

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๕๗๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖)

ออกตามความในพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

พ.ศ. ๒๕๑๑

เรื่อง ยกเลิกและกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

แนวทางการตรวจประเมินระบบการจัดการ

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมข้อแนะนำในการตรวจประเมินระบบการบริหารงานคุณภาพ และ/หรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการตรวจประเมินระบบการจัดการ มาตรฐานเลขที่ มอก.19011 - 2556 ขึ้นใหม่

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๑๑ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมออกประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๑๑ จำนวน ๑ ฉบับ คือ ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ ๓๑๒๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง ยกเลิกและกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ข้อแนะนำในการตรวจประเมินระบบการบริหารงานคุณภาพ และ/หรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม มาตรฐานเลขที่ มอก.19011 - 2546 ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖

๒. กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางการตรวจประเมินระบบการจัดการ มาตรฐานเลขที่ มอก.19011 - 2556 ดังมีรายการละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ประเสริฐ บุญชัยสุข

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

แนวทางการตรวจประเมินระบบการจัดการ

0. บทนำ

นับจากการตีพิมพ์มาตรฐาน ISO 19011 ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2545 ได้มีการตีพิมพ์มาตรฐานระบบการจัดการเพิ่มเติมอีกจำนวนมาก เป็นผลให้มีความจำเป็นต้องพิจารณาขอบข่ายการตรวจประเมินระบบการจัดการให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดให้มีข้อแนะนำที่สามารถใช้ได้เป็นการทั่วไปมากยิ่งขึ้น

ในปี พ.ศ. 2549 คณะกรรมการว่าด้วยการตรวจสอบและรับรอง (Committee on conformity assessment - CASCO) ได้กำหนดมาตรฐาน ISO/IEC 17021 ซึ่งเป็นข้อกำหนดในการรับรองระบบการจัดการโดยบุคคลที่สาม โดยบางส่วนอ้างอิงมาจากแนวทางที่ปรากฏในมาตรฐาน ISO 19011 ฉบับตีพิมพ์ครั้งแรก

มาตรฐาน ISO/IEC 17021 ตีพิมพ์ครั้งที่ 2 เมื่อปี พ.ศ. 2554 เป็นการขยายความเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อแนะนำในมาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบการจัดการ ในบริบทนี้มาตรฐานนี้ให้ข้อแนะนำสำหรับผู้ให้ทุกกลุ่ม รวมทั้งองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม และมุ่งเน้นเกี่ยวกับ “การตรวจประเมินภายใน” (บุคคลที่ 1) และ “การตรวจประเมินผู้ส่งมอบโดยลูกค้า” (บุคคลที่ 2) ในขณะที่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบการจัดการซึ่งดำเนินการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 17021 : 2011 อาจนำข้อแนะนำในมาตรฐานนี้ไปใช้ประโยชน์ได้

ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานนี้กับมาตรฐาน ISO/IEC 17021: 2011 ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขอบข่ายของมาตรฐานนี้และความสัมพันธ์กับมาตรฐาน ISO/IEC 17021:2011

การตรวจประเมินภายใน	การตรวจประเมินภายนอก	
	การตรวจประเมินผู้ส่งมอบ	การตรวจประเมินโดยบุคคลที่ 3
บางครั้งเรียกว่าการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ 1	บางครั้งเรียกว่าการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ 2	สำหรับจุดประสงค์ตามกฎหมาย กฎระเบียบ และที่คล้ายคลึงกัน สำหรับการรับรอง (โปรดดูข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO/IEC 17021 : 2011)

มาตรฐานนี้ไม่ได้ระบุข้อกำหนด แต่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการแผนงานการตรวจประเมิน การวางแผนและดำเนินการตรวจประเมินระบบการจัดการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถและการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินและคณะผู้ตรวจประเมิน

องค์กรสามารถใช้ระบบการจัดการอย่างเป็นทางการมากกว่าหนึ่งระบบ เพื่อให้มาตรฐานนี้สามารถอ่านเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น ควรใช้รูปแบบเดียวกันสำหรับ “ระบบการจัดการทั้งหลาย” แต่ผู้อ่านสามารถปรับการนำข้อเสนอแนะไปใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะได้ สิ่งนี้อาจประยุกต์ใช้กับ “บุคคล” “คณะบุคคล” “ผู้ตรวจประเมิน” และ “คณะผู้ตรวจประเมิน”

มาตรฐานนี้สามารถนำไปใช้โดยผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลาย รวมทั้งผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่นำระบบการจัดการมาใช้ และองค์กรที่จำเป็นต้องดำเนินการตรวจประเมินระบบการจัดการเพื่อรองรับข้อสัญญาและกฎระเบียบ อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้มาตรฐานนี้สามารถประยุกต์ใช้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาข้อกำหนดเกี่ยวกับการตรวจประเมินตนเอง

ข้อเสนอแนะในมาตรฐานนี้สามารถนำไปใช้เพื่อจุดประสงค์ในการรับรองตนเองด้วย และสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการฝึกอบรมผู้ตรวจประเมินหรือการรับรองบุคลากร

ข้อเสนอแนะในมาตรฐานนี้ออกแบบมาให้ความยืดหยุ่น ดังที่ระบุไว้ในจุดต่าง ๆ ในเนื้อหาของมาตรฐาน การใช้มาตรฐานนี้สามารถแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับขนาดและระดับความสมบูรณ์ของระบบการจัดการขององค์กร และขึ้นอยู่กับลักษณะกิจการและความซับซ้อนขององค์กรที่รับการตรวจประเมิน รวมทั้งวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการตรวจประเมิน

มาตรฐานนี้แนะนำแนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงของการตรวจประเมินระบบการจัดการ แนวทางที่นำมาใช้เกี่ยวข้องกับทั้งความเสี่ยงที่กระบวนการตรวจประเมินจะไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และความเสี่ยงที่การตรวจประเมินจะไปรบกวนกิจกรรมและกระบวนการของผู้รับการตรวจประเมิน มาตรฐานนี้ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับกระบวนการจัดการความเสี่ยงขององค์กร แต่ยอมรับว่าองค์กรสามารถทุ่มเทความพยายามและทรัพยากรเพื่อการตรวจประเมินในเรื่องสำคัญต่อระบบการจัดการ

มาตรฐานนี้สามารถใช้ดำเนินการตรวจประเมินระบบการจัดการในสาขาที่แตกต่างกันสองสาขาหรือมากกว่าในเวลาเดียวกัน สิ่งนี้เรียกว่า “การตรวจประเมินรวม” ในกรณีที่มีการบูรณาการระบบเหล่านี้เป็นระบบการจัดการเดียว หลักการและกระบวนการของการตรวจประเมินก็ให้เหมือนกับการตรวจประเมินรวม

ข้อ 3 กำหนดคำศัพท์และคำนิยามสำคัญที่ใช้ในมาตรฐานนี้ โดยใช้ความพยายามเพื่อทำให้มั่นใจว่าคำนิยามเหล่านี้จะไม่ขัดแย้งกับคำนิยามที่ใช้ในมาตรฐานอื่น

ข้อ 4 บรรยายหลักการที่เป็นพื้นฐานสำหรับการตรวจประเมิน หลักการเหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจธรรมชาติของการตรวจประเมิน และหลักการเหล่านี้มีความสำคัญในการทำความเข้าใจข้อเสนอแนะที่กำหนดไว้ในข้อ 5 ถึง ข้อ 7

ข้อ 5 ให้ข้อแนะนำสำหรับการกำหนดและบริหารแผนงานการตรวจประเมิน การกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน และการประสานงานของกิจกรรมการตรวจประเมิน

ข้อ 6 ให้ข้อแนะนำสำหรับการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมินระบบการจัดการ

ข้อ 7 ให้ข้อแนะนำเกี่ยวกับความสามารถและการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินและคณะผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการ

ภาคผนวก ก แสดงให้เห็นการนำข้อแนะนำที่ปรากฏในข้อ 7 ไปใช้ในสาขาการจัดการที่แตกต่างกัน

ภาคผนวก ข ให้ข้อแนะนำเพิ่มเติมสำหรับผู้ตรวจประเมินในการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน

1. ขอบข่าย

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมนี้ให้ข้อแนะนำสำหรับการตรวจประเมินระบบการจัดการ รวมทั้งหลักการตรวจประเมิน การจัดการแผนงานการตรวจประเมินและการดำเนินการตรวจประเมินระบบการจัดการ รวมทั้งข้อแนะนำในการตรวจประเมินผลความสามารถของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจประเมิน รวมทั้งบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมิน และคณะผู้ตรวจประเมิน

สามารถนำไปใช้กับองค์กรทุกประเภทที่ต้องการดำเนินการตรวจประเมินภายในหรือตรวจประเมินภายนอกระบบการจัดการ หรือต้องการบริหารแผนงานการตรวจประเมิน

เป็นไปได้ที่จะนำมาตรฐานนี้ไปใช้กับการตรวจประเมินประเภทอื่น โดยต้องพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะที่ต้องการ

2. มาตรฐานอ้างอิง

ไม่มีมาตรฐานอ้างอิงใดถูกอ้างถึง แต่คงข้อนี้ไว้เพื่อรักษาการใช้หมายเลขข้อให้เหมือนกับมาตรฐานระบบการจัดการอื่นของไอเอสโอ

3. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมนี้ ให้เป็นไปตามบทนิยามต่อไปนี้

- 3.1 การตรวจประเมิน (audit) หมายถึง กระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ เป็นอิสระ และเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจประเมิน (audit evidence) (ข้อ 3.3) และการตรวจประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อตัดสินระดับการบรรลุผลตามเป้าหมายของเกณฑ์การตรวจประเมิน (audit criteria) (ข้อ 3.2)

หมายเหตุ 1 การตรวจประเมินภายในบางครั้งเรียกว่าการตรวจประเมินโดยบุคคลที่หนึ่ง ซึ่งดำเนินการโดยตัวองค์กรเอง หรือตัวแทนขององค์กร สำหรับนำไปใช้ในการทบทวนการบริหารและกระบวนการภายในอื่น (เช่น เพื่อยืนยันประสิทธิผลของระบบการจัดการ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงระบบการจัดการ) การตรวจประเมินภายในสามารถใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการรับรองตนเองขององค์กร ในหลายกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดเล็ก ความเป็นอิสระสามารถแสดงให้เห็นได้จากความอิสระจากความสัมพันธ์ในกิจกรรมที่ถูกตรวจประเมิน หรืออิสระจากความลำเอียงและการขัดกันของผลประโยชน์

หมายเหตุ 2 การตรวจประเมินภายนอกจะรวมทั้งการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สอง และการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม การตรวจประเมินโดยบุคคลที่สองดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับองค์กร เช่น ลูกค้า หรือโดยบุคคลอื่นที่ดำเนินการแทน การตรวจประเมินโดยบุคคลที่สามดำเนินการโดยองค์กรที่ดำเนินการตรวจประเมินอย่างอิสระ เช่น หน่วยงานควบคุมกฎระเบียบ หรือองค์กรที่ให้การรับรอง

หมายเหตุ 3 เมื่อตรวจประเมินระบบการจัดการเฉพาะสาขาสองระบบหรือมากกว่า (เช่น ด้านคุณภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย) พร้อมกัน เรียกการตรวจประเมินนี้ว่าการตรวจประเมินรวม (combined audit)

หมายเหตุ 4 เมื่อองค์กรสองแห่งหรือมากกว่าประสานงานกันเพื่อดำเนินการตรวจประเมินผู้รับการตรวจประเมิน (auditee) (ข้อ 3.7) รายเดียวกัน เรียกการตรวจประเมินนี้ว่าการตรวจประเมินร่วม (joint audit)

หมายเหตุ 5 ปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ISO 9000:2005 บทนิยาม 3.9.1

3.2 เกณฑ์การตรวจประเมิน (audit criteria) หมายถึง ชุดของนโยบาย ขั้นตอนการดำเนินการ หรือข้อกำหนดที่ใช้อ้างอิงเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับหลักฐานการตรวจประเมิน (audit evidence) (ข้อ 3.3)

หมายเหตุ 1 ปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.3

หมายเหตุ 2 ถ้าเกณฑ์การตรวจประเมินเป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย (ที่รับรู้โดยทั่วไปโดยไม่มีบทบัญญัติหรือที่มีบทบัญญัติเฉพาะ) มักจะใช้คำว่า “เป็นไปตามข้อกำหนด” หรือ “ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด” ในสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน (audit finding) (ข้อ 3.4)

3.3 หลักฐานการตรวจประเมิน (audit evidence) หมายถึง บันทึก ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การตรวจประเมิน (audit criteria) (3.2) และสามารถทวนสอบได้

หมายเหตุ หลักฐานการตรวจประเมินอาจเป็นเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.4]

3.4 สิ่งที่เกิดจากการตรวจประเมิน (audit findings) หมายถึง ผลการประเมินหลักฐานการตรวจประเมิน (audit evidence) (ข้อ 3.3) ที่เก็บรวบรวมได้เปรียบเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน (audit criteria) (ข้อ 3.2)

หมายเหตุ 1 สิ่งที่เกิดจากการตรวจประเมินชี้บอกความสอดคล้องหรือความไม่สอดคล้อง

หมายเหตุ 2 สิ่งที่เกิดจากการตรวจประเมินสามารถนำไปสู่การชี้บ่งโอกาสสำหรับการปรับปรุง หรือเพื่อเป็นการบันทึกแนวปฏิบัติที่ดี

หมายเหตุ 3 ถ้าเกณฑ์การตรวจประเมินเป็นข้อกำหนดตามกฎหมายหรือข้อกำหนดอื่น สิ่งที่ได้พบจากการตรวจประเมินจะระบุว่า “เป็นไปตามข้อกำหนด” หรือ “ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด”

หมายเหตุ 4 ปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.5

- 3.5 ข้อสรุปจากการตรวจประเมิน (audit conclusion) หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของการตรวจประเมิน (audit) (ข้อ 3.1) ภายหลังจากพิจารณาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินและสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน (audit findings) (ข้อ 3.4) ทั้งหมด

หมายเหตุ ปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.6

- 3.6 องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน (audit client) หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ร้องขอให้มีการตรวจประเมิน

หมายเหตุ 1 ในกรณีของการตรวจประเมินภายใน องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินอาจเป็นผู้รับการตรวจประเมิน (auditee) (ข้อ 3.7) หรือบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมิน คำร้องขอการตรวจประเมินภายนอกสามารถมาจากหลายแหล่ง เช่น หน่วยงานควบคุมกฎระเบียบ คู่สัญญา หรือลูกค้าในอนาคต

หมายเหตุ 2 ปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.7

- 3.7 ผู้รับการตรวจประเมิน (auditee) หมายถึง องค์กรที่ได้รับการตรวจประเมิน

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.8]

- 3.8 ผู้ตรวจประเมิน (auditor) หมายถึง บุคคลที่ดำเนินการตรวจประเมิน (audit) (ข้อ 3.1)

- 3.9 คณะผู้ตรวจประเมิน (audit team) หมายถึง ผู้ตรวจประเมิน (auditors) (ข้อ 3.8) หนึ่งคนหรือมากกว่าที่ดำเนินการตรวจประเมิน (audit) (ข้อ 3.1) โดยอาจมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค (technical experts) (ข้อ 3.10) สนับสนุนการทำงาน ถ้าจำเป็น

หมายเหตุ 1 ผู้ตรวจประเมินหนึ่งคนในคณะผู้ตรวจประเมินจะได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน

หมายเหตุ 2 คณะผู้ตรวจประเมินอาจรวมผู้ตรวจประเมินฝึกหัด

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.10]

- 3.10 ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค (technical expert) หมายถึง บุคคลผู้ให้ความรู้หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแก่คณะผู้ตรวจประเมิน (audit team) (ข้อ 3.9)

หมายเหตุ 1 ความรู้หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือความรู้หรือความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์กร กระบวนการ หรือกิจกรรมที่ถูกตรวจประเมิน หรือภาษา หรือวัฒนธรรม

หมายเหตุ 2 ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ตรวจประเมิน (auditor) (ข้อ 3.8) คนหนึ่งในคณะผู้ตรวจประเมิน

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.11]

3.11 ผู้สังเกตการณ์ (observer) หมายถึง บุคคลผู้ติดตามมากับคณะผู้ตรวจประเมิน (audit team) (ข้อ 3.9) แต่ไม่ได้ดำเนินการตรวจประเมิน

หมายเหตุ 1 ผู้สังเกตการณ์ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของคณะผู้ตรวจประเมิน (audit team) (ข้อ 3.9) และไม่มีอิทธิพลหรือแทรกแซงการดำเนินการตรวจประเมิน (3.1)

หมายเหตุ 2 ผู้สังเกตการณ์สามารถมาจากการรับการตรวจประเมิน (auditee) (ข้อ 3.7) หน่วยงานควบคุมกฎระเบียบ หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ที่เข้าร่วมสังเกตการณ์การตรวจประเมิน (audit) (ข้อ 3.1)

3.12 ผู้นำทาง (guide) หมายถึง บุคคลที่ถูกแต่งตั้งโดยผู้รับการตรวจประเมิน (auditee) (ข้อ 3.7) เพื่อช่วยเหลือคณะผู้ตรวจประเมิน (audit team) (ข้อ 3.9)

3.13 แผนงานการตรวจประเมิน (audit programme) หมายถึง ข้อตกลงสำหรับชุดของการตรวจประเมิน (audits) (ข้อ 3.1) หนึ่งหรือมากกว่า ที่วางแผนไว้สำหรับกรอบระยะเวลาเฉพาะ และเพื่อดำเนินการตามจุดมุ่งหมายเฉพาะ)

หมายเหตุ ปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.2

3.14 ขอบข่ายการตรวจประเมิน (audit scope) หมายถึง ขอบเขตและอาณาบริเวณของการตรวจประเมิน (audit) (ข้อ 3.1)

หมายเหตุ ขอบข่ายการตรวจประเมินโดยทั่วไป คือ คำบรรยายที่ครอบคลุมเกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง หน่วยงานภายในองค์กร กิจกรรม และกระบวนการ รวมทั้งระยะเวลา

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.13]

3.15 แผนการตรวจประเมิน (audit plan) หมายถึง คำบรรยายเกี่ยวกับกิจกรรมและการเตรียมการสำหรับการตรวจประเมิน (audit) (ข้อ 3.1)

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.12]

3.16 ความเสี่ยง (risk) หมายถึง ผลของความไม่แน่นอนต่อวัตถุประสงค์

หมายเหตุ ปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ISO Guide 73 : 2009 บทนิยาม 1.1

3.17 ความสามารถ (competence) หมายถึง ความสามารถที่จะใช้ความรู้และทักษะเพื่อให้บรรลุผลตามที่ตั้งใจ

หมายเหตุ ความสามารถแสดงนัยของการมีพฤติกรรมที่เหมาะสมระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน

3.18 ความสอดคล้อง (conformity) หมายถึง การบรรลุผลตามข้อกำหนด

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.6.1]

3.19 ความไม่สอดคล้อง (nonconformity) หมายถึง การไม่บรรลุผลตามข้อกำหนด

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.6.2]

3.20 ระบบการจัดการ (management system) หมายถึง ระบบซึ่งกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และดำเนินการให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์เหล่านั้น

หมายเหตุ ระบบการจัดการขององค์กรอาจรวมถึงระบบการจัดการต่าง ๆ เช่น ระบบการบริหารงานคุณภาพ ระบบการจัดการการเงิน หรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

[มาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.2.2]

4. หลักการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินมีคุณลักษณะพิเศษขึ้นกับหลักการจำนวนมาก หลักการเหล่านี้ช่วยทำให้การตรวจประเมินเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือเพื่อสนับสนุนนโยบายการบริหารและการควบคุม โดยให้ข้อมูลในสิ่งที่องค์กรสามารถกระทำเพื่อที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงาน การปฏิบัติตามหลักการเหล่านี้เป็นเงื่อนไขที่ต้องดำเนินการก่อนที่จะสรุปผลการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้องและเพียงพอ และเพื่อช่วยให้ผู้ตรวจประเมินสามารถทำงานโดยอิสระจากผู้ตรวจประเมินคนอื่น แต่ยังคงได้ข้อสรุปที่คล้ายกันสำหรับสภาพแวดล้อมที่คล้ายกัน

ข้อแนะนำที่ให้ไว้ในข้อ 5 ถึง 7 ตั้งอยู่บนหลักการ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

ก) ความซื่อสัตย์สุจริต (integrity) : รากฐานของความเป็นมืออาชีพ

ผู้ตรวจประเมินและบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควร:

- ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียร และความรับผิดชอบ
- สังเกตและปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- แสดงความสามารถขณะปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง เช่น รักษาความเป็นธรรมและไม่ลำเอียงในทุกกรณี
- มีความรู้ลึกไวก่ออิทธิพลใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการใช้ดุลยพินิจในขณะดำเนินการตรวจประเมิน

ข) การนำเสนออย่างเป็นธรรม (fair presentation) : ข้อผูกพันที่จะรายงานตามความจริงและอย่างถูกต้อง

ควรรายงานสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน สรุปผลการตรวจประเมิน และรายงานการตรวจประเมินควรสะท้อนกิจกรรมการตรวจประเมินตามความเป็นจริงและอย่างถูกต้อง อุปสรรคสำคัญที่พบระหว่างการตรวจประเมินและความเห็นที่แตกต่างกันระหว่างคณะผู้ตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมินที่ยังแก้ไขไม่ได้ด้วย การสื่อสารควรเป็นความจริง ถูกต้อง เป็นรูปธรรม ทันเวลา ชัดเจน และสมบูรณ์

- ค) การปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่อย่างมืออาชีพ (due professional care): การใช้ความขยันหมั่นเพียรและดุลยพินิจในการตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินควรดำเนินการด้วยความเอาใจใส่ให้สอดคล้องกับสำคัญของภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและความเชื่อมั่นที่ได้รับจากองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานด้วยความเอาใจใส่อย่างมืออาชีพคือการมีความสามารถในการใช้ดุลยพินิจอย่างสมเหตุสมผลในทุกสถานการณ์ของการตรวจประเมิน

- ง) การรักษาความลับ (confidentiality) : ความปลอดภัยของข้อมูล

ผู้ตรวจประเมินควรใช้ความรอบคอบในการใช้และป้องกันข้อมูลที่ได้รับมาในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ควรนำข้อมูลการตรวจประเมินไปใช้อย่างไม่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ส่วนตัวโดยผู้ตรวจประเมินหรือองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน หรือในวิธีการที่เป็นภัยต่อผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้รับการตรวจประเมิน แนวความคิดนี้รวมถึงการจัดการอย่างถูกต้องกับข้อมูลที่อ่อนไหวหรือเป็นความลับ

- จ) ความเป็นอิสระ (independence) : พื้นฐานสำหรับความยุติธรรมของการตรวจประเมินและความเป็นรูปธรรมของข้อสรุปจากการตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินควรเป็นอิสระจากกิจกรรมที่กำลังถูกตรวจประเมิน หากสามารถปฏิบัติได้ และในทุกกรณีควรดำเนินงานโดยปราศจากอคติและความขัดกันของผลประโยชน์ สำหรับการตรวจประเมินภายใน ผู้ตรวจประเมินควรเป็นอิสระจากผู้จัดการที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่กำลังถูกตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินควรรักษาความเป็นรูปธรรมตลอดกระบวนการตรวจประเมิน เพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินและสรุปผลการตรวจประเมินตั้งอยู่บนหลักฐานการตรวจประเมินเท่านั้น

สำหรับองค์กรขนาดเล็ก อาจเป็นไปได้สำหรับผู้ตรวจประเมินภายในที่จะเป็นอิสระอย่างเต็มที่จากกิจกรรมที่กำลังถูกตรวจประเมิน แต่ควรใช้ความพยายามทุกทางที่จะกำจัดอคติและส่งเสริมความเป็นรูปธรรม

- ฉ) วิธีการที่เน้นหลักฐาน (evidence-based approach) : วิธีที่สมเหตุสมผลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปจากการตรวจประเมินที่น่าเชื่อถือและทำซ้ำได้ในกระบวนการบริหารเชิงระบบ

หลักฐานการตรวจประเมินควรทวนสอบได้ โดยทั่วไปหลักฐานการตรวจประเมินจะเป็นตัวอย่างของข้อมูลที่มีพร้อมไว้ใช้งาน เพราะการตรวจประเมินถูกดำเนินการในช่วงเวลาที่จำกัดและด้วยทรัพยากรที่จำกัด ควรประยุกต์ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสม เพราะสิ่งนี้จะเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความเชื่อมั่นในผลสรุปของการตรวจประเมิน

5. การจัดการแผนงานการตรวจประเมิน

5.1 ทัวไป

องค์กรที่ต้องการดำเนินการตรวจประเมินควรกำหนดแผนงานการตรวจประเมินที่มุ่งไปสู่การตัดสินใจ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการของผู้รับการตรวจประเมิน แผนงานการตรวจประเมินอาจรวมการตรวจประเมินมาตรฐานระบบการจัดการเดียวหรือมากกว่า ไม่ว่าจะถูกดำเนินการแยกจากกันหรือดำเนินการ รวมกัน

ผู้บริหารสูงสุดควรทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน และมอบหมาย บุคคลที่มีความสามารถหนึ่งคนหรือมากกว่าบริหารแผนงานการตรวจประเมิน ขอบเขตของแผนงานการ ตรวจประเมินควรขึ้นอยู่กับขนาดและธรรมชาติขององค์กรที่กำลังถูกตรวจประเมิน รวมทั้งธรรมชาติ ความสามารถในการใช้งาน ความซับซ้อน และระดับความสมบูรณ์ของระบบการจัดการที่ถูกตรวจประเมิน ควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในแผนงานการตรวจประเมินเพื่อตรวจประเมินเรื่องที่มี ความสำคัญภายในระบบการจัดการ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงคุณลักษณะสำคัญของคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรือสิ่ง ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย หรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและการควบคุม

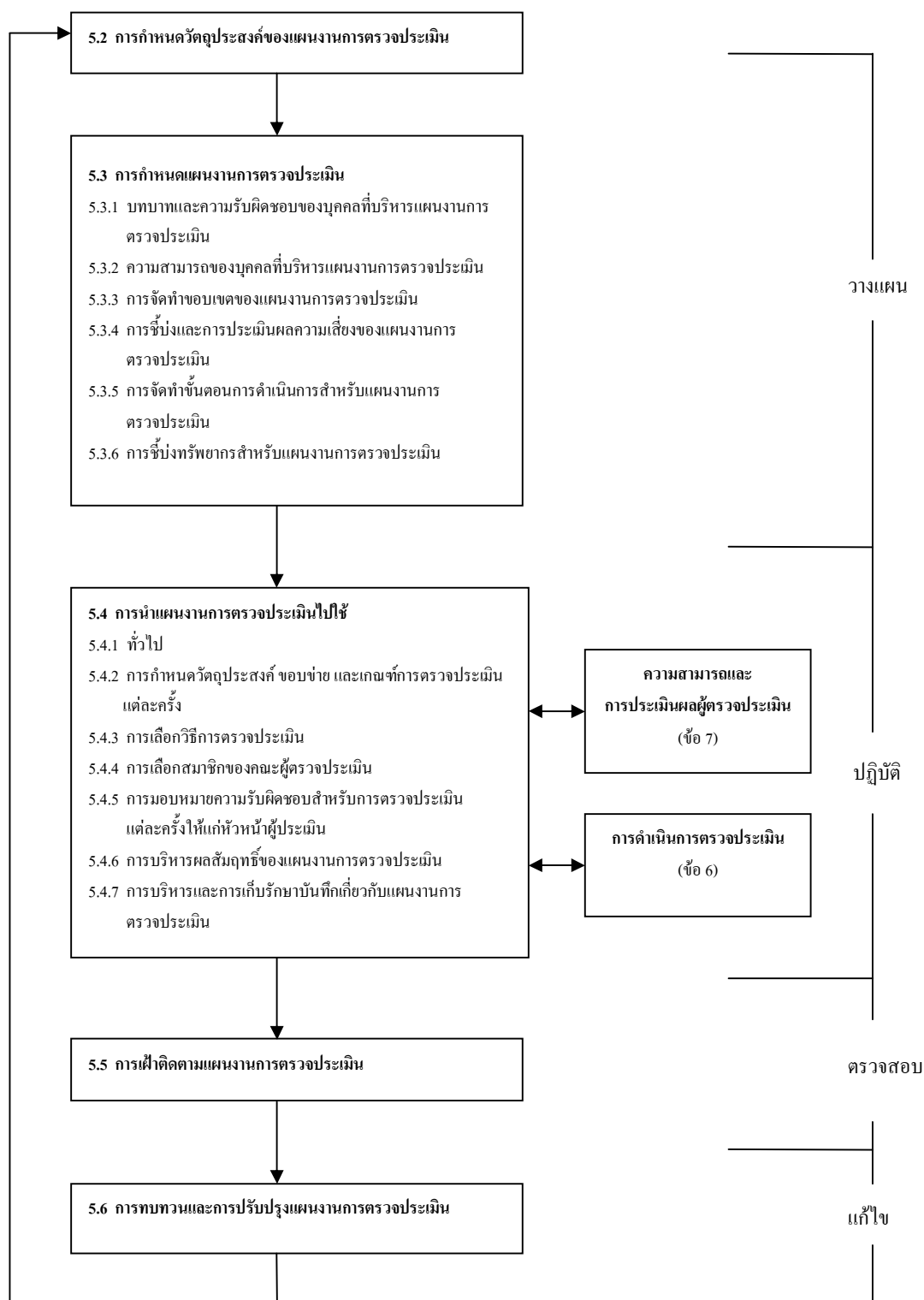
หมายเหตุ แนวความคิดนี้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไปในฐานะการตรวจประเมินตามความเสี่ยง มาตรฐานนี้ไม่ได้ให้ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจประเมินตามความเสี่ยง

แผนงานการตรวจประเมินควรรวมข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดการและดำเนินการตรวจประเมิน อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีประสิทธิภาพภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- วัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมินและการตรวจประเมินแต่ละรายการ
- ขอบเขต/จำนวน/ประเภท/ช่วงเวลา/ทำเลที่ตั้ง/กำหนดการตรวจประเมิน
- ขั้นตอนการดำเนินการจัดทำแผนงานการตรวจประเมิน
- เกณฑ์การตรวจประเมิน
- วิธีการตรวจประเมิน
- การคัดเลือกคณะผู้ตรวจประเมิน
- ทรัพยากรที่จำเป็น รวมทั้งการเดินทางและสถานที่พักอาศัย
- กระบวนการจัดการเกี่ยวกับการรักษาความลับ ความปลอดภัยของข้อมูล สุขภาพและความ ปลอดภัย และเรื่องที่เกี่ยวข้องกันอื่น ๆ

ควรเฝ้าติดตามและวัดผลการนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานการตรวจประเมินบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ แผนงานการตรวจประเมินควรจะมีการทบทวนเพื่อระบุความเป็นไปได้ในการปรับปรุง

รูปที่ 1 ฟังก์ชันไหลของกระบวนการในการบริหารแผนงานการตรวจประเมิน



หมายเหตุ 1 รูปนี้แสดงการประยุกต์ใช้วงจรการวางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-แก้ไข ในมาตรฐานนี้

หมายเหตุ 2 หมายเลขข้อ/หมายเลขข้อย่อยอ้างอิงข้อ/ข้อย่อยที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานนี้

5.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน

ผู้บริหารสูงสุดควรทำให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมินถูกกำหนดเพื่อการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน และควรทำให้มั่นใจว่าแผนงานการตรวจประเมินถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมินควรสอดคล้องและสนับสนุนนโยบายและวัตถุประสงค์ของระบบการจัดการ

วัตถุประสงค์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

- ก) เรื่องสำคัญของการบริหาร
- ข) ความตั้งใจทางการค้าและทางธุรกิจอื่น
- ค) คุณลักษณะของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และโครงการ และการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ง) ข้อกำหนดระบบการจัดการ
- จ) ข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญา และข้อกำหนดอื่นที่องค์กรมีความมุ่งมั่น
- ฉ) ความต้องการในการตรวจประเมินจากผู้ส่งมอบ
- ช) ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งลูกค้า
- ซ) ระดับผลการดำเนินงานของผู้รับการตรวจประเมิน ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของการเกิดความล้มเหลวหรืออุบัติเหตุหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ฌ) ความเสี่ยงของผู้รับการตรวจประเมิน
- ญ) ผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- ฎ) ระดับความสมบูรณ์ของระบบการจัดการที่กำลังถูกตรวจประเมิน

ตัวอย่างของวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมินมีดังต่อไปนี้

- เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการและผลการดำเนินงาน
- เพื่อบรรลุผลตามข้อกำหนดจากภายนอก เช่น การได้รับรับรองมาตรฐานระบบการจัดการ
- เพื่อทวนสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนดตามสัญญา
- เพื่อให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้ส่งมอบ
- เพื่อตัดสินประสิทธิภาพของระบบการจัดการ
- เพื่อประเมินผลความเข้ากันได้และความสอดคล้องต้องกันของวัตถุประสงค์ของระบบการจัดการกับนโยบายของระบบการจัดการและวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กร

5.3 การกำหนดแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.1 บทบาทและความรับผิดชอบของบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควร :

- กำหนดขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมิน
- ชี้แจงและประเมินความเสี่ยงของแผนงานการตรวจประเมิน
- กำหนดความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจประเมิน
- กำหนดขั้นตอนการดำเนินการจัดทำแผนงานการตรวจประเมิน
- ตัดสินทรัพยากรที่จำเป็น
- ทำให้มั่นใจว่าการนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้ รวมทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์การตรวจประเมินแต่ละครั้ง การกำหนดวิธีการตรวจประเมินและการคัดเลือกคณะผู้ตรวจประเมิน และการตรวจประเมินผลผู้ตรวจประเมิน
- ทำให้มั่นใจว่ามีการจัดการและเก็บรักษามันท์กแผนงานการตรวจประเมินอย่างเหมาะสม
- เฝ้าติดตาม ทบทวน และปรับปรุงแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรแจ้งผู้บริหารสูงสุดทราบเนื้อหาของแผนงานการตรวจประเมิน และถ้าจำเป็น อาจร้องขอให้ผู้บริหารสูงสุดอนุมัติแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.2 ความสามารถของบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรมีความสามารถที่จำเป็นสำหรับบริหารจัดการแผนงาน และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมทั้งมีความรู้และทักษะในสิ่งต่อไปนี้ :

- หลักการตรวจประเมิน ขั้นตอนการดำเนินการ และวิธี
- มาตรฐานระบบการจัดการและเอกสารอ้างอิง
- กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการของผู้รับการตรวจประเมิน
- ข้อกำหนดตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและผลิตภัณฑ์ของผู้รับการตรวจประเมิน
- ลูกค้า ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นของผู้รับการตรวจประเมิน หากสามารถปฏิบัติได้

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาไว้ซึ่งความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.3 การจัดทำขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรกำหนดขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมิน ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดและธรรมชาติของผู้รับการตรวจประเมิน รวมทั้งธรรมชาติ ความสามารถในการใช้งาน ความซับซ้อนและระดับความสมบูรณ์ของระบบการจัดการ และเรื่องสำคัญของระบบการจัดการที่ถูกตรวจประเมิน

หมายเหตุ ในบางกรณีขึ้นอยู่กับโครงสร้างหรือกิจกรรมของผู้รับการตรวจประเมิน แผนงานการตรวจประเมินอาจประกอบด้วยการตรวจประเมินเพียงครั้งเดียว (เช่น กิจกรรมของโครงการขนาดเล็ก)

ปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมินรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ :

- วัตถุประสงค์ ขอบข่ายและช่วงเวลาของการตรวจประเมินแต่ละครั้ง และจำนวนครั้งที่จะดำเนินการตรวจประเมิน รวมทั้งการตรวจติดตามผลการแก้ไขถ้าเกี่ยวข้อง
- จำนวน ความสำคัญ ความซับซ้อน ความคล้ายกัน และทำเลที่ตั้งของกิจกรรมที่ถูกตรวจประเมิน
- ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของระบบการจัดการ
- เกณฑ์การตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อตกลงที่วางแผนไว้สำหรับมาตรฐานการจัดการที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาและข้อกำหนดอื่นที่องค์กรมีภาระผูกพัน
- สรุปผลการตรวจประเมินภายในหรือภายนอกที่ผ่านมา
- ผลการทบทวนแผนงานการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- ภาษา วัฒนธรรม และประเด็นด้านสังคม
- ข้อห่วงใยของผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ข้อร้องเรียนจากลูกค้า หรือความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตามกฎหมาย
- การเปลี่ยนแปลงสำคัญของผู้รับการตรวจประเมินหรือการดำเนินงานของผู้รับการตรวจประเมิน
- ความมีพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการตรวจประเมิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้วิธีการตรวจประเมินทางไกล
- การเกิดเหตุการณ์ภายในและภายนอก เช่น ความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์ การรั่วไหลของการเก็บรักษาข้อมูล อุบัติภัยเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย อาชญากรรม หรืออุบัติเหตุเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

5.3.4 การชี้แจงและการประเมินผลความเสี่ยงของแผนงานการตรวจประเมิน

มีความเสี่ยงที่แตกต่างกันมากมายที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการกำหนด การนำไปใช้ การเฝ้าติดตาม การทบทวน และการปรับปรุงแผนงานการตรวจประเมินซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ บุคคลที่บริหารแผนงานควรพิจารณาความเสี่ยงเหล่านี้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดทำแผนงาน ความเสี่ยงเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ :

- การวางแผน เช่น ความล้มเหลวในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง และความล้มเหลวในการกำหนดขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมิน
- ทรัพยากร เช่น ให้เวลาไม่เพียงพอสำหรับการจัดทำแผนงานการตรวจประเมินหรือการดำเนินการตรวจประเมิน
- การคัดเลือกคณะผู้ตรวจประเมิน เช่น คณะผู้ตรวจประเมินไม่มีความสามารถโดยรวมเพียงพอสำหรับการดำเนินการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ
- การนำไปใช้ เช่น การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน
- บันทึกและการควบคุมบันทึก เช่น ความล้มเหลวในการป้องกันที่เพียงพอสำหรับบันทึกการตรวจประเมินที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของแผนงานการตรวจประเมิน
- การเฝ้าติดตาม การทบทวน และการปรับปรุงแผนงานการตรวจประเมิน เช่น การเฝ้าติดตามที่ไม่มีประสิทธิภาพของผลสัมฤทธิ์ของแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.5 การจัดทำขั้นตอนการดำเนินการสำหรับแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรจัดทำขั้นตอนการดำเนินการเดียวหรือมากกว่า เพื่อดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ หากเกี่ยวข้อง :

- การวางแผนและการจัดทำกำหนดการการตรวจประเมิน โดยพิจารณาความเสี่ยงของแผนงานการตรวจประเมิน
- การทำให้มั่นใจเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลและความลับ
- การรับประกันความสามารถของผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน
- การคัดเลือกคณะผู้ตรวจประเมินที่เหมาะสมและการมอบหมายบทบาทและความรับผิดชอบ
- การดำเนินการตรวจประเมิน รวมทั้งการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม
- การดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไข หากเกี่ยวข้อง
- การรายงานผู้บริหารสูงสุดเกี่ยวกับผลสำเร็จโดยรวมของแผนงานการตรวจประเมิน

- การเก็บรักษามันที่เกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน
- การเฝ้าติดตามและการทบทวนผลการดำเนินงานและความเสี่ยง และการปรับปรุงประสิทธิผลของแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.6 การชี้แจงทรัพยากรสำหรับแผนงานการตรวจประเมิน

ในการชี้แจงทรัพยากรสำหรับแผนงานการตรวจประเมิน บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรพิจารณา:

- ทรัพยากรทางการเงินที่จำเป็นสำหรับการพัฒนา นำไปใช้ บริหาร และปรับปรุงกิจกรรมการตรวจประเมิน
- วิธีการตรวจประเมิน
- ความมีพร้อมไว้ใช้งานของผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคที่มีความสามารถเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน
- ขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมินและความเสี่ยงของแผนงานการตรวจประเมิน
- เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สถานที่พักอาศัย และสิ่งของจำเป็นอื่นสำหรับการตรวจประเมิน
- ความมีพร้อมไว้ใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.4 การนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้

5.4.1 ทั่วไป

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้โดยวิธีการดังต่อไปนี้:

- สื่อสารส่วนสำคัญของแผนงานการตรวจประเมินไปยังผู้เกี่ยวข้องและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะๆ
- กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบข่ายและเกณฑ์การตรวจประเมินแต่ละครั้ง
- ประสานงานและจัดทำกำหนดการตรวจประเมินและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนงานการตรวจประเมิน
- ทำให้มั่นใจว่าได้คัดเลือกคณะผู้ตรวจประเมินที่มีความสามารถที่จำเป็น
- จัดให้มีทรัพยากรที่จะเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน
- ทำให้มั่นใจว่าการดำเนินการตรวจประเมินสอดคล้องกับแผนงานการตรวจประเมินและดำเนินการภายในกรอบเวลาที่ตกลงไว้

- ทำให้มั่นใจว่ากิจกรรมการตรวจประเมินถูกบันทึกและบันทึกนั้นถูกดำเนินการและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม

5.4.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์สำหรับการตรวจประเมินแต่ละครั้ง

การตรวจประเมินแต่ละครั้งควรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ขอบข่ายและเกณฑ์ที่จัดทำเป็นเอกสาร บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรกำหนดสิ่งเหล่านี้ และให้สอดคล้องตรงกันกับวัตถุประสงค์โดยรวมของแผนงานการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินกำหนดว่ามีสิ่งใดบ้างที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จในการตรวจประเมินแต่ละครั้ง และอาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ :

- การตัดสินใจเกี่ยวกับขอบเขตของความสอดคล้องของระบบการจัดการที่ถูกตรวจประเมิน หรือบางส่วนของระบบการจัดการตามเกณฑ์การตรวจประเมิน
- การตัดสินใจเกี่ยวกับขอบเขตของความสอดคล้องของกิจกรรม กระบวนการ และผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดและขั้นตอนการดำเนินการของระบบการจัดการ
- การประเมินผลความสามารถของระบบการจัดการที่จะทำให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาและข้อกำหนดอื่นที่องค์กรมีภาระผูกพัน
- การประเมินผลความมีประสิทธิภาพของระบบการจัดการในการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- การชี้บ่งพื้นที่ที่มีความเป็นไปได้สำหรับการปรับปรุงระบบการจัดการ

ขอบข่ายการตรวจประเมินควรสอดคล้องกับแผนงานการตรวจประเมินและวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน ขอบข่ายการตรวจประเมินควรรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ท่าเลที่ตั้งทางกายภาพ หน่วยงานภายในองค์กร กิจกรรมและกระบวนการที่จะถูกตรวจประเมิน รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมิน

เกณฑ์การตรวจประเมินเป็นสิ่งอ้างอิงเพื่อตัดสินความสอดคล้อง โดยอาจรวมถึงนโยบาย ขั้นตอนการดำเนินการ มาตรฐาน ข้อกำหนดตามกฎหมาย ข้อกำหนดระบบการจัดการ ข้อกำหนดตามสัญญา ข้อพึงปฏิบัติรายสาขา หรือข้อตกลงอื่นที่วางแผนไว้ที่เกี่ยวข้อง

หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบข่าย หรือเกณฑ์การตรวจประเมิน ควรดัดแปลงแผนงานการตรวจประเมิน ถ้าจำเป็น

เมื่อระบบการจัดการในสาขาที่แตกต่างกันสองระบบหรือมากกว่าได้รับการตรวจประเมินพร้อมกัน (การตรวจประเมินรวม) เป็นสิ่งสำคัญที่วัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์การตรวจประเมินต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง

5.4.3 การเลือกวิธีการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรเลือกและกำหนดวิธีสำหรับการดำเนินการตรวจประเมิน อย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์การตรวจประเมินที่กำหนด

หมายเหตุ ข้อแนะนำในการเลือกวิธีการตรวจประเมินให้ไว้ในภาคผนวก ข.

ในกรณีที่มียุทธศาสตร์สองแห่งหรือมากกว่าดำเนินการตรวจประเมินร่วมสำหรับผู้รับการตรวจประเมิน เดียวกัน บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินที่ต่างกันนั้นควรมีความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับวิธีการ ตรวจประเมิน และพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องกันทั้งในด้านทรัพยากรและการวางแผนการตรวจประเมิน ถ้า ผู้รับการตรวจประเมินมีระบบการจัดการในสาขาที่แตกต่างกันสองระบบหรือมากกว่า อาจรวมการ ตรวจประเมินรวมไว้ในแผนงานการตรวจประเมินด้วย

5.4.4 การเลือกสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรแต่งตั้งสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งหัวหน้า ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคใด ๆ ที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมินที่เฉพาะเจาะจง

ควรเลือกคณะผู้ตรวจประเมินโดยคำนึงถึงความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของ การตรวจประเมินแต่ละครั้งภายในขอบข่ายที่กำหนด ถ้ามีผู้ตรวจประเมินเพียงคนเดียว ผู้ตรวจประเมิน ควรปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของหัวหน้าผู้ตรวจประเมินด้วย

หมายเหตุ ข้อ 7 ให้ข้อแนะนำในการกำหนดความสามารถที่ต้องการสำหรับสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินและ บรรยายกระบวนการสำหรับการตรวจประเมินผลผู้ตรวจประเมิน

ในการตัดสินใจเกี่ยวกับขนาดและองค์ประกอบของคณะผู้ตรวจประเมินสำหรับการตรวจประเมินที่ เฉพาะเจาะจง ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ :

- ก) ความสามารถโดยรวมของคณะผู้ตรวจประเมินที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการ ตรวจประเมิน โดยคำนึงถึงขอบข่ายและเกณฑ์การตรวจประเมิน
- ข) ความซับซ้อนของการตรวจประเมิน หากเป็นการตรวจประเมินรวม หรือการตรวจประเมินร่วม
- ค) วิธีการตรวจประเมินที่เลือก
- ง) ข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาและข้อกำหนดอื่นที่องค์กรมีภาระผูกพัน

- จ) ความต้องการทำให้มั่นใจเกี่ยวกับความอิสระของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินจากกิจกรรมที่ถูกตรวจประเมิน และเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดกันของผลประโยชน์ใด ๆ (ดูหลักการ จ. ในข้อ 4)
- ฉ) ความสามารถของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินในการมีปฏิสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับผู้แทนของผู้รับการตรวจประเมินและเพื่อทำงานร่วมกัน
- ช) ภาษาที่ใช้ในการตรวจประเมิน และคุณลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับการตรวจประเมิน ประเด็นเหล่านี้อาจได้รับการแก้ไขโดยทักษะส่วนตัวของผู้ตรวจประเมินหรือได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค

เพื่อรับประกันความสามารถโดยรวมของคณะผู้ตรวจประเมิน ควรปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ :

- การชี้แจงความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- การคัดเลือกสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินเพื่อให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นทั้งหมดอยู่ในคณะผู้ตรวจประเมิน

ถ้าความสามารถที่จำเป็นทั้งหมดไม่มีอยู่ในผู้ตรวจประเมินคนใดคนหนึ่ง คณะผู้ตรวจประเมินผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคที่มีความสามารถส่วนที่เพิ่มเติมนั้นควรถูกรวมไว้ในคณะผู้ตรวจประเมินผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคควรทำงานภายใต้การอำนวยการของผู้ตรวจประเมิน แต่ไม่ควรดำเนินการในฐานะผู้ตรวจประเมิน

อาจรวมผู้ตรวจประเมินฝึกหัดไว้ในคณะผู้ตรวจประเมิน แต่ควรมีส่วนร่วมภายใต้การอำนวยการและคำแนะนำของผู้ตรวจประเมิน

การปรับปรุงขนาดและองค์ประกอบของคณะผู้ตรวจประเมินอาจเป็นสิ่งจำเป็นในระหว่างการตรวจประเมิน เช่น ถ้ามีประเด็นเกี่ยวกับความขัดกันของผลประโยชน์ หรือความสามารถ ถ้าสถานการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้น ควรมีการหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง (เช่น หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน บุคคลที่บริหารแผนงาน การตรวจประเมิน องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน หรือผู้รับการตรวจประเมิน) ก่อนดำเนินการปรับปรุง

5.4.5 การมอบหมายความรับผิดชอบสำหรับการตรวจประเมินแต่ละครั้งให้แก่หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรมอบหมายความรับผิดชอบสำหรับการดำเนินการตรวจประเมินแต่ละครั้งให้แก่หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน

การมอบหมายควรให้มีเวลาที่เพียงพอล่วงหน้าก่อนวันตรวจประเมินที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการวางแผนการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การดำเนินการตรวจประเมินแต่ละครั้งเกิดประสิทธิผล ควรจัดให้มีข้อมูลดังต่อไปนี้สำหรับหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน :

- ก) วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ข) เกณฑ์การตรวจประเมินและเอกสารอ้างอิงใด ๆ
- ค) ขอบข่ายการตรวจประเมิน รวมทั้งการชี้แจงหน่วยงานและกระบวนการที่จะถูกตรวจประเมิน
- ง) วิธีการตรวจประเมินและขั้นตอนการดำเนินการ
- จ) องค์ประกอบของคณะผู้ตรวจประเมิน
- ฉ) ข้อมูลเพื่อการติดต่อกับผู้รับการตรวจประเมิน ทำเลที่ตั้ง วันที่และช่วงเวลาของการดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมิน
- ช) การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตรวจประเมิน
- ซ) ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมินผลและจัดการกับความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ข้อมูลเกี่ยวกับการมอบหมายงานควรครอบคลุมดังต่อไปนี้ตามความเหมาะสม :

- ภาษาที่ใช้ในการทำงานและจัดทำรายงานของการตรวจประเมินในกรณีที่ต้องใช้ภาษาแตกต่างกันไปจากภาษาแม่ของผู้ตรวจประเมินหรือของผู้รับการตรวจประเมิน หรือของทั้งสองฝ่าย
- เนื้อหาในรายงานการตรวจประเมินและการจัดส่งรายงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงานการตรวจประเมิน
- เรื่องเกี่ยวกับการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล หากกำหนดไว้ในแผนงานการตรวจประเมิน
- ข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยสำหรับผู้ตรวจประเมิน
- ข้อกำหนดด้านการรักษาความปลอดภัยและการมอบอำนาจหน้าที่
- การตรวจติดตามผลการแก้ไขใด ๆ เช่น จากการตรวจประเมินที่ผ่านมา ถ้าเกี่ยวข้อง
- การประสานงานกับกิจกรรมการตรวจประเมินอื่น ในกรณีของการตรวจประเมินร่วม

เมื่อดำเนินการตรวจประเมินร่วม เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่างองค์กรที่ดำเนินการตรวจประเมินตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นการตรวจประเมิน ในเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการแต่งตั้งสำหรับการตรวจประเมิน

5.4.6 การบริหารผลสัมฤทธิ์ของแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรทำให้มั่นใจว่ากิจกรรมดังต่อไปนี้ได้มีการปฏิบัติ :

- การทบทวนและการอนุมัติรายการการตรวจประเมิน รวมทั้งการตรวจประเมินผลเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเพียงพอของสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน
- การทบทวนการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน
- การจัดส่งรายงานการตรวจประเมินให้แก่ผู้บริหารสูงสุดและผู้เกี่ยวข้องอื่น
- การตัดสินใจเกี่ยวกับความจำเป็นของการตรวจติดตามผลการแก้ไข

5.4.7 การบริหารและการเก็บรักษามันท์กเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำ บริหาร และเก็บรักษามันท์กการตรวจประเมินเพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้ ควรกำหนดกระบวนการต่าง ๆ เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานเพื่อรักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับมันท์กการตรวจประเมิน มันท์กควรรวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

ก) มันท์กเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน เช่น

- วัตถุประสงค์และขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมินที่จัดทำเป็นเอกสาร
- มันท์กการจัดการความเสี่ยงของแผนงานการตรวจประเมิน
- การทบทวนประสิทธิผลของแผนงานการตรวจประเมิน

ข) มันท์กเกี่ยวกับการตรวจประเมินแต่ละครั้ง เช่น

- แผนการตรวจประเมินและรายงานการตรวจประเมิน
- รายงานความไม่สอดคล้อง
- รายงานการปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน
- รายงานการตรวจติดตามผลการแก้ไข ถ้าเกี่ยวข้อง

ค) มันท์กเกี่ยวกับบุคลากรในการตรวจประเมิน โดยครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ เช่น

- ความสามารถและการประเมินผลการปฏิบัติงานของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน
- การเลือกคณะผู้ตรวจประเมินและสมาชิก
- การรักษาและปรับปรุงความสามารถ

แบบบันทึกและระดับรายละเอียดในบันทึกควรแสดงให้เห็นถึงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน

5.5 การเฝ้าติดตามแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรเฝ้าติดตามการนำแผนงานไปใช้โดยพิจารณาถึงความต้องการในเรื่องต่อไปนี้:

- ก) ประเมินผลความสอดคล้องกับแผนงานการตรวจประเมิน กำหนดการ และวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ข) ประเมินผลการปฏิบัติงานของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน
- ค) ประเมินผลความสามารถของคณะผู้ตรวจประเมินในการนำแผนการตรวจประเมินไปใช้
- ง) ประเมินผลข้อมูลป้อนกลับจากผู้บริหารสูงสุด ผู้รับการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมิน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น

ปัจจัยบางประการอาจชี้ให้เห็นความจำเป็นในการตัดแปลงแผนงานการตรวจประเมิน เช่น:

- สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน
- ระดับความมีประสิทธิภาพของระบบการจัดการที่แสดง
- การเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการขององค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินหรือของผู้รับการตรวจประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงของมาตรฐาน ข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาและข้อกำหนดอื่นที่องค์กรมีภาระผูกพัน
- การเปลี่ยนแปลงผู้ส่งมอบ

5.6 การทบทวนและการปรับปรุงแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรทบทวนแผนงานการตรวจประเมินเพื่อประเมินว่าบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรใช้บทเรียนที่ได้รับจากทบทวนแผนงานการตรวจประเมินเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนแผนงานการตรวจประเมินควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้:

- ก) ผลลัพธ์และแนวโน้มจากการเฝ้าติดตามแผนงานการตรวจประเมิน
- ข) ความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินการของแผนงานการตรวจประเมิน

- ค) ความต้องการและความคาดหวังที่เกิดขึ้นของผู้มีส่วนได้เสีย
- ง) บันทึกเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน
- จ) วิธีการทางเลือกหรือวิธีการใหม่ของการตรวจประเมิน
- ฉ) ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับแผนงานการตรวจประเมิน
- ช) ประเด็นการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรทบทวนการนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้โดยรวม ซึ่งพื้นที่เพื่อการปรับปรุง แก้ไขแผนงานถ้าจำเป็น และควร :

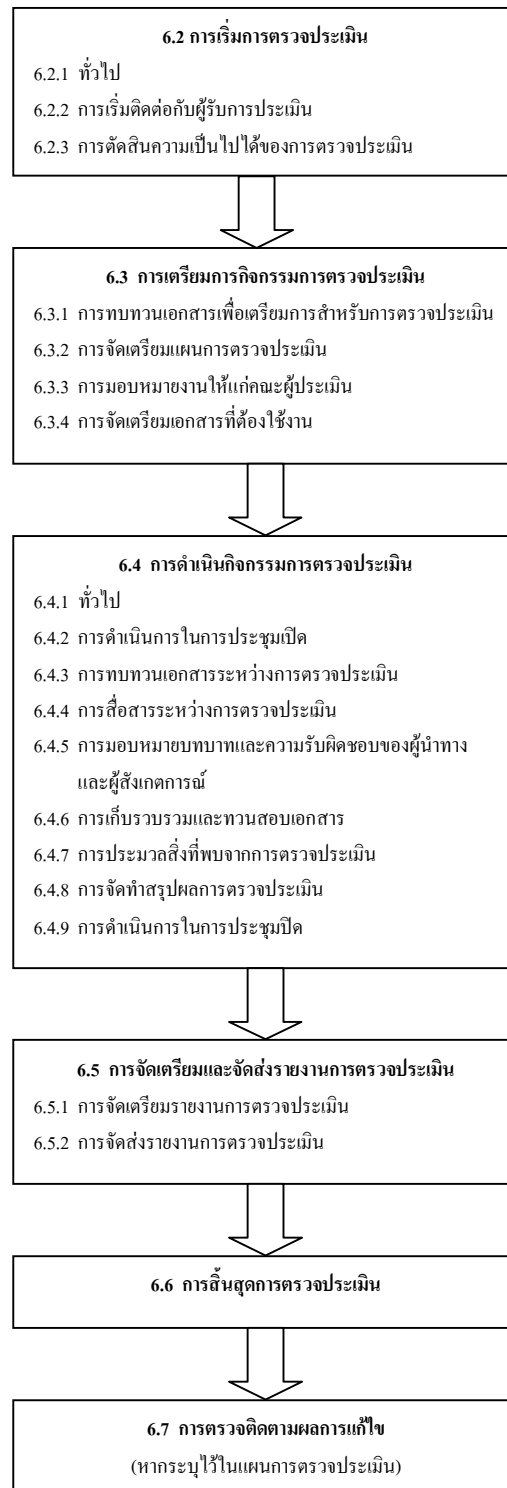
- ทบทวนการพัฒนาวิชาชีพของผู้ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับข้อ 7.4 7.5 และ 7.6
- รายงานผลการทบทวนแผนงานการตรวจประเมินให้แก่ผู้บริหารสูงสุด

6. การดำเนินการตรวจประเมิน

6.1 ทัวไป

ข้อนี้ให้ข้อแนะนำสำหรับการเตรียมการและการดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมินในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานการตรวจประเมิน รูปที่ 2 แสดงให้เห็นภาพรวมของแบบอย่างกิจกรรมการตรวจประเมิน โดยทั่วไป ขอบเขตของการนำข้อนี้ไปใช้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการตรวจประเมินเฉพาะ

รูปที่ 2 แบบอย่างกิจกรรมการตรวจประเมิน



หมายเหตุ หมายเลขข้อย่ออ้างอิงถึงข้อย่อที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานนี้

6.2 การเริ่มการตรวจประเมิน

6.2.1 ทั่วไป

เมื่อการตรวจประเมินเริ่มต้นแล้ว ความรับผิดชอบในการดำเนินการตรวจประเมินยังคงอยู่กับหัวหน้าผู้ตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมาย (ดู 5.4.5) จนกว่าการตรวจประเมินจะเสร็จสมบูรณ์

ในการเริ่มต้นการตรวจประเมิน ควรพิจารณาขั้นตอนต่าง ในรูปที่ 2 อย่างไรก็ดีตาม ลำดับขั้นตอนสามารถแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับผู้รับการตรวจประเมิน กระบวนการ และสภาพแวดล้อมเฉพาะของการตรวจประเมิน

6.2.2 การเริ่มต้นติดต่อกับผู้รับการตรวจประเมิน

การเริ่มต้นติดต่อกับผู้รับการตรวจประเมินเพื่อการดำเนินการตรวจประเมินสามารถติดต่ออย่างไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการก็ได้ และควรดำเนินการโดยหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน จุดมุ่งหมายของการเริ่มต้นติดต่อดังต่อไปนี้ :

- สร้างการสื่อสารกับผู้แทนของผู้รับการตรวจประเมิน
- ยืนยันอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตรวจประเมิน
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน ขอบข่าย วิธีการ และองค์ประกอบของคณะผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค
- ขอรับ (เข้าถึง) เอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผน
- ตัดสินข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและผลิตภัณฑ์ของผู้รับการตรวจประเมิน
- ยืนยันข้อตกลงกับผู้รับการตรวจประเมินเกี่ยวกับขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลและข้อปฏิบัติสำหรับข้อมูลลับ
- การจัดเตรียมสำหรับการตรวจประเมินรวมทั้งการนัดหมายวันที่ตรวจประเมิน
- พิจารณาข้อกำหนดพิเศษด้านสถานที่ ทั้งในเรื่องการเข้าออก การรักษาความปลอดภัย สุขภาพและความปลอดภัย หรือเรื่องอื่น ๆ
- ให้ความเห็นชอบรายชื่อผู้สังเกตการณ์และความต้องการผู้นำทางสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน
- ตัดสินความสนใจหรือข้อห่วงใยใด ๆ ของผู้รับการตรวจประเมินที่สัมพันธ์กับการตรวจประเมินเฉพาะ

6.2.3 การตัดสินใจความเป็นไปได้ของการตรวจประเมิน

ควรตัดสินใจความเป็นไปได้ของการตรวจประเมิน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลว่าจะสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

การตัดสินใจความเป็นไปได้ควรคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวกับความพร้อมไว้ใช้งานของสิ่งต่อไปนี้ :

- ข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน
- การประสานงานอย่างเพียงพอจากผู้รับการตรวจประเมิน
- เวลาและทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการดำเนินการตรวจประเมิน

หากการตรวจประเมินไม่มีความเป็นไปได้ ควรนำเสนอทางเลือกให้แก่องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้รับการตรวจประเมิน

6.3 การเตรียมการกิจกรรมการตรวจประเมิน

6.3.1 การทบทวนเอกสารเพื่อเตรียมการสำหรับการตรวจประเมิน

ควรทบทวนเอกสารระบบการจัดการที่เกี่ยวข้องของผู้รับการตรวจประเมินเพื่อ:

- รวบรวมข้อมูลสำหรับการเตรียมการของกิจกรรมการตรวจประเมินและเอกสารที่ต้องใช้งานที่เกี่ยวข้อง (ดูข้อ 6.3.4) เช่น เกี่ยวกับกระบวนการ หน้าที่
- จัดทำภาพรวมแสดงขอบเขตของเอกสารระบบการจัดการเพื่อค้นหาช่องว่างที่อาจเกิดขึ้น

หมายเหตุ ข้อแนะนำสำหรับการทบทวนเอกสารให้ไว้ในข้อ ข.2

เอกสารที่เกี่ยวข้องควรรวมถึงเอกสารและบันทึกระบบการจัดการ รวมทั้งรายงานการตรวจประเมินที่ผ่านมา การทบทวนเอกสารควรคำนึงถึงขนาด ธรรมชาติ และความซับซ้อนของระบบการจัดการและโครงสร้างองค์กรของผู้รับการตรวจประเมิน และวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการตรวจประเมิน

6.3.2 การจัดเตรียมแผนการตรวจประเมิน

- 6.3.2.1 หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรจัดเตรียมแผนการตรวจประเมินบนพื้นฐานของข้อมูลในแผนงานการตรวจประเมินและในเอกสารที่ได้รับจากผู้รับการตรวจประเมิน แผนการตรวจประเมินควรพิจารณาผลกระทบของกิจกรรมการตรวจประเมินต่อกระบวนการของผู้รับการตรวจประเมิน และใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการจัดทำข้อตกลงระหว่างองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน คณะผู้ตรวจประเมิน และผู้รับการตรวจประเมินในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจประเมิน แผนการตรวจประเมินควรอำนวยความสะดวกในการจัดทำกำหนดการและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพของกิจกรรมการตรวจประเมินต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ปริมาณรายละเอียดที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจประเมินควรสะท้อนถึงขอบข่ายและความซับซ้อนของการตรวจประเมิน รวมทั้งผลกระทบของความไม่แน่นอนในการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน ในการจัดเตรียมแผนการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรตระหนักถึงสิ่งต่อไปนี้:

- เทคนิคการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม (ดูข้อ ข.3)
- องค์ประกอบของคณะผู้ตรวจประเมินและความสามารถโดยรวมของคณะผู้ตรวจประเมิน
- ความเสี่ยงขององค์กรที่อาจเกิดขึ้นจากการตรวจประเมิน

ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงขององค์กรอาจมีสาเหตุจากการปรากฏตัวของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินทั้งในด้านสุขภาพและความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และคุณภาพ และการปรากฏตัวนั้นนำมาซึ่งภัยคุกคามต่อผลิตภัณฑ์ของผู้รับการตรวจประเมิน บริการ บุคลากร หรือโครงสร้างพื้นฐาน (เช่น การปนเปื้อนของห้องปลอดเชื้อ)

สำหรับการตรวจประเมินรวม ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทำงานและวัตถุประสงค์ที่อาจขัดแย้งกัน และลำดับความสำคัญของระบบการจัดการที่แตกต่างกัน

6.3.2.2 ขนาดและเนื้อหาในแผนการตรวจประเมินอาจแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ระหว่างการตรวจประเมินครั้งแรกกับการตรวจประเมินครั้งต่อ ๆ มา รวมทั้งระหว่างการตรวจประเมินภายในกับการตรวจประเมินภายนอก แผนการตรวจประเมินควรมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงที่อาจจำเป็นเมื่อมีความคืบหน้าของกิจกรรมการตรวจประเมิน

แผนการตรวจประเมินควรครอบคลุมถึงหรืออ้างอิงถึงสิ่งต่อไปนี้:

- ก) วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ข) ขอบข่ายการตรวจประเมิน รวมทั้งการชี้แจงหน่วยงานต่าง ๆ และกระบวนการต่าง ๆ ที่ถูกตรวจประเมิน
- ค) เกณฑ์การตรวจประเมินและเอกสารอ้างอิงใด ๆ
- ง) ทำเลที่ตั้ง วันที่ ระยะเวลาและช่วงเวลาที่จะดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมิน รวมทั้งการประชุมกับฝ่ายบริหารของผู้รับการตรวจประเมิน
- จ) วิธีการตรวจประเมินที่ใช้ รวมทั้งขอบเขตของการสุ่มตัวอย่างสำหรับการตรวจประเมินที่ต้องการ เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจประเมินที่เพียงพอและการออกแบบแผนการสุ่มตัวอย่าง ถ้าเกี่ยวข้อง

ฉ) บทบาทและความรับผิดชอบของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินรวมทั้งผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์

ช) การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับพื้นที่ตรวจประเมินที่สำคัญ

แผนการตรวจประเมินอาจครอบคลุมถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วยตามความเหมาะสม:

- การชี้แจงผู้แทนของผู้รับการตรวจประเมินสำหรับการตรวจประเมิน
- ภาษาที่ใช้ในการทำงานและจัดทำรายงานการตรวจประเมินในกรณีที่ต้องใช้ภาษาที่แตกต่างจากภาษาแม่ของผู้ตรวจประเมินหรือของผู้รับการตรวจประเมิน หรือของทั้งสองฝ่าย
- หัวข้อที่ต้องมีในรายงานการตรวจประเมิน
- การดำเนินการเกี่ยวกับการเดินทางและการสื่อสาร รวมทั้งการดำเนินการพิเศษด้านสถานที่ที่ถูกตรวจประเมิน
- มาตรการเฉพาะใด ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อลดผลกระทบจากความไม่แน่นอนของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- เรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล
- การติดตามผลการดำเนินการแก้ไขจากการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- กิจกรรมการตรวจติดตามผลตามที่วางแผนไว้
- การประสานงานกับกิจกรรมการตรวจประเมินอื่น ในกรณีของการตรวจประเมินร่วม

องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินอาจทบทวนและยอมรับแผนการตรวจประเมิน และควรนำเสนอต่อผู้รับการตรวจประเมิน ข้อคัดค้านใด ๆ ของผู้รับการตรวจประเมินต่อแผนการตรวจประเมิน ควรได้รับการแก้ไขระหว่างหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ผู้รับการตรวจประเมิน และองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน

6.3.3 การมอบหมายงานให้แก่คณะผู้ตรวจประเมิน

เมื่อหารือร่วมกับคณะผู้ตรวจประเมินแล้ว หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่สมาชิกแต่ละคนในการตรวจประเมินกระบวนการ กิจกรรม หน่วยงาน หรือทำเลที่ตั้ง โดยเฉพาะเจาะจงการมอบหมายงานนั้นควรคำนึงถึงความอิสระและความสามารถของผู้ตรวจประเมินและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบทบาทและความรับผิดชอบที่แตกต่างกันของผู้ตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค

หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรจัดการประชุมเพื่อสรุปงานของคณะผู้ตรวจประเมินตามความเหมาะสม เพื่อจัดสร้งงานและการมอบหมายหน้าที่และตัดสินใจเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงการมอบหมายงานสามารถทำได้ในระหว่างการตรวจประเมินเพื่อให้มั่นใจถึงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

6.3.4 การจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้งาน

สมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินควรเก็บรวบรวมและทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมาย และจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้งาน ถ้าจำเป็น เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเพื่อใช้บันทึกหลักฐานการตรวจประเมิน เอกสารที่ต้องใช้งานเหล่านั้นอาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

- รายการตรวจประเมิน (checklists)
- แผนการสุ่มตัวอย่างของการตรวจประเมิน
- แบบบันทึกสำหรับบันทึกข้อมูล เช่น หลักฐานสนับสนุน สิ่งที่ได้จากการตรวจประเมิน และบันทึกการประชุม

การใช้รายการตรวจประเมินและแบบบันทึกต่าง ๆ ไม่ควรจำกัดขอบเขตของกิจกรรมการตรวจประเมิน ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามผลของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ระหว่างการตรวจประเมิน

6.4 การดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมิน

6.4.1 ทั่วไป

ตามปกติจะดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมินตามลำดับที่กำหนดดังที่แสดงในรูปที่ 2 ลำดับนี้อาจแตกต่างกันไปเพื่อความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของการตรวจประเมินเฉพาะ

6.4.2 การดำเนินการในการประชุมเปิด

จุดมุ่งหมายของการประชุมเปิดเพื่อ:

- ก) ยืนยันการเห็นชอบร่วมกันของทุกฝ่าย (เช่น ผู้รับการตรวจประเมิน คณะผู้ตรวจประเมิน) เกี่ยวกับแผนการตรวจประเมิน
- ข) แนะนำตัวของคณะผู้ตรวจประเมิน
- ค) ทำให้มั่นใจว่ากิจกรรมการตรวจประเมินที่วางแผนไว้ทั้งหมดสามารถปฏิบัติได้

ควรจัดการประชุมเปิดร่วมกับฝ่ายบริหารของผู้รับการตรวจประเมิน หากเหมาะสมควรมีผู้รับผิดชอบหน่วยงานหรือกระบวนการที่จะถูกตรวจประเมินเข้าร่วมประชุมด้วย ระหว่างการประชุม ควรจัดให้มีโอกาสสำหรับถามคำถาม

ระดับรายละเอียดควรให้เหมาะสมกับความคุ้นเคยของผู้รับการตรวจประเมินเกี่ยวกับกระบวนการตรวจประเมิน ในหลายตัวอย่าง เช่น การตรวจประเมินภายในในองค์กรขนาดเล็ก การประชุมเปิดอาจเป็นเพียงการสื่อสารอย่างง่ายว่ากำลังจะมีการตรวจประเมินและอธิบายธรรมชาติของการตรวจประเมิน

สำหรับสถานการณ์การตรวจประเมินอื่น การประชุมอาจเป็นทางการและควรเก็บรักษาทันทีที่รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรเป็นประธานของการประชุม และควรพิจารณารายการต่อไปนี้อย่างเหมาะสม:

- การแนะนำตัวของผู้เข้าร่วม รวมทั้งผู้สังเกตการณ์และผู้นำทาง และบทบาทคร่าว ๆ ของแต่ละคน
- การยืนยันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์การตรวจประเมิน
- การยืนยันแผนการตรวจประเมินและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการตรวจประเมิน เช่น วันและเวลาสำหรับการประชุมปิด การประชุมระหว่างกัลระหว่างคณะผู้ตรวจประเมินกับฝ่ายบริหารของผู้รับการตรวจประเมิน และการเปลี่ยนแปลงล่าสุด
- การนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการตรวจประเมิน รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับการตรวจประเมินว่า หลักฐานการตรวจประเมินจะขึ้นอยู่กับตัวอย่างข้อมูลที่มีพร้อมไว้ใช้งาน
- การแนะนำวิธีจัดการความเสี่ยงขององค์กรซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการปรากฏตัวของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน
- การยืนยันช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการระหว่างคณะผู้ตรวจประเมินกับผู้รับการตรวจประเมิน
- การยืนยันภาษาที่ใช้ระหว่างการตรวจประเมิน
- การยืนยันว่าผู้รับการตรวจประเมินจะได้รับทราบความคืบหน้าของการตรวจประเมินเป็นระยะ ๆ ระหว่างการตรวจประเมิน
- การยืนยันเกี่ยวกับทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจประเมินมีพร้อมไว้ใช้งาน
- การยืนยันเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ภาวะฉุกเฉิน และการรักษาความปลอดภัยสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน
- ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการรายงานสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน รวมทั้งการแยกประเภทของสิ่งที่พบ
- ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขที่อาจนำไปสู่การยุติการตรวจประเมิน
- ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมปิด

- ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับสิ่งที่พบระหว่างการตรวจประเมิน
- ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับการตรวจประเมินทั้งในเรื่องสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินหรือข้อสรุปจากการตรวจประเมิน รวมทั้งการร้องเรียนหรือการอุทธรณ์

6.4.3 การทบทวนเอกสารระหว่างการตรวจประเมิน

ควรทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องของผู้รับการตรวจประเมินเพื่อ:

- ตัดสินความสอดคล้องของระบบที่จัดทำเป็นเอกสารเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน
- รวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการตรวจประเมิน

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะสำหรับการทบทวนเอกสารให้ไว้ในข้อ ข.2

การทบทวนอาจดำเนินการร่วมกับกิจกรรมการตรวจประเมินอื่น และอาจดำเนินการต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นการตรวจประเมิน โดยต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อประสิทธิภาพของการดำเนินการตรวจประเมิน

หากไม่ได้รับเอกสารที่เพียงพอภายในกรอบเวลาที่กำหนดในแผนการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรแจ้งบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมินทราบ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการตรวจประเมิน ควรมีการตัดสินใจว่าจะดำเนินการตรวจประเมินต่อไปหรือพักไว้ก่อนจนกว่าปัญหาด้านเอกสารจะได้รับการแก้ไข

6.4.4 การสื่อสารระหว่างการตรวจประเมิน

ระหว่างการตรวจประเมิน อาจเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีข้อตกลงอย่างเป็นทางการสำหรับการสื่อสารภายในคณะผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งกับผู้รับการตรวจประเมิน องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน และอาจรวมถึงหน่วยงานภายนอกด้วย (เช่น หน่วยงานควบคุมกฎระเบียบ) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ข้อกำหนดตามกฎหมายระบุให้ต้องรายงานเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

คณะผู้ตรวจประเมินควรพบปะหารือกันเป็นระยะ ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ประเมินความคืบหน้าของการตรวจประเมิน และมอบหมายงานใหม่ระหว่างสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินตามความจำเป็น

ระหว่างการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรสื่อสารเป็นระยะ ๆ ถึงความคืบหน้าของการตรวจประเมินและข้อห่วงใยใด ๆ กับผู้รับการตรวจประเมินและองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินตามความเหมาะสม หากหลักฐานที่เก็บรวบรวมได้ระหว่างการตรวจประเมินซึ่งชี้ให้เห็นความเสี่ยงเฉียบพลันและสำคัญของผู้รับการตรวจประเมิน ควรรายงานให้ผู้รับการตรวจประเมินทราบโดยไม่ชักช้าตามความเหมาะสม

ในกรณีที่หลักฐานการตรวจประเมินที่มีอยู่แสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินไม่สามารถบรรลุผลได้ หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรรายงานเหตุผลให้แก่องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน

และได้รับการตรวจประเมินเพื่อตัดสินใจเลือกมาตรการที่เหมาะสม มาตรการนั้นอาจรวมถึงการยืนยันซ้ำหรือการตัดแปลงแผนการตรวจประเมิน การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน หรือ ขอบข่ายการตรวจประเมิน หรือการยุติการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินและได้รับการตรวจประเมินควรทบทวนและอนุมัติตามความเหมาะสม เมื่อมีความจำเป็นใด ๆ สำหรับการเปลี่ยนแปลงแผนการตรวจประเมินซึ่งอาจปรากฏชัดขึ้นเมื่อมีความคืบหน้าของกิจกรรมการตรวจประเมิน

6.4.5 การมอบหมายบทบาทและความรับผิดชอบของผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์

ผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์ (เช่น หน่วยงานควบคุมกฎระเบียบหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น) อาจติดตามไปพร้อมกับคณะผู้ตรวจประเมิน พวกเขาไม่ควรมีอิทธิพลหรือแทรกแซงการดำเนินการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรมีสหิทธิจะปฏิเสธการมีส่วนร่วมของผู้สังเกตการณ์ในบางกิจกรรมการตรวจประเมิน

สำหรับผู้สังเกตการณ์ ควรมีข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับภาระหน้าที่ด้านสุขภาพและความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยและความลับระหว่างองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินกับผู้รับการตรวจประเมิน

ผู้นำทางที่แต่งตั้งโดยผู้รับการตรวจประเมินควรช่วยเหลือคณะผู้ตรวจประเมินและดำเนินการตามการร้องขอของหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ความรับผิดชอบของผู้นำทางควรรวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

- ก) ช่วยเหลือผู้ตรวจประเมินในการไปพบบุคคลที่จะให้สัมภาษณ์และการยืนยันช่วงเวลา
- ข) ดำเนินการเรื่องการเข้า-ออกสถานที่เฉพาะของผู้รับการตรวจประเมิน
- ค) ทำให้มั่นใจว่ากฎความปลอดภัยของสถานที่และขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยเป็นที่รับรู้และปฏิบัติตามโดยสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินและผู้สังเกตการณ์

บทบาทของผู้นำทางอาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย :

- สังเกตการตรวจประเมินในฐานะผู้แทนของผู้รับการตรวจประเมิน
- ให้ความกระจ่างและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

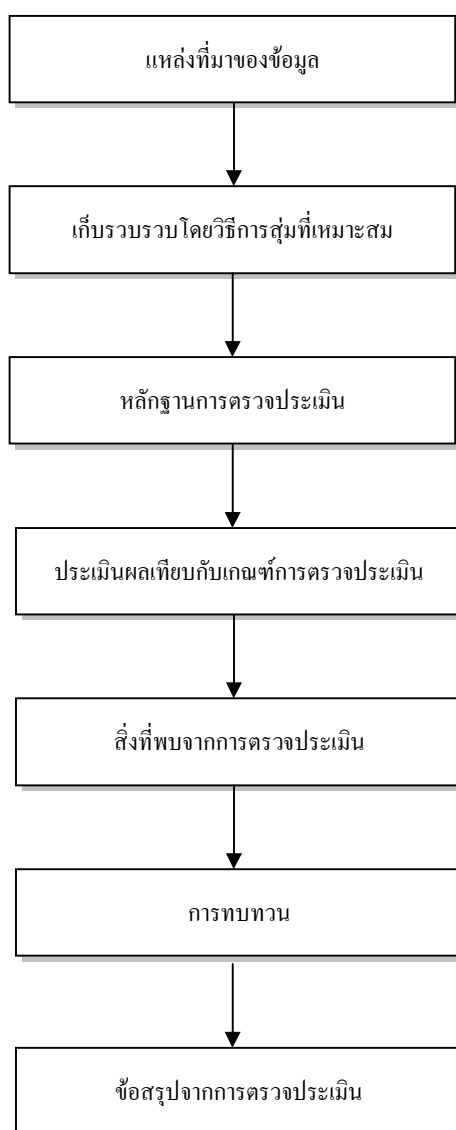
6.4.6 การเก็บรวบรวมและทวนสอบข้อมูล

ระหว่างการตรวจประเมิน ควรรวบรวมและทวนสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์การตรวจประเมิน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับจุดเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน กิจกรรม และกระบวนการ โดยเครื่องมือการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ข้อมูลที่ทวนสอบได้เท่านั้นจึงจะสามารถใช้เป็นหลักฐานการตรวจประเมิน ควรบันทึกหลักฐานการตรวจประเมินซึ่งนำไปสู่สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน หาก

ระหว่างการเก็บรวบรวมหลักฐาน คณะผู้ตรวจประเมินตระหนักถึงสภาพแวดล้อมหรือความเสี่ยงใหม่หรือที่เปลี่ยนแปลงไปใด ๆ คณะผู้ตรวจประเมินควรแก้ไขสิ่งเหล่านี้ไปในแนวทางเดียวกัน

หมายเหตุ 1 ข้อเสนอแนะสำหรับการสุ่มตัวอย่างในข้อ ข.3

รูปที่ 3 ภาพรวมของกระบวนการเก็บและทวนสอบข้อมูล



วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ :

- การสัมภาษณ์
- การสังเกต
- การทบทวนเอกสารรวมทั้งบันทึก

หมายเหตุ 2 ข้อเสนอแนะสำหรับแหล่งที่มาของข้อมูลให้ไว้ในข้อ ข.5

หมายเหตุ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการตรวจเยี่ยมชมสถานที่ของผู้รับการตรวจประเมินให้ไว้ในข้อ ข.6

หมายเหตุ 4 ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการสัมภาษณ์ให้ไว้ในข้อ ข.7

6.4.7 การประมวลสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ควรประเมินผลหลักฐานการตรวจประเมินโดยเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมินเพื่อตัดสินสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินสามารถระบุเป็นความสอดคล้องหรือความไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจประเมิน หากระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินแต่ละครั้งควรรวมถึงความสอดคล้องและแนวปฏิบัติที่ดีพร้อมหลักฐานสนับสนุน โอกาสเพื่อการปรับปรุง และข้อเสนอแนะสำหรับผู้รับการตรวจประเมิน

ควรบันทึกความไม่สอดคล้องและหลักฐานการตรวจประเมินที่นำมาสนับสนุนไว้ ความไม่สอดคล้องอาจแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ ควรทบทวนความไม่สอดคล้องร่วมกับผู้รับการตรวจประเมินเพื่อได้รับการยอมรับว่าหลักฐานการตรวจประเมินมีความถูกต้องและความไม่สอดคล้องเป็นที่เข้าใจ ควรใช้ความพยายามทุกทางในการแก้ไขความคิดเห็นที่แตกต่างเกี่ยวกับหลักฐานการตรวจประเมินและสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และควรบันทึกประเด็นที่ยังแก้ไขไม่ได้ไว้

คณะผู้ตรวจประเมินควรพบกันตามความจำเป็นเพื่อทบทวนสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินในขั้นตอนที่เหมาะสมระหว่างการตรวจประเมิน

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการชี้แจงและการตรวจประเมินผลสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินให้ไว้ในข้อ ข.8

6.4.8 การจัดทำข้อสรุปจากการตรวจประเมิน

คณะผู้ตรวจประเมินควรประชุมหารือกันก่อนการประชุมปิดเพื่อ :

- ก) ทบทวนสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และข้อมูลที่เหมาะสมอื่น ๆ ที่เก็บรวบรวมได้ระหว่างการตรวจประเมินโดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ข) มีความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับข้อสรุปจากการตรวจประเมิน โดยคำนึงถึงความไม่แน่นอนที่ซ่อนอยู่ในกระบวนการตรวจประเมิน
- ค) จัดทำข้อเสนอแนะ หากเป็นสิ่งที่ระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน
- ง) อภิปรายเกี่ยวกับการตรวจติดตามผลการแก้ไข ถ้าจำเป็น

ข้อสรุปจากการตรวจประเมินต้องสามารถตอบประเด็นดังต่อไปนี้ :

- ขอบเขตของความสอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจประเมินและความเข้มแข็งของระบบการจัดการ รวมทั้งประสิทธิผลของระบบการจัดการในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่แสดงไว้
- การนำไปใช้ การธำรงรักษาไว้ และการปรับปรุงระบบการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- จิตความสามารถของกระบวนการทบทวนการบริหารเพื่อทำให้มั่นใจเกี่ยวกับความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ความเพียงพอ ประสิทธิภาพและการปรับปรุงระบบการจัดการ
- การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน การครอบคลุมของขอบข่ายการตรวจประเมิน และการดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ตามเกณฑ์การตรวจประเมิน
- สาเหตุที่แท้จริงของสิ่งที่พบ หากระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน
- สิ่งที่พบคล้ายกันในพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งได้รับการตรวจประเมินเพื่อชี้แจงแนวโน้ม

หากระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน ข้อสรุปจากการตรวจประเมินสามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง หรือกิจกรรมการตรวจประเมินในอนาคต

6.4.9 การดำเนินการในการประชุมปิด

การประชุมปิดที่อำนวยการโดยหัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรจัดขึ้นเพื่อนำเสนอสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินและข้อสรุปจากการตรวจประเมิน ผู้เข้าร่วมในการประชุมปิดควรรวมถึงฝ่ายบริหารของผู้รับการตรวจประเมินและหากเหมาะสมรวมทั้งบุคคลที่รับผิดชอบหน่วยงานหรือกระบวนการที่ได้รับการตรวจประเมิน และอาจรวมไปถึงองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินและหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย หากสามารถทำได้ หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรแนะนำผู้รับการตรวจประเมินเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ประสบระหว่างการตรวจประเมินซึ่งอาจลดความเชื่อมั่นของข้อสรุปจากการตรวจประเมินได้ หากกำหนดไว้ในระบบการจัดการหรือมีข้อตกลงกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน ผู้เข้าร่วมประชุมควรตกลงกันเกี่ยวกับกรอบระยะเวลาสำหรับแผนการปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ระดับรายละเอียดควรเหมาะสมกับความคุ้นเคยของผู้รับการตรวจประเมินกับกระบวนการตรวจประเมิน สำหรับบางสถานการณ์ของการตรวจประเมิน การประชุมอาจเป็นทางการและควรเก็บรักษา รายงานการประชุมและบันทึกรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม ในสถานการณ์อื่น เช่น การตรวจประเมินภายใน การประชุมปิดมีความเป็นทางการน้อยกว่า และอาจเป็นเพียงการสื่อสารสิ่งที่พบและข้อสรุปจากการตรวจประเมิน

ควรอธิบายสิ่งต่อไปนี้ให้แก่ผู้รับการตรวจประเมินในการประชุมปิดตามความเหมาะสม :

- การแนะนำว่าหลักฐานการตรวจประเมินที่เก็บรวบรวมได้ขึ้นอยู่กับตัวอย่างของข้อมูลที่มีพร้อมไว้ใช้งาน
- วิธีการรายงานผลการตรวจประเมิน
- กระบวนการจัดการกับสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินและผลที่ตามมาที่อาจเกิดขึ้น
- การนำเสนอสิ่งที่พบและข้อสรุปจากการตรวจประเมินเพื่อให้เป็นที่เข้าใจได้และยอมรับได้โดยฝ่ายบริหารของผู้รับการตรวจประเมิน
- กิจกรรมภายหลังการตรวจประเมินใด ๆ (เช่น การดำเนินการการปฏิบัติการแก้ไข การจัดการกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจประเมิน กระบวนการอุทธรณ์)

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับสิ่งที่พบหรือสรุปผลการตรวจประเมินระหว่างคณะผู้ตรวจประเมินกับผู้รับการตรวจประเมินควรนำมาหารือกันและแก้ไขถ้าเป็นไปได้ ถ้าแก้ไขไม่ได้ควรบันทึกไว้

ถ้าระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน อาจนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ควรเน้นย้ำให้ชัดเจนว่าข้อเสนอแนะไม่มีข้อผูกพันที่จะต้องดำเนินการ

6.5 การจัดเตรียมและจัดส่งรายงานการตรวจประเมิน

6.5.1 การจัดเตรียมรายงานการตรวจประเมิน

หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรรายงานผลการตรวจประเมินตามขั้นตอนการดำเนินการของแผนงานการตรวจประเมิน

รายงานการตรวจประเมินควรจัดให้มีบันทึกของการตรวจประเมินที่สมบูรณ์ ถูกต้อง กระชับ และชัดเจน และควรรวมถึงหรืออ้างอิงถึงสิ่งต่อไปนี้ :

- ก) วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ข) ขอบข่ายการตรวจประเมิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชี้บ่งเกี่ยวกับหน่วยงานหรือกระบวนการที่ถูกตรวจประเมิน
- ค) การชี้บ่งเกี่ยวกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน
- ง) การชี้บ่งเกี่ยวกับคณะผู้ตรวจประเมินหรือผู้เข้าร่วมในการตรวจประเมินในฝ่ายของผู้รับการตรวจประเมิน
- จ) วันที่และทำเลที่ตั้งที่ดำเนินการตรวจประเมิน
- ฉ) เกณฑ์การตรวจประเมิน
- ช) สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ข) ข้อสรุปจากการตรวจประเมิน

ฅ) ข้อความที่แสดงถึงระดับความสมบูรณ์ของระบบการจัดการ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน

รายงานการตรวจประเมินสามารถรวมถึงหรืออ้างอิงถึงสิ่งต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม :

- แผนการตรวจประเมินรวมทั้งตารางเวลา
- บทสรุปกระบวนการตรวจประเมิน รวมทั้งอุปสรรคใด ๆ ที่พบซึ่งอาจลดความน่าเชื่อถือของข้อสรุปจากการตรวจประเมิน
- การยืนยันว่าสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินภายในขอบข่ายการตรวจประเมินตามที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจประเมิน
- พื้นที่ใด ๆ ภายในขอบข่ายการตรวจประเมินที่ดำเนินการไม่ครอบคลุมถึง
- บทสรุปเกี่ยวกับข้อสรุปผลการตรวจประเมินและสิ่งที่พบหลักจากการตรวจประเมินที่มาสนับสนุน
- ความคิดเห็นที่แตกต่างกันระหว่างคณะผู้ตรวจประเมินกับผู้รับการตรวจประเมินที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- โอกาสเพื่อการปรับปรุง หากระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน
- แนวปฏิบัติที่ดีที่พบเห็น
- แผนการตรวจติดตามผลการแก้ไขที่เห็นชอบร่วมกัน ถ้ามี
- ข้อความแสดงถึงการรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับระหว่างการตรวจประเมิน
- ความหมายโดยนัยของแผนงานการตรวจประเมินหรือการตรวจประเมินต่อ ๆ มา
- บัญชีรายชื่อสำหรับการจัดส่งรายงาน

หมายเหตุ สามารถจัดทำรายงานการตรวจประเมินก่อนการประชุมปิด

6.5.2 การจัดส่งรายงานการตรวจประเมิน

ควรออกรายงานการตรวจประเมินภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้ หากล่าช้า ควรแจ้งเหตุผลให้ผู้รับการตรวจประเมินและบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินทราบ

รายงานการตรวจประเมินควรระบุวันที่ ได้รับการทบทวนและอนุมัติตามความเหมาะสม ตามขั้นตอนการดำเนินการของแผนงานการตรวจประเมิน

ควรจัดส่งรายงานการตรวจประเมินให้กับผู้รับที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการดำเนินการตรวจประเมินหรือแผนการตรวจประเมิน

6.6 การสิ้นสุดการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินจะสมบูรณ์เมื่อกิจกรรมการตรวจประเมินที่วางแผนไว้ทั้งหมดได้ดำเนินการจนแล้วเสร็จหรือเป็นอย่างอื่นตามที่ตกลงกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน (เช่น อาจมีสถานการณ์เกินความคาดหมายเกิดขึ้นจนทำให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จตามแผน)

ควรเก็บหรือทำลายเอกสารเกี่ยวกับการตรวจประเมินตามข้อตกลงระหว่างผู้มีส่วนร่วมฝ่ายต่าง ๆ และเป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินการของแผนงานการตรวจประเมินและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

เว้นเสียแต่จะกำหนดเป็นกฎหมาย คณะผู้ตรวจประเมินและบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินไม่ควรเปิดเผยเนื้อหาของเอกสาร ข้อมูลอื่นใดที่ได้รับระหว่างการตรวจประเมิน หรือรายงานการตรวจประเมินให้แก่ผู้อื่นโดยไม่ได้รับการอนุมัติอย่างแจ้งชัดจากองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน และหากเหมาะสม ควรได้รับอนุมัติจากผู้รับการตรวจประเมินด้วย ถ้าจำเป็นต้องเปิดเผยเนื้อหาของเอกสารการตรวจประเมิน ควรแจ้งองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมินโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ควรนำบทเรียนที่ได้รับจากการตรวจประเมินเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการขององค์กรที่ถูกตรวจประเมิน

6.7 การตรวจติดตามผลการแก้ไข

ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน สรุปผลการตรวจประเมินสามารถระบุความต้องการสำหรับการแก้ไข หรือการปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน หรือการปรับปรุง ผู้รับการตรวจประเมินควรดำเนินการภายในกรอบเวลาที่ตกลงไว้ ผู้รับการตรวจประเมินควรแจ้งสถานะของการดำเนินการเหล่านี้ให้บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินและคณะผู้ตรวจประเมินตามความเหมาะสม

ควรทวนสอบความสมบูรณ์และประสิทธิผลของการดำเนินการเหล่านี้ การทวนสอบนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจประเมินครั้งถัดไป

7. ความสามารถและการประเมินผลผู้ตรวจประเมิน

7.1 ทั่วไป

ความเชื่อมั่นในกระบวนการตรวจประเมินและความสามารถในการทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการตรวจประเมิน รวมทั้งผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ควรประเมินผลความสามารถผ่านกระบวนการพิจารณาพฤติกรรมส่วนบุคคลและความสามารถในการใช้ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

การฝึกอบรมผู้ตรวจประเมิน และประสบการณ์การตรวจประเมิน กระบวนการนี้ควรคำนึงถึงความต้องการของแผนงานการตรวจประเมินและวัตถุประสงค์ ความรู้และทักษะบางอย่างที่บรรยายไว้ในข้อ 7.3.2 เป็นความรู้และทักษะร่วมสำหรับผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการทุกสาขา ความรู้และทักษะอื่นเป็นเรื่องเฉพาะสำหรับระบบการจัดการแต่ละสาขา ไม่จำเป็นสำหรับผู้ตรวจประเมินแต่ละคนในคณะผู้ตรวจประเมินจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ความสามารถโดยรวมของคณะผู้ตรวจประเมินต้องเพียงพอในการดำเนินงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ควรวางแผน ดำเนินการ และจัดทำเป็นเอกสารเกี่ยวกับการประเมินผลความสามารถของผู้ตรวจประเมินตามแผนงานการตรวจประเมินและขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลการตรวจประเมินที่เป็นรูปธรรม สม่ำเสมอ ยุติธรรม และน่าเชื่อถือ กระบวนการตรวจประเมินผลควรมีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้:

- ก) ตัดสินความสามารถของบุคลากรที่ดำเนินการตรวจประเมินเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของแผนงานการตรวจประเมิน
- ข) จัดทำเกณฑ์การประเมินผล
- ค) เลือกวิธีการประเมินผลที่เหมาะสม
- ง) ดำเนินการประเมินผล

ผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการประเมินผลควรเป็นพื้นฐานสำหรับสิ่งต่อไปนี้ :

- การเลือกสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินตามที่บรรยายไว้ในข้อ 5.4.4
- การตัดสินความต้องการสำหรับการปรับปรุงความสามารถ (เช่น การฝึกอบรมเพิ่มเติม)
- การประเมินผลผู้ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตรวจประเมินควรจัดทำ นำไปใช้ และปรับปรุงความสามารถผ่านการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและการเข้าร่วมในการตรวจประเมิน (ดูข้อ 7.6)

กระบวนการประเมินผลผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าผู้ตรวจประเมินบรรยายไว้ในข้อ 7.4 และ 7.5

ควรประเมินผลผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าผู้ตรวจประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 7.2.2 และ 7.2.3

ความสามารถของบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินบรรยายไว้ในข้อ 5.3.2

7.2 การตัดสินความสามารถของผู้ตรวจประเมินในการตอบสนองต่อความต้องการของแผนงานการตรวจประเมิน

7.2.1 ทั่วไป

ในการตัดสินใจเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ตรวจประเมิน สิ่งต่อไปนี้อาจได้รับการพิจารณา :

- ขนาด ธรรมชาติ และความซับซ้อนขององค์กรที่ถูกตรวจประเมิน
- สาขากระบวนการจัดการที่ได้รับการตรวจประเมิน
- วัตถุประสงค์และขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมิน
- ข้อกำหนดอื่น เช่น ข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก หากเหมาะสม
- บทบาทของกระบวนการตรวจประเมินในระบบการจัดการของผู้รับการตรวจประเมิน
- ความซับซ้อนของระบบการจัดการที่ได้รับการตรวจประเมิน
- ความไม่แน่นอนในการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ควรจับคู่ข้อมูลนี้กับเนื้อหาในข้อ 7.2.3.2 7.2.3.3 และ 7.2.3.4

7.2.2 พฤติกรรมส่วนบุคคล

ผู้ตรวจประเมินควรมีคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานตามหลักการของการตรวจประเมินที่บรรยายไว้ในข้อ 4 ผู้ตรวจประเมินควรแสดงพฤติกรรมอย่างมีอาชีพระหว่างดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมิน รวมทั้งมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้:

- จริยธรรม (ethical) เช่น ยุติธรรม พุทความจริง ใจจริง ซื่อสัตย์ และสุ่มรอบคอบ
- เปิดใจกว้าง (open minded) เช่น เต็มใจที่จะพิจารณาความเห็นหรือมุมมองที่ต่างกัน
- ศิลปะในการเจรจา (diplomatic) เช่น มีไหวพริบในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ
- ช่างสังเกต (observant) เช่น ใส่ใจสังเกตสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น
- ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจ (perceptive) เช่น มีสัญชาตญาณในการรับรู้และสามารถเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ
- ความสามารถในการปรับตัว (versatile) เช่น สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่าง
- ความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ (tenacious) เช่น ยืนหยัดและจดจ่อที่จะบรรลุผลสำเร็จให้ได้ตามวัตถุประสงค์

- ความสามารถในการตัดสินใจ (decisive) เช่น สามารถหาข้อสรุปในเวลาอันควร โดยใช้ตรรกะแห่งเหตุผลและการวิเคราะห์
- ความเชื่อมั่นในตัวเอง (self-reliant) เช่น สามารถปฏิบัติและทำงานอย่างเป็นอิสระในขณะเดียวกันก็สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทน (acting with fortitude) เช่น สามารถปฏิบัติหน้าที่โดยมีความรับผิดชอบและมีจริยธรรม ถึงแม้ว่าการกระทำเหล่านั้นอาจไม่เป็นที่ชื่นชอบเสมอไป และบางครั้งบางคราวอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้า
- เปิดรับการปรับปรุง (open to improvement) เช่น เต็มใจที่จะเรียนรู้จากสถานการณ์ หรือพยายามเพื่อให้ได้ผลการตรวจประเมินที่ดีกว่า
- ถิ่นทางวัฒนธรรม (culturally sensitive) เช่น ช่างสังเกตและแสดงความนับถือต่อวัฒนธรรมของผู้รับการตรวจประเมิน
- การทำงานร่วมกัน (collaborative) เช่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน และบุคลากรของผู้รับการตรวจประเมิน

7.2.3 ความรู้และทักษะ

7.2.3.1 ทั่วไป

ผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อบรรลุผลการตรวจประเมินตามที่ตั้งใจ ผู้ตรวจประเมินทุกคนควรมีความรู้และทักษะทั่วไปและควรมีความรู้และทักษะเฉพาะสาขาและรายสาขา หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะเพิ่มเติมที่จำเป็นเพื่อให้มีภาวะผู้นำสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน

7.2.3.2 ความรู้และทักษะทั่วไปของผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการ

ผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะในเรื่องต่อไปนี้

ก) หลักการ ขั้นตอนการดำเนินการ และวิธีการตรวจประเมิน: ความรู้และทักษะในเรื่องนี้ช่วยทำให้ผู้ตรวจประเมินสามารถใช้หลักการ ขั้นตอนการดำเนินการและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการตรวจประเมินที่แตกต่างกัน และเพื่อให้มั่นใจว่าดำเนินการตรวจประเมินอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ ผู้ตรวจประเมินควรสามารถทำสิ่งต่อไปนี้:

- ใช้หลักการ ขั้นตอนการดำเนินการ และวิธีการตรวจประเมิน
- วางแผนและวางโครงสร้างของงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- ดำเนินการตรวจประเมินภายในกำหนดการที่ตกลงไว้
 - จัดลำดับความสำคัญและเน้นในเนื้อหาที่มีความสำคัญ
 - เก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ การฟัง การสังเกต และการทบทวนเอกสาร บันทึกและข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
 - เข้าใจและพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 - เข้าใจความเหมาะสมและผลที่ตามมาของการใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างสำหรับการตรวจประเมิน
 - ทวนสอบความเกี่ยวข้องและความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้
 - ยืนยันความเพียงพอและความเหมาะสมของหลักฐานการตรวจประเมินที่นำมาสนับสนุนสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมิน
 - ประเมินปัจจัยซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมิน
 - มีเอกสารที่ต้องใช้งาน (แบบบันทึกที่กำหนด) เพื่อบันทึกกิจกรรมการตรวจประเมิน
 - จัดทำรายงานสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินและจัดเตรียมรายงานการตรวจประเมินที่เหมาะสม
 - รักษาความลับและความปลอดภัยของข้อสนเทศ ข้อมูล เอกสาร และบันทึก
 - สื่อสารด้วยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างมีประสิทธิภาพ (ด้วยตนเองหรือผ่านการใช้ล่ามและผู้แปล)
 - เข้าใจชนิดของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมิน
- ข) ระบบการจัดการและเอกสารอ้างอิง: ความรู้และทักษะในเรื่องนี้ช่วยให้ผู้ตรวจประเมินสามารถเข้าใจขอบข่ายการตรวจประเมินและใช้เกณฑ์การตรวจประเมิน และควรครอบคลุมดังต่อไปนี้ :
- มาตรฐานระบบการจัดการ หรือเอกสารอื่นที่ใช้เป็นเกณฑ์การตรวจประเมิน
 - การประยุกต์ใช้มาตรฐานระบบการจัดการโดยผู้รับการตรวจประเมินและองค์กรอื่น ตามความเหมาะสม
 - ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบการจัดการ

- ความเข้าใจเกี่ยวกับลำดับชั้นของเอกสารอ้างอิง
 - การประยุกต์ใช้เอกสารอ้างอิงสำหรับสถานการณ์การตรวจประเมินที่แตกต่างกัน
- ค) บริบทขององค์กร: ความรู้และทักษะในเรื่องนี้ช่วยให้ผู้ตรวจประเมินสามารถเข้าใจโครงสร้าง ธุรกิจ และแนวปฏิบัติทางการบริหารของผู้รับการตรวจประเมิน และควรครอบคลุมสิ่งต่อไปนี้:
- ประเภทขององค์กร ธรรมชาติ ขนาด โครงสร้าง หน้าที่ และความสัมพันธ์
 - แนวความคิดทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจและการจัดการ กระบวนการและคำศัพท์เฉพาะทาง รวมทั้งการวางแผน การจัดทำงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล
 - แก่นมุด้านวัฒนธรรมและสังคมของผู้รับการตรวจประเมิน
- ง) ข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาและข้อกำหนดอื่นซึ่งใช้กับผู้รับการตรวจประเมิน : ความรู้และ ทักษะในเรื่องนี้ช่วยให้ผู้ตรวจประเมินมีความตระหนักและสามารถทำงานภายในข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาขององค์กร ความรู้และทักษะเฉพาะเกี่ยวกับเขตอำนาจของกฎหมายหรือกิจกรรมและผลิตภัณฑ์ของผู้รับการตรวจประเมินควรครอบคลุมสิ่งต่อไปนี้:
- กฎหมายและกฎระเบียบและหน่วยงานที่บังคับใช้
 - คำศัพท์เฉพาะทางกฎหมายขั้นพื้นฐาน
 - สัญญาและความรับผิดชอบหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น

7.2.3.3 ความรู้และทักษะเฉพาะสาขาและรายสาขาของผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการ

ผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะในสาขาวิชาและรายสาขาอุตสาหกรรมที่เหมาะสมสำหรับการตรวจประเมินระบบการจัดการประเภทพิเศษหรือรายสาขาอุตสาหกรรม

ไม่จำเป็นสำหรับผู้ตรวจประเมินแต่ละคนในคณะผู้ตรวจประเมินต้องมีความสามารถเหมือนกัน อย่างไรก็ตามความสามารถโดยรวมของคณะผู้ตรวจประเมินจำเป็นต้องมีเพียงพอสำหรับการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะในสาขาวิชาและรายสาขาอุตสาหกรรมของผู้ตรวจประเมินควรรวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

- ข้อกำหนดและหลักการของระบบการจัดการเฉพาะสาขาวิชา และการประยุกต์ใช้

- ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับสาขาวิชาและรายสาขาอุตสาหกรรม เพื่อว่าผู้ตรวจประเมินจะตระหนักถึงข้อกำหนดเฉพาะตามเขตอำนาจของกฎหมายและพันธกรณี กิจกรรม และผลิตภัณฑ์ของผู้รับการตรวจประเมิน
- ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับสาขาวิชาเฉพาะ
- หลักการพื้นฐานของสาขาวิชาและการประยุกต์ใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติตามสาขาวิชาทั้งทางธุรกิจและวิชาการเฉพาะด้านที่เพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสม
- ความรู้เฉพาะสาขาวิชาเกี่ยวกับรายสาขาอุตสาหกรรมเฉพาะ ธรรมชาติของการดำเนินงานหรือสถานที่ทำงานที่กำลังถูกตรวจประเมินที่เพียงพอสำหรับผู้ตรวจประเมินที่จะประเมินผลกิจกรรม กระบวนการ และผลิตภัณฑ์ของผู้รับการตรวจประเมิน (สินค้าและบริการ)
- หลักการจัดการความเสี่ยง วิธีการและเทคนิคตามสาขาวิชาและรายสาขาอุตสาหกรรม เพื่อว่าผู้ตรวจประเมินสามารถประเมินผลและควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับแผนงานการตรวจประเมิน

หมายเหตุ ข้อแนะนำและตัวอย่างของความรู้และทักษะในสาขาวิชาเฉพาะของผู้ตรวจประเมินให้ไว้ในภาคผนวก ก.

7.2.3.4 ความรู้และทักษะโดยทั่วไปของหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน

หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการและมีภาวะผู้นำสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน เพื่ออำนวยความสะดวกการตรวจประเมินให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำสิ่งต่อไปนี้:

- ก) สร้างสมดุลระหว่างจุดแข็งและจุดอ่อนของสมาชิกแต่ละคนของคณะผู้ตรวจประเมิน
- ข) สร้างความสัมพันธ์ในการทำงานอย่างกลมเกลียวระหว่างสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน
- ค) บริหารกระบวนการตรวจประเมิน รวมถึง :
 - การวางแผนการตรวจประเมินและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน
 - การบริหารความไม่แน่นอนของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

- การปกป้องสุขภาพและความปลอดภัยของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินระหว่างการตรวจประเมิน รวมถึงการทำให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง
 - การจัดโครงสร้างการทำงานและการสั่งการสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน
 - การให้ข้อสั่งการและคำแนะนำแก่ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด
 - การป้องกันและการแก้ไขความขัดแย้งตามความจำเป็น
- ง) เป็นผู้แทนของคณะผู้ตรวจประเมินในการสื่อสารกับบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมิน องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน และผู้รับการตรวจประเมิน
- จ) นำคณะผู้ตรวจประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งสรุปผลการตรวจประเมิน
- ฉ) จัดเตรียมรายงานการตรวจประเมินจนเสร็จสมบูรณ์

7.2.3.5 ความรู้และทักษะสำหรับการตรวจประเมินระบบการจัดการที่บูรณาการหลายสาขาวิชา

ผู้ตรวจประเมินที่ตั้งใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินในการตรวจประเมินระบบการจัดการที่บูรณาการหลายสาขาวิชาควรมีความสามารถที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมินอย่างน้อยที่สุดหนึ่งระบบการจัดการเฉพาะสาขาวิชา และมีความเข้าใจเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์และการเสริมแรงซึ่งกันและกันของระบบการจัดการต่าง ๆ

หัวหน้าผู้ตรวจประเมินในการตรวจประเมินระบบการจัดการที่บูรณาการหลายสาขาวิชาควรเข้าใจข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการแต่ละมาตรฐานและยอมรับข้อจำกัดของความรู้และทักษะในแต่ละสาขาวิชา

7.2.4 การบรรลุความสามารถของผู้ตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะของผู้ตรวจประเมินสามารถได้มาจากการใช้ส่วนผสมดังต่อไปนี้

- การศึกษาอย่างเป็นทางการ/การฝึกอบรมและประสบการณ์ที่สั่งสมความรู้และทักษะในสาขาวิชา ระบบการจัดการและรายสาขาอุตสาหกรรมที่ผู้ตรวจประเมินจะทำการตรวจประเมิน
- แผนงานการฝึกอบรมซึ่งครอบคลุมความรู้และทักษะทั่วไปสำหรับผู้ตรวจประเมิน
- ประสบการณ์ในตำแหน่งทางวิชาการ การบริหารจัดการ หรือวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจ การตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการสื่อสารกับผู้จัดการ มีอาชีพ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่น
- ประสบการณ์การตรวจประเมินที่ได้รับภายใต้การดูแลของผู้ตรวจประเมินในสาขาวิชาเดียวกัน

7.2.5 หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน

หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรมีประสบการณ์การตรวจประเมินเพิ่มเติมเพื่อสั่งสมความรู้และทักษะที่บรรยายไว้ในข้อ 7.2.3 ประสบการณ์เพิ่มเติมควรได้รับมาจากการทำงานภายใต้การอำนวยการและคำแนะนำของหัวหน้าผู้ตรวจประเมินคนอื่น

7.3 การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลผู้ตรวจประเมิน

เกณฑ์ที่ใช้ควรเป็นเกณฑ์เชิงคุณภาพ (เช่น แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมส่วนบุคคล ความรู้ หรือการใช้ทักษะ ในการฝึกอบรมหรือในสถานที่ทำงาน) และเกณฑ์เชิงปริมาณ (เช่น จำนวนปีของประสบการณ์การทำงานและการศึกษา จำนวนครั้งของการตรวจประเมิน จำนวนชั่วโมงของการฝึกอบรมการตรวจประเมิน)

7.4 การเลือกวิธีการประเมินผลผู้ตรวจประเมินที่เหมาะสม

การประเมินผลควรดำเนินการโดยใช้สองวิธีหรือมากกว่าโดยเลือกมาจากวิธีต่าง ๆ ในตารางที่ 2 ในการใช้ตารางที่ 2 ควรระมัดระวังในเรื่องต่อไปนี้:

- วิธีการที่ระบุไว้แสดงถึงขอบเขตของทางเลือกและไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในบางสถานการณ์
- วิธีที่หลากหลายอาจมีความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน
- ควรนำวิธีการต่าง ๆ มาใช้ร่วมกันเพื่อให้มั่นใจถึงผลลัพธ์ที่ได้เป็นรูปธรรม สม่าเสมอ ยุติธรรม และน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2 วิธีการประเมินผลที่ใช้ได้

(ข้อ 7.4)

วิธีการประเมินผล	วัตถุประสงค์	ตัวอย่าง
การทบทวนบันทึก	เพื่อทวนสอบภูมิหลังของผู้ตรวจประเมิน	การวิเคราะห์บันทึกผลการศึกษา การฝึกอบรม การจ้างงาน หลักฐานสำคัญทางวิชาชีพ และประสบการณ์การตรวจประเมิน
ข้อมูลป้อนกลับ	เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ตรวจประเมิน	การสำรวจ แบบสอบถาม การอ้างอิงส่วนบุคคล หนังสือรับรอง ข้อร้องเรียน การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน การทบทวนโดยเพื่อนร่วมงาน

วิธีการประเมินผล	วัตถุประสงค์	ตัวอย่าง
การสัมภาษณ์	เพื่อประเมินผลด้านพฤติกรรมส่วนบุคคลและทักษะการสื่อสาร เพื่อทวนสอบข้อมูลและทดสอบความรู้ และเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม	การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล
การสังเกต	เพื่อประเมินผลด้านพฤติกรรมส่วนบุคคลและความสามารถในการใช้ความรู้และทักษะ	การสังเกตบทบาท การเฝ้าสังเกตระหว่างการตรวจประเมิน ผลการปฏิบัติงานจริง
การทดสอบ	เพื่อประเมินผลด้านพฤติกรรมส่วนบุคคลและความรู้และทักษะและการประยุกต์ใช้	การสอบสัมภาษณ์และสอบข้อเขียน การทดสอบทางจิตวิทยา
การทบทวนภายหลังการตรวจประเมิน	เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินระหว่างกิจกรรมการตรวจประเมิน และเพื่อชี้จุดแข็งและจุดอ่อน	การทบทวนรายงานการตรวจประเมิน การสัมภาษณ์หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน และคณะผู้ตรวจประเมิน หากเหมาะสม ข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับการตรวจประเมิน

7.5 การดำเนินการประเมินผลผู้ตรวจประเมิน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้เกี่ยวกับบุคคลควรนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 7.2.3 เมื่อบุคคลที่คาดว่าจะเข้าร่วมในแผนงานการตรวจประเมินยังไม่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์ ควรดำเนินการให้มีการฝึกอบรม มีประสบการณ์การทำงานหรือประสบการณ์การตรวจประเมินเพิ่มเติม และดำเนินการตรวจประเมินผลซ้ำในภายหลัง

7.6 การรักษาและปรับปรุงความสามารถของผู้ตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผู้ตรวจประเมินควรรักษาความสามารถในการตรวจประเมินผ่านการมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินระบบการจัดการอย่างสม่ำเสมอ และการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเกี่ยวข้องกับการรักษาและปรับปรุงความสามารถ สิ่งนี้อาจบรรลุผลได้โดยวิธีต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์การทำงานเพิ่มเติม การฝึกอบรม การศึกษาดด้วยตนเอง การได้รับการฝึกสอน การเข้าร่วมประชุม สัมมนาและการประชุมวิชาการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรกำหนดกลไกสำหรับการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าผู้ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้:

- การเปลี่ยนแปลงของความต้องการส่วนบุคคลและขององค์กรที่รับผิดชอบการดำเนินการตรวจประเมิน
- แนวปฏิบัติของการตรวจประเมิน
- มาตรฐานที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนดอื่น

ภาคผนวก ก.

ข้อเสนอแนะและตัวอย่างประกอบของความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมิน

ก.1 ทั่วไป

ภาคผนวกนี้ให้ตัวอย่างทั่วไปสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการ ซึ่งตั้งใจให้เป็นข้อเสนอแนะเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินในการเลือกหรือประเมินผลผู้ตรวจประเมิน

ตัวอย่างอื่นของความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินอาจกำหนดเป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบการจัดการ หากเป็นไปได้ ควรใช้ตัวอย่างที่มีโครงสร้างทั่วไปเหมือนกัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

ก.2 ตัวอย่างประกอบสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินในด้านการจัดการความปลอดภัย ในการขนส่ง

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยในการขนส่ง และการใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติสำหรับการจัดการความปลอดภัยในการขนส่งควรมีเพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสมดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- คำศัพท์เฉพาะทางสำหรับการจัดการความปลอดภัย
- ความเข้าใจการบริหารความปลอดภัยเชิงระบบ
- การตรวจประเมินความเสี่ยงและการบรรเทาผล
- การวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยในการขนส่ง
- พฤติกรรมมนุษย์และปฏิสัมพันธ์
- ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับเครื่องจักร กระบวนการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สิ่งที่เป็นอันตรายที่อาจเกิดขึ้นและปัจจัยด้านสถานที่ทำงานอื่นซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการสอบสวนอุบัติการณ์และการเฝ้าติดตามผลการดำเนินการด้านความปลอดภัย
- การประเมินผลอุบัติการณ์และอุบัติเหตุในการทำงาน
- การพัฒนามาตรการและหน่วยวัดผลการดำเนินการทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูได้จากมาตรฐาน ISO 39001 ในอนาคตที่จัดทำโดย ISO/PC 241 ระบบการจัดการความปลอดภัยการจราจรบนถนน

ก.3 ตัวอย่างประกอบสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับสาขาวิชาและการใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติควรมีเพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- คำศัพท์เฉพาะสิ่งแวดล้อม
- หน่วยวัดและสถิติด้านสิ่งแวดล้อม
- กระบวนการวัดทางวิทยาศาสตร์และเทคนิคการเฝ้าระวัง
- ปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบนิเวศกับความหลากหลายทางชีวภาพ
- สื่อกลางด้านสิ่งแวดล้อม (เช่น อากาศ น้ำ ที่ดิน สัตว์ พืช)
- เทคนิคในการตัดสินใจความเสี่ยง (เช่น แง่มุมด้านสิ่งแวดล้อม/การตรวจประเมินผลกระทบ รวมทั้งวิธีสำหรับ ประเมินความสำคัญ)
- การตรวจประเมินวงจรชีวิต
- การตรวจประเมินผลการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม
- การป้องกันและควบคุมมลพิษ (เช่น เทคนิคที่มีพร้อมใช้งานที่ดีที่สุดสำหรับการควบคุมมลพิษหรือประสิทธิภาพพลังงาน)
- การลดแหล่งกำเนิดของเสีย การทำให้มีของเสียเหลือน้อยที่สุด การใช้ซ้ำ การนำกลับไปใช้ใหม่ และแนวปฏิบัติและกระบวนการบำบัดของเสีย
- การใช้สารอันตราย
- การทำบัญชีและการจัดการก๊าซเรือนกระจก
- การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ (เช่น เชื้อเพลิงฟอสซิล น้ำ พืช และสัตว์ ที่ดิน)
- การออกแบบด้านสิ่งแวดล้อม
- การจัดทำรายงานด้านสิ่งแวดล้อม และการเผยแพร่

- การดูแลรักษาผลิตภัณฑ์
- เทคโนโลยีพลังงานทดแทนและคาร์บอนต่ำ

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูได้จากมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่จัดทำโดย ISO/TC 207 การจัดการสิ่งแวดล้อม

ก.4 ตัวอย่างประกอบสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินในด้านการจัดการคุณภาพ
ความรู้และทักษะเกี่ยวกับสาขาวิชาและการใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติควรมีเพียงพอเพื่อ
ทำให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจ
ประเมินที่เหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- คำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับคุณภาพ การจัดการ องค์กร กระบวนการและผลิตภัณฑ์ คุณลักษณะ ความสอดคล้อง เอกสาร กระบวนการตรวจประเมินและการวัด
- การให้ความสำคัญกับลูกค้า กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การเฝ้าติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน จรรยาบรรณ การแก้ปัญหาข้อโต้แย้ง
- ภาวะผู้นำ-บทบาทของผู้บริหารสูงสุด การจัดการเพื่อความยั่งยืนขององค์กร-แนวทางการจัดการคุณภาพ ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทางการเงินและทางเศรษฐกิจผ่านการจัดการคุณภาพ ระบบการจัดการคุณภาพ และรูปแบบตัวอย่างของความเป็นเลิศ
- ความเกี่ยวข้องของคน ปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ ความสามารถ การฝึกอบรม และความตระหนัก
- การบริหารเชิงกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ ความสามารถและเทคนิคการควบคุม วิธีการปฏิบัติต่อความเสี่ยง
- การบริหารเชิงระบบ (คำชี้แจงเหตุผลของระบบการจัดการคุณภาพ จุดเน้นของระบบการจัดการคุณภาพและระบบการจัดการอื่น เอกสารระบบการจัดการคุณภาพ) ประเภทและคุณค่า โครงการแผนคุณภาพ การจัดการองค์ประกอบ
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นวัตกรรมและการเรียนรู้
- การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง เทคนิคการตรวจประเมินความเสี่ยง (การชี้บ่งความเสี่ยง การวิเคราะห์ และการตรวจประเมินผล) การตรวจประเมินผลการจัดการคุณภาพ (การตรวจประเมินการทบทวน และการตรวจประเมินตนเอง) เทคนิคการวัดและการเฝ้าติดตาม ข้อกำหนดสำหรับกระบวนการวัดและเครื่องมือวัด การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง เทคนิคทางสถิติ
- คุณลักษณะของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ รวมทั้งบริการ

- ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนพื้นฐานของการได้รับประโยชน์ร่วมกัน ข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการจัดการคุณภาพในรายสาขาอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูได้จากมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่จัดทำโดย ISO/TC 176 การจัดการคุณภาพ

ก.5 ตัวอย่างประกอบสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินในด้านการจัดการบันทึก

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับสาขาวิชาและการใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติเฉพาะสาขาวิชาควรมีเพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- บันทึก กระบวนการจัดการบันทึก และคำศัพท์เฉพาะสำหรับระบบการจัดการบันทึก
- การกำหนดมาตรการและหน่วยวัดของผลการดำเนินการ
- แนวปฏิบัติเกี่ยวกับบันทึกการสอบสวนและการตรวจประเมินผล ผ่านการสัมภาษณ์ การสังเกต และการยืนยันความเข้าใจ
- บันทึกการวิเคราะห์ตัวอย่างในกระบวนการธุรกิจ คุณลักษณะสำคัญของบันทึก ระบบการบันทึก กระบวนการและการควบคุมบันทึก
- การตรวจประเมินความเสี่ยง (เช่น การตรวจประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากความล้มเหลวในการสร้าง รักษา และควบคุมบันทึกอย่างเพียงพอของกระบวนการธุรกิจขององค์กร)
- ผลการดำเนินการและความเพียงพอของกระบวนการบันทึกเพื่อสร้าง ครอบครอง และควบคุมบันทึก
- การตรวจประเมินด้านความเพียงพอและผลการดำเนินการของระบบการบันทึก (รวมทั้งระบบธุรกิจ เพื่อสร้างและควบคุมบันทึก) ความเหมาะสมของเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ใช้ และการติดตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ
- การตรวจประเมินผลระดับความสามารถในด้านการจัดการบันทึกในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร และการตรวจประเมินความสามารถในแต่ละระดับ
- ความสำคัญของข้อมูลทั้งในด้านเนื้อหา บริบท โครงสร้าง ความเป็นตัวแทน และการควบคุม (นิยาม ข้อมูล) เพื่อกำหนดและบริหารบันทึกและระบบการบันทึก
- วิธีพัฒนาเครื่องมือช่วยบันทึกเฉพาะ

- เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อสร้าง ครอบครอง แปลง และโยกย้ายข้อมูล และการเก็บรักษาบันทึกอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัลในระยะยาว

- การชี้แจงและความสำคัญของเอกสารการมอบอำนาจหน้าที่สำหรับกระบวนการเกี่ยวกับบันทึก

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูได้จากมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่จัดทำโดย ISO/TC 46/SC 11 การจัดการบันทึก

ก.6 ตัวอย่างประกอบสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ความมั่นคง การเตรียมพร้อม และการบริหารความต่อเนื่อง

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับสาขาวิชาและการใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติควรมีเพียงพอเพื่อทำให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- กระบวนการ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังการรักษาความสงบเรียบร้อย ความมั่นคง การเตรียมพร้อม และการบริหารความต่อเนื่องและการฟื้นฟู
- วิธีการรวบรวมและเฝ้าติดตามข่าวกรอง
- การจัดการความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความแตกหัก (คาดการณ์ หลีกเลี่ยง ป้องกัน ปกป้อง บรรเทา โต้ตอบ และฟื้นฟูจากเหตุการณ์แตกหัก)
- การปฏิบัติต่อความเสี่ยง (มาตรการปรับตัว มาตรการเชิงรุก และมาตรการเชิงรับ)
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับความสมบูรณ์และความอ่อนไหวของข้อมูล
- วิธีสำหรับการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและการคุ้มครองบุคคล
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการปกป้องทรัพย์สินและการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการป้องกัน การป้องปราม และการจัดการด้านการรักษาความปลอดภัย
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการบรรเทาอุบัติภัย การโต้ตอบ และการบริหารในสถานการณ์วิกฤต
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับความต่อเนื่อง ภาวะฉุกเฉิน และการบริหารการฟื้นฟู
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการเฝ้าติดตาม การวัด และการรายงานผลการดำเนินการ (รวมถึงระเบียบวิธีในการฝึกหัดและทดสอบ)

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูได้จากมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่จัดทำโดย ISO/TC 8 ISO/TC 223 และ ISO/TC 247 การรักษาความสงบเรียบร้อย ความมั่นคง การเตรียมพร้อม และการบริหารความต่อเนื่อง

ก.7 ตัวอย่างประกอบสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินในด้านการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับสาขาวิชาและการใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติควรมีเพียงพอเพื่อทำให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- แนวทางจากมาตรฐาน เช่น มาตรฐาน ISO/IEC 27000 ISO/IEC 27001 ISO/IEC 27002 ISO/IEC 27003 ISO/IEC 27004 และ ISO/IEC 27005
- การชี้แจงและการตรวจประเมินผลข้อกำหนดของลูกค้าและของผู้มีส่วนได้เสีย
- กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล (เช่น ทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายการป้องกันและการเก็บรักษาด้านที่ขององค์กร การป้องกันข้อมูลและความเป็นส่วนตัว กฎระเบียบของการควบคุมรหัสลับ การต่อต้านการก่อการร้าย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล การตรวจติดตามสถานที่ทำงาน การขยายตัวในสถานที่ทำงาน การสกัดกั้นทางโทรคมนาคม และการเฝ้าติดตามข้อมูล (เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) การใช้คอมพิวเตอร์ผิดวัตถุประสงค์ การเก็บรวบรวมหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ การทดสอบการแทรกซึม ฯลฯ
- กระบวนการ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล
- การตรวจประเมินความเสี่ยง (การชี้แจง การวิเคราะห์ และการตรวจประเมินผล) และแนวโน้มของเทคโนโลยี ภัยคุกคาม และความไม่มั่นคง
- การจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการควบคุมความปลอดภัยของข้อมูล (ทางอิเล็กทรอนิกส์และทางกายภาพ)
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับความสมบูรณ์และความอ่อนไหวของข้อมูล
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการวัดและการตรวจประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและการควบคุมที่เกี่ยวข้อง
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการวัด การเฝ้าติดตาม และการบันทึกผลการดำเนินการ (รวมถึงการทดสอบการตรวจประเมิน และการทบทวน)

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูได้จากมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่จัดทำโดย ISO/IEC JTC 1/SC 27 การจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ก.8 ตัวอย่างประกอบสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินในด้านการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ก.8.1 ความรู้และทักษะทั่วไป

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับสาขาวิชาและการใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติควรมีเพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- การชี้บ่งสิ่งที่เป็นอันตราย รวมทั้งสิ่งอื่น ๆ และปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของมนุษย์ในสถานที่ทำงาน (เช่น ปัจจัยทางกายภาพ เคมี และชีวภาพ รวมทั้งเพศ อายุ ความพิการ หรือปัจจัยทางสังคมวิทยา จิตวิทยา และสุขภาพ)
- การตรวจประเมินความเสี่ยง การพิจารณากำหนดการควบคุม และการสื่อสารเกี่ยวกับความเสี่ยง [การพิจารณากำหนดการควบคุมควรอยู่บนพื้นฐานของ “ลำดับชั้นของการควบคุม” (คู่มือมาตรฐาน OHSAS 18001:2007 ข้อ 4.3.1)]
- การตรวจประเมินผลปัจจัยด้านสุขภาพและที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (เช่น ปัจจัยทางสังคมวิทยาและจิตวิทยา) และหลักการสำหรับการตรวจประเมิน
- วิธีเฝ้าติดตามโอกาสเสี่ยงภัยและการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (รวมทั้งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ที่อ้างถึงก่อนหน้านี้ หรือที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยในการทำงาน) และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องสำหรับการกำจัดโอกาสเสี่ยงภัยให้หมดสิ้นไปหรือให้เหลือน้อยที่สุด
- พฤติกรรมมนุษย์ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับเครื่องจักร กระบวนการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (รวมทั้งสถานที่ทำงาน หลักการด้านการยศาสตร์ และการออกแบบเพื่อความปลอดภัย เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
- การตรวจประเมินผลความสามารถด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยประเภทต่าง ๆ และในระดับต่าง ๆ ที่จำเป็นทั่วทั้งองค์กร และการตรวจประเมินความสามารถเหล่านั้น
- วิธีส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง
- วิธีส่งเสริมสุขภาพที่ดี หรือความเป็นอยู่ที่ดี และความรับผิดชอบต่อนตนเองของลูกจ้าง (ในเรื่องเกี่ยวกับการสูบบุหรี่ ยาเสพติด แอลกอฮอล์ ประเด็นเกี่ยวกับน้ำหนัก การออกกำลังกาย ความเครียด พฤติกรรมก้าวร้าว ฯลฯ) ทั้งระหว่างชั่วโมงทำงานและในชีวิตส่วนตัว

- การกำหนด นำไปใช้ และประเมินผลมาตรการและหน่วยวัดของผลการดำเนินการทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ
- หลักการและแนวปฏิบัติสำหรับการชี้แจงสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และสำหรับการวางแผน การโต้ตอบ และการฟื้นฟูภาวะฉุกเฉิน
- วิธีสำหรับการสอบสวนและประเมินผลอุบัติภัย (รวมทั้งอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยจากการทำงาน)
- การตัดสินใจและการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ (รวมทั้งโอกาสเสี่ยงภัยจากการทำงานและข้อมูลการเฝ้าติดตามการเจ็บป่วย) – แต่ควรพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูล
- ความเข้าใจข้อมูลทางการแพทย์ (รวมทั้งคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์อย่างเพียงพอที่จะสามารถเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการบาดเจ็บและการเจ็บป่วย)
- ระบบ “ชี้แจงภัยของโอกาสเสี่ยงภัยจากอาชีพ”
- วิธีสำหรับการเฝ้าติดตามและการรายงานผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ความเข้าใจข้อกำหนดตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ตรวจประเมินสามารถประเมินผลระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้

ก.8.2 ความรู้และทักษะเกี่ยวกับรายสาขาอุตสาหกรรมที่กำลังถูกตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับรายสาขาอุตสาหกรรมที่กำลังถูกประเมินควรมีเพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินอย่างเหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- กระบวนการ เครื่องมือ วัตถุอันตราย วงจรของกระบวนการ การบำรุงรักษา โลจิสติกส์ การไหลของงานในองค์กร แนวปฏิบัติในการทำงาน การเข้ากะ วัฒนธรรม องค์กร ภาวะผู้นำ พฤติกรรม และประเด็นอื่นที่มีลักษณะเฉพาะสำหรับการดำเนินงานหรือรายสาขาอุตสาหกรรม
- สิ่งที่เป็นอันตรายและความเสี่ยงโดยทั่วไป รวมทั้งปัจจัยด้านสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สำหรับรายสาขาอุตสาหกรรม

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูได้จากมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่จัดทำโดย OHSAS Project Group การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ภาคผนวก ข.

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้ตรวจประเมินเกี่ยวกับการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน

ข.1 การใช้วิธีการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินแต่ละครั้งสามารถดำเนินการโดยใช้วิธีการตรวจประเมินหลายวิธี คำอธิบายสำหรับวิธีการตรวจประเมินที่ใช้โดยทั่วไปจะปรากฏในภาคผนวกนี้ วิธีการตรวจประเมินที่ถูกเลือกมาใช้สำหรับการตรวจประเมินขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์การตรวจประเมิน รวมทั้งช่วงเวลา และทำเลที่ตั้ง ควรพิจารณาถึงความสามารถของผู้ตรวจประเมินที่มีอยู่และความไม่แน่นอนใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้วิธีการตรวจประเมินด้วย การใช้วิธีการตรวจประเมินหลายวิธีร่วมกันสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของกระบวนการตรวจประเมินและผลสัมฤทธิ์ของการตรวจประเมิน

ผลการดำเนินการตรวจประเมินเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับระบบการจัดการและเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินการตรวจประเมิน ตาราง ข.1 ให้ตัวอย่างของวิธีการตรวจประเมินที่สามารถนำไปใช้ได้เดียวหรือใช้ร่วมกับวิธีอื่น เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน หากการตรวจประเมินต้องใช้คณะผู้ตรวจประเมินที่มีสมาชิกหลายคน ทั้งวิธีการตรวจประเมินในสถานที่ทำงานจริงและวิธีการตรวจประเมินทางไกลอาจถูกนำไปใช้ในเวลาเดียวกัน

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจเยี่ยม ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง ให้ไว้ในข้อ ข.6

ตารางที่ ข.1 วิธีการตรวจประเมินที่สามารถนำไปใช้

ขอบเขตความเกี่ยวข้องระหว่างผู้ตรวจประเมินกับผู้รับการตรวจประเมิน	ทำเลที่ตั้งของผู้ตรวจประเมิน	
	ในสถานที่ปฏิบัติงานจริง	ทางไกล
มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน	การสัมภาษณ์ การจดบันทึกในแบบรายการตรวจสอบและแบบสอบถามโดยการมีส่วนร่วมของผู้รับการตรวจประเมิน การทบทวนเอกสารโดยการมีส่วนร่วมของผู้รับการตรวจประเมิน การสุ่มตัวอย่าง	ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ได้ตอบได้: - การสัมภาษณ์ - การใช้รายการตรวจประเมินและแบบสอบถาม - การทบทวนเอกสารโดยการมีส่วนร่วมของผู้รับการตรวจประเมิน

ขอบเขตความเกี่ยวข้อง ระหว่างผู้ตรวจประเมินกับ ผู้รับการตรวจประเมิน	ทำเลที่ตั้งของผู้ตรวจประเมิน	
	ในสถานที่ปฏิบัติงานจริง	ทางไกล
ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน	การทบทวนเอกสาร (เช่น บันทึก การวิเคราะห์ข้อมูล) การสังเกตการปฏิบัติงาน การตรวจเยี่ยม ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง การจดบันทึกในแบบรายการตรวจสอบ การสุ่มตัวอย่าง (เช่น ผลิตภัณฑ์)	การทบทวนเอกสาร (เช่น บันทึก การวิเคราะห์ข้อมูล) การสังเกตการปฏิบัติงานผ่านการตรวจ ติดตามผลการรับรอง โดยคำนึงถึง ข้อกำหนดทางสังคมและกฎหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล
กิจกรรมการตรวจประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงจะดำเนินการ ณ สถานที่ทำงานของผู้รับการตรวจประเมิน กิจกรรมการตรวจประเมินทางไกลจะดำเนินการ ณ สถานที่ใด ๆ นอกเหนือไปจากสถานที่ทำงานของผู้รับการตรวจประเมิน โดยไม่ต้องคำนึงถึงระยะทาง กิจกรรมการตรวจประเมินที่สามารถสื่อสารสองทางเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของผู้รับการตรวจประเมินและคณะผู้ตรวจประเมิน กิจกรรมการตรวจประเมินที่ไม่สามารถสื่อสารสองทางจะไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นตัวแทนของผู้รับการตรวจประเมิน แต่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และเอกสาร		

ความรับผิดชอบสำหรับการใช้วิธีตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการตรวจประเมินใด ๆ ในขั้นตอนการวางแผนยังคงเป็นของบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินหรือหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินต้องรับผิดชอบในระหว่างดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมิน

ความเป็นไปได้ของกิจกรรมการตรวจประเมินทางไกลขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นระหว่างผู้ตรวจประเมินและบุคลากรของผู้รับการตรวจประเมิน

ในระดับของแผนงานการตรวจประเมิน ควรรับประกันว่ามีการใช้วิธีการตรวจประเมินทั้งทางไกลและ ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงอย่างเหมาะสมและสมดุล เพื่อให้มั่นใจในผลสำเร็จที่น่าพอใจตามวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน

ข.2 การทบทวนเอกสาร

ผู้ตรวจประเมินควรพิจารณา:

- ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสาร:
 - สมบูรณ์หรือไม่ (เนื้อหาที่คาดหวังไว้ทั้งหมดอยู่ในเอกสารหรือไม่)

- ถูกต้องหรือไม่ (เนื้อหาตรงกับแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถืออื่น ๆ เช่น มาตรฐาน และกฎระเบียบหรือไม่)
- สอดคล้องหรือไม่ (เอกสารมีความสอดคล้องในตัวเองและสอดคล้องกับเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือไม่)
- เป็นปัจจุบันหรือไม่ (เนื้อหาได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยหรือไม่)
- เอกสารที่นำมาทบทวนครอบคลุมขอบข่ายการตรวจประเมินหรือไม่ และให้ข้อมูลที่เพียงพอที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินหรือไม่
- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการตรวจประเมินช่วยส่งเสริมการดำเนินการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ต้องมีการดูแลเป็นพิเศษเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นไปตามกฎระเบียบว่าด้วยการป้องกันข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือไม่ (ในเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับข้อมูลที่อยู่นอกขอบข่ายการตรวจประเมิน แต่ปรากฏอยู่ในเอกสาร)

หมายเหตุ การทบทวนเอกสารสามารถบ่งบอกถึงประสิทธิผลของการควบคุมเอกสารภายในระบบการจัดการของผู้รับการตรวจประเมิน

ข.3 การสุ่มตัวอย่าง

ข.3.1 ทัวไป

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการตรวจประเมินเกิดขึ้นเมื่อไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่มีประสิทธิภาพเชิงต้นทุนในการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดระหว่างการตรวจประเมิน เช่น บันทึกรวบรวมมากเกินไป หรือกระจัดกระจายไปอยู่ในที่ต่าง ๆ มากเกินไปที่จะดำเนินการตรวจสอบทุกรายการ การสุ่มตัวอย่างเพื่อการตรวจประเมินจากประชากรขนาดใหญ่เป็นกระบวนการการเลือกน้อยกว่าร้อยละ 100 ของรายการภายในชุดข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด (ประชากร) เพื่อให้ได้มาและประเมินผลหลักฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรนั้น เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปเกี่ยวกับประชากร

วัตถุประสงค์ของการสุ่มตัวอย่างเพื่อการตรวจประเมินคือเพื่อให้ข้อมูลสำหรับผู้ตรวจประเมินให้มีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการสุ่มตัวอย่างคือตัวอย่างอาจไม่ได้เป็นตัวแทนของประชากรที่ถูกเลือกมา และข้อสรุปของผู้ตรวจประเมินอาจไม่ยุติธรรมและอาจแตกต่างไปจากข้อสรุปจากการตรวจสอบประชากรทั้งหมด อาจมีความเสี่ยงอื่นขึ้นอยู่กับความแปรปรวนภายในของประชากรที่ถูกสุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มที่ใช้

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการตรวจประเมินโดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับขั้นตอนดังต่อไปนี้ :

- การกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนการสุ่มตัวอย่าง
- การเลือกขอบเขตและองค์ประกอบของประชากรที่จะถูกสุ่มตัวอย่าง
- การเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- การตัดสินใจขนาดตัวอย่างที่ต้องใช้
- การดำเนินกิจกรรมการสุ่มตัวอย่าง
- การรวบรวม การตรวจประเมินผล การรายงาน และการจัดทำเอกสารผลการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อต้องใช้การสุ่มตัวอย่าง ควรพิจารณาถึงคุณภาพของข้อมูลที่มีอยู่ เพราะหากสุ่มตัวอย่างไม่เพียงพอและข้อมูลไม่ถูกต้องจะทำให้ไม่ได้ผลที่เป็นประโยชน์ การเลือกตัวอย่างที่เหมาะสมควรขึ้นอยู่กับทั้งวิธีการสุ่มตัวอย่างและประเภทของข้อมูลที่ต้องการ เช่น เพื่อสรุปรูปแบบพฤติกรรมเฉพาะหรือสรุปผลโดยอนุมานสำหรับประชากรทั้งหมด

การรายงานเกี่ยวกับตัวอย่างควรคำนึงถึงขนาดตัวอย่าง วิธีการเลือก และค่าประมาณการที่ได้จากตัวอย่างและระดับความเชื่อมั่น

การตรวจประเมินสามารถใช้การสุ่มตัวอย่างตามดุลยพินิจ (ดู ข.3.2) หรือการสุ่มตัวอย่างเชิงสถิติ (ดู ข.3.3)

ข.3.2 การสุ่มตัวอย่างตามดุลยพินิจ

การสุ่มตัวอย่างตามดุลยพินิจขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของคณะผู้ตรวจประเมิน (ดูข้อ7)

สำหรับการสุ่มตัวอย่างตามดุลยพินิจ ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้:

- ประสบการณ์การตรวจประเมินที่ผ่านมาภายในขอบข่ายของการตรวจประเมิน
- ความซับซ้อนของข้อกำหนด (รวมทั้งข้อกำหนดตามกฎหมาย) ที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ความซับซ้อนและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรและองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบการจัดการ
- ระดับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ หรือระบบการจัดการ
- พื้นที่ที่มีความเสี่ยงสำคัญและพื้นที่เพื่อการปรับปรุงที่ถูกชี้บ่งที่ผ่านมา

- ปัจจัยส่งออกจากการศึกษาติดตามระบบการจัดการ

ข้อเสียเปรียบของการสุ่มตัวอย่างตามดุลยพินิจคือไม่มีค่าประมาณการทางสถิติของผลกระทบจากความไม่แน่นอนในสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมิน

ข.3.3 การสุ่มตัวอย่างทางสถิติ

ถ้าตัดสินใจใช้การสุ่มตัวอย่างทางสถิติ แผนการสุ่มตัวอย่างควรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินและคุณลักษณะของประชากรโดยรวมที่ตัวอย่างจะถูกสุ่มเลือก

- การออกแบบการสุ่มตัวอย่างทางสถิติใช้กระบวนการเลือกตัวอย่างที่อ้างอิงทฤษฎีความน่าจะเป็น การสุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติจะถูกใช้เมื่อผลการสุ่มมีเพียงสองทางที่อาจเกิดขึ้น (เช่น ถูกต้อง/ไม่ถูกต้อง หรือผ่าน/ตก) การสุ่มตัวอย่างตามตัวแปรจะถูกใช้เมื่อผลการสุ่มเกิดขึ้นเป็นค่าต่อเนื่อง
- แผนการสุ่มตัวอย่างควรคำนึงถึงการนำผลการสุ่มไปใช้ ควรจะเป็นการสุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติ หรือการสุ่มตัวอย่างตามตัวแปร ตัวอย่างเช่น เมื่อจะประเมินผลความเป็นไปตามข้อกำหนดตามที่ระบุในขั้นตอนการดำเนินการจากแบบบันทึกผลการดำเนินการ ควรใช้การสุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติ แต่เมื่อจะตรวจสอบการเกิดอุบัติเหตุด้านความปลอดภัยของอาหารหรือจำนวนครั้งของการทำผิดพลาดที่ที่ได้รับมอบหมายด้านการรักษาความปลอดภัย การสุ่มตัวอย่างตามตัวแปรจะค่อนข้างเหมาะสมมากกว่า
- องค์ประกอบสำคัญที่มีผลกระทบต่อแผนการสุ่มตัวอย่างได้แก่ :
 - ขนาดขององค์กร
 - จำนวนผู้ตรวจประเมินที่มีความสามารถ
 - ความถี่ของการตรวจประเมินระหว่างปี
 - ระยะเวลาสำหรับการตรวจประเมินแต่ละครั้ง
 - ระดับความเชื่อมั่นที่ต้องการได้จากภายนอก
- เมื่อแผนการสุ่มตัวอย่างทางสถิติถูกกำหนดขึ้น ระดับความเสี่ยงจากการสุ่มตัวอย่างที่ผู้ตรวจประเมินเต็มใจยอมรับเป็นข้อพิจารณาที่สำคัญ เรียกว่าระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 สอดคล้องตรงกันกับระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ร้อยละ 95 ความเสี่ยงจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หมายถึง ผู้ตรวจประเมินเต็มใจยอมรับความเสี่ยง 5 ใน 100 (หรือ 1 ใน 20) ของตัวอย่างที่ถูกตรวจสอบ ซึ่งจะไม่สะท้อนค่าที่เกิดขึ้นจริงหากมีการตรวจสอบประชากรทั้งหมด

- เมื่อใช้การสุ่มตัวอย่างทางสถิติ ผู้ตรวจประเมินควรจัดทำเป็นเอกสารอย่างเหมาะสม สิ่งนี้ควรรวมถึงคำบรรยายเกี่ยวกับประชากร เกณฑ์การสุ่มตัวอย่างที่ใช้เพื่อการตรวจประเมินผล (เช่น ตัวอย่างที่ยอมรับได้คืออะไร) ค่าพารามิเตอร์ทางสถิติและวิธีที่นำมาใช้ จำนวนตัวอย่างที่ถูกประเมินผล และผลลัพธ์ที่ได้

ข.4 การจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้งาน

เมื่อจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้งาน คณะผู้ตรวจประเมินควรพิจารณาคำถามข้างล่างนี้สำหรับเอกสารแต่ละรายการ :

- ก) ต้องสร้างบันทึกการตรวจประเมินใดจากการใช้เอกสารนี้?
- ข) กิจกรรมการตรวจประเมินใดจะเชื่อมโยงกับเอกสารนี้เป็นการเฉพาะ?
- ค) ใครจะเป็นผู้ใช้เอกสารนี้?
- ง) ข้อมูลอะไรจำเป็นต้องมีสำหรับการจัดเตรียมเอกสารนี้?

สำหรับการตรวจประเมินรวม ควรกำหนดเอกสารที่ต้องใช้งานเพื่อหลีกเลี่ยงกิจกรรมการตรวจประเมินซ้ำโดย :

- การรวมกลุ่มข้อกำหนดที่คล้ายกันจากเกณฑ์ที่แตกต่างกัน
- การประสานเนื้อหาในรายการตรวจประเมินและแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่ต้องใช้งานควรมีเพียงพอสำหรับการจัดการกับองค์ประกอบทั้งหมดของระบบการจัดการภายในขอบข่ายของการตรวจประเมิน และอาจจัดเตรียมไว้ในสื่อใด ๆ ก็ได้

ข.5 การเลือกแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ถูกเลือกอาจแตกต่างกันไปตามขอบข่ายและความซับซ้อนของการตรวจประเมิน และอาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

- การสัมภาษณ์ลูกจ้างและบุคคลอื่น
- การสังเกตกิจกรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรอบ และเงื่อนไข
- เอกสาร เช่น นโยบาย วัตถุประสงค์ แผนงาน ขั้นตอนการดำเนินการ มาตรฐาน วิธีปฏิบัติงาน การอนุญาตและใบอนุญาต ข้อกำหนดรายการ แบบแปลน สัญญา และคำสั่ง
- บันทึก เช่น บันทึกการตรวจ รายงานการประชุม รายงานการตรวจประเมิน บันทึกการเฝ้าติดตามแผนงานและผลการวัด
- ข้อมูลสรุป ผลการวิเคราะห์ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

- ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการสุ่มตัวอย่างของผู้รับการตรวจประเมิน และข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการควบคุมกระบวนการสุ่มตัวอย่างและการวัด
- รายงานจากแหล่งอื่น เช่น ข้อมูลตอบกลับจากลูกค้า การสำรวจและผลการวัดจากภายนอก ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นจากการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานภายนอกและผู้ส่งมอบ
- ฐานข้อมูลและเว็บไซต์
- การจำลองสถานการณ์และการจำลองแบบเชิงแนวคิด (modelling)

ข.6 ข้อเสนอแนะในการตรวจเยี่ยมสถานที่ของผู้รับการตรวจประเมิน

เพื่อลดการแทรกแซงระหว่างกิจกรรมการตรวจประเมินกับกระบวนการทำงานของผู้รับการตรวจประเมิน ให้เหลือน้อยที่สุด และเพื่อให้มั่นใจในด้านสุขภาพและความปลอดภัยของคณะผู้ตรวจประเมินระหว่างการตรวจเยี่ยม ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ :

ก) การวางแผนการตรวจเยี่ยม

- ทำให้มั่นใจเกี่ยวกับการอนุญาตและความสามารถเข้าถึงส่วนต่าง ๆ ของสถานที่ของผู้รับการตรวจประเมินตามขอบข่ายของการตรวจประเมิน
- จัดให้มีข้อมูลที่เพียงพอ (เช่น การให้ข้อมูลสรุปอย่างย่อ) แก่ผู้ตรวจประเมินเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย สุขภาพ (เช่น การกักกันโรค) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และธรรมเนียมทางวัฒนธรรมสำหรับการตรวจเยี่ยม รวมทั้ง การได้รับวัคซีนและการทำความสะอาดร่างกายก่อน ตามที่ร้องขอและตามที่เสนอแนะ
- ยืนยันกับผู้รับการตรวจประเมินเกี่ยวกับการมีพร้อมไว้ใช้งานของอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน ถ้าเกี่ยวข้อง
- ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรที่รับการตรวจเยี่ยมได้รับแจ้งเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการตรวจประเมิน ยกเว้นในการตรวจประเมินเฉพาะกิจที่ไม่ได้อยู่ในกำหนดการ

ข) กิจกรรม ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

- หลีกเลี่ยงการรบกวนใด ๆ ที่ไม่จำเป็นต่อกระบวนการปฏิบัติงาน
- ทำให้มั่นใจว่าคณะผู้ตรวจประเมินใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม
- ทำให้มั่นใจว่าได้สื่อสารขั้นตอนการดำเนินการในภาวะฉุกเฉิน (เช่น ทางออกฉุกเฉิน จุบรวมพล)
- กำหนดตารางเวลาสำหรับการสื่อสารเพื่อให้มีการหยุดชะงักน้อยที่สุด

- ปรับขนาดของคณะผู้ตรวจประเมินและจำนวนผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์ให้สอดคล้องกับขอบข่ายของการตรวจประเมิน เพื่อหลีกเลี่ยงการแทรกแซงกระบวนการทำงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ไม่สัมผัสหรือดำเนินการเกี่ยวกับเครื่องจักรใด ๆ เว้นเสียแต่จะได้รับอนุญาตอย่างชัดเจน ถึงแม้ว่าจะเป็นผู้มีความสามารถหรือได้รับใบอนุญาตก็ตาม
- หากเกิดอุปสรรคระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานที่ปฏิบัติงาน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรทบทวนสถานการณ์ร่วมกับผู้รับการตรวจประเมิน และถ้าจำเป็น โดยความเห็นชอบขององค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน อาจหยุดดำเนินการตรวจประเมิน หรือเลื่อนกำหนดการออกไป หรือให้ดำเนินการต่อไป
- ถ้าต้องการถ่ายภาพหรือถ่ายวิดีโอ ให้ร้องขอการอนุมัติจากฝ่ายบริหารเป็นการล่วงหน้า และพิจารณาเรื่องความปลอดภัยและการรักษาความลับ และหลีกเลี่ยงการถ่ายภาพบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ถ้าต้องสำเนาเอกสารใด ๆ ให้ร้องขอเป็นการล่วงหน้า และพิจารณาเรื่องการรักษาความลับและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- เมื่อต้องจดบันทึก หลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเว้นเสียแต่จำเป็นต้องใช้ตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน หรือเกณฑ์การตรวจประเมิน

ข.7 การดำเนินการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูลและควรดำเนินการในลักษณะที่ปรับให้เข้ากับสถานการณ์และบุคคลที่จะให้สัมภาษณ์ ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ซึ่งหน้า หรือผ่านช่องทางการสื่อสารอื่น อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจประเมินควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ :

- ควรสัมภาษณ์บุคคลจากระดับและหน่วยงานที่เหมาะสมที่ดำเนินกิจกรรมหรืองานภายในขอบข่ายของการตรวจประเมิน
- โดยปกติควรดำเนินการสัมภาษณ์ระหว่างชั่วโมงทำงานปกติ และในกรณีที่เป็นไปได้ ณ สถานที่ทำงานตามปกติของบุคคลที่ให้สัมภาษณ์
- พยายามทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกสะดวกสบายทั้งก่อนและระหว่างการสัมภาษณ์
- ควรอธิบายเหตุผลของการสัมภาษณ์และการจดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์
- การสัมภาษณ์อาจเริ่มต้นโดยขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายงานของตนเอง
- เลือกประเภทคำถามที่ใช้อย่างระมัดระวัง (เช่น คำถามเปิด คำถามปิด คำถามนำ)

- ควรสรุปและทบทวนผลการสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์
- ควรขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์สำหรับการมีส่วนร่วมและการประสานงาน

ข.8 สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ข.8.1 การตัดสินใจที่พบจากการตรวจประเมิน

เมื่อจะตัดสินใจที่พบจากการตรวจประเมิน ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ :

- การตรวจติดตามผลการแก้ไขของบันทึกการตรวจประเมินและสรุปผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- ข้อกำหนดขององค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน
- สิ่งที่พบที่เกินกว่าแนวปฏิบัติโดยปกติหรือโอกาสเพื่อการปรับปรุง
- ขนาดของตัวอย่าง
- ประเภทของสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ข.8.2 การบันทึกความสอดคล้อง

สำหรับบันทึกเกี่ยวกับความสอดคล้อง ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ :

- การชี้แจงเกณฑ์การตรวจประเมินที่พบความสอดคล้อง
- หลักฐานการตรวจประเมินที่สนับสนุนความสอดคล้อง
- การประกาศยืนยันถึงความสอดคล้อง ถ้าเกี่ยวข้อง

ข.8.3 การบันทึกความไม่สอดคล้อง

สำหรับบันทึกเกี่ยวกับความไม่สอดคล้อง ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ :

- คำบรรยายหรือการอ้างถึงเกณฑ์การตรวจประเมิน
- การประกาศยืนยันความไม่สอดคล้อง
- หลักฐานการตรวจประเมิน
- สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง

ข.8.4 การดำเนินการกับสิ่งที่พบที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การตรวจประเมินหลายข้อ

ระหว่างการตรวจประเมิน เป็นไปได้ที่จะชี้แจงสิ่งที่พบหนึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเกณฑ์การตรวจประเมินหลายข้อ เมื่อผู้ตรวจประเมินชี้แจงสิ่งที่พบเชื่อมโยงไปยังเกณฑ์หนึ่งของการตรวจประเมินรวม ผู้ตรวจประเมินควรพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อเกณฑ์ที่คล้ายกันของระบบการจัดการอื่น

ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินอาจหยิบยก :

- สิ่งที่พบแยกสำหรับเกณฑ์แต่ละข้อ หรือ
- สิ่งที่พบเดียว แต่อ้างอิงไปยังเกณฑ์การตรวจประเมินหลายข้อ

ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินอาจแนะนำผู้รับการตรวจประเมินเกี่ยวกับวิธีตอบสนองต่อสิ่งที่พบเหล่านั้น
