

การตรวจประเมินและการเป็น ผู้ตรวจประเมิน

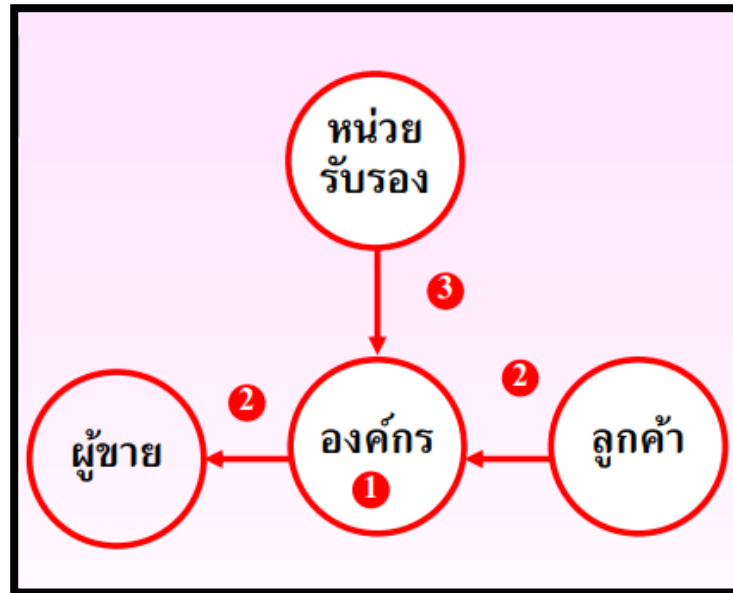
Audit

“An audit is a systematic, independent and documented process for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which audit criteria are fulfilled.”

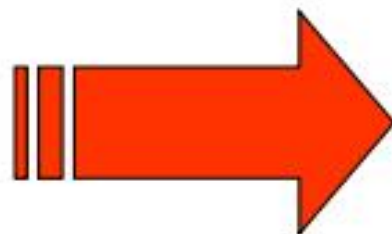
ประเภทของการตรวจประเมิน

โดยทั่วไปแบ่งประเภทของการตรวจประเมิน เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ นั่นคือ

- การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit หรือ First Party Audit)
- การตรวจติดตามโดยลูกค้า (Second Party Audit) และ
- การตรวจติดตามโดยบุคคลที่ 3 หรือหน่วยงานให้การรับรอง (Third Party Audit)



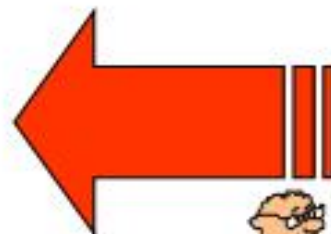
ประชุมเปิด
Opening Meeting



ตรวจติดตาม
Auditing



ประชุมผู้ตรวจติดตาม
Auditing Meeting



ประชุมปิด
Closing Meeting



บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ตรวจติดตาม Auditor

บทบาทและความรับผิดชอบ



หัวหน้าผู้ตรวจติดตาม
(Lead Auditor)

- รับผิดชอบในการควบคุมให้การตรวจเป็นไปตามแผน และได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- ทบทวนใบรายการตรวจ Check List
- เป็นตัวแทนของทีมผู้ตรวจในการ
 - ทำหน้าที่เปิดประชุม
 - ทำหน้าที่รายงานผลการตรวจติดตามตอนการประชุมปิด
 - ทำหน้าที่รวบรวมรายงานผลการตรวจติดตาม



คณะผู้ตรวจติดตาม
(Team Auditor)

- ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจติดตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าทีม
- ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- จัดเตรียมใบรายการตรวจติดตาม Check List
- บันทึกข้อสังเกต ผล และหลักฐานที่พบในการตรวจ
- วิเคราะห์ และประเมินผลการตรวจร่วมกับทีมผู้ตรวจ
- ออกเอกสารขอให้แก้ไข กรณีพบความบกพร่อง
- ติดตามผลการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด

การประชุมเปิด Opening Meeting

1. แนะนำทีมผู้ตรวจ
2. แจ้งวัตถุประสงค์การตรวจ และขอบเขตของการตรวจติดตาม
3. แจ้งวิธีการตรวจติดตาม
4. อธิบายถึงความบกพร่องประเภทต่าง ๆ ที่ตรวจพบ
5. ยืนยันนัดหมายตามตารางการตรวจ

**** ยืนยันความพร้อมของทรัพยากร/
สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น**



การเตรียมตัวก่อนตรวจประเมิน

วางแผนการตรวจ

1. กำหนดวันที่จะเข้าตรวจประเมิน
2. ติดต่อผู้ถูกตรวจประเมิน
 - นัดหมาย
 - ร้องขอข้อมูล

ทบทวนเอกสาร

1. ข้อกำหนด
2. คู่มือการปฏิบัติงาน

Check list



Audit evidence

- หลักฐานจากการตรวจ - Audit evidence

Records, statements of fact or other information which are relevant to the audit criteria and verifiable.

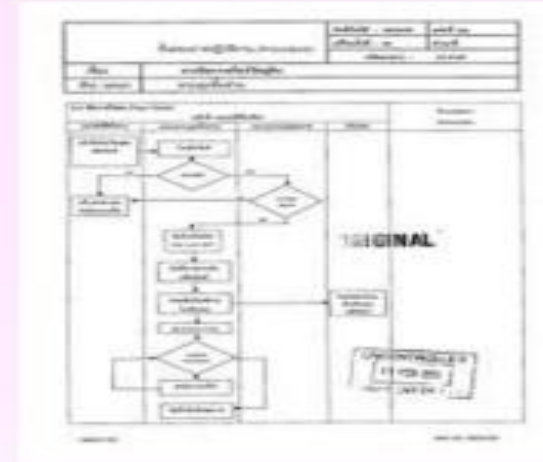
บันทึก ถ้อยคำที่แสดงความจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง
กับเกณฑ์การตรวจสอบ และสามารถทวนสอบได้



หลักฐานหมายถึงอะไร ???



ข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบถาม



เอกสารและบันทึกที่พบ



ผลจากการสังเกตกิจกรรมที่ทำ 16

แล้วหลักฐานนั้นหามาได้อย่างไร ???

- เกณฑ์ในการตรวจ - Audit criteria**

Set of policies, procedures or other requirements used as a reference.

*นโยบาย ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือข้อกำหนดอื่นๆ
ที่ใช้อ้างอิงในการตรวจแต่ละครั้ง*



Auditor มักมีปัญหอะไร



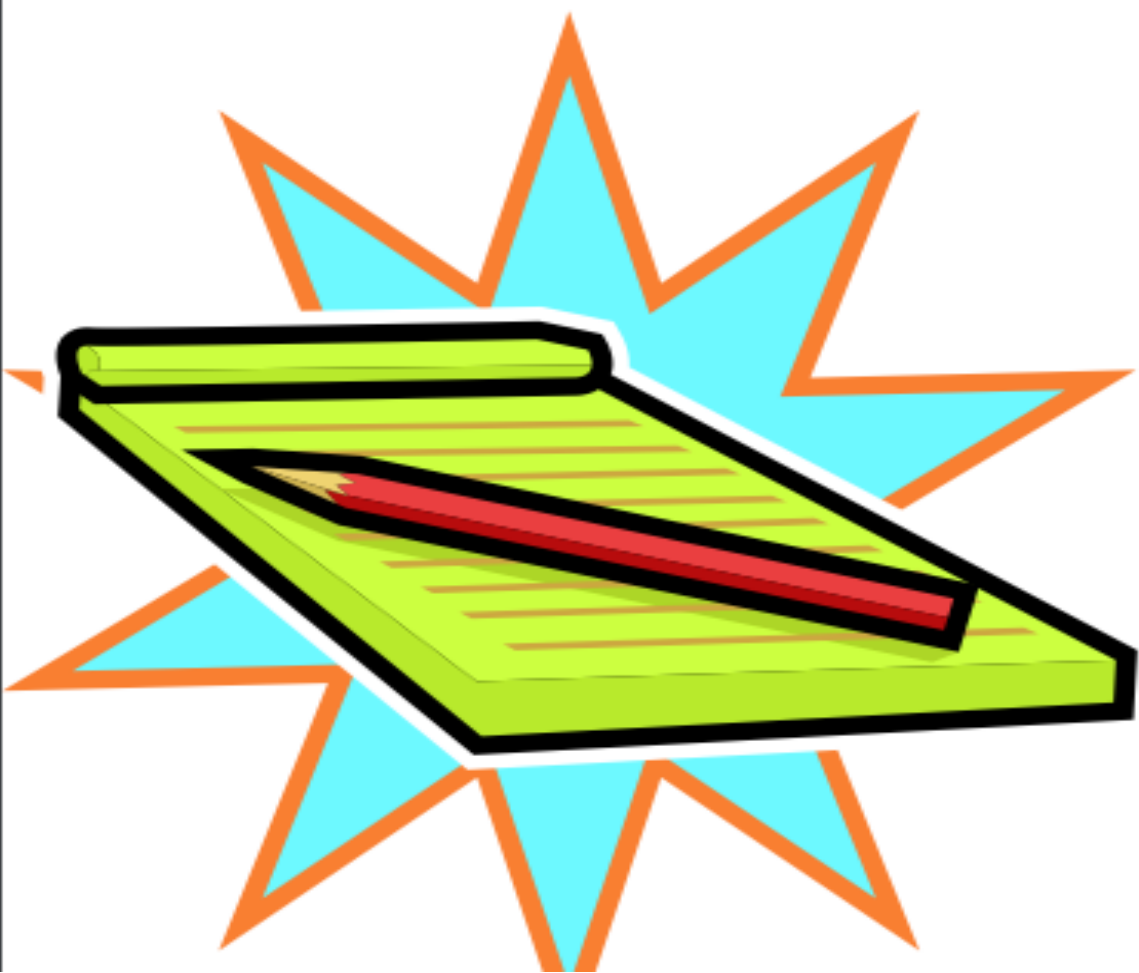
“ไม่รู้จะถามอะไร”

“ถามเรื่อยเปื่อยไม่ตรงประเด็น”

“วางมาด”

คำถามใน Check List ที่จัดทำจะต้อง

- เหมาะสม และสอดคล้องกับงาน
ของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบ
- ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดใน
มาตรฐานที่ต้องการตรวจ
- ต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์
ของการตรวจที่วางไว้



การเตรียมรายการตรวจ Checklist

คำถามใน Check List อาจจะอยู่ในรูปแบบดังนี้

- คำถาม
- ประเด็นที่ต้องการตรวจสอบ
- หลักฐานที่ต้องการตรวจสอบ



เช่น "มีการกำหนดอำนาจในการอนุมัติอย่างไร"
"ตรวจสอบขั้นตอนการกำจัดของเสีย"
"ตรวจสอบความสะอาดและบันทึก
การทำความสะอาดเครื่องจักร"

การเตรียมรายการตรวจ Checklist

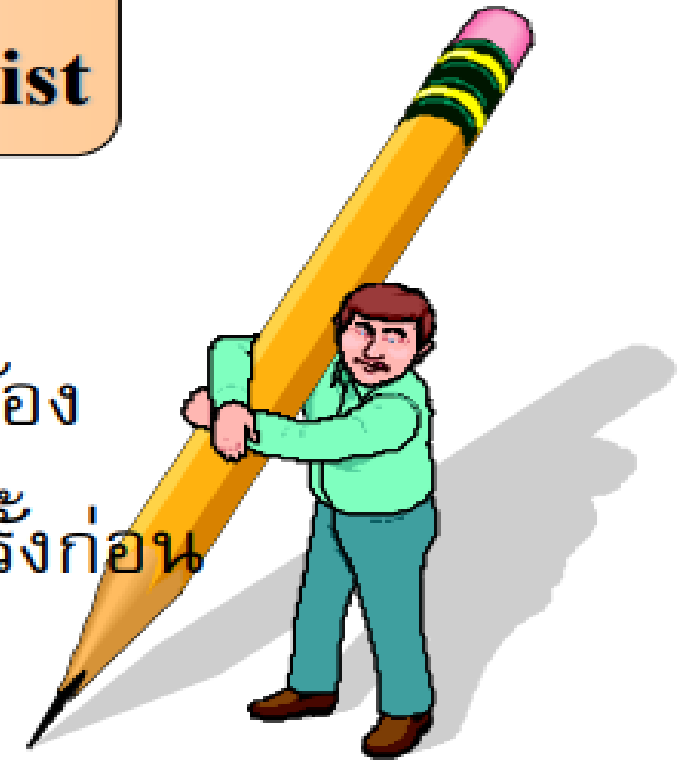
ใน Check List อาจจะมีการระบุหลักฐาน
ที่ต้องการตรวจไว้ด้วย



- ระบุแบบฟอร์มที่ต้องการ
- ระบุพื้นที่/เครื่องจักร ที่ต้องการสุ่มตรวจสอบ
- ระบุพนักงานที่ต้องการสอบถาม
- ระบุเอกสารที่ต้องใช้อ้างอิง
- ระบุช่วงของข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบ เช่น ช่วงเปลี่ยนกะ , ช่วงมีการซ่อม

ข้อมูลที่นำมาเพื่อใช้ในการเตรียม Check List

- คู่มือคุณภาพ , ระเบียบปฏิบัติ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาจากการตรวจครั้งก่อน, CAR จากการตรวจครั้งก่อน
- เป้าหมายหรือดัชนีวัดประสิทธิภาพในพื้นที่นั้นๆ
- ความต้องการหรือข้อกำหนดจากลูกค้า หรือปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน
- ตารางเมตริกแสดงความสัมพันธ์กับงานกับข้อกำหนดมาตรฐานที่ใช้ตรวจ และมาตรฐานที่ใช้ตรวจ



แนวทาง-เพื่อการเตรียม Audit Check List

ข้อกำหนด

- Auditor ต้องทราบข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับกิจกรรมนั้นๆ
- ให้จัดทำเอกสาร-บันทึก-จัดสถานที่-หรือจัดให้มีสิ่งใด-มีวัตถุประสงค์ใด

การปฏิบัติ

- Auditor ต้องทราบขั้นตอนการปฏิบัติขององค์กรในข้อกำหนดนั้นๆ
- ได้มีการจัดทำเอกสาร-บันทึกอะไร จัดสถานที่อย่างไร มีการปฏิบัติอย่างไร

หลักฐาน

- Auditor ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และกำหนดหลักฐานที่ต้องการในคำถามนั้นๆ (3P)



หลักการ 5W1H (5W1H Principles)

ความหมาย

What - ทำอะไร

Who - ใครเป็นคนทำ

Where - ทำที่ไหน

When - ทำเมื่อไร

Why - ทำไมจึงทำ

How - ทำอย่างไร

การเตรียม Checklists

ข้อกำหนด

- ☒ ระบุไว้?
- ☒ เอกสาร?
- ☒ สภาพแวดล้อม?

แผน

- ☒ มี?
- ☒ เอกสาร?
- ☒ ทันสมัย?

คน

- ☒ ความสามารถ?
- ☒ ได้รับการอบรม?
- ☒ ความตระหนัก?

วัสดุ

- ☒ ชีบ่ง?
- ☒ รักษา?
- ☒ ถูกต้อง?

วิธีการ

- ☒ มี?
- ☒ มาตรฐาน?
- ☒ Procedure?
- ☒ ควบคุม?
- ☒ เฝ้าระวัง?

อุปกรณ์

- ☒ Qualified?
- ☒ สภาพ?
- ☒ ความสามารถ?
- ☒ ชีบ่ง?
- ☒ บำรุงรักษา?
- ☒ สอบเทียบ?

ผลิตภัณฑ์/ของเสีย

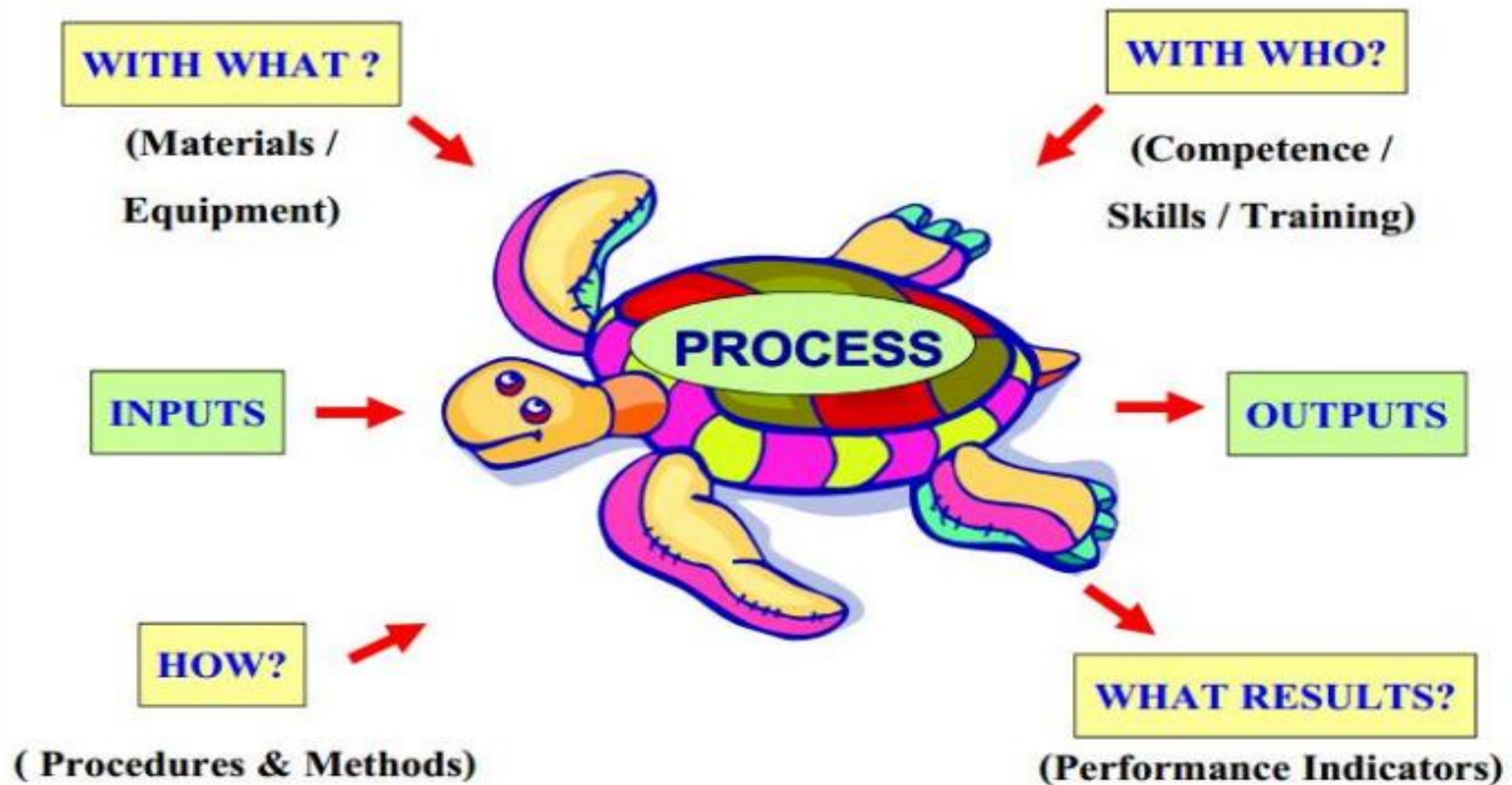
- ☒ ถูกต้อง?
- ☒ ตรวจ/ทดสอบ?
- ☒ ตรวจปล่อย?
- ☒ อนุมัติ?
- ☒ Feedback?

บันทึก

- ☒ ชีบ่ง?
- ☒ ถูกต้อง?
- ☒ เข้าถึง?

กระบวนการ

"Turtle" Diagram



“Turtle” Diagram

WITH WHAT ?

เครื่องมือ?

WITH WHO?

ใครทำ? มีความสามารถ?

ทำสลับ

INPUTS

สัตว์

OUTPUTS

สัตว์สลับ

HOW?

วิธีการตรงคู่มือปฏิบัติงาน?

WHAT RESULTS?

ได้ตามตัวชี้วัด? บันทึก?



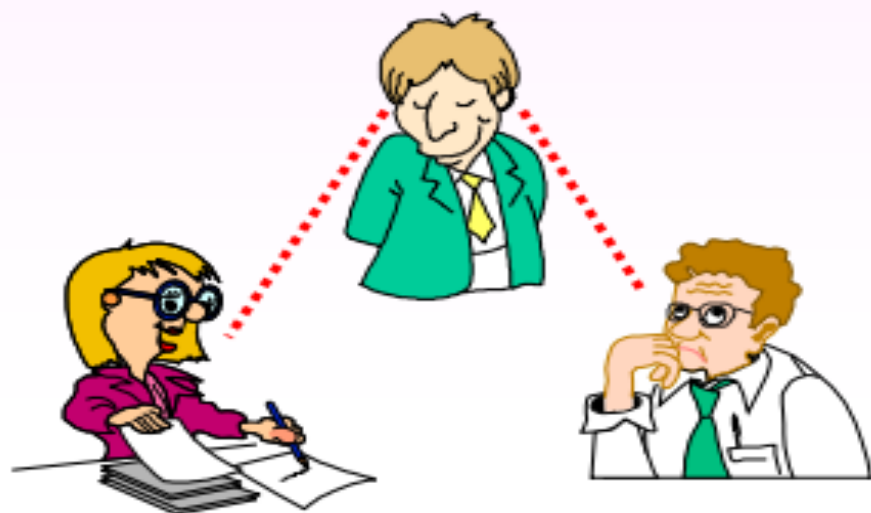
การทวนสอบข้อเท็จจริงเพื่อเข้าถึงระบบ และกระบวนการที่แท้จริง-3P



สัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อเท็จจริง



ตรวจกับบันทึกที่มี



เปรียบเทียบคำตอบจากหลายข้อมูล



สังเกตกิจกรรมที่ทำ

การดำเนินการตรวจประเมิน

เทคนิคการตรวจประเมิน

เทคนิคการตั้งคำถาม



ตัวอย่างคำถาม

- “ แสดงให้เห็นหน่อยว่า คุณทำอะไร ?”
- “ ของสิ่งนั้นเก็บไว้ที่ไหน ?”
- “ งานชิ้นนี้ทำเมื่อไร ?”

- ที่ไหน (Where)
- เมื่อไร (When)
- อะไร (What)
- ทำไม (Why)
- ใคร (Who)
- อย่างไร (How)

- คำถามลง
- คำถามนำ
- คำถามกำกวม



- “ คุณทำอย่างไรให้กิจกรรมนี้เสร็จ ?”
- “ ใครทำงานนี้ ?”

คำถามเชิงสมมติ Hypothesis

เป็นคำถามที่ขึ้นต้นด้วย“อะไรจะเกิดขึ้นถ้า...” (What If....)

คำถามที่ง่าย ๆ (Silly Question)

ใช้ช่วยผ่อนคลายบรรยากาศ การตรวจให้ดีขึ้น



ตัวอย่างคำถาม

- อะไรจะเกิดขึ้นถ้าไฟดับขณะทำการนำเสนอล่ะ ?
- ถ้าอุณหภูมิในคลั่งสูงกว่าที่กำหนดจะต้องทำอะไรล่ะ?
- คุณลงชื่ออนุมัติผลการตรวจวัตถุดิบไว้ที่ไหนล่ะ?

คำถามปิด เป็นคำถามที่ผู้ตอบ ตอบได้เพียง ใช่ / ไม่ใช่ มีหรือไม่มี หาก จำเป็นต้องใช้ควรตามด้วยคำถามเปิดเสมอ

คำถามนำ เป็นคำถามที่ผู้ถามแทรกคำตอบไว้ในคำถามแล้ว ทำให้ผู้ตอบ ทราบได้ว่าผู้ถามต้องการให้ตอบอะไร จะทำให้เราไม่สามารถ ทราบข้อเท็จจริงได้

คำถามลวง คำถามลวง หรือ ก้าวม เป็นคำถามที่ควรเลี่ยงเพราะ นอกจากจะสร้าง บรรยากาศที่ไม่ดีในการตรวจแล้วยังไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการตรวจ



การเขียนข้อความของ NC

จะต้องประกอบด้วย P E A L

- 1. ระบุปัญหาที่พบ (Problem)
- 2. หลักฐานที่พบของความไม่สอดคล้องกับ Audit Criteria (Evidence)
- 3. อ้างอิงข้อกำหนดไหนบอกไว้ว่าอย่างไร ตาม Audit Criteria
- 4. พื้นที่/หน่วยงานที่พบปัญหา (Location)

ตัวอย่าง

- ที่ส่วนสะอาดบริเวณล้งเครื่องในไม่มีการตรวจซากสุกรและเครื่องในเพื่อความปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยพบว่าไม่มีพนักงานตรวจโรคสัตว์ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจซากสุกร และเครื่องใน และไม่พบการบันทึกรายงานการตรวจสัตว์หลังฆ่า ซึ่งไม่เป็นตามข้อกำหนด มกอช. 9004-2547 ข้อ 11 มกอช. 9009-2549 ข้อ 7

ตัวอย่าง

- ที่ออกพัสดุตัวพบพนักงานไม่ตรวจเอกสารตามกฎหมาย โดยที่ไม่มี การตรวจสอบแบบแจ้งการฆ่าสัตว์และแบบตอบรับการแจ้งการฆ่าตามกฎหมายว่าด้วยการฆ่าสัตว์ไม่เป็นตามข้อกำหนด ภาคผนวก ก ก.2.1 2. การรับสุกรมี่ชีวิต มกอช. 9009-2549

การประชุมปิด Closing Meeting



1. กล่าวขอบคุณผู้ถูกตรวจติดตาม (Auditee)
2. บอกวัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามอีกครั้ง
3. สรุปผลการตรวจติดตามครั้งนี้
4. ยืนยันใบขอให้แก้ไข (ใบ CAR) ที่ออกไป
5. ตกลงถึงวันที่จะแก้ไขแล้วเสร็จ
6. แจ้งถึงกำหนดส่งรายงานการตรวจติดตาม (Audit Report)
7. ปิดประชุม

การพิจารณาปิดประเด็น CAR

1. พิจารณาปัญหาทั้งระบบ หรือไม่ (system issue)
2. มีการแก้ไขเบื้องต้นอย่างไร? (containment action)
3. พิจารณาสาเหตุ / รากของปัญหาหรือไม่? (root causes)
4. การปฏิบัติการแก้ไขดำเนินการอย่างไร? (corrective action)
5. ต้องปรับแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือไม่? (documentation updated)
6. สื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วหรือไม่? (communicated to all concerned)
7. มีการทบทวนความเสี่ยงแล้วหรือไม่? (Risk review)

ตัวอย่าง

จากการตรวจสอบหน่วยงานประกันคุณภาพ ไม่พบ
การสอบเทียบเวอร์เนียร์ คาลิเปอร์ หมายเลข V01 ที่มี
การใช้งานตั้งแต่ 10 มกราคม 2559 จึงไม่สอดคล้องกับ
ข้อกำหนด 7.1.5.1

Corrective Action response

1. Review of system

หน่วยงานได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือวัดทั้งหมด 140 ตัวของบริษัท และพบว่ายังมีเครื่องมือหมายเลข V11 และ V20 ที่ยังไม่ได้อยู่ในระบบการสอบเทียบเช่นกัน

2. Containment

เครื่องมือวัดทั้ง 3 ตัวได้ถูกนำออกจากจุดปฏิบัติงานทันที ทำการสอบเทียบ และบรรจุในตะเบี้นเครื่องมือวัด

การทวนสอบกลับยืนยันว่าเครื่องมือวัดทั้ง 3 ตัวได้มีการใช้ตรวจวัดผลิตภัณฑ์ในจุดที่ไม่มีความเสี่ยงต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

Corrective Action response

3. Root cause investigation

การวิเคราะห์สาเหตุพบว่า ผจก.ประกันคุณภาพ ได้มีการสั่งซื้อเกจตัวใหม่มาแทนที่ตัวเดิมที่เสื่อมสภาพ และไม่ได้นำมาบรรจุไว้ในระบบการสอบเทียบ

สรุป: ไม่มีกระบวนการขึ้นทะเบียนเครื่องมือวัดตัวใหม่

Corrective Action response

4. Corrective action

- จัดประชุมทีม (ประกันคุณภาพ, จัดซื้อ, ผลิต และออกแบบ)
- ปรับปรุงระบบการขึ้นทะเบียนเครื่องมือวัด
- วางหลักสูตรการฝึกอบรมระบบใหม่
- จัดให้มีการฝึกอบรมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- วางแผนการ Audit ความมีประสิทธิภาพของระบบ

Corrective Action response

5. Documentation changes

ปรับระบบ และแก้ไขในเอกสาร QP-QA-03

6. Communication

จัดฝึกอบรมขั้นตอนใหม่กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และ
บรรจุในหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานใหม่

7. Risk review

ได้ทำการทบทวนความเสี่ยง พบว่าความเสี่ยงนี้ ใน calibration process มีการกำหนดมาตรการควบคุม แต่ยังคงไม่เพียงพอ จึงทำการเพิ่มเติม
เรื่องการบรรจุในหลักสูตร OJT ของ จนท.สอบเทียบ

Corrective Action response

NC = ที่ส่วนสะอาดบริเวณล้างเครื่องในไม่มีการตรวจซากสุกรและเครื่องในเพื่อความปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยพบว่าไม่มีพนักงานตรวจโรคสัตว์ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจซากสุกร และเครื่องใน และไม่พบการบันทึก รายงานการตรวจสัตว์หลังฆ่า ซึ่งไม่เป็นตามข้อกำหนด มกอช. 9004-2547 ข้อ 11 มกอช. 9009-2549 ข้อ 7

Review of system

หน่วยงานได้ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีพนักงานตรวจโรคสัตว์ที่ได้การแต่งตั้งตามกฎหมาย

จำนวน 1 ท่าน คือ นาย xxx xxxxx ตำแหน่งปศุสัตว์อำเภอ xxx

Containment

จัดให้มีพนักงานทำการตรวจซากสุกรและเครื่องในแทนพนักงานตรวจโรคสัตว์และบันทึก รายงานการตรวจโรคสัตว์

Corrective Action response

Root cause investigation

พนักงานตรวจโรคสัตว์ที่ได้รับการแต่งตั้งไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการได้

Corrective action

- จัดทำทะเบียนพนักงานตรวจโรคสัตว์
- จัดหาพนักงานตรวจโรคสัตว์ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
- หารือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแต่งตั้งพนักงานตรวจโรคสัตว์

Document change

-

Communication

-

Risk review

พบว่าการมีพนักงานตรวจโรคสัตว์คนเดียวอาจจะเกิดปัญหาได้จึงได้เพิ่มมาตรการจัดส่งพนักงานไปอบรมกับสัตวแพทยสภาเพิ่มเติม

Auditor ทำหน้าที่ คล้ายอาชีพใด?



คุณตำรวจ

คุณหมอ



คุณครู