



เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ

ฉบับที่ ๗ / ๒๕๖๑

ประจำเดือน กรกฎาคม

เผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.

ขอให้ทุกหน่วยงานเตรียมความพร้อมรับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ประจำปี 2561
ระหว่างวันที่ 1-15 สิงหาคม 2561

นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของ สวป. ปี 2561

1. นโยบายคุณภาพของ สวป.

สวป. มุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง โดยบุคลากรคุณภาพของสำนักฯ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของ สวป.

2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 4.30 ในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในแต่ละครั้ง โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการปีละ 2 ครั้ง

2.2 รักษามาตรฐานการส่งมอบเอกสารตามความต้องการของผู้รับบริการทันเวลาและถูกต้อง โดยกำหนดดัชนีชี้วัด การส่งมอบของแต่ละ PM ที่ให้บริการเอกสารสำคัญ

2.3 สนับสนุนให้หน่วยงานในสำนักฯ เสนอโครงการหรือแผนงานการป้องกันปัญหาหรือพัฒนางาน อย่างน้อยปีละ 2 โครงการ/แผนงาน

2.4 บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ อย่างน้อยคนละ 1 ครั้งต่อปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรในสำนักฯ”



ความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit)

การตรวจติดตามคุณภาพ หมายถึง “กระบวนการซึ่งเป็นระบบเป็นอิสระ และจัดทำเป็นเอกสารเพื่อแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมต่างๆ ในระบบคุณภาพมีผลลัพธ์สอดคล้องกับแผนหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร”

ระบบการตรวจติดตามคุณภาพ (Audit System)

โดยทั่วไปบางประเภทของการตรวจติดตาม (Audit) เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ นั่นคือ การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit หรือ First Party Audit) การตรวจติดตามโดยลูกค้า (Second Party Audit) และการตรวจติดตามโดยบุคคลที่ 3 หรือหน่วยงานให้การรับรอง (Third Party Audit)

การตรวจติดตามภายใน (Internal of First Party Audit)

การตรวจติดตามภายใน หมายถึง การตรวจติดตามที่ผู้ตรวจ (Auditor) เป็นบุคลากรขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ฝ่ายบริหารทราบว่ากิจกรรมต่างๆ ในระบบคุณภาพที่จัดสร้างขึ้นมากถูกนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้องตามข้อกำหนดของ ISO 9001: 2015 และช่วยให้มีโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

การตรวจติดตามโดยองค์กรของลูกค้า (Second Party Audit)

การตรวจติดตามโดยองค์กรของลูกค้า หมายถึง การตรวจติดตามโดยลูกค้าขององค์กรหรือองค์กรที่กำลังจะกลายมาเป็นลูกค้า ซึ่งการตรวจติดตามลักษณะนี้ ส่วนหนึ่งก็เพื่อใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั่นเอง

การตรวจติดตามโดยองค์กรผู้ให้การรับรอง

การตรวจติดตามโดยองค์กรผู้ให้การรับรอง หมายถึง การตรวจติดตามโดยองค์กรภายนอก (ซึ่งไม่มีส่วนเสียกับองค์กร) ซึ่งจะมาตรวจระบบคุณภาพขององค์กรว่าสอดคล้องตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 หรือไม่ ส่วนใหญ่จะเป็นการตรวจโดยหน่วยรับรอง (Certification Body: CB) การตรวจติดตามประเภทนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การรับรองกับองค์กรว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ซึ่งจะทำให้ลูกค้าขององค์กรมั่นใจได้ว่ากระบวนการตลอดจนสินค้าและบริการขององค์กรมีคุณภาพ โดยลูกค้าไม่ต้องตรวจติดตามด้วยตนเอง สามารถลดความจำเป็นในการตรวจติดตามโดยลูกค้า (Second Party Audit) ซึ่งต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก

คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตาม (Auditor Quality)

ผู้ตรวจติดตาม (Auditor) คือ ผู้ที่มีคุณสมบัติที่จะตรวจติดตามระบบคุณภาพ ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้

● คุณสมบัติทั่วไป

1. มีความรู้เรื่องที่จะตรวจติดตาม และผ่านการอบรมเรื่องการตรวจประเมิน
2. รักษาความลับขององค์กร
3. เป็นอิสระจากองค์กร/หน่วยงานที่ถูกตรวจ

● คุณสมบัติส่วนบุคคล

1. มีมนุษยสัมพันธ์
2. มีทักษะในการสื่อสาร
3. มีทักษะในการจัดการ
4. มีทักษะในการนำเสนอข้อมูล
5. เปิดใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็น



- **ต้องมีความรู้ (Knowledge)**

1. เข้าใจระบบงานที่จะไปทำการตรวจเป็นอย่างดี
2. เข้าใจข้อกำหนด ISO 9001: 2015
3. เข้าใจ 8 หลักการบริหารคุณภาพ (8 Quality Principle)



- **ต้องมีทักษะในการประเมิน**

1. สามารถใช้เทคนิคในการตั้งคำถามเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง
2. สามารถสุ่มตรวจติดตามได้อย่างเป็นระบบ
3. สามารถประเมินได้ว่าสิ่งใดไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO (Non Conforming: NC) สิ่งใดเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Suggestion)
4. สามารถเก็บรวบรวมบันทึก รวมถึงหลักฐานต่างๆ จากการตรวจติดตามเพื่อใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับความสอดคล้องตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015

- **ต้องมีความสามารถในการเตรียมการตรวจติดตาม**

1. สามารถจัดทำกำหนดการตรวจติดตาม (Audit Schedule) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สามารถคัดเลือกทีมผู้ตรวจติดตาม (Auditor Team) อย่างเหมาะสม
3. สามารถจัดทำรายการตรวจติดตาม (Audit Checklist) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **ต้องสามารถเป็นผู้นำการประชุม**

1. สามารถดำเนินการประชุมเปิด (Opening Meeting) การตรวจติดตาม
2. สามารถดำเนินการประชุมปิด (Closing Meeting) การตรวจติดตาม



- **ต้องสามารถรายงานผลการตรวจติดตามได้อย่างแม่นยำ**

1. สามารถรายงานสิ่งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด อย่างถูกต้อง
2. สามารถเสนอแนะถึงโอกาสในการปรับปรุงให้แก่องค์กร
3. สามารถตัดสินใจแนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective/Preventive Action) ของผู้ถูกตรวจ

หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor)

เป็นไปได้ว่าในระหว่างการตรวจติดตามแต่ละครั้งจะเกิดปัญหาหรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตรวจติดตามกับผู้ตรวจติดตามด้วยกันหรือผู้ตรวจติดตามกับผู้ถูกตรวจ จึงต้องมีบุคคลหนึ่งคอยจัดการให้การตรวจติดตามคุณภาพสามารถดำเนินต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลนั้นเรียกว่า **หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor)** หน้าที่ของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม สรุปได้ดังนี้

1. เป็นผู้นำและจัดการให้คณะผู้ตรวจติดตามทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดการกับข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการตรวจติดตาม
3. ตัดสินใจเกี่ยวกับข้อขัดแย้งต่างๆ ระหว่างการตรวจติดตาม
4. ควบคุมเวลาและการตรวจติดตามให้ครบตามแผนที่กำหนดไว้



ขั้นตอนการตรวจติดตาม

- **ขั้นที่ 1 วางแผนการตรวจติดตาม** ประกอบด้วย กิจกรรมต่างๆ ดังนี้

1. อบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
2. วางแผนการตรวจติดตามประจำปี

องค์กรต้องจัดอบรมหลักสูตร ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) ให้แก่บุคลากรเพื่อให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และทำการแต่งตั้งคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในขององค์กรอย่างเป็นทางการ และเพื่อให้เกิดการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องทำการวางแผนการตรวจติดตามประจำปีอย่างเหมาะสม

● **ขั้นที่ 2 เตรียมการตรวจติดตาม** ประกอบด้วย กิจกรรมต่างๆ ดังนี้

1. คัดเลือกทีมผู้ตรวจติดตาม
2. ทบทวนเอกสารคุณภาพ
3. จัดทำโปรแกรมการตรวจติดตาม (Audit Schedule)
4. จัดทำรายการตรวจติดตาม (Audit Checklist)

เมื่อวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้ว องค์กรต้องทำการคัดเลือกหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) และผู้ตรวจติดตาม (Auditor) จากนั้นหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามจะต้องเรียกประชุมชี้แจงกำหนดการตรวจติดตาม (Audit Schedule) ที่ได้จัดทำขึ้น ทั้งนี้ **อย่าลืมว่าผู้ตรวจติดตามจะต้องเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ถูกตรวจ** หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามจะมอบหมายให้ผู้ตรวจติดตามทบทวนข้อกำหนด ISO 9001: 2015 และเอกสารคุณภาพของหน่วยงานที่จะไปตรวจ และให้จัดทำรายการตรวจติดตาม (Audit Checklist) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตามต่อไป

● **ขั้นที่ 3 ดำเนินการตรวจติดตาม** ประกอบด้วย กิจกรรมต่างๆ ได้แก่ ประชุมการตรวจติดตามและดำเนินการตรวจติดตาม

1. การประชุมเปิดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Opening Meeting)

เมื่อถึงกำหนดการตรวจติดตามคุณภาพภายในจะต้องมีกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ เรียกว่า การประชุมเปิดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Opening Meeting) ซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ตรวจติดตาม (Auditor) ได้พบกับผู้รับการตรวจติดตาม (Auditee) เพื่อชี้แจงข้อมูลตามวาระ ดังนี้

- (1) แนะนำ คณะผู้ตรวจติดตาม
- (2) ขอให้ที่ประชุมลงชื่อเข้าประชุมไว้เป็นหลักฐาน
- (3) ทบทวนและยืนยันขอบเขตในการขอรับรองระบบคุณภาพ
- (4) ทบทวนกำหนดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- (5) อธิบายวิธีการตรวจติดตาม
- (6) เปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย
- (7) นัดหมายสถานที่และเวลาประชุมปิด
- (8) ขอบขอบคุณคณะผู้เข้าประชุม



สำหรับ
ผู้ตรวจใหม่
ต้องอ่าน

2. ดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เทคนิคการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

(1) ใช้รายการตรวจติดตาม (Audit Checklist) เป็นเพียงแนวทางในการตรวจเท่านั้น เพราะจะต้องค้นหาข้อเท็จจริง นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในรายการตรวจติดตามด้วย

(2) คิดอยู่เสมอว่าอะไรคือ ปัจจัยนำเข้า (Input) และอะไรคือ ผลผลิต (Output) ของกิจกรรมหรือกระบวนการที่ผู้ตรวจติดตามกำลังตรวจอยู่ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ตรวจติดตามกำลังตรวจกิจกรรม “การวางแผนการตลาด” ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการนี้ คือ ข้อมูลการสำรวจตลาด นโยบายและเป้าหมายทางการตลาด การวิเคราะห์ส่วนแบ่งทางการตลาด ส่วนผลผลิต คือ แผนการตลาด ซึ่งหากพบว่า ปัจจัยนำเข้าไม่เพียงพอเหมาะสม ย่อมไม่สามารถได้ผลผลิตที่ดีได้ เป็นต้น

(3) ตรวจสอบข้อกำหนด/เอกสาร/การปฏิบัติจริง

(ก) ตรวจสอบข้อกำหนดเทียบกับเอกสารในระบบคุณภาพ

(ข) ตรวจสอบเอกสารเทียบกับการปฏิบัติงานจริง

(ค) ตรวจสอบการปฏิบัติงานจริงเทียบกับข้อกำหนด



(4) พิจารณาถึงความเชื่อมโยงของแต่ละกิจกรรม เพราะว่าผลผลิต (Output) ของกิจกรรมหนึ่งย่อมเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ของอีกกิจกรรมถัดไป

(5) บันทึกหลักฐานที่พบ (Objective Evidence) อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อใช้รายงานผลการตรวจติดตามหลักฐานที่พบได้มาจาก

(ก) เอกสารต่าง ๆ เช่น คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ เอกสารอ้างอิง เป็นต้น

(ข) คำให้สัมภาษณ์จากผู้รับการตรวจติดตาม

(ค) การสังเกต เช่น สภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น

● **ขั้นที่ 4 รายงานผลการตรวจติดตาม** ประกอบด้วย กิจกรรมต่างๆ ดังนี้

1. บันทึกผลการตรวจติดตาม เมื่อดำเนินการตรวจติดตามครบตามกำหนดแล้ว ผู้ตรวจติดตามจะต้องร่วมประชุม การประชุมผู้ตรวจติดตาม (Auditor Meeting) เพื่อสรุปผลการตรวจติดตาม โดยพิจารณาว่าสิ่งที่ผู้ตรวจติดตามตรวจพบเป็นสภาพผิดเงื่อนไข (Non Conforming: NC) หรือจะเป็นข้อสังเกต (Observation) และเมื่อได้ข้อสรุปแล้วจะทำการเขียนสภาพปัญหาหรือข้อที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด (NC Statement) ที่พบไว้ในใบร้องขอให้แก้ไข (Corrective Action Request: CAR)

2. การตัดสินระดับความรุนแรงของสภาพผิดเงื่อนไข

Major หมายถึง ระเบียบปฏิบัติและการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ซึ่งอาจทำให้ระบบคุณภาพล้มเหลวได้

Minor หมายถึง ระเบียบปฏิบัติและการปฏิบัติสอดคล้องตามข้อกำหนด แต่อาจไม่ครบหรือยังขาดประสิทธิผล

Observation หมายถึง องค์กรปฏิบัติตามข้อกำหนด แต่พบว่ามีสิ่งที้อาจจะก่อให้เกิดเป็นปัญหาหรือมีแนวโน้มจะก่อให้เกิดปัญหาในอนาคตได้จึงต้องร้องขอให้มีการหาวิธีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

3. การประชุมปิดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Closing Meeting)

เมื่อถึงกำหนดที่นัดหมายกับผู้ถูกตรวจประเมิน หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามและผู้ตรวจติดตามจะทำการประชุมปิด เพื่อสรุปผลที่ได้รับจากการตรวจติดตามคุณภาพ ให้แก่คณะผู้บริหารและผู้รับการตรวจติดตามได้รับทราบโดยทั่วกัน ตามวาระการประชุมดังนี้

(1) ขอบขอบคุณผู้เข้าร่วมประชุม และขอให้ลงลายมือชื่อเข้าประชุมไว้เป็นหลักฐาน

(2) รายงานสิ่งที่ตรวจพบ

(3) สรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพ

(4) อธิบายถึงการปฏิบัติการแก้ไขและการตรวจติดตามซ้ำ (Follow Up)

(5) เปิดโอกาสให้ที่ประชุมซักถามข้อสงสัย

(6) นำส่งรายงานการตรวจติดตาม (Audit Report) ให้ฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR)

(7) ปิดประชุม



● **ขั้นที่ 5 การปฏิบัติการแก้ไข/การตรวจติดตามซ้ำ (Follow Up) ประกอบด้วย กิจกรรมต่างๆ ดังนี้**

1. ดำเนินการแก้ไข/ตรวจติดตามซ้ำ
2. เมื่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) นำรายงานผลการตรวจติดตาม (Audit Report) และใบร้องขอให้แก้ไข (CAR) ส่งให้แก่ฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) แล้วฝ่ายบริหารระบบคุณภาพจะต้องเรียกประชุมผู้รับการตรวจติดตาม (Auditee) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของการร้องขอให้แก้ไขวางแผนแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยกำหนดวันแล้วเสร็จสำหรับใบร้องขอให้แก้ไขแต่ละใบพร้อมกับบันทึกลงในใบร้องขอให้แก้ไข
3. จากนั้นนำส่งคืนให้แก่ฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ และฝ่ายบริหารระบบคุณภาพจะออกหมายเลขใบร้องขอให้แก้ไขแต่ละใบ และบันทึกลงในทะเบียนใบร้องขอให้แก้ไข (CAR LOG) เพื่อให้สามารถสอบกลับใบร้องขอให้แก้ไขได้อย่างถูกต้อง
4. เมื่อถึงวันกำหนดตรวจติดตามซ้ำ (Follow Up) ฝ่ายบริหารระบบคุณภาพจะมอบหมายให้ผู้ตรวจติดตามไปตรวจสอบว่าดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จตามที่กำหนดหรือไม่ หากแก้ไขแล้วเสร็จ ผู้ตรวจติดตามจะปิดใบร้องขอแก้ไขใบนั้น และนำผลการตรวจติดตามพร้อมสรุปข้อมูลต่างๆ นำเสนอในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ

สรุปผลการตรวจประเมินและรายงานผลเมื่อประเมินได้สิ้นสุด

คณะตรวจประเมินจะต้องประชุมกันเพื่อสรุปผลการตรวจประเมินเพื่อเตรียมรายงานให้องค์การทราบ โดยใช้แบบฟอร์มการรายงานผล หากมีหลักฐานให้แนบหลักฐานประกอบ ระบุข้อกำหนดในระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ที่ถูกละเมิดละเลยไม่ได้ปฏิบัติ ระบุรายละเอียดและตำแหน่งที่พบข้อบกพร่องเพื่อช่วยในการวิเคราะห์หาสาเหตุ การสรุปผลการตรวจประเมินอาจแบ่งเป็น

1. ผ่านการประเมินเมื่อปฏิบัติสอดคล้องกับข้อกำหนด
2. ไม่ผ่านการประเมิน เพราะมีส่วนปฏิบัติไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด หรือมีจุดอ่อนทั่วไปทั้งระบบ หากไม่ผ่านการตรวจประเมิน คณะตรวจประเมินจะเลื่อนผลการสรุปออกไปให้องค์การมีการแก้ไขข้อบกพร่อง 1-2 จุด ที่เป็นจุดอ่อนที่พอแก้ไขได้ คณะประเมินจะไม่สรุปผลสุดท้าย จนกว่าจะกลับไปตรวจหลังการปฏิบัติการแก้ไขแล้ว ในการเขียนรายงานการตรวจประเมินนั้น ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ถูกตรวจประเมินว่ามีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอะไรบ้าง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกันถึงสิ่งที่ต้องการแก้ไขให้ตรงตามข้อกำหนด หลังการประชุมต้องสรุปเพื่อแจ้งผลการประเมินให้หน่วยงาน และหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามทราบภายใน 7 วัน องค์กรจะได้รับการแจ้งผลอย่างเป็นทางการอีกครั้งหนึ่ง



ที่มา. จาก การบริหารงานคุณภาพในองค์กร, การตรวจติดตามและการรับรองคุณภาพ. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2561, จาก <https://sites.google.com/site/rtech603xx/unit-12>