

	รหัสเอกสาร	UNISERV-DOC-QP-05	
	ชื่อเอกสาร	ขั้นตอนปฏิบัติงานการตรวจติดตามภายใน ระบบบริหารคุณภาพ (Internal Quality Audit)	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	10/04/2567	หน้าที่

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตรวจติดตามภายใน ระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่วางไว้และเกิดประสิทธิผล รวมถึงกำหนดขั้นตอนแจ้งสิ่งที่ไม่สอดคล้องจากกิจกรรมการตรวจติดตามภายในเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงและการดำเนินการแก้ไขป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

ใช้ตรวจติดตามกระบวนการทำงานเอกสารในระบบบริหารจัดการตลอดบันทึกที่จำเป็น ในระบบบริหารจัดการคุณภาพและระบบบริหารอื่น ๆ ที่นำมาบูรณาการร่วมกันของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ทั้งที่มีผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความสอดคล้องของกิจกรรมและการให้บริการต่อข้อกำหนดและมาตรฐานการบริหารจัดการ ISO9001:2015

3. คำจำกัดความ

3.1 การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)

กระบวนการตรวจที่เป็นระบบ มีเอกสารยืนยันทุกขั้นตอน มีหลักฐานการตรวจที่ชัดเจนและประเมินผลความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การตรวจในแต่ละครั้ง

3.2 ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจติดตาม โดยต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมโดยมีความเข้าใจระบบการทำงานของสำนักบริการวิชาการ ข้อกำหนดมาตรฐานการบริหารคุณภาพ มีความเป็นกลางจากกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจ และเก็บข้อมูลที่ตรวจติดตามเป็นความลับขององค์กรไม่เปิดเผยออกสู่ภายนอก

3.3 ผู้รับการตรวจติดตาม (Auditee)

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนของฝ่าย/แผนก/หน่วยงานที่ถูกตรวจติดตาม โดยต้องให้ความร่วมมือในการตรวจ เปิดเผยข้อมูลปฏิบัติงานที่จำเป็น และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขสิ่งที่ไม่สอดคล้องที่พบ เพื่อให้การตรวจติดตามบรรลุตามจุดประสงค์และนำสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.4 สิ่งที่ไม่สอดคล้อง (Non-Conformity)

คือ ประเด็นการตัดสินใจจากหลักฐานที่แสดงได้ว่าการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานนั้น ๆ ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด เช่น วิธีการ ขั้นตอนปฏิบัติงาน ข้อกำหนดหรือ กฎหมาย เป็นต้น

	รหัสเอกสาร	UNISERV-DOC-QP-05	
	ชื่อเอกสาร	ขั้นตอนปฏิบัติงานการตรวจติดตามภายใน ระบบบริหารคุณภาพ (Internal Quality Audit)	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	10/04/2567	หน้าที่

3.5 CAR (Corrective Action Request)

คือ เอกสารร้องขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและป้องกันสิ่งที่ไม่สอดคล้องหรือสิ่งที่มีแนวโน้มความเสี่ยงซึ่งนำไปสู่ความไม่สอดคล้องได้ โดยต้องวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง จากนั้นพิจารณาการแก้ไขป้องกันที่เหมาะสมกับผลกระทบ

3.6 ข้อสังเกต (Observation)

คือ ประเด็นการตัดสินใจที่ได้จากหลักฐาน ที่แสดงให้เห็นความเบี่ยงเบนในการปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่ยังไม่มีความชัดเจนว่าจะเกิดผลกระทบต่อระบบบริหารจัดการของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV)

4. ความรับผิดชอบ

4.1 QMR

เป็นผู้นำในการตรวจติดตาม วางแผนและประสานงานกับทุกฝ่ายให้กิจกรรมการตรวจติดตามภายในสามารถดำเนินการได้ตามแผน ศูนย์กลางในการจัดเก็บบันทึกการตรวจติดตาม รับผิดชอบเป็นผู้ออกไป CAR เมื่อได้รับทราบประเด็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องจากกิจกรรมการตรวจประเมินจากคณะผู้ตรวจติดตาม ลงทะเบียน CAR Log และติดตามผลการแก้ไขป้องกันจนกว่าประเด็นจะได้รับการแก้ไขโดยสมบูรณ์

4.2 ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)


ดำเนินการตรวจติดตามภายในตามกำหนดการ ทวนสอบหลักฐานเอกสารสารสนเทศที่บันทึกการทำงานและประสิทธิผลของการดำเนินงาน บันทึกหลักฐานลงในใบ CAR และจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินเสนอต่อ QMR

4.3 ผู้รับการตรวจติดตาม (Auditee)/ หัวหน้าฝ่าย/แผนก/หน่วยงาน

รับผิดชอบสั่งการและสนับสนุน ให้มีการแก้ไขป้องกันสิ่งที่ไม่สอดคล้องที่พบ และพิจารณาปรับปรุงข้อสังเกตที่ได้รับแจ้งตามความเหมาะสม

4.4 บุคลากรของสำนักบริการวิชาการ

ตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ไขป้องกันอย่างเป็นระบบ ร่วมวิเคราะห์สาเหตุและการแก้ไขป้องกันสิ่งที่ไม่สอดคล้อง

	รหัสเอกสาร	UNISERV-DOC-QP-05	
	ชื่อเอกสาร	ขั้นตอนปฏิบัติงานการตรวจติดตามภายใน ระบบบริหารคุณภาพ (Internal Quality Audit)	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	10/04/2567	หน้าที่

5. ขั้นตอนปฏิบัติ

5.1 Internal Audit Planning & Preparation:

5.1.1 QMR วางแผนการตรวจติดตามภายในระบบบริหารคุณภาพประจำปีเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO9001:2015, ข้อตกลงและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) ตลอดจนบรรลุความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีความถี่ของการตรวจติดตามภายในอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง หลังไตรมาส 1 และหลังไตรมาส 3 หรือเพิ่มการตรวจติดตามมาก โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมาข้อบกพร่องหรือข้อร้องเรียนด้านคุณภาพจากลูกค้ามาประกอบการพิจารณาในแต่ละปี

5.1.2 QMR กำหนดการตรวจติดตามซึ่งประกอบด้วย วันที่ดำเนินการ แผนกหรือหน้าที่ที่ได้รับการตรวจกระบวนการทำงานที่ถูกตรวจ และผู้ตรวจติดตามในองค์กรที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจแผนกหรือหน้าที่ดังกล่าว ทั้งนี้ ผู้ตรวจติดตามภายในจะต้องเป็นอิสระจากกระบวนการทำงานที่ถูกตรวจ จากนั้นสื่อสารโปรแกรมการตรวจให้กับแผนกหรือหน้าที่ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ก่อนวันที่ดำเนินการตรวจติดตาม

5.1.3 ผู้ตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor) ที่ได้รับแต่งตั้ง เตรียมความพร้อมในการตรวจติดตามและจัดทำ “Checklist รายการที่จะตรวจติดตาม” โดยสามารถใช้ Standard QMS Checklist ในการตรวจติดตามหรือใช้เป็นแนวทาง

5.2 Internal Audit Execution:

5.2.1 QMR นัดหมายคณะผู้ตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor) และตัวแทนที่รับการตรวจติดตามจากฝ่าย/แผนก/หน่วยงานต่าง ๆ จัดการประชุมเปิดการตรวจติดตามร่วมกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อ

- แนะนำตัวและบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจติดตาม
- ยืนยันวัตถุประสงค์การตรวจติดตาม เกณฑ์การตรวจ
- แจ้งให้ทราบถึงวิธีการที่ใช้ ได้แก่ สัมภาษณ์ สังเกตการณ์ปฏิบัติงาน ทวนสอบเอกสารและบันทึก หรือใช้หลายวิธีร่วมกัน
- ยืนยันกำหนดการ การนัดหมายต่าง ๆ รวมถึงการนัดหมายประชุมปิดการตรวจติดตามและสรุปประเด็นที่ไม่สอดคล้อง/ข้อสังเกต

	รหัสเอกสาร	UNISERV-DOC-QP-05	
	ชื่อเอกสาร	ขั้นตอนปฏิบัติงานการตรวจติดตามภายใน ระบบบริหารคุณภาพ (Internal Quality Audit)	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	10/04/2567	หน้าที่

5.2.2 ผู้ตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor) ดำเนินการตรวจติดตามภายในตามกำหนดการ โดยทำการค้นหาและประเมินหลักฐานความสอดคล้องจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน สํารวจพื้นที่ปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ ทวนสอบหลักฐานเอกสารสารสนเทศที่บันทึกการทำงาน และสอบบันทึกย้อนกลับตามความเหมาะสม เพื่อประเมินความสอดคล้อง ต่อเนื่อง และประสิทธิผลของการดำเนินงาน ในช่วงที่ผ่านมา ผู้ตรวจติดตามภายในต้องบันทึกหลักฐานที่ตรวจสอบเพื่อความโปร่งใสในการสอบกลับผลการตรวจติดตาม

5.2.3. ผู้ตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor) ประเมินระดับความสอดคล้องของหลักฐานและสรุปรายงานผลการตรวจติดตาม โดยระดับความสอดคล้องแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- Conformance** - มีความสอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจ
- Non-Conformance (NC)** - ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจ หรือพบประเด็นด้านคุณภาพของบริการที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า โดยมีหลักฐานยืนยันความไม่สอดคล้องประกอบชัดเจน
- Observation (OBS)** - ข้อสังเกตความเบี่ยงเบนเล็กน้อยจากเกณฑ์การตรวจ แต่ยังไม่สามารถตัดสินได้ว่าไม่สอดคล้อง หรือเป็นข้อบกพร่องเล็กน้อยจากผู้ปฏิบัติงาน (Human Error) ซึ่ง ยังไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า

5.2.4. เมื่อการตรวจติดตามภายในเสร็จสิ้น ผู้ตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor) สรุปภาพรวมของผลการตรวจ และชี้แจงประเด็นความไม่สอดคล้องและข้อสังเกตที่พบ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายของฝ่าย/หน่วยงาน ที่รับการตรวจทราบในที่ประชุมปิด จากนั้นลงนามในรายงานสรุปผลการตรวจติดตาม (Internal Audit Report) แล้วนำเสนอให้กับ QMR

5.3 Corrective Action:

5.3.1. QMR ออกใบ CAR- Corrective Action Request เพื่อแจ้งให้ฝ่าย/แผนก/หน่วยงานที่รับการตรวจนำไปดำเนินการแก้ไข โดยแสดงไว้ใน “**ส่วนที่ 1 -รายการสิ่งที่ไม่สอดคล้อง**” และลงทะเบียนใน CAR Log โดยพิจารณาระยะเวลาในการแก้ไขเหมาะสมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งต้องไม่ล่าช้าโดยไม่มีคามจำเป็น

	รหัสเอกสาร	UNISERV-DOC-QP-05	
	ชื่อเอกสาร	ขั้นตอนปฏิบัติงานการตรวจติดตามภายใน ระบบบริหารคุณภาพ (Internal Quality Audit)	
	Revision	00	
	วันที่มีผลบังคับใช้	10/04/2567	หน้าที่

5.3.2. ฝ่าย/แผนก/หน่วยงานที่รับใบ CAR- Corrective Action Request ประสานงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อทำการวิเคราะห์สาเหตุที่เป็นไปได้จากปัจจัยต่าง ๆ ในกระบวนการทำงาน ได้แก่ Man / Machine / Method & data / Materials / Management ซึ่งปัญหาที่พบอาจเกิดจากหลายปัจจัยร่วมกัน” พร้อมกับเสนอมาตรการแก้ไข สาเหตุและ/หรือมาตรการป้องกันการเกิดปัญหาลักษณะคล้ายคลึงกันนี้ โดยแสดงไว้ใน **“ส่วนที่ 2 -รายการแก้ไขสิ่งที่ไม่สอดคล้อง”**

5.3.3. ฝ่าย/แผนก/หน่วยงานที่รับใบ CAR แจ้ง QMR เมื่อการแก้ไขเสร็จสิ้นตามกำหนดนัดหมาย เพื่อประเมินประสิทธิผลของการแก้ไข โดยบันทึกผลลงใน **“ส่วนที่ 3 - รายการติดตามผลการแก้ไข”**

- a) 9.1 หากสามารถแก้ไขได้เสร็จสมบูรณ์ - QMR ลงวันที่ปิด CAR และลงนามในใบ CAR และสถานะปิดCAR ใน CAR Log
- b) หากการแก้ไขยังไม่เสร็จสมบูรณ์ - QMR ระบุการนัดหมายครั้งถัดไปลงในส่วนที่ 3 โดยหากยังไม่สามารถแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ได้อีก ให้นำประเด็นนี้เสนอขอความคิดเห็นร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารประจำเดือน และบันทึกผลลงในใบ CAR และสถานะปิดCAR ใน CAR Log

5.4 Improvement:

5.4.1. QMR ทบทวนรายละเอียดผลการตรวจติดตามภายใน เพื่อประเมินความสอดคล้องของระบบบริหารงานคุณภาพและประเด็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนความก้าวหน้าและประสิทธิผลการแก้ไขในการประชุมคณะบริหารประจำเดือนถัดไป และนำเสนอในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารในวาระที่กำหนด

5.4.2 QMR และหัวหน้าฝ่าย/แผนก/หน่วยงาน สำนักบริการวิชาการ (UNISERV)

นำผลจากการตรวจติดตามและการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารไปพิจารณาความเสี่ยง โอกาสขององค์กร และปรับปรุงเอกสารการดำเนินงานของฝ่าย/แผนก/หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

6. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 UNISERV-DOC-FM-04 แผนการตรวจติดตามภายใน
- 6.2 UNISERV-DOC-FM-05 Internal Audit Checklist
- 6.3 UNISERV-DOC-FM-06 Internal Audit Report - รายงานสรุปผลการตรวจติดตามภายใน
- 6.4 UNISERV-DOC-FM-07 CAR - Corrective Action Request
- 6.5 UNISERV-DOC-FM-08 CAR Log