

## การ Internal Audit ครั้งที่ 1/2564

---

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานตาม Work Process
- 1.2 เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามการเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน
- 1.3 เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน
- 1.4 เพื่อประเมินความเสี่ยงต่อการไม่บรรลุผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของกระบวนการทำงาน

### 2. ขอบเขตการตรวจ

- 2.1 Work Process ในปัจจุบัน 42 Work Process
- 2.2 ผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2562 จนถึงปัจจุบัน

### 3. เกณฑ์การตรวจประเมิน

- 3.1 ข้อกำหนด ISO 9001:2015
- 3.2 ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ ที่กำกับการปฏิบัติงานของแต่ละ Work Process

### 4. วิธีการดำเนินการ Internal Audit

- 4.1 ผู้ตรวจประเมินศึกษารายละเอียดของ Work Process และความเชื่อมโยงกระบวนการทำงานรวมทั้งข้อกำหนด ISO 9001:2015
- 4.2 ทีมผู้ตรวจประเมินร่วมกันจัดทำ Audit Checklist เสนอหัวหน้าผู้ตรวจประเมินระบบจัดการคุณภาพก่อนกำหนดวันประชุมเปิด (วันตรวจประเมิน) ประมาณ 2 วัน
- 4.3 ทีมผู้ตรวจประเมิน ตรวจประเมินตามกำหนดการตรวจประเมินผ่าน Zoom App
  - ประชุมเปิดตรวจ แนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์
  - แจ้งกำหนดปิดของทุกหน่วยรับตรวจวันที่ 28 กันยายน 2564 เวลา 10.00-12.00 น. ผ่าน Zoom App
  - ปฏิบัติงานตรวจโดยใช้ Audit Checklist เป็นแนวทาง
  - ขอดูหลักฐาน (Evidence)
  - บันทึกหลักฐานแล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน (ข้อ 3) เพื่อให้ได้สิ่งที่ตรวจพบ (Findings) จำแนกเป็น
    - (1) C = Conformity มีความสอดคล้องกับเกณฑ์/บรรลุผล
    - (2) CAR = CORRECTIVE ACTION REQUEST ความไม่สอดคล้องมี 2 ระดับ
      - Minor = Nonconformity: Minor การปฏิบัติงานไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนด/ขาดประสิทธิภาพ/ขาดประสิทธิผล
      - Major = Nonconformity: Major การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด เกิดความเสี่ยงสูง
    - (3) OFI = Opportunity for Improvement ผู้ตรวจประเมินมีความเห็นว่าสมควรปรับปรุง หรือกำหนดแนวทางใหม่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลที่ดีกว่าเดิม

4.4 Audit Team Leader จัดทำ Audit Report พร้อมแนบ Audit Checklist/Audit Findings ส่งหัวหน้า

ผู้ตรวจประเมิน หลังจากเสร็จการตรวจประมาณ 2 วัน

Audit Report ให้ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

(1) จุดแข็ง (Good practice)

(2) ความไม่สอดคล้อง (CAR) ที่ตรวจพบ [อธิบายหลักฐานที่ตรวจพบ/เกณฑ์ข้อกำหนด/ ผลที่จะเกิดขึ้นหากไม่เร่งแก้ไข]

(3) OFI

(4) ความเสี่ยง

(5) ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

4.5 หัวหน้าผู้ตรวจประเมินจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน Internal Audit ครั้งที่ 1/2564 เสนอ QMR และรายงาน

ในที่ประชุมปิดตรวจวันที่ 28 กันยายน 2564

4.6 Audit Term Leader ออก CAR ในระบบ และติดตามการแก้ไข CAR

4.7 หน่วยประกันคุณภาพฯ จัดทำการศึกษาความพึงพอใจจากหน่วยรับตรวจ

### ข้อคำถามที่มักใช้บ่อย

คำถาม	เกณฑ์ ISO 9001:2015
1. กระบวนการทำงานที่หน่วยรับผิดชอบ	8.1 Operational planning and control 4.4 Quality management system and its processes
2. กระบวนการทำงานมีความเชื่อมโยงกับกระบวนการอื่นอย่างไร	4.4 Quality management system and its processes
3. Input/Output/Outcome	4.4 Quality management system and its processes 8.5.1 Control of production and service provision
4. Process	8.1 Operational planning and control
5. มีการควบคุมภายในอย่างไร	8.5.1 Control of production and service provision
6. เอกสารข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7.5 Documented information
7. การปฏิบัติงานต้องดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถด้านใด	7.2 Competence
8. มีการติดตามตรวจสอบประเมินผลกระบวนการทำงานหรือไม่ และอย่างไร	9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation
9. มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะหรือไม่และดำเนินการอย่างไร	10.2 Nonconformity and corrective action
10. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือไม่และอย่างไร	10.3 Continual improvement
11. มีความเสี่ยงหรือโอกาสอะไรบ้าง	6.1 Actions to address risks and opportunities