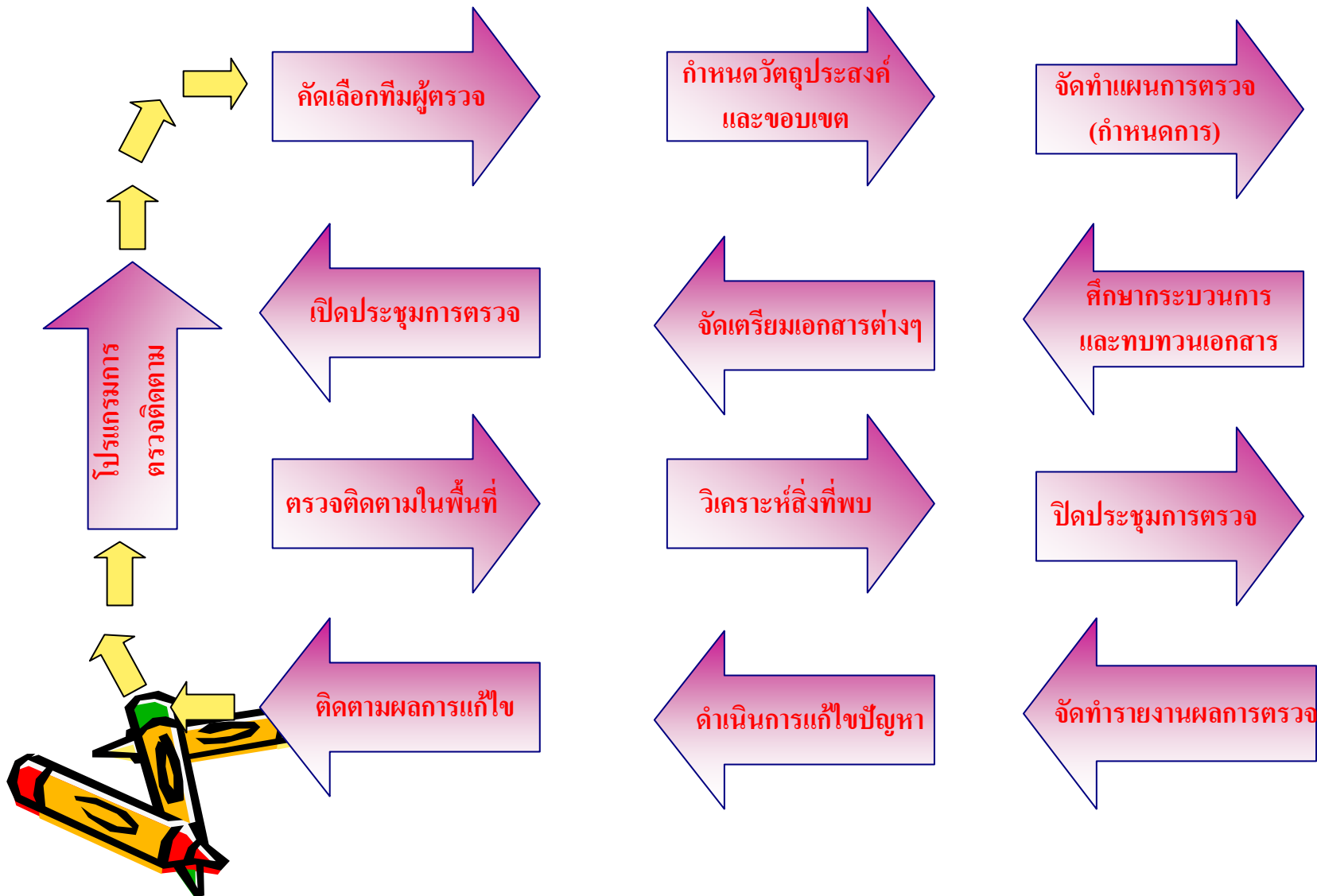
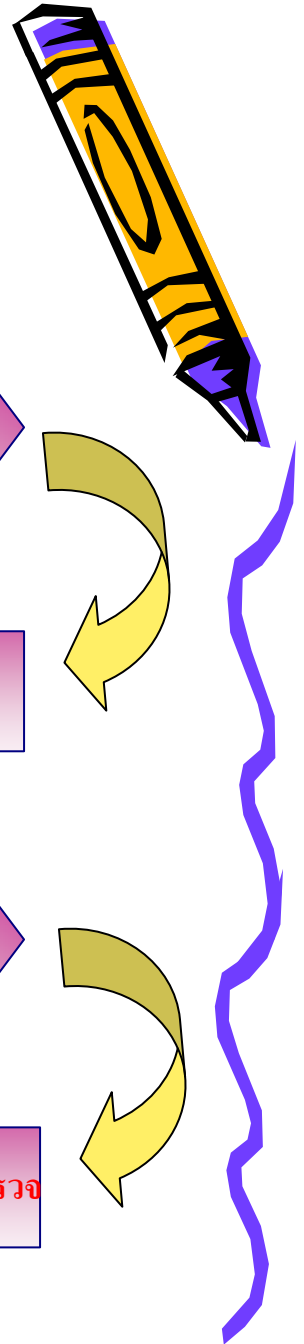
- 1) เพื่อประเมินถึงความสอดคล้องของระบบบริหารคุณภาพ / สิ่งแวดล้อม
- 2) เพื่อประเมินถึงประสิทธิผลในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ / สิ่งแวดล้อม ที่บริษัทจัดทำขึ้น
- 3) เพื่อประเมินถึงโอกาสในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ / สิ่งแวดล้อม

ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมถึงกิจกรรมในการออกแบบ ผลิต บรรจุภัณฑ์ และวัสดุกันกระแทก (Cushioning materials)
เฉพาะที่โรงงานปทุมธานี



วงจรการตรวจติดตาม



การจัดเตรียมแผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ)



- ✦ หัวหน้าทีมผู้ตรวจเป็นผู้จัดเตรียมแผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ)
- ✦ แผนการตรวจติดตามของแต่ละทีม ควรเป็นการตรวจติดตามในกิจกรรมที่มีความเชื่อมโยงกัน
- ✦ ควรพิจารณาความเป็นไปได้ ในการตรวจติดตาม เช่น เวลา และความพร้อมของทรัพยากร ฯลฯ
- ✦ รายละเอียดในแผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ) ควรสอดคล้องกับขอบเขต และครอบคลุมทุกกิจกรรมในระบบบริหารฯ
- ✦ แผนการตรวจติดตาม ควรจะประกอบไปด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้....

- วัตถุประสงค์ ขอบเขต เกณฑ์ในการตรวจติดตาม และเอกสารอ้างอิงต่างๆ
- วันที่ สถานที่ ระยะเวลาในการตรวจติดตามในแต่ละกิจกรรม
- การเปิด-ปิด ประชุมร่วมกันระหว่างทีมผู้ตรวจ กับ ผู้ถูกตรวจ
- บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของทีมผู้ตรวจ
- ระบุตัวแทนของผู้ถูกตรวจ
- การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นในการตรวจ



แผนการตรวจติดตาม
ควรที่จะได้รับการ
ทบทวน และยอมรับจาก
ผู้ถูกตรวจก่อนที่จะมีการ
ตรวจติดตามในพื้นที่

การมอบหมายงาน ให้กับผู้ตรวจติดตาม



💀 หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม เป็นผู้มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ตรวจติดตามในแต่ละทีม โดยพิจารณาจาก.....

💀 ความสามารถของผู้ตรวจติดตาม ในกิจกรรมที่รับผิดชอบ

💀 มีความเป็นกลาง และมีอิสระจากกิจกรรมที่จะตรวจติดตาม รวมถึงบทบาท ของผู้ตรวจติดตามฝึกหัด และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

✎ ผู้ตรวจติดตามฝึกหัด สามารถเข้าร่วมอยู่ในทีมผู้ตรวจติดตามได้ แต่ไม่ควรที่จะดำเนินการตรวจติดตามเอง โดยไม่ได้รับการควบคุม หรือชี้แนะจากผู้ตรวจติดตาม

✎ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ควรที่จะปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมดูแลของผู้ตรวจติดตาม



ตัวอย่างแผนการตรวจติดตาม (1)

Internal Audit Schedule.
Prima Management Co.Ltd.,(Rev.0)

วัตถุประสงค์การตรวจติดตาม (Audit Objective)

- 1) เพื่อประเมินถึงความสอดคล้องระบบบริหารคุณภาพ / สิ่งแวดล้อม
- 2) เพื่อประเมินถึงประสิทธิผลในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ / สิ่งแวดล้อม
- 3) เพื่อประเมินถึงโอกาสในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ / สิ่งแวดล้อม

ขอบเขต (Scope)

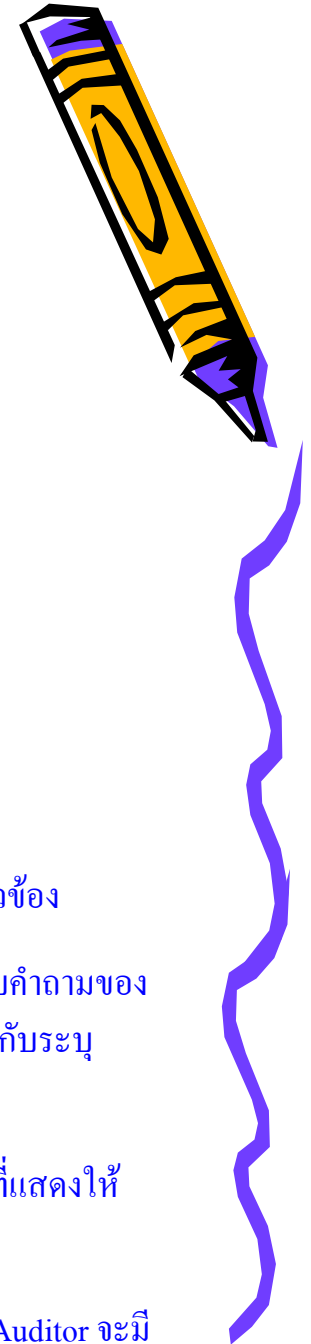
ครอบคลุมถึงกิจกรรมในการออกแบบ

หมายเหตุ :

- PM-QAS-002 : Control of records จะถูกตรวจไปพร้อมกับการตรวจประเมินในแต่ละระบบที่เกี่ยวข้อง
- MR ควรกำหนดผู้รับผิดชอบ (Auditee) ของแต่ละระบบที่จะถูกตรวจประเมิน เพื่ออธิบาย และตอบคำถามของ Auditor และควรกำหนดบุคลากรเพื่อเข้าร่วมสังเกตการณ์ (Observer) ในการตรวจประเมิน พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบ และผู้สังเกตการณ์ไว้ในกำหนดการข้างต้น

ผู้รับผิดชอบ(Auditee) การจัดเตรียมเอกสารการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และบันทึกหลักฐานต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่าได้มีการปฏิบัติตามระบบที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการอธิบาย และตอบคำถามของ Auditor

เวลาในกำหนดการตามรายละเอียดหน้าต่อไปอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม ซึ่ง Auditor จะมีการแจ้งให้ทราบในขณะตรวจ



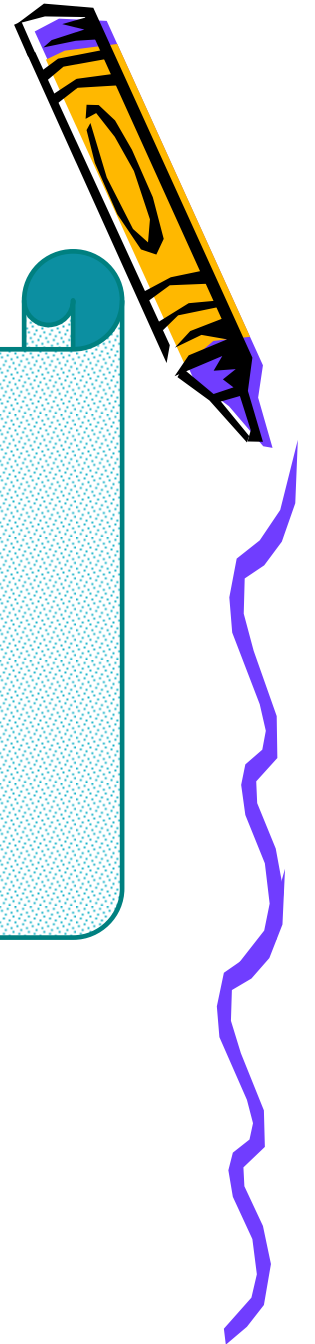
ตัวอย่างแผนการตรวจติดตาม (2)

Internal Audit Schedule.
Prima Management Co.Ltd.,(Rev.0)

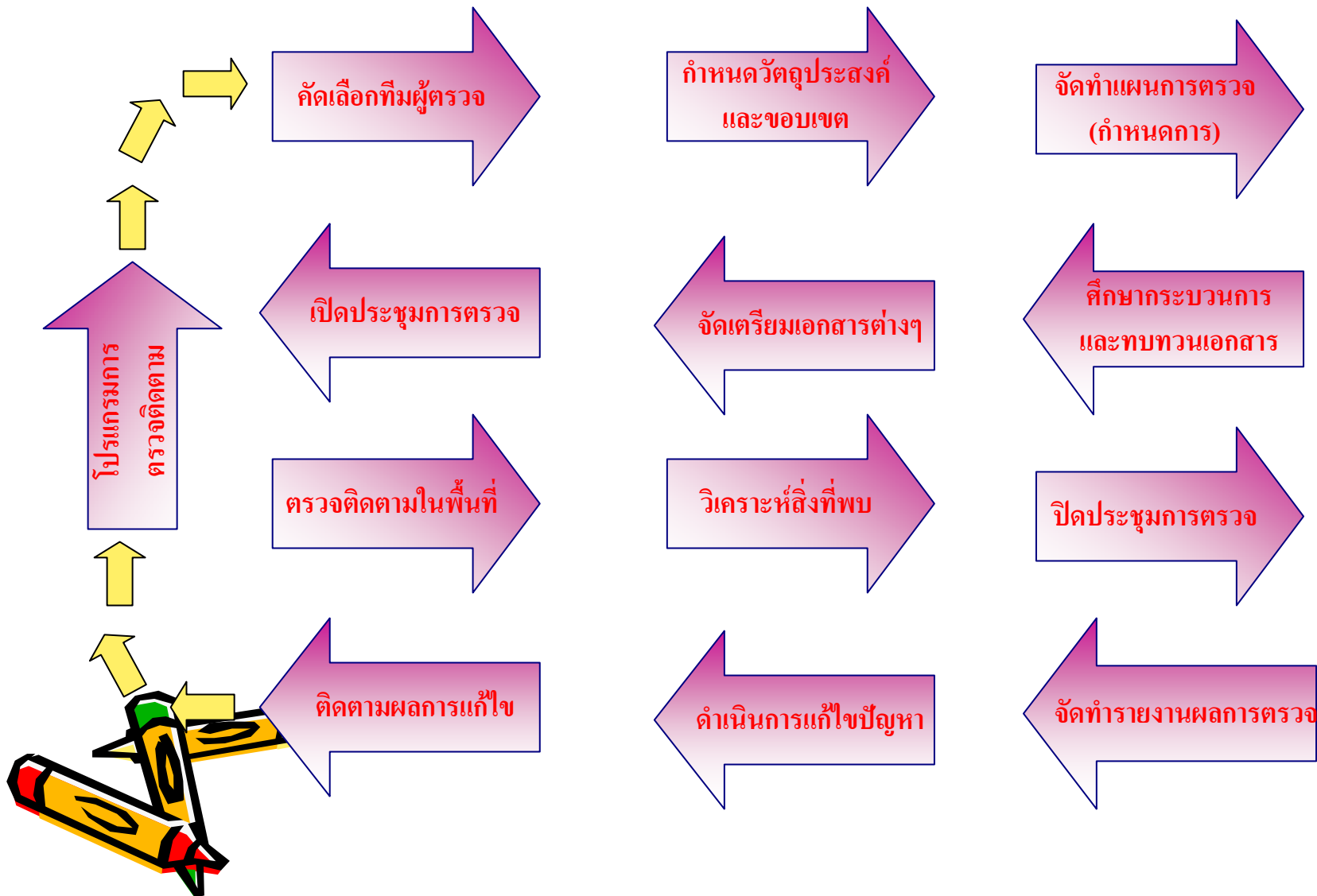
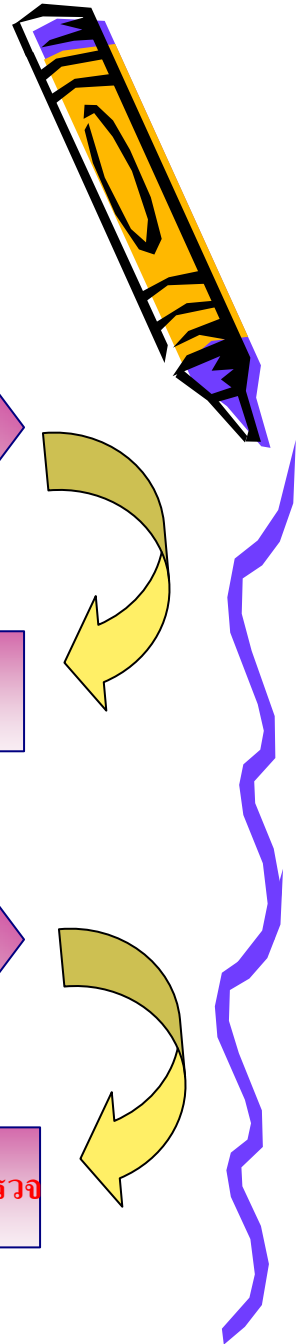
Date Time	Day 1 : 19 March 2002/Pathumtani					
	EDWARD	Auditee	Observer	LUCY	Auditee	Observer
09.00 – 09.15	Opening Meeting with top Management, QMR and Committee to explain the audit objectives, Scope, and Methods.					
09.15 – 12.00	Management Responsibility - QM & Mgt. Commitment - PM-MGT-001 : Quality Policy development - PM-MGT-002 : Management reviews - Internal Communications	GM, QMR	DAVID	Responsibility & Authority - PM-ADM-001 : Org., JD & JS	Admin	RYAN
				Improvement - PM-QAS-009 : Customer Complaint management - PM-QAS-010 : Corrective action - PM-QAS-011 : Preventive action and Continual improvement	QA	
	Measurement, Analysis - PM-QAS-008 : Internal Audit	IA Team				
12.00 – 13.00	LUNCH					
13.00 – 17.00	Customer-Related Processes - PM-SLS-001 : Customer requirement receiving & review - PM-CSS-001: Order receiving - PM-CSS-002 : Delivery control	Sales CS	RYAN	Purchasing - PM-PUR-001 : Supplier selection & Evaluation Material / Product Storage Delivery - PM-WHC-001 : Supplier Selection	Purchasing W/H	DAVID
	Human resources - PM-HRM-001 : Recruitment - PM-HRM-002 : OJT - PM-HRM-003 : General Training	HR		Purchasing - PM-PUR-001 : Supplier selection & Evaluation - PM-PUR-002 : Purchasing	Purchasing	
17.00 – 18.00	Closing meeting with QMR and Management Staff to summarize the audit findings					

Workshop #2

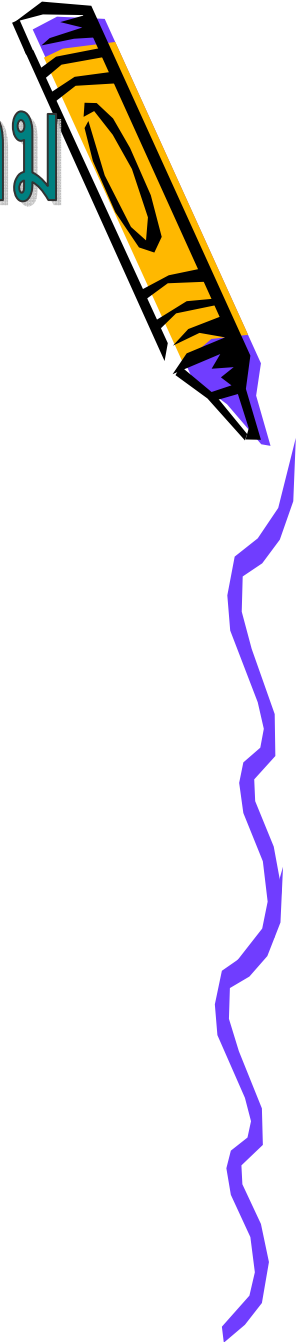
- ★ จัดกลุ่มๆ 5-6 คน
- ★ กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการตรวจติดตาม
- ★ จัดทำแผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ) โดยให้อ้างอิงมาจากโปรแกรมการตรวจติดตามประจำปีขององค์กร



วงจรการตรวจติดตาม



การเตรียมความพร้อมก่อนการตรวจติดตาม



⌚ เข้าใจขอบเขตของผลิตภัณฑ์/การบริการ ที่จะทำการ Audit และข้อยกเว้น (ถ้ามี)

⌚ เข้าใจข้อกำหนดของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์/การบริการ

⌚ เข้าใจถึงลักษณะของกระบวนการ ที่จะทำการ Audit

👉 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Oriented Process : COP)

👉 กระบวนการสนับสนุน (Support Process : SP)

👉 กระบวนการบริหาร (Management Process : MP)

⌚ ทำการศึกษากระบวนการที่จะทำการ Audit

⌚ เข้าใจข้อกำหนดมาตรฐาน ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ



* การศึกษากระบวนการ *

❖ การศึกษากระบวนการจะใช้...

INPUT



กระบวนการ
(Process)



OUTPUT

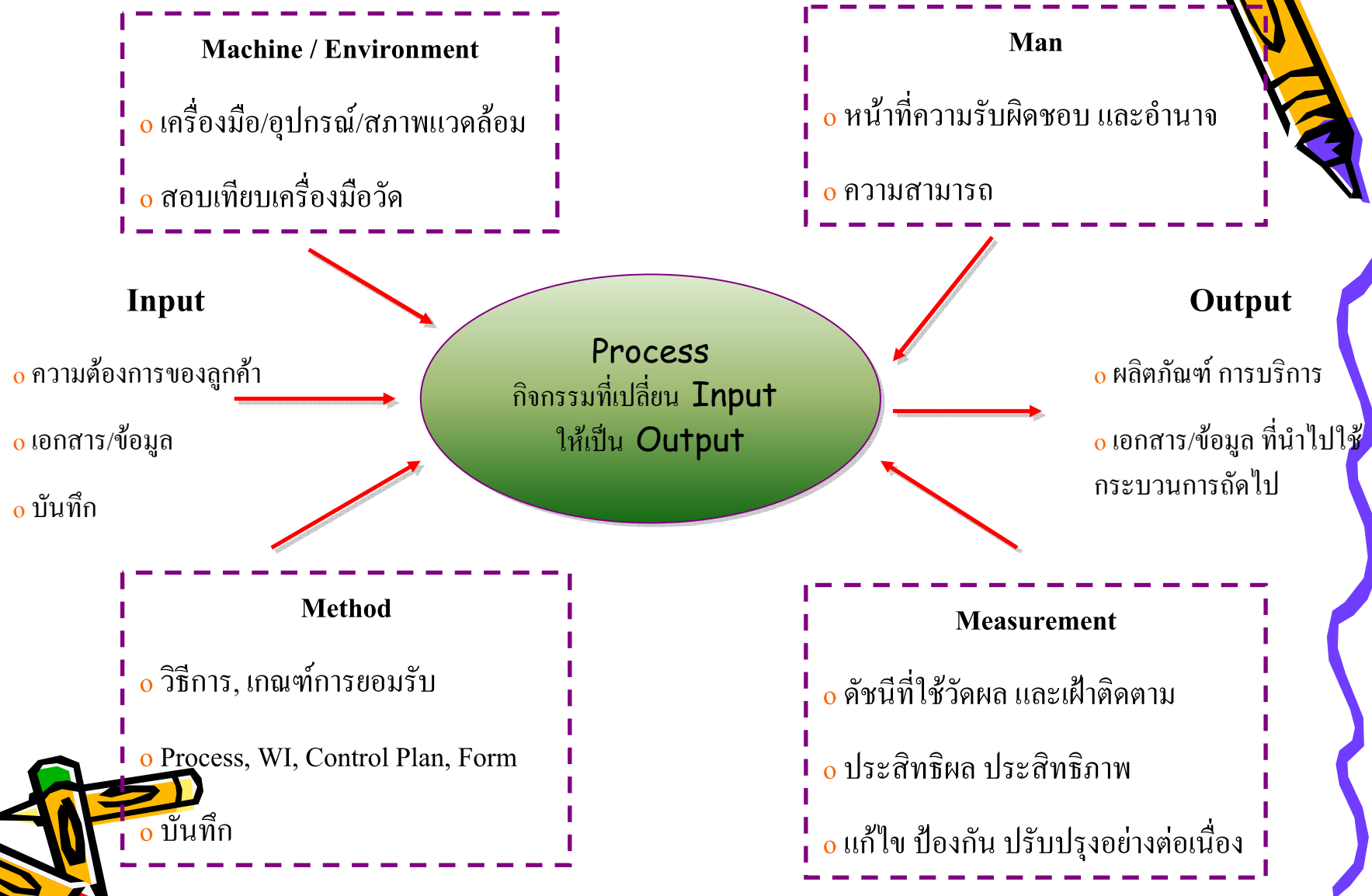
หลักการมองแบบมุ่งเน้นกระบวนการ

(Process Approach)

เป็นการชี้แจงกระบวนการอย่างเป็นระบบ และ
การจัดการกระบวนการต่างๆ ในองค์กร
โดยเฉพาะ การปฏิสัมพันธ์กัน (Interaction)
ระหว่างกระบวนการ



แผนภูมิเต่า (Turtle Diagram)



การทบทวนเอกสารระบบบริหาร

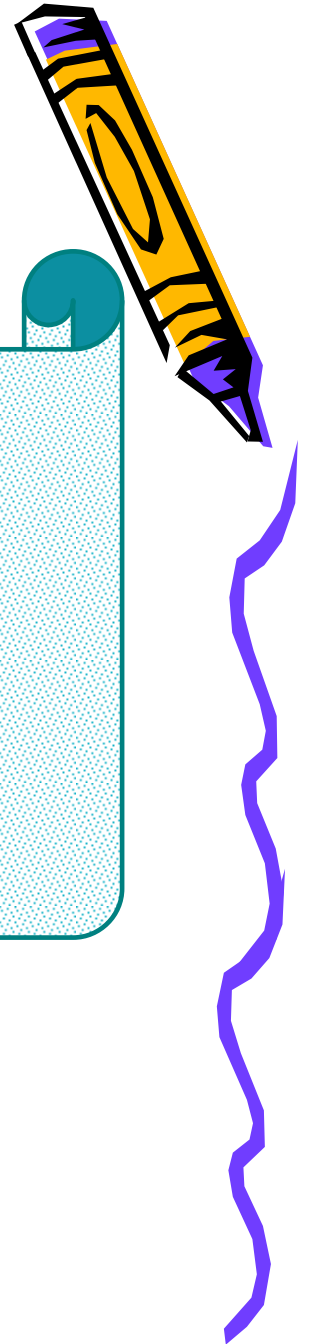


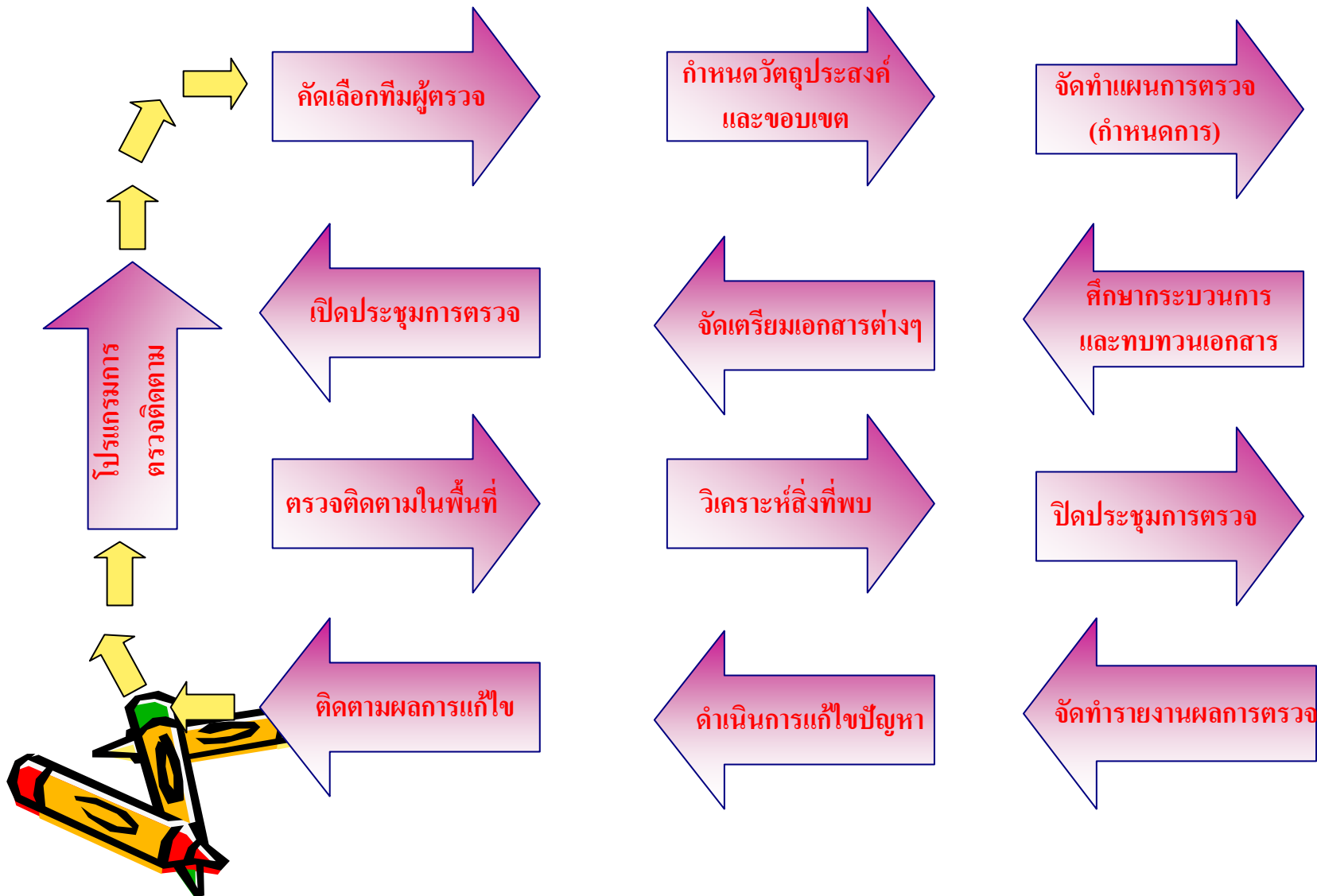
- ❖ ทบทวนเอกสารระบบคุณภาพ ฯ เพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องต่อระบบ เช่น เอกสาร และบันทึกต่างๆที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารฯ และรายงานการตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา
- ❖ ทำความเข้าใจกับขั้นตอนต่างในกระบวนการ
- ❖ ค้นหาสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือความไม่ครบถ้วน/สมบูรณ์ ของเอกสาร เมื่อเทียบกับข้อกำหนดมาตรฐาน
- ❖ ถ้าพบว่าเอกสารไม่ครบถ้วน/ถูกต้อง/สมบูรณ์ หัวหน้าทีมผู้ตรวจ ควรที่จะแจ้งให้ผู้ถูกตรวจ และผู้บริหาร โปรแกรมการตรวจติดตามรับทราบ รวมทั้งตัดสินใจว่า จะยังคงดำเนินการตรวจติดตามต่อไปตามกำหนดการ หรือว่าจะเลื่อนการตรวจออกไปก่อนจนกว่าจะแก้ไขเอกสารให้แล้วเสร็จ



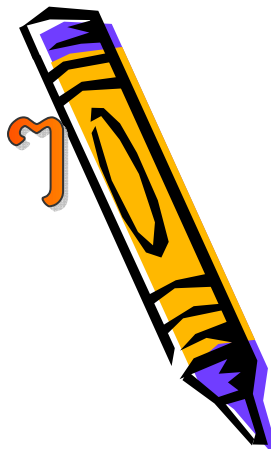
Workshop #3

- ★ จัดกลุ่มๆละ 5-6 คน
- ★ ศึกษากระบวนการ พร้อมกับทบทวนเอกสาร
- ★ จดบันทึกสิ่งต่างๆ ที่พบจากการศึกษากระบวนการ และการทบทวนเอกสาร





การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ



ทีมผู้ตรวจติดตาม ควรจะ

✠ จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการอ้างอิง และ
สำหรับการบันทึกผลการตรวจติดตาม

ได้แก่...

✠ ใบรายงานการตรวจสอบ (Audit Checklist)

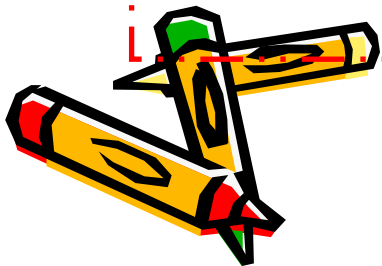
✠ แผนการสุ่มตัวอย่าง (ตามความจำเป็น)

✠ แบบฟอร์มสำหรับการลงบันทึกข้อมูล เช่น สิ่งที่พบ
จากการตรวจ หลักฐานที่ใช้อ้างอิงสิ่งที่พบ และบันทึก
ของการเปิด-ปิดประชุม



การจัดทำ Audit Checklist

-  จัดเตรียมโดยผู้ตรวจติดตามที่รับผิดชอบในการตรวจ และ/หรือ หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม
-  สามารถจัดเตรียมในแต่ละครั้งที่มีการตรวจ หรือ อาจจัดทำเป็น Audit Checklist มาตรฐาน ที่จะใช้ในการตรวจ ซึ่งจะสะดวกต่อผู้ที่ทำการตรวจ
-  ใช้ภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย สำหรับเป็นแนวทางเอาไว้ใช้ในการตรวจติดตาม
-  มุ่งเน้นกิจกรรมหลักๆ ที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ/สิ่งแวดล้อม โดยสร้างคำถามให้ครอบคลุมจุดสำคัญๆ ทั้งหมด
-  จำนวนของคำถามที่จัดเตรียมให้มีจำนวนที่เหมาะสม และเพียงพอต่อเวลาที่มี
-  เรียงลำดับคำถามให้สอดคล้องกัน เพื่อป้องกันการสับสน



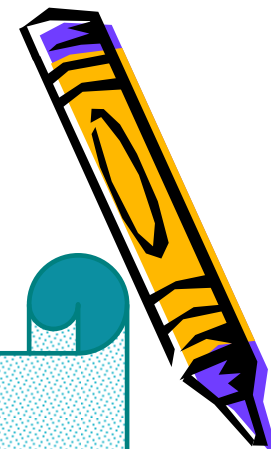
ตัวอย่างของ Audit Checklist(Process Approach)

กระบวนการที่ได้รับการตรวจ	ครั้งที่ตรวจ	ประจำปี
ทีมผู้ตรวจ		
หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ		

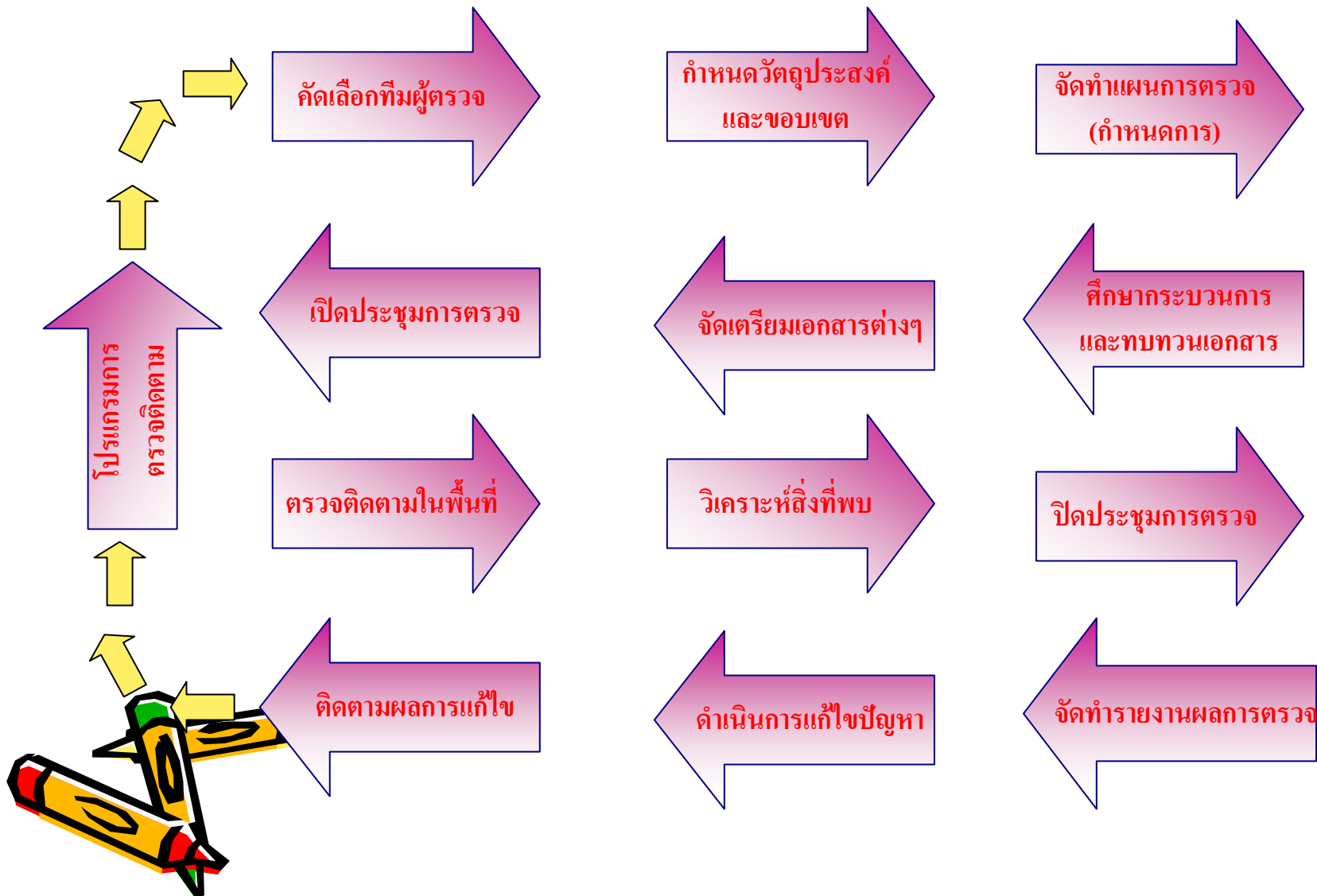
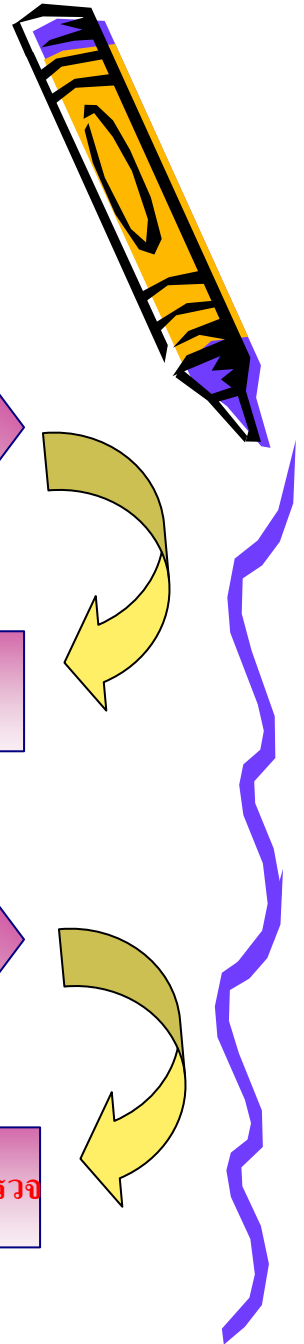
Checklist	ข้อ กำหนด	สิ่งที่ตรวจพบ	ผลการตรวจ			อ้างอิง CAR
			C	NC	OBN	
Input						
Man						
Machine						
Process						
Output						
Measurement						

Workshop #4

- ★ จัดกลุ่มๆละ 5-6 คน
- ★ จัดเตรียม Audit Checklist ที่จะใช้เป็นคำถามในการตรวจติดตาม กระบวนการที่ท่านได้รับมอบหมาย



วงจรการตรวจติดตาม



การเปิดประชุม (Opening Meeting)



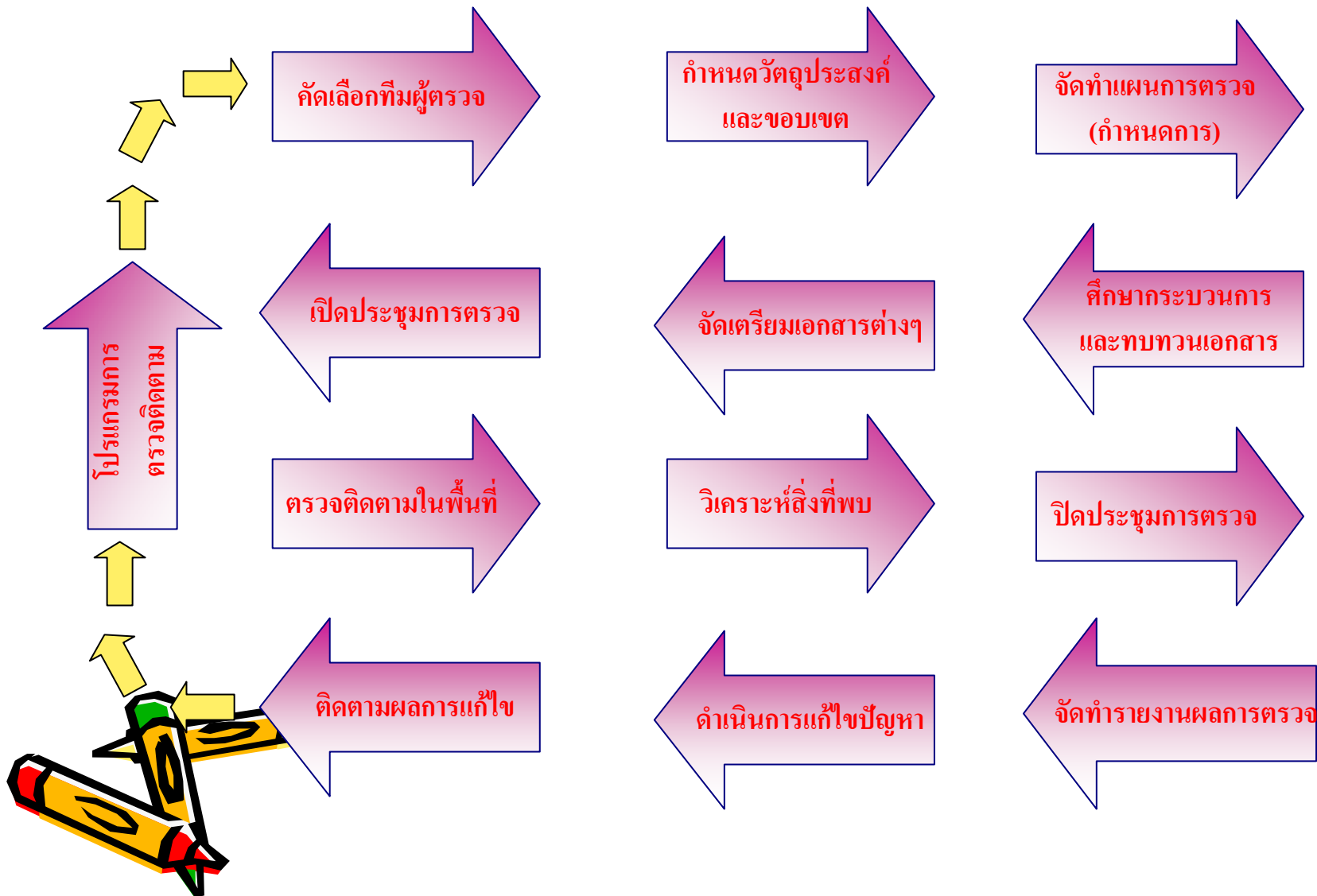
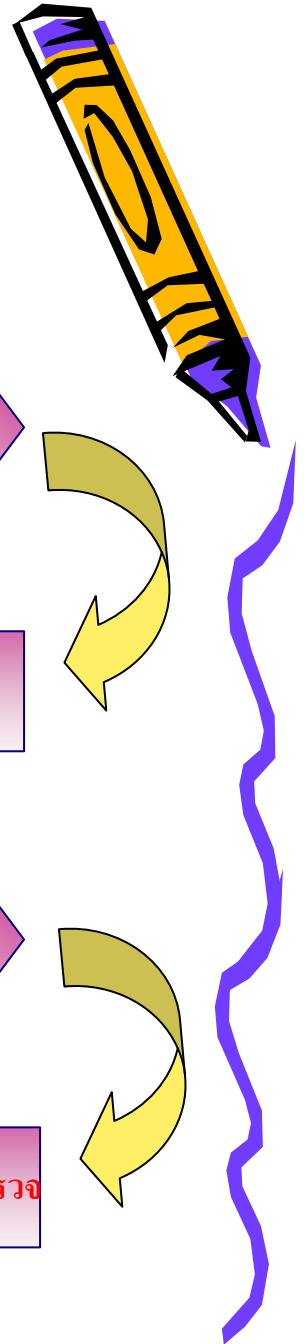
หัวหน้าทีมผู้ตรวจ

ดำเนินการเปิดประชุมอย่าง
สั้นๆ (อาจเป็นทางการ หรือไม่
เป็นทางการ) กับผู้บริหาร
ระดับสูง และ/หรือผู้บริหาร
ของกิจกรรม ที่ถูกตรวจ เพื่อ
ชี้แจงสิ่งต่างๆเหล่านี้...

- ➔ แนะนำตัวทีมผู้ตรวจ และผู้สังเกตการณ์ (ถ้ามี)
- ➔ ชี้แจง และยืนยัน วัตถุประสงค์ ขอบเขต เกณฑ์ในการตรวจ
- ➔ ชี้แจง และยืนยัน วัน เวลา กิจกรรมที่จะทำการตรวจ รวมถึง
เวลาที่จะทำการปิดประชุม เพื่อสรุปสิ่งที่ตรวจพบจากการตรวจ
(หากมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการตรวจติดตาม จะต้องได้รับการ
เห็นชอบจากผู้ถูกตรวจ)
- ➔ ชี้แจงวิธีการตรวจ การสื่อสาร ภาษาที่ใช้ เอกสาร รวมถึงสิ่ง
อำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจ และหากมีสิ่ง
ใดที่เป็นความลับ แจ้งให้ผู้ตรวจได้รับทราบ
- ➔ ให้ผู้ถูกตรวจได้ชี้แจงวิธีการในการปฏิบัติของทีมผู้ตรวจ ใน
เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่างๆ (ถ้ามี)



วงจรการตรวจติดตาม

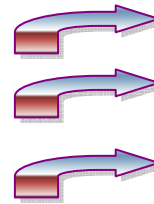


การเก็บรวบรวมข้อมูล และทวนสอบข้อมูล



วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น

- 👁️ จากการสัมภาษณ์
- 👁️ จากการสังเกตกิจกรรม
- 👁️ จากการทบทวนเอกสาร



แหล่งข้อมูลต่างๆ

เก็บข้อมูลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างที่
เหมาะสม

ทำการทวนสอบความสอดคล้อง โดยการ
ประเมินหลักฐานที่พบ
เทียบกับเกณฑ์การตรวจติดตาม

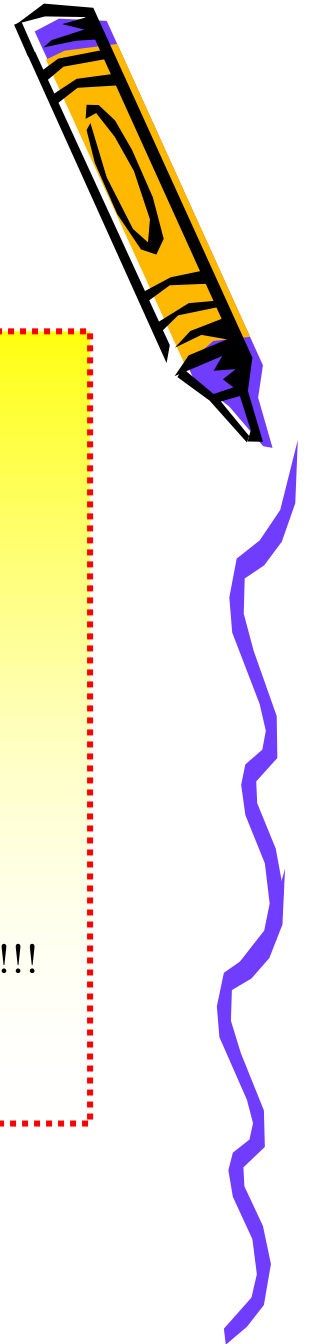
สรุปผลการตรวจ



การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งผู้ตรวจควรจะ...

- ❖ สัมภาษณ์ บุคคลต่างๆที่รับผิดชอบ ภายในขอบเขตของการตรวจ
- ❖ สัมภาษณ์ในระหว่างการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง
- ❖ พยายามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทำตัวสบายๆ ในระหว่างสัมภาษณ์
- ❖ ห้ามถามคำถามชี้นำ
- ❖ ผลของการสัมภาษณ์ ต้องมีการสรุป และทบทวนร่วมกับผู้ถูกสัมภาษณ์เสมอ !!!
- ❖ ขอบคุณผู้สัมภาษณ์ทุกครั้ง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม



เทคนิคการใช้คำถาม

คำถามเปิด

เพื่อให้ผู้ตรวจ สามารถเก็บข้อมูล รายละเอียด
พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่สนใจได้ เช่น

- ✚ กรุณาช่วยอธิบายขั้นตอนการ _____?
- ✚ ในกระบวนการ _____ ต้องมีการควบคุมอะไรบ้าง?
- ✚ กระบวนการใดในระบบบริหารฯ ที่มีการให้
หน่วยงานภายนอกดำเนินการ?

คำถามเจาะ

เพื่อให้ผู้ตรวจ สามารถเจาะลึกถึงรายละเอียดที่
สนใจ หรือมีความสำคัญต่อระบบบริหารฯ เช่น

- ✚ ถ้าผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าต่ำกว่า
เกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ จะมีการดำเนินการอย่างไร?
- ✚ ใครที่มีหน้าที่ในการประเมินผลผู้รับจ้างช่วง?
- ✚ คุณมั่นใจได้อย่างไรว่า _____?

มักจะตามด้วยคำว่า “ได้ระบุไว้ที่ไหน...ขอดู”

คำถามเปิด

เพื่อให้ผู้ตรวจ ได้ยืนยันข้อมูล และความเข้าใจที่มี โดยคำตอบ
มักจะเป็น “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เช่น

- ✚ PM และ / หรือ WI.....ที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ ได้มีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติ
ที่เกี่ยวข้องรับทราบแล้วหรือยัง?
- ✚ ยังไม่ได้มีการ...ตามที่ตกลงไว้กับลูกค้าเลยใช่หรือไม่

เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

- ⌚ สุ่มตัวอย่าง เช่น บุคคล เอกสาร บันทึกร เครื่องมือ สายการผลิต หรือบริการ
- ⌚ ผู้ตรวจติดตาม ควรจะเป็นผู้เลือกสุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
- ⌚ ไม่มีมาตรฐานการสุ่มตัวอย่าง ระบุเอาไว้ใน ISO 19011 : 2002
- ⌚ จำนวนที่สุ่มจะมากหรือน้อยเพียงใดนั้น อาจจะพิจารณาจาก...
 - * ความสำคัญของกิจกรรม
 - * ขนาด หรือ จำนวนของกิจกรรมที่จะตรวจ
 - * ข้อจำกัดด้านเวลาที่มี
 - * ใช้ประสบการณ์ในการตัดสินใจ ว่าเพียงพอหรือไม่



ในระหว่างการตรวจติดตาม

☹️ ตรงต่อเวลา และควบคุมเวลาให้ใกล้เคียงกับที่ระบุไว้ในกำหนดการตรวจติดตาม

☹️ ทวนสอบการปฏิบัติงานตามระบบบริหารฯ และประสิทธิภาพของระบบบริหารฯ ไม่ใช่ไปพยายามจับผิด โดยให้เคารพ และเชื่อใจผู้ถูกตรวจ แต่ต้องขอดูหลักฐานประกอบเสมอ

☹️ ชี้แจงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ โดยให้อ้างอิง เปรียบเทียบกับข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระบบบริหารฯ โดยหลีกเลี่ยงความรู้สึกส่วนตัวว่าไม่สอดคล้อง

☹️ ผู้ตรวจติดตาม ต้องจดรายละเอียดของลักษณะข้อบกพร่องต่างๆ ที่พบให้ละเอียดเพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในภายหลัง เช่น หมายเลขของเอกสาร บันทึกเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุสืบ สีน้า สถานที่ จำนวนที่พบ และลักษณะที่พบ ฯลฯ



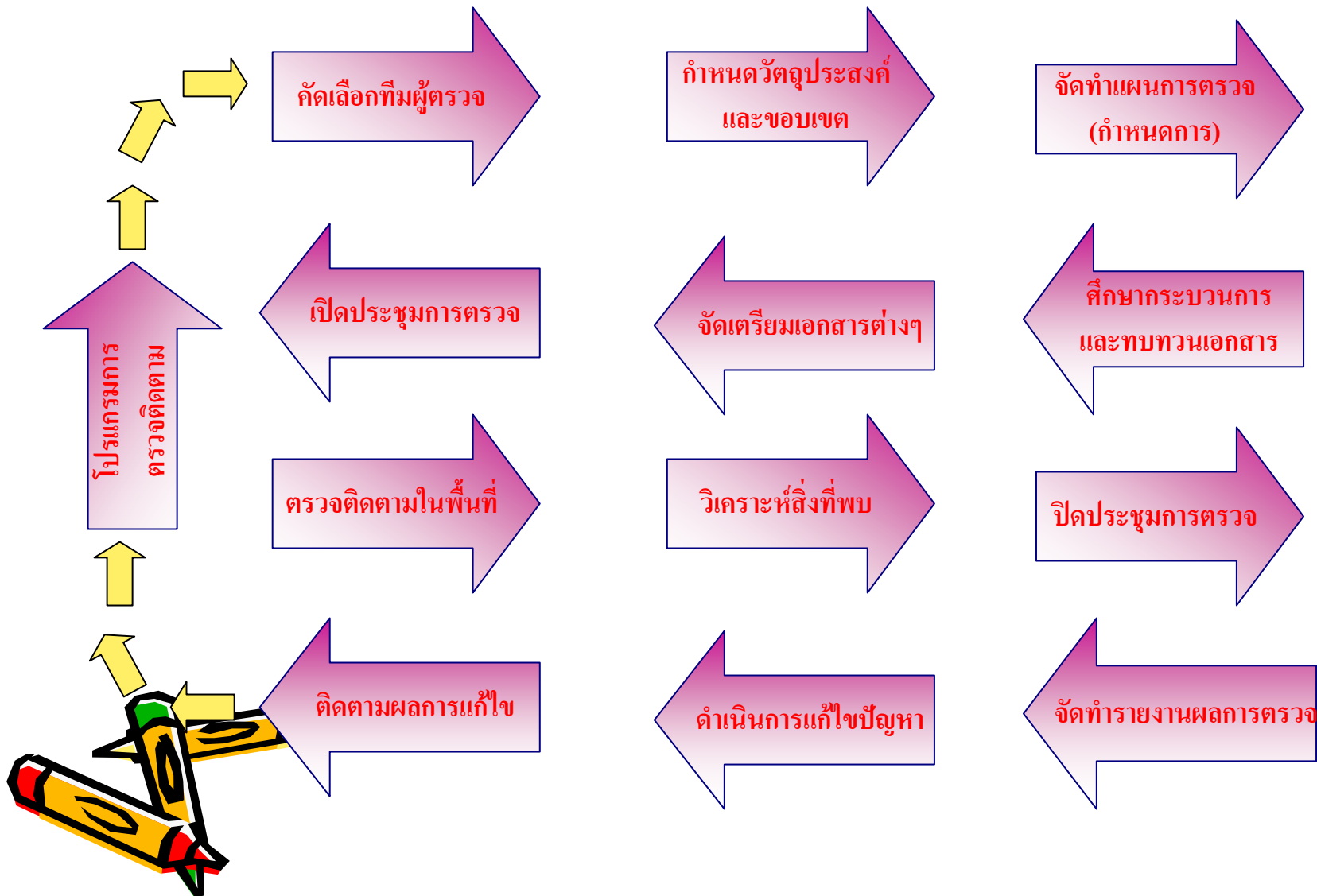
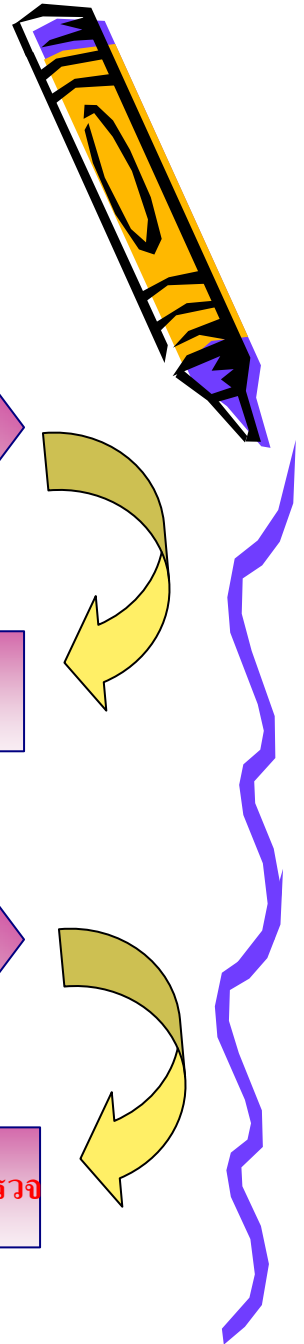
การประชุมของทีมผู้ตรวจ

ทีมผู้ตรวจควรที่จะมีการร่วมประชุมกัน ก่อนการปิดประชุม เพื่อ...

- ❖ ติดตามความคืบหน้าของการตรวจในแต่ละทีม
- ❖ หาหรือปัญหาที่พบ และแนวทางในการจัดการ
- ❖ ทบทวนสิ่งที่พบ และข้อมูลอื่นๆ ที่ได้รวบรวมไว้ในระหว่างการตรวจติดตาม เพื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของการตรวจ
- ❖ สรุปสิ่งที่พบ หรือ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับแจ้งในการปิดประชุม



วงจรการตรวจติดตาม



การวิเคราะห์สิ่งที่พบจากการตรวจติดตาม(1)



สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดร้ายแรง (Major)

- 💣 ระบบไม่สอดคล้อง หรือล้มเหลวต่อข้อกำหนดของระบบบริหาร
- 💣 Minor Nonconformity หลายๆข้อที่ไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนดข้อเดียวกัน โดยให้ถือเสมือนกับว่าระบบล้มเหลว
- 💣 การตัดสินใจจากประสบการณ์ และวิจารณญาณของผู้ตรวจ

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไม่ร้ายแรง (Minor)

- 📌 เอกสารหรือบันทึกบางส่วนที่จัดทำ ไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดของระบบบริหาร
- 📌 ความผิดพลาดหรือ การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด เพียงบางข้อ



การวิเคราะห์สิ่งที่พบจากการตรวจติดตาม(2)



ข้อสังเกต (Observation) หรือโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for improvement)

➤ ข้อเสนอที่ได้จากผู้ตรวจ ซึ่งยังไม่จัดว่าเป็นข้อบกพร่อง หรืออาจจะเป็นข้อบกพร่องเล็กน้อยๆ ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความต้องการของลูกค้า นโยบาย วัตถุประสงค์ กฎหมาย ฯลฯ

อาจจะเป็นได้ทั้งข้อสังเกตเพื่อการป้องกัน หรือ

อาจจะเป็นข้อสังเกตเพื่อการปรับปรุง

ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Conform)

☐ ไม่พบข้อบกพร่องใดๆ ในการตรวจ



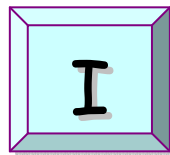
การเขียนรายงานข้อบกพร่อง NC Statement

- ✓ รายละเอียดของปัญหา (Description of Problem)
- ✓ หลักฐาน (Objective Evidence)
- ✓ ข้อกำหนดมาตรฐาน (Requirement)

- ✓ เขียนปัญหาให้ชัดเจน กระชับ และครบถ้วน
- ✓ ระบุสิ่งที่พบ และผลกระทบ
- ✓ สามารถอ้างอิงถึงหลักฐานที่พบ
- ✓ อาจจะระบุถึงระดับความรุนแรง (Major/Minor)



ตัวอย่าง



Non-conformance Statement

รายละเอียดของปัญหา

- ☐ ยังไม่ได้มีการระบุถึงการจัดเก็บบันทึกผลการสอบเทียบของเครื่องมือวัด ที่ดำเนินการสอบเทียบโดยสถาบันภายนอกเอาไว้ในใบ "รายการบันทึกที่ต้องจัดเก็บ"

หลักฐาน

- ☐ ใบ Certificate no. 2364 / 5573

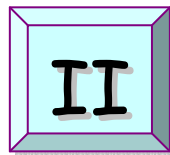
ข้อกำหนด : 4.2.4 (ISO 9001) / 4.5.3 (ISO 14001)

ความรุนแรง : **Minor**



ตัวอย่าง

รูปแบบที่ ๑



รูปแบบที่ ๒

Non-conformance Statement

รายละเอียดของปัญหา

☐ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหารที่ได้กำหนดขึ้นมาแล้วนั้น ยังไม่ได้ครอบคลุมถึงข้อกำหนดที่ "จะต้องรายงานผลการดำเนินของระบบ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงทบทวน"

หลักฐาน

☐ ใบกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหารสถานประกอบการแก้ไขครั้งที่ 02

ข้อกำหนด : 5.5.2(b) (ISO9001)

4.4.1 (ISO 14001)

ความรุนแรง : Minor

Non-conformance Statement

รายละเอียดของปัญหา

☐ พบใบกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของ QMR สถานประกอบการแก้ไขครั้งที่ 02 ยังไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบที่ "จะต้องรายงานผลการดำเนินของระบบ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงทบทวน"

ข้อกำหนด : 5.5.2 (b) (ISO9001)

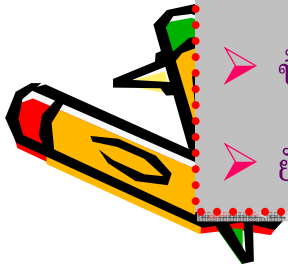
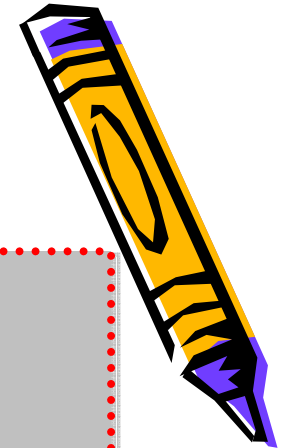
4.4.1 (ISO 14001)

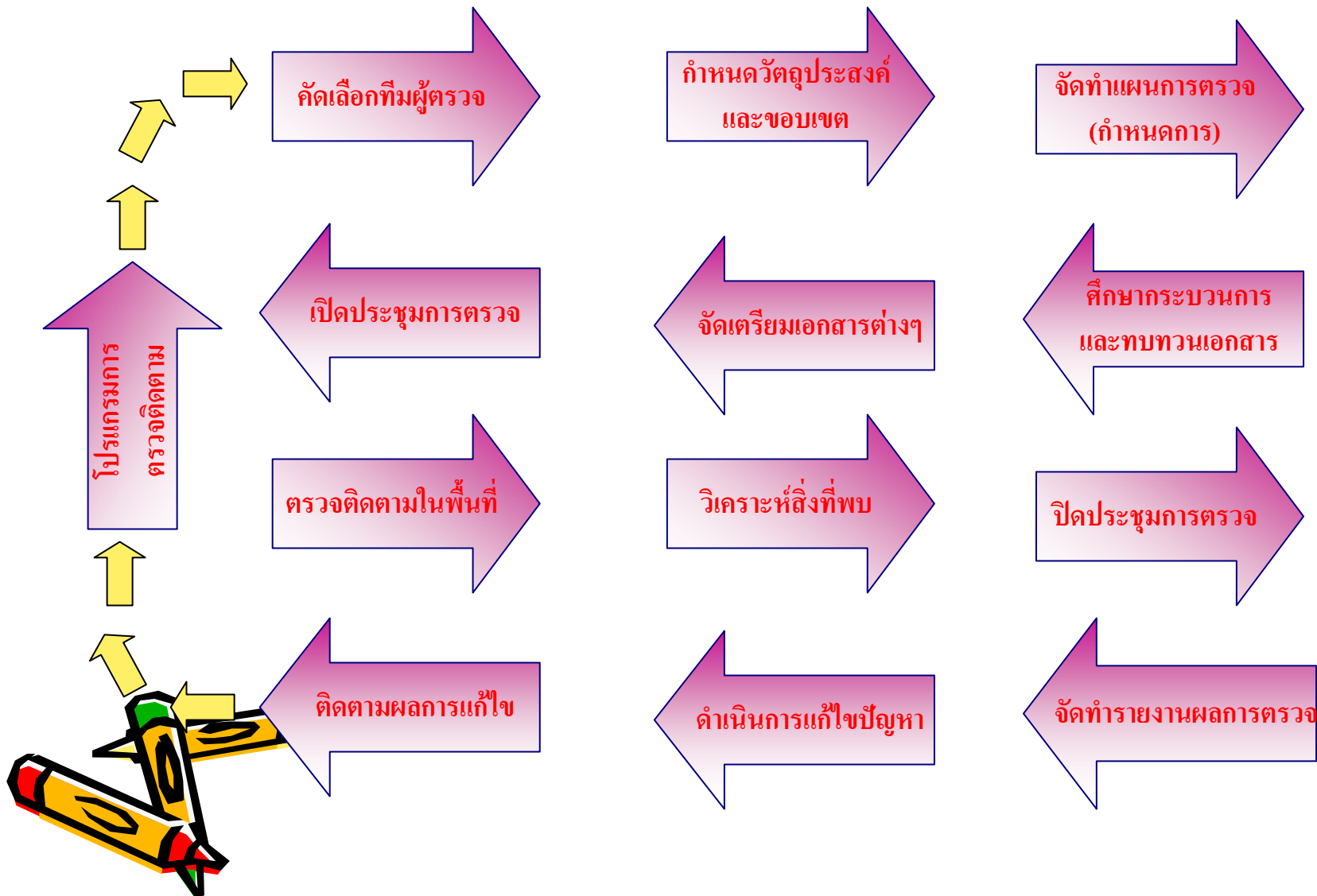
ความรุนแรง : Minor



คำที่มักนิยมใช้ในการเขียน NC Statement

- ยังไม่ได้มีการจัดทำเอกสาร.....สำหรับใช้ในการควบคุม....ตามที่.....กำหนด
- พบว่าเอกสาร.....ที่ยังจัดทำยังไม่ครอบคลุมถึงกิจกรรม.....ตามที่.....กำหนด
- พบว่าเอกสาร.....ที่นำมาใช้ในการควบคุมกระบวนการ.....ยังไม่ได้มีการ.....ตามที่.....กำหนด
- ในเอกสาร.....มีการกำหนดเรื่อง.....แต่พบว่าไม่สอดคล้องกันกับที่ได้ระบุเอาไว้ในเอกสาร.....
- พบว่าทางแผนก....ยังไม่ได้มีการดำเนินการ....ตามที่ได้กำหนดไว้ใน.....
- พบว่าหน่วยงาน.....มีการปฏิบัติ.....ซึ่งไม่สอดคล้องต่อเอกสาร.....ที่กำหนดไว้
- พบว่าพนักงาน.....ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมตามหัวข้อที่ถูกกำหนดเอาไว้ใน.....
- พบเครื่องมือ/เครื่องจักร/อุปกรณ์....หมายเลข....ที่ใช้งานอยู่ในกระบวนการ.....ยังไม่ได้ดำเนินการ.....ตามที่กำหนดไว้ใน.....
- ไม่พบหลักฐานใดๆที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงาน....ได้มีการดำเนินการ....ตามที่กำหนดไว้ใน.....
- ข้อกำหนดที่ 4.X ระบุว่า.....แต่ไม่พบว่าได้มีการ....ตามที่ข้อกำหนดได้ระบุเอาไว้....
- ยังไม่ได้มีการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด.....เรื่อง.....ฯลฯ





การปิดประชุม (Closing Meeting)

หัวหน้าทีมผู้ตรวจ

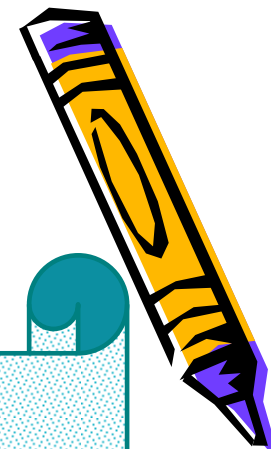
ดำเนินการปิดประชุม (อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ) กับผู้บริหารระดับสูง และ/หรือผู้บริหารของกิจกรรม ที่ถูกตรวจ เพื่อชี้แจงสิ่งต่างๆเหล่านี้....

- แสดงความขอบคุณในการให้ความร่วมมือของผู้ตรวจ
- ทบทวนวัตถุประสงค์ในการตรวจติดตาม
- ชี้แจงขอบเขตการตรวจติดตามที่เกิดขึ้นจริง เมื่อเทียบกับแผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ)
- นำเสนอสิ่งที่พบจากการตรวจทั้งหมด ทั้งข้อสังเกต และสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ให้ข้อคิดเห็นสำหรับแนวทางในการแก้ไข หรือปรับปรุง (ตามความเหมาะสม)
- กรณีมีข้อคิดเห็นที่ไม่ตรงกันกับผลที่พบจากการตรวจติดตามระหว่างทีมผู้ตรวจ และผู้ถูกตรวจควรมีการปรึกษาหารือ และหาบทสรุป

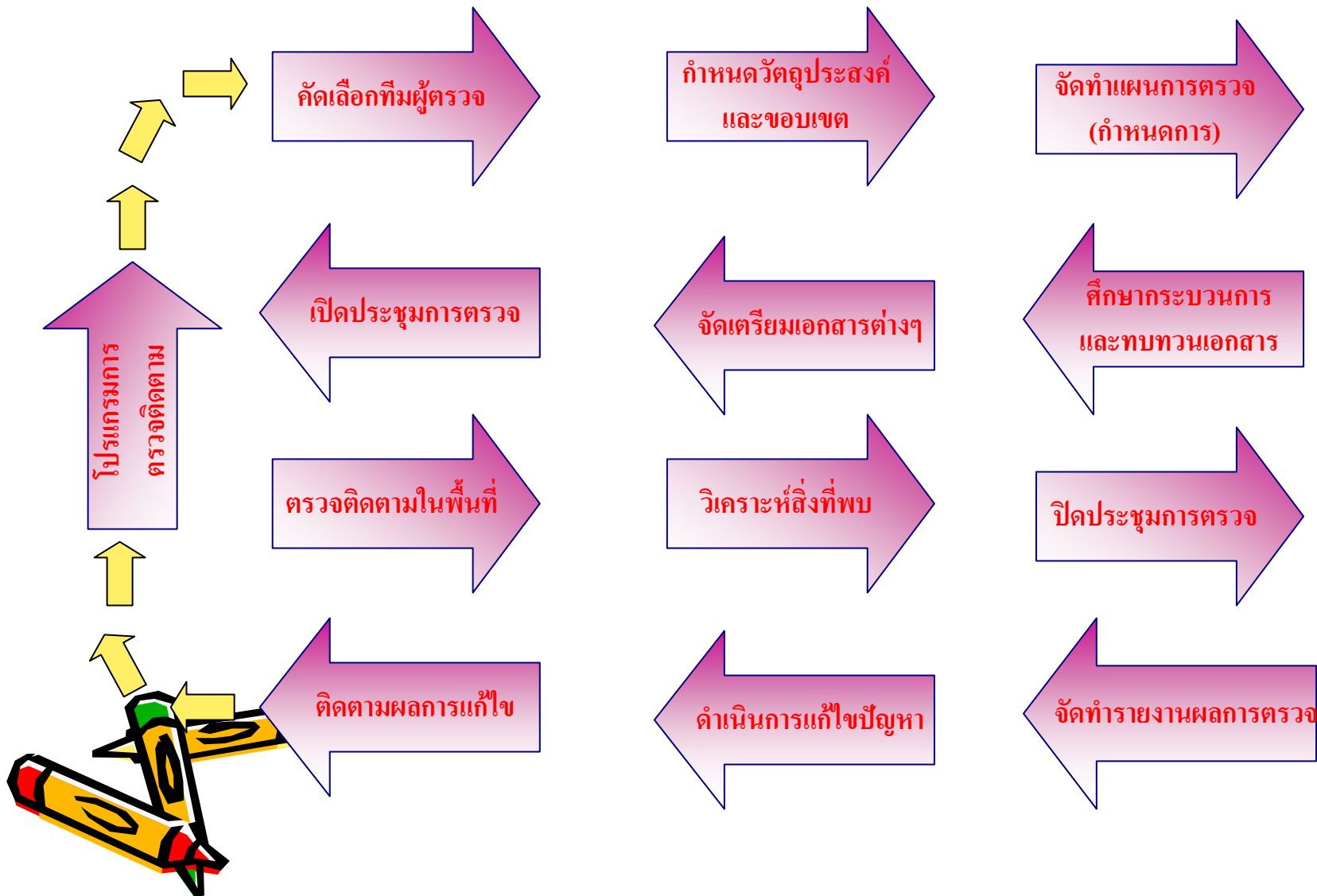
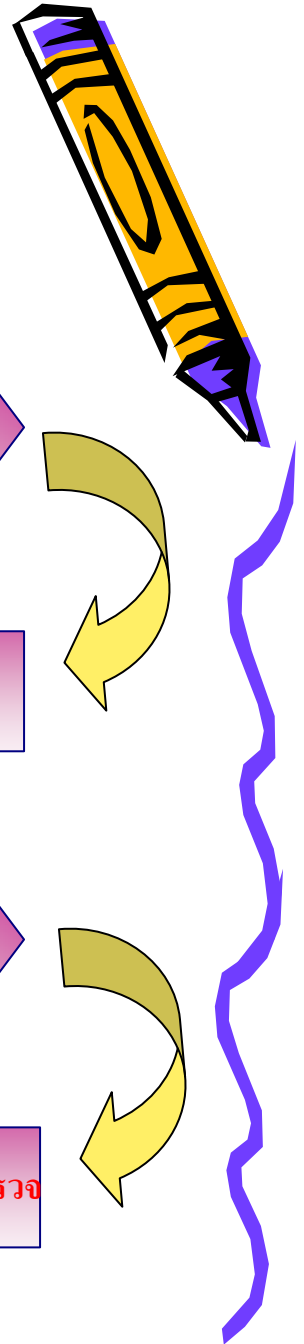


Workshop #5

- ★ จัดกลุ่มๆละ 5-6 คน
- ★ จำลองสถานการณ์ การตรวจติดตาม
- ★ บันทึกสิ่งที่พบ และเขียน NC statement
- ★ สับเปลี่ยนบทบาทระหว่างกลุ่ม



วงจรการตรวจติดตาม



การจัดเตรียมการตรวจติดตาม

รายงานการตรวจติดตาม ควรจะถูกต้อง สมบูรณ์ และชัดเจนโดยควรประกอบด้วยไปด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

- ❖ วัตถุประสงค์ ขอบเขตการตรวจติดตาม
- ❖ วันที่ เวลา สถานที่ตรวจ ทีมผู้ตรวจ และผู้ถูกตรวจ
- ❖ เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจ หรือ เอกสารที่ใช้อ้างอิงในการตรวจ
- ❖ สรุปสิ่งที่ไม่สอดคล้อง ที่พบจากการตรวจติดตาม (จำนวน NC รายละเอียดของ NC)
- ❖ สรุปข้อสังเกตที่พบจากการตรวจติดตาม (จำนวนข้อสังเกต และรายละเอียดของข้อสังเกต)
- ❖ ปัญหา หรืออุปสรรคที่พบในระหว่างการตรวจติดตาม
- ❖ ผู้จัดทำ และผู้รับรายงาน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจ

ติดตามจะเป็นผู้

รับผิดชอบในการ

จัดเตรียมรายงาน

การตรวจติดตาม



ตัวอย่างรายงานการตรวจติดตาม

รายงานสรุปผลการตรวจติดตาม (Internal Audit Report)		หน้าที่.../...
อ้างอิงแผนประจำปี _____ ฉบับที่ _____	ทีมผู้ตรวจ	
วันที่ตรวจติดตาม : _____	1) _____ หัวหน้าทีม	
ฝ่าย/แผนกที่ถูกรว	2) _____	
ผู้จัดการฝ่าย/แผนกที่ถูกรว	3) _____	
ขอบเขตของกิจกรรมที่ตรวจติดตาม (Audit scope)		
สรุปสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconformance) จำนวนทั้งหมด _____ ฉบับ		
InCAR	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (โดยสังเขป)	ข้อกำหนด ISO 9001 / ISO 14001
สรุปข้อสังเกตที่พบ (Observations) ซึ่งควรนำไปพิจารณามาตรการปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น		
สรุปปัญหา/อุปสรรค (Obstacle) ที่พบจากการตรวจ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค		
จัดเตรียมโดย : หัวหน้าทีมผู้ตรวจ.....วันที่.....		

การลงนามอนุมัติ และแจกจ่ายรายงาน การตรวจติดตาม

➡ รายงานการตรวจติดตาม ควรได้รับการ
ทบทวน และลงนามรับรองโดยหัวหน้าทีมผู้ตรวจ
ติดตาม

➡ ควรจะแจกจ่ายให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน
ระยะเวลาที่ตกลงกันไว้

➡ นำผลการตรวจติดตามเข้าสู่การทบทวนของ
ฝ่ายบริหาร

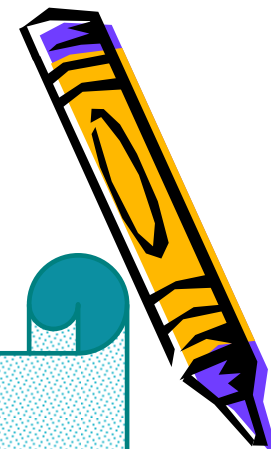
- ➔ ผู้บริหารระดับสูง
- ➔ QMR / EMR
- ➔ ผู้บริหารของหน่วยงานที่ถูกตรวจ
- ➔ สมาชิกทีมผู้ตรวจ
- ➔ ผู้บริหารของหน่วยงานอื่นๆ(ตามความจำเป็น)

การตรวจติดตามจะถือว่าเสร็จสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อ...

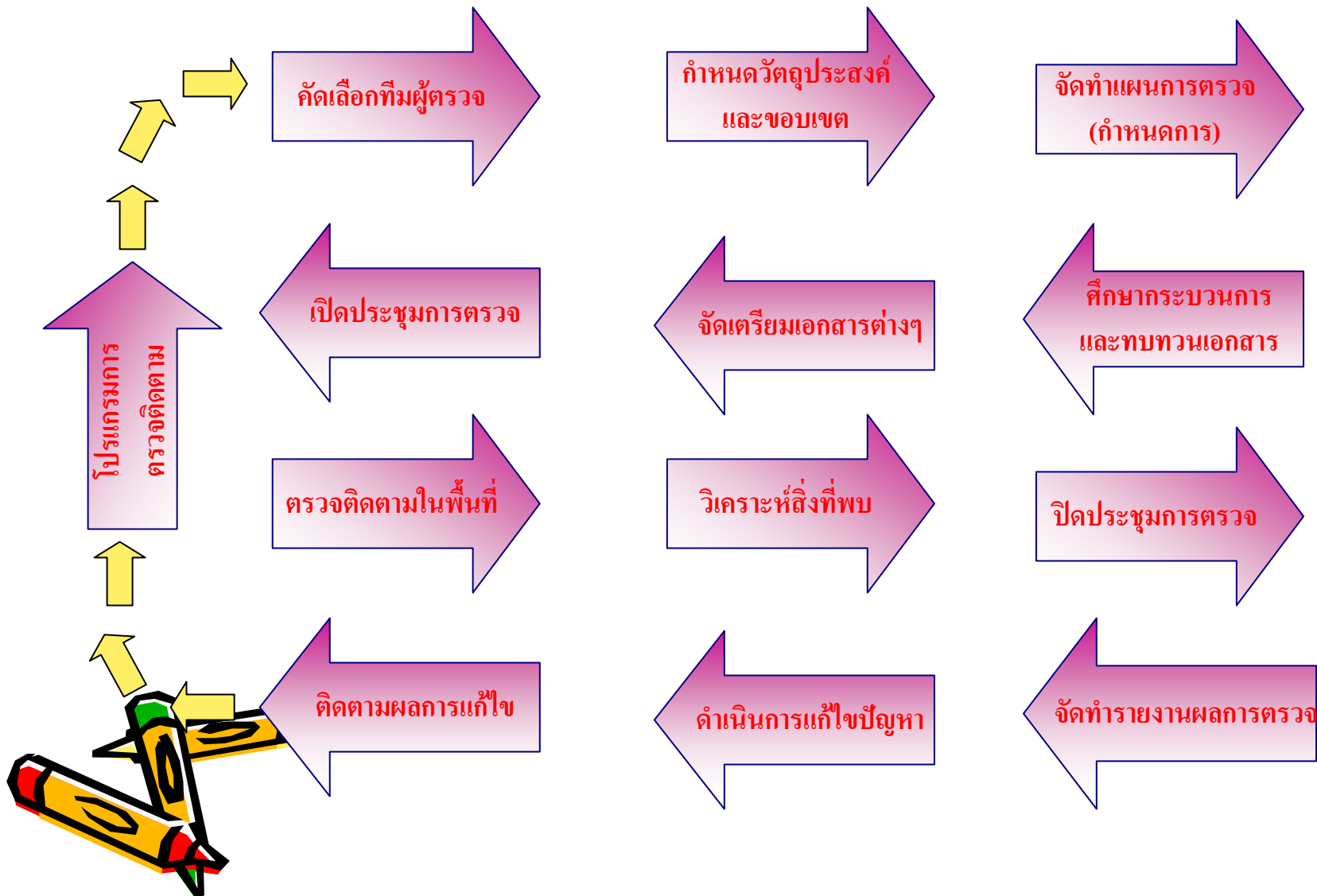
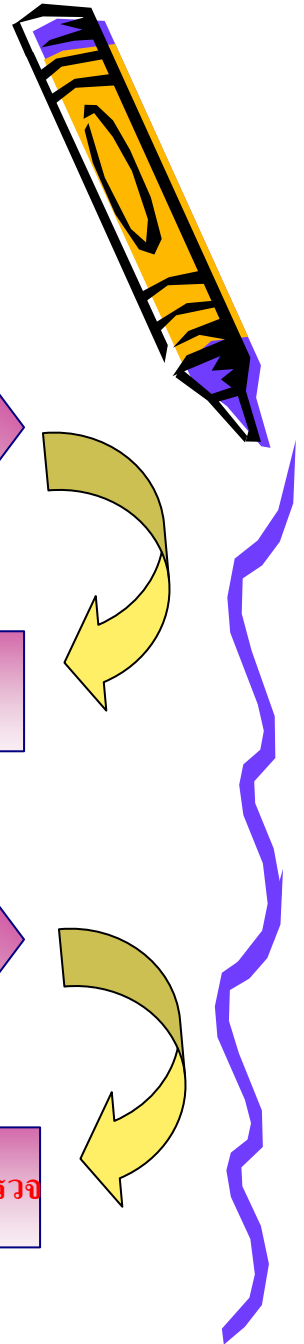
- กิจกรรมทั้งหมดที่ได้ระบุเอาไว้ในแผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ) ได้ดำเนินการเสร็จสิ้น
- รายงานการตรวจติดตามที่ได้มีการลงนามรับรอง ได้มีการแจกจ่ายเรียบร้อยแล้ว

Workshop #6

- ★ จัดกลุ่มๆ ละ 5-6 คน
- ★ จัดทำรายงานการตรวจติดตาม
โดยอ้างอิงจากผลการตรวจติดตาม

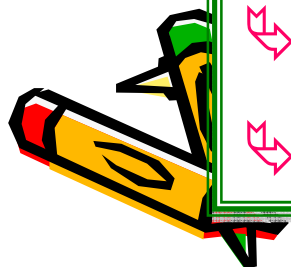


วงจรการตรวจติดตาม

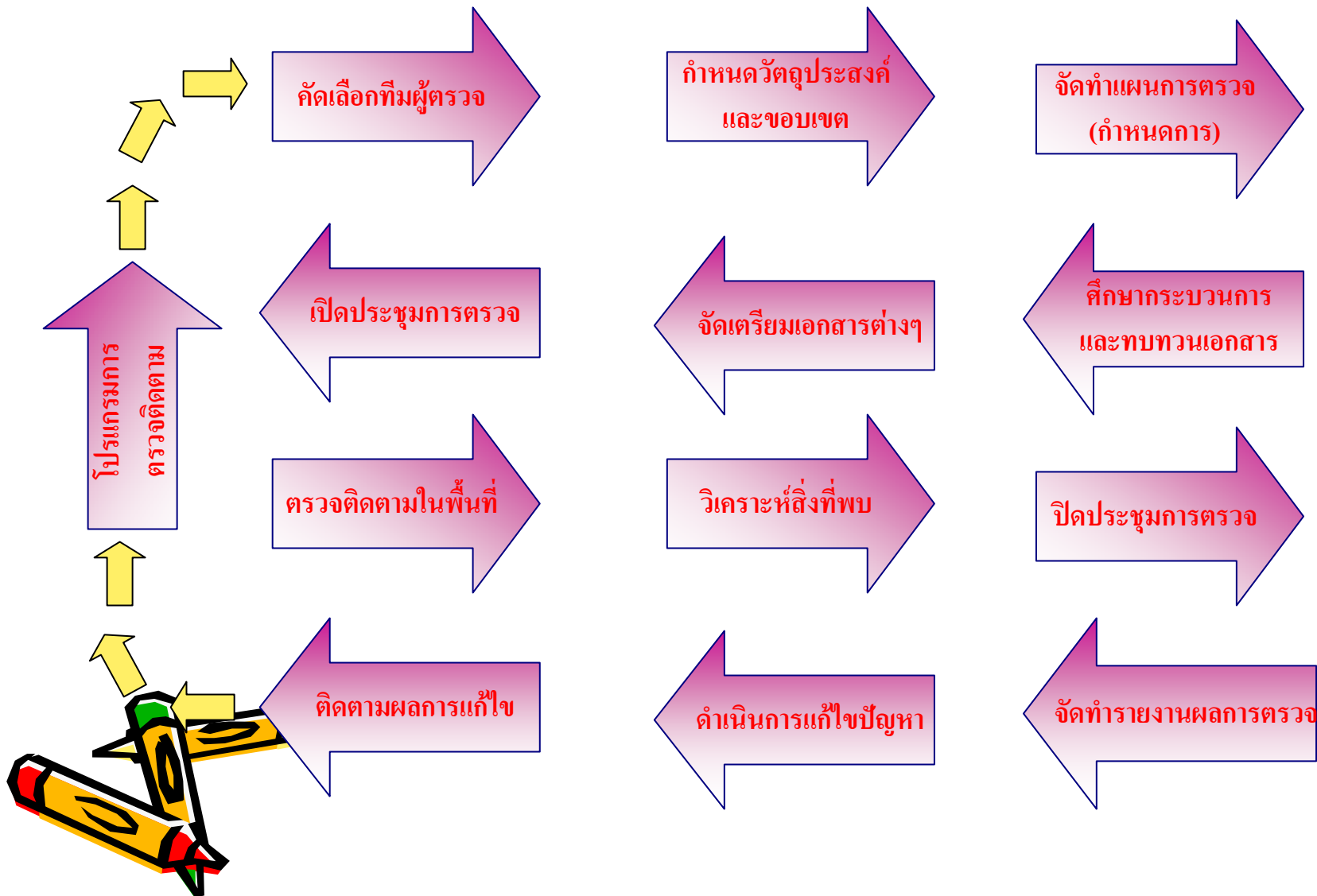
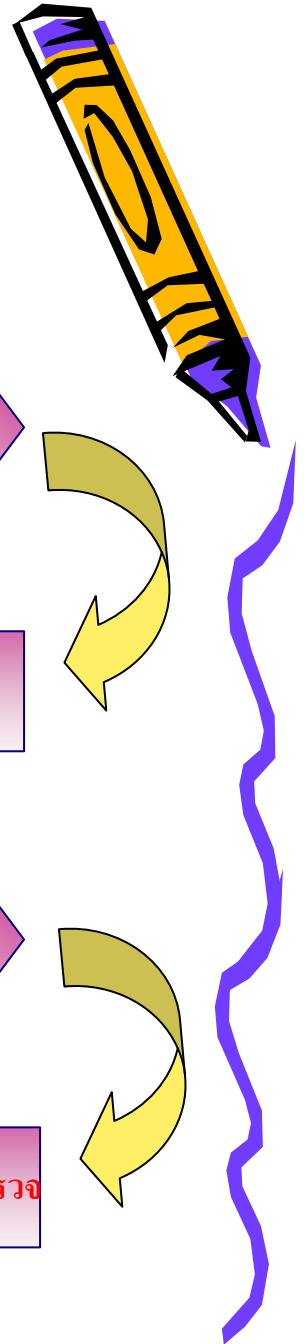


การจัดการกับ NC และ การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

- ผู้บริหารของหน่วยงานที่ถูกตรวจ กำหนดแนวทางในการจัดการ NC ที่พบจากการตรวจติดตามโดยทันที
- วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิด NC
- พิจารณาความจำเป็นในการแก้ไข เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ
- กำหนดแนวทางในการแก้ไข ที่เหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น
- ระบุผู้รับผิดชอบในการนำไปปฏิบัติ และวันที่แล้วเสร็จ
- บันทึกผลที่ได้จากการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข
- ส่งใน IN-CAR (Internal Audit CAR) กลับคืนผู้ตรวจ ตามเวลาที่ตกลงกันไว้

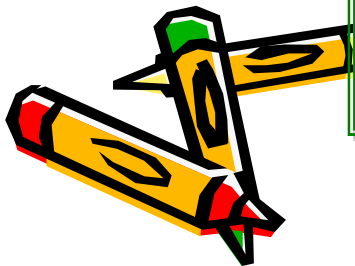


วงจรการตรวจติดตาม

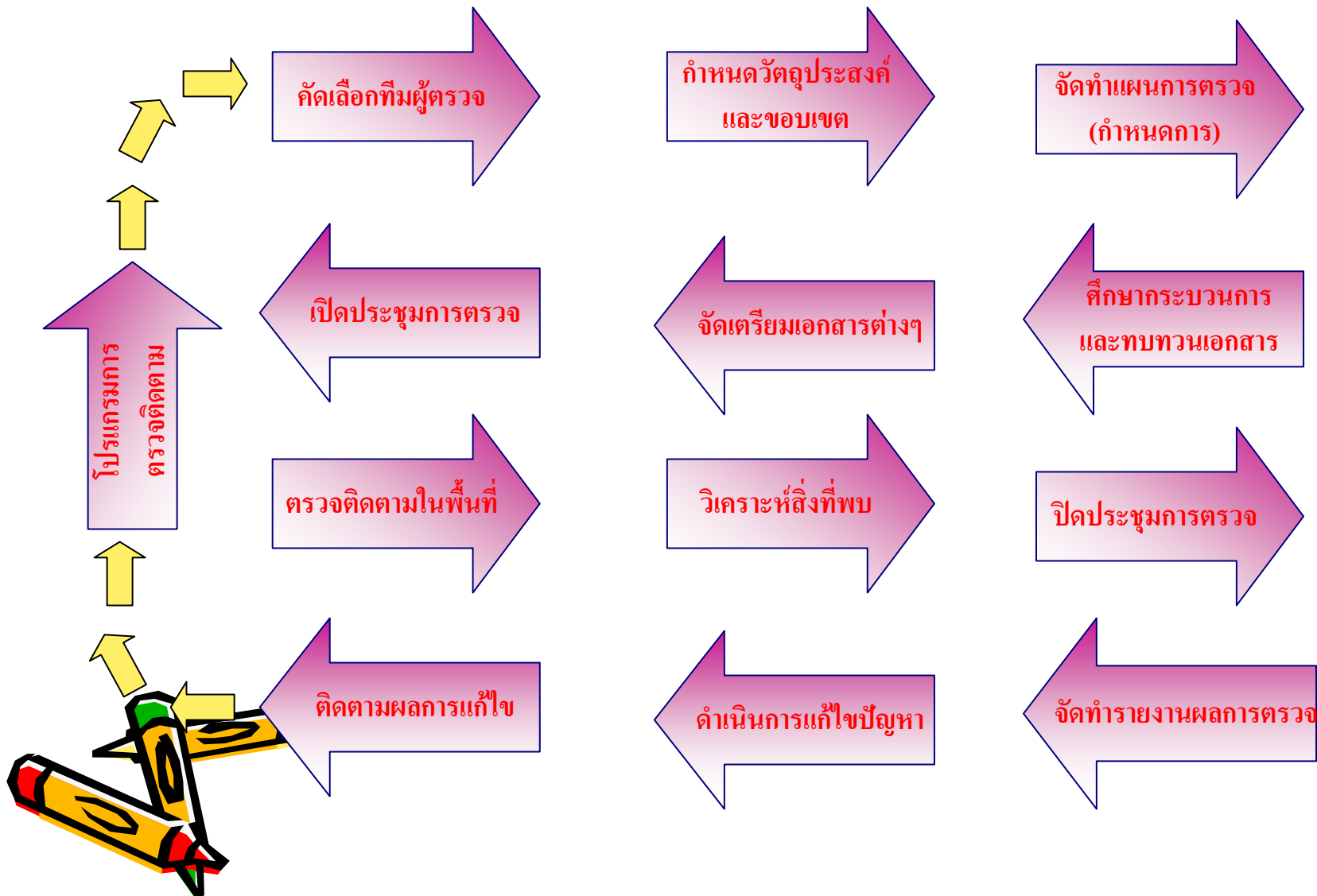
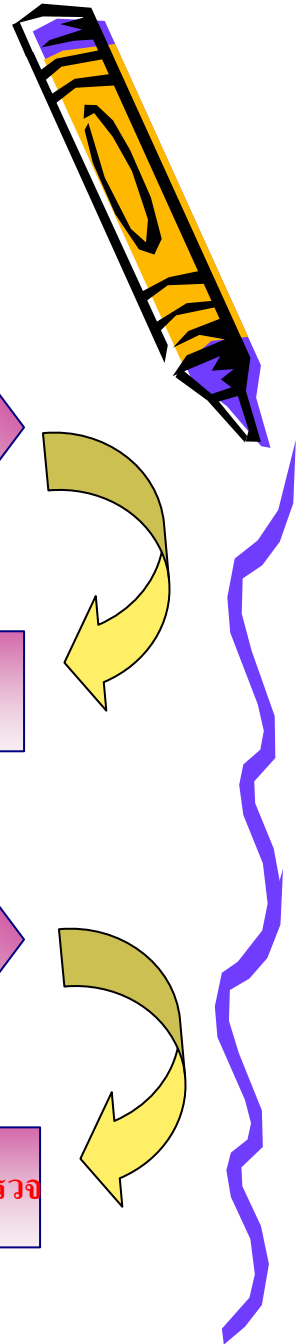


การติดตามผลการแก้ไข

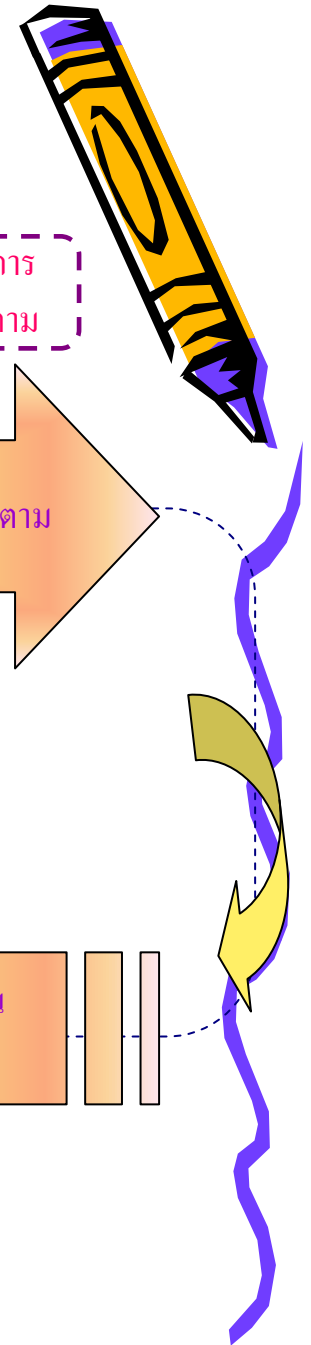
- หัวหน้าผู้ตรวจติดตาม หรือผู้ตรวจติดตามที่รับผิดชอบ ติดตามผลการแก้ไขในพื้นที่ ตามวันที่ได้ตกลง หรือ ได้วางแผนไว้
- ทวนสอบประสิทธิผลของการแก้ไขที่เกิดขึ้นจริง
- บันทึกผลการทวนสอบ แลสิ่งที่พบใน IN-CAR
- จัดทำรายงานผลการติดตามแก้ไข และแจ้งให้หัวหน้าผู้ตรวจและ/หรือ QMR/EMR ทราบ
- นำผลการแก้ไข เข้าสู่การทบทวนของฝ่ายบริหาร



วงจรการตรวจติดตาม

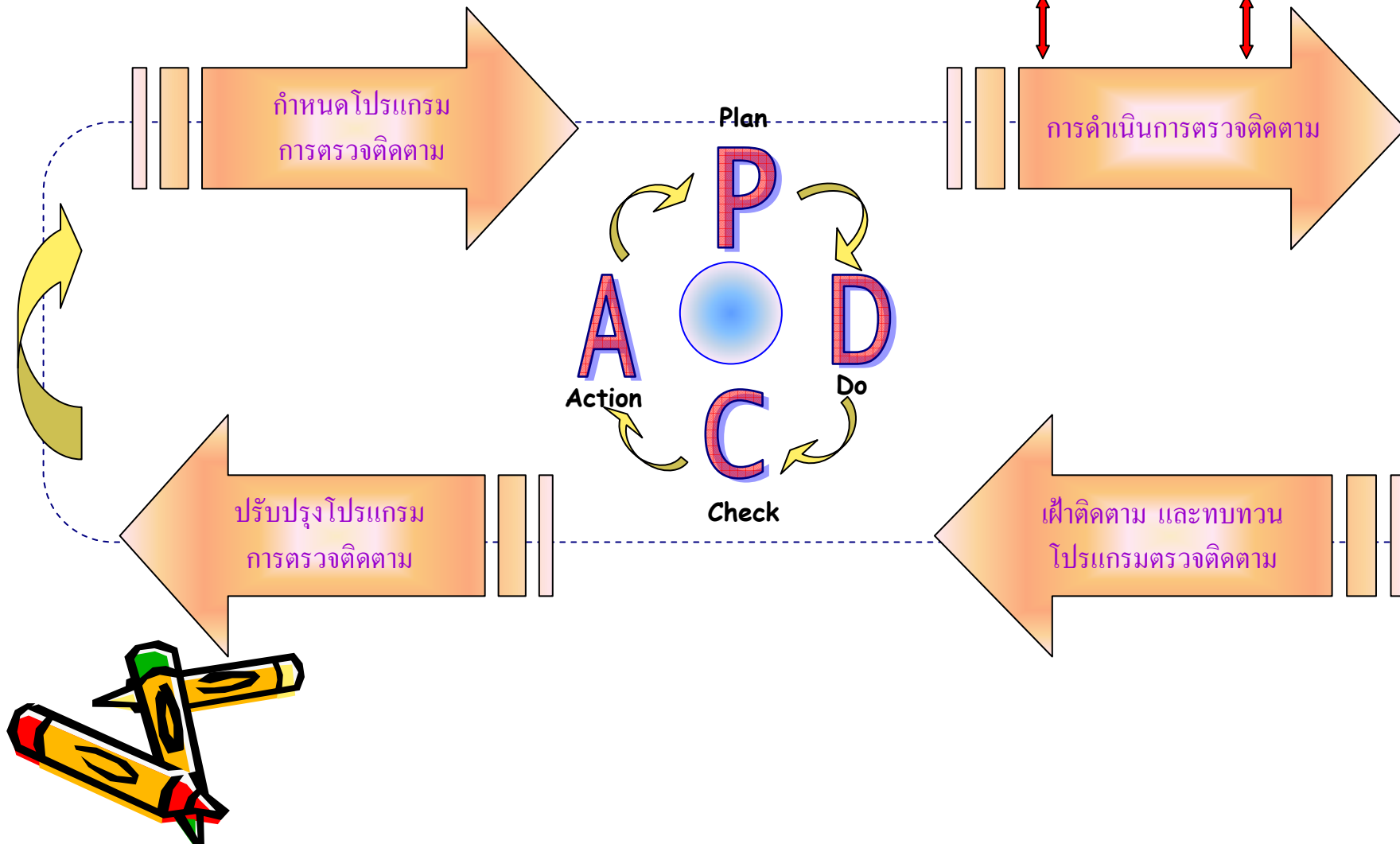


บริหารโปรแกรมการตรวจติดตาม



ความสามารถ และการ
ประเมินผู้ตรวจติดตาม

กิจกรรมการ
ตรวจติดตาม



การเฝ้าติดตามโปรแกรมการตรวจติดตาม

ควรมีการเฝ้าติดตาม และทบทวนโปรแกรมการตรวจติดตามในช่วงที่เหมาะสม

- ➡ เพื่อประเมินผลว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้หรือไม่
- ➡ เพื่อชี้บ่งถึงโอกาสในการปรับปรุงโปรแกรมการตรวจติดตาม



การทบทวนโปรแกรมการตรวจฯ

พิจารณาได้จาก....

- ➡ ผล และแนวโน้มจากการเฝ้าตรวจติดตาม
- ➡ ความสอดคล้องกับ Procedure
- ➡ ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงานระหว่างทีมผู้ตรวจติดตาม
- ➡ บันทึกของโปรแกรมการตรวจติดตาม

ผลของการทบทวนควรรายงาน

ให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ

ดัชนีวัดผลงาน (KPIs)

ที่ควรนำมาใช้ในการเฝ้าติดตาม เช่น

- ▲ ความสามารถของทีมผู้ตรวจ ในการปฏิบัติได้ตรงตามแผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ)
- ▲ ความสอดคล้องต่อโปรแกรมการตรวจติดตาม และแผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ)
- ▲ เสี่ยงสะท้อนจากผู้ถูกตรวจ และผู้ตรวจติดตาม



แบบสำรวจของความพึงพอใจของการตรวจติดตามภายใน

- ❁ Auditor ได้มีการแจ้งกำหนดการ ก่อนการตรวจติดตาม ?
- ❁ Auditor ได้มีการเปิดประชุม เพื่ออธิบายถึงกระบวนการตรวจติดตาม ?
- ❁ Auditor มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของท่าน ?
- ❁ Auditor ได้เปิดโอกาส ในการรับฟังความคิดเห็นของ Auditee ?
- ❁ Auditor ได้ชี้แจงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต่อ Auditee ในขณะที่ตรวจ ?
- ❁ Auditor ได้ชี้แจงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต่อผู้เกี่ยวข้องในขณะที่ปิดประชุมอย่างชัดเจน ?
- ❁ กระบวนการตรวจติดตามช่วยให้หน่วยงานของท่านได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้น ?
- ❁ ท่านได้รับเอกสารรายงานการตรวจติดตาม ภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้ ?

คะแนน 0-5

หมายเหตุ เกณฑ์การยอมรับสำหรับความพึงพอใจในการตรวจติดตามภายใน ≥ 30 คะแนน

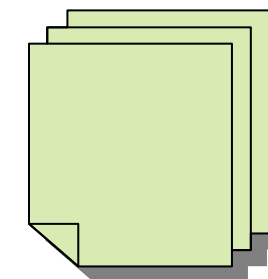


บันทึกการตรวจติดตาม

ผู้บริหารโปรแกรมการตรวจติดตาม ควรแสดงหลักฐานของ
การปฏิบัติตามโปรแกรมการตรวจติดตาม ซึ่งครอบคลุมถึง...

บันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม เช่น

- แผนการตรวจติดตาม (กำหนดการ)
- รายงานผลการตรวจติดตาม
- รายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน ฯลฯ
- รายงานผลของการทบทวนโปรแกรมการตรวจติดตาม



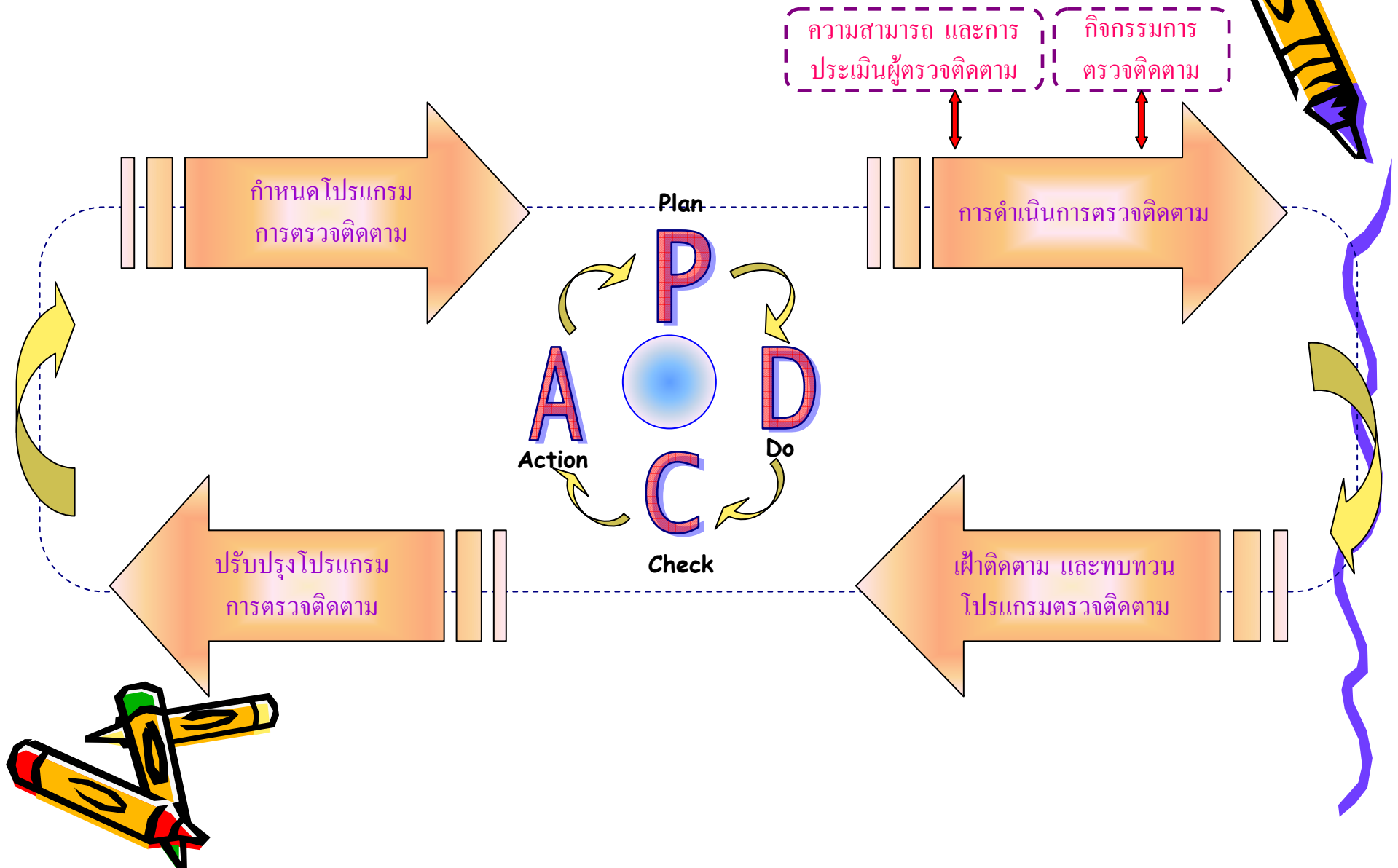
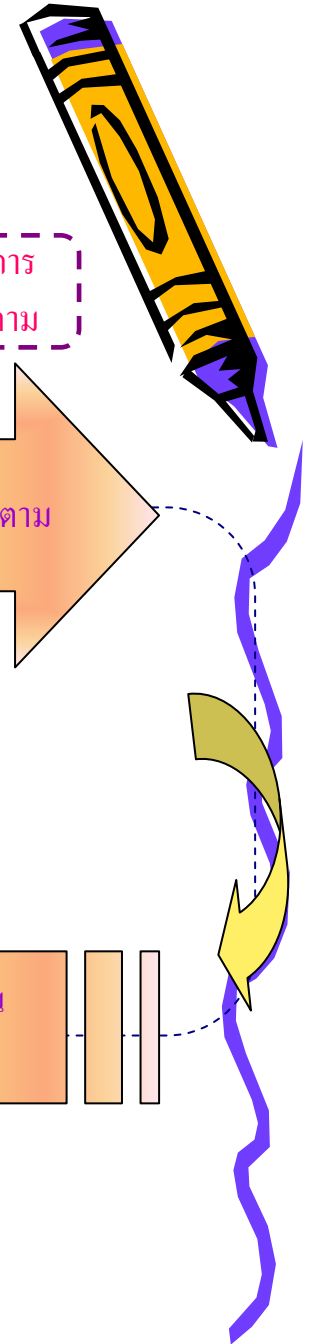
จัดเก็บ 3 ปี

บันทึกที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจติดตาม

- ความสามารถของผู้ตรวจติดตาม
- บันทึกผลการคัดเลือก และประเมินของทีมผู้ตรวจติดตาม
- การรักษา และการปรับปรุงความสามารถของผู้ตรวจติดตาม



บริหารโปรแกรมการตรวจติดตาม



การปรับปรุงโปรแกรมการตรวจติดตาม



ผลของการทบทวนโปรแกรมการตรวจติดตาม จะนำไปสู่...

๐ การ แก้ไข เมื่อพบว่า ดัชนีวัดผลงาน (KPIs) ไม่สามารถ
บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

๐ การ ป้องกัน เมื่อพบว่าดัชนีวัดผลงาน (KPIs) มีแนวโน้มที่
จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

๐ การ ปรับปรุง เมื่อพบว่า ดัชนีวัดผลงาน (KPIs) สามารถ
บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ และมีโอกาสปรับปรุงให้
ดียิ่งขึ้นไป



การทบทวนของฝ่ายบริหาร



○ ทบทวนผลของการตรวจติดตาม เพื่อให้ทราบถึง...

➤ ความต่อเนื่องอย่างเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารฯ

➤ โอกาสในการปรับปรุงระบบบริหารฯ นโยบาย และวัตถุประสงค์

○ การสนับสนุนทางด้านทรัพยากรต่างๆที่จำเป็น ในการตรวจติดตาม หรือ
สั่งการให้มีการปรับเปลี่ยนโปรแกรมการตรวจติดตาม หรือแผนการตรวจ
ติดตาม (ตามความจำเป็น)

