

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
- ตั้งคำถาม
- แשרประสบการณ์
- การทำกิจกรรมกลุ่ม



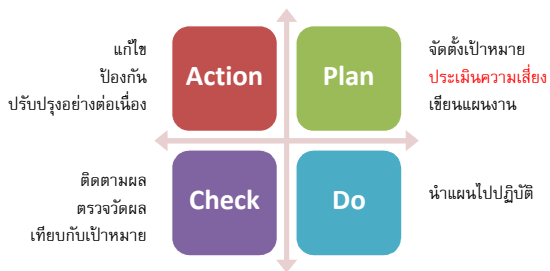
“การเริ่มต้นการเรียนรู้เกิดจากคำถาม ไม่ใช่คำตอบ”

เป้าหมายของระบบการจัดการ

QMS

- ความสม่ำเสมอของคุณภาพสินค้า
- คุณภาพของกระบวนการ จากระบบการจัดการที่ดี
- สอดคล้องกับข้อตกลง สัญญา มาตรฐานผลิตภัณฑ์

หลักการพื้นฐานของการทำงาน



How Do You Feel ?

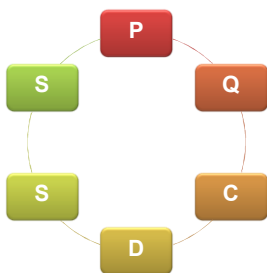
- เสื่อพี เพราะป่าปก
- ป่ารก เพราะเสื่อยัง
- ดินเย็น เพราะหญ้าบัง
- และหญ้ายัง เพราะดินดี

พระราชนิพนธ์ของพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว เรื่อง "พหาม
ออกเอาหนามบ่ง"

สิ่งที่เราต้องเน้นหรือสนใจ

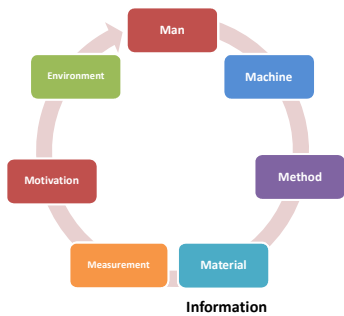


ประเด็นที่ควรใส่ใจและปรับปรุง



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

ปัจจัยสำคัญที่ต้องบริหารจัดการ : **Main Effect**



Risk Analysis

ความเสี่ยง	การจัดการ
	<ul style="list-style-type: none"> 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

4

ระบบการบริหารและ
จัดการด้านคุณภาพ

4.1 ข้อกำหนดทั่วไปใน
การบริหาร

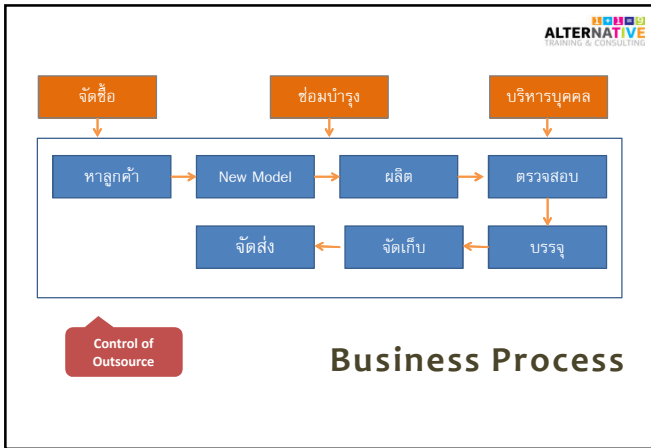
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

4.2.1
ข้อกำหนดทั่วไป

4.2.2
คู่มือคุณภาพ

4.2.3
วิธีการควบคุมเอกสาร

4.2.4
วิธีการควบคุมบันทึก



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)
- ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆกับข้อกำหนด ISO9001

4.2.3 CONTROL of DOCUMENTS

• DOCUMENTED PROCEDURE



• Include Internal & External Documents

4.2.4 CONTROL of RECORDS

• DOCUMENTED PROCEDURE





เป็น Paper หรือ Electronic File ก็ได้

- วิธีการจัดเก็บ
- อายุการจัดเก็บ
- วิธีการทำลาย

ข้อ 5

ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
Management Responsibility



5

ความรับผิดชอบ
ของผู้บริหาร



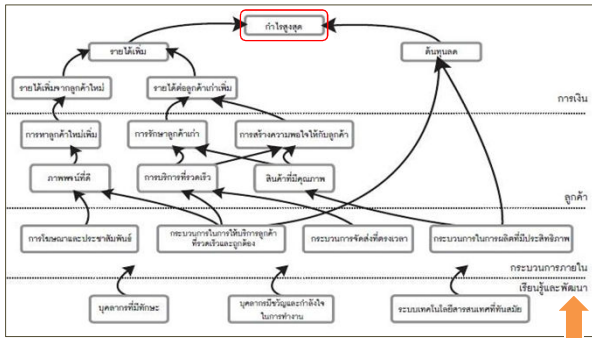
5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (KPI)

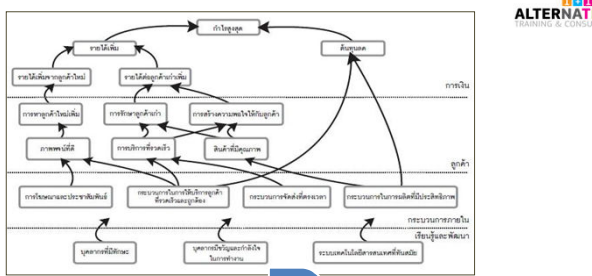
ผู้บริหารระดับสูง ต้อง มั่นใจว่า

- มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ของแต่ละหน่วยงาน
- วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดได้
- วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- ถ้าไม่ได้ตามเป้าหมาย ต้องมีการหาสาเหตุและการแก้ไข



KPI & BSC: Balance Scorecard





ใช้คำถามว่า อะไรเป็นตัวชี้วัด ?
แล้วนำไปกำหนดเป็น KPI

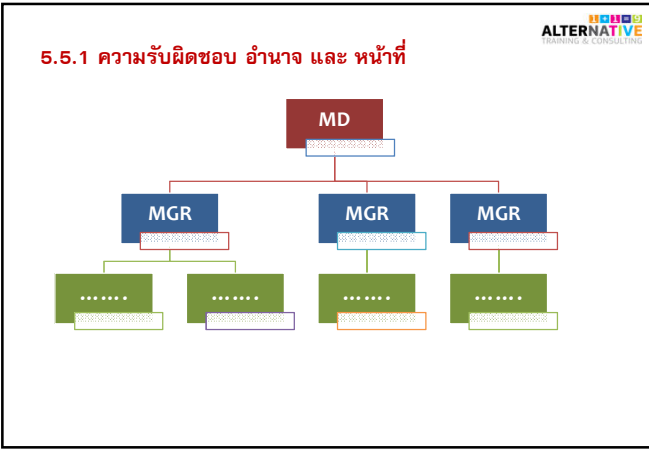
KEY PERFORMANCE INDICATOR

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
ลดขาดเหลือของ QMR	100%		
ค่าใช้จ่าย	40%		
ความพึงพอใจของลูกค้า	80%		
จำนวนงาน QMR ที่ทำลูกค้า	50 QMR		
การส่งมอบงานเร็ว	100 %		
ประเมินความเสี่ยงไว้ตั้งแต่ต้น	90 %		
ความพึงพอใจของพนักงาน	90 %		
ทักษะ ความสามารถของทีมงาน			

5.4.2 การวางแผน ACTION PLANS

แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณค่าใช้จ่าย	กำหนดเสร็จ	ความคืบหน้า



5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)

ผู้บริหารระดับสูง **ต้อง** แต่งตั้งสมาชิกในทีมบริหารขององค์กรเป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร 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 ผู้ให้บริการ)
- Feedback จากลูกค้า
- สมรรถนะของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์
- สถานะของการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข
- การติดตามผลการทบทวนครั้งก่อน
- การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อระบบ
- คำแนะนำในการปรับปรุง

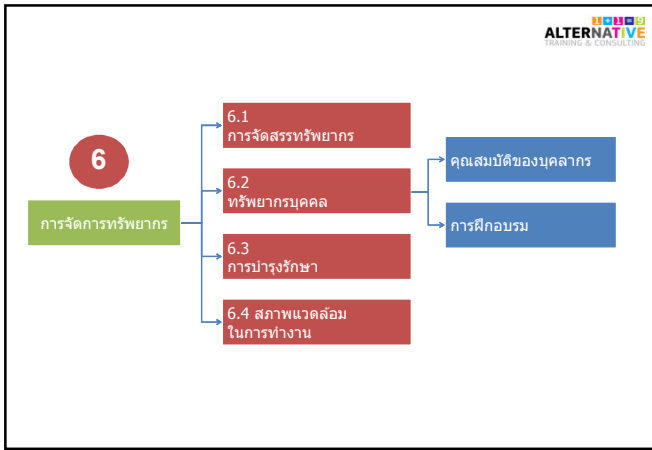
บันทึกส่งในรายงานการประชุม

- การปรับปรุงระบบและกระบวนการ
- การปรับปรุงบริการ
- จัดสรรทรัพยากรที่ต้องการ



ข้อ 6

การจัดการทรัพยากร (Resource Management)



6.2.1 ทรัพยากรบุคคล

บุคลากร **ต้อง** มีความสามารถที่เหมาะสม เช่น

- การศึกษา
- การฝึกอบรม
- ทักษะ และ ประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงาน

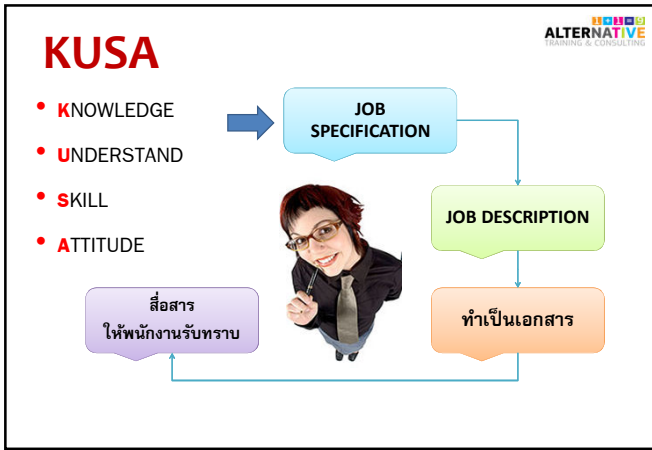


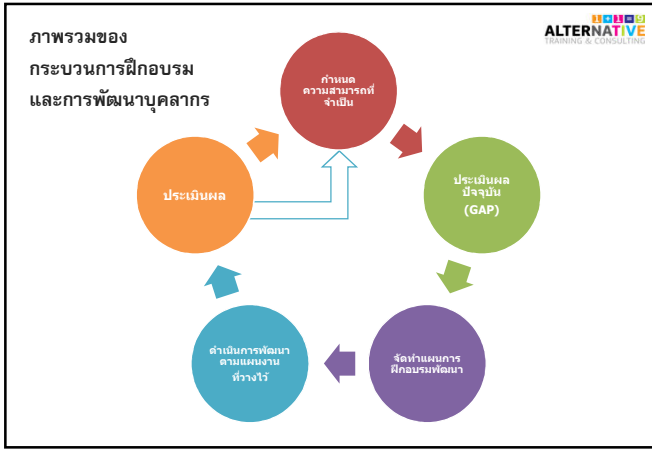
6.2.2 ความสามารถ การฝึกอบรม และความตระหนัก

องค์กร **ต้อง**

- กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากร (Competency)
- จัดการฝึกอบรมหรือการดำเนินการอื่น ๆ (Training & Development)
- ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการ (Evaluation)
- มั่นใจว่าบุคลากรมีความตระหนักที่ดี (Awareness)
- เก็บรักษาบันทึกที่เกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรมทักษะ และประสบการณ์







Effective Evaluation

Focus	Evaluation Method
K & U	<ul style="list-style-type: none"> • แบบทดสอบ • สัมภาษณ์ สอบถาม พูดคุย
Skill	<ul style="list-style-type: none"> • ทดสอบจากการปฏิบัติ • สังเกตวิธีการปฏิบัติ • ใช้หลัก : บอกให้รู้ ทำให้ดู ดูเขาทำ
Attitude & Personality	<ul style="list-style-type: none"> • สังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง

ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING

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

7

การสร้างผลิตภัณฑ์

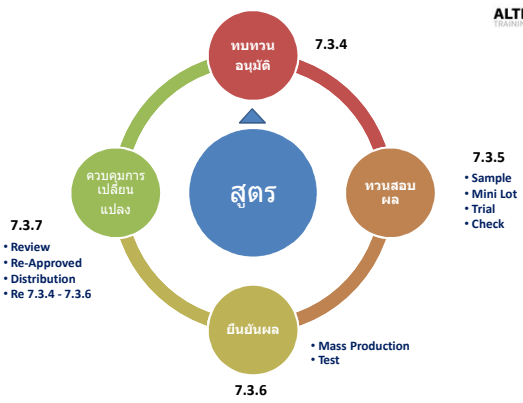


การทำให้เกิดผลิตภัณฑ์

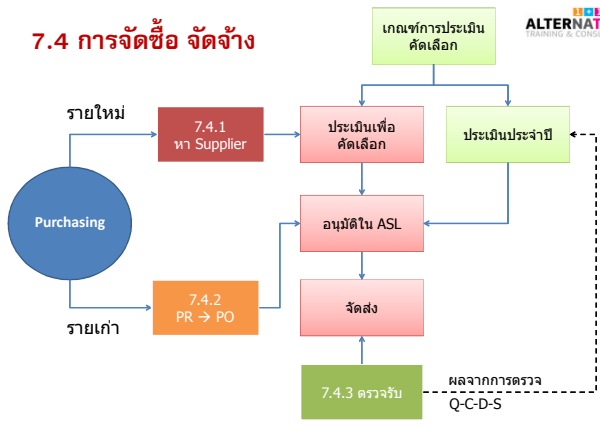
- 7.1 การวางแผนการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์
- 7.2.1 การระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์
- 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์
 - กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน
 - การส่งมอบ การรับประกันหลังการส่งมอบ
 - ต้องทบทวนก่อนการตกลง
- 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า
 - มาตรฐานสินค้า
 - การส่งมอบ
 - ข้อกำหนดต่างๆ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

7.3 Design & Development





7.4 การจัดซื้อ จัดจ้าง



7.5.1 การควบคุมการผลิต

ต้องวางแผนการผลิตภายใต้สภาวะที่ควบคุมได้
หากทำได้ สภาวะที่ควบคุมได้ต้องรวมถึง

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

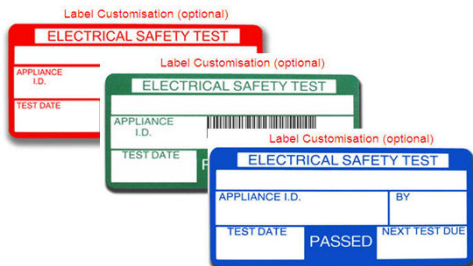
7.5.2 การรับรองกระบวนการ

ต้อง รับรองยืนยันกระบวนการที่ไม่สามารถตรวจสอบได้
ต้อง จัดเตรียมการสำหรับกระบวนการประเภทนี้ ดังนี้

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

7.5.3 การชี้บ่ง และการสอบกลับ

- ต้องชี้บ่งสถานะตลอดทั้งกระบวนการ



7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

ต้อง ชีบ่ง ทวนสอบ ป้องกัน และรักษาทรัพย์สินของลูกค้า

- กรณีทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน **ต้อง** แจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการดำเนินการใด ๆ และจัดทำบันทึก



7.5.5 การถนอมรักษามลิตภัณฑ์

- องค์กรต้องดูแลรักษามลิตภัณฑ์ระหว่างกระบวนการ
- ระหว่างการส่งมอบเพื่อรักษาความสอดคล้องตามข้อกำหนด
- ถ้าทำได้การดูแลรักษาต้องรวมถึงการชีบ่ง , การเคลื่อนย้าย , การบรรจุ , การจัดเก็บ และการป้องกัน
- การดูแลรักษาต้องนำไปใช้กับชิ้นส่วนประกอบต่างๆด้วย

7.6.2 Record

7.6.2 Record

Calibration

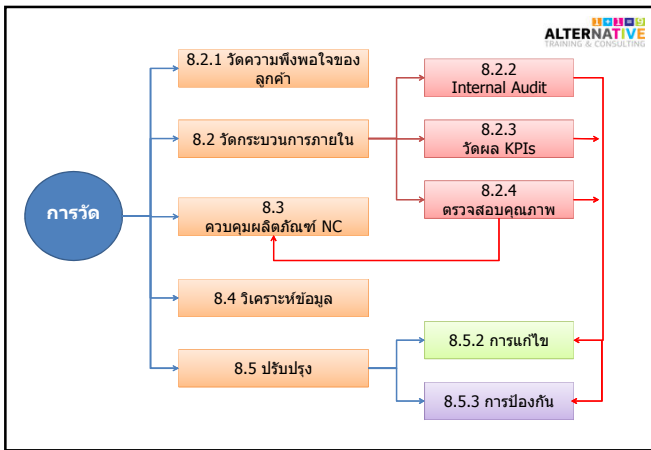
Verification



- สอดกลับไปยังมาตรฐานระดับชาติได้
- ป้องกันการปรับแต่ง
- ชีบ่งสถานะ
- ถนอมรักษา จัดเก็บ ป้องกันการชำรุด
- ได้รับปรับแก้ในกรณีที่เป็น

ข้อ 8

การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง
Measurement, Analysis and Improvement



8.2.3 การเฝ้าติดตาม และการวัดกระบวนการ

ALTERNATIVE TRAINING & CONSULTING

วัตถุประสงค์/แผนผังชื่อ : KPI Monitoring Report

หมายเลข : คำชี้แจง : เป็นนาย : ผู้จัดทำ : ประจำเดือน : พ.ศ.

ผลการดำเนินการ		แผนการแก้ไข ผนวกกับ มาตรการปรับปรุง (Action Plan)																				
เดือน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	เฉลี่ย	ที่	แนวทาง รายละเอียด/มาตรการ/วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ	สถานะ	
เป้าหมาย	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						
แผนต้นทาง	14	10	7	9													10					
ผลสัมฤทธิ์	11	9	6	9													8.75					
%	79	90	86	100													88.57					

วัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

บรรลุ

ไม่บรรลุ

แจ้งถึง

ผู้บังคับ

คณะ

ฝ่าย

ลงนาม

ผู้รายงาน : วันที่

ผู้ตรวจสอบ : วันที่

ผู้อนุมัติ : วันที่

8.2.4 การเฝ้าติดตาม และวัดผลสัมฤทธิ์

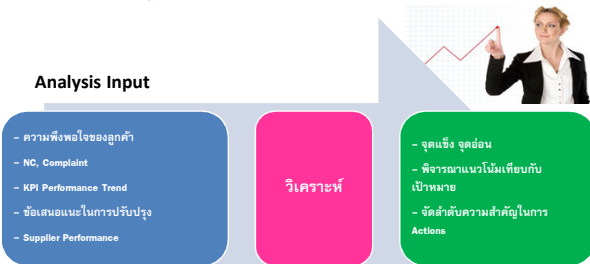
- ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพผลสัมฤทธิ์
- ต้องเก็บรักษาคำบันทึกการตรวจสอบไว้เป็นหลักฐาน
- ต้องตรวจสอบและปล่อยผ่านโดยบุคลากรที่มีอำนาจ
- ต้องไม่ดำเนินการปล่อยผ่านและส่งมอบให้ลูกค้าจนกว่าจะได้ดำเนินการตรวจสอบ เว้นแต่มีการอนุมัติโดยผู้ที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง และถ้าเป็นไปได้ รวมถึงอนุมัติจากลูกค้าด้วย

8.3 การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด



ดำเนินการอย่างเหมาะสมกับ NC ที่ส่งมอบไปแล้ว

8.4 Analysis of Data



8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

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

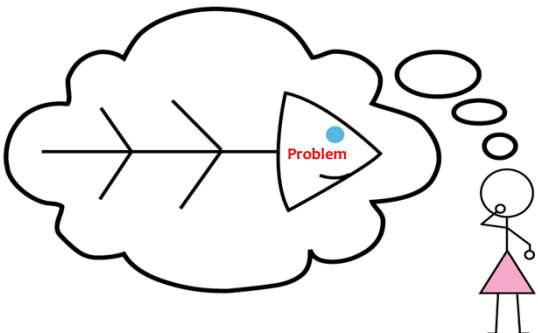


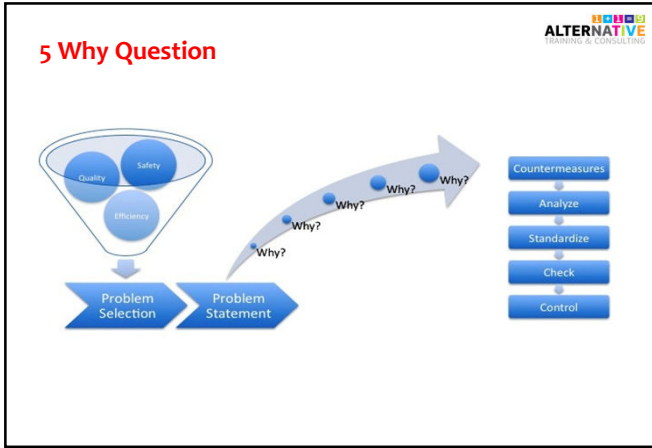
8.5.2 & 8.5.3 การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันปัญหา



Documented Procedure & Record

C-E Diagram





Question & Answer

ALTERNATIVE TRAINING & CONSULTING

ALTERNATIVE TRAINING & CONSULTING

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



ประโยชน์จากการเรียนรู้
 ประโยชน์จากการได้ลงมือทำ
 ประโยชน์จากประสบการณ์นี้
 ประโยชน์ในหน้าที่การงาน
 ประโยชน์ในอนาคต

TRAINING AGENDA

- ❑ 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




ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING



what is audit ?

ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING



audit ?

paper people practice

ตรวจหลักฐาน

3P

Reg. CSR. ISO Org.

เทียบเกณฑ์ (Criteria)

4C

ตัดสินและรายงานผล

NC
OB
OFI

ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING

เป้าหมายในการ Audit



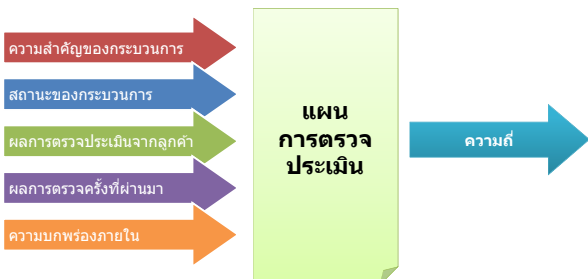
ISO9001 AUDITS REQUIREMENT




8.2.2 - INTERNAL AUDIT

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

การวางแผนการตรวจประเมิน



ตัวอย่างแผนการตรวจประเมิน



วันที่	เวลา	สถานที่	ประเภท	หน่วยงาน	จุดตรวจ												ผู้ตรวจ
					ความปลอดภัย	สุขภาพ	สิ่งแวดล้อม	การเข้าถึง	การฝึกอบรม	การบำรุงรักษา	การประเมินความเสี่ยง	การปฏิบัติตามกฎหมาย	การปฏิบัติตามสัญญา	การปฏิบัติตามข้อกำหนด	การปฏิบัติตามนโยบาย	การปฏิบัติตามวัตถุประสงค์	
19/12/2014	08:30-09:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	09:00-10:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	11:00-12:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	13:00-14:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	15:30-16:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
19/12/2014				กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	08:00-10:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	09:00-12:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	10:30-11:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	11:00-12:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	09:00-10:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	10:00-12:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	12:00-14:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	14:30-16:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	13:00-15:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	09:00-10:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	09:00-10:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	18:30-18:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
20/12/2014				กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	08:00-11:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	11:00-12:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	08:00-11:00	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	13:00-14:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	14:30-15:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													
	15:30-16:30	อ.อ.	ปฏิบัติงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ													

หมายเหตุ : * ส่วนที่ครอบคลุมการประเมินเบื้องต้นได้ 1 ส่วนที่เหลืออีกบางส่วนจะประเมินภายหลัง
ถ้ามีสถานะ ตรวจประเมินในแผนให้ครบทุกสถานะด้วย



ขีดความสามารถและ การคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน





คุณลักษณะของผู้ตรวจประเมินที่ดี

auditor แบบนี้
ที่ฉันปลื้ม

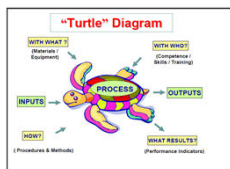


บทบาทหน้าที่ของ Auditor Team

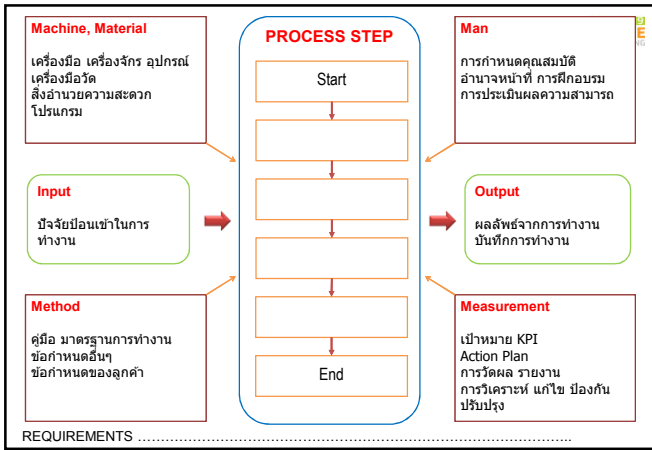
Lead Auditor	Auditor	Auditee
วางแผนการตรวจ	สนับสนุน Lead Auditor	วางแผนรับการตรวจ
รวบรวมข้อมูลปัญหาต่างๆ	ช่วยเตรียมคำถาม	เตรียมคน
วิเคราะห์กระบวนการ	ช่วยตาม ช่วยตรวจ	เตรียมเอกสารและบันทึก
จัดเตรียมคำถาม	จับบันทึกรายละเอียด	ให้ข้อมูลตามจริง
นำการตรวจ	เตือนในประเด็นสำคัญ	
สรุปและรายงานผล		
ติดตามผลการตรวจ		
ควบคุมบรรยากาศการตรวจ		

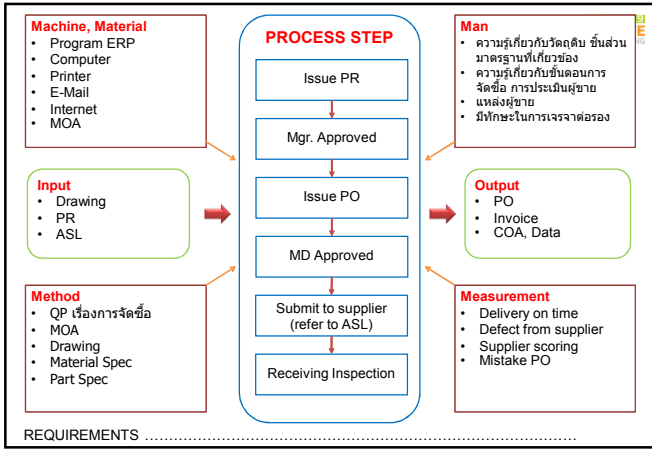
การเตรียมการก่อนการตรวจประเมิน

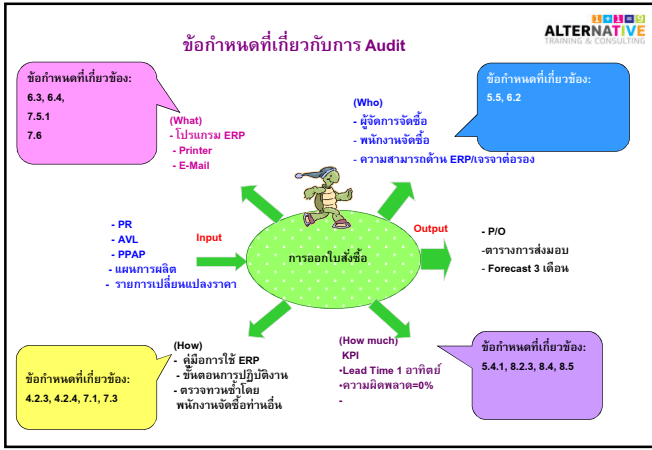




เข้าใจและวิเคราะห์ความเสี่ยงกระบวนการ
โดยใช้แผนภูมิเต่า (Turtle Diagram)







AUDIT TRAIL: การจัดลำดับในการ Audit

ALTERNATIVE TRAINING & CONSULTING

What: What are the Materials, Equipment and other Resources for the Process? Reference: Equipment (Production, test, inspection) Building: Material/Software:	Who: Who supplies the Resources? Process (Owner/Supplier/Asset): Process (Competent Asset): Who is involved?
Input: Customer needs? Input Requirements: What are the inputs that determine what a process should produce? Customer Specifications Governmental/Regulatory: Other:	Output: Customer needs is fulfilled? Output Requirements: What outputs are used to determine what input must be produced (is there a process)?
How: How is this process controlled, including use of Computers, work instructions, and methods? Support Processes (Who helps and how)? Procedure Control Documents	Measure: Measurement/analysis of process performance and their status: Measurements and their status: Use of Data:

START HERE

MEASURE, PERFORMANCE, KPIs

- customer complaint
- customer satisfaction
- audits result (CB, customer, internal)
- KPIs

Audit Trails แบบ CAPDo®

ALTERNATIVE TRAINING & CONSULTING

Plan (What):

- โปรแกรม ERP
- Printer
- E-Mail

Plan (Who):

- ผู้จัดการจัดซื้อ
- พนักงานจัดซื้อ
- ความสามารถด้าน ERP/เจรจาต่อรอง

Do: การออกหนังสือ

Check (How much):

- KPI
- Lead Time 1 อาทิตย์
- ความผิดพลาด=0%

Act (How):

- คู่มือการใช้ ERP
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบงานด้วยพนักงานจัดซื้อท่านอื่น

Input:

- PR
- AVL
- PPAP
- แผนการผลิต
- รายการเปลี่ยนแปลงราคา

Output:

- P/O
- ตารางการส่งมอบ
- Forecast 3 เดือน

เริ่มจากตรงนี้

WORKSHOP

ALTERNATIVE TRAINING & CONSULTING

วิเคราะห์กระบวนการและการจัดทำ Checklist
แบบ Process Approach ตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเตรียมการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินคือการหา
“ความสอดคล้อง” ไม่ใช่การ
 หา **“ข้อบกพร่อง”** นะจ๊ะ



การตั้งคำถามระหว่างการตรวจประเมิน

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



EFFECTIVE QUESTION

คำถามทั่วไป

- มีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานใหม่
- มีการควบคุมการให้บริการยังบ้าง
- มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานใหม่
- มีการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างไร
- มีการดูแลความพร้อมของเครื่องจักรใหม่
- มีการรักษามาตรฐานในการทำงานอย่างไร

คำถามที่ทรงพลังและมีประโยชน์ต่อองค์กร

-
-
-
-
-
-
-

การประชุมเปิด : Opening Meeting

- ✓ กล่าวทักทาย และ แนะนำทีมผู้ตรวจประเมิน
- ✓ อธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจ
- ✓ อธิบายคร่าว ๆ ถึงขั้นตอนการตรวจติดตาม
- ✓ อธิบายถึงเกณฑ์การตัดสินใจ (NC, OB, OFI)
- ✓ ยืนยันเวลาของการประชุมปิด
- ✓ ยืนยันโปรแกรมการตรวจ

การประชุมปิด : Closing Meeting

- ✓ กล่าวขอบคุณ Auditee Team
- ✓ สรุปประสิทธิภาพของระบบโดยภาพรวม (จุดแข็ง จุดเด่น)
- ✓ อธิบายประเด็นข้อบกพร่องที่ตรวจพบ
- ✓ ยืนยันความเข้าใจเกี่ยวกับผลการตรวจติดตามให้เป็นที่ยอมรับ
- ✓ เก็บบันทึกการประชุมปิด
- ✓ ให้คำแนะนำเพื่อนำไปปรับปรุง (ถ้ามีการร้องขอ)

WORKSHOP – AUDIT SIMULATION

ทำการตรวจประเมินตามกระบวนการที่มอบหมายโดยใช้ checklist ที่ได้จัดทำไว้แล้ว
 บทบาท Auditor – เตรียม Audit Checklist เพื่อทำการตรวจ
 บทบาท Auditee – เตรียมบันทึก/เอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อรับการตรวจ

PROCESS	AUDITOR	AUDITEE



**การตัดสิน และ
การรายงานผลการตรวจ**

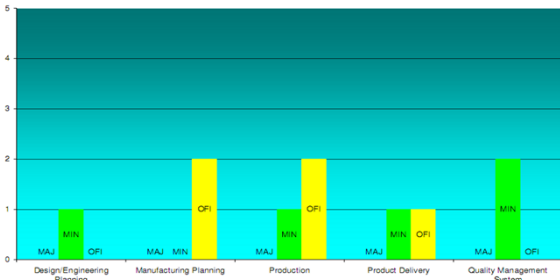


การตัดสินผลการตรวจ



เหตุการณ์ หรือ สิ่งที่ Auditor ตรวจสอบพบ ถ้า Auditor ตรวจพบว่า Auditee ...	C	NC		PNC Obs	OFI
		Major	Minor		
ทำได้สอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจทุกประการ	X				
ทำ แต่ไม่สมบูรณ์ ทำบ้างไม่ทำบ้าง หลงลืมบางรายการ แต่ไม่มีผลกระทบต่อตรงไปถึงลูกค้า หรือ บริการ			X		
ทำ แต่ไม่สมบูรณ์ ทำบ้างไม่ทำบ้าง หลงลืมบางรายการ แต่มีผลกระทบต่อตรงไปถึงลูกค้า หรือ บริการ		X			
ไม่ได้ทำตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง หรือ ไม่ได้เอาเกณฑ์หรือวิธีการเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เลย		X			
ถ้าปล่อยทำแบบนี้ไปเรื่อยๆ อนาคตอาจเกิดปัญหา ใหม่ๆ มีแวว มีแนวโน้ม มีโอกาส (แต่ตอนนี้ยังไม่เป็นปัญหา)				X	

ตัวอย่าง รายงานสรุปภาพรวมผลการตรวจประเมิน Findings ของแต่ละกระบวนการ



หลักการเขียน CAR แบบ FREE

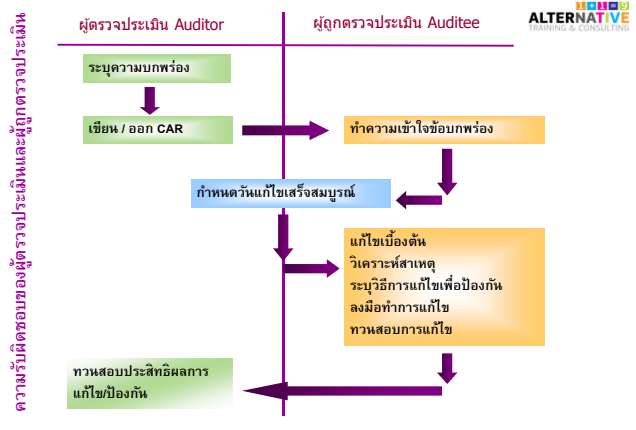


- F - Found
- R - Requirement
- E - Evidence
- E - Effects



การเขียน CAR ที่ไม่สมบูรณ์

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



FEEDBACK or CONTACT US

nukool2001

- = ถูกใจ
- = ผิดใจ
- = บอกกล่าว



Thank You

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