	ระเบียบปฏิบัติ การตรวจติดตามภายใน	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		เริ่มใช้วันที่ :	หน้าที่ :
		QP-ITDI-9001-08	2
		26 กันยายน 2562	1/7

1. วัตถุประสงค์

เพื่อตรวจติดตามประเมินระบบบริหารงานคุณภาพของหน่วยงานเพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานยังคงรักษาระบบคุณภาพตามข้อกำหนด

2. ขอบข่าย

ใช้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในสำนักตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

3. เอกสารอ้างอิง/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1	QM-ITDI-9001	คู่มือคุณภาพ
2	QP-ITDI-9001-06	การปฏิบัติการแก้ไข
3	FR-9001-08-01	แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
4	FR-9001-08-02	ประเมินคุณสมบัติของผู้ตรวจติดตาม
5	FR-9001-08-03	ทะเบียนรายชื่อผู้ตรวจติดตาม
6	FR-9001-08-04	กำหนดการตรวจติดตามภายใน
7	FR-9001-08-05	แบบบันทึกผลการตรวจติดตาม (Check List)
8	FR-9001-08-06	แบบบันทึกข้อสังเกตและข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
9	FR-9001-08-07	รายงานสรุปแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องจากการตรวจติดตามภายใน
10	FR-9001-08-08	รายงานสรุปผลการตรวจติดตามภายใน

4. นิยาม

4.1 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) หมายถึง การตรวจสอบระบบคุณภาพภายในหน่วยงานโดยผู้ตรวจติดตามเป็นบุคลากรภายในสำนัก หรือเป็นบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกเพื่อให้มั่นใจว่าทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องของระบบคุณภาพได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4.2 คณะผู้ตรวจติดตาม (Auditor Team) ประกอบด้วยหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) โดยตรวจติดตามระบบบริหารจัดการคุณภาพ และผู้ตรวจติดตาม (Auditor) ทำหน้าที่ตรวจติดตาม


4.3 ผู้รับการตรวจติดตาม (Auditee) หมายถึง บุคลากรภายในสำนัก ที่รับการตรวจติดตาม

4.4 ข้อบกพร่อง หมายถึง การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้

4.5 ข้อบกพร่องหลัก (Major) หมายถึง การกระทำที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและมีผลกระทบต่อคุณภาพและความถูกต้องของงาน

4.6 ข้อบกพร่องรอง (Minor) หมายถึง การกระทำที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและมีผลกระทบต่อคุณภาพของงานแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของงาน

4.7 ข้อสังเกต (Observation) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่พบระหว่างการตรวจติดตามโดยสามารถยืนยันด้วยข้อมูลและหลักฐานที่มีอยู่

	ระเบียบปฏิบัติ การตรวจติดตามภายใน	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		เริ่มใช้วันที่ :	หน้าที่ :
		QP-ITDI-9001-08	2
		26 กันยายน 2562	2/7

5. ความรับผิดชอบ

ผู้จัดการด้านคุณภาพ รับผิดชอบการจัดให้มีกิจกรรมการตรวจติดตาม และเป็นผู้ประสานงาน

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001 กำหนดให้หน่วยงานต้องจัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อติดตามว่าระบบคุณภาพที่ใช้อยู่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ตรวจติดตามต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการตรวจติดตามระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 และเป็นบุคลากรจากงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ กับงานที่ตรวจติดตาม ทั้งนี้เพื่อให้การตรวจติดตามนั้นเป็นกลางและมีประสิทธิภาพสูงสุด การตรวจติดตามนี้จะดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และสามารถจัดให้มีการตรวจติดตามนอกแผนได้ในกรณีต่างๆ ต่อไปนี้ เช่น

- เมื่อมีผู้รับบริการร้องเรียน
- เมื่อพบปัญหาในการทำงาน
- เมื่อพบเครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- เมื่อพบปัญหาซ้ำจากการตรวจติดตามครั้งก่อน
- และกรณีอื่นๆตามที่ ผู้จัดการด้านคุณภาพ เห็นสมควร

6.1 ขั้นตอนการเตรียมการ

6.1.1 ผู้จัดการด้านคุณภาพสำรวจรายการกิจกรรมที่ต้องรับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน


6.1.2 ผู้จัดการด้านคุณภาพกำหนดวันที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และคณะผู้ตรวจติดตาม ซึ่งประกอบด้วย ผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม และผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตาม ในแต่ละรายการ ทั้งนี้ผู้ตรวจติดตาม จะต้องไม่เป็นผู้ปฏิบัติการในด้านที่ตนตรวจติดตาม กรณีที่ต้องใช้ผู้ตรวจติดตามจากภายนอก ผู้จัดการด้านคุณภาพ เป็นผู้ประสานงานหรือมอบหมายงาน

6.1.3 ผู้จัดการด้านคุณภาพ เป็นผู้รับผิดชอบ แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (FR-9001-08-01) รวมถึงผู้ตรวจติดตามและกลุ่มงานที่รับการตรวจติดตาม

6.1.4 ผู้จัดการด้านคุณภาพ เสนอแผนการตรวจติดตามต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อขออนุมัติ หากมีเหตุจำเป็นที่ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตามแผนฯได้ ผู้จัดการด้านคุณภาพบันทึกเหตุผลความจำเป็นลงใน แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (FR-9001-08-01)

6.1.5 ผู้จัดการด้านคุณภาพ สรรหาและพิจารณาผู้ตรวจติดตามตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และขึ้น ทะเบียนรายชื่อผู้ตรวจติดตาม (FR-9001-08-03) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในปีถัดไป

1. ผ่านการอบรม หลักสูตร Internal Auditor ของ ISO 9001
2. ไม่ตรวจในงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่
3. มีความเป็นธรรม ไม่ลำเอียง
4. มีความเข้าใจในกระบวนการตรวจติดตาม
5. มีทักษะการพูด การเขียน และการเจรจา
6. มีทัศนคติเชิงบวก

	ระเบียบปฏิบัติ การตรวจติดตามภายใน	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		เริ่มใช้วันที่ :	หน้าที่ :
		QP-ITDI-9001-08	2
		26 กันยายน 2562	3/7

6.1.6 ผู้จัดการด้านคุณภาพ ทำการกำหนดการตรวจติดตามภายใน (FR-9001-08-04) ให้คณะผู้ตรวจติดตามก่อนกำหนดการตรวจติดตามอย่างน้อย 10 วันทำการ (สามารถ Download ขั้นตอนในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน / คู่มือคุณภาพได้)

6.1.7 คณะผู้ตรวจติดตามจัดทำ แบบบันทึกผลการตรวจติดตาม (FR-9001-08-05)(Check List) ในแต่ละกิจกรรมที่จะทำการตรวจติดตาม ให้พร้อมก่อนการตรวจติดตาม

6.2 ขั้นตอนการตรวจติดตาม

6.2.1 การเปิดประชุม (Opening Meeting)

6.2.1.1 องค์กรประชุมประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุด ผู้จัดการด้านคุณภาพ คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้รับการตรวจติดตามของกลุ่ม/ฝ่าย ตามรายการที่ต้องตรวจติดตาม ผู้เข้าประชุมลงชื่อการเข้าประชุม

6.2.1.2 ผู้บริหารสูงสุด/ผู้จัดการด้านคุณภาพ ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม

6.2.1.3 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแจ้งกำหนดการตรวจติดตามอย่างเป็นทางการและขอปรึกษา กำหนดการเข้าตรวจติดตามกับผู้รับการตรวจติดตาม เพื่อเห็นชอบและดำเนินการตามเวลาที่กำหนด

6.2.2 การตรวจติดตามด้านบริหารจัดการ

6.2.2.1 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในดำเนินการตรวจติดตาม และบันทึกผลการตรวจติดตามใน (Check List) แบบบันทึกผลการตรวจติดตาม (FR-9001-08-05)

6.2.2.2 ในกรณีที่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน บันทึกข้อบกพร่องและจำแนกข้อบกพร่องเพื่อลำดับความสำคัญของปัญหา/ข้อบกพร่องที่พบ ปฏิบัติการแก้ไขให้สอดคล้องกับขนาดและความรุนแรงของปัญหา ดังนี้ ข้อบกพร่องสำคัญ (Major) ข้อบกพร่องย่อย (Minor) ข้อสังเกต (Observation) และดำเนินการเขียนข้อบกพร่องในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พร้อมระบุถึงสาเหตุของข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001 ตามแบบฟอร์ม แบบบันทึกข้อสังเกตและข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FR-9001-08-06)


6.2.2.3 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดทำสรุปผลการตรวจติดตามภายใน ลงใน รายงานสรุปผลการตรวจติดตามภายใน (FR-9001-08-08) เพื่อรายงานผลการตรวจติดตามในภาพรวมต่อผู้จัดการด้านคุณภาพ

6.2.3 การปิดประชุม (Closing Meeting)

6.2.3.1 องค์กรประชุมประกอบด้วยคณะเดิมที่เข้าประชุมการเปิดประชุม (Opening Meeting) ผู้เข้าประชุมลงชื่อการเข้าประชุม

6.2.3.2 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตามทราบถึงข้อบกพร่องที่พบ ลงนามรับทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขและระยะเวลาการแก้ไข

6.2.3.3 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และผู้ถูกตรวจติดตามร่วมประชุมปิดการตรวจติดตาม ตามวัน เวลา และสถานที่ที่ได้รับมอบหมาย

	ระเบียบปฏิบัติ การตรวจติดตามภายใน	รหัส :	แก้ไขครั้งที่ :
		เริ่มใช้วันที่ :	หน้าที่ :
		QP-ITDI-9001-08	2
		26 กันยายน 2562	4/7

6.3 ขั้นตอนการการแก้ไขข้อบกพร่อง


6.3.1 ผู้จัดการด้านคุณภาพ รวบรวมข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจติดตามภายใน และจัดประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำ รายงานสรุปแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องจากการตรวจติดตามภายใน (FR-9001-08-7) โดยรายการประกอบด้วย แนวทางการแก้ไข ผู้รับผิดชอบและกำหนดวันแล้วเสร็จ โดยผู้รับผิดชอบดำเนินการตาม ปฏิบัติการแก้ไข (QP-ITDI-9001-06) เพื่อเปิด CAR

6.3.2 ผู้จัดการด้านคุณภาพมอบหมายให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดำเนินการติดตามผลการแก้ไข และป้องกันตามระยะเวลาที่กำหนดใน CAR พร้อมทั้งบันทึกผลการติดตามผลการแก้ไขและป้องกันลงใน CAR

- กรณีผลการติดตามประเมินผลไม่มีประสิทธิผล ผู้จัดการด้านคุณภาพติดตามผลการแก้ไขขยายเวลาในการแก้ไขปัญหาตามระยะเวลาที่เหมาะสม และเมื่อครบกำหนดการขยายระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้ว ผลการติดตามประเมินผลไม่มีประสิทธิผล ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำการออก CAR ซ้ำสำหรับปัญหาเดิม
- กรณีการติดตามประเมินผล มีประสิทธิผลสามารถกำจัดปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เสนอผลตรวจติดตามต่อผู้จัดการด้านคุณภาพเพื่ออนุมัติผลการแก้ไข ปิดสถานะ CAR และแจ้งในผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทราบสถานะการแก้ไข

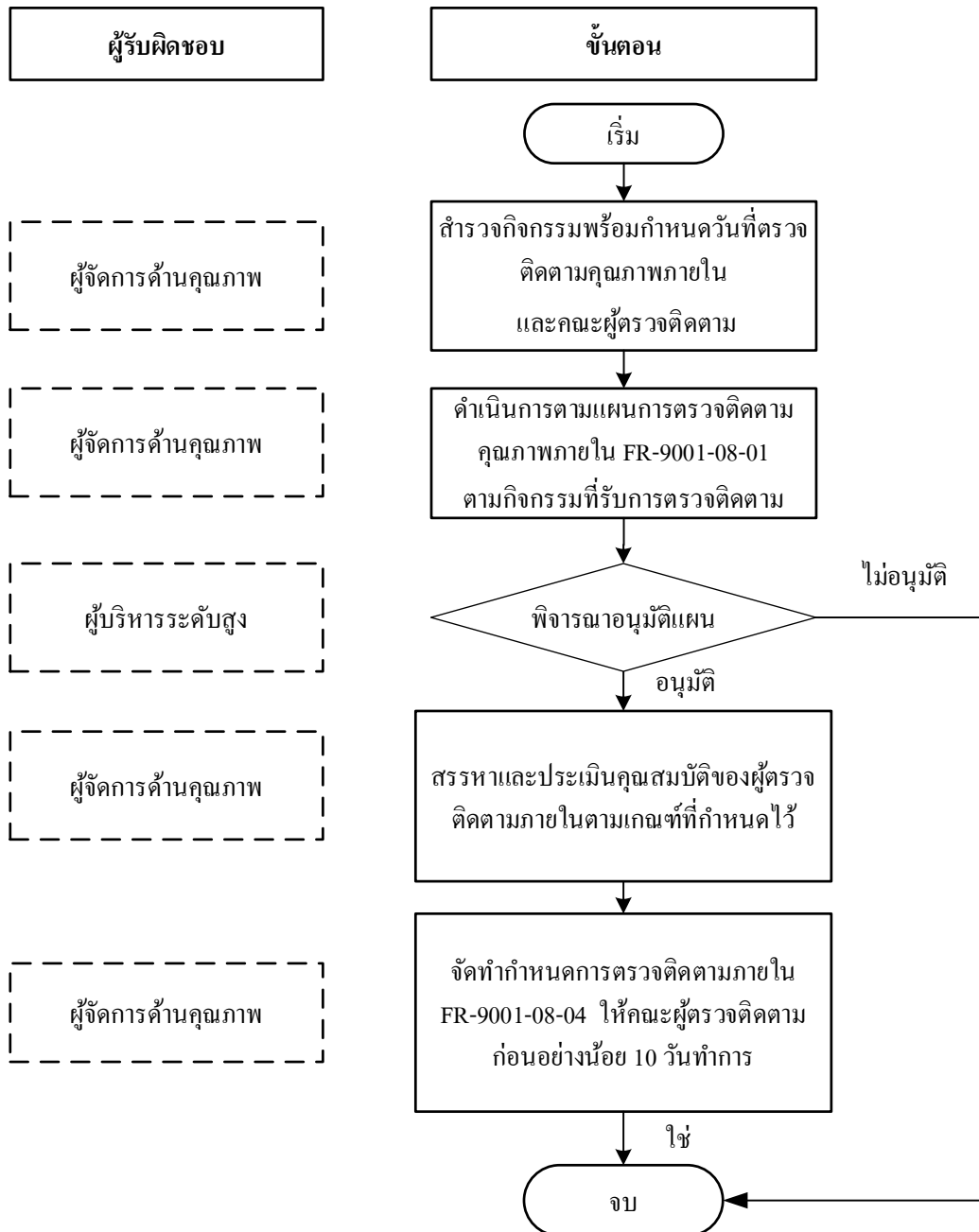
6.3.3 เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้ผู้จัดการด้านคุณภาพทำการสรุปผลการดำเนินการเข้าที่ประชุมทบทวนประจำปี เพื่อป้องกันปัญหาในกรณีที่เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ


หมายเหตุ : การตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอกให้มีแนวปฏิบัติในการแก้ไขข้อบกพร่องตามเอกสารฉบับนี้

	ระเบียบปฏิบัติ การตรวจติดตามภายใน	รหัส : QP-ITDI-9001-08	แก้ไขครั้งที่ : 2
		เริ่มใช้วันที่ : 26 กันยายน 2562	หน้าที่ : 5/7

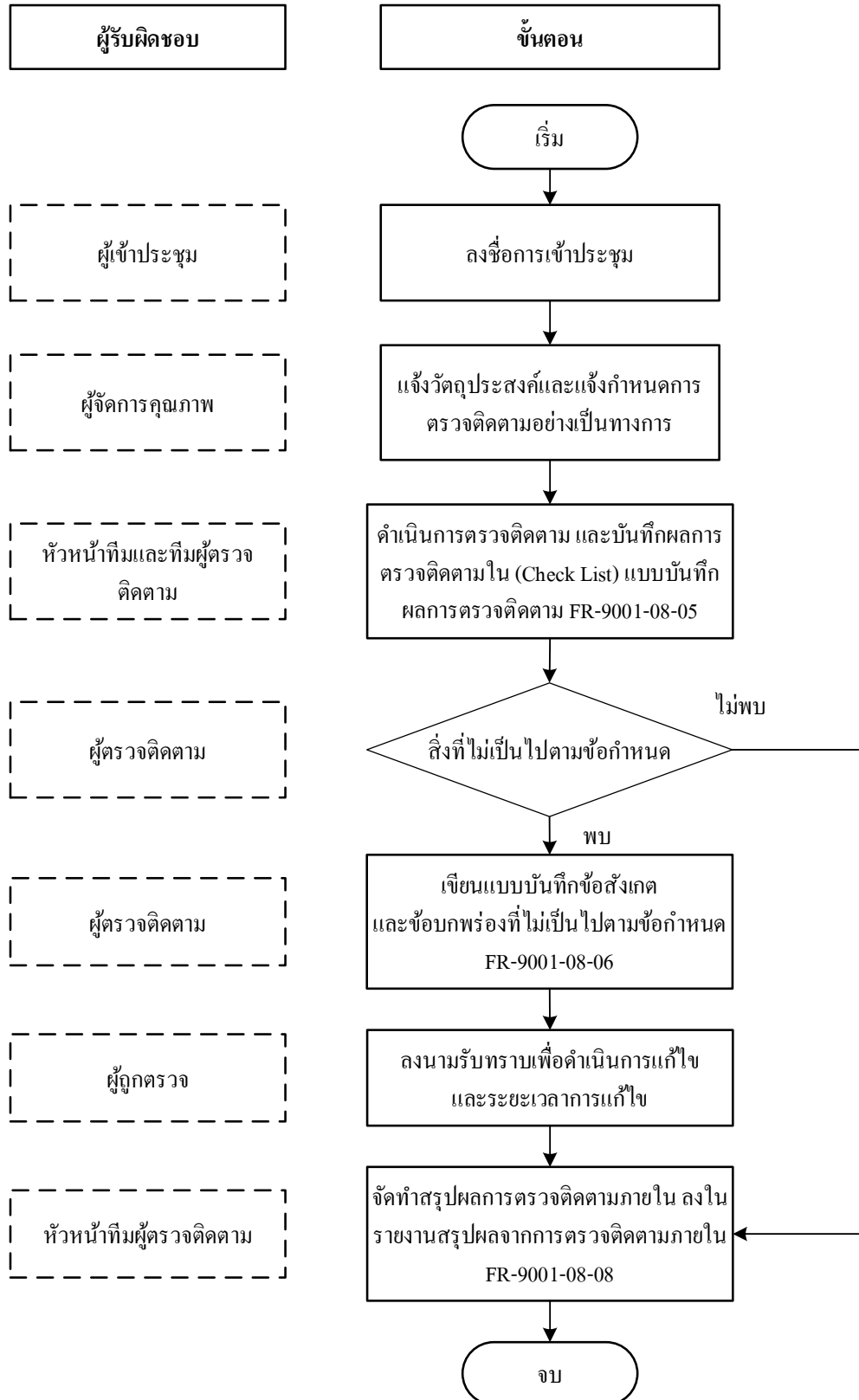
7. ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน


7.1 ขั้นตอนการเตรียมการ



	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การตรวจติดตามภายใน</p>	รหัส : QP-ITDI-9001-08	แก้ไขครั้งที่ : 2
		เริ่มใช้วันที่ : 26 กันยายน 2562	หน้าที่ : 6/7

7.2 ขั้นตอนการตรวจติดตาม



	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การตรวจติดตามภายใน</p>	รหัส : QP-ITDI-9001-08	แก้ไขครั้งที่ : 2
		เริ่มใช้วันที่ : 26 กันยายน 2562	หน้าที่ : 7/7

7.3 ขั้นตอนการแก้ไขข้อบกพร่อง

