 บริษัท อีควอล แอสซัวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การตรวจประเมินภายใน	
	เอกสารเลขที่ : QP-MR-01	หน้าที่ : 1
	วันที่เริ่มใช้ : 1 มกราคม 2563	แก้ไขครั้งที่ : 0
	ทบทวนโดย : ขยัน เจริญยิ่ง	อนุมัติโดย : มานะ เจริญยิ่ง

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การตรวจประเมินภายใน
Internal audit

บริษัท อีควอล แอสซัวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
EQUAL ASSURANCE (THAILAND) LTD.

ผู้จัดทำ (ขยัน เจริญยิ่ง) / /.....	ผู้ทบทวน (ขยัน เจริญยิ่ง) / /.....	ผู้อนุมัติ (มานะ เจริญยิ่ง) / /.....
--	--	--



บริษัท อีควอล แอสซัวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การตรวจประเมินภายใน

เอกสารเลขที่ : QP-MR-01

หน้าที่ : 2


วันที่เริ่มใช้ : 1 มกราคม 2563

แก้ไขครั้งที่ : 0

ทบทวนโดย : ขยัน เจริญยิ่ง

อนุมัติโดย : มานะ เจริญยิ่ง

ครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้

 บริษัท อีควอล แอสซิวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การตรวจประเมินภายใน	
	เอกสารเลขที่ : QP-MR-01	หน้าที่ : 3
	วันที่เริ่มใช้ : 1 มกราคม 2563	แก้ไขครั้งที่ : 0
	ทบทวนโดย : ขยั่น เจริญยิ่ง	อนุมัติโดย : มานะ เจริญยิ่ง

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ บริษัทฯสามารถรักษาระบบคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO9001:2015 โดยมีการตรวจประเมินภายในในทุกชั้นตอน มีการประสานงาน และกำหนดบุคลากรซึ่งเป็นผู้ตรวจติดตามได้อย่างเหมาะสม

2. ขอบเขต

กำหนดแผนการตรวจ ทีมผู้ตรวจ การเตรียมตัวก่อนเข้าตรวจประเมิน การดำเนินการตรวจประเมิน การรายงานผลการตรวจประเมิน การดำเนินการแก้ไข การตรวจติดตามผล

3. นิยาม


Auditor	หมายถึง	ผู้ตรวจประเมิน
Lead Auditor	หมายถึง	หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน
Auditee	หมายถึง	ผู้ถูกตรวจประเมิน
CPAR=Corrective and Preventive Action Request		
	หมายถึง	ใบคำขอให้มีการแก้ไขและป้องกันปัญหา
Non-conformances	หมายถึง	ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
QMR	หมายถึง	ตัวแทนฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบในการจัดทำระบบ
Quality Management Representative		นำ ระบบไปปฏิบัติ รักษาระบบ รายงานผลการปฏิบัติงาน ต่อประธานของหน่วยรับรอง

4. เอกสารอ้างอิง

ข้อกำหนด ISO9001:2015 9.2 การตรวจประเมินภายใน
QP-MR-02 ระเบียบปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การตรวจประเมินภายใน

5.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร เป็นผู้จัดเตรียมและวางแผนการตรวจประเมินภายในของบริษัทฯ โดยกำหนดให้มีการตรวจประเมินภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือขึ้นกับลักษณะความสำคัญของปัญหาในแต่ละหน่วย ตรวจสอบครอบคลุมทุกแผนก ทุกหน่วย ที่อยู่ภายในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO9001 กำหนดการวางแผนในแผนการตรวจประเมินภายใน (FM-MR-04)

 บริษัท อีควอล แอสซิวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การตรวจประเมินภายใน	
	เอกสารเลขที่ : QP-MR-01	หน้าที่ : 4
	วันที่เริ่มใช้ : 1 มกราคม 2563	แก้ไขครั้งที่ : 0
	ทบทวนโดย : ขยัน เจริญยิ่ง	อนุมัติโดย : มานะ เจริญยิ่ง

5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร แต่งตั้ง ผู้ตรวจติดตามและ หัวหน้าผู้ตรวจติดตาม โดยพิจารณา ตามความเหมาะสมและความรู้ความสามารถ

คุณสมบัติ	ความรู้/ความสามารถ	ประสบการณ์
จบวุฒิการศึกษา ม. 6 ขึ้นไป	ข้อกำหนด ISO 9001	Auditor : ประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี
ทำงานเกี่ยวกับการด้านคุณภาพ หรือ การควบคุมในการทำงานของแผนกที่ตนรับผิดชอบ	ผ่านการฝึกอบรมการตรวจติดตามภายใน	Lead Auditor : ประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี, ผ่านการตรวจแล้วอย่างน้อย 1 รอบ
เป็นอิสระจากหน่วยงานที่ทำการตรวจติดตาม	มีความรู้ในระบบการปฏิบัติงานของแผนกที่ไปตรวจประเมิน	
เป็นผู้ที่มีความยุติธรรม ไม่ใช่อำนาจเกินขอบเขต และไม่จับผิด	มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจประเมินภายใน	

5.3 ตัวแทนฝ่ายบริหาร รับผิดชอบพิจารณาการฝึกอบรมให้ผู้ตรวจประเมินภายใน หรือดำเนินการด้วยวิธีการอื่น ๆ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจวิธีการตรวจติดตาม โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการฝึกอบรม (QP-HR-01)

5.4 การจัดเตรียมทีมผู้ตรวจประเมิน และการเตรียมตัวของผู้ตรวจประเมิน


5.4.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร พิจารณาเลือกผู้ตรวจประเมิน โดยประกาศแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ

5.4.2 ผู้ตรวจประเมินไม่สามารถตรวจงานของหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานได้

5.4.3 หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน และ ผู้ตรวจประเมิน จัดเตรียมรายการคำถาม ในใบคำถาม (CHECK LIST) (FM-MR-05) ให้ครอบคลุมงานทั้งหมดที่ต้องเข้าไปทำการตรวจประเมิน เพื่อเป็นหลักฐานของการตรวจประเมิน และเป็นแนวทางในการตรวจประเมินความสอดคล้องของระบบ อย่างไรก็ตาม ในการตรวจประเมิน ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะใน Checklist เท่านั้น

5.5 แจ้งกำหนดการหน่วยงานที่เข้าไปตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมิน แจ้งหน่วยงานให้ทราบกำหนดการที่คณะผู้ตรวจประเมินจะเข้าไปตรวจประเมินทราบก่อนล่วงหน้า

 บริษัท อีควอล แอสซิวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การตรวจประเมินภายใน	
	เอกสารเลขที่ : QP-MR-01	หน้าที่ : 5
	วันที่เริ่มใช้ : 1 มกราคม 2563	แก้ไขครั้งที่ : 0
	ทบทวนโดย : ขยัน เจริญยิ่ง	อนุมัติโดย : มานะ เจริญยิ่ง

5.6 การตรวจติดตามภายใน

5.6.1 การประชุมเปิด ระหว่างผู้ตรวจประเมิน กับ ผู้รับการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินเป็นประธานการประชุมเปิดการตรวจประเมิน ซึ่งผู้จัดการและผู้ตรวจประเมินภายใน เข้าร่วมประชุม

- ขอบข่ายเวลาและวิธีการตรวจประเมิน เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ วิธีการตรวจประเมิน และเพื่อให้ทราบว่าการตรวจประเมินนี้ มีใช้การจับผิดบุคคล แต่เป็นการติดตามระบบ ซึ่งจะช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (สร้างทัศนคติที่ดีกับผู้รับการตรวจประเมิน)
- กำหนดการคร่าวๆ ในการประชุมปิดการตรวจประเมิน
- เรื่องอื่นๆ

5.6.2 ผู้ตรวจประเมิน ดำเนินการตรวจประเมินตามแผนที่กำหนดไว้ โดยใช้ใบคำถาม (CHECK LIST) (FM-MR-05)

ในการตรวจประเมินระบบคุณภาพ และสิ่ง que ควรปฏิบัติในการตรวจประเมิน ดังนี้

- สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามขอบเขตของการตรวจประเมิน เพื่อตรวจประเมินความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยเทียบกับเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด
- ตรวจเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บันทึกคุณภาพ ซึ่งเป็นแบบฟอร์มบันทึกต่างๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานยืนยันมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ผู้ตรวจประเมินบันทึกหลักฐานในการตรวจประเมินใน Checklist


5.6.3 การประชุมปิด โดยสรุปผลของการตรวจประเมินให้กับผู้รับการตรวจประเมินทราบ ทำการชี้แจงกติกา ทบทวนวัตถุประสงค์ สรุปข้อดี สรุปข้อที่ควรทำการแก้ไข ให้ผู้รับการตรวจประเมิน ทราบและ ยอมรับในข้อผิดพลาด

5.7 การสรุปรายงานผลการตรวจประเมินภายใน

5.7.1 เมื่อตรวจประเมินภายในเรียบร้อยแล้ว คณะผู้ตรวจประเมิน สรุปผล ข้อดี ข้อบกพร่อง ที่ต้องแก้ไข สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อบกพร่อง โดยใช้หลักฐานและข้อมูล que ตรวจพบ แจกตัวแทนฝ่ายบริหาร ด้วยใบรายงานการตรวจติดตาม (FM-MR-06)

5.7.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non-conformance) ก็ือระบบ โดยรวมไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ซึ่งส่งผลให้ระบบของคุณภาพล้มเหลว หรือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทั้งหมด และไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริษัทฯบางส่วน แต่ระบบ โดยรวมยังคงปฏิบัติตาม

5.7.3 การระบุผลการตรวจติดตามโดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ


 บริษัท อีควอล แอสซิวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การตรวจประเมินภายใน	
	เอกสารเลขที่ : QP-MR-01	หน้าที่ : 6
	วันที่เริ่มใช้ : 1 มกราคม 2563	แก้ไขครั้งที่ : 0
	ทบทวนโดย : ขยัน เจริญยิ่ง	อนุมัติโดย : มานะ เจริญยิ่ง

1. C (Conformity) คือ การยอมรับสถานที่ หรือหัวข้อ ที่เข้าไปตรวจประเมินมีความสอดคล้องและ ถูกต้องตามข้อกำหนด
2. O (Observation) คือ มีข้อสังเกตซึ่งได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด แต่พบว่าข้อกำหนดหรือขั้นตอนการปฏิบัติอาจมีโอกาทำให้เกิดปัญหาได้ ต้องมีการเฝ้าสังเกตต่อไป
3. NC (Non-conformity) คือ ต้องแก้ไขสิ่งที่ตรวจพบ มีการละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการทำงานและสภาพดังกล่าวไม่สอดคล้องกับระบบที่กำหนด หรือข้อกำหนดของ ISO

- 5.8 คณะผู้ตรวจประเมิน ออกใบคำขอให้มีการแก้ไขและป้องกัน (CPAR) (FM-MR-02) ในกรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - 5.8.1 หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน เป็นผู้ออก ใบ CPAR ให้กับหน่วยงานที่พบปัญหา โดยขอหมายเลข CPAR จากQMR บัญชีควบคุมคำขอให้แก้ไขและป้องกัน (CPAR Status Log Book) (FM-MR-03) เพื่อติดตามสถานะ ใบ CPAR
 - 5.8.2 ผู้ถูกประเมิน (Auditee) รับผลการตรวจจากคณะผู้ตรวจประเมิน ถ้าได้รับใบ CPAR ผู้ถูกตรวจต้องดำเนินการแก้ไขและป้องกันให้เสร็จ เขียนผลการแก้ไขลงในใบ CPAR ส่งกลับให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งวิธีการหาสาเหตุ การแก้ไขปัญหาให้ปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขและการป้องกันปัญหา
- 5.9 การสรุปปิดใบ CPAR

ผู้ตรวจประเมินทวนสอบประสิทธิภาพของการปฏิบัติการแก้ไขในเวลาที่กำหนด

 1. กรณีไม่เสร็จตามกำหนดและตกลงให้เลื่อนกำหนดการ ให้ผู้ตรวจประเมินตกลงวันที่ใหม่ให้กับผู้จัดการที่รับผิดชอบและบันทึกใน CPAR เดิม
 2. กรณีไม่มีเหตุผลที่ไม่เสร็จตามกำหนด ให้หยุดการติดตาม และ QMR นำเสนอเข้าที่ประชุม ทบทวนฝ่ายบริหาร
- 5.10 ตัวแทนฝ่ายบริหาร up date บัญชีควบคุมคำขอให้แก้ไข (CPAR Status Log Book) (FM-MR-03)

 บริษัท อีควอล แอสซิวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การตรวจประเมินภายใน	
	เอกสารเลขที่ : QP-MR-01	หน้าที่ : 7
	วันที่เริ่มใช้ : 1 มกราคม 2563	แก้ไขครั้งที่ : 0
	ทบทวนโดย : ขยัน เจริญยิ่ง	อนุมัติโดย : มานะ เจริญยิ่ง

- 5.11 QMR จัดเก็บผลการตรวจประเมินภายใน รายงานสรุปผลการตรวจประเมินภายใน ให้กรรมการผู้จัดการบริษัทฯทราบ และสรุปผลการตรวจติดตาม เมื่อครบรอบการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

6. บันทึกคุณภาพ

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	อายุการเก็บ	ผู้จัดเก็บ	ผู้อนุมัติทำลาย	วิธีการทำลาย
FM-MR-04	แผนการตรวจประเมินภายใน	2 ปี	QMR	QMR	Recycle
FM-MR-05	ใบคำถาม (CHECK LIST)	2 ปี	QMR	QMR	Recycle
FM-MR-06	ใบรายงานการตรวจติดตาม	2 ปี	QMR	QMR	Recycle