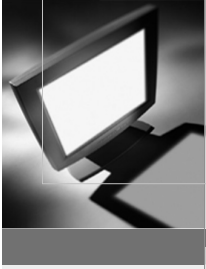


# การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

ผศ.ดร. สุพัฒนตรา ศรีญาณลักษณ์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม



1

ผศ.ดร. สุพัฒนตรา ศรีญาณลักษณ์



# 1

## วัตถุประสงค์ นโยบายคัพท แนวคิด และประเภทการ ตรวจติดตาม

2

ผศ.ดร. สุพัฒนตรา ศรีญาณลักษณ์



## 1.1 วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม



## วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม

- ❖ ตรวจสอบระบบคุณภาพ (ไม่ใช่ ตรวจคน Don't personnel audit)
- ❖ ตรวจสอบหาความบกพร่องของระบบ (ไม่ใช่ ความบกพร่องของคน)
- ❖ ตรวจสอบประสิทธิผลของระบบว่าดีหรือไม่



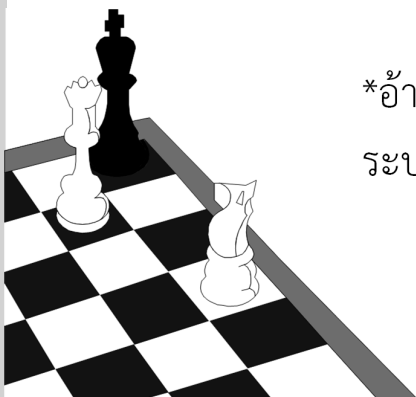


## 1.2 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง



## การตรวจติดตามคุณภาพ “Quality Audit”

การตรวจสอบประเมินผลอย่างเป็นระบบและเป็นอิสระ เพื่อแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมทางด้านคุณภาพและผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนงาน/เกณฑ์ที่ได้วางไว้หรือไม่และเพื่อแสดงให้เห็นว่าแผนงาน/เกณฑ์ ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่

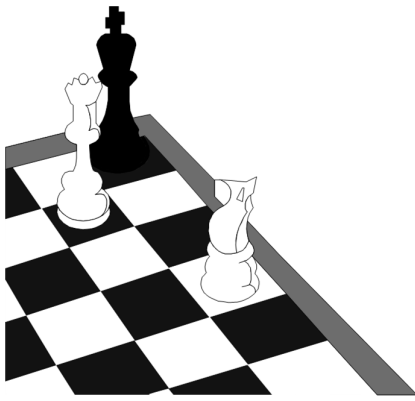


\*อ้างอิงตามมาตรฐาน ISO19011:2011 (แนวทางการตรวจประเมินระบบคุณภาพและหรือการจัดการสิ่งแวดล้อม)



# การตรวจติดตามคุณภาพ “Quality Audit”

## ประเด็นสำคัญ



- ❖ มีระบบ
- ❖ มีอิสระ
- ❖ กิจกรรมทางด้านคุณภาพและผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้
- ❖ เหมาะสมที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้
- ❖ ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

7

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



# นิยามศัพท์กลุ่มบุคคล

- ❖ ผู้ตรวจประเมิน (Auditor) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการเป็นผู้ตรวจประเมิน และมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่รับการตรวจ
- ❖ ผู้รับการตรวจประเมิน (Auditee) หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่ซึ่งถูกรับการตรวจประเมิน

8

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



## นิยามศัพท์กลุ่มกระบวนการ

- ❖ Documentation Audit, Adequacy Audit, Desktop Audit หมายถึง การตรวจเช็คเอกสารในระบบคุณภาพ เทียบกับความสอดคล้องและครบถ้วนกับข้อกำหนด
- ❖ Conformance audit, Compliance audit , on site audit หมายถึง การตรวจความสอดคล้องของการปฏิบัติงาน กับเอกสารคุณภาพ
- ❖ Full audit หมายถึง การตรวจสอบทั้งเอกสาร และวิธีการปฏิบัติในแต่ละพื้นที่



## นิยามศัพท์กลุ่มผลลัพธ์

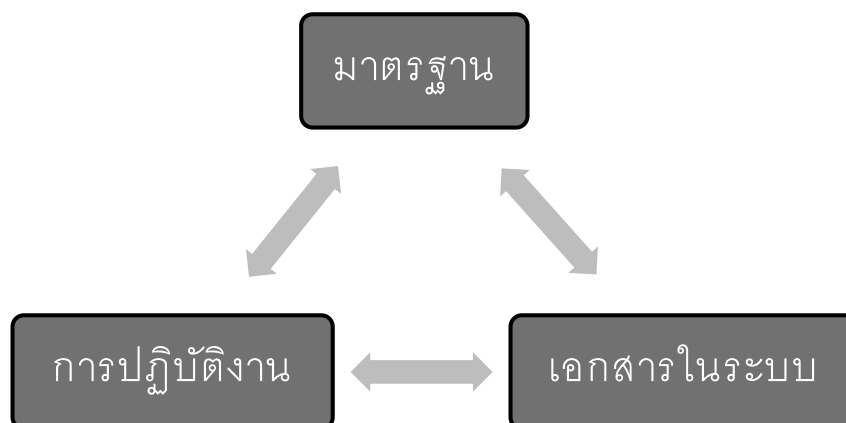
- ❖ หลักฐาน (Evidence) หมายถึง ข้อมูล ข้อบันทึกที่พบจากการตรวจติดตามทั้งหมด
- ❖ ข้อบกพร่อง (NC : Non conformity) หมายถึง สิ่งซึ่งพบว่าไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ❖ ข้อสังเกต (Observe) หมายถึง หลักฐานที่ซึ่งพบว่าไม่ผิดตามข้อกำหนด แต่หากไม่ได้รับการแก้ไข อาจก่อให้เกิดปัญหาในอนาคตได้

## 1.3 แนวคิดและประเภทการตรวจติดตาม



## แนวคิดการตรวจติดตาม (AUDIT CONCEPT)

- ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร เทียบกับมาตรฐาน
- ตรวจสอบการปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐาน
- ตรวจสอบประเมินว่าระบบทั้งหมด มีความสอดคล้องกัน

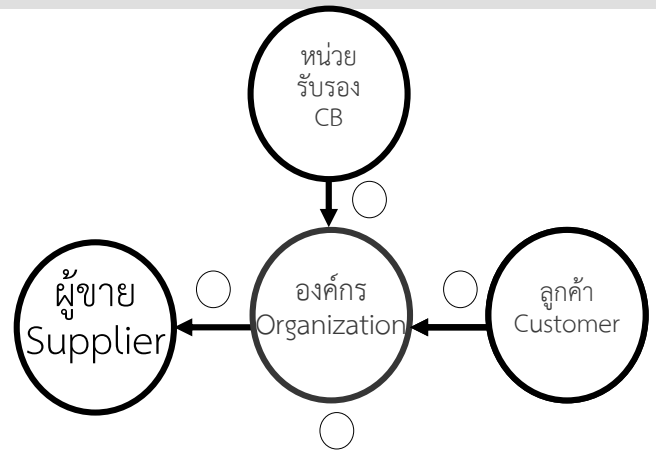


# ประเภทของการตรวจติดตาม

## ตรวจโดยบุคคลที่ 1 First Party Audit



เป็นการตรวจติดตามที่ดำเนินการโดยองค์กรนั้นเอง  
audit by Organize



## ตรวจโดยบุคคลที่ 2 Second Party Audit



ตรวจสอบโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัท เช่น ผู้ขาย ลูกค้า  
Audit by stakeholder

## ตรวจโดยบุคคลที่ 3 Third Party Audit



เป็นการตรวจติดตามโดยหน่วยงานที่ให้การรับรองระบบคุณภาพ  
Audit by independent organization

# ข้อแตกต่างของกระบวนการตรวจติดตาม

| องค์ประกอบ              | บุคคลที่ 1                  | บุคคลที่ 2 และ 3                     |
|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| • การให้คำปรึกษา        | • มักให้คำปรึกษา            | • นาน ๆ ครั้ง                        |
| • รูปแบบการประเมิน      | • ลดหย่อน ยืดหยุ่น          | • เป็นทางการ                         |
| • การ Open Meeting      | • จะมีหรือไม่มีก็ได้        | • จำเป็นต้องมี                       |
| • การ Closed Meeting    | • จะมีหรือไม่มีก็ได้        | • จำเป็นต้องมี                       |
| • การวางแผน             | • ยืดหยุ่นได้               | • เป็นทางการ และมีรายละเอียดมาก      |
| • ปฏิกริยากับผู้ประเมิน | • ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กร | • จริงจัง เพราะได้รับผลจากการประเมิน |



# 2 บทบาทและอำนาจหน้าที่ใน กระบวนการตรวจประเมิน

15

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



## บทบาทและอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม



**หัวหน้าผู้ตรวจ  
ติดตาม  
(Lead Auditor)**

- ❖ รับผิดชอบในการควบคุมให้การตรวจ  
เป็นไปตามแผน และได้ตามวัตถุประสงค์  
ที่ตั้งไว้
- ❖ ทบทวนใบรายการตรวจ Check list
- ❖ เป็นตัวแทนของทีมผู้ตรวจในการ
  - ทำหน้าที่เปิดประชุม
  - ทำหน้าที่รายงานผลการตรวจติดตาม  
ตอนประชุมปิด
  - ทำหน้าที่รวบรวมรายงานผลการตรวจ  
ติดตามต่อ QMR

16

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์





## บทบาทและอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม



**ผู้ตรวจติดตาม  
(Auditor)  
หรือ  
คณะผู้ตรวจติดตาม  
(Audit Team)**

- ❖ ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจติดตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าทีม
- ❖ ตรวจสอบติดตามคุณภาพให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- ❖ จัดเตรียมใบรายการตรวจติดตาม (Check list)
- ❖ บันทึกข้อสังเกต ผล และหลักฐานที่พบในการตรวจ
- ❖ วิเคราะห์ และประเมินผลการตรวจร่วมกับทีมผู้ตรวจ
- ❖ ออกเอกสารขอแก้ไข กรณีพบข้อบกพร่อง
- ❖ ติดตามผลการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด



## บทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร



**ผู้บริหาร  
(Top Management)**

- ❖ แก้ไขปัญหาความไม่สอดคล้อง โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือทรัพยากร
- ❖ ให้ความสำคัญกับการตรวจติดตามคุณภาพ โดยสนับสนุนการตรวจติดตามและจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อกิจกรรมการตรวจติดตาม



ตัวแทนฝ่ายบริหาร  
(MR)

- ❖ เก็บรักษารายงานการตรวจติดตาม
- ❖ สรุปและรายงานผลการตรวจติดตาม เพื่อเข้าประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร



# 3 ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถทั่วไปของ ผู้ตรวจประเมิน



# ความรู้ ทักษะ สำหรับผู้ตรวจติดตาม



- ❖ ต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการตรวจติดตามคุณภาพ
- ❖ ต้องเป็นอิสระจากหน่วยงานที่จะถูกตรวจ
- ❖ ต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร เช่น มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ตรวจติดตามขององค์กร



# คุณสมบัติผู้ตรวจติดตาม





# Qualification of Auditors



AUDITOR



คุณสมบัติของผู้ตรวจฯ

Competency : การศึกษา, ฝึกอบรม

ความรู้และทักษะ



Character : บุคลิก



Experience : ประสบการณ์



# คุณลักษณะผู้ตรวจติดตาม

## คุณลักษณะผู้ตรวจติดตาม

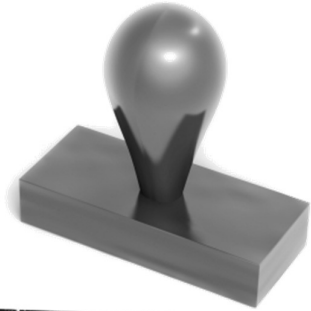
- มีวาทศิลป์ เป็นนักการทูต
- เป็นมืออาชีพ
- ชัดเจน สุขุม
- มีทักษะการสื่อสาร
- กล้าพูด กล้าถาม
- ซื่อสัตย์ ไม่ลำเอียง



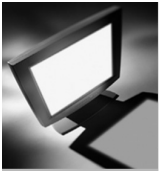


## คุณลักษณะผู้ตรวจติดตาม (ต่อ)

- ใจเปิดกว้าง
- ใส่ใจความรู้สึก
- ยืดหยุ่น
- ช่างจดจำ สังเกต
- ทนแรงกดดัน
- มีความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์



**AUDIT**



## ข้อห้ามสำหรับผู้ตรวจติดตาม

### ข้อห้ามสำหรับผู้ตรวจติดตาม NOT

- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| ❖ พูดจาเยาะเย้ย | ❖ พูดโกหก               |
| ❖ พูดจาถากถาง   | ❖ วิจารณ์ เปรียบเทียบ   |
| ❖ พูดจาหยาบคาย  | ❖ นินทาว่าร้าย (องค์กร) |
| ❖ พูดสบถ        | ❖ ไม่ตรงต่อเวลา         |
| ❖ พูดโต้เถียง   |                         |





## กิจกรรมที่ 1 การตรวจประเมิน

| 1. ข้อใดไม่เป็นข้อบังคับการตรวจติดตามคุณภาพ   | 2. จากข้อที่ 1 หัวข้อใดสำคัญที่สุด   | 3. ข้อใดเป็นจรรยาบรรณที่ผู้ตรวจประเมินต้องมี   |
|---|--|--|
| <p>A. ผู้ตรวจประเมินต้องเป็นอิสระ</p> <p>B. ผู้ตรวจประเมินควรผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมิน</p> <p>C. ผู้ตรวจประเมินต้องมีจรรยาบรรณ</p> <p>D. ผู้ตรวจประเมิน ต้องมีประสบการณ์การตรวจเสมอ</p> | <p>A. ผู้ตรวจประเมินต้องเป็นอิสระ</p> <p>B. ผู้ตรวจประเมินควรผ่านหลักสูตรผู้ตรวจประเมิน</p> <p>C. ผู้ตรวจประเมินต้องมีจรรยาบรรณ</p> <p>D. ผู้ตรวจประเมิน ต้องมีประสบการณ์การตรวจเสมอ</p> | <p>A. ไม่พูดหยาบ, ตรงต่อเวลา, เป็นแบบอย่างที่ดี</p> <p>B. มีอาวุโส, ตรงต่อเวลา, เป็นแบบอย่างที่ดี</p> <p>C. ไม่ลำเอียง, ซื่อสัตย์, โน้มเอียงง่าย</p> <p>D. สุขุม, จริงใจ, มีวาทศิลป์</p> |

2-27

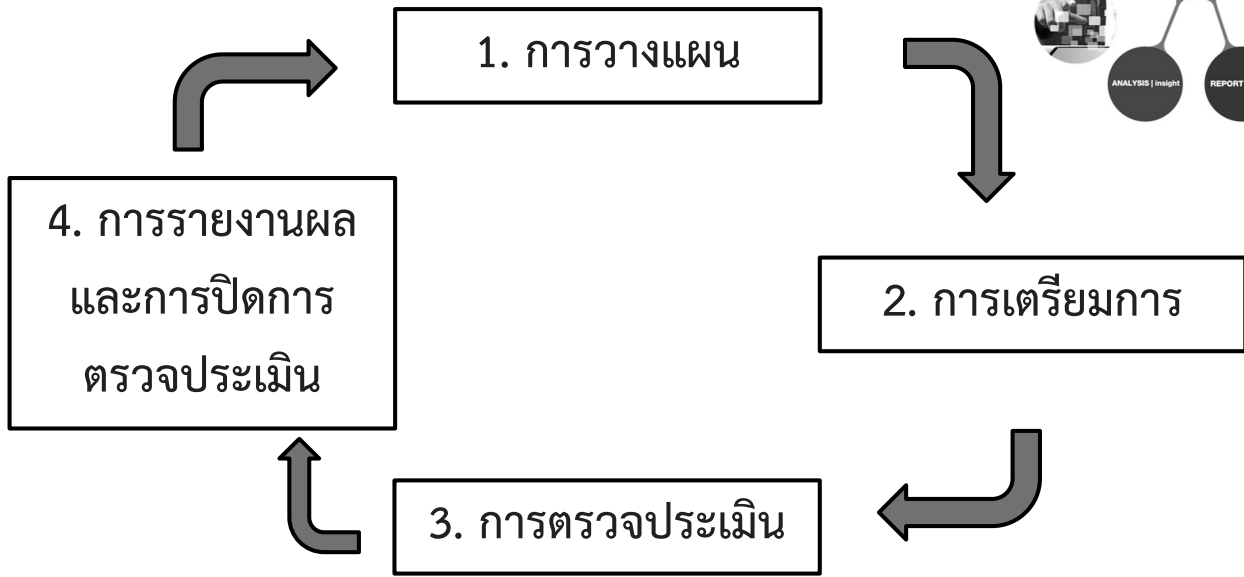
ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



# 4

## ขั้นตอนการตรวจประเมิน

# ขั้นตอนของการตรวจประเมิน



การตรวจประเมินทุกประเภทจะมี ขั้นตอนตามที่กล่าวมาข้างต้น

## 1. การวางแผน

1. คัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน
2. กำหนดแผนงาน และขอบข่ายการตรวจ
3. ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง





## 2. การเตรียมการ

1. ประสานงานและกำหนดแผนงานย่อย
2. มอบหมายหน้าที่ภายในทีม
3. จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็น  
เช่น Check List



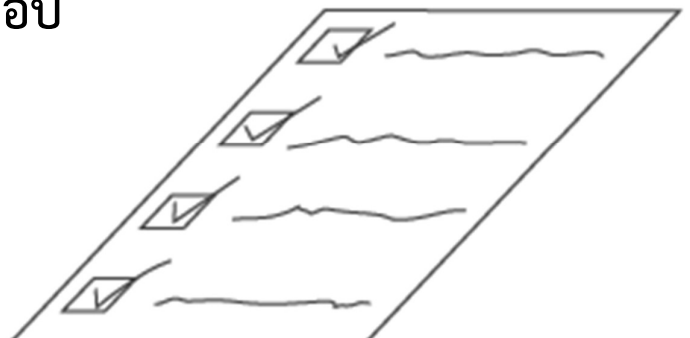
31

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



## การเตรียมรายการตรวจ How to prepare Check List

- การเตรียมตัวให้พร้อมก่อนการตรวจสอบ
- ทำให้วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบชัดเจน
- ช่วยเตือนความจำ
- ใช้เป็นแบบบันทึกการตรวจสอบ

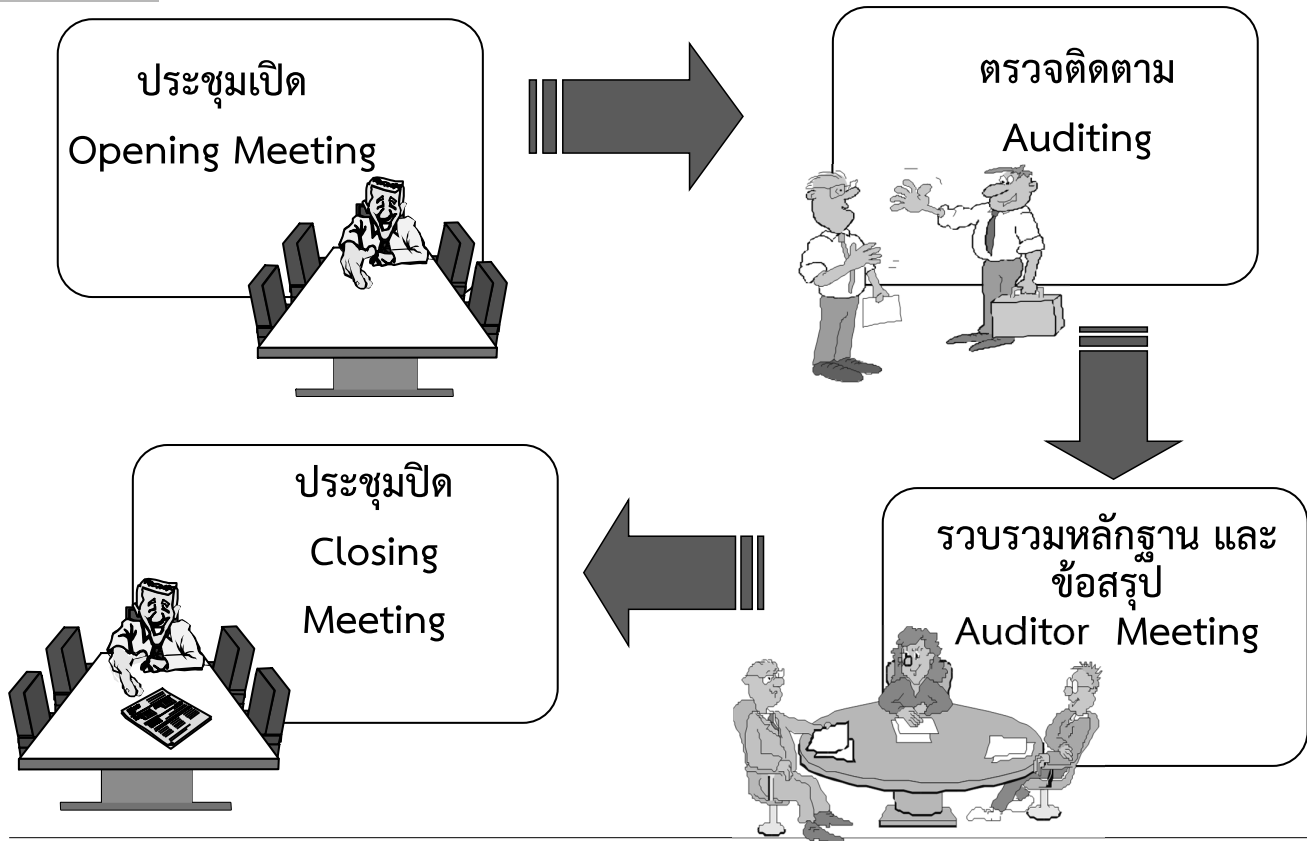


32

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



### 3. การตรวจประเมิน



33

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์

### การประชุมเปิด (Opening Meeting)

1. แนะนำทีมผู้ตรวจ Introduce the members of the audit team.
2. ชี้แจงมาตรฐานในการตรวจ standard or requirement scope
3. แจ้งวัตถุประสงค์การตรวจ และขอบเขตของการตรวจติดตาม  
Review the scope , objectives and audit plan and agree the audit schedule.
5. ชี้แจงตารางเวลาในการตรวจ  
Confirm audit schedule.
4. อธิบายถึงเกณฑ์ในการให้ข้อบกพร่องประเภทต่าง  
Explain about non conforming that found during audit.



34

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



## การตรวจติดตาม (Auditing)

- ตรวจเอกสาร (Document audit)
- ตรวจพื้นที่ (Conformance audit)
- ตรวจสอบความสอดคล้อง

ทักษะที่ต้องใช้ : ถาม, ฟัง, ดู (สังเกต), บันทึก



## การถาม Questioning

1. ใช้ใบรายการคำถามเป็นแนวทาง
2. พิจารณาการใช้ภาษา และน้ำเสียง
3. มีหลักการที่ดีในการตั้งคำถาม

คำถามเชิงเปิด

คำถามปลายปิด

คำถามจำเพาะ

คำถามสมมุติ

ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำถามแบบเดิม ติดกันเกิน 3 คำถาม



สอบถามเพื่อค้นหา

ข้อเท็จจริง

Interview for the  
truth.



## การฟัง Listening

- ตั้งใจฟัง และจับประเด็นที่สำคัญ  
Listening and keep all important.
- มีปฏิกริยาตอบสนองกับคู่สนทนา  
Participate with auditee.
- ห้ามพูดแทรก และพูดซ้ำเพื่อยืนยันความเข้าใจ
- จดบันทึกในสิ่งที่ตนเองรับฟัง  
Record all evidence from auditee answer.



37

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



## การดู Looking



- พิจารณาหลักฐานที่พบอย่างถี่ถ้วน Consider all evidence.
- สังเกตรอบ ๆ ตัวเมื่อเข้าไปในจุดปฏิบัติงาน  
Observe all environment at work space.
- พบสิ่งผิดปกติ สอบถามเจ้าของพื้นที่ เพื่อหาข้อเท็จจริง  
If found any NC , Ask auditee for the truth.

38

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณ



## การรวบรวมหลักฐานและข้อสรุป



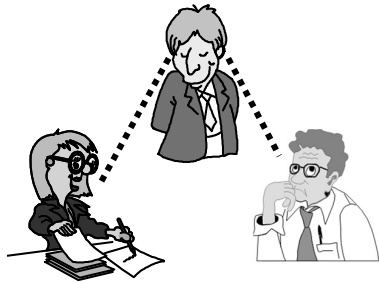
สัมภาษณ์ สอบถาม

Interview for the truth.



ตรวจสอบ ตรวจสอบเช็ค บันทึก

Record checking



เปรียบเทียบคำตอบจากหลายข้อมูล

Compare answer from many resource



สังเกตกิจกรรมที่ทำ

Observe activity

39

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



## 4. การรายงานผล และปิดการประชุม

❖ ปิดสรุป ประชุมรวมเพื่อปิดสรุปข้อบกพร่องที่ตรวจพบ เช่นรับใบ CAR และ  
แจ้งแผนการจัดส่งเอกสารเป็นต้น  
ขั้นตอน

3.1 กล่าวชมเชย และขอบคุณในความร่วมมือ

3.2 รายงานสิ่งที่ได้จากการตรวจพบ

3.3 แนะนำ เสนอแนะแนวทางแก้ไข และการตอบข้อบกพร่อง

3.4 ตอบข้อซักถาม กล่าวปิด

3.5 ส่งมอบ CAR ให้ Auditee เช่นรับ และสำเนาให้ Auditee 1 ชุด

40

ผศ.ดร. สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์



# 5

## วิธีการทำ

## Audit Check List



## วิธีการทำ Audit Check list

- 📖 Check-list คือ ใบรายการคำถาม จัดเป็น เอกสารเตือนความจำเกี่ยวกับหัวข้อสำคัญที่จะต้องสอบถามระหว่างการตรวจติดตาม
- 📖 Check-list อาจอยู่ในรูปของคำถาม หรือเป็นประเด็นที่จะถาม (Bullet Point)
- 📖 Check-list ไม่สามารถที่จะรวมคำถามได้ทุกคำถาม
- 📖 ไม่ควรจำกัดคำถามเฉพาะที่อยู่ใน Check-list เท่านั้น
- 📖 ควรจะมีการ update Check-list อยู่ตลอดเวลา
- 📖 จะต้องพิจารณาว่า ต้องการอะไรจากคำถาม และอะไรคือ Objective Evidence ของแต่ละคำถาม



# วิธีการทำ Audit Check list

แนวทางการจัดทำ  
ใบรายการคำถาม ??

1. Checklist กลาง
  2. Checklist จัดทำ
    - 2.1 ข้อกำหนดของมาตรฐาน
    - 2.2 ข้อกำหนดกฎหมาย
      - กฎระเบียบผลิตภัณฑ์
      - มาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง
    - 2.3 เอกสารในระบบคุณภาพที่ร้องขอเบื้องต้น
      - ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง
      - ข้อบกพร่องเดิมที่เคยเกิดขึ้น
- เป็นต้น



# ประเภทของคำถาม

1. คำถามปลายเปิด  
เป็นการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น โต้ตอบ และสร้างบรรยากาศ ลดความตึงเครียด (มักใช้เป็นคำถามเริ่มต้น)
2. คำถามปลายปิด  
เพื่อสรุปยืนยันความเข้าใจ (มักใช้ก่อนปิดการตรวจ หรือ กรณีข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน ต้องการยืนยันซ้ำเพื่อสรุปความเข้าใจ)
3. คำถามจำเพาะ
4. คำถามสมมติ



# คำถามที่ควรใช้ในการสัมภาษณ์

## ตัวอย่างคำถาม

มีวิธีการในการตรวจติดตามและตรวจวัด  
ประสิทธิภาพสัมผัสอย่างไรคะ ?

How to do sensory evaluation check?

ใครรับผิดชอบในการตรวจคะ?

Who have responsibility to audit?

ผลการตรวจวัดต่างๆเก็บไว้ที่ไหนคะ?

Where you keep all qc pass material?

## คำถามเปิด Opening Meeting

- ✓ ที่ไหน (Where)
- ✓ เมื่อไร (When)
- ✓ อะไร (What)
- ✓ ทำไม (Why)
- ✓ ใคร (Who)
- ✓ อย่างไร (How)



# คำถามที่ควรหลีกเลี่ยง

## คำถามปิด Close Question

เป็นคำถามที่ผู้ตอบ ตอบได้เพียง ใช่ /ไม่ใช่ มีหรือไม่มี หากจำเป็นต้องใช้ให้ตาม  
ด้วยคำถามเปิดเสมอ

This question close answering chance. You can answer yes / no. If want to use close question , should follow with open question





## คำถามที่ควรใช้ในการสัมภาษณ์

### คำถามนำสู่การสนทนา

เป็นคำถามสำหรับเปิดการสนทนา เพื่อเชื่อมโยงไปยังเรื่องอื่น ๆ  
เป็นการสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ตรวจ กับ ผู้รับการตรวจ

### ตัวอย่างคำถาม

- ▶ ช่วยอธิบายหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานซ่อมบำรุงหน่อยครับ ?
- ▶ ผมอยากทราบว่าขั้นตอนในการจัดซื้อตั้งแต่เริ่มจนจบกระบวนการเป็นอย่างไรครับ?



## ข้อสรุปของการตั้งประเด็นคำถาม

- ❖ กำหนดเป้าหมาย / ความสำคัญของปัญหา
- ❖ ถ้ามถึงหัวใจของระบบ / ปัญหา
- ❖ ตั้งคำถามที่เฉพาะเจาะจง
- ❖ มองหาเกณฑ์ในการตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐาน
- ❖ มองหาจุดวัดประสิทธิผลการทำงานและแนวทางการปรับปรุง