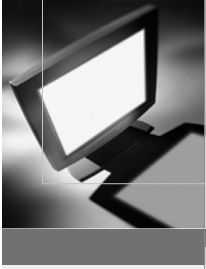


หลักสูตรเรื่อง

“ การตรวจติดตามคุณภาพภายในระบบ GHPs & HACCP ”
“Internal Audit GHPs & HACCP System”

วิทยากร:

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

1

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบ GHPs & HACCP

(Rev5:2020)

การแนะนำให้ประยุกต์ใช้ WHO 5 keys to Safer Food 'ได้แก่'

- ❖ ***Key 1- keep clean,***
- ❖ ***Key 2- separate raw and cooked,***
- ❖ ***Key 3- cook thoroughly,***
- ❖ ***Key 4- keep food at safe temperatures and***
- ❖ ***Key 5- use safe water and raw materials.***



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

บทนำ (Introduction) ระบบ GMP จะมีการอธิบายว่า

- ❖ คำอธิบาย *greater attention*= กระบวนการที่ต้องใส่ใจเป็นพิเศษ คือ กระบวนการที่ต้องทวนสอบ เฝ้าตรวจติดตาม ด้วยความถี่ที่มากขึ้นเป็นพิเศษ
- ❖ มาตรฐานนี้ใช้กับ *FBO=Food Business Operator* ได้แก่ *including primary producers, importers, manufacturers/processors, food warehouse/logistics operators, food service operators, retailers and traders*) สามารถนำมาตรฐานนี้มาปฏิบัติ
- ❖ บทบาทของหน่วยงานรัฐ ผู้ผลิตอาหาร และผู้บริโภคร อธิบายความสำคัญของหน่วยงานรัฐในการกำกับดูแล ปกป้องผู้บริโภค ให้ปลอดภัยจากการบริโภคอาหาร
- ❖ บทบาทของผู้ผลิตอาหาร คือการพัฒนากระบวนการให้ผลิตอาหารที่ปลอดภัย การสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยอาหาร(*Food Safety Culture*)



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

หลักการทั่วไป(*General Principles*) ระบบ GMP จะมีการอธิบายว่า

- ❖ การใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ เป็นมาตรการเชิงป้องกัน *Preventive approach*
- ❖ ระบบ GHP เป็นโปรแกรมพื้นฐาน *Pre-requisite Program* จะเป็นพื้นฐานให้ระบบ HACCP มีประสิทธิผล
- ❖ การประยุกต์ใช้ มาตรการควบคุม *Control measure* เพื่อทำให้อาหารปลอดภัย
- ❖ มาตรการควบคุม มีหัวข้อ การเฝ้าติดตาม(*Monitoring*) การทวนสอบ(*Verification*) การจัดทำเป็นเอกสาร(*Documentation*)
- ❖ ระบบสุขอนามัยอาหาร(*Food hygiene System*) จะต้องมีการทบทวนเป็นระยะกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่า ทำให้อาหารปลอดภัย เช่น วัตถุดิบใหม่ กระบวนการใหม่ เครื่องจักรใหม่ เป็นต้น



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารต่อความปลอดภัยอาหาร (*Management Commitment*)

- ❖ ความสำเร็จของระบบสุขอนามัยอาหาร ขึ้นกับความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร
- ❖ การสร้าง วัฒนธรรมความปลอดภัยอาหาร
- ❖ การสร้างความตระหนักของความสำคัญของสุขอนามัยอาหาร
- ❖ การสื่อสารที่ชัดเจน
- ❖ การมีทรัพยากรอย่างเพียงพอ เพื่อให้ระบบสุขอนามัยอาหารมีประสิทธิภาพ
- ❖ การกำหนดบทบาทหน้าที่ในธุรกิจอาหาร และการสื่อสารที่ชัดเจน
- ❖ การฝึกอบรมพนักงาน



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

บทนำ (*Introduction*) ระบบ *GMP* จะมีการอธิบายว่า

- ❖ จะอธิบาย แยกเป็น 2 บท (*2 Chapter*) คือ
 - *Chapter one* ระบบ *Good Hygiene Practices*
 - *Chapter two* ระบบ *Hazard Analysis and Critical Control Points*
- ❖ โดยองค์กรที่ได้รับการรับรอง *GMP-2003* สามารถเลือกใช้ *Chapter one* ในการปรับปรุงระบบเป็นระบบ *Good Hygiene Practices*
- ❖ สำหรับองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบ *HACCP-2003* ให้ประยุกต์ใช้ ทั้ง *Chapter one* และ *Chapter two* ในการนำระบบมาปรับปรุงเป็น *HACCP-2020*



GMP 2003 VS GHP 2020

GMP 2003	GHP 2020
<ol style="list-style-type: none"> Objective Scope, use and definition Primary production Establishment: Design and facilities Control of operation Establishment: maintenance and sanitation Personal hygiene Transportation Product information and consumer awareness Training 	<ol style="list-style-type: none"> Introduction and control of food hazards Primary production Establishment: Design of facilities and equipment Training and competence Establishment maintenance, cleaning and disinfection and pest control Personal hygiene Control of Operation Product information and consumer awareness Transportation



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

Chapter one ระบบ Good Hygiene Practices

❖ **เพิ่มคำว่า *Greater Attention* การให้ความสำคัญ** ใ้เป็นพิเศษ เพื่อให้ความสำคัญ กับ ระบบ *GHP* ในหลายๆ ขั้นตอน แทนการให้ความสำคัญเฉพาะจุดควบคุมวิกฤติ *CCP: Critical Control Points*

❖ **ดึงเอาข้อกำหนด การประยุกต์ใช้ขั้นตอนต่างๆ ของระบบ *HACCP* มาอยู่ในข้อกำหนด *Control of Operation* ได้แก่**

- **6.1 Product Description**

- **6.2 Process Description**

องค์กรที่ยังไม่ได้ทำระบบ *HACCP* ต้องเพิ่มเติมหัวข้อนี้ในเรื่อง *Control of Operation*

❖ **ข้อกำหนด *Control of Operation* เพิ่มการเฝ้าติดตาม การแก้ไข การทวนสอบ คล้ายระบบ *HACCP***



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

Chapter one ระบบ Good Hygiene Practices

- ❖ *Control of Operation* เพิ่มเติมการกำหนด *Specification* เพื่อควบคุมอันตราย 4 ด้าน ในระบบ *GHP* คือ
 - *8.1 Microbiological,*
 - *8.2 physical,*
 - *8.3 chemical*
 - *8.4 allergen specifications and allergen management*
- ❖ เพิ่มเติมรายละเอียด *Product Recall: Recall Procedures –removal from the market of unsafe food*
- ❖ *Consumer Education* การให้ความรู้กับผู้บริโภค ตามหลักการ *WHO 5 Keys to Safer Food.*
- ❖ การเพิ่มคำว่า ความสามารถ *Competencies* เพิ่มเติมจากคำว่า *Training*



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

Chapter one ระบบ Good Hygiene Practices Training Program มีการกำหนดหัวข้อ ดังนี้

- ❖ หลักการของสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร
- ❖ มาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการป้องกันการปนเปื้อนสู่ผลิตภัณฑ์อาหาร
- ❖ ความสำคัญของสุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี รวมถึงการล้างมือและการสวมใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสม
- ❖ หลักสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร (*GHPS*)
- ❖ การดำเนินการที่เหมาะสมสำหรับการจัดการ เมื่อพบปัญหาด้านสุขลักษณะอาหาร



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

Chapter Two อธิบาย HACCP System อธิบายหลักการ 7 ข้อ คือ

- ❖ *SECTION 1: PRINCIPLES OF THE HACCP SYSTEM ระบบ HACCP ถูกออกแบบ พิสูจน์ และการนำไปปฏิบัติ ตามหลักการ 7 ประการ ดังนี้*
- ❖ *PRINCIPLE 1 Conduct a hazard analysis and identify control measures.*
- ❖ *PRINCIPLE 2 Determine the Critical Control Points (CCPs).*
- ❖ *PRINCIPLE 3 Establish validated critical limits.*
- ❖ *PRINCIPLE 4 Establish a system to monitor control of CCPs.*



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

- ❖ *PRINCIPLE 5 Establish the corrective actions to be taken when monitoring indicates a deviation from a critical limit at a CCP has occurred.*
- ❖ *PRINCIPLE 6 Validate the HACCP plan and then establish procedures for verification to confirm that the HACCP system is working as intended.*
- ❖ *PRINCIPLE 7 Establish documentation concerning all procedures and records appropriate to these principles and their application.*



สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

❖ SECTION 2: GENERAL GUIDELINES FOR THE APPLICATION OF THE HACCP SYSTEM

- ❖ บทนำ อธิบายความสำคัญของ GHPs ที่เป็นโปรแกรมการจัดการขั้นพื้นฐาน
- ❖ ระบบ HACCP จะช่วยเพิ่มการควบคุมอันตรายที่มีนัยสำคัญ โดยเน้นการควบคุม CCPs=Critical Control Points และการกำหนดมาตรการควบคุม Counter measure
- ❖ มีการออกแบบระบบให้ยืดหยุ่นกับองค์กรขนาดเล็กและมีทรัพยากรในการจัดทำระบบที่จำกัด (businesses Flexibility for small and/or less developed food)



GMP 2003 VS GHP 2020

HACCP 2003	HACCP 2020
<ol style="list-style-type: none"> 1. Assemble HACCP team 2. Describe product 3. Identify intended use 4. Construct flow diagram 5. On-site confirmation of flow diagram 6. List all potential hazards associated with each step, conduct a hazard analysis, and consider any measures to control identified hazards 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assemble HACCP team and identify scope 2. Describe product 3. Identify intended use and users 4. Construct flow diagram 5. On-site confirmation of flow diagram 6. List all potential hazards that are likely to occur and associated with each step, conduct a hazard analysis to identify the significant hazards. and consider any measures to control identified hazards



GMP 2003 VS GHP 2020

HACCP 2003	HACCP 2020
7. Determine critical control points 8. Establish critical limits for each step 9. Establish a monitoring system for each CCP 10. Establish corrective actions 11. Establish verification procedures 12. Establish documentation and record keeping	7. Determine critical control points 8. Establish validated critical limits for each CCP 9. Establish a monitoring system for each CCP 10. Establish corrective actions 11. Validation of the HACCP plan and verification procedures 12. Establish documentation and record keeping 13. Training

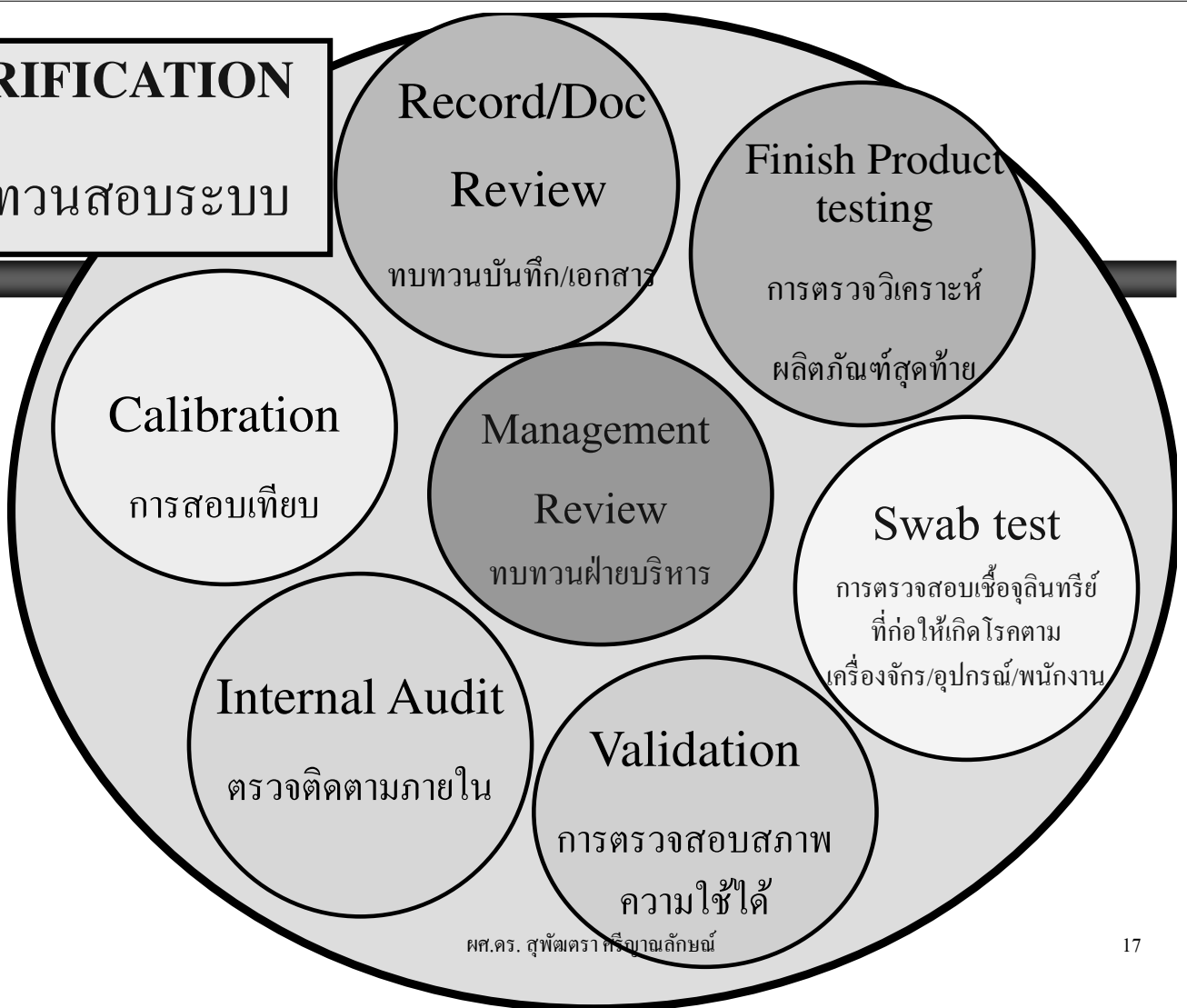
การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Internal Audit for Quality System



VERIFICATION

การทวนสอบระบบ



17

การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)

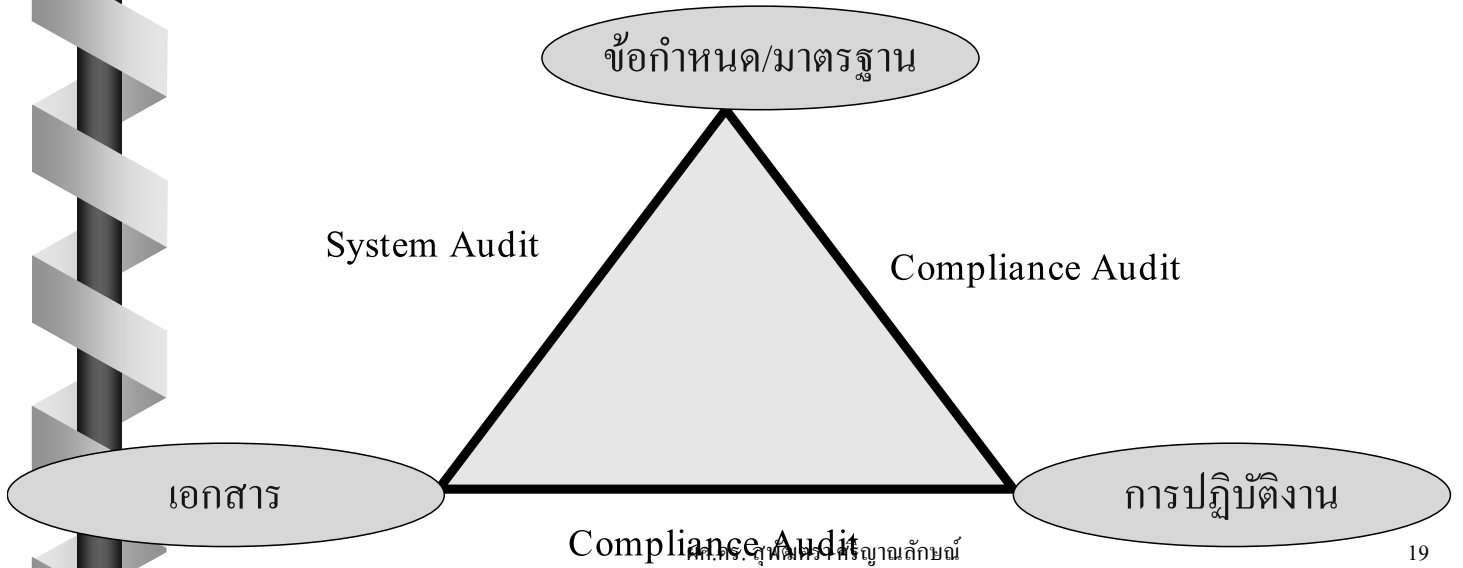
“ An Audit is systematic and independent examination to determine whether activities and result comply with the document procedure ; also whether these procedure are implemented effectively and are suitable to achieve the objective ”

“การตรวจสอบประเมินผลอย่างเป็นระบบและเป็นอิสระ เพื่อให้แสดงว่ากิจกรรมทางด้านคุณภาพและผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่ใ้วางแผนไว้หรือไม่ และแผนงานเหล่านี้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่”

ลักษณะรูปแบบของการตรวจติดตาม

แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

- การตรวจติดตามระบบ (System Audit)
- การตรวจติดตามความสอดคล้องกับข้อกำหนด (Compliance Audit)

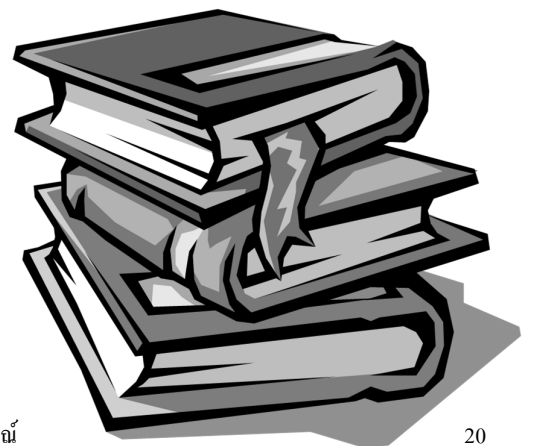


19

ขั้นตอนในการตรวจติดตาม

ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ

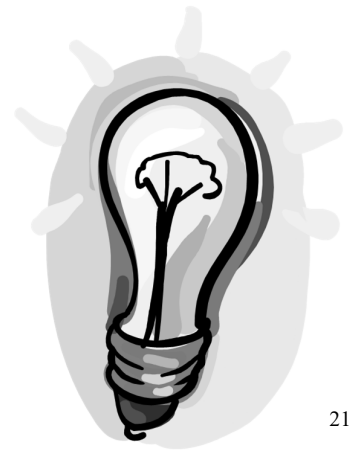
1. การวางแผนและการเตรียมงาน
2. การตรวจติดตามผล
3. การรายงานผล
4. การติดตามผล



ขั้นตอนที่ 1 : การวางแผนและการเตรียมการ

- 1.1 การจัดทำแผนการตรวจติดตามประจำปี
- 1.2 แต่งตั้งผู้ตรวจติดตาม(Auditor)
- 1.3 ปรึกษาหารือในกลุ่มผู้ตรวจติดตาม
- 1.4 ติดต่อกับหน่วยงานที่จะรับการตรวจติดตาม
- 1.5 ทบทวนเอกสาร
- 1.6 จัดทำกำหนดการตรวจติดตามแต่ละกิจกรรม
- 1.7 เตรียมรายการตรวจติดตาม(Checklist)

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



21

ขั้นตอนที่ 1 : การวางแผนและการเตรียมการ(ต่อ)

1.8 การเตรียมรายงานการตรวจติดตาม (Checklists)

• วัตถุประสงค์ของ Checklists

- กำหนดกรอบของสิ่งที่จะตรวจ
- แสดงข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติ
- ช่วยรักษาเวลาในการตรวจติดตาม
- ใช้อ้างอิงระหว่างการตรวจติดตามเพื่อเตือนความจำ
- ใช้ในการบันทึกสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการตรวจติดตาม



22

การเตรียม Checklists

ให้พิจารณาถึง

- ข้อกำหนดของมาตรฐาน
- เอกสารระบบการบริหารงานคุณภาพ
- ข้อปัญหาต่างๆที่รู้จักกัน
- ข้อคิดเห็นของผู้ตรวจติดตามคนอื่นๆ
- ความรู้ในสาขาธุรกิจ
- Checklist เก่าที่เคยใช้
- ประเด็นต่างๆในขั้นตอนการทำงาน



ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

23

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจติดตาม(ต่อ)

ใช้คำถาม 5 แบบ

- คำถามเปิด (Open Questions) : ถามแล้วให้ตอบแบบอธิบาย
- คำถามปิด (Closed Questions) : Yes/No Question
- คำถามสมมติฐาน (Hypothetic Questions) : เพื่อรับทราบมาตรการแก้ไขป้องกัน
- คำถามจำเพาะเจาะจง (Specific Questions) : เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ
- คำถามขยายความ (Clarifying Questions) : เพื่อยืนยันความเข้าใจตรงกัน

ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

24

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจติดตาม

- เปิดประชุมก่อนการตรวจติดตาม
- ดำเนินการตรวจติดตาม
- บันทึกและทบทวนสิ่งที่พบ
- ประชุมรายงานผลการตรวจติดตาม



ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

25

2.1 เปิดประชุมก่อนการตรวจติดตาม ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจติดตาม(ต่อ)

(Opening Meeting)

วัตถุประสงค์ เพื่อ

- พบปะกับผู้บริหาร ในหน่วยงานแบบพิธีการ
- แสดงถึงความเปิดเผย
- อธิบายวิธีการตรวจ
- ตอบคำถามในเรื่องต่างๆที่อาจมี



ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

26

ขั้นตอนการเปิดประชุมก่อนการตรวจติดตาม

- การแนะนำตัว
- การยืนยันวัตถุประสงค์และขอบข่ายการตรวจ
- การทบทวนและยืนยันกำหนดการตรวจ
- การอธิบายวิธีดำเนินการ
- การแจ้งสิ่งอำนวยความสะดวก (ถ้าจำเป็น)
- การรายงานผลหลังการตรวจ
- การตอบข้อซักถามต่างๆ (ถ้ามี)



ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

27

ผู้นำทาง (Guide)

ในกรณีเป็นองค์กรขนาดใหญ่จัดให้มีผู้นำทางแก่กลุ่มผู้ตรวจติดตามซึ่งอาจไม่คุ้นเคยในสถานที่ต่างๆ

บทบาทผู้นำทาง คือ

- นำผู้ตรวจติดตามไปในสถานที่ต่างๆที่ต้องการตรวจ
- ทำหน้าที่พยานในเหตุการณ์ต่างๆ
- ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ
- ให้คำอธิบายเพิ่มเติม



ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

28

2.2 การดำเนินการตรวจติดตาม

เพื่อหาข้อมูลและหลักฐานแสดงผลการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆโดย

เลือกสถานที่ที่จะตรวจ และสุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนเพียงพอ

สุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับ

- วัตถุประสงค์และขอบข่ายการตรวจ
- ผู้ปฏิบัติงาน
- เอกสารที่ใช้
- บันทึกผลการปฏิบัติงาน
- อุปกรณ์ เครื่องมือ
- สภาพแวดล้อมในพื้นที่ต่างๆ

ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีฐานลักษณ์

29



วิธีการตรวจติดตาม

2.2.1 สอบถามผู้รับการตรวจติดตาม

2.2.2 ฟังคำตอบ

2.2.3 สังเกตการทำงาน

2.2.4 ทวนสอบสิ่งที่พบ

2.2.5 จดบันทึก

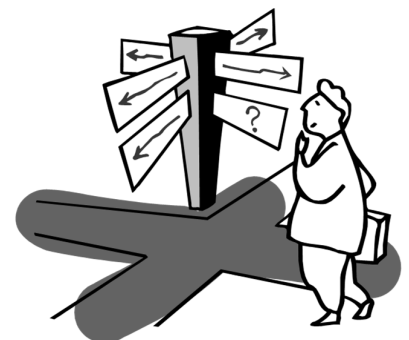
2.2.6 ทบทวนสิ่งที่พบ

2.2.7 การเสนอขอแก้ไขข้อบกพร่อง

2.2.8 ประชุมรายงานผลการตรวจติดตาม

ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีฐานลักษณ์

30





การจำแนกลักษณะของสิ่งที่พบ

ข้อบกพร่อง (Non- conformities) : ข้อผิดพลาดหรือการที่ไม่สามารถทำให้เป็นไปตามข้อกำหนด

อาจเกี่ยวข้องกับ : - เอกสารระบบการบริหารงานคุณภาพ

- ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน

- มาตรฐาน หรือข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- สัญญาหรือข้อตกลง

ข้อสังเกต (Observations) : สิ่งที่ยังไม่จัดเป็นข้อบกพร่อง แต่หากปล่อยไว้โดยไม่ได้ปรับปรุงอาจนำไปสู่ข้อบกพร่องได้

ผศ.ดร.สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

31

การเขียนรายงานข้อบกพร่อง

• ข้อบกพร่องที่รายงานเสนอให้แก้ไข ต้อง

- ถูกต้อง : ต้องระบุข้อมูล ข้อกำหนด และข้อบกพร่องที่พบ

- สมบูรณ์ : ต้องมีข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นครบถ้วน

- ชัดเจน : ต้องเข้าใจได้ง่าย

- กระชับ : แต่ไม่ทำให้ขาดความถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน

• เป็นกระบวนการโดยไม่มุ่งการตำหนิ

ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

32

องค์ประกอบในการเขียนรายงาน

การแจ้ง CAR : Corrective Action Request

- N - Nature ลักษณะของปัญหา
- E - Evidence หลักฐาน
- R - Requirement ข้อกำหนด
- L - Location สถานที่ที่พบหลักฐาน

Nature of problem

- ไม่พบ
- ไม่ทำ
- ไม่ปฏิบัติตาม
- ไม่เพียงพอ
- ไม่ครบถ้วน

Evidence (ที่เป็นรูปธรรม)

- เอกสาร
- บันทึก
- การสัมภาษณ์
- ตัวอย่างที่พบ และ จำนวนตัวอย่าง

Requirement

- ข้อกำหนด
- Procedure , WI
- เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ

Location

- ส่วนงาน
- แผนกงาน
- สถานที่พบ
- บริเวณที่พบ

ตัวอย่างการเขียน CAR

- ที่แผนกผลิตพบพนักงานในแผนกจำนวน 2 คน โดยเป็นพนักงานเลขที่ 0012 และ 0035 ใส้เครื่องประดับ(ตุ้มหู) ซึ่งไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในเอกสาร Procedure เรื่องการควบคุมสุขลักษณะบุคคล

2.4 การประชุมรายงานผลการตรวจติดตาม

วัตถุประสงค์ เพื่อ

- นำเสนอสรุปผลการตรวจติดตาม
- ผู้บริหารหน่วยงานได้รับทราบข้อมูลโดยตรง
- ช่วยขจัดข้อสงสัยต่างๆ



ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

39

การประชุมรายงานผลการตรวจติดตาม (ต่อ)

การประชุม ควรครอบคลุมถึง

- การขอบคุณในการร่วมมือ
- สรุปข้อดีของหน่วยงาน
- รายงานสรุปข้อบกพร่องที่พบ
- เสนอข้อสังเกตที่ควรปรับปรุง
- ตกลงกำหนดเวลาการเสนอแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง
- การซักถามข้อสงสัยต่างๆ(ถ้ามี)



ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

40

ขั้นตอนที่ 3 : การรายงานผล

ควรครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- สรุปภาพรวมของการตรวจติดตาม
- การประชุมก่อนการตรวจติดตาม
- การประชุมชี้แจงผลการตรวจติดตาม
- สิ่งที่ตรวจพบ (ข้อบกพร่อง+ข้อสังเกต)
- สิ่งที่ผู้รับการตรวจติดตามจะดำเนินการต่อ



41

ขั้นตอนที่ 3 : การรายงานผล(ต่อ)

การนำเสนอรายงานการตรวจติดตาม

- ต้องจัดทำรายงานภายในเวลาที่กำหนด
- นำเสนอผู้เกี่ยวข้อง เช่น QMR , หัวหน้าหน่วยงานที่รับการตรวจ
- การควบคุมและติดตามรายงาน
 - หน่วยงานผู้รับการตรวจตอบกลับภายในเวลาที่กำหนด
 - QMR หรือผู้ได้รับมอบหมายควบคุม และติดตาม

การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง

- สอบสวนหาสาเหตุของข้อบกพร่อง
- วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการแก้ไข
- ดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- บันทึกผลการดำเนินการ
- ทบทวนประสิทธิผลที่ได้และบันทึกผลไว้



43

ขั้นตอนที่ 4 : การติดตามผล

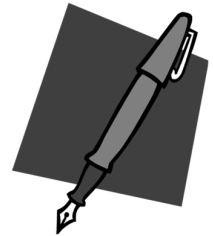
- หน่วยงานที่รับการตรวจติดตามต้องแก้ไขข้อบกพร่องก่อนการตรวจติดตามผล
- อาจติดตามผล โดย
 - ทวนสอบบันทึกผลการปฏิบัติงาน
 - ตรวจสอบเอกสารที่จัดทำใหม่หรือแก้ไข
 - ตรวจติดตามการปฏิบัติงานภายหลังแก้ไขแล้ว
 - ทวนสอบข้อมูลต่างๆ ในการตรวจติดตามครั้งต่อไป



44

การสรุปปิดข้อบกพร่อง

- เมื่อทวนสอบผลการแก้ไขแล้วเกิดประสิทธิผล
- มีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอ
- บันทึกผลการปิดข้อบกพร่องไว้
- สำเนาหลักฐานให้ผู้รับการตรวจ



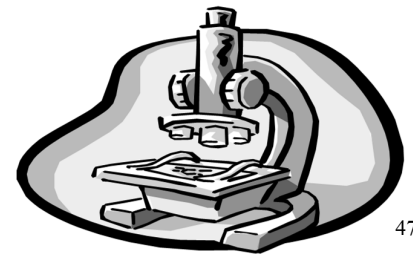
กรณีไม่สามารถสรุปปิดข้อบกพร่อง

- เมื่อทวนสอบผลการแก้ไขแล้วไม่เกิดประสิทธิผลหรือไม่ได้รับการแก้ไข
- บันทึกหลักฐานไว้ และสำเนาให้ผู้รับการตรวจ
- อาจนำเสนอผู้บริหารระดับสูงขึ้น



การติดตามการแก้ไขข้อบกพร่อง

- มีผู้รับผิดชอบ -QMR หรือได้รับมอบหมาย
- ติดตามความคืบหน้าการแก้ไขข้อบกพร่อง
- ร่วมมือกันแก้ไขปัญหา หรืออาจนำเสนอผู้บริหารระดับสูง

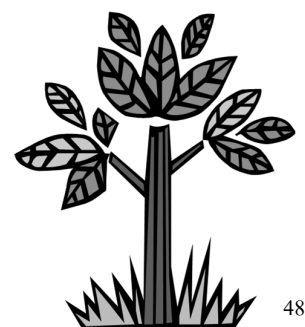


ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

47

การตรวจติดตามที่มีประสิทธิผล

- มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
- ผู้ตรวจติดตามได้รับการฝึกอบรม
- มีแผนดำเนินการล่วงหน้า
- เปิดเผย และไม่สร้างความประหลาดใจ
- เห็นพ้องในผลการตรวจทุกฝ่าย
- มีการทวนสอบข้อบกพร่องที่พบ
- นำผลการตรวจไปปรับความถี่ในการตรวจ



ผศ.ดร. สุพัตรา ศรีญาณลักษณ์

48

การตรวจติดตามที่ดี

- มุ่งให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ร่วมกัน
- ไม่ใช่การหาข้อผิดพลาด
- ใช้เป็นเครื่องมือปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง

