

Internal Audit Techniques

Process Approach Audit (ISO9001:2008)



Nukool Thanuanram
Alternative Consultant & Trainer
E-mail : nukool2001@gmail.com
@nukool2001

เป้าหมายในการเรียนรู้

- เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน
- เพิ่ม**ประสิทธิภาพ**ในการนำการประยุกต์ใช้



โครงสร้างเนื้อหา

- ทบทวนข้อกำหนดมาตรฐาน QMS
- แนวทางในการ**ปรับปรุง**ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การตรวจประเมิน
- Question & Answer



วิธีการหรือกระบวนการในการเรียนรู้

- บรรยาย
- ตั้ง**คำถาม**
- แשרประสบการณ์
- การทำกิจกรรมกลุ่ม



“การเริ่มต้นการเรียนรู้เกิดจากคำถาม ไม่ใช่คำตอบ”

เป้าหมายของระบบการจัดการ

QMS

- ความสม่ำเสมอของคุณภาพสินค้า
- คุณภาพของกระบวนการ จากระบบการจัดการที่ดี
- สอดคล้องกับข้อตกลง สัญญา มาตรฐานผลิตภัณฑ์

หลักการพื้นฐานของการทำงาน



How Do You Feel ?

- เสื่อพี เพราะป่าปก
- ป่ารก เพราะเสื่อยัง
- ดินเย็น เพราะหญ้าบัง
- และหญ้ายัง เพราะดินดี

พระราชนิพนธ์พลตำรวจโทหลวงสลับลำในรัชกาลที่ ๖ เรื่อง
“หนามยอกเอาหนามบ่ง”

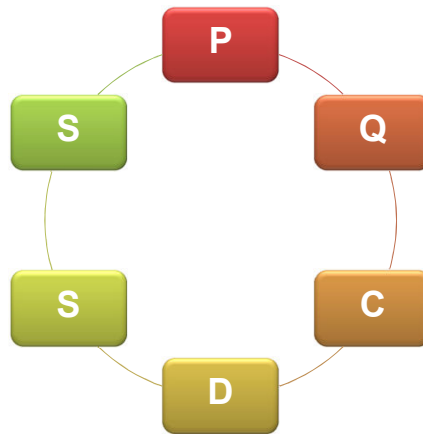
สิ่งที่เราต้องเน้นหรือสนใจ



การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

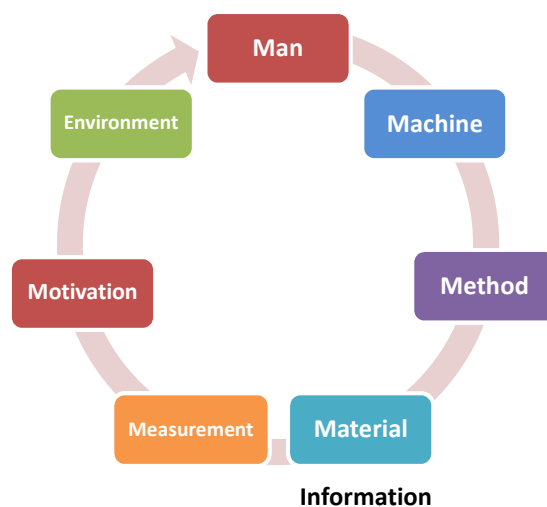
kaizen & idea suggestion

ประเด็นที่ควรใส่ใจและปรับปรุง



- Productivity
- Quality
- Cost
- Delivery
- Safety
- Satisfactory

ปัจจัยสำคัญที่ต้องบริหารจัดการ : **Main Effect**

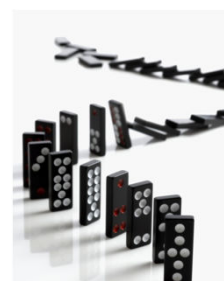


Risk Analysis

ความเสี่ยง	การจัดการ
	• คน บุคลากร • เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ • มาตรฐานการทำงาน • ข้อมูล ข่าวสาร • เป้าหมาย การวัดผล • การจูงใจ • สภาพแวดล้อม

โครงสร้างข้อกำหนด ISO9001

- 0 บทนำ
- 1 ขอบข่าย
- 2 มาตรฐานอ้างอิง
- 3 นิยาม คำศัพท์
- 4 ระบบบริหารคุณภาพ
- 5 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
- 6 การบริหารทรัพยากร
- 7 กระบวนการทำให้เกิดบริการ
- 8 การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุง



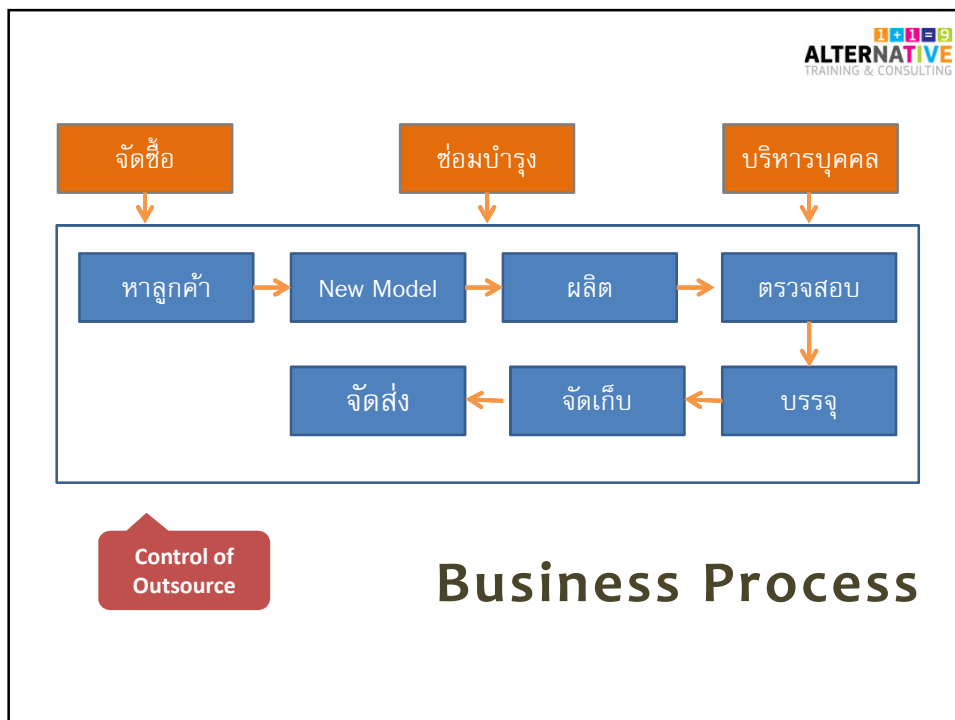
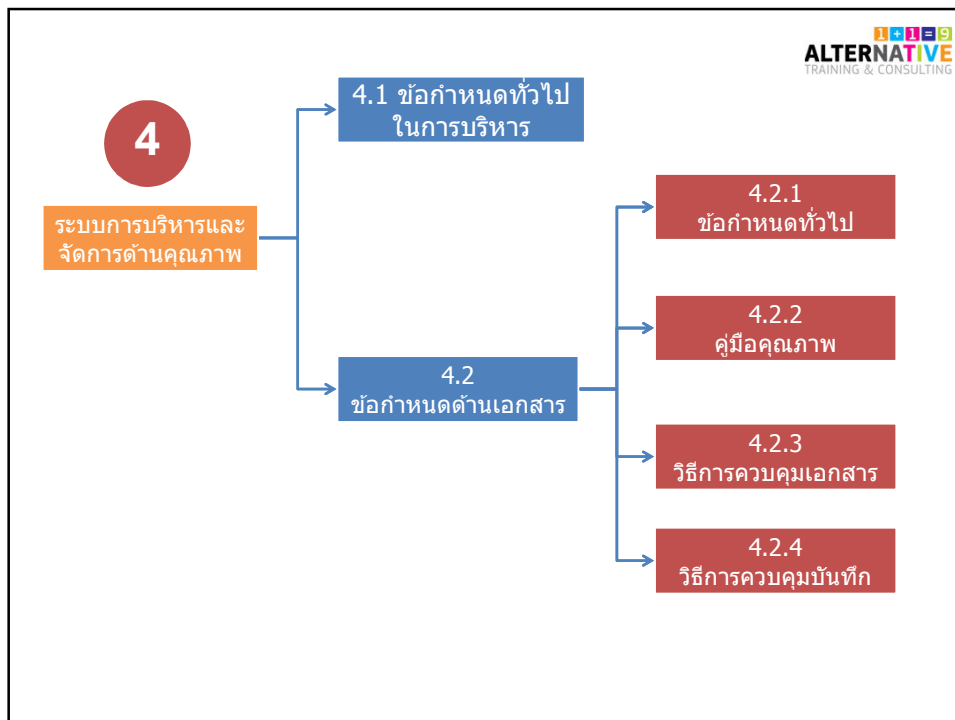
1 - ขอบข่าย

- รับรองระบบการจัดการ ระบบบริหารคุณภาพ
- เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- มุ่งเน้นปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กร
- การขอยกเว้นการประยุกต์ใช้ สามารถทำได้เฉพาะข้อกำหนดที่ 7

คำว่า Product หรือ Service (ผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ)
มีความหมายเหมือนกัน

ข้อ 4

ระบบบริหารคุณภาพ Quality Management System



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ที่จำเป็น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง	ข้อกำหนด
การควบคุมเอกสาร	4.2.3
การควบคุมบันทึก	4.2.4
การตรวจติดตามภายใน	8.2.2
การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	8.3
การปฏิบัติการแก้ไข	8.5.2
การปฏิบัติการป้องกัน	8.5.3

นอกเหนือจากนี้ ไม่บังคับว่าต้องทำหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์กร

4.2.2 คู่มือคุณภาพ

ต้อง จัดทำ และรักษาคู่มือคุณภาพ โดยมีรายละเอียดที่แสดงถึง

- ขอบข่าย ของระบบบริหารคุณภาพที่เราประยุกต์ใช้
- การละเว้นในบางข้อกำหนด พร้อมเหตุผลในการขอละเว้น
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ หรือการอ้างอิงถึง (Procedure)
- ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ กับข้อกำหนด ISO9001

4.2.3 CONTROL of DOCUMENTS

- DOCUMENTED PROCEDURE

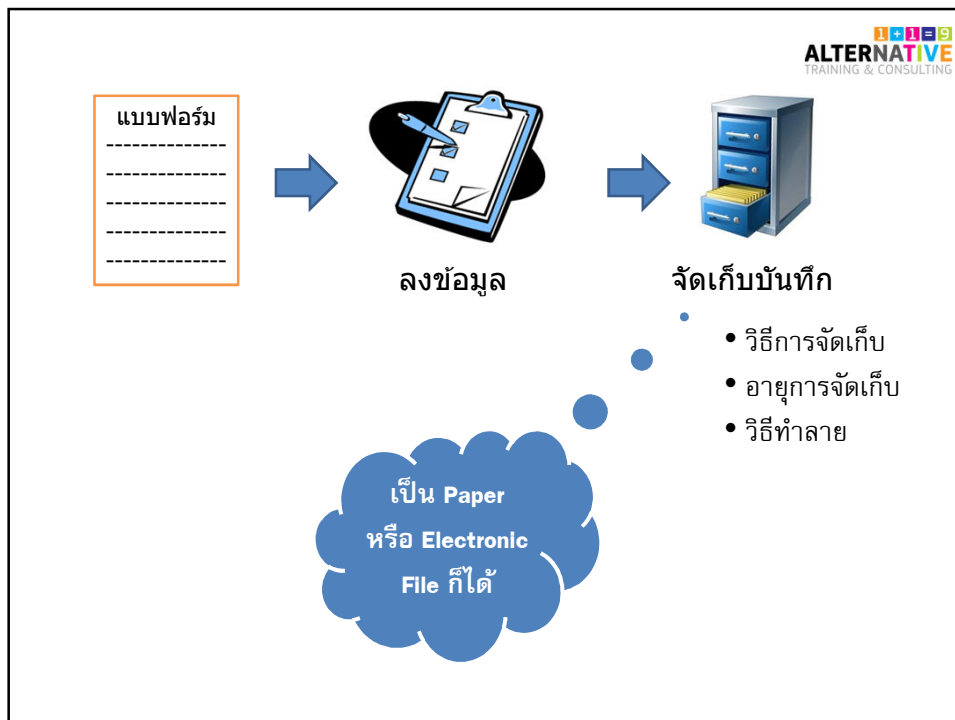


- Include Internal & External Documents

4.2.4 CONTROL of RECORDS

- DOCUMENTED PROCEDURE





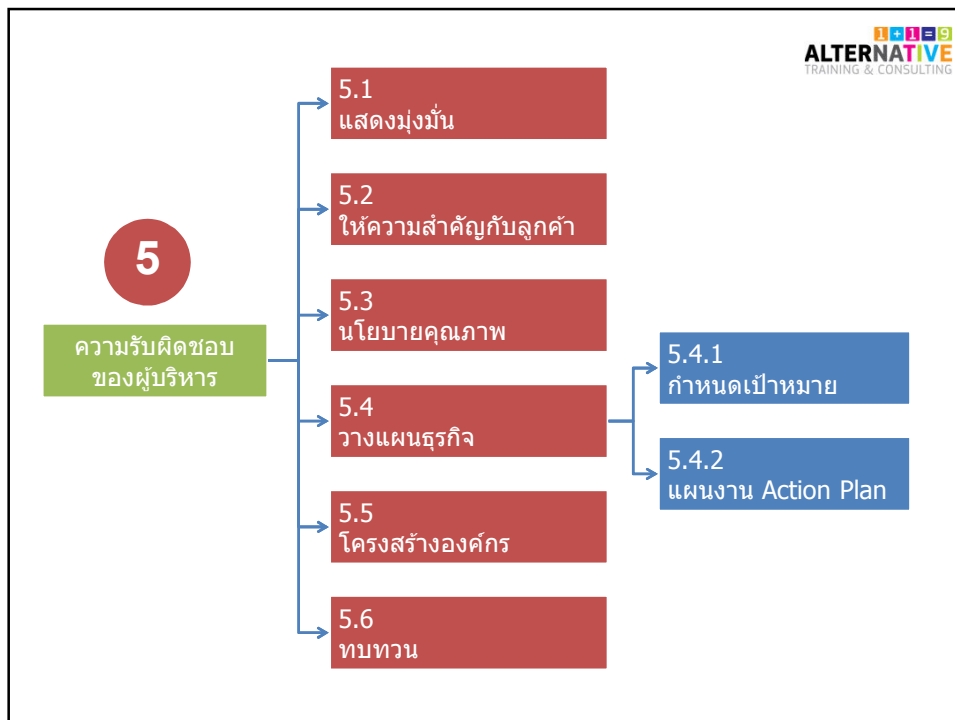
ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING

ข้อ 5

ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

Management Responsibility

Three 3D figures in business attire (two white, one red) standing and holding briefcases.



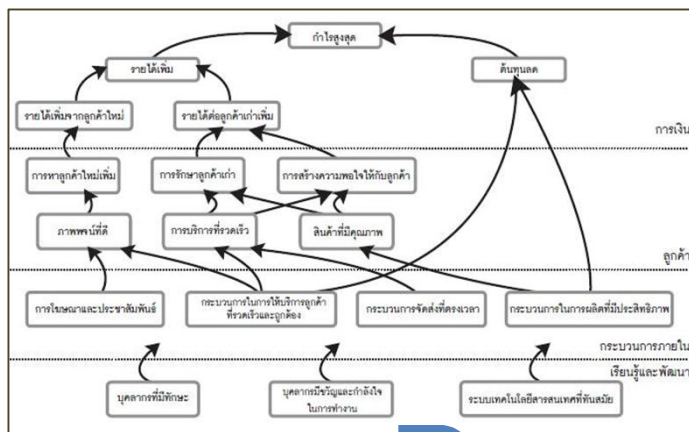
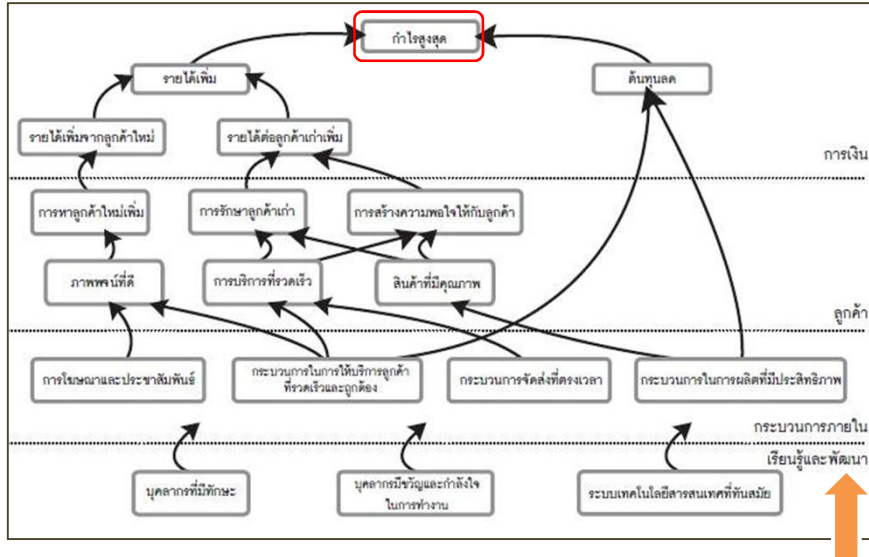
5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (KPI)

ผู้บริหารระดับสูง **ต้อง** มั่นใจว่า

- มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ของแต่ละหน่วยงาน
- วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถ**วัดได้**
- วัตถุประสงค์คุณภาพต้อง**สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ**
- **ถ้าไม่ได้ตามเป้าหมาย** ต้องมีการหาสาเหตุและการแก้ไข



KPI & BSC: Balance Scorecard



ใช้คำถามว่า อะไรเป็นตัวชี้วัด ?
แล้วนำไปกำหนดเป็น KPI

KEY PERFORMANCE INDICATOR

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์
ยอดขายเฉลี่ยต่อ Quarter	100 ลบ.		
กำไรขั้นต้น	40%		
ความพึงพอใจของลูกค้า	> 80%		
จำนวนงาน Claim คืนจากลูกค้า	< 50 DPPM		
การส่งมอบตรงเวลา	100 %		
ประสิทธิภาพการใช้เครื่องจักร	> 95 %		
ความพึงพอใจของพนักงาน	> 90 %		
ทักษะ ความสามารถเฉลี่ยของพนักงาน	2 Skill		

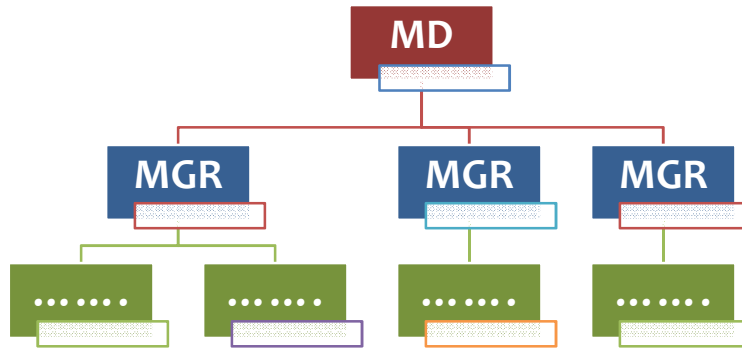
วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์
ยอดขายเฉลี่ยต่อ Quarter	100%		
กำไรขั้นต้น	40%		
ความพึงพอใจของลูกค้า	80%		
จำนวนงาน Claim คืนจากลูกค้า	50 DPPM		
การส่งมอบตรงเวลา	100 %		
ประสิทธิภาพการใช้เครื่องจักร	95 %		
ความพึงพอใจของพนักงาน	90 %		
ทักษะ ความสามารถเฉลี่ยของพนักงาน			

5.4.2 การวางแผน

ACTION PLANs

แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ ค่าใช้จ่าย	กำหนด เสร็จ	ความ คืบหน้า

5.5.1 ความรับผิดชอบ อำนาจ และ หน้าที่



5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)

ผู้บริหารระดับสูง **ต้อง** แต่งตั้งสมาชิกในทีมบริหารขององค์กรเป็น
ตัวแทนฝ่ายบริหาร เพื่อทำหน้าที่ และรับผิดชอบในการ

- จัดทำ และรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ
- รายงานผู้บริหารถึงผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ
- ส่งเสริมบุคลากรทั่วทั้งองค์กรให้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า



5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร



- Performance
- Status
- KPIs
- Feedbacks
- NC
- CAR-PAR

5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

- ผลการตรวจติดตาม
 - ภายใน (Internal Audit)
 - ภายนอก (ลูกค้า ผู้ให้การรับรอง)
- Feedback จากลูกค้า
- สมรรถนะของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์
- สถานะของการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข
- การติดตามผลการทบทวนครั้งก่อน
- การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อระบบ
- คำแนะนำในการปรับปรุง

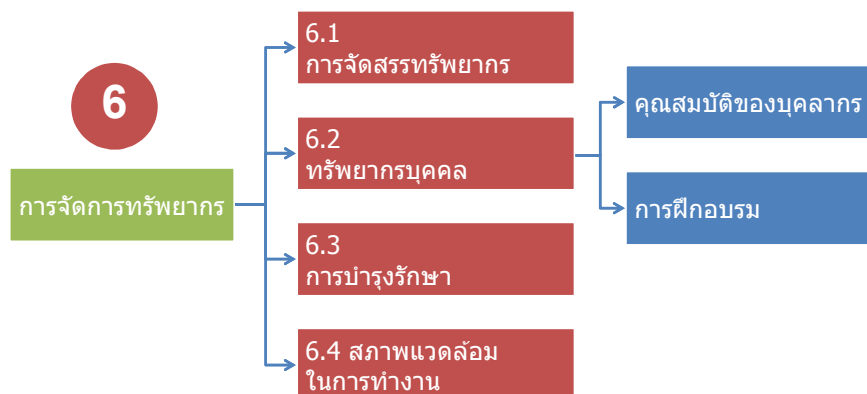
บันทึกลงในรายงาน
การประชุม

- การปรับปรุงระบบและกระบวนการ
- การปรับปรุงบริการ
- จัดสรรทรัพยากรที่ต้องการ



ข้อ 6

การจัดการทรัพยากร (Resource Management)



6.2.1 ทรัพยากรบุคคล

บุคลากร **ต้อง** มีความสามารถที่เหมาะสม เช่น

- การศึกษา
- การฝึกอบรม
- ทักษะ และ ประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงาน



6.2.2

ความสามารถ การฝึกอบรม และความตระหนัก

องค์กร **ต้อง**

- กำหนด**ความสามารถที่จำเป็น**ของบุคลากร (Competency)
- จัดการ**ฝึกอบรม**หรือการดำเนินการอื่น ๆ (Training & Development)
- **ประเมิน**ประสิทธิผลของการดำเนินการ (Evaluation)
- มั่นใจว่าบุคลากรมีความตระหนักที่ดี (Awareness)
- เก็บรักษบบันทึกที่เกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรมทักษะ และประสบการณ์

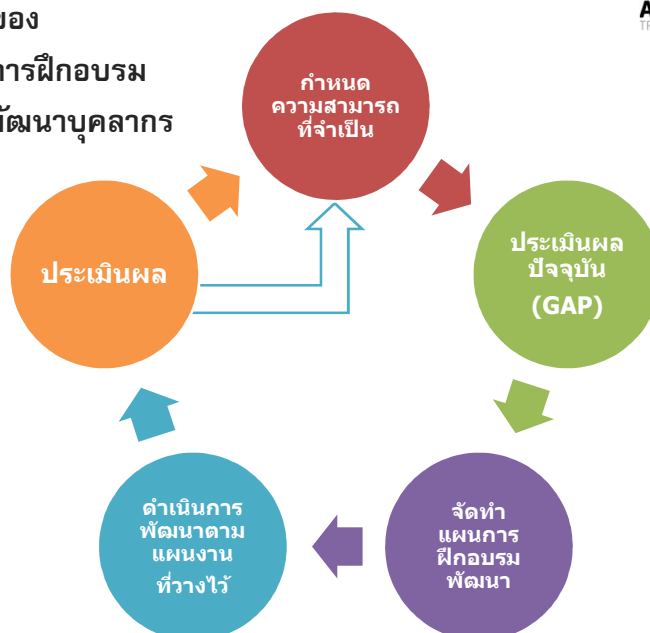


KUSA

- **K**NOWLEDGE
- **U**NDERSTAND
- **S**KILL
- **A**TTITUDE



ภาพรวมของ
กระบวนการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร



Effective Evaluation

Focus	Evaluation Method
K & U	• แบบทดสอบ • สัมภาษณ์ สอบถาม พูดคุย
Skill	• ทดสอบจากการปฏิบัติ • สังเกตวิธีการปฏิบัติ • ใช้หลัก : บอกให้รู้ ทำให้ดู ดูเขาทำ
Attitude & Personality	• สังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง

KAIZEN

- เชื่อมโยงกับระบบ PMS: Performance Management System
- Competency based
 - Recruitment
 - Training & Development
 - Pay
 - Promotion
- เชื่อมโยงกับระบบ Career Path



6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

ต้อง มีการตรวจสอบ และ การบำรุงรักษา

- เครื่องมือ
- เครื่องจักร และ
- อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- รวมถึงบริการสนับสนุนต่าง ๆ เช่น
- การขนส่ง การสื่อสาร หรือ ระบบสารสนเทศ



6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

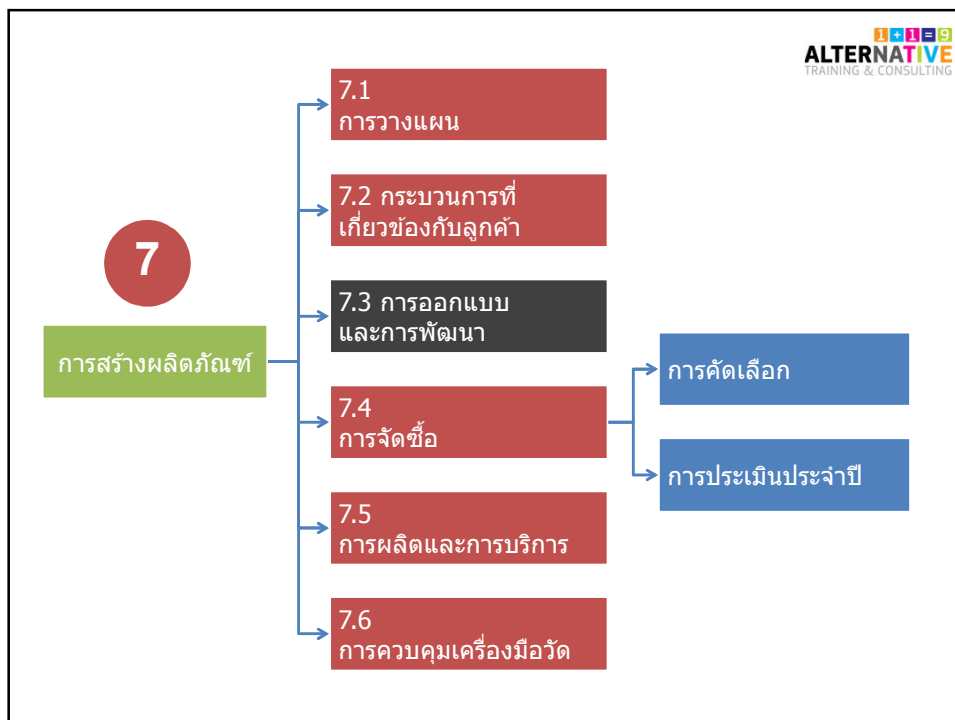
องค์กร **ต้อง** กำหนด และจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

หมายเหตุ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ เช่น เสียง อุณหภูมิ ความชื้น ฝุ่นละออง แสงสว่าง สภาพอากาศ

ข้อ 7

การทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ Product Realization

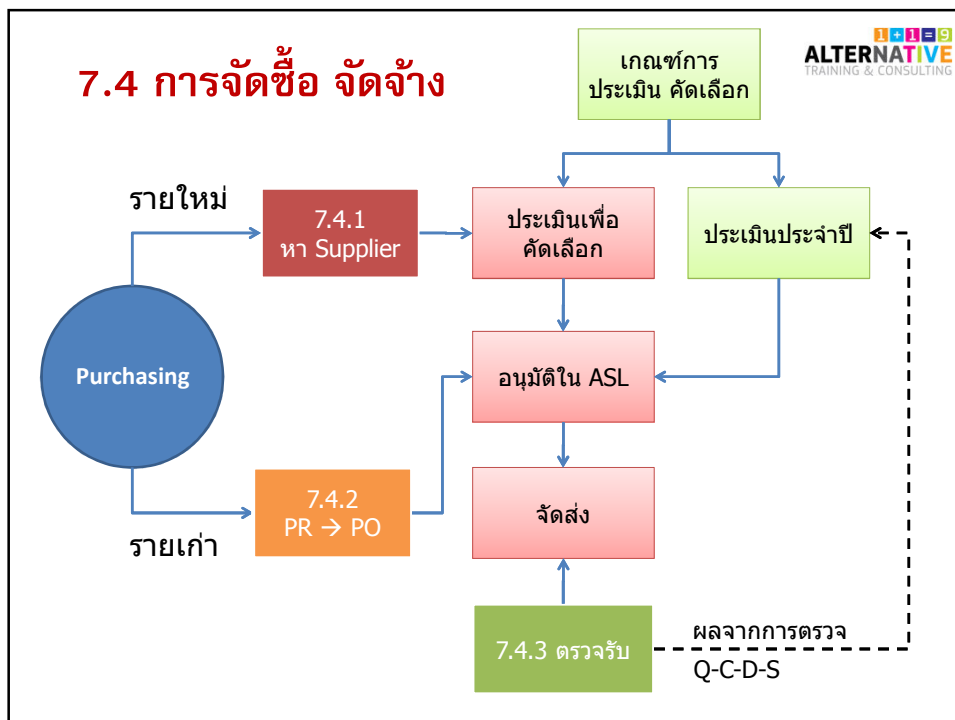
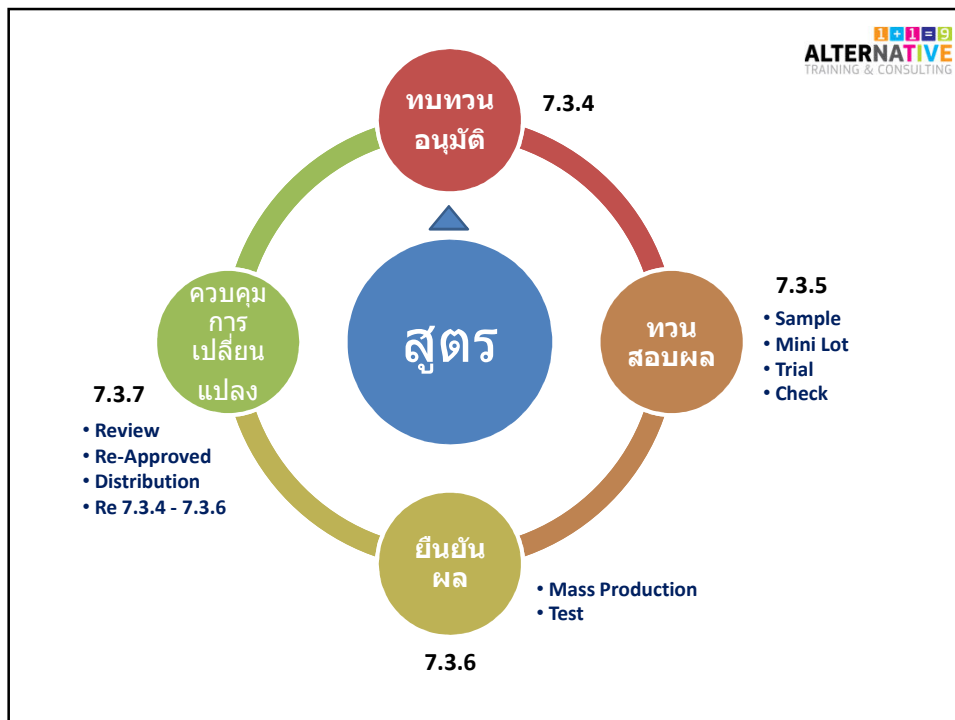


การทำให้เกิดผลิตภัณฑ์

- 7.1 การวางแผนการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์
- 7.2.1 การระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์
- 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์
 - กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน
 - การส่งมอบ การรับประกันหลังการส่งมอบ
 - ต้องทบทวนก่อนการตกลง
- 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า
 - มาตรฐานสินค้า
 - การส่งมอบ
 - ข้อกำหนดต่างๆ รวมถึงข้อตกลง สัญญา

7.3 Design & Development





7.5.1 การควบคุมการผลิต

ต้องวางแผนการผลิตภายใต้สภาวะที่ควบคุมได้

หากทำได้ สภาวะที่ควบคุมได้ต้องรวมถึง

- ข้อกำหนด หรือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์
- **Work Instruction** ที่จำเป็น
- เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงเครื่องมือวัด
- วิธีการ ขั้นตอนในการอนุมัติ
- การส่งมอบและกิจกรรมหลังส่งมอบ

7.5.2 การรับรองกระบวนการ

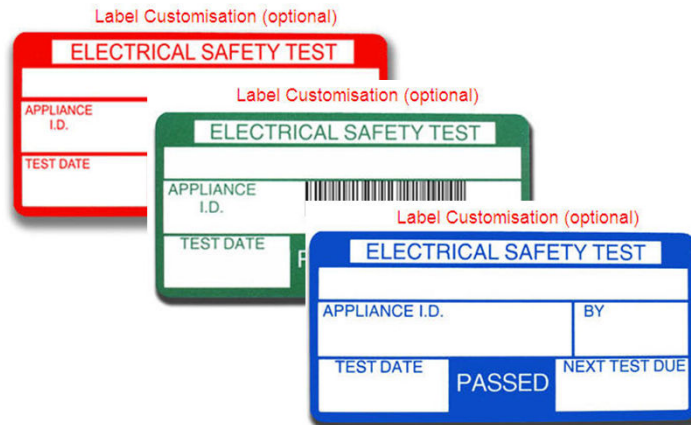
ต้อง รับรองยืนยันกระบวนการที่ไม่สามารถตรวจสอบได้

ต้อง จัดเตรียมการสำหรับกระบวนการประเภทนี้ ดังนี้

- หลักเกณฑ์สำหรับการอนุมัติกระบวนการ
- การ**ตรวจสอบความพร้อมของกระบวนการ**
- การอนุมัติใช้อุปกรณ์เครื่องมือ
- การกำหนด**คุณสมบัติของบุคลากรที่ทำงาน**ในพื้นที่นั้นๆ
- จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆที่จำเป็น
- จัดเก็บบันทึกการตรวจสอบ

7.5.3 การขึ้น และการสอบกลับ

- ต้องขึ้นสถานะตลอดทั้งกระบวนการ



7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

ต้อง ขึ้น ทวนสอบ ป้องกัน และรักษาทรัพย์สินของลูกค้า

- กรณีทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน **ต้อง** แจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการดำเนินการใด ๆ และจัดทำบันทึก



7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์

- องค์กรต้องดูแลรักษาผลิตภัณฑ์ระหว่างกระบวนการ
- ระหว่างการส่งมอบเพื่อรักษาความสอดคล้องตามข้อกำหนด
- ถ้าทำได้การดูแลรักษาต้องรวมถึงการขึ้น , การเคลื่อนย้าย , การบรรจุ , การจัดเก็บและการป้องกัน
- การดูแลรักษาต้องนำไปใช้กับชิ้นส่วนประกอบต่างๆด้วย

7.6.2 Record

Calibration



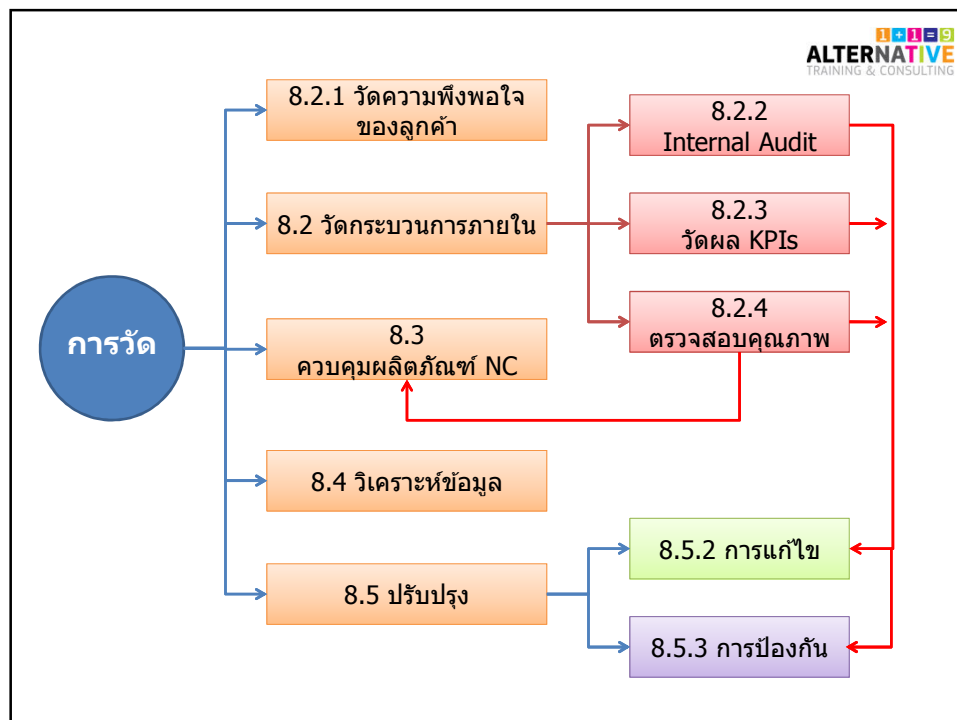
7.6.2 Record

Verification

- สอบกลับไปยังมาตรฐานระดับชาติได้
- ป้องกันการปรับแต่ง
- ขึ้นสถานะ
- ถนอมรักษา จัดเก็บ ป้องกันการชำรุด
- ได้รับปรับแก้ในกรณีจำเป็น

ข้อ 8

การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง Measurement, Analysis and Improvement



1 + 1 = 9
ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING

ประจำเดือน..... พ.ศ.

หน่วยงาน : ตัวชี้วัดเรื่อง : เป้าหมาย : ผู้จัดทำ :

[illegible][illegible]

Month	Percentage (%)
ม.ค.	80
ก.พ.	90
มี.ค.	80
เม.ย.	100
พ.ค.	80
มิ.ย.	80
ก.ค.	80
ส.ค.	80
ก.ย.	80
ต.ค.	80
พ.ย.	80
ธ.ค.	80
เฉลี่ย	80

สรุปผล	จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค หรือ โอกาสในการปรับปรุง
☐ บรรลุ ☐ ไม่บรรลุ	
แนวโน้ม ☐ ดีขึ้น ☐ คงที่ ☐ ต่ำลง	

ผู้รายงาน : วันที่

ผู้ตอบ : วันที่

ผู้นับถือ : วันที่ :

1+1=9
ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING

- ❑ ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์
- ❑ ต้องเก็บรักษาสัมปทานการตรวจสอบไว้เป็นหลักฐาน
- ❑ ต้องตรวจสอบและปล่อยผ่านโดยบุคลากรที่มีอำนาจ
- ❑ ต้องไม่ดำเนินการปล่อยผ่านและส่งมอบให้ลูกค้าจนกว่าจะได้อำนาจการตรวจสอบ เว้นแต่มีการอนุมัติโดยผู้ที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง และถ้าเป็นไปได้รวมถึงอนุมัติจากลูกค้าด้วย

8.3

การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด



ดำเนินการอย่างเหมาะสมกับ NC ที่ส่งมอบไปแล้ว

8.4 Analysis of Data

Analysis Input

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- NC, Complaint
- KPI Performance Trend
- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- Supplier Performance

วิเคราะห์

- จุดแข็ง จุดอ่อน
- พิจารณาแนวโน้มเทียบกับเป้าหมาย
- จัดลำดับความสำคัญในการ Actions



8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

- นโยบายคุณภาพ
- วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- ผลการตรวจประเมิน
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน
- การทบทวนของฝ่ายบริหาร

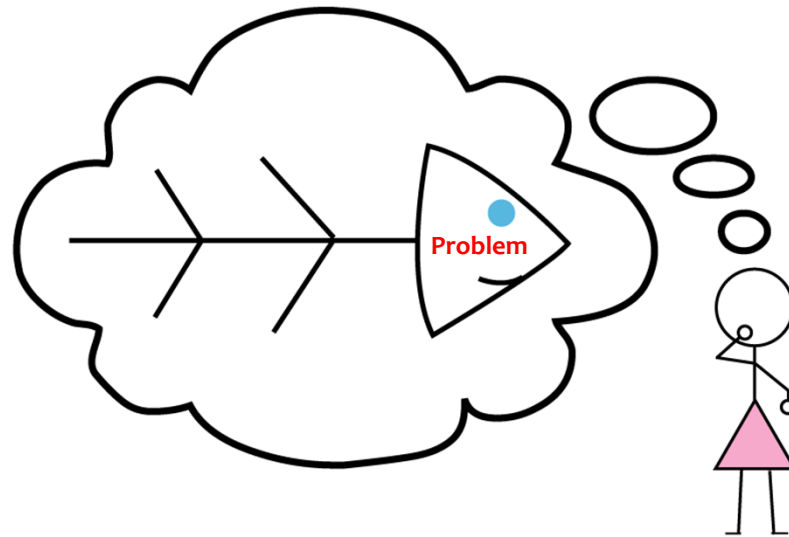


8.5.2 & 8.5.3 การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันปัญหา

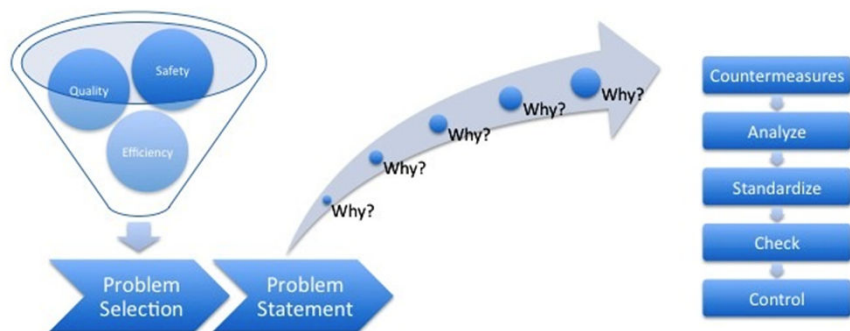


Documented Procedure & Record

C-E Diagram



5 Why Question



Question & Answer

ISO9001:2008

INTERNAL AUDITS TECHNIQUES

Nukool Thanuanram
Alternative Consultant & Trainer
E-mail : nukool2001@gmail.com
@nukool2001

OBJECTIVE & TARGET

- ❑ สามารถจัดทำ Audit Checklist ได้
- ❑ ดำเนินการ Audit ตามที่ได้รับมอบหมายได้
- ❑ ตัดสินผลการ Audit ได้อย่างถูกต้อง
- ❑ เขียนใบรายงานปัญหาได้อย่างสมบูรณ์



OBJECTIVE & TARGET



- Systematic Thinking
- **Business Based Audit**
- **Effective Question**
- Change Mind Set

First Step: Change Mind Set

ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING

???



ประโยชน์จากการเรียนรู้
ประโยชน์จากการได้ลงมือทำ
ประโยชน์จากประสบการณ์นี้
ประโยชน์ในหน้าที่การงาน
ประโยชน์ในอนาคต



TRAINING AGENDA

ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING

- ❑ ทบทวนข้อกำหนด
- ❑ แนวทางการ Audit ตามมาตรฐาน ISO9001
- ❑ การวางแผนการ Audit ที่มีประสิทธิภาพ
- ❑ **Turtle Diagram** แผนผังการวิเคราะห์กระบวนการ
- ❑ การจัดเตรียมรายการคำถาม (Checklist)



TRAINING AGENDA

□ Workshop: Role Play

- Audit Conclusion การตัดสินผลการตรวจ
- Audit Report การรายงานผลการตรวจ
- NC or CAR. Writing Technique การเขียนใบรายงานปัญหา

KEY DEFINITION

- Audit Plan, Audit Schedule, Audit Program
- Auditor Team
- Lead Auditor
- Auditor
- Auditee
- NC: Nonconformity
- Ob: Observation / PNC: Potential Nonconformity
- OFI: Opportunity For Improvement
- CAR: Corrective Action Request
- PAR: Preventive Action Request





what is audit ?



audit ?

paper people practice

ตรวจหลักฐาน

3P

Reg. CSR. ISO Org.

เทียบเกณฑ์ (Criteria)

4C

ตัดสินและรายงานผล

NC
OB
OFI

เป้าหมายในการ Audit



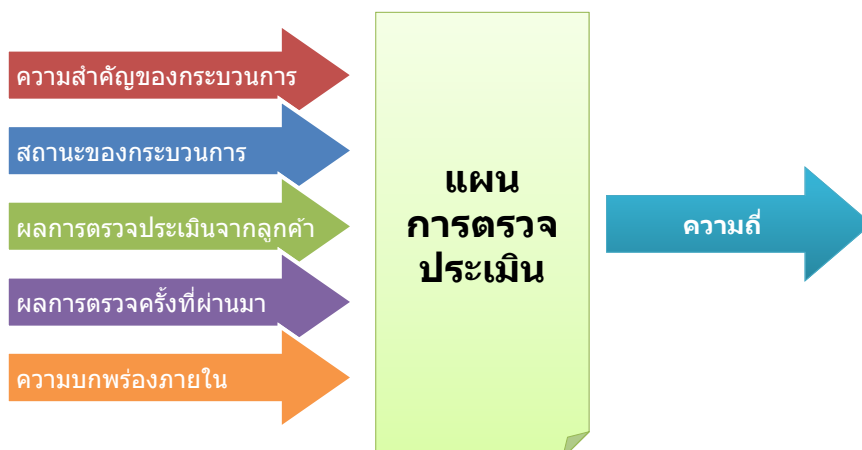
ISO9001 AUDITS REQUIREMENT



8.2.2 - INTERNAL AUDIT

- ทบทวนประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ (System)
- ดำเนินการตามแผนประจำปีที่ตั้งไว้
- วางแผนการตรวจตามประสิทธิผล หรือ **สถานะของกระบวนการ**
- ดำเนินการแก้ไขโดย**ไม่ล่าช้า**
- ไม่ตรวจประเมินงานที่ตนเองรับผิดชอบ

การวางแผนการตรวจประเมิน



ขีดความสามารถและ การคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน



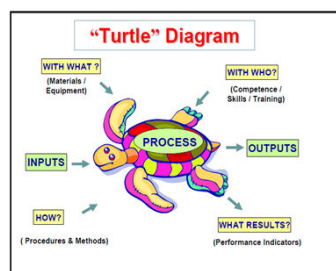
คุณลักษณะของผู้ตรวจประเมินที่ดี

auditor แบบใน
ที่ฉันปลื้ม

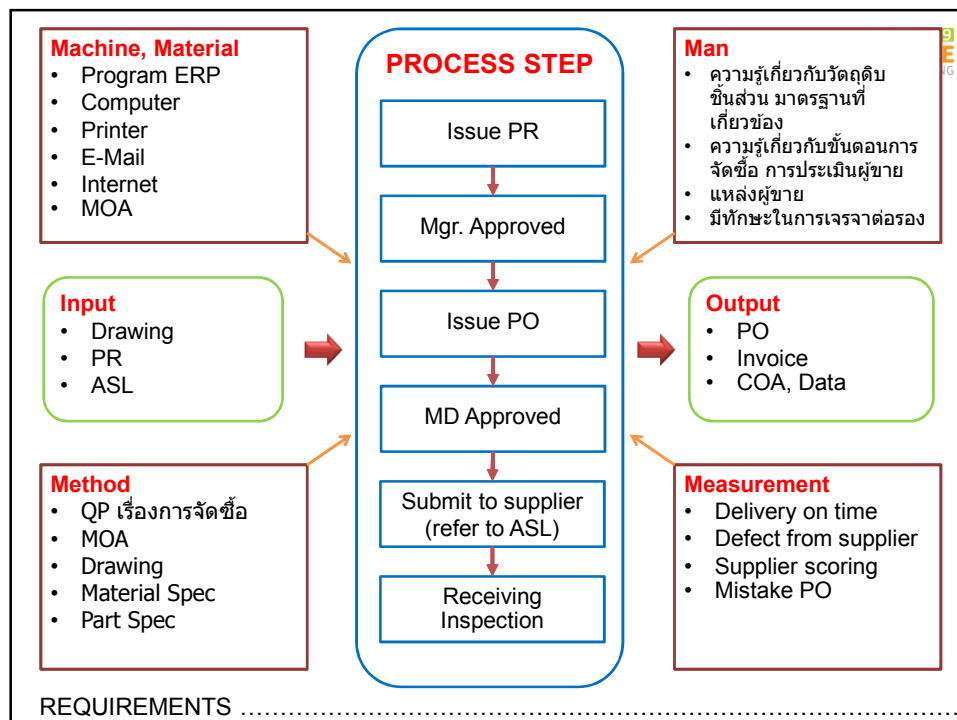
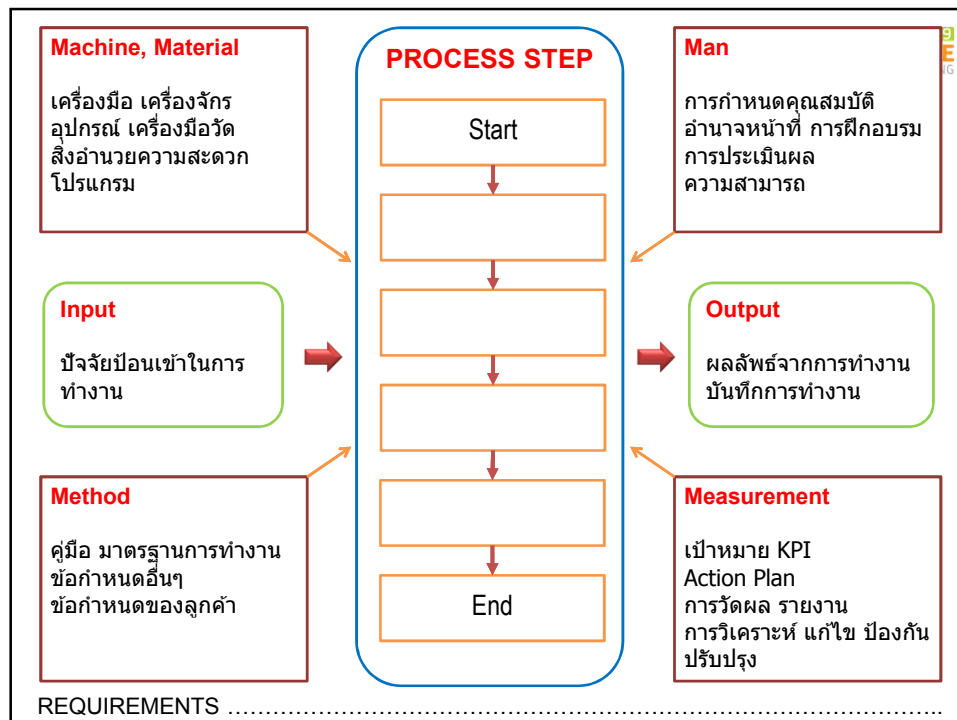


บทบาทหน้าที่ของ Auditor Team

Lead Auditor	Auditor	Auditee
วางแผนการตรวจ	สนับสนุน Lead Auditor	วางแผนรับการตรวจ
รวบรวมข้อมูลปัญหาเก่า ๆ	ช่วยเตรียมคำถาม	เตรียมคน
วิเคราะห์กระบวนการ	ช่วยถาม ช่วยตรวจ	เตรียมเอกสารและบันทึก
จัดเตรียมคำถาม	จัดบันทึกรายละเอียด	ให้ข้อมูลตามจริง
นำการตรวจ	เตือนในประเด็นสำคัญ	
สรุปและรายงานผล		
ตัดสินผลการตรวจ		
ควบคุมบรรยากาศการตรวจ		



เข้าใจและวิเคราะห์ความเสี่ยงกระบวนการ
โดยใช้แผนภูมิเต่า (Turtle Diagram)



NOTE :

-THE AUDITORS SHALL BE AUDIT COVER ALL “**AUDIT CRITERIA**”

AUDIT CRITERIAS :

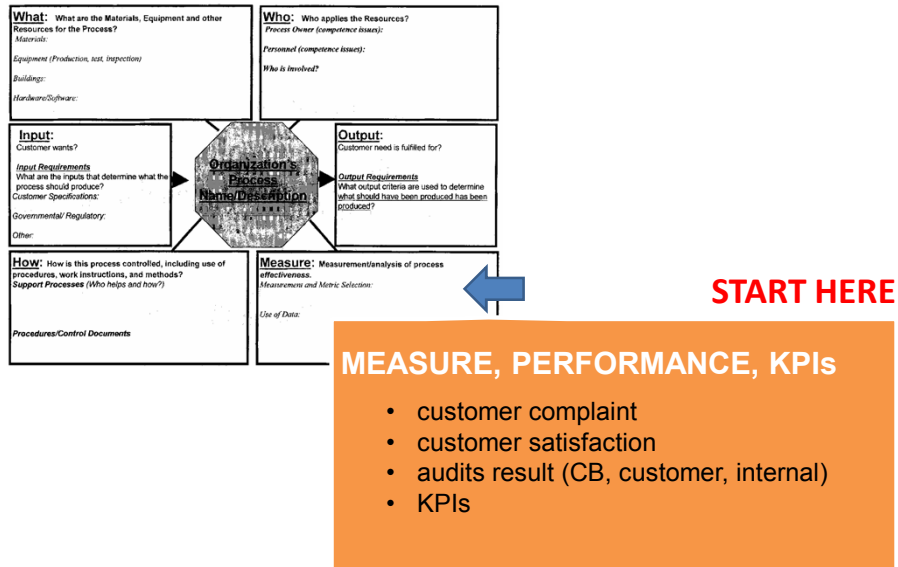
- REGULATORY, RoHS
- CSR
- ISO9001 REQUIREMENTS
- IN-HOUSE STANDARD
 - PROCEDURE
 - INSTRUCTIONS
 - POLICY



รายการตรวจประเมิน (Checklist)

หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
(1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	(1.1) แสงสว่างและความเหมาะสมในการตรวจสอบชิ้นงาน		
(2) การตรวจสอบการนำเข้าวัตถุดิบ	(2.1) ต้องตรวจสอบการนำเข้าชิ้นส่วนวัตถุดิบ		
	(2.2) ต้องจัดทำรายละเอียดของการตรวจสอบให้เป็นบรรทัดฐาน		
	(2.3) ต้องมีบันทึกข้อมูลการตรวจสอบและสามารถสอบกลับได้		
(3) การควบคุมการผลิต	(3.1) ต้องมีคู่มือการทำงานและติดไว้ให้พนักงานเห็นอย่างชัดเจน		
	(3.2) คู่มือการทำงานต้องเปลี่ยนแปลงทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ		
	(3.3) วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการผลิตต้องชัดเจน		
	(3.4) ชิ้นงานที่บกพร่องต้องแยกออกจากงานดีและมีเครื่องหมายบ่งบอกอย่างชัดเจน		

AUDIT TRAIL: การจัดลำดับในการ Audit



WORKSHOP

วิเคราะห์กระบวนการและการจัดทำ Checklist

แบบ Process Approach ตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย

เพื่อเตรียมการตรวจประเมิน



การตั้งคำถามระหว่างการตรวจประเมิน

- คำถามเปิด - เพื่อเปิดกว้างให้ Auditee ได้อธิบาย
- คำถามปิด - เพื่อต้องการยืนยันคำตอบที่ชัดเจน
- คำถามเจียบ
- คำถามแก้งง
- คำถามสมมุติเหตุการณ์



EFFECTIVE QUESTION

คำถามทั่ว ๆ ไป

- มีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานไหม
- มีการควบคุมการให้บริการยังไบบ้าง
- มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานไหม
- มีการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างไร
- มีการดูแลความพร้อมของเครื่องจักรไหม
- มีการรักษามาตรฐานในการทำงานอย่างไร

คำถามที่ทรงพลังและมีประโยชน์ต่อองค์กร

-
-
-
-
-
-
-

การตัดสินใจ และ การรายงานผลการตรวจ



การตัดสินใจผลการตรวจ

เหตุการณ์ หรือ สิ่งที่ Auditor ตรวจสอบพบ ถ้า Auditor ตรวจพบว่า Auditee ...	C	NC		PNC	OFI
		Major	Minor	Obs	
ทำได้สอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจทุกประการ	X				
ทำ แต่ไม่สมบูรณ์ ทำบ้างไม่ทำบ้าง หลงลืมบางรายการ แต่ไม่มีผลกระทบโดยตรงไปถึงลูกค้า หรือ บริการ			X		
ทำ แต่ไม่สมบูรณ์ ทำบ้างไม่ทำบ้าง หลงลืมบางรายการ แต่มีผลกระทบโดยตรงไปถึงลูกค้า หรือ บริการ		X			
ไม่ได้ทำตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง หรือ ไม่ได้เอาเกณฑ์หรือ วิธีการเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เลย		X			
ถ้าปล่อยทำแบบนี้ไปเรื่อย ๆ อนาคตอาจเกิดปัญหา แน่ ๆ มีแนว มีแนวโน้ม มีโอกาส (แต่ตอนนี้ยังไม่เป็นปัญหา)				X	
ทำดีแล้ว แต่ดีกว่านี้ได้อีกถ้าทำตามที่เรา แนะนำ					X

หลักการเขียน CAR แบบ FREE

- **F** - Found
- **R** - Requirement
- **E** - Evidence
- **E** - Effects



การเขียน CAR ที่ ไม่ สมบูรณ์

กระบวนการ	CAR NO.1	รายละเอียด	ข้อกำหนด
Calibration	IA1-14-001	ไม่มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร	6.2.2

FEEDBACK or CONTACT US

 **rukool2001**



Thank You

CONTACT US:
NUKOOL THANUANRAM
SENIOR CONSULTANT & INSTRUCTOR
E-MAIL: NUKOOL2001@GMAIL.COM
MOBILE PHONE: 081 400 3954
TWITTER & FACEBOOK: NUKOOL2001