



References

เอกสารนี้ประกอบด้วยวิธีแก้ปัญหาธุรกิจกรรมทั่วไปและข้อมูลเพิ่มเติมที่อ้างถึงในระหว่างหลักสูตร

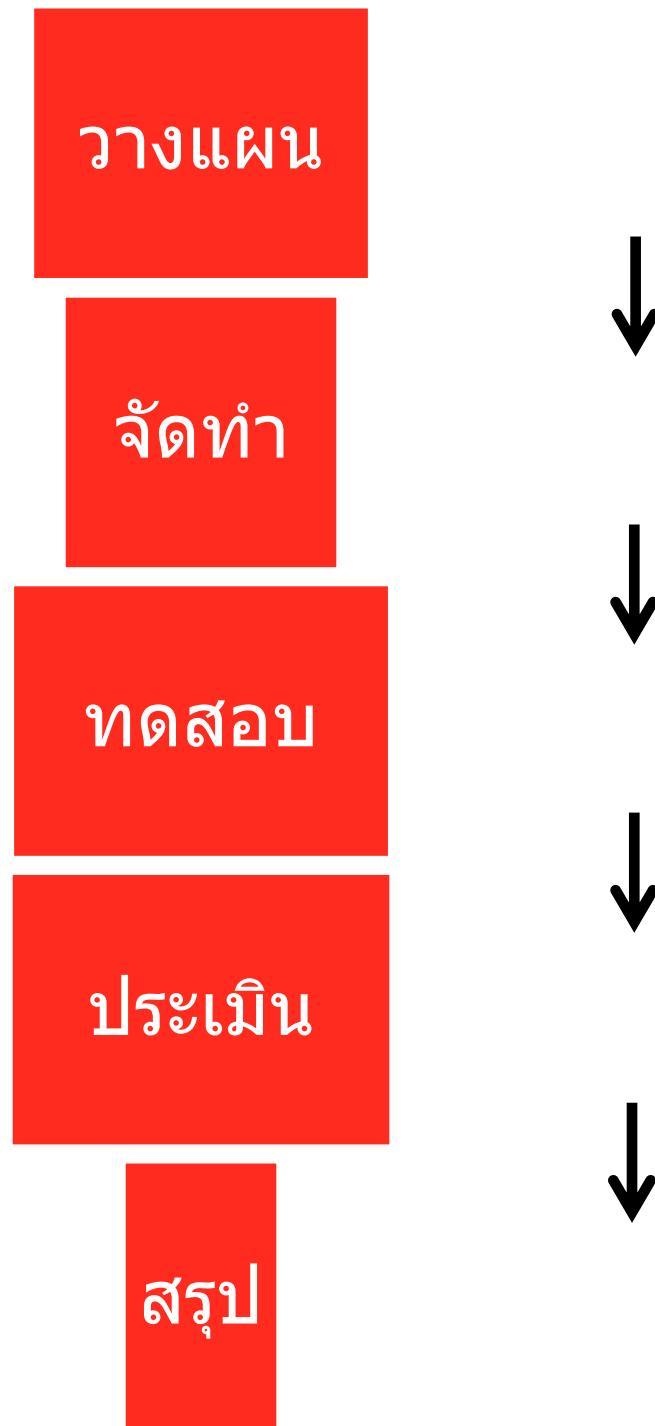
สารบัญ:

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

...making excellence a habit.[™]

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) และสามารถพิสูจน์ได้
3	สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน (audit findings)	K. Results of the evaluation of the collected audit evidence against audit criteria ผลการประเมินหลักฐานการตรวจประเมิน ที่เก็บรวบรวมได้เปรียบเทียบ กับเกณฑ์การตรวจประเมิน
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 การไม่นำรรลผลตามข้อกำหนด
7	คณะผู้ตรวจประเมิน (audit team)	J. One or more persons conducting an audit, supported if needed by technical experts ผู้ตรวจประเมินหนึ่งคนหรือมากกว่าที่ดำเนินการ ตรวจประเมินโดยอาจมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคสนับสนุนการทำงาน 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 ที่วางแผนไว้ สำหรับกรอบระยะเวลาเฉพาะ 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. บุคคลที่ให้ความรู้หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะแก่ทีมงานตรวจสอบ
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 และจัดทำเป็นเอกสารสำหรับการ ได้รับหลักฐานที่เป็นกลาง และการประเมินอย่างเป็นกลาง เพื่อกำหนด ขอบเขตที่เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจประเมิน

แบบจำลองกระบวนการตรวจสอบประเมิน

...making excellence a habit.TM

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 พื้นฐานสำหรับความยุติธรรมของการตรวจประเมินและความเป็นรูปธรรมของข้อสรุปจากการตรวจประเมิน
Evidence-based approach วิธีการที่เน้นหลักฐาน	Rational method for reaching reliable and reproducible audit conclusions in a systematic audit process วิธีที่สมเหตุสมผลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปจากการตรวจประเมินที่น่าเชื่อถือและทำซ้ำได้ในกระบวนการบริหารเชิงระบบ

...making excellence a habit.TM

ISO 19011:2018 ข้อ 6: การดำเนินการตรวจสอบประเมิน**6.2 การเริ่มการตรวจสอบประเมิน**

- 6.2.1 ทั่วไป (ความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมตรวจสอบประเมิน)**
- 6.2.2 การสร้างการติดต่อกับผู้รับการตรวจสอบตาม**
- 6.2.3 การพิจารณาความเป็นไปได้ของการตรวจสอบประเมิน**

**6.3 การเตรียมกิจกรรมการตรวจสอบประเมิน**

- 6.3.1 ดำเนินการตรวจสอบเอกสารข้อมูล**
- 6.3.2 การวางแผนการตรวจสอบประเมิน**
- 6.3.2.1 แนวทางการวางแผนตามความเสี่ยง**
- 6.3.2.2 รายละเอียดการวางแผนการตรวจสอบประเมิน**
- 6.3.3 มอบหมายงานให้ทีมงานตรวจสอบประเมิน**
- 6.3.4 จัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อตรวจสอบประเมิน**

**6.4 การดำเนินกิจกรรมการตรวจสอบประเมิน**

- 6.4.1 ทั่วไป (ลำดับอาจแตกต่างกันไป)**
- 6.4.2 การกำหนดหน้าและความรับผิดชอบของผู้นำทีมและผู้สัมภ័กตการณ์**
- 6.4.3 การดำเนินการเบ็ดการประชุม**
- 6.4.4 การสื่อสารระหว่างการตรวจสอบประเมิน**
- 6.4.5 ตรวจสอบความพร้อมและการเข้าถึงข้อมูล**
- 6.4.6 บททวนเอกสารข้อมูลขณะดำเนินการตรวจสอบประเมิน**
- 6.4.7 การทราบรวมและตรวจสอบข้อมูล**
- 6.4.8 การสร้างผลการตรวจสอบประเมิน**
- 6.4.9 การพิจารณาข้อสรุปการตรวจสอบประเมิน**
- 6.4.9.1 กระบวนการเบ็ดการประชุม**
- 6.4.9.2 เนื้อหาของข้อสรุปการตรวจสอบประเมิน**
- 6.4.10 การดำเนินการปิดการประชุม**

**6.5 จัดทำและแจกจ่ายรายงานการตรวจสอบประเมิน**

- 6.5.1 จัดทำรายงานการตรวจสอบประเมิน**
- 6.5.2 แจกจ่ายรายงานการตรวจสอบประเมิน**

**6.6 เสริจสินการตรวจสอบประเมิน****6.7 การติดตามผลการตรวจสอบประเมิน****Activity 3: การเทียบข้อกำหนด ISO 9001 สู่กิจกรรมกระบวนการ**

วิทยากรจะจัดให้มีการฝึกสอนและการอ่านทำความลักษณะเป็นรายบุคคล ตามที่ร้องขอ เพื่อพัฒนาทักษะของคุณในด้านการตรวจสอบนี้

...making excellence a habit.[™]

Activity 4: บทหวานสถานการณ์จำลองและเสนอแผนการตรวจประเมิน**แผนการตรวจ**

Page: 6 of 2

วัดคุณภาพสังค์ – เพื่อประเมินการนำไปปฏิบัติของกระบวนการฝึกอบรม

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

ฝ่ายแผนก /ข้อมูลเขต: 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
การประชุมเปิด:	03/xx/xx 14.45		
Department Representatives:	การตลาด, ปฏิบัติการ, การอำนวยการ, จัดซื้อ, งานขาย, การเงิน และตัวเตอร์		

วัน	เวลา	ผู้รับการตรวจประเมิน	พื้นที่ / กระบวนการ
03/xx/xx	09.00	ผู้จัดการห้องหมัด	ประชุมเปิด
	09.15	การตลาดและส่วนปฏิบัติการ	ภาพรวมกระบวนการ (4.4), การวางแผนการสอน(8.1)
	09.45	ส่วนปฏิบัติการ	การวางแผนกำหนดการและการจ่ายงาน (7.1, 8.1)

...making excellence a habit.[™]

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	ตัวเตอร์(s)	การส่งมอบหลักสูตร (8.5.1/2/3/4) , การประเมินผลหลักสูตรและการสอน (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	เขียนสรุประยงาน

Signed by Auditor:

J.Bloggs

Accepted by Auditee:

 ...making excellence a habit.[™]

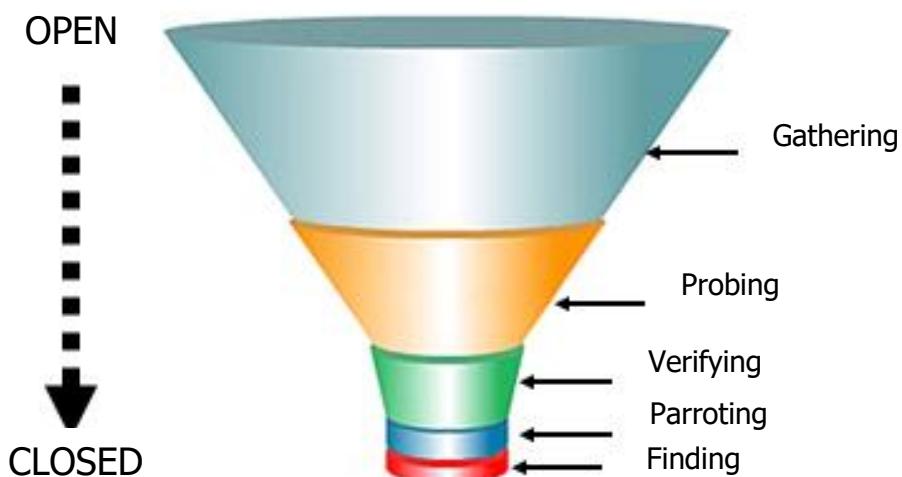
Activity 5: เอกสารการตรวจประเมิน (รายการตรวจสอบ - checklists)

วิทยากรจะให้ข้อเสนอแนะระหว่างกิจกรรม 8: การตรวจประเมินภายใต้

Activity 6: ชนิดของคำถาม

- คำถามเปิด:** คำถามไม่สามารถเริ่มต้นด้วยการ ' ใคร อะไร ที่ เมื่อ ทำ/ไม่ อย่างไร ' เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและไม่ได้เป็นการตอบ ' ใช่หรือไม่ ' เช่น 'กระบวนการนี้ได้ผลดีไหม '
- คำถามปิด:** คำถามเช่น -- 'ท่านได้มีการจัดวางผู้รับผิดชอบกิจกรรมนี้หรือไม่'
- คำถามสมมุติ:** คำถามเช่น - 'จะจะเกิดขึ้น ถ้าหากไม่มีโครงสร้างไดรรับผิดชอบสำหรับกิจกรรมนี้'
- คำถามนำเสนอ:** คำถามเช่น - 'คุณได้กล่าวว่า ได้มีการกำหนดความรับผิดชอบกิจกรรมนี้ แต่เป็นอย่างไรบ้าง "

เริ่มต้นด้วย : เปิด เสาหรา แล้วอาจจะเป็นคำถามสมมุติ (ถ้าประเมิน ประสิทธิผลหรือการปรับปรุงฯลฯ), และสุดท้ายคำถามแบบปิด (ซึ่งอาจรวมถึงการยืนยันความเข้าใจของคุณ): สุ่มการค้นหาตรวจสอบประเมิน

Questioning: Funnel approach

...making excellence a habit.TM

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 โดยทีมตรวจสอบ	T	
3. The QMS policy need only be available to employees? นโยบายการบริหารคุณภาพต้องมีให้เฉพาะพนักงาน	F	5.2.2 c)
4. Auditors propose corrective actions? ผู้ตรวจสอบมีหน้าที่นำเสนอ 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? ความสามารถและความตระหนักรู้เป็นสิ่งเดียวกัน	F	7.2/7.3
8. Objectives only have to be established at relevant functions and levels? วัตถุประสงค์เท่านั้นจะต้องได้รับการจัดทำตาม พื้นที่และระดับ ที่เกี่ยวข้องและระดับ	F	6.2.1
9. Internal audit programmes should take account of changes affecting the organization แผนงานการตรวจสอบภายในควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร	T	9.2.2
10. It is necessary to ensure that competence is acquired? จำเป็นต้องทำให้แน่ใจว่าความสามารถได้รับจัดหากพร้อม	T	7.2.c)
11. An audit programme and audit plan are the same thing? แผนงานการตรวจประเมินและแผนการประมีนเป็นสิ่งเดียวกัน	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? ผู้ตรวจสอบ มองหาประจักษ์พยานหลักฐาน	T	
15. Top management must ensure the focus on enhancing customer satisfaction? ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจในการมุ่งเน้นให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ ของลูกค้า	T	5.1.2.c)

...making excellence a habit.[™]

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) ของการบรรลุวัตถุประสงค์ ควรได้รับการพิจารณา	T	
20. The organization has to evaluate the need for action in respect to the potential occurrence of nonconformities elsewhere? องค์กรต้องประเมินความจำเป็นในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อาจเกิดขึ้นที่อื่น?	T	10.2.1.b)

Activity 8: การตรวจประเมินภายใน

วิทยากรจะให้ข้อเสนอแนะ/การฝึกสอนแก่ผู้ร่วมประชุมแต่ละคนเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของตน โดยใช้รายการตรวจสอบที่สร้างไว้ก่อนหน้านี้

Activity 9: การเขียนรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

วิทยากรและกลุ่มอื่นๆ จะวิจารณ์ความไม่สอดคล้องของทีมของคุณและแนะนำการปรับปรุงที่อยู่ในใจ

Activity 10: การประชุมปิด

วิทยากรจะจัดให้มีการฝึกสอนและการอ่านวิเคราะห์ความหลากหลายเป็นรายบุคคล เพื่อพัฒนาทักษะของคุณในด้านการตรวจประเมินนี้

ตัวอย่าง: ตัวอย่างรายงานการตรวจประเมิน

อ้างอิง Audit Reference:	
ผู้ตรวจประเมิน Auditor:	
วันที่ Date:	

วัตถุประสงค์การตรวจประเมิน Audit objective:	
ขอบเขตการตรวจประเมิน Audit scope:	
เกณฑ์การตรวจประเมิน Audit criteria:	
ผู้รับการตรวจประเมิน (auditees):	

สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน (audit findings): (ภาครวม)	
---	--

...making excellence a habit.[™]

Ref.	สิ่งที่ได้รับพูดถ้าบวก:

Ref.	โอกาสในการปรับปรุง (OFI):

Ref.	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด:

...making excellence a habit.[™]

Ref.	กิจกรรมที่ได้ตกลงและกรอบเวลา:

ข้อมูลรายละเอียดในรายงานนี้เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบประเมินที่ดำเนินการตามกระบวนการขององค์กร ผลสรุปการตรวจสอบที่สรุปในรายงานนี้และกิจกรรมที่ได้กระทำการประเมิน จะได้รับการเก็บเป็น ความลับสำหรับองค์กร การตรวจสอบประเมินเป็นการสูมตัวอย่าง ดังนั้น อาจมีพื้นที่ที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนดหรืออาจมีวิธีปฏิบัติที่ต้องไม่ได้ระบุในรายงานนี้

Activity 11: การปิดการตรวจสอบประเมิน

วิทยากรจะนำเข้าสู่การอภิปราย

Activity 12: Reflection quiz

วิทยากรและผู้เข้าอบรม จะนำการอภิปรายจากคำถามของท่านและการเรียนรู้.

...making excellence a habit.TM