

การจัดทำ Explicit Knowledge จากงานประจำ

ชื่อเรื่อง ๓. เทคนิคการตรวจติดตามภายใน.....
ชื่อผู้เสนอ นางสาวฐิติรัชต์ สุตพุ่ม..... ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการ.....
สังกัด/ฝ่าย บริการวิชาการ สำนักคอมพิวเตอร์.....

๑. ภาระงานที่รับผิดชอบ

สำนักคอมพิวเตอร์ได้นำระบบบริหารจัดการคุณภาพ (ISO 9001) ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/ IEC 27001) และระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในการบริหารองค์กรเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ โดยในแต่ละปีจะมีการตรวจติดตามภายในโดยบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ และการตรวจติดตามจากหน่วยงานภายนอก

ผู้ตรวจติดตามภายใน คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ ทบทวนระบบ พร้อมทำการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ ดังนั้นผู้ตรวจติดตามภายในจึงเป็นบุคลากรที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรในการพัฒนาปรับปรุงระบบให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามกรอบนโยบาย

๒. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้า/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่นำเสนอ"

- ผู้ตรวจติดตามภายในของสำนักคอมพิวเตอร์มีความรู้ในการตรวจสอบ ทบทวนระบบตามกรอบนโยบายได้อย่างถูกต้องตรงตามขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์คุณภาพ
- สำนักคอมพิวเตอร์เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามมาตรฐานสากล และมีการพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิผลตามกรอบนโยบาย

๓. วัตถุประสงค์ (ให้บอกวัตถุประสงค์ขององค์ความรู้ที่นำเสนอ)

- ๓.๑. เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการที่ถูกต้อง เหมาะสมกับการตรวจติดตามภายใน
- ๓.๒. เพื่อให้ความรู้กับบุคลากรในส่วนงานที่มีหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามภายใน
- ๓.๓. เพื่อให้องค์กรสามารถนำ Explicit Knowledge นี้ไปเป็นแนวทางในการสร้างหลักในการตรวจติดตามภายใน

๔. บทสรุปองค์ความรู้ (สรุปเนื้อหาองค์ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็น บอกแนวทางการดำเนินการ วิธีการ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุองค์ความรู้ที่ต้องการ)

“การตรวจติดตามคุณภาพภายใน” เป็นมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ที่ใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ว่าการดำเนินกิจกรรมขององค์กรมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารจัดการคุณภาพตามข้อกำหนดหรือไม่ ตลอดจนเป็นการทบทวนมาตรฐานการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจว่ายังคงปฏิบัติตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน

โดยผู้ตรวจติดตามภายใน (Auditor Quality) จะเป็นผู้ตรวจสอบ ทบทวนระบบ ว่ามีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือพบข้อบกพร่องในเรื่องใดบ้าง หากพบสิ่งบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดผู้ตรวจติดตามภายในจะต้องจัดทำรายงานสิ่งที่พบและแจ้งให้ผู้รับตรวจลงมือแก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้องตามกรอบนโยบายคุณภาพที่กำหนด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้ตรวจติดตามภายใน ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เรื่องที่จะตรวจติดตามและผ่านการอบรมเรื่องการตรวจประเมิน เพราะผู้ตรวจติดตามภายในจะต้องเข้าใจระบบงานที่เข้าไปทำการตรวจ เข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 และเข้าใจ ๘ หลักการบริหารคุณภาพ (8 Quality Principle) เป็นอย่างดี โดยผู้ตรวจติดตามภายในจะตั้งคำถามเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง และมีการสุ่มตรวจติดตามอย่างเป็นระบบ โดยจะทำการประเมินว่าสิ่งใดไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO (Non Conforming : NC) สิ่งใดเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Suggestion) ซึ่งจะเก็บรวบรวมบันทึกรวมถึงหลักฐานต่าง ๆ จากการตรวจติดตามเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับความสอดคล้องตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 และจัดทำ Audit Checklist ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ตรวจติดตามภายในรายงานสิ่งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดอย่างถูกต้อง และเสนอแนะถึงโอกาสในการปรับปรุงให้แก่ผู้รับตรวจ ซึ่งจะสามารถตัดสินใจแนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective / Preventive Action) ของผู้รับตรวจได้

เทคนิคการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เทคนิคที่ ๑ การตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบกิจกรรมให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ก่อนการเข้าตรวจทุกครั้งผู้ตรวจติดตามภายใน จะต้องตั้งคำถามเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง โดยแบบฟอร์มที่สำนักคอมพิวเตอร์ใช้ในการเขียนคำถามสำหรับการตรวจคือ แบบฟอร์ม CC-CF-00-010 รายงานการตรวจติดตามภายใน ดังภาพที่ ๑

รายงานการตรวจติดตามภายใน				
				หมายเลขเอกสาร CC-CF-00-010
				แก้ไขครั้งที่ 02
				เลขที่.....
ฝ่าย บริหารวิชาการ				
วันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2564				
ตัวชี้วัดตรวจ (ระบบงาน/ผลิตภัณฑ์) CC-QP-05-022 การให้บริการวิชาการแก่สังคม				
ผู้ตรวจประเมินคนที่ 1. ปกรณ์ บุญถาวร 2. สิริอุฎา ปวงประทีป				
ข้อบกพร่องที่	รายการที่ตรวจพบ	หลักฐาน/วิธีการตรวจสอบ	c/nc/obs	อ้างอิงใน CAR/PAH เลขที่
๒/๘.3/๘.5/ 8.6/9.1/10	1. ผลการวิเคราะห์และนโยบายของผู้บริหารแผนกการศึกษาระดับชาติ CC-QP-05-030 (5.1.1)			
	2. มีวิธีการประเมินงาน และกำหนดผลลัพธ์อย่างไว้ศูนย์หลักฐาน (ตัวชี้) (5.1.2)			
	3. มีวิธีการประเมินอย่างไว้ ตรวจสอบสถานะและค่าอย่างไว้ผล (5.1.3)			
	4. ผู้ดูแลโครงการจากแผน ทามแบบฟอร์ม CC-QP-05-027 (5.1.4)			
	5. ขอบเขตการประเมิน BAK ของโครงการที่ศูนย์ (5.1.5)			
	6. การขออนุมัติยืนยัน มีที่กม (5.1.6)			
	7. การจัดซื้อจัดจ้าง ผู้ดูแลโครงการที่มีการจัดซื้อ และผู้หลักฐานการจัดซื้อ (5.1.7)			
	8. ขอบเขตการประเมินกับร่องโครงการที่ศูนย์ (5.1.8)			

ภาพที่ ๑ ตัวอย่างการตั้งคำถาม

โดยมีเทคนิคในการตั้งคำถาม ดังนี้

- การนำข้อกำหนดมาเทียบกับเอกสารในระบบคุณภาพ โดยการดูว่าเอกสารในระบบคุณภาพที่เข้าไปตรวจมีข้อกำหนดไหนที่เกี่ยวข้องบ้าง และให้ตีความจากข้อกำหนดออกมาเป็นข้อคำถามให้สอดคล้องกับเอกสารในระบบคุณภาพที่เข้าตรวจ
- การตรวจดูเอกสารในระบบคุณภาพเทียบกับการปฏิบัติงานจริง โดยการนำเอกสารในระบบคุณภาพมาตั้งคำถามโดยให้ผู้รับตรวจเป็นคนอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติงานว่าสอดคล้องกับเอกสารในระบบคุณภาพหรือไม่ และในกิจกรรมการปฏิบัติงานจริง มีช่องโหว่ไหนที่อาจเกิดปัญหาในการบริหารจัดการในอนาคต
- การตรวจดูการปฏิบัติงานจริงเทียบกับข้อกำหนด ในการเข้าตรวจสอบการปฏิบัติงานจากผู้รับตรวจ ทางผู้ตรวจติดตามจะคอยสังเกตวิธีการปฏิบัติงานหน้างาน และตั้งคำถามที่นำมาจากข้อกำหนดให้ผู้รับตรวจบอกกล่าวถึงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อนำมาวิเคราะห์หว่ามีส่วนไหนที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดบ้าง โดยพิจารณาถึงความเชื่อมโยงของแต่ละกิจกรรม

เทคนิคที่ ๒ การเขียนรายงานและบันทึกหลักฐานที่พบอย่างเป็นระบบระเบียบ การเขียนรายงานผลการตรวจติดตาม จะต้องบันทึกหลักฐานที่พบว่าได้มาจากไหน โดยแบบฟอร์มที่สำนักคอมพิวเตอร์ใช้ในการเขียนรายงานคือ แบบฟอร์ม CC-CF-00-010 รายการตรวจติดตามภายใน ดังภาพที่ ๒

รายการตรวจติดตามภายใน				
ชื่อ/ตำแหน่ง	รายการที่ตรวจ	หลักฐาน/สิ่งที่ตรวจพบ	c/n/c/obs	ทำถึงใน CAR/PAR ชาติ
2/8.3/8.5/ 8.6/9.1/10	1. ผลการวิเคราะห์และนโยบายของผู้บริหาร แผนกการผลิตรวมประจำปี CC-QF-05-030 (5.1.1)	แผนกการผลิตรวมประจำปี ได้มาจาก ขงงานการประชุม ฝ่ายบริหารครั้งที่ 10/2562 วันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2562	c	
	2. มีวิธีการประเมินงาน และกำหนดหลักฐานอย่างไร เช่นหลักฐาน (ถ้ามี) (5.1.2)	มีการจัดทำแผนการผลิตรวม 2 วิธี ดังนี้ 1.ประเมินไปยัง วิษยกรที่สามารถสลับได้ในแต่ละสัปดาห์ โดยการไปพบ บุคคลผ่านโทรศัพท์ หรือผ่าน Line ซึ่งขณะนั้นต้องการ ในแต่ละสัปดาห์ และให้วิษยกรกำหนด ขณะนั้นขอ หลักฐานมาให้ 2.เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารร่วมกับ บริษัทจะเป็นผู้กำหนด ขณะนั้นขอหลักฐาน โดยบุคคลผ่าน โทรศัพท์ หรือผ่าน Line	c	
	3. มีวิธีการประเมินอย่างไร ตรวจหลักฐานและทำ อย่างไรต่อ (5.1.3)	เมื่อได้แผนการผลิตรวมและวันที่คาดว่าจะจัด ดำเนินการสิ่ง รายละเอียดให้กับเจ้าหน้าที่ดูแลห้องปฏิบัติการ/ห้อง บรรยาย เพื่อทำการขอข้อ	c	
	4. ข้อมูลโครงการจากแผน แผนแบบฟอร์ม CC-QF-05-027 (5.1.4)	ข้อมูลโครงการตามเชิงปฏิบัติการ หลักฐาน การใช้งาน Microsoft Excel 2016 ระดับกลาง เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ - 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563	obs	
	5. ข้อมูลการประชุม B4R ของโครงการที่ศูนย์วี (5.1.5)	ได้ข้อมูลงานการประชุม B4R ของหลักฐาน ใช้งาน Microsoft Excel 2016 ระดับกลาง ซึ่งมีการประชุม ออนไลน์ เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563	c	

ภาพที่ ๒ ตัวอย่างการบันทึกหลักฐานและสิ่งที่ตรวจพบ

ซึ่งผู้ตรวจติดตามควรจะบันทึกรายละเอียด เช่น

- เอกสารต่าง ๆ เช่น คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ เอกสารอ้างอิง เป็นต้น
- คำให้สัมภาษณ์จาก Auditee
- การสังเกต เช่น สภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น
- บันทึกต่าง ๆ เช่น แผนการฝึกอบรม บันทึกประวัติการฝึกอบรม เป็นต้น

โดยการเขียนบันทึกจะต้องอธิบายถึงวิธีการทำงานที่ผู้รับตรวจได้ตอบคำถามจากข้อคำถามของผู้ตรวจติดตามภายในและทำการบันทึกโดยระบุหลักฐานที่พบระหว่างการตอบข้อซักถามอย่างละเอียด และพิจารณาตัดสินระดับความรุนแรงของ NC โดยพิจารณาว่าสิ่งที่ Auditor ตรวจพบเป็นสภาพผิดเงื่อนไข (Non Conforming : NC) หรือจะเป็นข้อสังเกต (Observation) และเมื่อได้ข้อสรุปแล้วจะทำการเขียนสภาพปัญหาหรือข้อที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด (NC STATEMENT) ที่พบไว้ในใบร้องขอให้แก้ไข (Corrective Action Request : CAR) ซึ่งหลักในการเขียนรายงาน NC STATEMENT จะต้องชัดเจนสามารถอ่านแล้วเข้าใจว่าเกิดปัญหาอะไรเกิดขึ้นที่ใด หลักฐานคืออะไร และผิดข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 ข้อที่เท่าไร โดยการตัดสินระดับความรุนแรงของสภาพผิดเงื่อนไข ดังนี้

Major หมายถึง ระเบียบปฏิบัติ หรือการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 ซึ่งอาจทำให้ระบบคุณภาพล้มเหลวได้

Minor หมายถึง ระเบียบปฏิบัติ และการปฏิบัติสอดคล้องตามข้อกำหนด แต่อาจไม่ครบ หรือยังขาดประสิทธิผล

Observation หมายถึง องค์กรปฏิบัติตามข้อกำหนด แต่พบว่าสิ่งนี้อาจจะก่อให้เกิดเป็นปัญหาหรือมีแนวโน้มจะก่อให้เกิดปัญหาในอนาคตได้จึงต้องร้องขอให้มีการหาวิธีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

เทคนิคที่ ๓ การตรวจติดตามซ้ำ (Follow up) หรือ การตรวจการปฏิบัติการแก้ไขความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด เมื่อผู้รับตรวจวิเคราะห์สาเหตุของความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดแล้ว ดำเนินการแก้ไขและหาวิธีป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ และทำการบันทึกลงในใบ CAR ตามแบบฟอร์ม CC-CF-00-005 ใบคำร้องขอให้แก้ไข และป้องกัน ดังภาพที่ ๓ แล้ว แจ้งกำหนดการตรวจติดตามซ้ำ (Follow up) ให้ผู้ตรวจติดตามภายในทราบ เพื่อไปตรวจสอบว่าดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จตามที่กำหนดหรือไม่ หากแก้ไขแล้วเสร็จก็ทำการปิด CAR โดยวิธีการตรวจติดตามนี้ทางผู้ตรวจติดตามภายในจะพิจารณาวิธีการป้องกันว่าสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 และสามารถปฏิบัติงานได้จริง

							หมายเลขเอกสาร CC-CF-00-005
							แก้ไขครั้งที่ 02
ใบคำร้องขอแก้ไข และป้องกัน							
Corrective & Preventive Action Request							
<input type="checkbox"/>	CAR (คำร้องขอแก้ไข)	<input type="checkbox"/>	PAR (คำร้องขอป้องกัน)	เลขที่	_____		
ที่มาของข้อบกพร่อง และปัญหา : เอกสารอ้างอิง _____							
<input type="checkbox"/>	ผลการตรวจติดตามภายใน	<input type="checkbox"/>	ผลการทบทวนฝ่ายบริหาร	<input type="checkbox"/>	อื่น ๆ	_____	
<input type="checkbox"/>	ผลการตรวจวัด ตรวจติดตาม	<input type="checkbox"/>	ข้อร้องเรียนจาก	_____			
ผู้ออก CAR/PAR :				วันที่ :			
ผู้รับ CAR/PAR :							
ข้อบกพร่อง และปัญหาที่พบ:							

ภาพที่ ๓ ตัวอย่างใบคำร้องขอแก้ไข และป้องกัน

๕. ประโยชน์ที่ได้รับ (บอกประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์ความรู้ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน)
- ๕.๑. มีองค์ความรู้ ในขั้นตอน กระบวนการการตรวจติดตามภายในที่ถูกต้อง
 - ๕.๒. บุคลากรในส่วนงานที่มีหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามภายในมีความรู้และเทคนิคในการตรวจติดตามภายใน
 - ๕.๓. องค์กรมี Explicit Knowledge เกี่ยวกับการตรวจติดตามภายใน