

การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)

อ. ดร. กอบกิจ อิศรชีวะวัฒน์

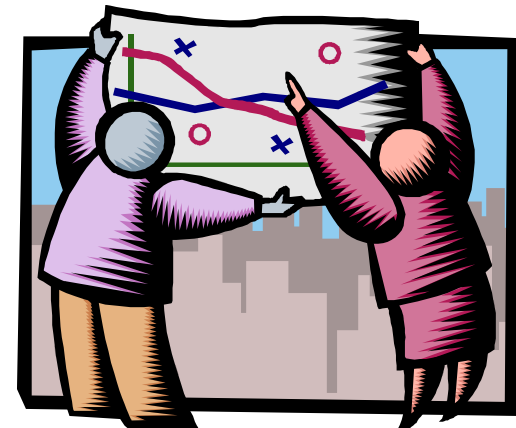
Consultant & Training



การตรวจติดตามภายในคืออะไร



การตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพว่ายังคงสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจติดตาม (**Audit Criteria**) ข้อกำหนดขององค์กร และข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งสามารถรักษาระบบไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



คำนิยามต่าง ๆ

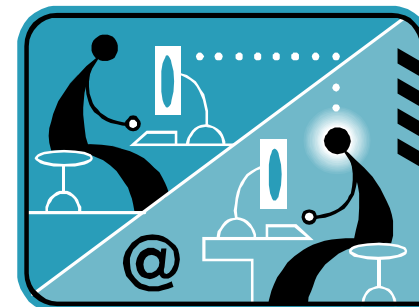
- **Audit Criteria** (เกณฑ์การตรวจติดตาม) มาตรฐาน หรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจสอบ เช่น นโยบาย วัตถุประสงค์ ระเบียบปฏิบัติ หรือ วิธีการทำงาน
- **Audit Finding** (ผลการตรวจติดตาม) ผลที่ได้จากการประเมินหลักฐานที่พบจากการตรวจติดตาม เพื่อนำมาเทียบกับเกณฑ์การตรวจติดตาม
- **Audit Evidence** (หลักฐานการตรวจติดตาม) บันทึก หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การตรวจติดตาม เช่น บันทึกการตรวจสอบ รายงานการสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า ฯลฯ
- **Audit Conclusion** (สรุปผลการตรวจติดตาม) รายงานสรุปผลการประเมิน จากการตรวจติดตามทั้งหมด โดยทีมผู้ตรวจติดตาม

คำนิยามต่าง ๆ

- **Audit Plan (แผนการตรวจติดตาม)** การวางแผนการตรวจติดตามซึ่งมีการกำหนดระยะเวลา และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- **Audit Scope (ขอบเขตการตรวจติดตาม)** ขอบเขตการตรวจติดตามซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทางกายภาพ การจัดองค์กร กิจกรรม และกระบวนการ
- **Audit Schedule (กำหนดการตรวจติดตาม)** รายละเอียดของกิจกรรมในการตรวจติดตาม
- **Auditor (ผู้ตรวจติดตาม)** บุคคลที่มีความสามารถ และได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจติดตาม
- **Auditee (ผู้ถูกตรวจติดตาม)** องค์กร หรือบุคคลที่รับการตรวจติดตาม

ประเภทของการตรวจติดตาม

- **Internal Audit** คือ การตรวจติดตามโดยบุคลากรภายในองค์กร (1st party Audit)
- **External Audit** คือ การตรวจติดตาม โดยบุคลากรภายนอกองค์กร ซึ่งรวมทั้งการตรวจติดตามโดยลูกค้า หรือ การตรวจเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน



วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม



1. เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงสถานะของระบบบริหารขององค์กร
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (กำจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด)
4. ปรับปรุงความตระหนักด้านคุณภาพแก่พนักงาน
5. เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าคุณภาพของสินค้าได้รับการปกป้องโดยระบบ



ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องใน การตรวจติดตามคุณภาพภายใน



ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพ
ภายในจะประกอบด้วย 3 ฝ่ายใหญ่ๆ คือ

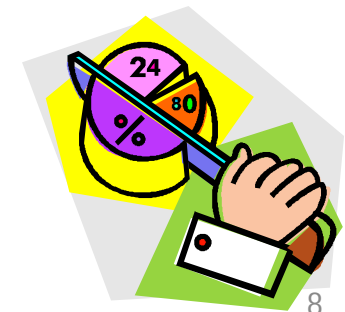
1. ผู้บริหารการตรวจติดตามภายใน
2. ผู้รับการตรวจติดตาม
3. ผู้ทำการตรวจติดตาม



ผู้บริหารการตรวจติดตามภายใน

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. กำหนด หรือปรับปรุงข้อกำหนดในเรื่องของความถี่ในการตรวจติดตามคุณภายใน
2. วางแผนและกำหนดวัน/เวลา/หัวข้อ ในการตรวจประเมิน
3. บริหารการตรวจติดตามให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนด
4. จัดทำ **Audit Criteria**
5. กำหนด/คัดเลือก หัวหน้าทีมที่จะทำการตรวจ



ผู้ตรวจติดตาม คือ?



- บุคคลที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นผู้ตรวจติดตาม
- บุคคลที่ได้รับมอบหมาย / แต่งตั้งจากผู้บริหาร
- บุคคลที่เป็นอิสระ ต่อหน่วยงานที่ถูกตรวจ
- เป็นบุคลากรภายในองค์กรเอง หรือเป็นบุคลากรภายนอก ซึ่งองค์กรว่าจ้างให้ดำเนินการในนามองค์กรก็ได้



ผู้ตรวจติดตาม (Auditor & Lead Auditor)

- ผู้ตรวจติดตามภายในคณะหนึ่งๆ อาจมีสมาชิกหลายคน และหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบการตรวจติดตาม
- ดำเนินการตรวจตามแผนและวัตถุประสงค์การตรวจ
- ค้นหาหลักฐานของการปฏิบัติงานว่าสอดคล้องตาม **Audit Criteria**
- จัดทำรายงานการตรวจและใบคำร้องขอให้แก้ไข (CAR) รวมทั้งติดตามผลการตรวจและแก้ไขเชิงป้องกัน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม

หน้าที่ของหัวหน้าทีมผู้ตรวจ

- วางแผนการตรวจติดตาม และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดทีมผู้ตรวจ
- เป็นตัวแทนของทีมผู้ตรวจติดตามในการสื่อสาร กับผู้รับการตรวจติดตาม
- นำทีมเข้าตรวจ เพื่อนำไปสู่ผลสรุปของการตรวจติดตาม
- ป้องกันข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระหว่างการตรวจติดตาม
- จัดทำ และทบทวนรายงานการตรวจติดตามให้เรียบร้อย



หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจติดตาม

- กำหนด/ จัดทำ แผนการตรวจในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
- เตรียมเอกสารให้พร้อม เช่น รายการตรวจติดตาม ข้อกำหนด
- พิสูจน์ว่าข้อกำหนดได้นำไปปฏิบัติจริง
- พิสูจน์ทุกสิ่งทุกอย่างด้วยหลักฐานเสมอ
- บันทึกสิ่งที่ตรวจพบและสังเกต
- อยู่ในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย
- ต้องเป็นผู้รักษาเวลา และมารยาท
- รายงานผลการตรวจแก่หัวหน้าทีมตรวจติดตาม
- ทวนสอบปฏิบัติการแก้ไข



คุณสมบัติผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1. ผ่านการฝึกอบรมในการเป็นผู้ตรวจติดตาม มีความรู้ในมาตรฐาน และมีความรู้ในงานที่ตรวจ
2. เป็นเอกเทศจากหน่วยงานที่ตรวจ
3. มีทัศนคติที่ดีในการตรวจติดตาม
4. สามารถสื่อสารและตั้งคำถามได้อย่างเหมาะสม
5. สามารถจับประเด็นได้ดี ช่างสังเกต ช่างวิเคราะห์
6. มีอำนาจหน้าที่ โดยการแต่งตั้ง
7. รักษาเวลาอย่างเคร่งครัด
8. มีความเป็นมิตรและสุภาพ



ผู้รับการตรวจติดตาม (Auditee)

ผู้บริหารที่รับผิดชอบพื้นที่ที่จะถูกตรวจติดตาม ต้อง

1. แจ้งขอบเขตและจุดมุ่งหมายการตรวจต่อพนักงานในพื้นที่
2. อำนวยความสะดวกต่อคณะผู้ตรวจติดตาม
 - 2.1 อนุเคราะห์เรื่องของจำนวนบุคลากร
 - 2.2 อำนวยความสะดวกในด้านอุปกรณ์และหลักฐานแก่ผู้ตรวจติดตาม
3. ให้ความร่วมมือแก่คณะผู้ตรวจติดตาม
4. ปฏิบัติการเพื่อการแก้ไขในเรื่องที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด/มาตรฐาน
ที่มีการตรวจพบและขยายผลให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการ



Workshop #1

น้อยโหน่ง

ขั้นตอนหลักในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

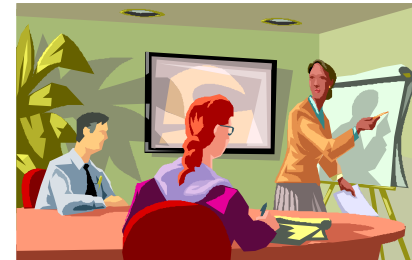


- การวางแผนการตรวจ (Audit Planning)
- การเตรียมการตรวจ (Audit Preparing)
- การทำการตรวจ (Performing the Audit)
- การรายงานและการติดตามผล (Report and Follow up)



1. การวางแผนการตรวจ (Audit Planning)

- จะถูกจัดเตรียม โดยผู้บริหารการตรวจติดตามภายใน
- โดยปกติแล้วจะจัดทำเป็นแผนประจำปี โดยพิจารณาจาก
 1. ความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดหรือภาวะวิกฤต
 2. ความสลับซับซ้อนของกระบวนการ
 3. การเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทำงาน
 4. ผลการตรวจครั้งก่อน และปัญหาที่ผ่านมา
- ครอบคลุมทุกกิจกรรม ทุกกระบวนการ และทุกหน่วยงานขององค์กรภายใต้ระบบการบริหารจัดการเดียวกัน
- มีการอนุมัติโดย ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และแจกจ่ายให้กับทุกฝ่ายได้รับทราบ



ตัวอย่างแผนการตรวจติดตาม



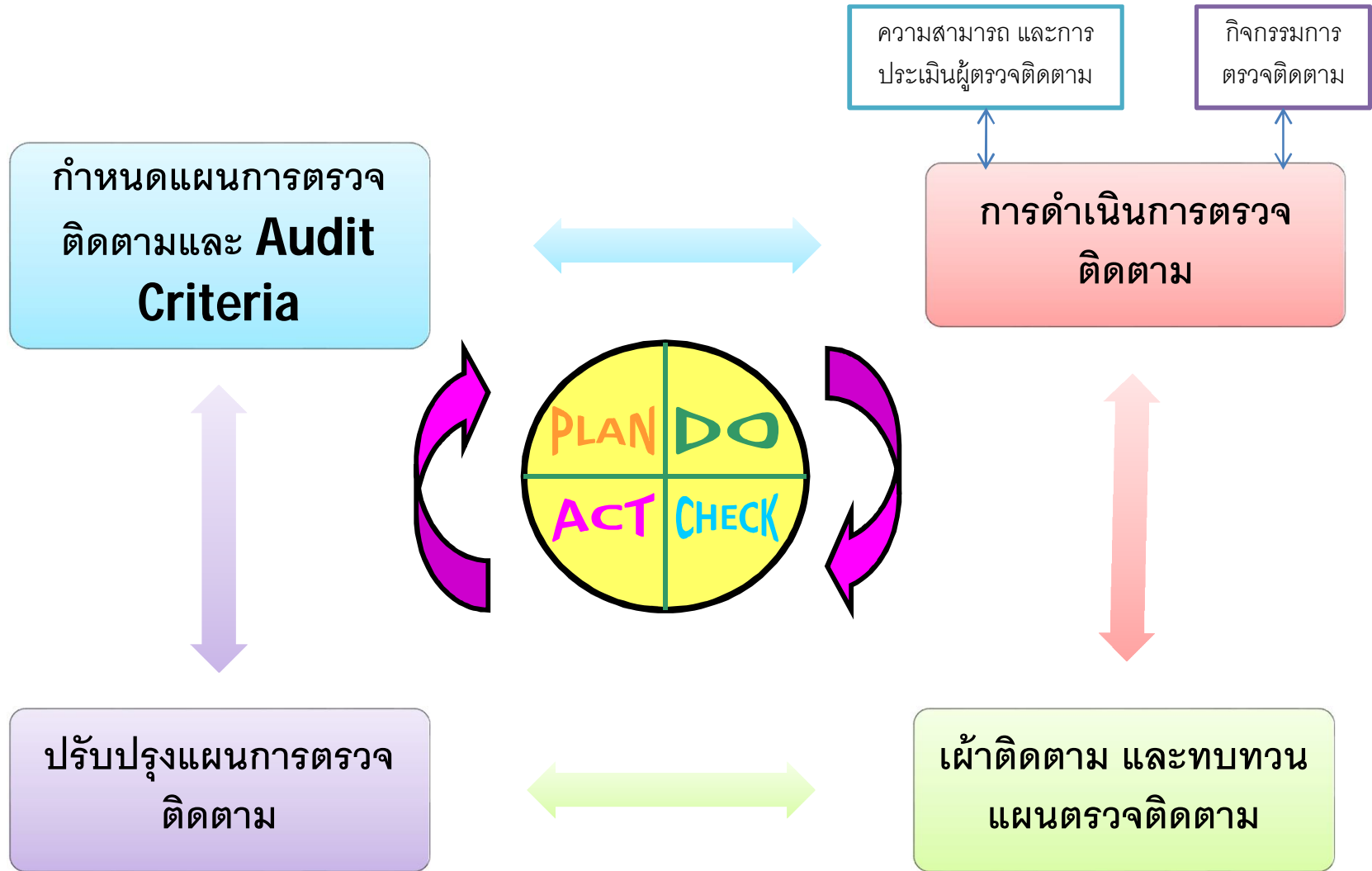
แผนการตรวจและผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ประจำปี.....

หน่วยงาน	ม.ค.				ก.พ.				มี.ค.				เม.ย.				พ.ค.				มิ.ย.				ก.ค.				ส.ค.				ก.ย.				ต.ค.				พ.ย.				ธ.ค.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
ฝ่ายขาย																																																
ฝ่ายบุคคล																																																
ฝ่ายจัดซื้อ																																																
ฝ่ายคลังสินค้า																																																
ฝ่ายการตลาด																																																
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ																																																
ฝ่ายขนส่ง																																																
ฝ่ายบริหาร																																																

จัดทำโดย.....
 ()
 ผู้บริหารการตรวจ
 วันที่.....

อนุมัติแผน.....
 ()
 กรรมการผู้จัดการ
 วันที่.....

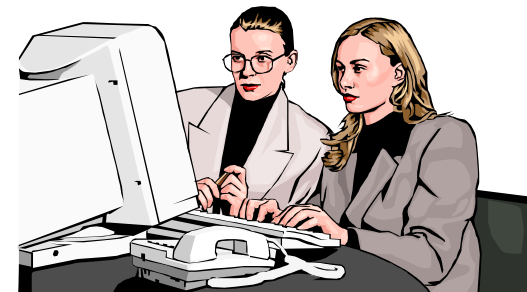
การบริหารการตรวจติดตาม



กำหนดการตรวจติดตาม (Audit Schedule)

กำหนดการตรวจติดตาม ควรระบุรายละเอียด ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ / ขอบเขตของการตรวจประเมิน
2. ระเบียบปฏิบัติงานที่จะทำการตรวจติดตาม
3. รายชื่อคณะผู้ตรวจ
4. วันที่ สถานที่ หน่วยงานที่จะตรวจ
5. ระยะเวลาในการตรวจติดตามกิจกรรมหลักๆ



กำหนดการตรวจติดตามภายในครั้งที่ 1/53

วันที่ 15 มีนาคม 53

เวลา	หน่วยงาน	กิจกรรม	คณะผู้ตรวจติดตาม
8.45-9.00 น	ทุกหน่วยงาน	Open Meeting	ทุกคน
9.00-10.30 น	ฝ่ายขาย	-การรับข้อตกลงลูกค้า -การสำรวจความพึงพอใจ -การรับข้อร้องเรียน	คุณประเมิน
10.30-12.00 น	ฝ่ายบุคคล	- การสรรหาคัดเลือกบุคลากร - การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร	คุณชัดเจน
12.00-13.00 น		พักกลางวัน	
13.00-16.30 น	ฝ่ายจัดซื้อ	- วางแผนการจัดซื้อ - กระบวนการจัดซื้อ - การวัดผลการจัดซื้อ	คุณสีบสวณ
16.30-17.00 น	ทุกหน่วยงาน	Close Meeting	

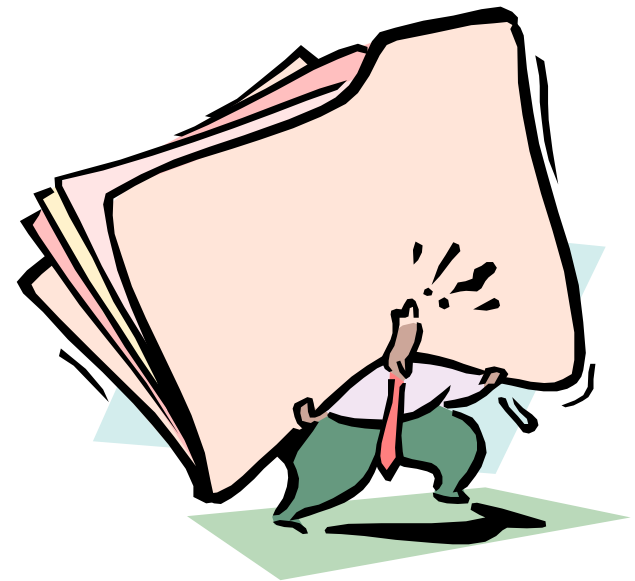
จัดทำกำหนดการตรวจติดตาม (Audit Schedule)



- หัวหน้าทีมผู้ตรวจ หรือผู้บริหารการตรวจ เป็นผู้จัดเตรียม กำหนดการตรวจติดตาม
- กำหนดการตรวจติดตามแต่ละทีม ควรเป็นการตรวจติดตามใน กิจกรรมที่มีความเชื่อมโยงกัน
- ควรพิจารณาความเป็นไปได้ ในการตรวจติดตาม เช่น เวลา และ ความพร้อมของทรัพยากร ฯลฯ
- รายละเอียดในกำหนดการตรวจติดตาม ควรสอดคล้องกับขอบเขต และครอบคลุมทุกกิจกรรมในระบบบริหารฯ

Workshop # 2

- จัดกลุ่ม 4 กลุ่ม
- ทำ **Audit Scheduling** ในการตรวจติดตาม



การเตรียมเกณฑ์การตรวจ (Preparation For Audit Criteria)

ในการตรวจติดตาม มีสิ่งที่จะต้องเตรียมอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. ทบทวนเอกสาร (Documentation Review)

- ผังโครงสร้างองค์กร
- คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐานต่าง ๆ เช่น SIPOC
- สัญญา / ข้อกำหนดของลูกค้า / องค์กร
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดขององค์กร หรือ
หน่วยงาน

3. ทบทวนผลการตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา

4. จัดทำรายการเกณฑ์การตรวจแต่ละพื้นที่หรือกิจกรรม



* การศึกษากระบวนการ *

* การศึกษากระบวนการจะใช้...INPUT → กระบวนการ → OUTPUT

หลักการมองแบบมุ่งเน้นกระบวนการ

(Process Approach)

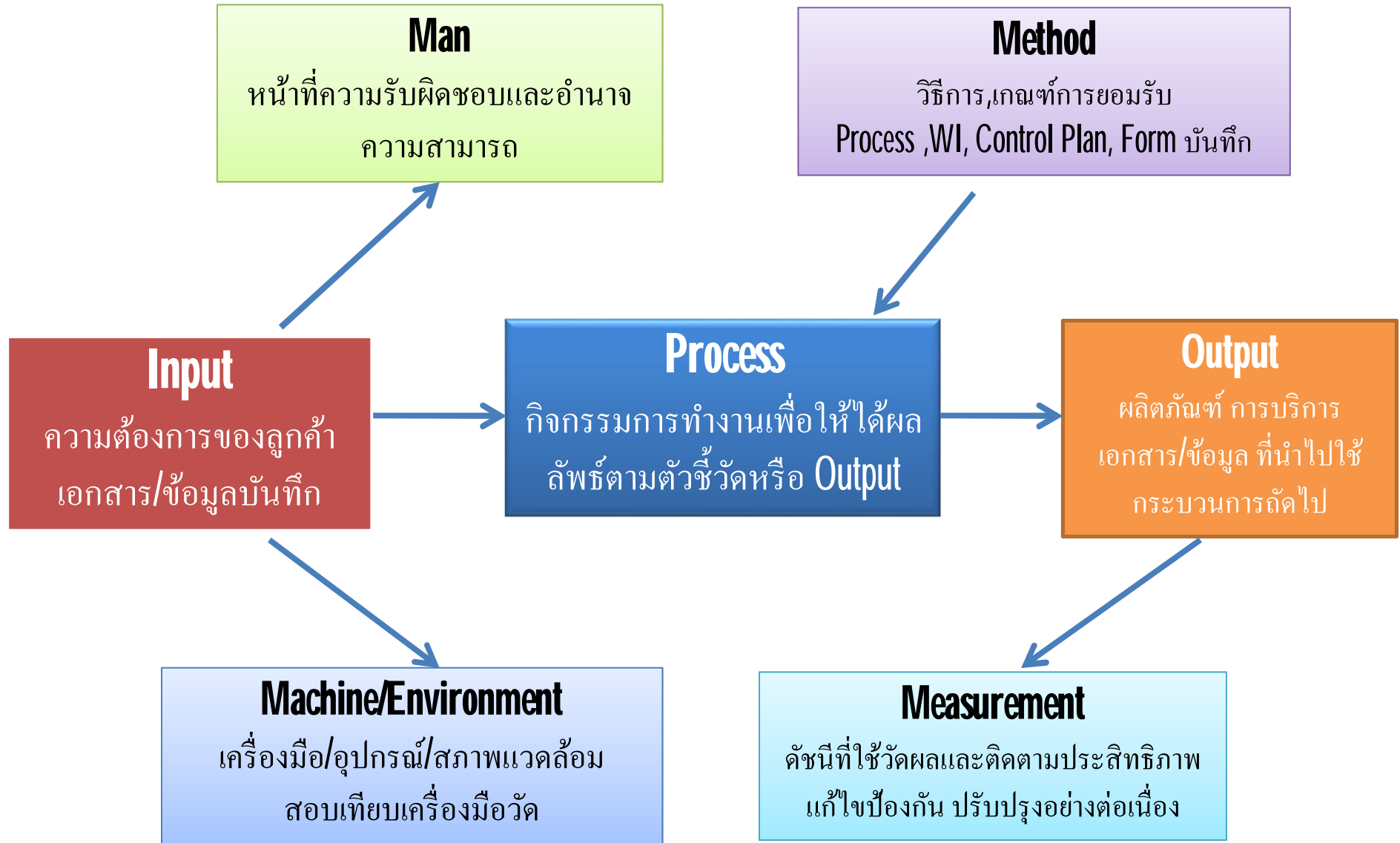
เป็นการที่กระบวนการอย่างเป็นระบบ และ

การจัดกระบวนการต่างๆ ในองค์กร

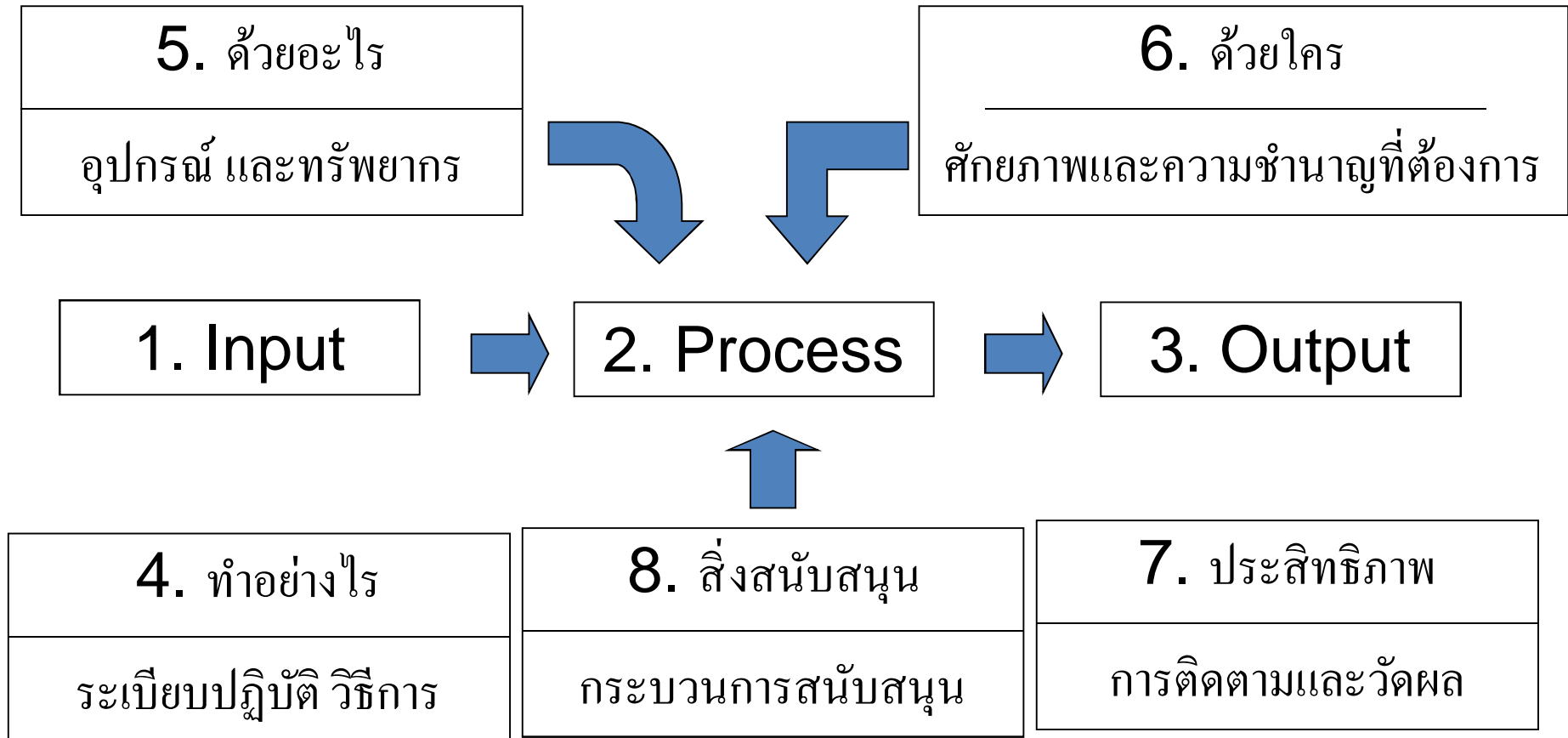
โดยเฉพาะ การปฏิสัมพันธ์กัน (Interaction)

ระหว่างกระบวนการ

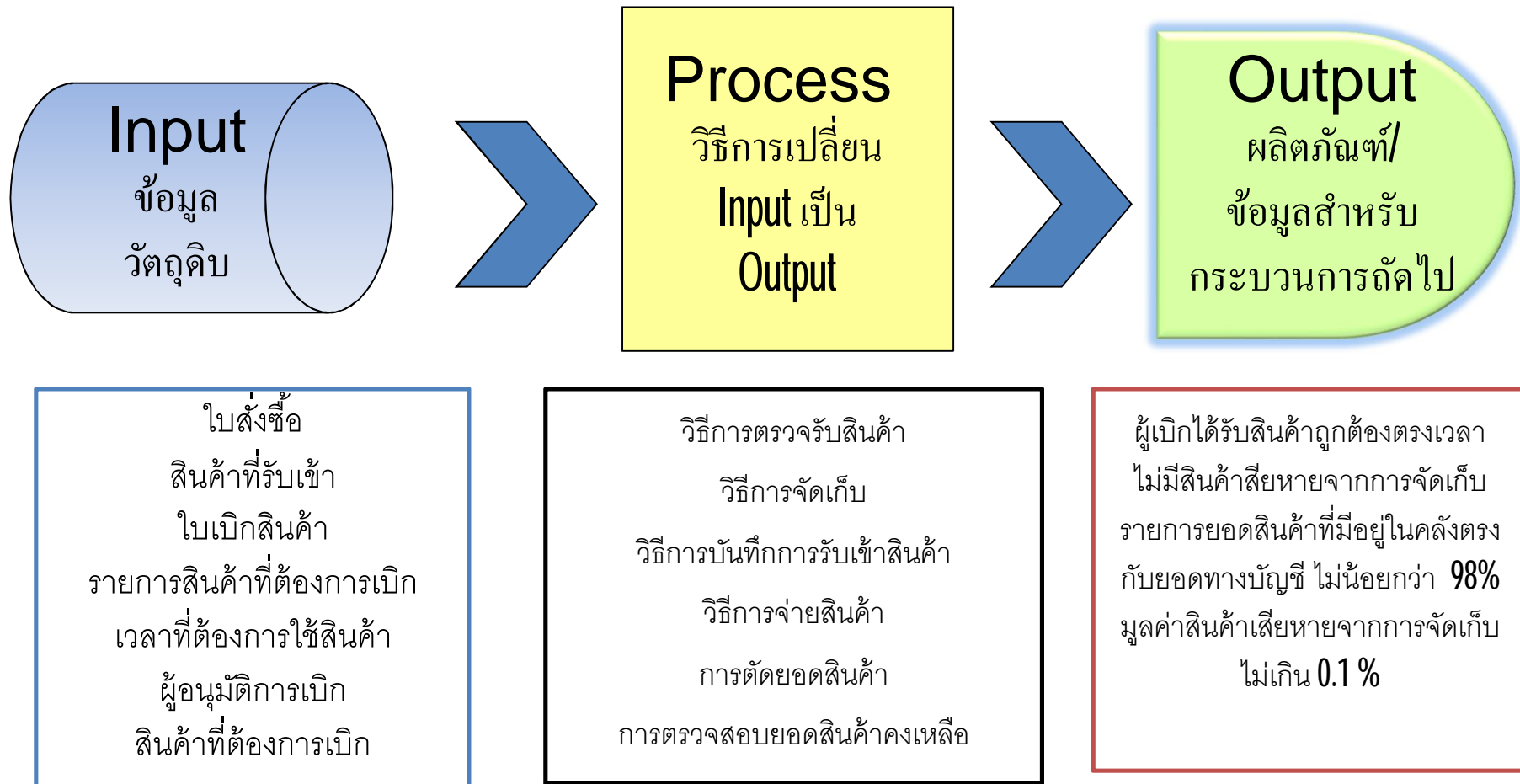
แผนภูมิเต่า (Turtle Diagram)



การตรวจโดยเน้น Process Approach

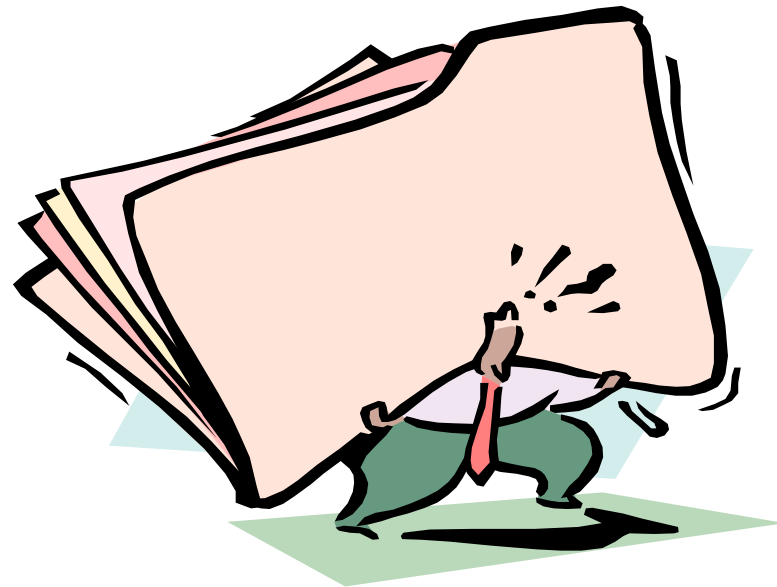


ตัวอย่างการวิเคราะห์กระบวนการควบคุมคลัง



Workshop # 2

- จัดทำแผนผังวิเคราะห์กระบวนการ (Turtle Diagram) ตามหน่วยงานจาก SIPOC



2. การเตรียมการตรวจ (Audit Preparation)

รายการตรวจติดตาม (Audit Check List)

รายการตรวจติดตาม คือ เอกสารซึ่งเตือนความจำเกี่ยวกับหัวข้อสำคัญที่จะต้องสอบถาม และสิ่งซึ่งต้องพิจารณาจากการดำเนินงานที่จะทำการตรวจสอบ



การจัดทำรายการตรวจประเมิน (Audit Check List)

ประโยชน์ในการทำ Audit Check List

1. กำหนดว่าอะไรบ้างที่ควรถูกตรวจติดตาม
2. ช่วยผู้ตรวจในการควบคุมเวลา และอยู่ในประเด็นของการตรวจ
3. ทำให้มั่นใจว่าได้ตรวจประเมินตามขอบข่าย
ของวัตถุประสงค์และครบทุกหัวข้อ
4. ใช้เป็นเอกสารดำเนินงาน และบันทึกคุณภาพ
อ้างอิงในการตรวจติดตาม



สิ่งที่ช่วยในการเตรียมรายการตรวจติดตาม

1. เกณฑ์การตรวจ
2. เอกสารมาตรฐานการทำงาน
3. ตัวชี้วัดของหน่วยงาน
4. รายการตรวจติดตามครั้งก่อน
5. รายงานการตรวจติดตามครั้งก่อน
6. ประสบการณ์



เทคนิคการการตั้งคำถามในรายการตรวจติดตาม

1. คำถามปลายปิดเพื่อบอกประเด็นตรวจ
2. คำถามปลายเปิดเพื่อหาหลักฐานตาม **Audit Criteria**
3. คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
4. ขอดูเอกสาร/บันทึก(แบบฟอร์มต่างๆที่อ้างอิงในระเบียบปฏิบัติ)
ที่เป็นหลักฐานว่าได้มีการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้



ตัวอย่างการตรวจติดตามกระบวนการควบคุมคลัง



- มีการจัดทำ SIPOC การจัดการคลังหรือไม่
- ตัวชี้วัดของแผนกคลังสินค้าคืออะไร
- มีวิธีการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดอย่างไร
- มีวิธีการในการตรวจรับสินค้าอย่างไร ใครเป็นผู้ตรวจรับ
- กรณีสินค้าไม่ตรงตามใบสั่งซื้อที่มีการดำเนินการอย่างไร
- ขอดูบันทึกการตรวจรับสินค้า
- สินค้าที่ตรวจรับแล้วมีการจัดเก็บไว้ที่ไหน
- มีวิธีการในการจ่ายสินค้าอย่างไร

รายการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

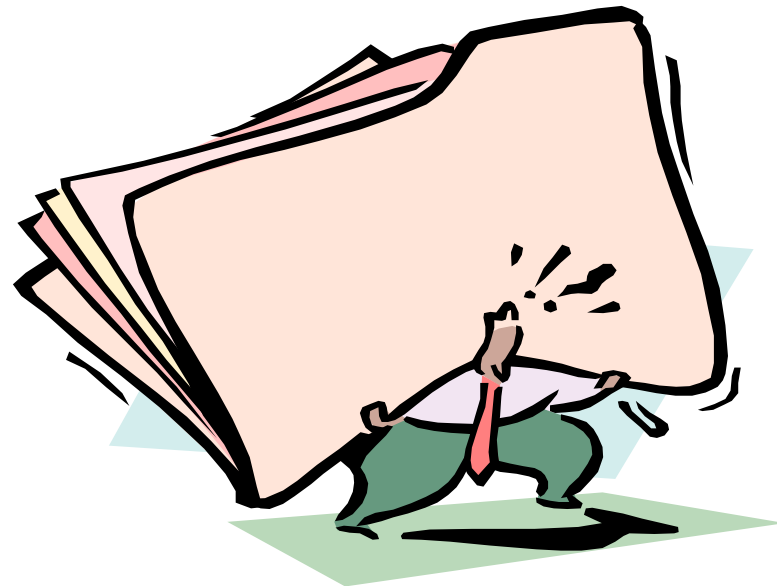
เรื่องเพื่อดำเนินการตรวจติดตาม

หน่วยงานที่รับการตรวจ.....วันที่.....

คำถาม/ประเด็นในการตรวจ	สิ่งที่ตรวจพบ	สรุปผลการตรวจติดตาม			
		ผ่าน	Major	Minor	Obs.

Workshop # 3

- ทำ **Audit Checklist** ข้อกำหนด ตามพื้นที่
หรือหน่วยงาน



3. การตรวจติดตาม (Performing the Audit)



องค์ประกอบสำคัญในการตรวจติดตาม

1. บุคคลที่เกี่ยวข้องในการตรวจติดตาม
2. การเปิดประชุม (Opening Meeting)
3. การตรวจสอบหลักฐาน (Examining Evidence)
4. เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interview Technique)
5. การประชุมสรุป (Closing Meeting)

บุคคลที่เกี่ยวข้องในการตรวจติดตาม



1. ผู้แทนหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร
2. ผู้นำระหว่างการตรวจติดตาม (Escort) กรณี External Audit
3. หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม และผู้ตรวจติดตาม
4. ผู้รับการตรวจติดตาม
5. ผู้สังเกตการณ์ (Observer)



การประชุมเปิดการตรวจ (Opening Meeting)

ในการประชุมก่อนทำการตรวจติดตามมีวาระ ดังนี้

1. แนะนำตัวผู้ตรวจและทีมผู้ตรวจ
2. แจ้งวัตถุประสงค์และขอบข่าย
3. มาตรฐาน(ข้อกำหนด)ที่ใช้ในการตรวจ
4. แจ้งตารางเวลาการตรวจและกำหนดการ
5. ชี้แจงวิธีการตรวจติดตามและรายงานผล



ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้ตรวจติดตามในการ ตรวจติดตาม

1. ทำความเข้าใจกับความต้องการของการตรวจติดตามที่ได้รับมอบหมายกับผู้ถูกตรวจ
2. ตรวจติดตามตามแผนและกรอบเวลาที่กำหนด
3. หาหลักฐานความสอดคล้องกับ **Audit Criteria**
4. รวบรวมและวิเคราะห์หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปผลการตรวจติดตาม



การตรวจสอบหาหลักฐาน

สามารถตรวจพบได้จาก

1. การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง
2. การตรวจสอบหลักฐานต่างๆ เช่น เอกสารบันทึก
3. สังเกตจากกิจกรรม สภาพ และงานในสถานที่ที่จะทำการตรวจติดตาม



เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาหลักฐาน



- ทำให้ผู้ได้รับการตรวจติดตามผ่อนคลาย
- ย้ำกับผู้ตรวจติดตามว่าเป็นการตรวจติดตามหาความจริง เพื่อช่วยกันปรับปรุง ไม่ใช่การจับผิด
- จดบันทึกเสมอเมื่อมีโอกาส ควรจดอย่างละเอียด
- ทวนคำตอบถ้าจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน
- ถามคำถามกับบุคคลซึ่งทำงานจริงๆ
- ควรทำการตรวจติดตาม ณ จุดที่กิจกรรมนั้นมีการปฏิบัติงาน
- ขนาดของการสุ่มตัวอย่างเพียงพอสำหรับการสรุป

เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาหลักฐาน (ต่อ)

- รายงานให้ผู้บริหารพื้นที่ที่รับการตรวจทราบทันทีในกรณีที่พบข้อบกพร่องที่มีความวิกฤตรุนแรง
- บันทึกปัญหาที่พบในระหว่างการตรวจติดตาม
- รักษาความลับในการตรวจ



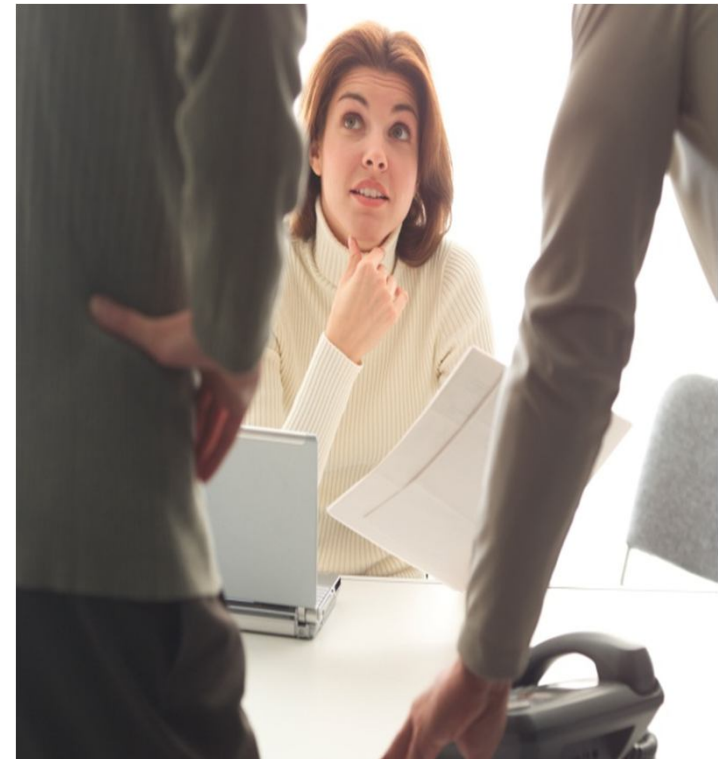
เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interview Technique)

- คำถามแบบปิด (Close Question)
- ใช้คำถามแบบเปิด - ใคร อะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม
อย่างไร ขอดูบันทึกประกอบ
- คำถามสมมุติ (Hypothetical Question) เพื่อหาความเสี่ยง
- คำถามจากการสังเกตพื้นที่/หน่วยงาน ใช้เมื่อต้องการ
ข้อมูลเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานจริง/หน่วยงาน



ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้รับการตรวจติดตาม

1. เตรียมข้อมูล/หลักฐาน ตามขอบเขต ภายใต้ความรับผิดชอบของตน
2. จดบันทึกข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น
3. อย่าเถียงโดยใช้อารมณ์กับผู้ตรวจติดตาม
4. ตอบคำถามให้ตรงประเด็น ถ้าไม่เข้าใจคำถามควรถามผู้ตรวจกลับ



ประชุม Auditor Team เพื่อการทบทวนสิ่งที่ตรวจพบ ภายในทีมผู้ตรวจติดตาม



1. ยืนยันว่าได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการตรวจติดตาม
2. หาข้อเกี่ยวกับผลการตรวจติดตามในทีมและข้อบกพร่อง
3. สรุปผลการตรวจเบื้องต้น
4. ออกเอกสารการร้องขอการปฏิบัติการแก้ไข
5. เตรียมการ **Close Meeting**



การประชุมสรุป (Closing Meeting)

ขั้นตอนของการประชุมเพื่อทำการสรุปหลังจากการตรวจติดตาม

1. กล่าวอำ้วัตถุประสงค์และขอบข่าย
2. อธิบายการร้องขอปฏิบัติการปฏิบัติการแก้ไข และการติดตามผล
3. รายงานข้อสังเกต / สิ่งที่พบจากการตรวจติดตาม
4. ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น
5. ขอตัวแทนลงนามรับรองในเอกสาร **CAR**
6. ขอบขอบคุณผู้เข้าร่วมประชุม และผู้เกี่ยวข้องในความร่วมมือ

การร้องขอการปฏิบัติการแก้ไข



การร้องขอการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Request - CAR) เป็นเอกสารที่บรรยายสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข เอกสารนี้จะออกให้หน่วยงานที่ถูกตรวจสอบหลังจากทบทวนผลการตรวจ หรือในการประชุมสรุป



การเขียนรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

จะต้องประกอบด้วย **PEAL**

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



การเขียนรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ตัวอย่าง

1. **ปัญหา:** ไม่มีการตรวจสอบตรวจสอบข้อสอบก่อนส่งพิมพ์
2. **หลักฐาน:** พบว่าข้อร้องเรียนจากนักศึกษา และผู้คุมสอบ เกี่ยวกับข้อสอบที่การพิมพ์ผิด ไม่ครบหรือขาดหายบันทึกผลการคุมสอบวิชา **AAA** เมื่อวันที่ **08-09-25XX**
3. **อ้างอิงข้อกำหนด:** ตาม **SIPOC** เลขที่ **YYY**
4. **หน่วยงาน:** ตรวจสอบคุณภาพภายในที่หน่วยงาน **MMM**

ประเภทของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

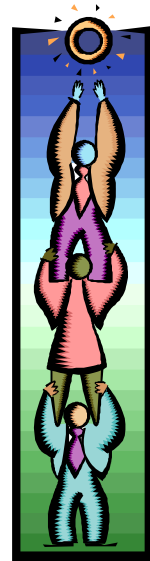


Major: ตรวจพบข้อบกพร่องร้ายแรงมีผลกระทบต่อ

ความคงอยู่ของระบบ เช่นไม่มีระบบเลย มีระบบ
แต่ไม่มีการปฏิบัติหรือส่วนใหญ่ไม่ได้มีการปฏิบัติ

Minor: ตรวจพบข้อบกพร่องเล็กน้อย

Observation : ตรวจไม่พบข้อบกพร่องแต่มีแนวโน้มที่
จะเกิดได้ อาจเป็นข้อเสนอแนะของผู้ตรวจเพื่อ
การปรับปรุง



กรณีศึกษา

1. ในระเบียบปฏิบัติการควบคุมคลังวัสดุិระบุต้องมีการตรวจนับตามรอบระยะเวลา จากการสุ่มตรวจสอบยอดสินค้าคงเหลือ **10** รายการพบว่ามี **8** รายการที่ยอดสินค้าคงเหลือในรายงานไม่ตรงกับยอดจริง
2. จากการตรวจสอบที่ฝ่ายIT จากการสุ่มตรวจใบคำร้องขอให้ดำเนินการจัดทำโปรแกรมจำนวน **6** ใบ พบว่ามีการจัดทำตามคำขอตรงกับแผนงาน เพียง **3** ใบ อีก **3** ใบล่าช้าและไม่มีการระบุสาเหตุ-แนวทางแก้ไขแต่อย่างใด
3. จากการตรวจติดตามภายในฝ่ายบุคคล ระเบียบปฏิบัติการสรรหาคัดเลือกพนักงานกำหนดว่าต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก **6** เดือน เมื่อขอดูผลการประเมินเดือนมิ.ย.ที่ผ่านมา ผู้จัดการฝ่ายแจ้งว่ายังอยู่ระหว่างการรวบรวมจากหัวหน้างานทุกฝ่าย โดยครั้งสุดท้ายมีการประเมินเมื่อเดือน ธ.ค.

4. รายงานการตรวจติดตาม (Audit Report)

ประกอบด้วย

1. ขอบเขตของการตรวจติดตาม
2. วันที่ และเวลาของการตรวจติดตาม
3. รายชื่อบุคคลที่ทำการตรวจติดตาม
4. รายชื่อผู้ได้รับการตรวจติดตาม
5. จำนวน **CAR** ทั้งหมด
6. สรุปผลการตรวจ
7. คะแนนการตรวจ (ถ้ามี)
8. ลายเซ็นของหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม
9. ลายเซ็นของผู้บริหารการตรวจติดตาม



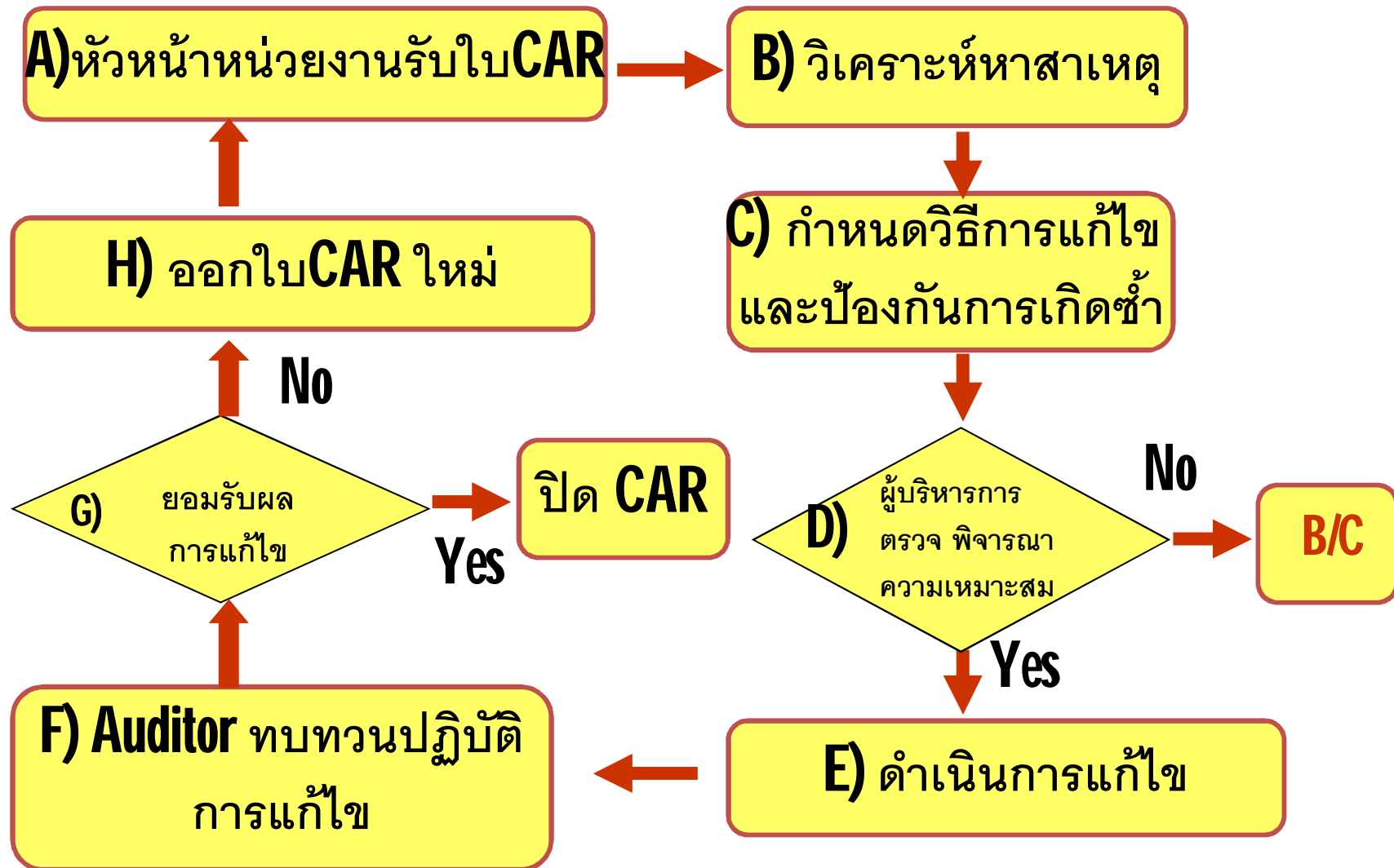
การติดตามผลข้อบกพร่อง (CAR Follow Up)

ผู้บริหารที่รับผิดชอบพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตามเมื่อได้รับ CAR

- จะต้องหาสาเหตุ(Root Cause)สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ได้ตรวจพบโดยหน่วยงานที่รับ CAR
- หาแนวทางการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ และระบุวันที่กำหนดเสร็จ โดยหน่วยงานที่รับ CAR
- ผู้ตรวจทวนสอบผลการดำเนินงานการแก้ไข โดยดูหลักฐานการปฏิบัติงาน
- ปิด CAR / เปิด CAR ใหม่หากพบประเด็นต่อเนื่อง



การปฏิบัติกรแก้ไข (Corrective Action)



บันทึกสำหรับการตรวจติดตามภายใน



- แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- เกณฑ์การตรวจติดตาม
- กำหนดการตรวจติดตาม
- รายการการตรวจติดตาม
- รายงานการตรวจติดตาม
- CAR
- ทะเบียนควบคุม CAR
- ต้องมีการระบุผู้รับผิดชอบในการเก็บสถานที่เก็บ
ระยะเวลาการจัดเก็บ





Thank You
Q & A

