

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 รวมทั้งจัดให้มีข้อเสนอแนะที่สามารถใช้ได้เป็นการทั่วไปมากยิ่งขึ้น

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 เป็นการขยายความเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อเสนอแนะในมาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบการจัดการ ในบริบทนี้มาตรฐานนี้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ใช้ทุกกลุ่ม รวมทั้งองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม และมุ่งเน้นเกี่ยวกับ “การตรวจประเมินภายใน” (บุคคลที่ 1) และ “การตรวจประเมินผู้ส่งมอบโดยลูกค้า” (บุคคลที่ 2) ในขณะที่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบการจัดการซึ่งดำเนินการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 17021 : 2011 อาจนำข้อเสนอแนะในมาตรฐานนี้ไปใช้ประโยชน์ได้

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 หลักการและกระบวนการของการตรวจประเมินก็ใช้เหมือนกับการตรวจประเมินรวม

ข้อ 3 กำหนดคำศัพท์และคำนิยามสำคัญที่ใช้ในมาตรฐานนี้ โดยใช้ความพยายามเพื่อทำให้มั่นใจว่าคำนิยามเหล่านี้จะไม่ขัดแย้งกับคำนิยามที่ใช้ในมาตรฐานอื่น

ข้อ 4 บรรยายหลักการที่เป็นพื้นฐานสำหรับการตรวจประเมิน หลักการเหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจธรรมชาติของการตรวจประเมิน และหลักการเหล่านี้มีความสำคัญในการทำความเข้าใจข้อเสนอแนะที่กำหนดไว้ในข้อ 5 ถึง ข้อ 7

ข้อ 5 ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการกำหนดและบริหารแผนงานการตรวจประเมิน การกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน และการประสานงานของกิจกรรมการตรวจประเมิน

ข้อ 6 ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมินระบบการจัดการ

ข้อ 7 ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถและการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินและคณะผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการ

ภาคผนวก ก แสดงให้เห็นการนำข้อเสนอแนะที่ปรากฏในข้อ 7 ไปใช้ในสาขาการจัดการที่แตกต่างกัน

ภาคผนวก ข ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้ตรวจประเมินในการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน

1. ขอบข่าย

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมนี้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการตรวจประเมินระบบการจัดการ รวมทั้งหลักการตรวจประเมิน การจัดการแผนงานการตรวจประเมินและการดำเนินการตรวจประเมินระบบการจัดการ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการตรวจประเมินผลความสามารถของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจประเมิน 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 เพื่อ ยืนยันประสิทธิผลของระบบการจัดการ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงระบบการจัดการ) การ ตรวจประเมินภายในสามารถใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการรับรองตนเองขององค์กร ในหลายกรณี โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในองค์กรขนาดเล็ก ความเป็นอิสระสามารถแสดงให้เห็นได้จากความอิสระจากความรับผิดชอบใน กิจกรรมที่ถูกรวบรวม หรืออิสระจากความลำเอียงและการขัดกันของผลประโยชน์

หมายเหตุ 2 การตรวจประเมินภายนอกจะรวมทั้งการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สอง และการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ สาม การตรวจประเมินโดยบุคคลที่สองดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับองค์กร เช่น ลูกค้า หรือ โดยบุคคลอื่นที่ดำเนินการแทน การตรวจประเมินโดยบุคคลที่สามดำเนินการโดยองค์กรที่ดำเนินการตรวจ ประเมินอย่างอิสระ 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 หรือข้อกำหนดที่ ใช้อ้างอิงเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับหลักฐานการตรวจประเมิน (audit evidence) (ข้อ 3.3)

หมายเหตุ 1 ปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ISO 9000 : 2005 บทนิยาม 3.9.3

หมายเหตุ 2 ถ้าเกณฑ์การตรวจประเมินเป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย (ที่รับรู้โดยทั่วไปโดยไม่มีบทบัญญัติหรือที่มี บทบัญญัติเฉพาะ) มักจะใช้คำว่า “เป็นไปตามข้อกำหนด” หรือ “ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด” ในสิ่งที่พบจาก การตรวจประเมิน (audit finding) (ข้อ 3.4)

3.3 หลักฐานการตรวจประเมิน (audit evidence) หมายถึง บันทึก ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ การตรวจประเมิน (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 สิ่งที่เกิดจากการตรวจประเมินซึ่งบอกความสอดคล้องหรือความไม่สอดคล้อง

หมายเหตุ 2 สิ่งที่เกิดจากการตรวจประเมินสามารถนำไปสู่การชี้บ่งโอกาสสำหรับการปรับปรุง หรือเพื่อเป็นการบันทึก แนวปฏิบัติที่ดี

หมายเหตุ 3 ถ้าเกณฑ์การตรวจประเมินเป็นข้อกำหนดตามกฎหมายหรือข้อกำหนดอื่น สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินจะระบุว่า “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 หลักการเหล่านี้ช่วยทำให้การตรวจประเมินเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิผลและน่าเชื่อถือเพื่อสนับสนุนนโยบายการบริหารและการควบคุม 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): การใช้ความขยันหมั่นเพียรและ
ดุลยพินิจในการตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินควรดำเนินการด้วยความเอาใจใส่ให้สอดคล้องกับสำคัญของภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและ
ความเชื่อมั่นที่ได้รับจากองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ปัจจัยสำคัญในการ
ดำเนินงานด้วยความเอาใจใส่อย่างมืออาชีพคือการมีความสามารถในการใช้ดุลยพินิจอย่างสมเหตุสมผลใน
ทุกสถานการณ์ของการตรวจประเมิน

- ง) การรักษาความลับ (confidentiality) : ความปลอดภัยของข้อมูล

ผู้ตรวจประเมินควรใช้ความรอบคอบในการใช้และป้องกันข้อมูลที่ได้รับมาในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่
ไม่ควรนำข้อมูลการตรวจประเมินไปใช้อย่างไม่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ส่วนตัวโดยผู้ตรวจประเมินหรือ
องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน หรือในวิธีการที่เป็นภัยต่อผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้รับการตรวจ
ประเมิน แนวความคิดนี้รวมถึงการจัดการอย่างถูกต้องกับข้อมูลที่อ่อนไหวหรือเป็นความลับ

- จ) ความเป็นอิสระ (independence) : พื้นฐานสำหรับความยุติธรรมของการตรวจประเมินและความเป็น
รูปธรรมของข้อสรุปจากการตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินควรเป็นอิสระจากกิจกรรมที่กำลังถูกตรวจประเมิน หากสามารถปฏิบัติได้ และในทุกกรณี
ควรดำเนินงานโดยปราศจากอคติและความขัดกันของผลประโยชน์ สำหรับการตรวจประเมินภายใน
ผู้ตรวจประเมินควรเป็นอิสระจากผู้จัดการที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่กำลังถูกตรวจประเมิน ผู้ตรวจ
ประเมินควรรักษาความเป็นรูปธรรมตลอดกระบวนการตรวจประเมิน เพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่พบจากการ
ตรวจประเมินและสรุปผลการตรวจประเมินตั้งอยู่บนหลักฐานการตรวจประเมินเท่านั้น

สำหรับองค์กรขนาดเล็ก อาจเป็นไปได้สำหรับผู้ตรวจประเมินภายในที่จะเป็นอิสระอย่างเต็มที่จาก
กิจกรรมที่กำลังถูกตรวจประเมิน แต่ควรใช้ความพยายามทุกทางที่จะกำจัดอคติและส่งเสริมความเป็น
รูปธรรม

- ฉ) วิธีการที่เน้นหลักฐาน (evidence-based approach) : วิธีที่สมเหตุสมผลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปจากการตรวจ
ประเมินที่น่าเชื่อถือและทำซ้ำได้ในกระบวนการบริหารเชิงระบบ

หลักฐานการตรวจประเมินควรทวนสอบได้ โดยทั่วไปหลักฐานการตรวจประเมินจะเป็นตัวอย่างของ
ข้อมูลที่มีพร้อมไว้ใช้งาน เพราะการตรวจประเมินถูกดำเนินการในช่วงเวลาที่จำกัดและด้วยทรัพยากรที่
จำกัด ควรประยุกต์ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสม เพราะสิ่งนี้จะเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความเชื่อมั่น
ในผลสรุปของการตรวจประเมิน

5. การจัดการแผนงานการตรวจประเมิน

5.1 ทัวไป

องค์กรที่ต้องการดำเนินการตรวจประเมินควรกำหนดแผนงานการตรวจประเมินที่มุ่งไปสู่การตัดสินใจ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการของผู้รับการตรวจประเมิน แผนงานการตรวจประเมินอาจรวมการตรวจประเมินมาตรฐานระบบการจัดการเดียวหรือมากกว่า ไม่ว่าจะถูกดำเนินการแยกจากกันหรือดำเนินการรวมกัน

ผู้บริหารสูงสุดควรทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน และมอบหมายบุคคลที่มีความสามารถหนึ่งคนหรือมากกว่าบริหารแผนงานการตรวจประเมิน ขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมินควรขึ้นอยู่กับขนาดและธรรมชาติขององค์กรที่กำลังถูกตรวจประเมิน รวมทั้งธรรมชาติ ความสามารถในการใช้งาน ความซับซ้อน และระดับความสมบูรณ์ของระบบการจัดการที่ถูกตรวจประเมิน ควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในแผนงานการตรวจประเมินเพื่อตรวจประเมินเรื่องที่มีความสำคัญภายในระบบการจัดการ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงคุณลักษณะสำคัญของคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย หรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและการควบคุม

หมายเหตุ แนวความคิดนี้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไปในฐานะการตรวจประเมินตามความเสี่ยง มาตรฐานนี้ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจประเมินตามความเสี่ยง

แผนงานการตรวจประเมินควรรวมข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดการและดำเนินการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีประสิทธิภาพภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

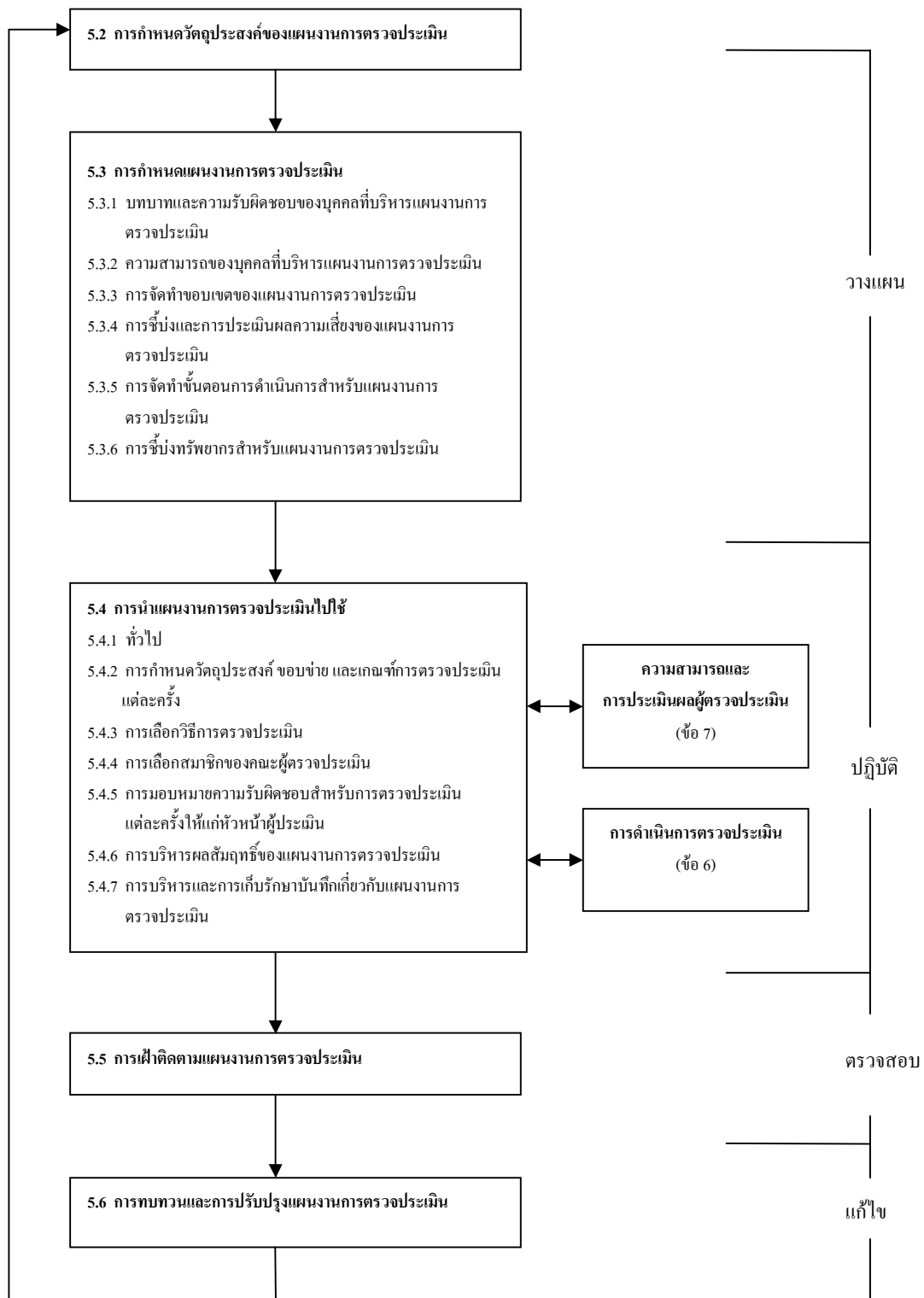
- วัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมินและการตรวจประเมินแต่ละรายการ
- ขอบเขต/จำนวน/ประเภท/ช่วงเวลา/ทำเลที่ตั้ง/กำหนดการตรวจประเมิน
- ขั้นตอนการดำเนินการจัดทำแผนงานการตรวจประเมิน
- เกณฑ์การตรวจประเมิน
- วิธีการตรวจประเมิน
- การคัดเลือกคณะผู้ตรวจประเมิน
- ทรัพยากรที่จำเป็น รวมทั้งการเดินทางและสถานที่พักอาศัย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

มอก.19011-2556

ISO 19011 : 2011

ควรเฝ้าติดตามและวัดผลการนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานการตรวจประเมินบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ แผนงานการตรวจประเมินควรจะได้รับทบทวนเพื่อระบุความเป็นไปได้ในการปรับปรุง

รูปที่ 1 ผังการไหลของกระบวนการในการบริหารแผนงานการตรวจประเมิน



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) ความต้องการในการตรวจประเมินผลผู้ส่งมอบ
- ช) ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งลูกค้า
- ซ) ระดับผลการดำเนินงานของผู้รับการตรวจประเมิน ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของการเกิดความล้มเหลวหรืออุบัติเหตุหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ฌ) ความเสี่ยงของผู้รับการตรวจประเมิน
- ญ) ผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- ฎ) ระดับความสมบูรณ์ของระบบการจัดการที่กำลังถูกตรวจประเมิน

ตัวอย่างของวัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมินมีดังต่อไปนี้

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

5.3 การกำหนดแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.1 บทบาทและความรับผิดชอบของบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควร :

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

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรแจ้งผู้บริหารสูงสุดทราบเนื้อหาของแผนงานการตรวจประเมิน และถ้าจำเป็น อาจร้องขอให้ผู้บริหารสูงสุดอนุมัติแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.2 ความสามารถของบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรมีความสามารถที่จำเป็นสำหรับบริหารจัดการแผนงานและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล 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 แผนงานการตรวจประเมินอาจประกอบด้วย การตรวจประเมินเพียงครั้งเดียว (เช่น กิจกรรมของโครงการขนาดเล็ก)

ปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมินรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ :

- วัตถุประสงค์ ขอบข่ายและช่วงเวลาของการตรวจประเมินแต่ละครั้ง และจำนวนครั้งที่จะดำเนินการตรวจประเมิน รวมทั้งการตรวจติดตามผลการแก้ไขที่เกี่ยวข้อง
- จำนวน ความสำคัญ ความซับซ้อน ความคล้ายกัน และทำเลที่ตั้งของกิจกรรมที่ถูกตรวจประเมิน
- ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของระบบการจัดการ
- เกณฑ์การตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อตกลงที่วางแผนไว้สำหรับมาตรฐานการจัดการที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาและข้อกำหนดอื่นที่องค์กรมีภาระผูกพัน
- สรุปลผลการตรวจประเมินภายในหรือภายนอกที่ผ่านมา
- ผลการทบทวนแผนงานการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- ภาษา วัฒนธรรม และประเด็นด้านสังคม
- ข้อห่วงใยของผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ข้อร้องเรียนจากลูกค้า หรือความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตามกฎหมาย
- การเปลี่ยนแปลงสำคัญของผู้รับการตรวจประเมินหรือการดำเนินงานของผู้รับการตรวจประเมิน
- ความพร้อมไว้ใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการตรวจประเมิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้วิธีการตรวจประเมินทางไกล
- การเกิดเหตุการณ์ภายในและภายนอก เช่น ความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์ การรั่วไหลของการเก็บรักษาข้อมูล อุบัติภัยเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย อาชญากรรม หรืออุบัติภัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

5.3.4 การชี้บ่งและการประเมินผลความเสี่ยงของแผนงานการตรวจประเมิน

มีความเสี่ยงที่แตกต่างกันมากมายที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการกำหนด การนำไปใช้ การเฝ้าติดตาม การทบทวน และการปรับปรุงแผนงานการตรวจประเมินซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ บุคคลที่บริหารแผนงานควรพิจารณาความเสี่ยงเหล่านี้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดทำแผนงาน ความเสี่ยงเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ :

- การวางแผน เช่น ความล้มเหลวในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง และความล้มเหลวในการกำหนดขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมิน
- ทรัพยากร เช่น ให้ความไม่เพียงพอสำหรับการจัดทำแผนงานการตรวจประเมินหรือการดำเนินการตรวจประเมิน
- การคัดเลือกคณะผู้ตรวจประเมิน เช่น คณะผู้ตรวจประเมินไม่มีความสามารถโดยรวมเพียงพอสำหรับการดำเนินการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ
- การนำไปใช้ เช่น การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน
- บันทึกลงและการควบคุมบันทึก เช่น ความล้มเหลวในการป้องกันที่เพียงพอสำหรับบันทึกการตรวจประเมินที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของแผนงานการตรวจประเมิน
- การเฝ้าติดตาม การทบทวน และการปรับปรุงแผนงานการตรวจประเมิน เช่น การเฝ้าติดตามที่ไม่มีประสิทธิภาพของผลสัมฤทธิ์ของแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.5 การจัดทำขั้นตอนการดำเนินการสำหรับแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรจัดทำขั้นตอนการดำเนินการเดียวหรือมากกว่า เพื่อดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ หากเกี่ยวข้อง :

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

- การเก็บรักษาบันทึกเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน
- การเฝ้าติดตามและการทบทวนผลการดำเนินงานและความเสี่ยง และการปรับปรุงประสิทธิผลของแผนงานการตรวจประเมิน

5.3.6 การชี้บ่งทรัพยากรสำหรับแผนงานการตรวจประเมิน

ในการชี้บ่งทรัพยากรสำหรับแผนงานการตรวจประเมิน บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรพิจารณา:

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

5.4 การนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้

5.4.1 ทั่วไป

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้โดยวิธีการดังต่อไปนี้:

- สื่อสารส่วนสำคัญของแผนงานการตรวจประเมิน ไปยังผู้เกี่ยวข้องและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะๆ
- 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 ทำเลที่ตั้งทางกายภาพ 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.

ในกรณีที่มีองค์กรสองแห่งหรือมากกว่าดำเนินการตรวจประเมินร่วมสำหรับผู้รับการตรวจประเมิน เดียวกัน บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินที่ต่างกันนั้นควรมีความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับวิธีการ ตรวจประเมิน และพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องกันทั้งในด้านทรัพยากรและการวางแผนการตรวจประเมิน ถ้า ผู้รับการตรวจประเมินมีระบบการจัดการในสาขาที่แตกต่างกันสองระบบหรือมากกว่า อาจรวมการ ตรวจประเมินรวมไว้ในแผนงานการตรวจประเมินด้วย

5.4.4 การเลือกสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรแต่งตั้งสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งหัวหน้า ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคใด ๆ ที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมินที่เฉพาะเจาะจง

ควรเลือกคณะผู้ตรวจประเมิน โดยคำนึงถึงความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของ 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 แต่ควรมีส่วนร่วมภายใต้การอำนวยการและข้อแนะนำของผู้ตรวจประเมิน

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

5.4.5 การมอบหมายความรับผิดชอบสำหรับการตรวจประเมินแต่ละครั้งให้แก่หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรมอบหมายความรับผิดชอบสำหรับการดำเนินการตรวจประเมินแต่ละครั้งให้แก่หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน

การมอบหมายควรรีให้มีเวลาที่เพียงพอล่วงหน้าก่อนวันตรวจประเมินที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการวางแผนการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การดำเนินการตรวจประเมินแต่ละครั้งเกิดประสิทธิผล ควรจัดให้มีข้อมูลดังต่อไปนี้สำหรับหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน :

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

ข้อมูลเกี่ยวกับการมอบหมายงานควรครอบคลุมสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม :

- 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 การบริหารและการเก็บรักษาบันทึกเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำ บริหาร และเก็บรักษาบันทึกการตรวจประเมินเพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้ ควรกำหนดกระบวนการต่าง ๆ เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานเพื่อการรักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับบันทึกการตรวจประเมินบันทึกควรรวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

ก) บันทึกเกี่ยวกับแผนงานการตรวจประเมิน เช่น

- วัตถุประสงค์และขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมินที่จัดทำเป็นเอกสาร
- บันทึกการจัดการความเสี่ยงของแผนงานการตรวจประเมิน
- การทบทวนประสิทธิผลของแผนงานการตรวจประเมิน

ข) บันทึกเกี่ยวกับการตรวจประเมินแต่ละครั้ง เช่น

- แผนการตรวจประเมินและรายงานการตรวจประเมิน
- รายงานความไม่สอดคล้อง
- รายงานการปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน
- รายงานการตรวจติดตามผลการแก้ไข ถ้าเกี่ยวข้อง

ค) บันทึกเกี่ยวกับบุคลากรในการตรวจประเมิน 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:

- สิ่งที่เกิดจากการตรวจประเมิน
- ระดับความมีประสิทธิภาพของระบบการจัดการที่แสดง
- การเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการขององค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินหรือของผู้รับการตรวจประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงของมาตรฐาน ข้อกำหนดตามกฎหมายและสัญญาและข้อกำหนดอื่นที่องค์กรมีภาระผูกพัน
- การเปลี่ยนแปลงผู้ส่งมอบ

5.6 การทบทวนและการปรับปรุงแผนงานการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรทบทวนแผนงานการตรวจประเมินเพื่อประเมินว่าบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรใช้บทเรียนที่ได้รับจากทบทวนแผนงานการตรวจประเมินเป็นปัจจัยนำเข้าสู่สำหรับกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนแผนงานการตรวจประเมินควรพิจารณาลงต่อไปนี้:

- ก) ผลลัพธ์และแนวโน้มจากการเฝ้าติดตามแผนงานการตรวจประเมิน
- ข) ความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินการของแผนงานการตรวจประเมิน

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

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรทบทวนการนำแผนงานการตรวจประเมินไปใช้โดยรวม ซึ่งพื้นที่เพื่อการปรับปรุง แก่ใจแผนงานถ้าจำเป็น และควร :

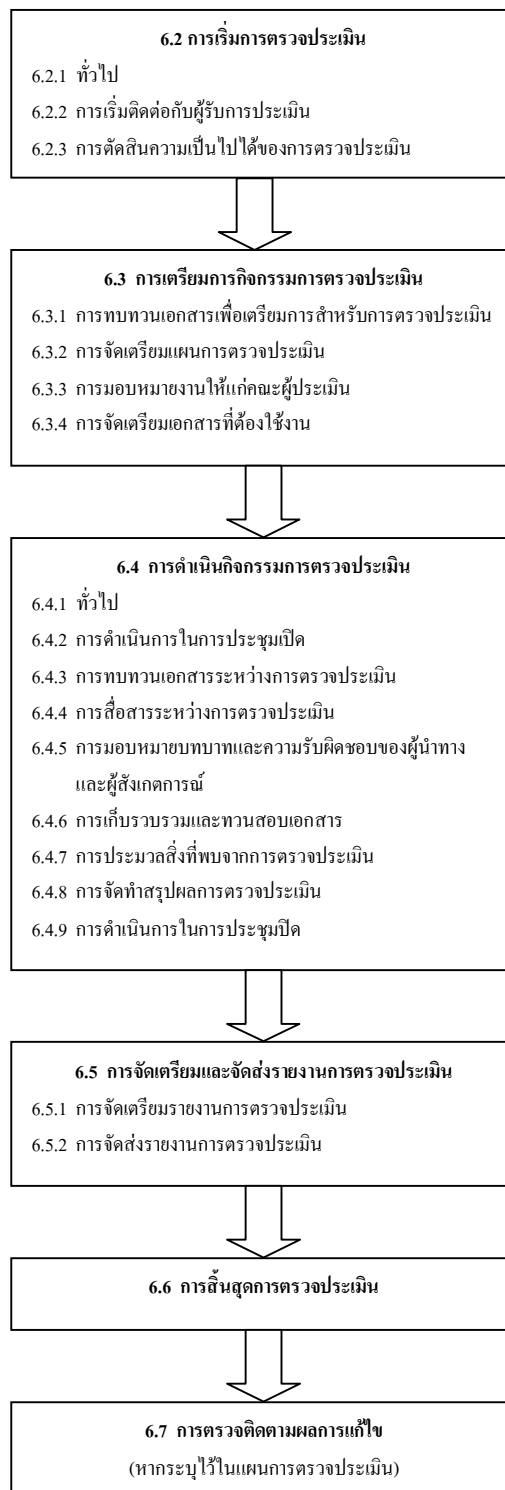
- ทบทวนการพัฒนาวิชาชีพของผู้ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับข้อ 7.4 7.5 และ 7.6
- รายงานผลการทบทวนแผนงานการตรวจประเมินให้แก่ผู้บริหารสูงสุด

6. การดำเนินการตรวจประเมิน

6.1 ทั่วไป

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 อย่างไรก็ตาม ลำดับขั้นตอนสามารถแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับผู้รับการตรวจประเมิน กระบวนการ และสภาพแวดล้อมเฉพาะของการตรวจประเมิน

6.2.2 การเริ่มติดต่อกับผู้รับการตรวจประเมิน

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 ควรนำเสนอทางเลือกให้แก่องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้รับการตรวจประเมิน

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

แผนการตรวจประเมินควรครอบคลุมถึงหรืออ้างถึงสิ่งต่อไปนี้:

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

ฉ) บทบาทและความรับผิดชอบของสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินรวมทั้งผู้นำทางและ
ผู้สังเกตการณ์

ช) การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับพื้นที่ตรวจประเมินที่สำคัญ

แผนการตรวจประเมินอาจครอบคลุมถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วยตามความเหมาะสม:

- การชี้แจงผู้แทนของผู้รับการตรวจประเมินสำหรับการตรวจประเมิน
- ภาษาที่ใช้ในการทำงานและจัดทำรายงานการตรวจประเมินในกรณีที่ต้องใช้ภาษาที่แตกต่าง
จากภาษาแม่ของผู้ตรวจประเมินหรือของผู้รับการตรวจประเมิน หรือของทั้งสองฝ่าย
- หัวข้อที่ต้องมีในรายงานการตรวจประเมิน
- การดำเนินการเกี่ยวกับการเดินทางและการสื่อสาร รวมทั้งการดำเนินการพิเศษด้านสถานที่ที่
ถูกตรวจประเมิน
- มาตรการเฉพาะใด ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อลดผลกระทบจากความไม่แน่นอนของการบรรลุผล
ตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- เรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล
- การติดตามผลการดำเนินการแก้ไขจากการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- กิจกรรมการตรวจติดตามผลตามที่วางแผนไว้
- การประสานงานกับกิจกรรมการตรวจประเมินอื่น ในกรณีของการตรวจประเมินร่วม

องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินอาจทบทวนและยอมรับแผนการตรวจประเมิน และควรนำเสนอ
ต่อผู้รับการตรวจประเมิน ข้อคัดค้านใด ๆ ของผู้รับการตรวจประเมินต่อแผนการตรวจประเมิน
ควรได้รับการแก้ไขระหว่างหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ผู้รับการตรวจประเมิน และองค์กรที่ขอรับการ
ตรวจประเมิน

6.3.3 การมอบหมายงานให้แก่คณะผู้ตรวจประเมิน

เมื่อหารือร่วมกับคณะผู้ตรวจประเมินแล้ว หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่
สมาชิกแต่ละคนในการตรวจประเมินกระบวนการ กิจกรรม หน่วยงาน หรือทำเลที่ตั้ง โดยเฉพาะเจาะจง
การมอบหมายงานนั้นควรคำนึงถึงความอิสระและความสามารถของผู้ตรวจประเมินและการใช้
ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบทบาทและความรับผิดชอบที่แตกต่างกันของผู้ตรวจประเมิน
ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค

หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรจัดการประชุมเพื่อสรุปงานของคณะผู้ตรวจประเมินตามความเหมาะสม เพื่อจัดสรรงานและการมอบหมายหน้าที่และตัดสินใจเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงการมอบหมายงานสามารถทำได้ในระหว่างการตรวจประเมินเพื่อให้มั่นใจถึงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

6.3.4 การจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้งาน

สมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินควรเก็บรวบรวมและทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมาย และจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้งาน ถ้าจำเป็น เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเพื่อใช้บันทึกหลักฐานการตรวจประเมิน เอกสารที่ต้องใช้งานเหล่านั้นอาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

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

การใช้รายการตรวจประเมินและแบบบันทึกต่าง ๆ ไม่ควรจำกัดขอบเขตของกิจกรรมการตรวจประเมิน ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามผลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่างการตรวจประเมิน

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 การประชุมอาจเป็นทางการและควรเก็บรักษาบันทึกรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรเป็นประธานของการประชุม และควรพิจารณารายการต่อไปนี้เป็นไปตามความเหมาะสม:

- การแนะนำตัวของผู้เข้าร่วม รวมทั้งผู้สังเกตการณ์และผู้นำทาง และบทบาทคร่าว ๆ ของแต่ละคน
- การยืนยันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์การตรวจประเมิน
- การยืนยันแผนการตรวจประเมินและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการตรวจประเมิน เช่น วันและเวลาสำหรับการประชุมปิด การประชุมระหว่างกาลระหว่างคณะผู้ตรวจประเมินกับฝ่ายบริหารของผู้รับการตรวจประเมิน และการเปลี่ยนแปลงล่าสุด
- การนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการตรวจประเมิน รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับการตรวจประเมินว่าหลักฐานการตรวจประเมินจะขึ้นอยู่กับตัวอย่างข้อมูลที่มีพร้อมไว้ใช้งาน
- 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 โดยต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อประสิทธิผลของการดำเนินการตรวจประเมิน

หากไม่ได้รับเอกสารที่เพียงพอภายในกรอบเวลาที่กำหนดในแผนการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรแจ้งบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมินทราบ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการตรวจประเมิน ควรมีการตัดสินใจว่าจะดำเนินการตรวจประเมินต่อไปหรือพักไว้ก่อนจนกว่าปัญหาด้านเอกสารจะได้รับการแก้ไข

6.4.4 การสื่อสารระหว่างการตรวจประเมิน

ระหว่างการตรวจประเมิน อาจเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีข้อตกลงอย่างเป็นทางการสำหรับการสื่อสารภายในคณะผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งกับผู้รับการตรวจประเมิน องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน และอาจรวมถึงหน่วยงานภายนอกด้วย (เช่น หน่วยงานควบคุมกฎระเบียบ) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ต้องกำหนดตามกฎหมายระบุให้ต้องรายงานเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

คณะผู้ตรวจประเมินควรพบปะหรือกันเป็นระยะ ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ประเมินความคืบหน้าของการตรวจประเมิน และมอบหมายงานใหม่ระหว่างสมาชิกของคณะผู้ตรวจประเมินตามความจำเป็น

ระหว่างการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรสื่อสารเป็นระยะ ๆ ถึงความคืบหน้าของการตรวจประเมินและข้อห่วงใยใด ๆ กับผู้รับการตรวจประเมินและองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินตามความเหมาะสม หากหลักฐานที่เก็บรวบรวมได้ระหว่างการตรวจประเมินซึ่งชี้ให้เห็นความเสี่ยงเฉียบพลันและสำคัญของผู้รับการตรวจประเมิน ควรรายงานให้ผู้รับการตรวจประเมินทราบโดยไม่ชักช้าตามความเหมาะสม

ในกรณีที่หลักฐานการตรวจประเมินที่มีอยู่แสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินไม่สามารถบรรลุผลได้ หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรรายงานเหตุผลให้แก่องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน

และผู้รับการตรวจประเมินเพื่อตัดสินใจเลือกมาตรการที่เหมาะสม มาตรการนั้นอาจรวมถึงการยื่นยันซ้ำหรือการตัดแปลงแผนการตรวจประเมิน การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน หรือ ขอบข่ายการตรวจประเมิน หรือการยุติการตรวจประเมิน

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมินควรทบทวนและอนุมัติตามความเหมาะสม เมื่อมีความจำเป็นใด ๆ สำหรับการเปลี่ยนแปลงแผนการตรวจประเมินซึ่งอาจปรากฏชัดขึ้นเมื่อมีความคืบหน้าของกิจกรรมการตรวจประเมิน

6.4.5 การมอบหมายบทบาทและความรับผิดชอบของผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์

ผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์ (เช่น หน่วยงานควบคุมกฎระเบียบหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น) อาจติดตามไปพร้อมกับคณะผู้ตรวจประเมิน พวกเขาไม่ควรมีอิทธิพลหรือแทรกแซงการดำเนินการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรมีสติที่จะปฏิเสธการมีส่วนร่วมของผู้สังเกตการณ์ในบางกิจกรรมการตรวจประเมิน

สำหรับผู้สังเกตการณ์ ควรมีข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับภาระหน้าที่ด้านสุขภาพและความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยและความลับระหว่างองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินกับผู้รับการตรวจประเมิน

ผู้นำทางที่แต่งตั้งโดยผู้รับการตรวจประเมินควรช่วยเหลือคณะผู้ตรวจประเมินและดำเนินการตามการร้องขอของหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ความรับผิดชอบของผู้นำทางควรรวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

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

บทบาทของผู้นำทางอาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย :

- สังเกตการตรวจประเมินในฐานะผู้แทนของผู้รับการตรวจประเมิน
- ให้ความกระจ่างและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

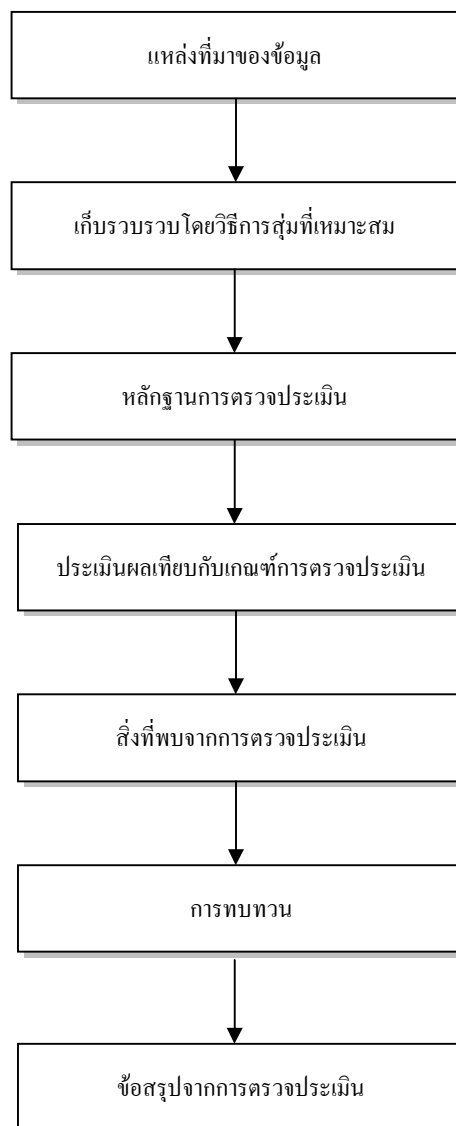
6.4.6 การเก็บรวบรวมและทวนสอบข้อมูล

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 ข้อแนะนำสำหรับแหล่งที่มาของข้อมูลให้ไว้ในข้อ ข.5

หมายเหตุ 3 ข้อแนะนำสำหรับการตรวจเยี่ยมชมสถานที่ของผู้รับการตรวจประเมินให้ไว้ในข้อ ข.6

หมายเหตุ 4 ข้อแนะนำสำหรับการดำเนินการสัมภาษณ์ให้ไว้ในข้อ ข.7

6.4.7 การประมวลสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ควรประเมินผลหลักฐานการตรวจประเมินโดยเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมินเพื่อตัดสินสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินสามารถระบุเป็นความสอดคล้องหรือความไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจประเมิน หากระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินแต่ละครั้งควรรวมถึงความสอดคล้องและแนวปฏิบัติที่ดีพร้อมหลักฐานสนับสนุน โอกาสเพื่อการปรับปรุง และข้อเสนอแนะสำหรับผู้รับการตรวจประเมิน

ควรบันทึกความไม่สอดคล้องและหลักฐานการตรวจประเมินที่นำมาสนับสนุนไว้ ความไม่สอดคล้องอาจแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ ควรทบทวนความไม่สอดคล้องร่วมกับผู้รับการตรวจประเมินเพื่อได้รับการยอมรับว่าหลักฐานการตรวจประเมินมีความถูกต้องและความไม่สอดคล้องเป็นที่เข้าใจ ควรใช้ความพยายามทุกทางในการแก้ไขความคิดเห็นที่ต่างกัันเกี่ยวกับหลักฐานการตรวจประเมินและสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และควรบันทึกประเด็นที่ยังแก้ไขไม่ได้ไว้

คณะผู้ตรวจประเมินควรพบกันตามความจำเป็นเพื่อทบทวนสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินในขั้นตอนที่เหมาะสมระหว่างการตรวจประเมิน

หมายเหตุ ข้อแนะนำเพิ่มเติมสำหรับการชี้แจงและการตรวจประเมินผลสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินให้ไว้ในข้อ ข.8

6.4.8 การจัดทำข้อสรุปจากการตรวจประเมิน

คณะผู้ตรวจประเมินควรประชุมหารือกันก่อนการประชุมปิดเพื่อ :

- ก) ทบทวนสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และข้อมูลที่เหมาะสมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ระหว่างการตรวจประเมิน โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ข) มีความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับข้อสรุปจากการตรวจประเมิน โดยคำนึงถึงความไม่แน่นอนที่ซ่อนอยู่ในกระบวนการตรวจประเมิน
- ค) จัดทำข้อแนะนำ หากเป็นสิ่งที่ระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน
- ง) อภิปรายเกี่ยวกับการตรวจติดตามผลการแก้ไข ถ้าจำเป็น

ข้อสรุปจากการตรวจประเมินต้องสามารถตอบประเด็นดังต่อไปนี้ :

- ขอบเขตของความสอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจประเมินและความเข้มแข็งของระบบการจัดการรวมทั้งประสิทธิภาพของระบบการจัดการในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่แถลงไว้
- การนำไปใช้ การธำรงรักษาไว้ และการปรับปรุงระบบการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ชี้ความสามารถของกระบวนการทบทวนการบริหารเพื่อทำให้มั่นใจเกี่ยวกับความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ความเพียงพอ ประสิทธิภาพและการปรับปรุงระบบการจัดการ
- การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน การครอบคลุมของขอบข่ายการตรวจประเมิน และการดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ตามเกณฑ์การตรวจประเมิน
- สาเหตุที่แท้จริงของสิ่งที่พบ หากระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน
- สิ่งที่พบคล้ายกันในพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งได้รับการตรวจประเมินเพื่อชี้แจงแนวโน้ม

หากระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน ข้อสรุปจากการตรวจประเมินสามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง หรือกิจกรรมการตรวจประเมินในอนาคต

6.4.9 การดำเนินการในการประชุมปิด

การประชุมปิดที่อำนวยการโดยหัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรจัดขึ้นเพื่อนำเสนอสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินและข้อสรุปจากการตรวจประเมิน ผู้เข้าร่วมในการประชุมปิดควรรวมถึงฝ่ายบริหารของผู้รับการตรวจประเมินและหากเหมาะสมรวมทั้งบุคคลที่รับผิดชอบหน่วยงานหรือกระบวนการที่ได้รับการตรวจประเมิน และอาจรวมไปถึงองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินและหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย หากสามารถทำได้ หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรแนะนำผู้รับการตรวจประเมินเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ประสพระหว่างการตรวจประเมินซึ่งอาจลดความเชื่อมั่นของข้อสรุปจากการตรวจประเมินได้ หากกำหนดไว้ในระบบการจัดการหรือมีข้อตกลงกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน ผู้เข้าร่วมประชุมควรตกลงกันเกี่ยวกับกรอบระยะเวลาสำหรับแผนการปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ระดับรายละเอียดควรเหมาะสมกับความคุ้นเคยของผู้รับการตรวจประเมินกับกระบวนการตรวจประเมิน สำหรับบางสถานการณ์ของการตรวจประเมิน การประชุมอาจเป็นทางการและควรเก็บรักษารายงานการประชุมและบันทึกรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม 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

ซ) ข้อสรุปจากการตรวจประเมิน

ฅ) ข้อความที่แสดงถึงระดับความสมบูรณ์ของระบบการจัดการ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน

รายงานการตรวจประเมินสามารถรวมถึงหรืออ้างอิงถึงสิ่งต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม :

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

หมายเหตุ สามารถจัดทำรายงานการตรวจประเมินก่อนการประชุมปิด

6.5.2 การจัดส่งรายงานการตรวจประเมิน

ควรออกรายงานการตรวจประเมินภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้ หากล่าช้า ควรแจ้งเหตุผลให้ผู้รับการตรวจประเมินและบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินทราบ

รายงานการตรวจประเมินควรระบุวันที่ได้รับการทบทวนและอนุมัติตามความเหมาะสม ตามขั้นตอนการดำเนินการของแผนงานการตรวจประเมิน

ควรจัดส่งรายงานการตรวจประเมินให้กับผู้รับที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการดำเนินการตรวจประเมินหรือแผนการตรวจประเมิน

6.6 การสิ้นสุดการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินจะสมบูรณ์เมื่อกิจกรรมการตรวจประเมินที่วางแผนไว้ทั้งหมดได้ดำเนินการจนแล้วเสร็จหรือเป็นอย่างอื่นตามที่ตกลงกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน (เช่น อาจมีสถานการณ์เกินความคาดหมายเกิดขึ้นจนทำให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จตามแผน)

ควรเก็บหรือทำลายเอกสารเกี่ยวกับการตรวจประเมินตามข้อตกลงระหว่างผู้มีส่วนร่วมฝ่ายต่าง ๆ และเป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินการของแผนงานการตรวจประเมินและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

เว้นเสียแต่จะกำหนดเป็นกฎหมาย คณะผู้ตรวจประเมินและบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินไม่ควรเปิดเผยเนื้อหาของเอกสาร ข้อมูลอื่นใดที่ได้รับระหว่างการตรวจประเมิน หรือรายงานการตรวจประเมินให้แก่ผู้อื่น โดยไม่ได้รับการอนุมัติอย่างแจ้งชัดจากองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน และหากเหมาะสม ควรได้รับอนุมัติจากผู้รับการตรวจประเมินด้วย ถ้าจำเป็นต้องเปิดเผยเนื้อหาของเอกสารการตรวจประเมิน ควรแจ้งองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมินโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ควรรนำบทเรียนที่ได้รับจากการตรวจประเมินเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการขององค์กรที่ถูกตรวจประเมิน

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 ไม่จำเป็นสำหรับผู้ตรวจประเมินแต่ละคนในขณะผู้ตรวจประเมินจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ความสามารถโดยรวมของคณะผู้ตรวจประเมินต้องเพียงพอในการดำเนินงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ควรวางแผน ดำเนินการ และจัดทำเป็นเอกสารเกี่ยวกับการประเมินผลความสามารถของผู้ตรวจประเมินตามแผนงานการตรวจประเมินและขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลการตรวจประเมินที่เป็นรูปธรรม สม่่าเสมอ 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 สิ่งต่อไปนี้ควรได้รับการพิจารณา :

- ขนาด ธรรมชาติ และความซับซ้อนขององค์กรที่ถูกตรวจประเมิน
- สาขาระบบการจัดการที่ได้รับการตรวจประเมิน
- 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 สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
- ความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ (tenacious) เช่น ยืนหยัดและจดจ่อที่จะบรรลุผลสำเร็จให้ได้ตามวัตถุประสงค์

- ความสามารถในการตัดสินใจ (decisive) เช่น สามารถหาข้อสรุปในเวลาอันควร โดยใช้ตรรกะแห่งเหตุผลและการวิเคราะห์
- ความเชื่อมั่นในตัวเอง (self-reliant) เช่น สามารถปฏิบัติและทำงานอย่างเป็นอิสระในขณะเดียวกันก็สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทน (acting with fortitude) เช่น สามารถปฏิบัติหน้าที่โดยมีความรับผิดชอบและมีจริยธรรม ถึงแม้ว่าการกระทำเหล่านี้อาจไม่เป็นที่ชื่นชอบเสมอไป และบางครั้งบางคราวอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้า
- เปิดรับการปรับปรุง (open to improvement) เช่น เต็มใจที่จะเรียนรู้จากสถานการณ์ หรือพยายามเพื่อให้ได้ผลการตรวจประเมินที่ดีกว่า
- สำนึกทางวัฒนธรรม (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 และควรครอบคลุมสิ่งต่อไปนี้ :
- มาตรฐานระบบการจัดการ หรือเอกสารอื่นที่ใช้เป็นเกณฑ์การตรวจประเมิน
 - การประยุกต์ใช้มาตรฐานระบบการจัดการโดยผู้รับการตรวจประเมินและองค์กรอื่น ตามความเหมาะสม
 - ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบการจัดการ

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

7.2.3.3 ความรู้และทักษะเฉพาะสาขาและรายสาขาของผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการ

ผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะในสาขาวิชาและรายสาขาอุตสาหกรรมที่เหมาะสมสำหรับการตรวจประเมินระบบการจัดการประเภทพิเศษหรือรายสาขาอุตสาหกรรม

ไม่จำเป็นสำหรับผู้ตรวจประเมินแต่ละคนในขณะผู้ตรวจประเมินต้องมีความสามารถเหมือนกัน 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 :
 - การวางแผนการตรวจประเมินและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างการตรวจประเมิน
 - 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 ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้เสียอื่น
- 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:

- วิธีการที่ระบุไว้แสดงถึงขอบเขตของทางเลือกและไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้บางสถานการณ์
- วิธีที่หลากหลายอาจมีความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน
- ควรนำวิธีการต่าง ๆ มาใช้ร่วมกันเพื่อให้มั่นใจถึงผลลัพธ์ที่ได้เป็นรูปธรรม สม่่าเสมอ 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

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมได้เกี่ยวกับบุคคลควรนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 7.2.3 เมื่อบุคคลที่คาดว่าจะเข้าร่วมในแผนงานการตรวจประเมินยังไม่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์ ควรดำเนินการให้มีการฝึกอบรม มีประสบการณ์การทำงานหรือประสบการณ์การตรวจประเมินเพิ่มเติม และดำเนินการตรวจประเมินผลซ้ำในภายหลัง

7.6 การรักษาและปรับปรุงความสามารถของผู้ตรวจประเมิน

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

บุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินควรกำหนดกลไกสำหรับการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าผู้ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้:

- การเปลี่ยนแปลงของความต้องการส่วนบุคคลและขององค์กรที่รับผิดชอบการดำเนินการตรวจประเมิน
- แนวปฏิบัติของการตรวจประเมิน
- มาตรฐานที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนดอื่น

ภาคผนวก ก.

ข้อแนะนำและตัวอย่างประกอบของความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมิน

ก.1 ทัวไป

ภาคผนวกนี้ให้ตัวอย่างทัวไปสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการ ซึ่งตั้งใจให้เป็นข้อแนะนำเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่บริหารแผนงานการตรวจประเมินในการเลือกหรือประเมินผลผู้ตรวจประเมิน

ตัวอย่างอื่นของความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินอาจกำหนดเป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบการจัดการ หากเป็นไปได้ ควรใช้ตัวอย่างที่มีโครงสร้างทัวไปเหมือนกัน 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)
- เทคนิคในการตัดสินความเสี่ยง (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 ความ
สอดคล้อง เอกสาร กระบวนการตรวจประเมินและการวัด
- การให้ความสำคัญกับลูกค้า กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การเฝ้าติดตามและการวัดความพึง
พอใจของลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน จรรยาบรรณ การแก้ปัญหาข้อโต้แย้ง
- ภาวะผู้นำ-บทบาทของผู้บริหารสูงสุด การจัดการเพื่อความยั่งยืนขององค์กร-แนวทางการ
จัดการคุณภาพ ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทางการเงินและทางเศรษฐกิจผ่านการ
จัดการคุณภาพ ระบบการจัดการคุณภาพ และรูปแบบตัวอย่างของความเป็นเลิศ
- ความเกี่ยวข้องของคน ปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ ความสามารถ การฝึกอบรม และความตระหนัก
- การบริหารเชิงกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ ความสามารถและเทคนิคการควบคุม วิธีการ
ปฏิบัติต่อความเสี่ยง
- การบริหารเชิงระบบ (คำชี้แจงเหตุผลของระบบการจัดการคุณภาพ จุดเน้นของระบบการจัดการ
คุณภาพและระบบการจัดการอื่น เอกสารระบบการจัดการคุณภาพ) ประเภทและคุณค่า โครงการ
แผนคุณภาพ การจัดการองค์ประกอบ
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นวัตกรรมและการเรียนรู้
- การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง เทคนิคการตรวจประเมินความเสี่ยง (การชี้บ่งความเสี่ยง
การวิเคราะห์ และการตรวจประเมินผล) การตรวจประเมินผลการจัดการคุณภาพ (การตรวจประเมิน
การทบทวน และการตรวจประเมินตนเอง) เทคนิคการวัดและการเฝ้าติดตาม ข้อกำหนดสำหรับ
กระบวนการวัดและเครื่องมือวัด การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง เทคนิคทางสถิติ
- คุณลักษณะของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ รวมทั้งบริการ

- ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนพื้นฐานของการได้รับประโยชน์ร่วมกัน ข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการจัดการคุณภาพในรายสาขาอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูได้จากมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่จัดทำโดย ISO/TC 176 การจัดการคุณภาพ

ก.5 ตัวอย่างประกอบสำหรับความรู้และทักษะเฉพาะสาขาวิชาของผู้ตรวจประเมินในด้านการจัดการบันทึก

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับสาขาวิชาและการใช้วิธี เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติเฉพาะสาขาวิชาควรมีเพียงพอเพื่อทำให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- บันทึก กระบวนการจัดการบันทึก และคำศัพท์เฉพาะสำหรับระบบการจัดการบันทึก
- การกำหนดมาตรการและหน่วยวัดของผลการดำเนินการ
- แนวปฏิบัติเกี่ยวกับบันทึกการสอบสวนและการตรวจประเมินผล ผ่านการสัมภาษณ์ การสังเกต และการยืนยันความใช้ได้
- 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 และแนวปฏิบัติควรมีเพียงพอเพื่อทำให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่ยพบและสรุปผลการตรวจประเมินที่เหมาะสม

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 เนื้อหา การป้องกันและการเก็บรักษาบันทึกขององค์กร การป้องกันข้อมูลและความเป็นส่วนตัว กฎระเบียบของการควบคุมรหัสลับ การต่อต้านการก่อการร้าย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล การตรวจติดตามสถานที่ทำงาน การยศาสตร์ในสถานที่ทำงาน การสกัดกั้นทางโทรคมนาคม และการเฝ้าติดตามข้อมูล (เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) การใช้คอมพิวเตอร์ผิดวัตถุประสงค์ การเก็บรวบรวมหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ การทดสอบการแทรกซึม ฯลฯ
- กระบวนการ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล
- การตรวจประเมินความเสี่ยง (การชี้แจง การวิเคราะห์ และการตรวจประเมินผล) และแนวโน้มของเทคโนโลยี ภัยคุกคาม และความไม่มั่นคง
- การจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการควบคุมความปลอดภัยของข้อมูล (ทางอิเล็กทรอนิกส์และทางกายภาพ)
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับความสมบูรณ์และความอ่อนไหวของข้อมูล
- วิธีและแนวปฏิบัติสำหรับการวัดและการตรวจประเมินประสิทธิผลของระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและการควบคุมที่เกี่ยวข้อง
- 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 ที่อาจส่งผลกระทบต่อการค้าฉันทนาการของมนุษย์ในสถานที่ทำงาน (เช่น ปัจจัยทางกายภาพ เคมี และชีวภาพ รวมทั้งเพศ อายุ ความพิการ หรือปัจจัยทางสังคมวิทยา จิตวิทยา และสุขภาพ)
- การตรวจประเมินความเสี่ยง การพิจารณากำหนดการควบคุม และการสื่อสารเกี่ยวกับความเสี่ยง [การพิจารณากำหนดการควบคุมควรอยู่บนพื้นฐานของ “ลำดับชั้นของการควบคุม” (ดูมาตรฐาน OHSAS 18001:2007 ข้อ 4.3.1)]
- การตรวจประเมินผลปัจจัยด้านสุขภาพและที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (เช่น ปัจจัยทางสังคมวิทยาและจิตวิทยา) และหลักการสำหรับการตรวจประเมิน
- วิธีเฝ้าติดตามโอกาสเสี่ยงภัยและการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (รวมทั้งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ที่อ้างถึงก่อนหน้านี้ หรือที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยในการทำงาน) และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องสำหรับการกำจัดโอกาสเสี่ยงภัยให้หมดสิ้นไปหรือให้เหลือน้อยที่สุด
- พฤติกรรมมนุษย์ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับเครื่องจักร กระบวนการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (รวมทั้งสถานที่ทำงาน หลักการด้านกรายศาสตร์ และการออกแบบเพื่อความปลอดภัย เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
- การตรวจประเมินผลความสามารถด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยประเภทต่าง ๆ และในระดับต่าง ๆ ที่จำเป็นทั่วทั้งองค์กร และการตรวจประเมินความสามารถเหล่านั้น
- วิธีส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง
- วิธีส่งเสริมสุขภาพที่ดี หรือความเป็นอยู่ที่ดี และความรับผิดชอบต่อตนเองของลูกจ้าง (ในเรื่องเกี่ยวกับการสูบบุหรี่ ยาเสพติด แอลกอฮอล์ ประเด็นเกี่ยวกับน้ำหนัก การออกกำลังกาย ความเครียด พฤติกรรมก้าวร้าว ฯลฯ) ทั้งระหว่างชั่วโมงทำงานและในชีวิตส่วนตัว

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

ก.8.2 ความรู้และทักษะเกี่ยวกับรายสาขาอุตสาหกรรมที่กำลังถูกตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะเกี่ยวกับรายสาขาอุตสาหกรรมที่กำลังถูกประเมินควรมีเพียงพอเพื่อทำให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบระบบการจัดการและจัดทำสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมินอย่างเหมาะสม

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

- กระบวนการ เครื่องมือ วัตถุประสงค์ สารอันตราย 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 ให้ตัวอย่างของวิธีการตรวจประเมินที่สามารถนำไปใช้เดี่ยวหรือใช้ร่วมกับวิธีอื่น เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน หากการตรวจประเมินต้องใช้คณะผู้ตรวจประเมินที่มีสมาชิกหลายคน ทั้งวิธีการตรวจประเมินในสถานที่ทำงานจริงและวิธีการตรวจประเมินทางไกลอาจถูกนำไปใช้ในเวลาเดียวกัน

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจเยี่ยม ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง ให้ไว้ในข้อ ข.6

ตารางที่ ข.1 วิธีการตรวจประเมินที่สามารถนำไปใช้

ขอบเขตความเกี่ยวข้องระหว่างผู้ตรวจประเมินกับผู้รับการตรวจประเมิน	ทำเลที่ตั้งของผู้ตรวจประเมิน	
	ในสถานที่ปฏิบัติงานจริง	ทางไกล
มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน	<p>การสัมภาษณ์</p> <p>การจดบันทึกในแบบรายการตรวจสอบและแบบสอบถาม โดยการมีส่วนร่วมของผู้รับการตรวจประเมิน</p> <p>การทบทวนเอกสาร โดยการมีส่วนร่วมของผู้รับการตรวจประเมิน</p> <p>การสุ่มตัวอย่าง</p>	<p>ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ได้ตอบได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสัมภาษณ์ - การใช้รายการตรวจประเมินและแบบสอบถาม - การทบทวนเอกสาร โดยการมีส่วนร่วมของผู้รับการตรวจประเมิน

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
<p>กิจกรรมการตรวจประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงจะดำเนินการ ณ สถานที่ทำงานของผู้รับการตรวจประเมิน กิจกรรมการตรวจประเมินทางไกลจะดำเนินการ ณ สถานที่ใด ๆ นอกเหนือไปจากสถานที่ทำงานของผู้รับการตรวจประเมิน โดยไม่ต้องคำนึงถึงระยะทาง</p> <p>กิจกรรมการตรวจประเมินที่สามารถสื่อสารสองทางเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของผู้รับการตรวจประเมินและคณะผู้ตรวจประเมิน กิจกรรมการตรวจประเมินที่ไม่สามารถสื่อสารสองทางจะไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นตัวแทนของผู้รับการตรวจประเมิน แต่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และเอกสาร</p>		

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 การทบทวนเอกสารสามารถบ่งบอกถึงประสิทธิผลของการควบคุมเอกสารภายในระบบการจัดการของผู้รับ การตรวจประเมิน

ข.3 การสุ่มตัวอย่าง

ข.3.1 ทั่วไป

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการตรวจประเมินเกิดขึ้นเมื่อไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่มีประสิทธิภาพเชิงต้นทุนในการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดระหว่างการตรวจประเมิน เช่น บันทึกรายการมากเกินไป หรือกระจัดกระจายไปอยู่ในที่ต่าง ๆ มากเกินไปที่จะดำเนินการตรวจสอบทุกรายการ การสุ่มตัวอย่างเพื่อการตรวจประเมินจากรายการขนาดใหญ่เป็นกระบวนการการเลือกน้อยกว่าร้อยละ 100 ของรายการภายในชุดข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด (ประชากร) เพื่อให้ได้มาและประเมินผลหลักฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรนั้น เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปเกี่ยวกับประชากร

วัตถุประสงค์ของการสุ่มตัวอย่างเพื่อการตรวจประเมินคือเพื่อให้ข้อมูลสำหรับผู้ตรวจประเมินให้มีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการสุ่มตัวอย่างคือตัวอย่างอาจไม่ได้เป็นตัวแทนของประชากรที่ถูกเลือกมา และข้อสรุปของผู้ตรวจประเมินอาจไม่ยุติธรรมและอาจแตกต่างไปจากข้อสรุปจากการตรวจสอบประชากรทั้งหมด อาจมีความเสี่ยงอื่นขึ้นอยู่กับความแปรปรวนภายในของประชากรที่ถูกสุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มที่ใช้

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการตรวจประเมิน โดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับขั้นตอนดังต่อไปนี้ :

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

เมื่อต้องการสุ่มตัวอย่าง 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:

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

- ปัจจัยส่งออกจากกาการเฝ้าติดตามระบบการจัคการ

ข้อเสียเปรียบของการสุ่มตัวอย่างตามคูลยพินิจคือไม่มีค่าประมาณการทางสถิติของผลกระทบจากความไม่แน่นอนในสิ่งที่พบและสรุปผลการตรวจประเมิน

ข.3.3 การสุ่มตัวอย่างทางสถิติ

ถ้าตัดสินใจใช้การสุ่มตัวอย่างทางสถิติ แผนการสุ่มตัวอย่างควรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินและคุณลักษณะของประชากร โดยรวมที่ตัวอย่างจะถูกสุ่มเลือก

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

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

ข.4 การจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้งาน

เมื่อจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้งาน คณะผู้ตรวจประเมินควรพิจารณาคำถามข้างล่างนี้สำหรับเอกสารแต่ละรายการ :

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

สำหรับการตรวจประเมินรวม ควรกำหนดเอกสารที่ต้องใช้งานเพื่อหลีกเลี่ยงกิจกรรมการตรวจประเมินซ้ำโดย :

- การรวมกลุ่มข้อกำหนดที่คล้ายกันจากเกณฑ์ที่แตกต่างกัน
- การประสานเนื้อหาในรายการตรวจประเมินและแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่ต้องใช้งานควรมีเพียงพอสำหรับการกำกับการประกอบทั้งหมดของระบบการจัดการภายในขอบข่ายของการตรวจประเมิน 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 ข้อแนะนำในการตรวจเยี่ยมสถานที่ของผู้รับการตรวจประเมิน

เพื่อลดการแทรกแซงระหว่างกิจกรรมการตรวจประเมินกับกระบวนการทำงานของผู้รับการตรวจประเมิน ให้เหลือน้อยที่สุด และเพื่อทำให้มั่นใจในด้านสุขภาพและความปลอดภัยของคณะผู้ตรวจประเมินระหว่างการตรวจเยี่ยม 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 จุดรวมพล)
- กำหนดตารางเวลาสำหรับการสื่อสารเพื่อให้มีการหยุดชะงักน้อยที่สุด

- ปรับขนาดของคณะผู้ตรวจประเมินและจำนวนผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์ให้สอดคล้องกับขอบข่ายของการตรวจประเมิน เพื่อหลีกเลี่ยงการแทรกแซงกระบวนการทำงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ไม่สัมผัสหรือดำเนินการเกี่ยวกับเครื่องจักรใด ๆ เว้นเสียแต่จะได้รับอนุญาตอย่างชัดเจน ถึงแม้ว่าจะเป็นผู้มีความสามารถหรือได้รับใบอนุญาตก็ตาม
- หากเกิดอุบัติเหตุระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานที่ปฏิบัติงาน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินควรทบทวนสถานการณ์ร่วมกับผู้รับการตรวจประเมิน และถ้าจำเป็น โดยความเห็นชอบขององค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน อาจหยุดดำเนินการตรวจประเมิน หรือเลื่อนกำหนดการออกไป หรือให้ดำเนินการต่อไป
- ถ้าต้องการถ่ายภาพหรือถ่ายวีดิทัศน์ 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 ควรพิจารณาส่งต่อไปนี้ :

- การตรวจติดตามผลการแก้ไขของบันทึกการตรวจประเมินและสรุปผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- ข้อกำหนดขององค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน
- สิ่งที่พบที่เกินกว่าแนวปฏิบัติโดยปกติหรือโอกาสเพื่อการปรับปรุง
- ขนาดของตัวอย่าง
- ประเภทของสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ข.8.2 การบันทึกความสอดคล้อง

สำหรับบันทึกเกี่ยวกับความสอดคล้อง ควรพิจารณาส่งต่อไปนี้ :

- การชี้แจงเกณฑ์การตรวจประเมินที่พบความสอดคล้อง
- หลักฐานการตรวจประเมินที่สนับสนุนความสอดคล้อง
- การประกาศยืนยันถึงความสอดคล้อง ถ้าเกี่ยวข้อง

ข.8.3 การบันทึกความไม่สอดคล้อง

สำหรับบันทึกเกี่ยวกับความไม่สอดคล้อง ควรพิจารณาส่งต่อไปนี้ :

- คำบรรยายหรือการอ้างถึงเกณฑ์การตรวจประเมิน
- การประกาศยืนยันความไม่สอดคล้อง
- หลักฐานการตรวจประเมิน
- สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง

ข.8.4 การดำเนินการกับสิ่งที่พบที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การตรวจประเมินหลายข้อ

ระหว่างการตรวจประเมิน เป็นไปได้ที่จะชี้บ่งสิ่งที่พบหนึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเกณฑ์การตรวจประเมินหลายข้อ เมื่อผู้ตรวจประเมินชี้บ่งสิ่งที่พบเชื่อมโยงไปยังเกณฑ์หนึ่งของการตรวจประเมินรวม ผู้ตรวจประเมินควรพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อเกณฑ์ที่คล้ายกันของระบบการจัดการอื่น

ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินอาจหยิบยก :

- สิ่งที่พบแยกสำหรับเกณฑ์แต่ละข้อ หรือ
- สิ่งที่พบเดียว แต่อ้างอิงไปยังเกณฑ์การตรวจประเมินหลายข้อ

ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับองค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินอาจแนะนำผู้รับการตรวจประเมินเกี่ยวกับวิธีตอบสนองต่อสิ่งที่พบเหล่านั้น
