

References

เอกสารนี้ประกอบด้วยวิธีแก้ปัญหากิจกรรมทั่วไปและข้อมูลเพิ่มเติมที่อ้างถึงในระหว่างหลักสูตร

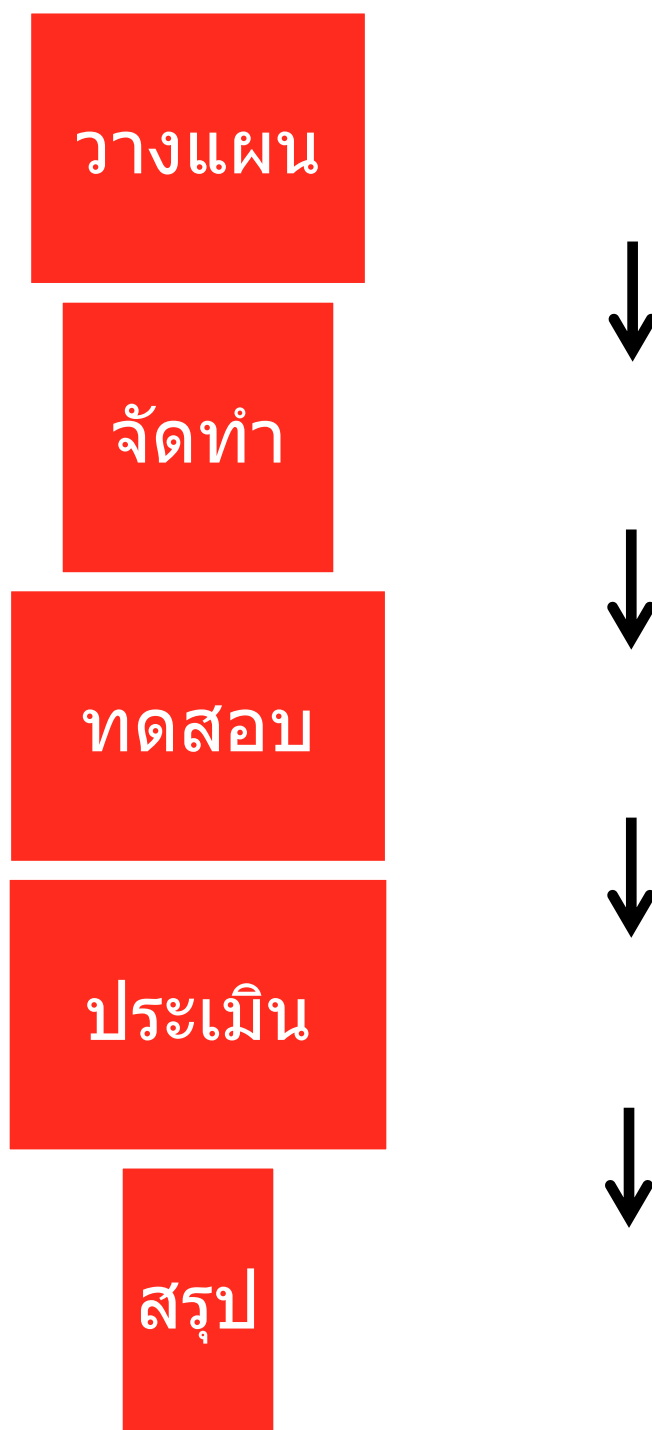
สารบัญ:

กิจกรรมที่ 1: ข้อกำหนดและคำจำกัดความ (การตรวจประเมิน)	2
แบบจำลองกระบวนการตรวจประเมิน	3
กิจกรรมที่ 2: หลักการตรวจประเมิน	4
ISO 19011:2018 ข้อ 6: การดำเนินการตรวจประเมิน	5
กิจกรรมที่ 3: การจัดแนวข้อกำหนดของ ISO 9001 เพื่อประมวลผลกิจกรรม	5
กิจกรรมที่ 4: ทบทวนกรณีศึกษาและเสนอแผนการตรวจประเมิน	6
กิจกรรมที่ 5: เอกสารการทำงาน (รายการตรวจประเมิน)	8
กิจกรรมที่ 6: ประเภทคำถาม	8
กิจกรรมที่ 7 แบบทดสอบจริงและเท็จ	9
กิจกรรมที่ 8: การตรวจประเมินภายใน	10
กิจกรรมที่ 9: การจัดทำเอกสารความไม่สอดคล้อง	10
กิจกรรมที่ 10: การปิดการประชุม	10
ตัวอย่าง: รายงานการตรวจประเมินทั่วไป	Error! Bookmark not defined.
กิจกรรมที่ 11: ปิดการตรวจประเมิน	13
กิจกรรมที่ 12: แบบทดสอบสะท้อนความคิด	13

Activity 1: นิยามและคำจำกัดความ (การตรวจประเมิน)

	Terms	Definitions
1	เกณฑ์การตรวจประเมิน (audit criteria)	C. Sets of requirements used as a reference against which objective evidence is compared ชุดข้อกำหนดที่ใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับหลักฐานการตรวจประเมิน
2	หลักฐานการตรวจประเมิน (audit evidence)	G. Records, statements of fact or other information, which are relevant to the audit criteria and verifiable บันทึก ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ การตรวจประเมิน (audit criteria) และสามารถทวนสอบได้
3	สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน (audit findings)	K. Results of the evaluation of the collected audit evidence against audit criteria ผลการประเมินหลักฐานการตรวจประเมิน ที่เก็บรวบรวมได้เปรียบเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน
4	ผู้รับการตรวจประเมิน (auditee)	D. Organization as a whole or parts thereof being audited องค์กรทั้งหมดหรือบางส่วนได้รับการตรวจประเมิน
5	ผู้ตรวจประเมิน (auditor)	H. Person who conducts an audit บุคคลที่ดำเนินการตรวจประเมิน (audit)
6	ความไม่สอดคล้อง (nonconformity)	L. Non-fulfillment of a requirement การไม่บรรลุผลตามข้อกำหนด
7	คณะผู้ตรวจประเมิน (audit team)	J. One or more persons conducting an audit, supported if needed by technical experts ผู้ตรวจประเมินหนึ่งคนหรือมากกว่าที่ดำเนินการตรวจประเมินโดยอาจมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคสนับสนุนการทำงาน ถ้าจำเป็น
8	แผนงานการตรวจประเมิน (audit programme)	F. Arrangements for a set of one or more audits planned for a specific time frame and directed towards a specific purpose ข้อตกลงสำหรับชุดของการตรวจประเมิน หนึ่งหรือมากกว่า ที่วางแผนไว้สำหรับกรอบระยะเวลาเฉพาะ และเพื่อดำเนินการตามจุดมุ่งหมายเฉพาะ
9	แผนการตรวจประเมิน (audit plan)	B. Description of the activities and arrangements for an audit คำบรรยายเกี่ยวกับกิจกรรมและการเตรียมการสำหรับการตรวจประเมิน
10	ขอบข่ายการตรวจประเมิน (audit scope)	I. Extent and boundaries of an audit ขอบเขตและอาณาบริเวณของการตรวจประเมิน
11	ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค (Technical expert)	A. บุคคลที่ให้ความรู้หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะแก่ทีมงานตรวจประเมิน
12	ตรวจประเมิน (Audit)	E. Systematic, independent and documented process for obtaining objective evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the audit criteria are fulfilled กระบวนการที่เป็นระบบ เป็นอิสระ และจัดทำเป็นเอกสารสำหรับการได้รับหลักฐานที่เป็นกลาง และการประเมินอย่างเป็นกลาง เพื่อกำหนดขอบเขตที่เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจประเมิน

แบบจำลองกระบวนการตรวจประเมิน



Activity 2: หลักการของการตรวจประเมิน

Principle	Explanation
Integrity ความซื่อสัตย์สุจริต	Foundation of professionalism รากฐานของความเป็นมืออาชีพ
Fair presentation การนำเสนออย่างเป็นธรรม	Obligation to report truthfully and accurately ข้อผูกพันที่จะรายงานตามความจริงและอย่างถูกต้อง
Due professional care การปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ อย่างมืออาชีพ	Application of diligence and judgement in auditing การใช้ความขยันหมั่นเพียรและดุลยพินิจในการตรวจประเมิน
Confidentiality การรักษาความลับ	Security of information ความปลอดภัยของข้อมูล
Risk-based approach วิธีการที่เน้นความเสี่ยง	An audit approach that considers risks and opportunities วิธีการตรวจประเมินที่พิจารณาความเสี่ยงและโอกาสต่างๆ
Independence ความเป็นอิสระ	Basis for the impartiality of the audit and objectivity of the audit conclusions พื้นฐานสำหรับความยุติธรรมของการตรวจประเมินและความเป็นรูปธรรม ของข้อสรุปจากการตรวจประเมิน
Evidence-based approach วิธีการที่เน้นหลักฐาน	Rational method for reaching reliable and reproducible audit conclusions in a systematic audit process วิธีที่สมเหตุสมผลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปจากการตรวจประเมินที่น่าเชื่อถือ และทำซ้ำได้ในกระบวนการบริหารเชิงระบบ

ISO 19011:2018 ข้อ 6: การดำเนินการตรวจประเมิน**6.2 การเริ่มการตรวจประเมิน**

- 6.2.1 ทั่วไป (ความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมตรวจประเมิน)
- 6.2.2 การสร้างการติดต่อกับผู้รับการตรวจติดตาม
- 6.2.3 การพิจารณาความเป็นไปได้ของการตรวจประเมิน

6.3 การเตรียมกิจกรรมการตรวจประเมิน

- 6.3.1 ดำเนินการตรวจสอบเอกสารข้อมูล
- 6.3.2 การวางแผนการตรวจประเมิน
 - 6.3.2.1 แนวทางการวางแผนตามความเสี่ยง
 - 6.3.2.2 รายละเอียดการวางแผนการตรวจประเมิน
- 6.3.3 มอบหมายงานให้ทีมงานตรวจประเมิน
- 6.3.4 จัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อตรวจประเมิน

6.4 การดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมิน

- 6.4.1 ทั่วไป (ลำดับอาจแตกต่างกันไป)
- 6.4.2 การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์
- 6.4.3 การดำเนินการเปิดการประชุม
- 6.4.4 การสื่อสารระหว่างการตรวจประเมิน
- 6.4.5 ตรวจประเมินความพร้อมและการเข้าถึงข้อมูล
- 6.4.6 ทบทวนเอกสารข้อมูลขณะดำเนินการตรวจประเมิน
- 6.4.7 การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล
- 6.4.8 การสร้างผลการตรวจประเมิน
- 6.4.9 การพิจารณาข้อสรุปการตรวจประเมิน
 - 6.4.9.1 การเตรียมปิดการประชุม
 - 6.4.9.2 เนื้อหาของข้อสรุปการตรวจประเมิน
- 6.4.10 การดำเนินการปิดการประชุม

6.5 จัดทำและแจกจ่ายรายงานการตรวจประเมิน

- 6.5.1 จัดทำรายงานการตรวจประเมิน
- 6.5.2 แจกจ่ายรายงานการตรวจประเมิน

6.6 เสร็จสิ้นการตรวจประเมิน**6.7 การติดตามผลการตรวจประเมิน****Activity 3: การเทียบข้อกำหนด ISO 9001 สู่กิจกรรมกระบวนการ**

วิทยากรจะจัดให้มีการฝึกสอนและการอำนวยความสะดวกเป็นรายบุคคล ตามที่ร้องขอ เพื่อพัฒนาทักษะของคุณในด้านการตรวจสอบนี้

Activity 4: ทบทวนสถานการณ์จำลองและเสนอแผนการตรวจประเมิน

แผนการตรวจ

Page: 6 of 2

วัตถุประสงค์ – เพื่อประเมินการนำไปปฏิบัติของกระบวนการฝึกอบรม

เกณฑ์ในการตรวจประเมิน – **OPS02 V.10 / ISO 9001:2015**

ฝ่ายแผนก / ขอบเขต:		Office (LLL) - Cape Town, South Africa, Training Operations Processes OP1-12	
วัน/เวลาเริ่มการตรวจประเมิน:	03/xx/xx 09.00	ผู้ตรวจประเมิน:	J Bloggs
วัน/เวลาเสร็จสิ้นการตรวจประเมิน:	03/xx/xx 15.00	รายงานการตรวจประเมิน:	04/xx/xx 09.00 – 10.00
การประชุมปิด:	03/xx/xx 14.45		
Department Representatives:	การตลาด, ปฏิบัติการ, การ อำนวยความสะดวก, จัดซื้อ, งานขาย การเงิน และดีเวลอปเปอร์		

วัน	เวลา	ผู้รับการตรวจ ประเมิน	พื้นที่ / กระบวนการ
03/xx/xx	09.00	ผู้จัดการทั้งหมด	ประชุมเปิด
	09.15	การตลาดและ ส่วนปฏิบัติการ	ภาพรวมกระบวนการ (4.4) , การวางแผนการสอน (8.1)
	09.45	ส่วนปฏิบัติการ	การวางแผนกำหนดการและการดำเนินงาน (7.1, 8.1)

วัน	เวลา	ผู้รับการตรวจประเมิน	พื้นที่ / กระบวนการ
	10.15	ส่วนอำนวยการและจัดซื้อ	การเลือกสถานที่ (8.4)
	10.45	ปฏิบัติการ	การปรับปรุงและจัดทำหลักสูตร (8.3)
	11.15	การตลาด	การโปรโมทหลักสูตร (8.5.1)
03/xx/xx	11.30	ขาย	การขายหลักสูตร (8.2)
	11.45	ขาย/การเงิน	การเรียกเก็บ (8.2, 8.5)
	12.00		พักเที่ยง
	12.45	อำนวยการ	การซื้อวัสดุ (8.4, 8.5.1, 8.5.2)
	13.15	อำนวยการ	การตรวจสอบขั้นสุดท้าย (8.5.1, 8.6)
	13.30	ตัวต่อ(s)	การส่งมอบหลักสูตร (8.5.1/2/3/4), การประเมินผลหลักสูตรและการสอบ (8.5.5, 9.1.2),
	14.15	อำนวยการ	การวิเคราะห์ผล / การออกใบรับรอง (9.1.3, 10, 8.5.1/2/3/4/5, 8.6, 9.1.2)
	14.45	ผู้จัดการ(s)	การประชุมปิด
	15.00		จบ
04/xx/xx	09.00 – 10.00	N/A	เขียนสรุปรายงาน

Signed by Auditor: J.Bloggs

Accepted by Auditee:

Activity 5: เอกสารการตรวจประเมิน (รายการตรวจสอบ - checklists)

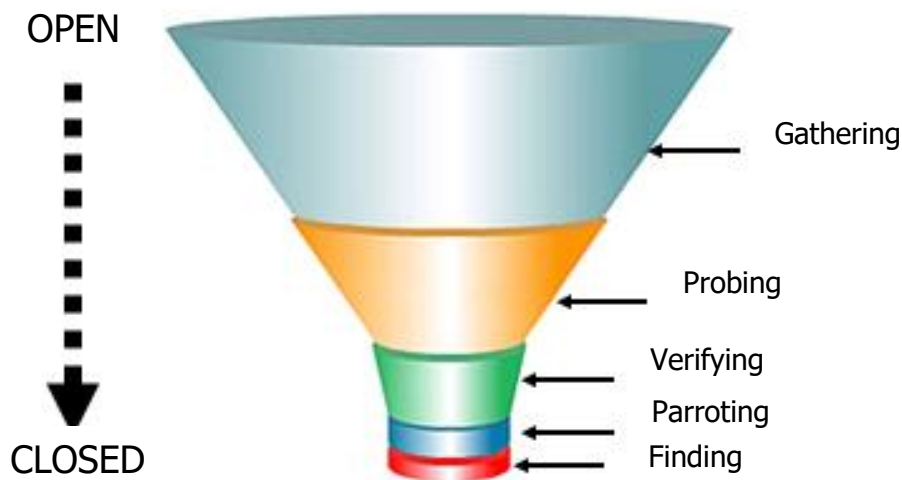
วิทยากรจะให้ข้อเสนอแนะระหว่างกิจกรรม 8: การตรวจประเมินภายใน

Activity 6: ชนิดของคำถาม

- **คำถามเปิด:** คำถามไม่สามารถเริ่มต้นด้วยการ 'ใคร อะไร ที่ เมื่อ ทำไม อย่างไร' เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและไม่ได้เป็นเพียงการตอบ 'ใช่หรือไม่' เช่น 'กระบวนการนี้ได้ผลดีไหม'
 - **คำถามปิด:** คำถามเช่น -- 'ท่านได้มีการจัดวางผู้รับผิดชอบกิจกรรมนี้หรือไม่'
 - **คำถามสมมุติ:** คำถามเช่น – 'อะไรจะเกิดขึ้น ถ้าหากไม่มีใครรู้ว่าใครรับผิดชอบสำหรับกิจกรรมนี้'
- คำถามหาสาเหตุ :** คำถามเช่น – 'คุณได้กล่าวว่า ได้ มีการกำหนดความรับผิดชอบกิจกรรมนี้ แต่เป็นอะไรบ้าง "

เริ่มต้นด้วย : เปิด เสาะหา แล้วอาจจะเป็นคำถามสมมุติ (ถ้าประเมิน ประสิทธิภาพหรือการปรับปรุงฯลฯ), และสุดท้ายคำถามแบบปิด (ซึ่งอาจรวมถึงการยืนยันความเข้าใจของคุณ): สู่การค้นหาดูตรวจประเมิน

Questioning: Funnel approach



Activity 7 คำถามถูกหรือผิด

มาตรฐาน ISO 9001 ต้องการให้:	True/False	Clause
1. An audit programme is required for every individual audit? แผนงานการตรวจประเมินต้องมีสำหรับการตรวจแต่ละครั้ง	F	9.2.2
2. Confidential evidence must be safeguarded by the audit team หลักฐานที่เป็นความลับต้องได้รับการปกป้อง โดยทีมตรวจประเมิน	T	
3. The QMS policy need only be available to employees? นโยบายการบริหารคุณภาพต้องมีให้เฉพาะพนักงาน	F	5.2.2 c)
4. Auditors propose corrective actions? ผู้ตรวจประเมินมีหน้าที่นำเสนอ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข	F	9.2.2 c
5. Resources only have to be 'provided'? ทรัพยากรเท่านั้น ที่จะต้อง 'จัดให้มี'	F	7.1
6. Audit scope, objectives and criteria should be referenced in the audit plan. ขอบเขตการตรวจประเมิน วัตถุประสงค์ และเกณฑ์ ควรได้รับการอ้างอิง ในแผนการตรวจประเมิน	T	
7. Competence and awareness are the same thing? ความสามารถและความตระหนักเป็นสิ่งเดียวกัน	F	7.2/7.3
8. Objectives only have to be established at relevant functions and levels? วัตถุประสงค์เท่านั้นจะต้องได้รับการจัดทำตาม ฟังก์ชันและระดับ ที่ เกี่ยวข้องและระดับ	F	6.2.1
9. Internal audit programmes should take account of changes affecting the organization แผนงานการตรวจสอบภายในควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผล กระทบต่อองค์กร	T	9.2.2
10. It is necessary to ensure that competence is acquired? จำเป็นต้องทำให้แน่ใจว่าความสามารถได้รับจัดหาพร้อม	T	7.2.c)
11. An audit programme and audit plan are the same thing? แผนงานการตรวจประเมินและแผนการประเมินเป็นสิ่งเดียวกัน	F	
12. Internal audit nonconformities must be addressed? รายงานการไม่สอดคล้องข้อกำหนดภายใน ต้องได้รับการจัดการ	T	9.2.2.e)
13. Internal audits do not consider the effectiveness of the QMS? การตรวจประเมินภายในไม่ต้องพิจารณาประสิทธิผลของระบบ QMS	F	9.2.1.b)
14. Auditors look for objective evidence? ผู้ตรวจประเมิน มองหาประจักษ์พยานหลักฐาน	T	
15. Top management must ensure the focus on enhancing customer satisfaction? ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจในการมุ่งเน้นให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ ของลูกค้า	T	5.1.2.c)

มาตรฐาน ISO 9001 ต้องการให้:	True/ False	Clause
16. Risk is a theme that runs through ISO 9001 ความเสี่ยงเป็นรูปแบบที่ใช้ผ่าน ISO 9001	T	4.1/6.1/8.1
17. All external and internal issues should be addressed? ประเด็นภายนอกและประเด็นภายในทั้งหมด ควรได้รับการจัดการ	F	4.1
18. No justifications are ever required in the QMS scope ไม่จำเป็นต้องมีการให้เหตุผลใดๆ ในขอบเขต QMS	F	4.3
19. The feasibility of achieving audit objectives should be determined การพิจารณาความเป็นไปได้ (feasibility) ของการบรรลุ วัตถุประสงค์ ควรได้รับการพิจารณา	T	
20. The organization has to evaluate the need for action in respect to the potential occurrence of nonconformities elsewhere? องค์กรต้องประเมินความจำเป็นในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการเกิด ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อาจเกิดขึ้นที่อื่น?	T	10.2.1.b)

Activity 8: การตรวจประเมินภายใน

วิทยากรจะให้ข้อเสนอแนะ/การฝึกสอนแก่ผู้ร่วมประชุมแต่ละคนเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของตน โดยใช้รายการตรวจสอบที่สร้างไว้ก่อนหน้านี้

Activity 9: การเขียนรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

วิทยากรและกลุ่มอื่นๆ จะวิจารณ์ความไม่สอดคล้องของทีมของคุณและแนะนำการปรับปรุงที่อยู่ใจ

Activity 10: การประชุมปิด

วิทยากรจะจัดให้มีการฝึกสอนและการอำนวยความสะดวกเป็นรายบุคคล เพื่อพัฒนาทักษะของคุณในด้านการตรวจประเมินนี้

ตัวอย่าง: ตัวอย่างรายงานการตรวจประเมิน

อ้างอิง Audit Reference:	
ผู้ตรวจประเมิน Auditor:	
วันที่ Date:	

วัตถุประสงค์การตรวจ ประเมิน Audit objective:	
ขอบเขตการตรวจ ประเมิน Audit scope:	
เกณฑ์การตรวจ ประเมิน Audit criteria:	
ผู้รับการตรวจประเมิน (auditees):	

สิ่งที่พบจากการตรวจ ประเมิน (audit findings): (ภาพรวม)	
--	--

Ref.	สิ่งที่ตรวจพบด้านบวก:

Ref.	โอกาสในการปรับปรุง (OFI):

Ref.	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด:

Ref.	กิจกรรมที่ได้ตกลงและกรอบเวลา:

ข้อมูลรายละเอียดในรายงานนี้เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินที่ดำเนินการตามกระบวนการขององค์กร ผลสรุปการตรวจพบที่สรุปในรายงานนี้และกิจกรรมที่ได้กระทำระหว่างการประเมิน จะได้รับการเก็บเป็น ความลับสำหรับองค์กร การตรวจประเมินเป็นการส่วนตัวอย่าง ดังนั้น อาจมีพื้นที่ที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนดหรืออาจมีวิธีปฏิบัติที่ดีที่ไม่ได้ระบุในรายงานนี้

Activity 11: การปิดการตรวจประเมิน

วิทยากรจะนำเข้าสู่การอภิปราย

Activity 12: Reflection quiz

วิทยากรและผู้เข้าอบรม จะนำการอภิปรายจากคำถามของท่านและการเรียนรู้.