

ISO 19011-2011

มาตรฐานการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการ

กิตติพงศ์ จิรวังวงศ์
kitroj@yahoo.com

นับตั้งแต่ปี 2002 ที่มีการประกาศใช้มาตรฐาน ISO 19011 ซึ่งเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับแนวทางในการตรวจประเมิน (Audit) เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับการตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพ และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่อยมา จนมาถึงในปัจจุบัน ได้มีการพัฒนามาตรฐานด้านระบบบริหารจัดการเกิดขึ้นใหม่ๆ หลายมาตรฐาน ทำให้เกิดความต้องการในการขยายขอบเขตของมาตรฐานการตรวจประเมินให้กว้างขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมกับมาตรฐานต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง รวมถึงต้องการให้มีแนวปฏิบัติที่สามารถใช้ร่วมกันได้ ส่งผลให้มีการปรับปรุงมาตรฐาน ISO 19011 ออกมาเป็นฉบับใหม่ และประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2011 เป็นต้นมา

มาตรฐาน ISO 19011 นี้ ไม่ได้ระบุถึงข้อกำหนดที่จะสามารถขอการรับรองได้ แต่จะเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการบริหารจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน และการดำเนินการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการต่างๆ รวมไปถึงแนวทางในการพัฒนาความสามารถ และการประเมินผลผู้ตรวจประเมินและทีมตรวจประเมิน

แนวปฏิบัตินี้ สามารถนำไปใช้ได้กับผู้ใช้งานต่างๆ ทั้งในฐานะของผู้ตรวจประเมิน หรือองค์กรที่มีการจัดทำระบบบริหารจัดการ รวมถึงองค์กรที่ต้องการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการตามข้อตกลงหรือตามช่วงเวลาที่กำหนด นอกจากนั้น ยังนำไปใช้ในการแสดงถึงความสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และนำไปใช้ในการฝึกอบรม หรือรับรองผู้ตรวจประเมินขององค์กร

นอกจากนั้น มาตรฐานนี้ ยังอธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงของการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการ โดยแนวทางที่นำมาใช้ อาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการตรวจประเมิน และโอกาสที่การตรวจประเมินจะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมและกระบวนการของผู้ถูกตรวจประเมิน

คำว่า การตรวจประเมิน (Audit) ตามมาตรฐานนี้ จะหมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบ มีความเป็นอิสระ และมีการจัดทำเป็นเอกสาร เพื่อให้ได้หลักฐานของการตรวจประเมิน (Audit evidence) และการประเมินอย่างเป็นกลาง เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจประเมิน (Audit criteria) เช่น นโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือข้อกำหนดของระบบบริหารจัดการ

รายละเอียดมาตรฐาน ISO 19011:2011

ในรายละเอียดของมาตรฐานการตรวจประเมินระบบบริหาร (ISO 19011:2011) สามารถแบ่งเนื้อหาออกมาได้เป็น 6 ส่วนใหญ่ๆ ที่สำคัญ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 หลักการพื้นฐานของการตรวจประเมิน

ในส่วนนี้ จะอยู่ในหมวดที่ 4 ของมาตรฐาน โดยจะอธิบายถึงหลักการพื้นฐานต่างๆ ที่สำคัญของการตรวจประเมิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการตรวจประเมิน มีความน่าเชื่อถือ และนำไปสู่การปรับปรุงระบบบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 โปรแกรมการตรวจประเมิน

ในส่วนนี้ จะอยู่ในหมวดที่ 5 ของมาตรฐาน จะอธิบายถึงแนวทางในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน รายละเอียดของการจัดทำ การดำเนินการ การเฝ้าติดตาม รวมถึงการปรับปรุงโปรแกรมการตรวจประเมิน

ส่วนที่ 3 การตรวจประเมิน

ในส่วนนี้ จะอยู่ในหมวดที่ 6 ของมาตรฐาน จะอธิบายถึงรายละเอียดของการตรวจประเมิน ตั้งแต่การริเริ่มการตรวจประเมิน การเตรียมการตรวจประเมิน การดำเนินการตรวจประเมิน การจัดเตรียมและการแจกจ่ายรายงานการตรวจประเมิน การเสร็จสิ้นการตรวจประเมิน และการติดตามการตรวจประเมิน

ส่วนที่ 4 ความสามารถในการประเมินผลผู้ตรวจประเมิน

ในส่วนนี้ จะอยู่ในหมวดที่ 7 ของมาตรฐาน จะอธิบายถึงรายละเอียดของคุณสมบัติในด้านต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคล รวมถึงความรู้และทักษะทั้งในด้านทั่วไป และเฉพาะทางสำหรับระบบบริหารจัดการต่างๆ นอกจากนั้น ยังอธิบายถึงแนวทางในการการดูแลรักษา และการปรับปรุงความสามารถผู้ตรวจประเมิน รายละเอียดการประเมินสมรรถนะของผู้ตรวจประเมิน ตั้งแต่การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ การดำเนินการ และการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ส่วนที่ 5 ทักษะและความรู้เฉพาะด้านของผู้ตรวจประเมิน

ในส่วนนี้ จะอยู่ในภาคผนวก A ของมาตรฐาน จะอธิบายถึงทักษะและความรู้ที่จำเป็น สำหรับการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการต่างๆ ประกอบด้วย การจัดการความปลอดภัยของการขนส่ง การจัดการสิ่งแวดล้อม การ

จัดการคุณภาพ การจัดการบันทึก การจัดการความยืดหยุ่น ความมั่นคงปลอดภัย การเตรียมความพร้อม และความต่อเนื่อง การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ส่วนที่ 6 แนวปฏิบัติเพิ่มเติมสำหรับผู้ตรวจประเมินในการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน

ในส่วนที่ 6 อยู่ในภาคผนวก B ซึ่งจะอธิบายถึงแนวปฏิบัติเพิ่มเติมสำหรับการวางแผน และการดำเนินการตรวจประเมิน ตั้งแต่รายละเอียดของวิธีการตรวจประเมิน การทบทวนเอกสาร การสุ่มตัวอย่าง การเตรียมเอกสารการทำงาน การเลือกแหล่งข้อมูล แนวปฏิบัติสำหรับการเข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ถูกตรวจประเมิน การสัมภาษณ์ และสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ส่วนที่ 1 หลักการพื้นฐานของการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินจะสามารถเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับนำไปปรับปรุงสมรรถนะของระบบการบริหารขององค์กร จะขึ้นอยู่กับหลักการพื้นฐานที่สำคัญของการตรวจประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความซื่อสัตย์ เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานอย่างมืออาชีพ โดยผู้ตรวจประเมินและผู้ที่ได้รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ควรจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน และรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แสดงออกถึงความสามารถในขณะปฏิบัติงาน รวมถึงปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง และไม่มีอคติในระหว่างการจัดการ อีกทั้งสามารถรับรู้ได้เกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจในขณะดำเนินการตรวจประเมิน

2. การนำเสนออย่างเป็นธรรม โดยสิ่งที่พบ ข้อสรุป และรายงานที่ได้จากการตรวจประเมิน จะต้องสะท้อนถึงความเป็นจริง และความถูกต้องของการตรวจประเมิน ส่วนอุปสรรคต่างๆ ที่พบในระหว่างการตรวจประเมิน รวมถึงความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ยังไม่มีการแก้ไขระหว่างทีมผู้ตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน ควรมีการรายงานให้ทราบด้วย นอกจากนี้ การสื่อสารในการตรวจประเมินควรมีความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง เป็นกลาง ทันเวลา ชัดเจน และมีความสมบูรณ์ถูกต้องด้วย

3. การปฏิบัติอย่างมืออาชีพ โดยผู้ตรวจประเมินควรดำเนินการด้วยความระมัดระวังตามความสำคัญของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้าของการตรวจประเมิน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ปัจจัยที่สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ คือความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในทุกๆ สถานการณ์ของการตรวจประเมิน

4. การรักษาความลับ และความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โดยผู้ตรวจประเมินควรจะใช้ดุลยพินิจที่เหมาะสมในการใช้ และการปกป้องข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ได้รับมา ไม่ควรนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสมโดยบุคคลอื่นๆ นอกจากนั้นยังรวมไปถึงการจัดการอย่างเหมาะสมกับสารสนเทศที่มีความอ่อนไหว หรือเป็นความลับด้วย

5. ความเป็นอิสระ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความเป็นธรรมในการตรวจประเมิน และความเป็นกลางของข้อสรุปของการตรวจประเมิน โดยผู้ตรวจประเมินควรจะมีความเป็นอิสระจากกิจกรรมที่จะถูกตรวจประเมิน และควรดำเนินการโดยปราศจากอคติและผลประโยชน์ทับซ้อน สำหรับการตรวจประเมินภายใน ผู้ตรวจประเมินควรมีความเป็นอิสระจากผู้บริหารของหน่วยงานหรือหน้าที่งานที่จะถูกตรวจประเมิน ทั้งนี้ ผู้ตรวจควรจะรักษาไว้ซึ่งความเป็นกลางตลอดทั้งกระบวนการของการตรวจประเมิน เพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่พบและข้อสรุปจากการตรวจประเมินจะมาจากหลักฐานที่ได้จากการตรวจประเมินเท่านั้น

6. การมุ่งเน้นหลักฐาน หลักฐานของการตรวจประเมิน จะต้องสามารถยืนยันความถูกต้องได้ โดยทั่วไปจะมาจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้ในระหว่างการตรวจประเมินภายในช่วงเวลาและทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ทั้งนี้ ควรมีการนำแนวทางการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมมาใช้งานด้วย ซึ่งจะส่งผลอย่างมากกับความเชื่อมั่นที่มีต่อข้อสรุปของการตรวจประเมิน

ส่วนที่ 2 โปรแกรมการตรวจประเมิน

ในการดำเนินการตรวจประเมิน จะต้องมีการจัดทำโปรแกรมการตรวจประเมิน(Audit program) เพื่อความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการของผู้ถูกตรวจประเมิน โดยโปรแกรมการตรวจประเมิน อาจครอบคลุมการตรวจประเมินมาตรฐานระบบบริหารจัดการหนึ่งระบบหรือมากกว่า ซึ่งอาจจะดำเนินการแยกออกจากกัน หรือดำเนินการตรวจประเมินไปพร้อมๆ กันก็ได้

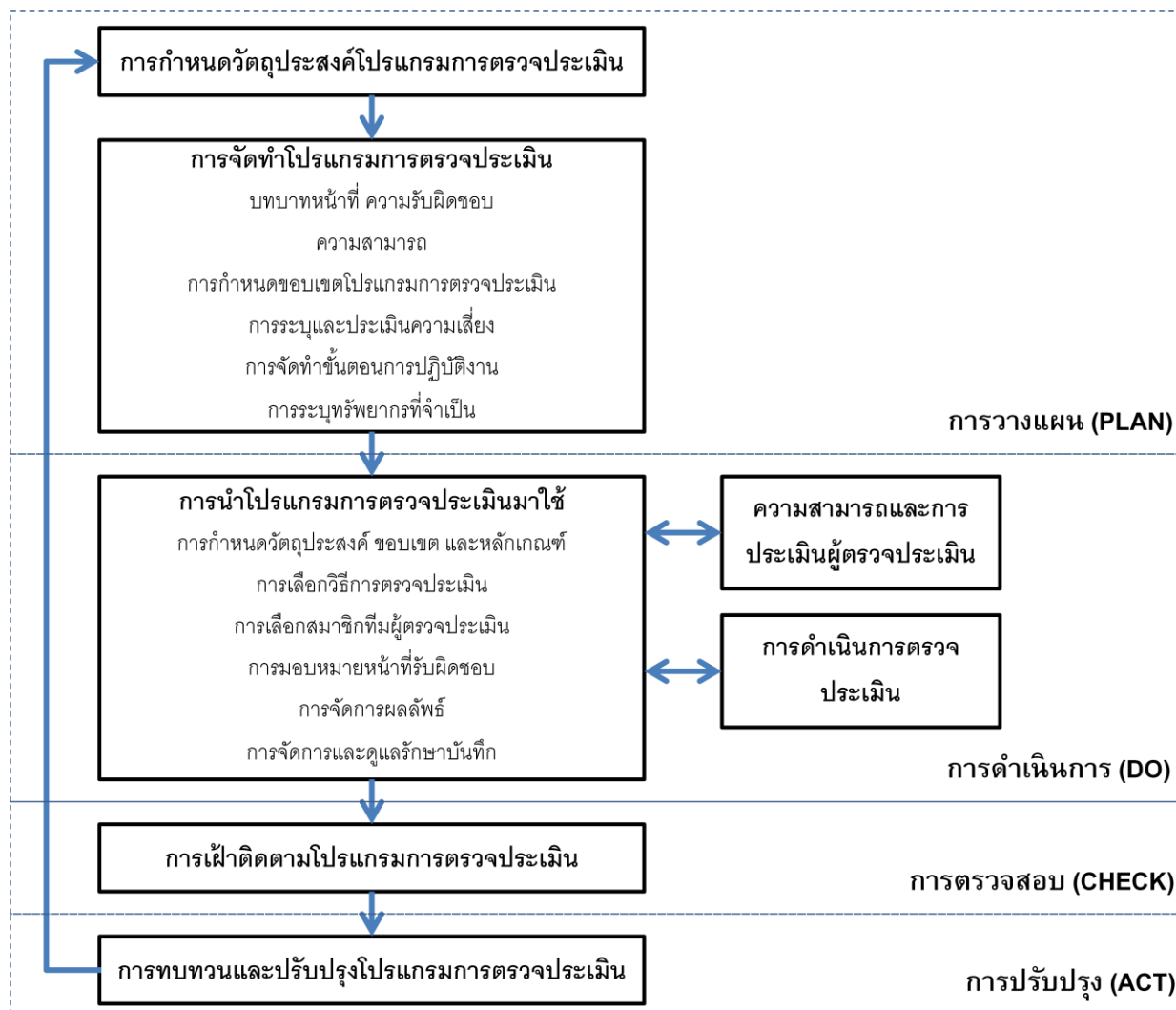
ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร จะเป็นผู้ดูแลให้มีการจัดทำวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน และมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ทั้งนี้ ขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน จะพิจารณาจากขนาดและลักษณะขององค์กรที่จะถูกตรวจประเมิน รวมถึงลักษณะ หน้าที่งาน ความซับซ้อน และพัฒนาการของระบบบริหารจัดการที่ถูกตรวจประเมิน นอกจากนั้น ควรจะมีการจัดลำดับความสำคัญของการตรวจประเมิน เพื่อนำมาใช้ในการจัดสรรทรัพยากรของโปรแกรมการตรวจประเมินด้วย โดยอาจจะรวมถึงคุณลักษณะที่สำคัญของคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรืออันตรายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัย หรือลักษณะสำคัญทางด้านสิ่งแวดล้อม และมาตรการควบคุม

โปรแกรมการตรวจประเมิน จะประกอบด้วยข้อมูลสารสนเทศ และทรัพยากรที่จำเป็น ที่จะใช้ในการจัดการ และการดำเนินการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ภายในกรอบเวลาที่กำหนด ได้แก่

- วัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน และการตรวจประเมินแต่ละรายการ

- ขอบเขต จำนวน ประเภท ช่วงเวลา สถานที่ ตารางเวลา ของการตรวจประเมิน
- ขั้นตอนการปฏิบัติของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- เกณฑ์การตรวจประเมิน
- วิธีการตรวจประเมิน
- การคัดเลือกทีมผู้ตรวจประเมิน
- ทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงการเดินทางและสถานที่พัก
- การรักษาความลับ ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ สุขภาพและความปลอดภัย และประเด็นอื่นๆ ที่คล้ายกัน

ทั้งนี้ จะต้องมีการเฝ้าติดตาม และวัดผลการนำโปรแกรมการตรวจประเมินไปปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจได้ถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงควรมีการทบทวนโปรแกรมการตรวจประเมินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อระบุถึงโอกาสในการปรับปรุงต่อไป



รูปที่ 1 แสดงกระบวนการสำหรับการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน จะถูกกำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการกำกับการวางแผน และการดำเนินการตรวจประเมิน และมีการนำโปรแกรมไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน ควรจะมีความสอดคล้อง และสนับสนุนต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ของระบบบริหารจัดการขององค์กร โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ จะพิจารณาจาก

1. ลำดับความสำคัญของการบริหารจัดการ
2. เจตนาทางการค้า และทางธุรกิจอื่นๆ
3. คุณลักษณะของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และโครงการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
4. ข้อกำหนดระบบบริหารจัดการ

5. ข้อกำหนด ข้อยกเว้น และข้อกำหนดอื่นๆ
6. ความจำเป็นสำหรับการประเมินผู้ส่งมอบ
7. ความจำเป็น และความคาดหวังของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงลูกค้า
8. ระดับสมรรถนะของผู้ถูกตรวจประเมิน จากการเกิดความผิดพลาด หรืออุบัติเหตุ หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกิดขึ้น
9. ความเสี่ยงของผู้ถูกตรวจประเมิน
10. ผลลัพธ์ของการตรวจประเมินที่ผ่านมา
11. ระดับการเติบโตของระบบบริหารจัดการที่จะถูกตรวจประเมิน

ตัวอย่างของวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน ประกอบด้วย

- การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และสมรรถนะของระบบ
- การตอบสนองต่อข้อกำหนดภายนอก เช่น การรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการ
- การทวนสอบความสอดคล้องตามข้อกำหนดของข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ทำไว้
- การสร้างและรักษาความเชื่อมั่นถึงขีดความสามารถของผู้ส่งมอบ
- การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการ
- การประเมินถึงความเข้ากันได้ และความสอดคล้องไปในทางเดียวกันของวัตถุประสงค์ระบบบริหารจัดการ กับนโยบายการบริหารจัดการ และวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวม

การจัดทำโปรแกรมการตรวจประเมิน (Plan)

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ในการ

- กำหนดขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- ระบุ และประเมินถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นสำหรับโปรแกรมการตรวจประเมิน
- กำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจนในการตรวจประเมิน
- จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับโปรแกรมการตรวจประเมิน
- พิจารณาถึงทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมิน
- ดูแลให้มีการนำโปรแกรมการตรวจประเมินไปใช้งาน รวมถึงมีการจัดทำวัตถุประสงค์ ขอบเขต และเกณฑ์การตรวจประเมิน วิธีการตรวจประเมิน และการคัดเลือกทีมผู้ตรวจประเมิน รวมถึงการประเมินผลผู้ตรวจประเมิน
- ดูแลให้มีการจัดการ และจัดเก็บรักษาบันทึกโปรแกรมการตรวจประเมินไว้อย่างเหมาะสม
- เฝ้าติดตาม ทบทวน และปรับปรุงโปรแกรมการตรวจประเมิน

ความสามารถของบุคลากร

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะต้องมีความสามารถที่จำเป็นในการจัดการโปรแกรมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงจะต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับ

- หลักการพื้นฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการตรวจประเมิน
- มาตรฐานระบบบริหารจัดการ และเอกสารอ้างอิง
- กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการของผู้ถูกตรวจประเมิน
- ข้อกำหนด และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมและผลิตภัณฑ์ของผู้ถูกตรวจประเมิน
- ลูกค้า ผู้ส่งมอบ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ถูกตรวจประเมิน

ทั้งนี้ ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ควรมีการพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน

ขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะมีหน้าที่ในการกำหนดขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของผู้ถูกตรวจประเมิน อีกทั้งลักษณะ ความซับซ้อน และระดับการเติบโตของระบบบริหาร รวมถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นกับระบบบริหารจัดการที่จะถูกตรวจประเมิน

นอกจากนั้น ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ ขอบเขต ช่วงเวลาของการตรวจประเมินแต่ละระบบ รวมถึงจำนวนครั้งของการตรวจประเมินที่จะต้องดำเนินการ และการติดตามการตรวจประเมิน
- จำนวน ความสำคัญ ความซับซ้อน ความเหมือนกัน และสถานที่ของกิจกรรมที่จะถูกตรวจประเมิน
- ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการ
- เกณฑ์การตรวจประเมิน เช่น การเตรียมการที่มีการวางแผนไว้สำหรับมาตรฐานการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อกำหนด ข้อตกลง และข้อกำหนดอื่นๆ
- ข้อสรุปจากการตรวจประเมินภายใน หรือภายนอกที่ผ่านมา
- ผลลัพธ์ที่ได้จากการทบทวนโปรแกรมการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- ภาษา วัฒนธรรม และประเด็นทางสังคม
- ข้อกังวลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อร้องเรียนของลูกค้า
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกตรวจประเมิน หรือกับการปฏิบัติงานของผู้ถูกตรวจประเมิน
- ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสนับสนุนต่อการตรวจประเมิน โดยเฉพาะการตรวจประเมินทางไกล

- เหตุการณ์ทั้งจากภายในและภายนอกที่เกิดขึ้น เช่น ความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ การรั่วไหลของความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ อุบัติการณ์ด้านสุขภาพและความปลอดภัย อาชญากรรม หรืออุบัติเหตุด้านสิ่งแวดล้อม

การระบุและประเมินความเสี่ยง

ในการดำเนินการต่างๆ มักจะมีความเสี่ยงเข้ามาเกี่ยวข้อง นับตั้งแต่การจัดทำ การนำไปใช้ การเฝ้าติดตาม การทบทวน และการปรับปรุงโปรแกรมการตรวจประเมิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงต่างๆ ในช่วงของการจัดทำโปรแกรมด้วย โดยความเสี่ยงอาจจะเกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ เหล่านี้

- การวางแผน เช่น ความล้มเหลวในการกำหนดวัตถุประสงค์การตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง และการพิจารณาถึงขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- ทรัพยากร เช่น เวลาที่ไม่เพียงพอสำหรับการจัดทำโปรแกรมการตรวจประเมิน หรือการดำเนินการตรวจประเมิน
- การคัดเลือกทีมผู้ตรวจประเมิน เช่น ทีมงานขาดความสามารถในการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ
- การนำไปปฏิบัติ เช่น การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- บันทึก และการควบคุมบันทึก เช่น ความล้มเหลวของการปกป้องดูแลบันทึกการตรวจประเมินที่มีไว้ เพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- การเฝ้าติดตาม การทบทวน และการปรับปรุงโปรแกรมการตรวจประเมิน เช่น ความไม่มีประสิทธิภาพของการเฝ้าติดตามผลลัพธ์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะต้องมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ระบุถึง

- การวางแผน และการจัดทำตารางเวลาการตรวจประเมิน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- การดูแลความมั่นคงปลอดภัย และการรักษาความลับของสารสนเทศ
- การรับประกันถึงความสามารถของผู้ตรวจประเมิน และหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน
- การคัดเลือกทีมผู้ตรวจประเมินที่เหมาะสม และการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การดำเนินการตรวจประเมิน รวมถึงการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม
- การดำเนินการติดตามการตรวจประเมิน
- การรายงานผู้บริหารระดับสูงถึงความสำเร็จโดยรวมของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- การดูแลรักษาบันทึกโปรแกรมการตรวจประเมิน

- การเฝ้าติดตามและการทบทวนสมรรถนะ และความเสี่ยง รวมถึงการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพของโปรแกรมการตรวจประเมิน

ทรัพยากร

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะต้องพิจารณาถึงทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับโปรแกรมการตรวจประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

- ทรัพยากรทางการเงินที่จำเป็นสำหรับการพัฒนา การนำไปใช้ การจัดการ และการปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ ของการตรวจประเมิน
- วิธีการตรวจประเมิน
- ความพร้อมของผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค เพื่อให้มีความสามารถที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- ขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน และความเสี่ยงของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- เวลาและต้นทุนที่จะใช้ในการเดินทาง สถานที่พักอาศัย และความจำเป็นอื่นๆ สำหรับการตรวจประเมิน
- ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

การดำเนินการตามโปรแกรมการตรวจประเมิน (Do)

ในการนำโปรแกรมการตรวจประเมินที่จัดทำขึ้นไปใช้งาน ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการควรมีการ

- สื่อสารโปรแกรมการตรวจประเมินไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ทราบถึงความก้าวหน้าเป็นระยะๆ
- กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และหลักเกณฑ์สำหรับการตรวจประเมิน
- ประสานงาน และจัดทำตารางเวลาในการตรวจประเมิน รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการตรวจประเมิน
- คัดเลือกทีมผู้ตรวจประเมินที่มีความสามารถตามที่กำหนด
- จัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับทีมผู้ตรวจประเมิน
- ดูแลให้มีการดำเนินการตรวจประเมิน สอดคล้องตามโปรแกรมการตรวจประเมิน และกรอบเวลาที่ได้มีการตกลงกันไว้
- ดูแลให้มีการบันทึก รวมถึงมีการจัดการ และดูแลรักษาสังเกียเกี่ยวกับโปรแกรมการตรวจประเมินไว้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ ขอบเขต และหลักเกณฑ์

การตรวจประเมินแต่ละครั้ง จะดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์ ขอบเขตและหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ซึ่งกำหนดขึ้นโดยผู้รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน และจะต้องสอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมินโดยรวมด้วย

วัตถุประสงค์การตรวจประเมิน จะระบุถึงสิ่งที่จะต้องดำเนินการให้สำเร็จในการตรวจประเมินแต่ละครั้ง ประกอบด้วย

- การพิจารณาถึงความสอดคล้องของระบบบริหารจัดการที่จะถูกตรวจประเมิน หรือบางส่วนของระบบ กับหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน
- การพิจารณาถึงความสอดคล้องของกิจกรรม กระบวนการ และผลิตภัณฑ์ ตามข้อกำหนดและขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบบริหารจัดการ
- การประเมินขีดความสามารถของระบบบริหารจัดการ เพื่อให้มั่นใจถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนด และข้อกำหนดตามสัญญา และข้อกำหนดอื่นๆ
- การประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารจัดการในการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะ
- การระบุสิ่งที่ควรปรับปรุงสำหรับระบบบริหารจัดการ

ทั้งนี้ ขอบเขตของการตรวจประเมิน จะต้องสอดคล้องกันกับโปรแกรมการตรวจประเมินและวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน โดยจะครอบคลุมถึงปัจจัยต่างๆ เช่น สถานที่ หน่วยงาน กิจกรรม และกระบวนการที่จะถูกตรวจประเมิน รวมถึงช่วงเวลาที่จะดำเนินการตรวจประเมินด้วย

ส่วนหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ที่จะถูกนำมาใช้ในการอ้างอิง เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ จะประกอบไปด้วยนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐาน ข้อกำหนด ขอบเขตการบริหารจัดการ ข้อตกลงตามสัญญา หลักจรรยาบรรณ รวมถึงการเตรียมการต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ ขอบเขต หรือหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ควรจะมีการปรับเปลี่ยนโปรแกรมการตรวจประเมินด้วย รวมถึงในกรณีที่มีการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการมากกว่าหนึ่งระบบที่มีความแตกต่างกันไปพร้อมๆ กัน จำเป็นที่วัตถุประสงค์ ขอบเขต และหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน จะต้องสอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการตรวจประเมินอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

วิธีการตรวจประเมิน

ผู้รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะทำการคัดเลือก และพิจารณาถึงวิธีการที่จะนำมาใช้ในการตรวจประเมินให้เกิดประสิทธิผล ตามวัตถุประสงค์ ขอบเขต และหลักเกณฑ์การตรวจประเมินที่ได้กำหนดไว้

ในกรณีที่เป็นการตรวจประเมินร่วมโดยผู้ถูกตรวจประเมินรายเดียวกัน ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมินต่างๆ ควรจะมีการตกลงร่วมกันถึงวิธีการตรวจประเมิน และมีการพิจารณาถึงทรัพยากร และการวางแผนการตรวจประเมินร่วมด้วย

สมาชิกของทีมผู้ตรวจประเมิน

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะเป็นผู้นำกำหนดสมาชิกของทีมผู้ตรวจประเมิน ซึ่งจะประกอบด้วยหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมินเฉพาะ

ทั้งนี้ ทีมผู้ตรวจประเมิน ควรจะคัดเลือกมาโดยพิจารณาถึงความสามารถที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดของการตรวจประเมินแต่ละรายการภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ ในกรณีที่มีผู้ตรวจประเมินเพียงคนเดียว ผู้ตรวจประเมินควรจะปฏิบัติการทั้งหมดในฐานะของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินด้วย

ในการกำหนดขนาด และองค์ประกอบของทีมผู้ตรวจประเมิน ควรจะพิจารณาถึง

1. ความสามารถโดยรวมของทีมผู้ตรวจประเมินที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน รวมถึงขอบเขตและเกณฑ์การตรวจประเมิน
2. ความซับซ้อนของการตรวจประเมิน และถ้าเป็นการตรวจประเมินร่วม (Joint audit) หรือการตรวจประเมินรวม (Combined audit)
3. วิธีการตรวจประเมินที่ได้เลือกไว้
4. ข้อกำหนด และข้อกำหนดตามข้อตกลง และข้อกำหนดอื่นๆ
5. ความเป็นอิสระของสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมินจากกิจกรรมที่จะทำการตรวจประเมิน และหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจจะเกิดขึ้น
6. ชีตความสามารถของสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้แทนของผู้ถูกตรวจประเมินและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ภาษาที่ใช้ในการตรวจประเมิน รวมถึงลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้ถูกตรวจประเมิน ซึ่งประเด็นเหล่านี้ อาจจะจัดการได้ด้วยทักษะของผู้ตรวจประเมินเอง หรือโดยการช่วยเหลือของผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค

ในการสร้างความมั่นใจถึงความสามารถโดยรวมของทีมผู้ตรวจประเมิน ควรจะมีการ ระบุถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน และทำการคัดเลือกสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นเหล่านั้น

กรณีที่ทีมผู้ตรวจประเมินมีความสามารถไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการทั้งหมดได้ อาจจะต้องมีการเพิ่มผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคที่มีความสามารถตามที่ต้องการในทีมผู้ตรวจประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคจะปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้ตรวจประเมิน แต่จะไม่ทำหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน รวมถึงผู้ตรวจประเมินฝึกหัด (Auditor-in-

training) สามารถเข้าร่วมในทีมผู้ตรวจประเมินได้ แต่ควรอยู่ภายใต้การกำกับดูแลและแนะนำโดยผู้ตรวจประเมินเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ ในระหว่างการตรวจประเมิน อาจมีความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนขนาดและองค์ประกอบของทีมผู้ตรวจประเมินได้ เช่น ถ้าพบว่าเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน หรือประเด็นด้านความสามารถของทีมผู้ตรวจประเมิน ดังนั้น หากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ควรจะมีการหารือกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ลูกค้านៃการตรวจประเมิน หรือผู้ถูกตรวจประเมิน ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนใดๆ ก็ตาม

การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตรวจประเมินแต่ละรายการให้กับหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน โดยการมอบหมาย ควรจะดำเนินการก่อนที่จะเริ่มการตรวจประเมินด้วยระยะเวลาที่เพียงพอ เพื่อให้มีการวางแผนการตรวจประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ควรมีการจัดเตรียมให้กับหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน จะประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์การตรวจประเมิน
2. หลักเกณฑ์การตรวจประเมิน และเอกสารอ้างอิง
3. ขอบเขตของการตรวจประเมิน หน่วยงานในองค์กร หน้าที่งาน และกระบวนการที่จะถูกตรวจประเมิน
4. วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตรวจประเมิน
5. องค์ประกอบของทีมผู้ตรวจประเมิน
6. รายละเอียดการติดต่อกับผู้ถูกตรวจประเมิน สถานที่ วันและช่วงเวลาของการดำเนินการตรวจประเมิน
7. การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับการตรวจประเมิน
8. ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการประเมินผล และการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ทั้งนี้ ข้อมูลสารสนเทศในการมอบหมายงาน ควรจะครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ เหล่านี้

- ภาษาที่ใช้ในการดำเนินการ และรายงานของการตรวจประเมิน ที่อาจจะแตกต่างไปจากภาษาที่ใช้โดยทั่วไปของผู้ตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน
- เนื้อหารายงานการตรวจประเมิน และการแจกจ่ายรายงานตามโปรแกรมการตรวจประเมิน
- การรักษาความลับ และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- ข้อกำหนดทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยสำหรับผู้ตรวจประเมิน
- ข้อกำหนดด้านความมั่นคงปลอดภัย และอำนาจในการอนุมัติ

- การดำเนินการติดตาม เช่น จากการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- การประสานงานกับการตรวจประเมินอื่นๆ ในกรณีที่เป็นการตรวจประเมินร่วม

ในกรณีที่เป็นการตรวจประเมินร่วม จะต้องมีการทำข้อตกลงระหว่างองค์กรที่ดำเนินการตรวจประเมิน ก่อนที่จะเริ่มต้นการตรวจประเมิน ถึงความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำนาจในการตัดสินใจของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินสำหรับการตรวจประเมินนี้

ผลลัพธ์ของโปรแกรมการตรวจประเมิน

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ควรจะมีการทบทวนและอนุมัติรายงานการตรวจประเมิน รวมทั้งประเมินถึงความเหมาะสมและความเพียงพอของสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน นอกจากนั้น ยังต้องมีการทบทวนถึงการวิเคราะห์สาเหตุหลัก และควมมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติการแก้ไข และการปฏิบัติการป้องกันการแจกจ่ายรายงานการตรวจประเมินไปยังผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพิจารณาถึงความจำเป็นในการตรวจประเมินติดตาม

บันทึกโปรแกรมการตรวจประเมิน

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะมีการจัดทำ จัดการ และดูแลรักษาบันทึกการตรวจประเมิน เพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงการดำเนินการตามโปรแกรมการตรวจประเมิน โดยจะต้องมีการจัดทำกระบวนการ ในการดูแลรักษาความลับที่จำเป็นสำหรับบันทึกการตรวจประเมินด้วย ทั้งนี้ บันทึกควรจะประกอบด้วย

1. บันทึกเกี่ยวกับโปรแกรมการตรวจประเมิน เช่น เอกสารวัตถุประสงค์และขอบเขตโปรแกรมการตรวจประเมิน ความเสี่ยงของโปรแกรมการตรวจประเมิน การทบทวนควมมีประสิทธิภาพของโปรแกรมการตรวจประเมิน
2. บันทึกเกี่ยวกับการตรวจประเมินแต่ละรายการ เช่น แผนการตรวจประเมิน และรายงานการตรวจประเมิน รายงานความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด รายงานการปฏิบัติการแก้ไข และการปฏิบัติการป้องกัน รายงานการติดตามผลการตรวจประเมิน
3. บันทึกเกี่ยวกับผู้ตรวจประเมินในหัวข้อต่างๆ เช่น การประเมินความสามารถ และสมรรถนะของสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน การคัดเลือกทีมและสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน การดูแลรักษา และการปรับปรุงความสามารถ

การเฝ้าติดตามโปรแกรมการตรวจประเมิน (Check)

ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน จะต้องทำการเฝ้าติดตามการดำเนินการตามโปรแกรมการตรวจประเมิน โดยประเมินถึง

1. ความสอดคล้องตามโปรแกรม ตารางเวลาการทำงาน และวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน
2. สมรรถนะของสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน
3. ชีตความสามารถของทีมผู้ตรวจประเมินในการดำเนินการตามแผนการตรวจประเมิน
4. ข้อมูลป้อนกลับจากผู้บริหารระดับสูง ผู้ถูกตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมิน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ปัจจัยต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการพิจารณาปรับเปลี่ยนโปรแกรมการตรวจประเมิน ประกอบด้วย

- สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน
- ระดับความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการ
- การเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารจัดการของลูกค้า หรือของผู้ถูกตรวจประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงของมาตรฐาน ข้อกำหนด ข้อตกลง และข้อกำหนดอื่นๆ
- การเปลี่ยนแปลงผู้ส่งมอบ

การทบทวนและปรับปรุงโปรแกรมการตรวจประเมิน (Act)

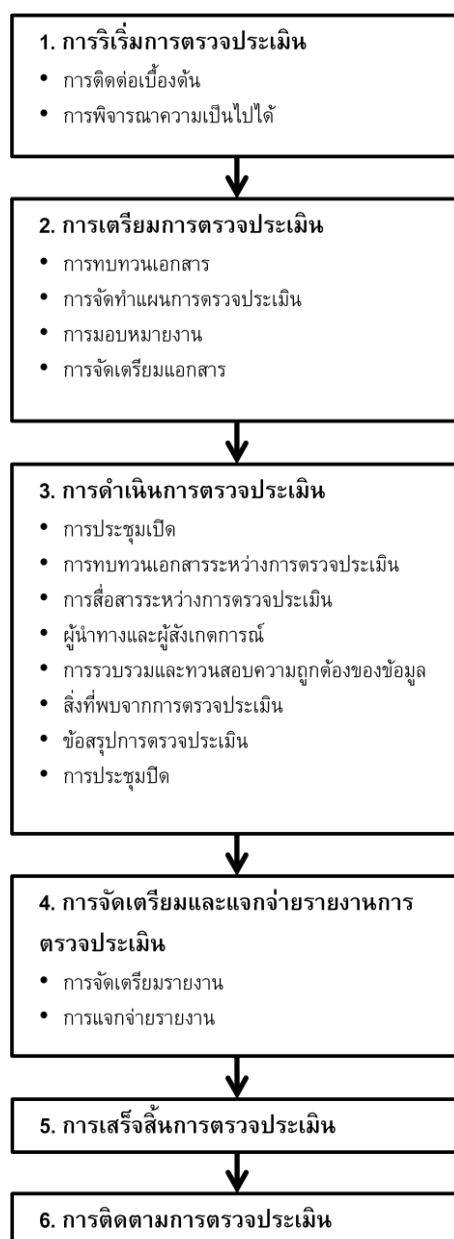
ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ควรจะทำการทบทวนโปรแกรมการตรวจประเมิน เพื่อประเมินถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยสิ่งที่ได้จากการทบทวน ควรจะนำมาใช้ในกระบวนการปรับปรุงโปรแกรมต่อไป ในการทบทวนโปรแกรมการตรวจประเมิน จะพิจารณาถึง

1. ผลลัพธ์และแนวโน้มจากการเฝ้าติดตามโปรแกรมการตรวจประเมิน
2. ความสอดคล้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของโปรแกรมการตรวจประเมิน
3. ความจำเป็นและความคาดหวังของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. บันทึกโปรแกรมการตรวจประเมิน
5. ทางเลือกหรือวิธีการตรวจประเมินใหม่
6. ประสิทธิภาพของมาตรการ เพื่อจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการตรวจประเมิน
7. การรักษาความลับ และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการตรวจประเมิน

นอกจากนั้น ควรจะมีการทบทวนการดำเนินการโดยรวมของโปรแกรมการตรวจประเมิน การระบุประเด็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโปรแกรมตามความจำเป็น รวมทั้งการทบทวนถึงการพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องสำหรับผู้ตรวจประเมิน และการรายงานถึงผลลัพธ์ของการทบทวนโปรแกรมการตรวจประเมินให้ผู้บริหารระดับสูง

ส่วนที่ 3 การตรวจประเมิน

ในส่วนนี้ จะระบุถึงแนวปฏิบัติสำหรับการเตรียมการ และการดำเนินการตรวจประเมินตามโปรแกรมการตรวจประเมิน โดยในรูปที่ 2 จะแสดงถึงกิจกรรมต่างๆ ของการตรวจประเมิน ทั้งนี้ ขอบเขตที่ของการปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ จะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการตรวจประเมิน



รูปที่ 2 แสดงกิจกรรมของการตรวจประเมิน

1. การริเริ่มการตรวจประเมิน

การริเริ่มการตรวจประเมิน จะประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ ประกอบด้วย การติดต่อเบื้องต้นกับผู้ถูกตรวจประเมิน และ การพิจารณาความเป็นไปได้ของการตรวจประเมิน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน จะเป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลการตรวจประเมิน ตั้งแต่เมื่อเริ่มต้นการตรวจประเมิน จนกระทั่งเสร็จสิ้นการตรวจประเมิน โดยในช่วงเริ่มต้นของการตรวจประเมิน ควรจะมีการนำขั้นตอนต่างๆ ดังแสดงในรูปที่ 2 มาพิจารณา ซึ่งลำดับขั้นตอนที่จะใช้ อาจ会有ความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับผู้ถูกตรวจประเมิน กระบวนการ และสถานการณ์ของการตรวจประเมิน

การติดต่อเบื้องต้นกับผู้ถูกตรวจประเมิน

ในการติดต่อเบื้องต้นกับผู้ถูกตรวจประเมิน อาจจะเป็นได้ทั้งแบบทางการ และไม่เป็นการทางการ และควรจะดำเนินการโดยหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน โดยมีจุดประสงค์ของการติดต่อเบื้องต้น ประกอบด้วย

- การสื่อสารกับผู้แทนของผู้ถูกตรวจประเมิน
- การยืนยันถึงอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตรวจประเมิน
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการ และองค์ประกอบของทีมผู้ตรวจประเมิน รวมถึงผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค
- การร้องขอการเข้าถึงเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผน
- การพิจารณาถึงข้อกฎหมาย ข้อตกลง และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม และผลิตภัณฑ์ของผู้ตรวจประเมิน
- การยืนยันถึงข้อตกลงกับผู้ถูกตรวจประเมิน เกี่ยวกับขอบเขตของการเปิดเผย และการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความลับ
- การเตรียมการสำหรับการตรวจประเมิน รวมถึงตารางเวลาในการดำเนินการ
- การพิจารณาถึงข้อกำหนดเฉพาะของสถานที่เกี่ยวกับการเข้าถึง ความมั่นคงปลอดภัย สุขภาพและความปลอดภัย และอื่นๆ
- การตกลงเกี่ยวกับการสังเกตการณ์ และความต้องการผู้นำทางสำหรับการทีมผู้ตรวจประเมิน
- การพิจารณาถึงข้อกังวลที่มีต่อผู้ถูกตรวจประเมินในประเด็นที่เกี่ยวกับการตรวจประเมิน

การพิจารณาความเป็นไปได้ของการตรวจประเมิน

หัวหน้าทีมตรวจประเมิน ควรมีการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของการตรวจประเมิน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน โดยการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ จะเป็นการพิจารณาถึงความพร้อมของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้

- ความเพียงพอและความเหมาะสมของข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวางแผน และการดำเนินการตรวจประเมิน
- การร่วมมือที่ดีจากผู้ถูกตรวจประเมิน
- ระยะเวลาและทรัพยากรสำหรับการใช้ในการตรวจประเมิน

ในกรณีที่พบว่า การตรวจประเมินเป็นไปได้ ควรมีการนำเสนอทางเลือกอื่นให้กับลูกค้าการตรวจประเมิน (Audit client) โดยความเห็นชอบร่วมกันกับผู้ถูกตรวจประเมินด้วย

2. การเตรียมการตรวจประเมิน

ในขั้นตอนของการเตรียมการสำหรับการตรวจประเมิน จะประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ ได้แก่ การทบทวนเอกสาร การจัดทำแผนการตรวจประเมิน การมอบหมายงาน และการจัดเตรียมเอกสารการทำงาน

การทบทวนเอกสาร

ทีมผู้ตรวจประเมินจะต้องมีการทบทวนเอกสารระบบบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องของผู้ถูกตรวจประเมิน เพื่อรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และเอกสารการทำงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับการเตรียมการตรวจประเมิน และจัดทำภาพรวมขอบเขตของเอกสาร เพื่อพิจารณาช่องว่างที่อาจจะเกิดขึ้น

เอกสารที่จะทำการทบทวน ควรจะประกอบด้วย เอกสารและบันทึกต่างๆ ของระบบบริหารจัดการ รวมถึงรายงานการตรวจประเมินที่ผ่านมา โดยการทบทวนควรคำนึงถึงขนาด ลักษณะและความซับซ้อนของระบบบริหาร และองค์กรของผู้ถูกตรวจประเมิน รวมถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจประเมินด้วย

การจัดทำแผนการตรวจประเมิน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน จะมีหน้าที่ในการจัดเตรียมแผนการตรวจประเมินจากข้อมูลสารสนเทศที่ระบุไว้ในโปรแกรมการตรวจประเมิน และเอกสารที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้ถูกตรวจประเมิน ทั้งนี้ แผนการตรวจประเมินควรพิจารณาถึงผลกระทบของการตรวจประเมินที่มีต่อกระบวนการของผู้ถูกตรวจประเมิน และใช้เป็นพื้นฐานสำหรับข้อตกลงระหว่างลูกค้าของการตรวจประเมิน ทีมผู้ตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน

แผนการตรวจประเมิน จะช่วยในการจัดทำตารางเวลาการตรวจประเมินและการประสานงานการตรวจประเมิน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรายละเอียดที่ระบุในแผนการตรวจประเมิน จะสะท้อนถึง ขอบเขตและความซับซ้อนของการตรวจประเมิน รวมถึงผลกระทบของความไม่แน่นอนที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน ทั้งนี้ ในการจัดเตรียมแผนการตรวจประเมิน หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ควรจะตระหนักถึง เทคนิคการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ องค์ประกอบของทีมผู้ตรวจประเมิน และความสามารถโดยรวมของทีม และความเสี่ยงที่มีต่อองค์กรจากการตรวจประเมิน

ตัวอย่างของความเสี่ยงที่มีต่อองค์กร อาจเกิดขึ้นจากการกระทำของสมาชิกในทีมผู้ตรวจประเมินที่ส่งผลต่อ สุขภาพและความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และคุณภาพ รวมถึงการกระทำที่อาจทำให้เกิดภัยคุกคามต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ บุคลากร หรือโครงสร้างพื้นฐานของผู้ถูกตรวจประเมิน เช่น การปนเปื้อนในห้องสะอาด

นอกจากนั้น ขนาดและเนื้อหาของแผนการตรวจประเมินอาจมีความแตกต่างกันไป ตัวอย่างเช่น ระหว่างการตรวจประเมินเริ่มต้น และการตรวจประเมินที่เกิดขึ้นตามมา (Surveillance Audit) รวมถึงระหว่างการตรวจประเมินภายในและภายนอก ดังนั้น แผนการตรวจประเมินควรมีความยืดหยุ่นอย่างเพียงพอ เพื่อยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นตามความก้าวหน้าของการตรวจประเมิน

แผนการตรวจประเมิน ควรจะระบุถึง

1. วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
2. ขอบเขตการตรวจประเมิน รวมถึงหน่วยงานในองค์กร หน้าที่งาน และกระบวนการที่จะถูกตรวจประเมิน
3. หลักเกณฑ์การตรวจประเมิน และเอกสารอ้างอิงต่างๆ
4. สถานที่ วัน เวลา และระยะเวลาที่ใช้สำหรับกิจกรรมต่างๆ ในการตรวจประเมิน รวมถึงการประชุมร่วมกับฝ่ายบริหารของผู้ถูกตรวจประเมิน
5. วิธีการตรวจประเมินที่จะใช้ รวมถึงขอบเขตการสุ่มตัวอย่างสำหรับการตรวจประเมิน เพื่อให้ได้หลักฐานการตรวจประเมินอย่างเพียงพอ รวมถึงการออกแบบแผนการสุ่มตัวอย่าง
6. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบสำหรับสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน รวมถึงผู้นำทางและผู้สังเกตการณ์
7. การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมสำหรับการตรวจประเมิน

นอกจากนั้น แผนการตรวจประเมิน ยังอาจจะระบุถึง

- ผู้แทนของผู้ถูกตรวจประเมินสำหรับการตรวจประเมิน
- ภาษาที่จะใช้ในการดำเนินงาน และการรายงานผลการตรวจประเมิน ที่อาจจะแตกต่างจากภาษาของผู้ตรวจประเมิน หรือผู้ถูกตรวจประเมิน หรือทั้งคู่
- การเตรียมการด้านโลจิสติกส์ และการสื่อสาร รวมถึงการเตรียมการเฉพาะสำหรับสถานที่ที่จะทำการตรวจประเมิน
- มาตรการเฉพาะในการจัดการกับผลกระทบของความไม่แน่นอนที่มีต่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน

- การรักษาความลับ และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- การดำเนินการติดตามจากการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- การดำเนินการติดตามจากการตรวจประเมินตามแผนการตรวจประเมิน
- การประสานงานกับการตรวจประเมินอื่นๆ ในกรณีที่เป็นการตรวจประเมินร่วม

แผนการตรวจประเมิน ควรได้รับการทบทวน และเห็นชอบโดยลูกค้าของการตรวจประเมิน และควรจะนำเสนอให้กับผู้ถูกตรวจประเมินได้รับทราบ โดยหากมีการคัดค้านเกิดขึ้นกับแผนการตรวจประเมินจากผู้ถูกตรวจประเมิน ควรมีการแก้ไขร่วมกันระหว่างหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ผู้ถูกตรวจประเมิน และลูกค้าของการตรวจประเมิน ก่อนที่จะเริ่มการตรวจประเมิน

การมอบหมายงาน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน จะมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบให้กับสมาชิกของทีมผู้ตรวจประเมิน สำหรับกระบวนการ กิจกรรม หน้าที่งาน หรือสถานที่เฉพาะของการตรวจประเมิน โดยการมอบหมายจะคำนึงถึงความเป็นอิสระและความสามารถของผู้ตรวจประเมิน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความแตกต่างกันของบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด และผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค

นอกจากนั้น หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ควรมีการสรุปเนื้อหาของงานให้กับทีมผู้ตรวจประเมิน ตามการมอบหมายงานที่ได้มีการจัดสรรด้วย รวมถึงอาจจะมีการพิจารณาเปลี่ยนแปลงการมอบหมายหน้าที่งานตามความก้าวหน้าของการตรวจประเมิน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

การจัดเตรียมเอกสารการทำงาน

สมาชิกของทีมผู้ตรวจประเมิน จะทำการรวบรวมและทบทวนข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมาย และทำการจัดเตรียมเอกสารสำหรับใช้ในการอ้างอิงและบันทึกหลักฐานของการตรวจประเมิน โดยเอกสารการทำงานดังกล่าว จะประกอบด้วย

- ใบตรวจสอบ (Checklists)
- แผนการสุ่มตัวอย่างสำหรับการตรวจประเมิน
- รูปแบบสำหรับสารสนเทศที่บันทึก เช่น หลักฐานสนับสนุน สิ่งที่ได้จากการตรวจประเมิน และบันทึกการประชุม

เอกสารการทำงาน รวมถึงบันทึกต่างๆ ที่ได้ ควรมีการจัดเก็บไว้อย่างน้อยจนกระทั่งเสร็จสิ้นการตรวจประเมิน หรือตามที่ระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน ในส่วนของเอกสารที่เป็นความลับ หรือมีเจ้าของ จะต้องได้รับการปกป้องดูแลอย่างเหมาะสมตลอดเวลาที่อยู่ในการดูแลของสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน

3. การดำเนินการตรวจประเมิน

กิจกรรมการตรวจประเมิน โดยทั่วไปจะดำเนินการตามลำดับขั้นตอนตามที่แสดงในรูปที่ 2 โดยลำดับ ทั้งนี้ ขั้นตอนอาจจะแตกต่างกันไปบ้างตามสถานการณ์ของการตรวจประเมิน

การประชุมเปิด

การประชุมเปิด จะมีจุดประสงค์เพื่อยืนยันข้อตกลงกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (เช่น ผู้ถูกตรวจประเมิน ทีมผู้ตรวจประเมิน) ตามแผนการตรวจประเมิน การแนะนำทีมผู้ตรวจประเมิน และการดูแลให้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของการตรวจประเมินทั้งหมดตามที่ได้วางแผนไว้

การประชุมเปิด ควรจะดำเนินการกับฝ่ายบริหารของผู้ถูกตรวจประเมิน รวมถึงผู้รับผิดชอบในหน้าที่งานหรือกระบวนการที่จะถูกตรวจประเมิน ซึ่งในระหว่างการประชุม ควรเปิดโอกาสให้มีการซักถามด้วย

ทั้งนี้ รายละเอียดของการประชุมเปิด จะต้องเหมาะสมกับระดับความคุ้นเคยของผู้ถูกตรวจประเมินที่มีต่อกระบวนการตรวจประเมินด้วย ในบางกรณี เช่น การตรวจประเมินภายในสำหรับองค์กรขนาดเล็ก การประชุมเปิด อาจจะเป็นรูปแบบง่ายๆ ที่สื่อสารให้ทราบถึงการดำเนินการตรวจประเมิน และอธิบายลักษณะของการตรวจประเมิน ส่วนรูปแบบที่ใช้กันโดยทั่วไป จะเป็นการประชุมเปิดอย่างเป็นทางการ และมีการจัดทำบันทึกเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมประชุมด้วย โดยหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินจะทำหน้าที่ประธานของการประชุม และมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

- การแนะนำผู้ที่เข้าร่วม รวมถึงผู้สังเกตการณ์ และผู้นำทาง และบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน
- การยืนยันถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต และเกณฑ์การตรวจประเมิน
- การยืนยันถึงแผนการตรวจประเมินและการเตรียมการที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกตรวจประเมิน เช่น วันและเวลา สำหรับการประชุมปิด และการประชุมย่อยๆ ระหว่างทีมผู้ตรวจประเมินและฝ่ายบริหารของผู้ถูกตรวจประเมิน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- การนำเสนอวิธีการที่จะใช้ในการดำเนินการตรวจประเมิน รวมถึงคำแนะนำให้กับผู้ถูกตรวจประเมินเกี่ยวกับหลักฐานการตรวจประเมินจะมาจากการสุ่มตัวอย่างจากข้อมูลสารสนเทศที่มี
- การแนะนำถึงวิธีการที่ใช้ในการจัดการความเสี่ยง ที่อาจจะเป็นผลมาจากการกระทำของสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน
- การยืนยันถึงช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการระหว่างทีมผู้ตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน
- การยืนยันถึงภาษาที่จะใช้ในระหว่างการตรวจประเมิน
- การยืนยันถึงการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจประเมินให้กับผู้ถูกตรวจประเมินได้รับทราบในระหว่างการตรวจประเมิน
- การยืนยันถึงความพร้อมของทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการทีมผู้ตรวจประเมิน
- การยืนยันถึงการดำเนินการที่เกี่ยวกับการรักษาความลับ และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

- การยืนยันถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับทีมผู้ตรวจประเมิน
- สารสนเทศเกี่ยวกับวิธีการในการรายงานสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน รวมถึงการจัดประเภทของสิ่งที่พบ
- สารสนเทศเกี่ยวกับเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การยุติการตรวจประเมิน
- สารสนเทศเกี่ยวกับการประชุมปิด
- สารสนเทศเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการกับสิ่งที่พบ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการตรวจประเมิน
- สารสนเทศเกี่ยวกับระบบในการแจ้งข้อมูลกลับจากผู้ถูกตรวจประเมิน เกี่ยวกับสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน หรือข้อสรุปของการตรวจประเมิน รวมถึงข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้น

การทบทวนเอกสารระหว่างการตรวจประเมิน

เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ถูกตรวจประเมิน ควรได้รับการทบทวน เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน รวมถึงทำการรวบรวมไว้ เพื่อสนับสนุนการตรวจประเมิน โดยการทบทวนนี้ อาจดำเนินการร่วมกันกับการตรวจประเมินอื่นๆ และอาจจะมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งการตรวจประเมิน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อประสิทธิผลของการตรวจประเมิน

ในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาเอกสารให้ได้อย่างเพียงพอ ภายในเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจประเมิน หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินควรมีการแจ้งให้กับผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมินได้รับทราบ โดยอาจจะให้มีการดำเนินการต่อ หรือรองนกว่าจะมีการแก้ไขด้านเอกสารเสียก่อน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจประเมิน

การสื่อสารระหว่างการตรวจประเมิน

ในระหว่างการตรวจประเมิน จำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารกันระหว่างทีมผู้ตรวจประเมิน รวมถึงกับผู้ถูกตรวจประเมิน ลูกค้ำของการตรวจประเมิน และกับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ ทีมผู้ตรวจประเมิน ควรมีการพบปะพูดคุยเป็นระยะๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ ประเมินถึงความก้าวหน้าของการตรวจประเมิน และทบทวนการมอบหมายงานระหว่างสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน

ในระหว่างการตรวจประเมิน หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ควรมีการสื่อสารเป็นระยะๆ ถึงความก้าวหน้าของการตรวจประเมิน รวมถึงข้อกังวลที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกตรวจประเมินและลูกค้ำของการตรวจประเมิน โดยหลักฐานที่รวบรวมได้ระหว่างการตรวจประเมิน ที่แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงที่สำคัญต่อผู้ถูกตรวจประเมิน ควรมีการรายงานให้กับผู้ถูกตรวจประเมิน รวมถึงลูกค้ำของการตรวจประเมินได้รับทราบโดยทันที ไม่ให้เกิดความล่าช้าขึ้น ทั้งนี้ ข้อกังวลต่างๆ เกี่ยวกับประเด็นที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของการตรวจประเมิน ควรมีการบันทึกไว้ และรายงาน

ให้กับหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินได้รับทราบ และถ้าเป็นไปได้ ควรจะมีการสื่อสารไปยังลูกค้าของการตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมินได้รับทราบด้วยเช่นเดียวกัน

ในกรณีที่หลักฐานของการตรวจประเมินที่พบ แสดงให้เห็นว่าไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของการตรวจประเมินได้ หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินควรมีการรายงานถึงเหตุผลให้กับลูกค้าของการตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน เพื่อพิจารณาถึงการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจจะรวมไปถึงการยืนยันซ้ำ หรือการปรับเปลี่ยนแผนการตรวจประเมิน การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน หรือขอบเขตของการตรวจประเมิน หรือการยกเลิกการตรวจประเมิน

ผู้นำทาง และผู้สังเกตการณ์

ผู้นำทาง และผู้สังเกตการณ์ (เช่น ผู้ควบคุม หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง) สามารถร่วมไปกับทีมผู้ตรวจประเมินได้ แต่จะต้องไม่มีอิทธิพลหรือแทรกแซงการตรวจประเมิน ในกรณีที่ไม่สามารถรับประกันในประเด็นนี้ได้ หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน จะมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่ให้ผู้สังเกตการณ์ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจประเมิน

ผู้นำทางที่กำหนดขึ้นโดยผู้ถูกตรวจประเมิน จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ให้ความช่วยเหลือทีมผู้ตรวจประเมิน
2. เตรียมการสำหรับการเข้าถึงสถานที่ของผู้ถูกตรวจประเมิน
3. ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัยของสถานที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน และผู้สังเกตการณ์

นอกจากนี้ ผู้นำทาง ยังมีบทบาทในการการเป็นพยานในการตรวจประเมินในฐานะตัวแทนของผู้ถูกตรวจประเมิน และการให้ความชัดเจน หรือความช่วยเหลือในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ

การรวบรวมและการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ

ในระหว่างการตรวจประเมิน จะเป็นการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และเกณฑ์การตรวจประเมิน รวมถึงที่เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่งาน กิจกรรม และกระบวนการ โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และได้รับการทวนสอบถึงความถูกต้องด้วย ทั้งนี้ ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ทวนสอบแล้วว่ามี ความถูกต้อง จะสรุปเป็นหลักฐานของการตรวจประเมิน (Audit evidence) ซึ่งหลักฐานของการตรวจประเมินที่นำไปสู่สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน (Audit finding) จะต้องมีการบันทึกเอาไว้

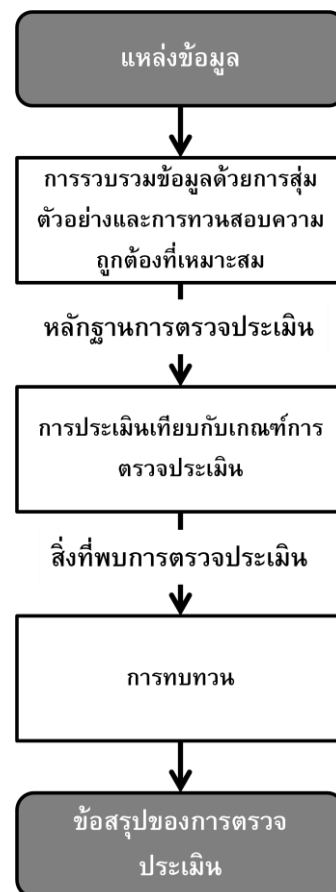
ในรูปที่ 3 แสดงถึงภาพรวมของกระบวนการ ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศไปสู่ข้อสรุปของการตรวจประเมิน

ทั้งนี้ วิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการทบทวนเอกสาร รวมถึงบันทึก

สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

หลักฐานที่ได้จากการตรวจประเมิน จะต้องนำมาประเมินเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมินที่กำหนดไว้ เพื่อพิจารณาเป็นสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน (Audit finding) โดยสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน จะแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องหรือความไม่สอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจประเมิน รวมไปถึงความสามารถและแนวปฏิบัติที่ดี โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะสำหรับผู้ถูกตรวจประเมิน ในกรณีที่มีการระบุไว้ในแผนการตรวจประเมินด้วย

ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด และหลักฐานสนับสนุนที่ได้จากการตรวจประเมิน จะมีการบันทึก และจัดแบ่งประเภทไว้ด้วย โดยควรมีการทบทวนความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดที่พบร่วมกับผู้ถูกตรวจประเมิน เพื่อให้เกิดการยอมรับถึงความถูกต้องของหลักฐานการตรวจประเมิน และเข้าใจถึงความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ หากมีความคิดเห็นที่แตกต่างเกี่ยวกับหลักฐานหรือสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินระหว่างผู้ตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน จะต้องมีการดำเนินการแก้ไขก่อน ในส่วนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ก็จะต้องมีการบันทึกเอาไว้ด้วย



รูปที่ 3 แสดงกระบวนการรวบรวมและทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ

ข้อสรุปของการตรวจประเมิน

ทีมผู้ตรวจประเมิน ควรจะมีการพบปะพูดคุยกันก่อนที่จะประชุมปิด เพื่อ

1. ทบทวนถึงสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมอื่นๆ ที่รวบรวมได้ในระหว่างการตรวจประเมิน เทียบกับวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน
2. เห็นชอบในข้อสรุปของการตรวจประเมิน โดยคำนึงถึงความไม่แน่นอนที่มีในกระบวนการตรวจประเมิน
3. จัดเตรียมข้อเสนอแนะ
4. แลกเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามการตรวจประเมิน (Audit follow-up)

ข้อสรุปของการตรวจประเมิน ควรจะระบุถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ขอบเขตของความสอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจประเมิน และความเข้มแข็งของระบบบริหารจัดการ รวมถึงประสิทธิผลของระบบบริหารจัดการสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- การดำเนินการ การดูแลรักษา และการปรับปรุงระบบบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ขีดความสามารถของกระบวนการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อให้มั่นใจถึงความเหมาะสม ความเพียงพอ ความมีประสิทธิภาพ และการปรับปรุงระบบบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง
- ความสำเร็จของวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน ความครอบคลุมของขอบเขตการตรวจประเมิน และความสอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจประเมิน
- สาเหตุหลักของสิ่งที่พบ ถ้ามีการระบุไว้ในแผนการตรวจประเมิน
- สิ่งที่พบที่มีความคล้ายคลึงกันในพื้นที่ต่างๆ ที่ถูกตรวจประเมิน เพื่อระบุถึงแนวโน้มที่อาจจะเกิดขึ้น

การประชุมปิด

การประชุมปิด จะเป็นการดำเนินการโดยหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ในการนำเสนอถึงสิ่งที่พบ และข้อสรุปของการตรวจประเมิน โดยผู้ที่เข้าร่วมในการประชุมปิด จะประกอบด้วยผู้บริหารของผู้ถูกตรวจประเมิน และผู้ที่รับผิดชอบในหน้าที่งานหรือกระบวนการที่ถูกตรวจประเมิน และอาจรวมไปถึงลูกค้าของการตรวจประเมิน และหน่วยงานอื่นๆ ด้วย

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ควรให้คำแนะนำกับผู้ถูกตรวจประเมินถึงสถานการณ์ที่พบในระหว่างการตรวจประเมิน ที่อาจจะส่งผลให้ความเชื่อมั่นที่มีต่อข้อสรุปของการตรวจประเมินลดลงได้ ในกรณีที่มีการระบุในระบบบริหารจัดการ หรือสอดคล้องกับลูกค้าของการตรวจประเมิน ผู้เข้าร่วมในการประชุมควรมีการตกลงกันถึงกรอบเวลาสำหรับแผนปฏิบัติการในการดำเนินการกับสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินด้วย

เช่นเดียวกับการประชุมเปิด รายละเอียดของการประชุมปิด จะต้องเหมาะสมกับระดับความคุ้นเคยของผู้ถูกตรวจประเมินที่มีต่อกระบวนการตรวจประเมิน ในบางกรณี เช่น การตรวจประเมินภายในสำหรับองค์กรขนาดเล็ก การประชุมปิดอาจจะเป็นรูปแบบง่ายๆ มีการสื่อสารให้ทราบถึงสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินเท่านั้น ส่วนรูปแบบที่ใช้กันโดยทั่วไป จะเป็นการประชุมปิดอย่างเป็นทางการ และมีการจัดทำบันทึกเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมประชุมด้วย โดยหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินจะทำหน้าที่ประธานของการประชุม และมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

- การแจ้งให้ทราบว่าหลักฐานต่างๆ ของการตรวจประเมิน ได้ถูกรวบรวมมาจากตัวอย่างของข้อมูลสารสนเทศที่มี
- วิธีการรายงานผลการตรวจประเมิน
- การจัดการกับสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น
- การนำเสนอสิ่งที่พบและข้อสรุปของการตรวจประเมิน ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจและรับรู้ได้โดยฝ่ายบริหารของผู้ถูกตรวจประเมิน

- การดำเนินการภายหลังการตรวจประเมิน เช่น การปฏิบัติการแก้ไข การจัดการข้อร้องเรียนของการตรวจประเมิน หรือ กระบวนการอุทธรณ์

ทั้งนี้ ความคิดเห็นใดๆ ที่แตกต่างกันเกี่ยวกับสิ่งที่พบในการตรวจประเมิน หรือข้อสรุปของการตรวจประเมิน ระหว่างทีมผู้ตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน ควรจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขความต่างต่างนั้นๆ ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้ จะต้องมีบันทึกไว้ เพื่อนำเสนอและพิจารณาต่อไปในภายหลัง

4. การจัดเตรียมและการแจกจ่ายรายงานการตรวจประเมิน

เมื่อเสร็จสิ้นการตรวจประเมิน และการประชุมปิดแล้ว ขั้นตอนถัดไป จะเป็นการจัดเตรียมรายงานการตรวจประเมิน และการแจกจ่ายรายงานการตรวจประเมินที่ได้ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้

การจัดเตรียมรายงานการตรวจประเมิน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน จะทำการรายงานผลลัพธ์ของการตรวจประเมินให้สอดคล้องกันกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของโปรแกรมการตรวจประเมินที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ รายงานการตรวจประเมิน จะต้องมีความสมบูรณ์ถูกต้อง เที่ยงตรง และมีความชัดเจน โดยระบุถึง

1. วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
2. ขอบเขตของการตรวจประเมิน โดยระบุถึงหน่วยงาน หน้าที่งาน หรือกระบวนการที่ถูกตรวจประเมิน
3. ลูกค้านของการตรวจประเมิน
4. ทีมผู้ตรวจประเมิน รวมถึงผู้ที่เข้าร่วมการตรวจประเมินของผู้ถูกตรวจประเมิน
5. วันที่และสถานที่ที่ทำการตรวจประเมิน
6. หลักเกณฑ์การตรวจประเมิน
7. สิ่งที่ได้พบจากการตรวจประเมิน และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
8. ข้อสรุปจากการตรวจประเมิน
9. ข้อความที่แสดงถึงระดับของความสอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจประเมิน

นอกจากนั้น รายงานการตรวจประเมินควรระบุ หรืออ้างอิงถึง

- แผนการตรวจประเมิน รวมถึงตารางเวลาการปฏิบัติงาน
- บทสรุปของกระบวนการตรวจประเมิน รวมถึงอุปสรรคที่พบที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของข้อสรุปของการตรวจประเมินที่ลดลง
- การยืนยันถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินภายใต้ขอบเขตของการตรวจประเมินสอดคล้องตามแผนการตรวจประเมิน
- ประเด็นต่างๆ ในขอบเขตของการตรวจประเมินที่ไม่ได้ดำเนินการ

- ข้อสรุปของการตรวจประเมิน และสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินที่สำคัญที่สนับสนุนต่อข้อสรุปนั้นๆ
- ความคิดเห็นที่แตกต่างที่ยังไม่สามารถระงับได้ ระหว่างทีมผู้ตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน
- โอกาสสำหรับการปรับปรุง
- แนวปฏิบัติที่ดีที่พบในการตรวจประเมิน
- แผนการดำเนินการติดตามการตรวจประเมิน
- ข้อความที่แสดงถึงการรักษาความลับของเนื้อหา
- การแสดงถึงโปรแกรมการตรวจประเมิน หรือการตรวจประเมินที่จะเกิดขึ้นตามมา
- รายชื่อของผู้ที่จะได้รับการแจกจ่ายรายงานการตรวจประเมิน

การแจกจ่ายรายงานการตรวจประเมิน

ทีมผู้ตรวจประเมิน จะต้องมีการจัดทำรายงานการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จ ภายในช่วงเวลาที่ได้มีการตกลงกันไว้ ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ควรจะมีการแจ้งถึงเหตุผลให้กับผู้ถูกตรวจประเมิน และผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการ โปรแกรมการตรวจประเมินได้รับทราบด้วย

รายงานการตรวจประเมิน ควรได้รับการทบทวน และอนุมัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของโปรแกรมการตรวจประเมิน รวมถึงมีการแจกจ่ายรายงานให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการ ปฏิบัติงานในการตรวจประเมิน และแผนการตรวจประเมินด้วย

5. การเสร็จสิ้นการตรวจประเมิน

การตรวจประเมิน จะเสร็จสิ้นเมื่อมีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ครบถ้วนตามแผนการตรวจประเมิน หรือตามที่ได้มี การตกลงกับลูกค้าการตรวจประเมิน เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ ที่ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการ ตรวจประเมินได้ตามแผนการตรวจประเมินที่วางไว้

เอกสารที่เกิดขึ้นจากการตรวจประเมิน ควรมีการจัดเก็บไว้ หรือมีการดำเนินการตามข้อตกลงระหว่างหน่วยงาน ต่างๆ ที่เข้าร่วมในการตรวจประเมิน รวมถึงสอดคล้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของโปรแกรมการตรวจประเมิน และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

หากมีการกำหนดไว้ในข้อกำหนดที่ระบุให้ทีมผู้ตรวจประเมิน และผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจ ประเมิน ทำการเปิดเผยเนื้อหาของเอกสาร รวมถึงข้อมูลสารสนเทศอื่นๆ ที่ได้รับในระหว่างการตรวจประเมิน หรือ รายงานการตรวจประเมิน จะต้องมีการแจ้งให้กับผู้ถูกตรวจ และลูกค้าการตรวจประเมินได้รับทราบก่อน ทั้งนี้ บทเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการตรวจประเมิน ควรจะนำมาใช้ในกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของ ระบบบริหารจัดการขององค์กรผู้ถูกตรวจประเมิน

6. การติดตามการตรวจประเมิน

ข้อสรุปของการตรวจประเมิน จะนำไปสู่ความจำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไข หรือการปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน หรือการปรับปรุง ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน โดยการดำเนินการดังกล่าว จะเป็นการตัดสินใจ และดำเนินการโดยผู้ถูกตรวจประเมินภายใต้กรอบเวลาที่ได้มีการตกลงกันไว้ ทั้งนี้ ผู้ถูกตรวจประเมินจะต้องมีการแจ้งถึงสถานะของการดำเนินการ ให้กับผู้ที่รับผิดชอบโปรแกรมการตรวจประเมิน และทีมผู้ตรวจประเมินได้รับทราบด้วย

ส่วนที่ 4 ความสามารถในการประเมินผลผู้ตรวจประเมิน

ความเชื่อมั่นของกระบวนการตรวจประเมิน และขีดความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน จะขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน และการดำเนินการตรวจประเมิน รวมถึงผู้ตรวจประเมิน และหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน

ขีดความสามารถของการตรวจประเมิน ควรจะได้รับการประเมินผ่านกระบวนการที่มีการพิจารณาถึงพฤติกรรมส่วนบุคคล และขีดความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะที่เกิดขึ้นจากการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน การฝึกอบรมผู้ตรวจประเมิน และประสบการณ์ในการตรวจประเมิน โดยกระบวนการเหล่านี้ จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นของโปรแกรมการตรวจประเมิน และวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินด้วย ทั้งนี้ ไม่จำเป็นที่ผู้ตรวจประเมินแต่ละคนในทีมผู้ตรวจประเมิน จะต้องมีความสามารถเหมือนกัน แต่ความสามารถโดยรวมของทีมผู้ตรวจประเมินทั้งทีม จะต้องมีความเพียงพอสำหรับการตรวจประเมินเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ในการประเมินความสามารถของผู้ตรวจประเมิน ควรมีการวางแผน การนำไปปฏิบัติ และมีการจัดทำเป็นเอกสาร สอดคล้องกับโปรแกรมการตรวจประเมิน รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นกลาง มีความสอดคล้อง เป็นธรรม และเชื่อถือได้ ทั้งนี้ การประเมินจะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่

1. การพิจารณาถึงความสามารถที่จำเป็นของผู้ตรวจประเมิน และการตอบสนองความต้องการของโปรแกรมการตรวจประเมิน
2. การจัดทำหลักเกณฑ์การประเมิน
3. การคัดเลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสม
4. การดำเนินการประเมินผล

ผลลัพธ์ที่ได้ของกระบวนการประเมิน จะนำมาใช้ในการคัดเลือกสมาชิกของทีมผู้ตรวจประเมิน การพิจารณาถึงความสามารถที่จะต้องได้รับการปรับปรุง เช่น การฝึกอบรมเพิ่มเติม และการประเมินสมรรถนะของผู้ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมิน ควรได้รับการพัฒนา การดูแลรักษา และการปรับปรุงความสามารถผ่านกระบวนการพัฒนา ความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง และการเข้าร่วมการตรวจประเมินอย่างสม่ำเสมอ

ในการพิจารณาถึงความรู้และทักษะที่เหมาะสมที่จำเป็นสำหรับผู้ตรวจประเมิน ควรจะคำนึงถึง

- ขนาด ลักษณะ และความซับซ้อนขององค์กรที่จะถูกตรวจประเมิน
- ระบบบริหารจัดการที่ถูกตรวจประเมิน
- วัตถุประสงค์ และขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- ข้อกำหนดอื่นๆ เช่น ที่กำหนดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก
- บทบาทของกระบวนการตรวจประเมินในระบบบริหารจัดการของผู้ถูกตรวจประเมิน
- ความซับซ้อนของระบบบริหารจัดการที่ถูกตรวจประเมิน
- ความไม่แน่นอนที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

พฤติกรรมส่วนบุคคล

ผู้ตรวจประเมินควรมีคุณสมบัติที่จำเป็น เพื่อให้สามารถแสดงออกได้ถึงความสอดคล้องตามหลักการพื้นฐานของการตรวจประเมิน โดยผู้ตรวจประเมินควรจะแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของความเป็นมืออาชีพในระหว่างการดำเนินการตรวจประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

- จรรยาบรรณ ความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ จริงใจ ยุติธรรม และสุ่มรอบคอบ
- เปิดกว้าง ยินดีที่จะรับพิจารณามุมมองหรือความคิดที่หลากหลาย
- ทักษะการเจรจาต่อรอง มีไหวพริบปฏิภาณในการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ
- ช่างสังเกตถึงสภาพแวดล้อมโดยรอบ และกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- ความสามารถในการรับรู้ มีความตระหนักและสามารถเข้าใจได้ ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
- ความสามารถในการปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้
- มีจุดยืนที่มั่นคง มุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการบรรลุวัตถุประสงค์
- ความแน่นอน เด็ดขาด สามารถนำไปสู่ข้อสรุปได้ทันเวลาจากเหตุผลและการวิเคราะห์ที่เป็นเหตุเป็นผล
- เชื่อมั่นในตนเอง สามารถแสดงออกและทำหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระ ในขณะที่มีการติดต่อกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- แสดงออกถึงความอดทน อดกลั้น มีความรับผิดชอบและมีจริยธรรม ถึงแม้ว่า การกระทำดังกล่าวอาจจะไม่เป็นที่พอใจ และในบางครั้งผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ หรือ เกิดการต่อต้านก็ตาม

- เปิดโอกาสในการปรับปรุงตนเอง ยินดีกับการเรียนรู้ในสถานการณ์ต่างๆ และมุ่งมั่นต่อการสร้างผลลัพธ์ของการตรวจประเมินที่ดีกว่า
- ความไวต่อวัฒนธรรม สังเกตและให้ความเคารพต่อวัฒนธรรมองค์กรของผู้ถูกตรวจประเมิน
- ความร่วมมือที่ดี สามารถติดต่อกับบุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน และบุคลากรของผู้ถูกตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะ

ผู้ตรวจประเมินควรจะมีรู้และทักษะที่จำเป็น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการของการตรวจประเมิน โดยผู้ตรวจประเมินทั้งหมด ควรจะมีรู้และทักษะทั่วไป รวมถึงความรู้และทักษะเฉพาะด้านของระบบบริหารจัดการ นอกจากนี้ หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินควรมีรู้และทักษะเพิ่มเติมที่จำเป็น ที่แสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำของทีมผู้ตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะทั่วไปของผู้ตรวจประเมินระบบบริหารจัดการ

ผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้ และทักษะในประเด็นต่างๆ เหล่านี้

1. หลักการพื้นฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะในด้านนี้ จะช่วยผู้ตรวจประเมินในการประยุกต์ใช้หลักการพื้นฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการสำหรับการตรวจประเมินต่างๆ ช่วยทำให้มั่นใจได้ว่าจะมีการตรวจประเมินที่สอดคล้องและเป็นระบบ โดยผู้ตรวจประเมินควรมีความสามารถเกี่ยวกับ

- การประยุกต์ใช้หลักการพื้นฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการตรวจประเมิน
- การวางแผนและจัดการในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- การดำเนินการตรวจประเมินภายในตารางเวลาที่ได้ตกลงไว้
- การจัดลำดับความสำคัญ และมุ่งเน้นกับเหตุการณ์ที่มีความสำคัญ
- การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ โดยการสัมภาษณ์ การรับฟัง การสังเกตการณ์ และการทบทวนเอกสาร บันทึก และข้อมูลต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ความเข้าใจ และการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
- ความเข้าใจถึงความเหมาะสม และผลที่ตามมาของการสุ่มตัวอย่างในการตรวจประเมิน
- การทวนสอบถึงความเกี่ยวข้องและความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่รวบรวมได้

- การยืนยันถึงความเพียงพอและความเหมาะสมของหลักฐานการตรวจประเมิน เพื่อสนับสนุนสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และข้อสรุปจากการตรวจประเมิน
- การประเมินปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของสิ่งที่พบและข้อสรุปจากการตรวจประเมิน
- การใช้เอกสารการทำงาน เพื่อบันทึกการตรวจประเมิน
- การจัดทำเอกสารสำหรับสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และการจัดทำรายงานการตรวจประเมิน
- การดูแลรักษาความลับ และความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ข้อมูล เอกสารและบันทึก
- การสื่อสารด้วยวาจา และการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพ (ทั้งโดยส่วนตัว หรือผ่านการใช้ผู้แปลความ)
- การทำความเข้าใจถึงความเสี่ยงประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมิน

2. ระบบบริหารจัดการและเอกสารอ้างอิง

ความรู้ และทักษะในด้านนี้ จะช่วยให้ผู้ตรวจประเมินได้เข้าใจถึงขอบเขตของการตรวจประเมิน และการประยุกต์ใช้เกณฑ์การตรวจประเมิน โดยจะครอบคลุมถึง

- มาตรฐานระบบบริหารจัดการ หรือเอกสารอื่นๆ ที่ใช้เป็นเกณฑ์การตรวจประเมิน
- การประยุกต์ใช้มาตรฐานระบบบริหารจัดการของผู้ถูกตรวจประเมิน และองค์กรอื่นๆ
- ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของระบบบริหารจัดการ
- โครงสร้างของเอกสารที่อ้างอิง
- การประยุกต์ใช้งานเอกสารอ้างอิงสำหรับสถานการณ์ของการตรวจประเมินที่แตกต่างกันไป

3. บริบทองค์กร

ความรู้ และทักษะในด้านนี้ จะช่วยให้ผู้ตรวจประเมินได้เข้าใจถึงโครงสร้าง ลักษณะทางธุรกิจ และแนวทางการบริหารจัดการของผู้ถูกตรวจประเมิน โดยจะครอบคลุมถึง

- ประเภท การกำกับดูแล ขนาด โครงสร้าง หน้าที่งาน และความสัมพันธ์ขององค์กร
- แนวคิดทางธุรกิจและการบริหารจัดการทั่วไป กระบวนการและนิยามที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการวางแผน การจัดทำงบประมาณ และการบริหารบุคคล
- ลักษณะทางวัฒนธรรมและสังคมของผู้ถูกตรวจประเมิน

4. ข้อกำหนด และข้อตกลงตามสัญญา และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะในด้านนี้ จะช่วยให้ผู้ตรวจประเมินได้ตระหนักและทำงานภายใต้ข้อกำหนด และข้อตกลงตามสัญญาขององค์กร โดยจะครอบคลุมถึง

- ข้อกำหนด และระเบียบข้อบังคับ และหน่วยงานที่กำกับดูแล
- พื้นฐาน และคำศัพท์เฉพาะทาง
- การทำสัญญาหรือข้อตกลง (Contracting) และความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น (Liability)

ความรู้และทักษะเฉพาะด้านสำหรับผู้ตรวจประเมินระบบบริหารจัดการ

ผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะเฉพาะด้านที่เหมาะสม สำหรับการตรวจประเมินตามประเภทของระบบบริหารจัดการ และกลุ่มหรือภาคส่วนนั้นๆ ทั้งนี้ ไม่จำเป็นที่ผู้ตรวจประเมินแต่ละคนในทีม จะต้องมีความสามารถที่เหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตาม ความสามารถโดยรวมของทีมผู้ตรวจประเมินทั้งทีม ควรจะมีอย่างเพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะเฉพาะด้านสำหรับผู้ตรวจประเมินนี้ จะประกอบด้วย

- ข้อกำหนดและหลักการพื้นฐานของระบบบริหารจัดการเฉพาะสาขา และการนำไปประยุกต์ใช้
- ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสาขาและภาคส่วนนั้นๆ เช่น ผู้ตรวจประเมินควรตระหนักถึงข้อกำหนดเฉพาะเพื่อการตัดสินใจที่เกิดขึ้น รวมถึงหน้าที่รับผิดชอบ กิจกรรม และผลิตภัณฑ์ของผู้ถูกตรวจประเมิน
- ข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขานั้นๆ
- หลักการพื้นฐานเฉพาะด้าน และการประยุกต์ใช้เครื่องมือ เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติเฉพาะด้านทั้งทางธุรกิจ และทางเทคนิค เพื่อช่วยให้ผู้ตรวจประเมิน สามารถประเมินระบบบริหารจัดการ และนำไปสู่สิ่งที่พบและข้อสรุปของการตรวจประเมินที่เหมาะสม
- พื้นฐานของสาขา รวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการ เทคนิค กระบวนการ และแนวปฏิบัติทางธุรกิจและทางเทคนิคเฉพาะสาขานั้นๆ ที่ผู้ตรวจประเมินควรมีอย่างเพียงพอ เพื่อช่วยในการประเมินระบบบริหารจัดการ และจัดทำสิ่งที่พบและข้อสรุปของการตรวจประเมินที่เหมาะสมได้
- ความรู้เฉพาะสาขาที่เกี่ยวกับภาคส่วน ลักษณะของการปฏิบัติงาน หรือสถานที่ปฏิบัติงานที่จะถูกตรวจประเมิน ที่ผู้ตรวจประเมินจะต้องมีอย่างเพียงพอสำหรับการประเมินกิจกรรม กระบวนการ และผลิตภัณฑ์ (สินค้าและการบริการ) ของผู้ถูกตรวจประเมิน
- หลักการ วิธีการและเทคนิคของการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ตรวจประเมินสามารถประเมินและควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะทั่วไปของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ควรจะมีความรู้และทักษะเพิ่มเติม ในการจัดการและแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำของทีมผู้ตรวจประเมิน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการตรวจประเมิน หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับ

1. การรักษาความสมดุลของจุดแข็งและจุดอ่อนของสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมินแต่ละคน
2. การสร้างให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่เข้ากันเป็นอย่างดีระหว่างสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน
3. การจัดการกระบวนการตรวจประเมิน ประกอบด้วย
 - 3.1 การวางแผนการตรวจประเมิน และการใช้ทรัพยากรในระหว่างการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3.2 การจัดการกับความไม่แน่นอนที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
 - 3.3 การดูแลสภาพและความปลอดภัยของสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมินในระหว่างการตรวจประเมิน รวมถึงดูแลให้มั่นใจว่าผู้ตรวจประเมินมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความมั่นคงปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.4 การจัดการ และการกำกับดูแลสมาชิกทีมผู้ตรวจประเมิน
 - 3.5 การกำหนดทิศทาง และแนวปฏิบัติสำหรับผู้ตรวจประเมินฝึกหัด (Auditor-in-training)
 - 3.6 การป้องกัน และการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
4. การเป็นตัวแทนของทีมผู้ตรวจประเมินในการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ลูกค้านៃการตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน
5. การนำทีมผู้ตรวจประเมินไปสู่ข้อสรุปของการตรวจประเมิน
6. การจัดเตรียม และการดูแลรายงานการตรวจประเมินให้เสร็จสมบูรณ์

ความรู้และทักษะสำหรับการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการที่มีข้อบังคับที่หลากหลาย

สำหรับผู้ตรวจประเมินที่ต้องการเข้าร่วมในฐานะสมาชิกของทีมผู้ตรวจประเมิน ในการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการหลายระบบ (Multiple disciplines) ควรจะมีความสามารถในการตรวจประเมินอย่างน้อยหนึ่งระบบบริหารจัดการ และมีความเข้าใจถึงปฏิสัมพันธ์ และการทำงานร่วมกันระหว่างระบบบริหารจัดการต่างๆ

ในส่วนของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ที่ดำเนินการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการหลายระบบพร้อมกัน ควรจะมีความเข้าใจในข้อกำหนดของแต่ละมาตรฐานระบบบริหารจัดการ และตระหนักถึงข้อจำกัดของความรู้และทักษะในแต่ละระบบ

การพัฒนาความสามารถผู้ตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะของผู้ตรวจประเมินสามารถสร้างได้โดยการใช้แนวทางต่างๆ เหล่านี้ผสมผสานเข้าด้วยกัน

- การศึกษา การฝึกอบรม และการสร้างประสบการณ์อย่างเป็นทางการ ที่จะช่วยในการพัฒนาความรู้และทักษะในการระบบบริหารจัดการต่างๆ ที่ต้องการจะตรวจประเมิน
- โปรแกรมการฝึกอบรมที่ครอบคลุมถึงความรู้ และทักษะทั่วไปของผู้ตรวจประเมิน

- ประสบการณ์ในตำแหน่งงานทางด้านเทคนิค การบริหารจัดการ หรือความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา และการสื่อสารกับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์ในการตรวจประเมินภายใต้การดูแลของผู้ตรวจประเมิน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ควรจะมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะอย่างเหมาะสม โดยประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นนี้ จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลและแนะนำของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินคนอื่น

การจัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผู้ตรวจประเมิน

หลักเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ในการประเมิน ควรจะเป็นทั้งหลักเกณฑ์เชิงคุณภาพ เช่น พฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกมา ความรู้และทักษะ ที่แสดงให้เห็นทั้งในการฝึกอบรมหรือในสถานที่ปฏิบัติงาน และเชิงปริมาณ เช่น จำนวนปีของประสบการณ์การทำงาน และการศึกษา จำนวนครั้งของการตรวจประเมิน จำนวนชั่วโมงของการฝึกอบรมด้านการตรวจประเมิน

การคัดเลือกวิธีการประเมินผู้ตรวจประเมินที่เหมาะสม

ในการประเมินผู้ตรวจประเมิน ควรดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ระบุไว้ในตารางที่ 1 ซึ่งวิธีการต่างๆ เหล่านี้ จะแสดงถึงขอบเขตของการนำไปใช้ ซึ่งแต่ละวิธีการจะไม่สามารถนำมาใช้ได้ในทุกๆ สถานการณ์ โดยวิธีการที่แตกต่างกันอาจจะมีผลที่แตกต่างออกไป นอกจากนั้น ควรจะมีการผสมผสานของวิธีการต่างๆ ที่นำมาใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเป็นกลาง สม่ำเสมอ เป็นธรรม และเชื่อถือได้

ตารางที่ 1 แสดงวิธีการประเมินผู้ตรวจประเมิน

วิธีการประเมินผล	วัตถุประสงค์	ตัวอย่าง
การทบทวนบันทึก	เพื่อทวนสอบความถูกต้องของภูมิหลัง (Background) ของผู้ตรวจประเมิน	การวิเคราะห์บันทึกการศึกษา การฝึกอบรม การจ้างงาน ความน่าเชื่อถือของผู้เชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของการตรวจประเมิน
การให้ข้อมูลป้อนกลับ	เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ตรวจประเมิน	- การสำรวจ - แบบสอบถาม - การอ้างอิงบุคคล - การทดสอบ - การร้องเรียน - การประเมินสมรรถนะ - การทบทวนโดยเพื่อนร่วมงาน
การสัมภาษณ์	- เพื่อประเมินพฤติกรรมส่วนบุคคลและทักษะการสื่อสาร - เพื่อทวนสอบความถูกต้องของสารสนเทศและเป็นการทดสอบความรู้ - เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเพิ่มเติม	การสัมภาษณ์บุคคล
การสังเกตการณ์	เพื่อประเมินพฤติกรรมส่วนบุคคล และขีดความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมิน	- การจำลองบทบาท - การตรวจประเมินในฐานะพยานหรือผู้รับรู้ (Witness) - ผลการดำเนินงานในการปฏิบัติงานจริง (On-the-job performance)
การทดสอบ	เพื่อประเมินพฤติกรรมส่วนบุคคลและความรู้ ทักษะ รวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้งาน	- การสอบด้วยวาจาและข้อมูล - การทดสอบทางจิตวิทยา
การทบทวนหลังการตรวจประเมิน	เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ตรวจประเมินในระหว่าง การตรวจประเมิน การระบุถึงจุดแข็งและจุดอ่อน	- การทบทวนรายงานการตรวจประเมิน - การสัมภาษณ์หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ทีมผู้ตรวจประเมิน - ข้อมูลป้อนกลับจากผู้ถูกตรวจประเมิน

การดำเนินการประเมินผู้ตรวจประเมิน

ข้อมูลสารสนเทศที่รวบรวมได้จากวิธีการประเมินต่างๆ จะนำมาเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ในกรณีพบว่า บุคคลที่จะมีส่วนร่วมในโปรแกรมการตรวจประเมินไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด อาจจะต้องมีการฝึกอบรม การปฏิบัติงาน หรือมีประสบการณ์การตรวจประเมินเพิ่มเติม และจะต้องมีการประเมินผลซ้ำด้วย

การดูแลรักษา และการปรับปรุงความสามารถผู้ตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมิน และหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ควรจะมีการปรับปรุงความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ตรวจประเมิน ควรจะเข้าร่วมในการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ และการพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการดูแลรักษาและปรับปรุงความสามารถ ด้วยประสบการณ์ทำงานที่เพิ่มขึ้น การฝึกอบรม การศึกษาด้วยตนเอง การสอนงาน การเข้าร่วมการประชุม การสัมมนา หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ควรมีการจัดทำกลไกที่เหมาะสมสำหรับการประเมินสมรรถนะของผู้ตรวจประเมิน และหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่องด้วย

ทั้งนี้ แนวทางที่จะใช้ในการพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง ควรจะคำนึงถึง

- การเปลี่ยนแปลงความต้องการของแต่ละคน และขององค์กรที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจประเมิน
- แนวปฏิบัติของการตรวจประเมิน
- มาตรฐาน และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 5 ทักษะและความรู้เฉพาะด้านของผู้ตรวจประเมิน

ในส่วนของทักษะและความรู้ของผู้ตรวจประเมิน นอกเหนือจากทักษะและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการตรวจประเมิน โดยทั่วไปดังที่อธิบายในตอนที่แล้ว การตรวจประเมินในระบบบริหารจัดการต่างๆ ยังจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และความรู้เฉพาะด้านสำหรับระบบบริหารจัดการนั้นๆ ด้วย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทีมผู้ตรวจประเมิน จะมีความสามารถอย่างเพียงพอในการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการแต่ละระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปสู่การพัฒนา ระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้อย่างยั่งยืน

ในมาตรฐาน ISO 19011:2011 นี้ ได้อธิบายถึงทักษะและความรู้ที่จำเป็น เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน ในการคัดเลือกทีมผู้ตรวจประเมิน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาความสามารถของผู้ตรวจประเมิน โดยระบบบริหารจัดการต่างๆ ในมาตรฐานนี้ ประกอบด้วย

- การจัดการความปลอดภัยของการขนส่ง
- การจัดการสิ่งแวดล้อม
- การจัดการคุณภาพ
- การจัดการบันทึก
- การจัดการความยืดหยุ่น ความมั่นคงปลอดภัย การเตรียมความพร้อม และความต่อเนื่อง
- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

การจัดการความปลอดภัยของการขนส่ง (Transportation safety management)

- คำศัพท์เฉพาะทางด้านการจัดการความปลอดภัย
- ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางต่างๆ ของระบบความปลอดภัย
- การประเมินและการบรรเทาความเสี่ยง
- การวิเคราะห์ปัจจัยมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยของการขนส่ง
- ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ เครื่องจักร กระบวนการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- อันตรายที่อาจเกิดขึ้น และปัจจัยสถานที่ทำงานที่มีผลต่อความปลอดภัย
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับการวินิจฉัยอุบัติเหตุ และการเฝ้าติดตามสมรรถนะด้านความปลอดภัย
- การประเมินอุบัติเหตุ และอุบัติเหตุของการปฏิบัติการ
- การจัดทำมาตรการและดัชนีวัดผลการดำเนินการทั้งในเชิงรุก (Proactive) และเชิงรับ (Reactive)

การจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental management)

- คำศัพท์เฉพาะทางด้านสิ่งแวดล้อม
- ดัชนีวัด และสถิติทางด้านสิ่งแวดล้อม
- ศาสตร์การวัด และเทคนิคการเฝ้าติดตาม
- ปฏิสัมพันธ์ของระบบนิเวศน์ และความหลากหลายทางชีวภาพ
- ตัวกลางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ น้ำ ผืนดิน ชีวิตสัตว์และพรรณพืช
- เทคนิคการพิจารณาความเสี่ยง เช่น การประเมินลักษณะปัญหาหรือผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงวิธีการสำหรับการประเมินความมีนัยสำคัญ
- การประเมินวัฏจักรชีวิต
- การประเมินสมรรถนะทางด้านสิ่งแวดล้อม
- การป้องกันและการควบคุมมลพิษ เช่น เทคนิคที่ดีที่สุดสำหรับการป้องกันมลพิษ หรือการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวปฏิบัติและกระบวนการสำหรับ การลดลงของแหล่งกำเนิด การลดของเสียให้เหลือน้อยที่สุด การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ และการจัดการ
- การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เช่น เชื้อเพลิงจากซากดึกดำบรรพ์ น้ำ พรรณพืช ชีวิตสัตว์ ที่ดิน
- การออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม
- การจัดทำและการเปิดเผยรายงานด้านสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- เทคโนโลยีการนำกลับมาใช้ใหม่ และคาร์บอนต่ำ

การจัดการคุณภาพ (Quality management)

- คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวกับ คุณภาพ การจัดการ องค์กร กระบวนการและผลิตภัณฑ์ คุณลักษณะ ความสอดคล้องตามข้อกำหนด เอกสาร การตรวจประเมิน และกระบวนการวัด
- การมุ่งเน้นลูกค้า กระบวนการที่เกี่ยวกับลูกค้า การเฝ้าติดตามและการวัดความพึงพอใจลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน หลักจรรยาบรรณ การแก้ไขข้อพิพาท
- การนำองค์กร บทบาทของผู้บริหารระดับสูง การจัดการเพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กร แนวทางการบริหารคุณภาพ การสร้างให้เกิดประโยชน์ทางด้านการเงินและเศรษฐกิจผ่านการบริหารคุณภาพ ระบบการจัดการคุณภาพและแนวทางความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ
- การมีส่วนร่วมของบุคลากร ปัจจัยมนุษย์ ความสามารถ การฝึกอบรม และจิตสำนึก
- แนวทางกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ ชี้ความสามารถและเทคนิคการควบคุม วิธีการจัดการความเสี่ยง
- แนวทางการจัดการอย่างเป็นระบบ ประเพณีและค่านิยม โครงการ แผนคุณภาพ และการจัดการองค์ประกอบของระบบ (Configuration management)
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นวัตกรรม และการเรียนรู้
- แนวทางการตัดสินใจด้วยข้อเท็จจริง เทคนิคการประเมินความเสี่ยง (การระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ และการประเมินผล) การประเมินการจัดการคุณภาพ (การตรวจประเมิน การทบทวน และการประเมินตนเอง) เทคนิคการวัดและการเฝ้าติดตาม ข้อกำหนดสำหรับกระบวนการวัดและเครื่องมือวัด การวิเคราะห์สาเหตุหลัก เทคนิคทางสถิติ
- คุณลักษณะของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ รวมถึงการบริการ
- ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบที่ทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน ข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพ และข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะข้อกำหนดสำหรับการจัดการคุณภาพในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือที่แตกต่างกัน

การจัดการบันทึก (Records management)

- บันทึก กระบวนการจัดการบันทึก และระบบบริหารจัดการ
- การจัดทำมาตรการ และดัชนีวัดสมรรถนะ
- การวินิจฉัย และการประเมินแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบันทึก โดยการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการยืนยันความถูกต้อง
- การวิเคราะห์ตัวอย่างของบันทึกที่จัดทำขึ้นในกระบวนการทางธุรกิจ คุณลักษณะที่สำคัญของบันทึก ระบบบันทึก กระบวนการและการควบคุมบันทึก
- การประเมินความเสี่ยง เช่น การประเมินความเสี่ยงจากความล้มเหลวของการสร้าง การดูแล และการควบคุมบันทึกอย่างเพียงพอของกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร
- สมรรถนะและความเพียงพอของกระบวนการทางด้านบันทึก ในการสร้าง การรวบรวม และการควบคุม

- การประเมินถึงความเพียงพอ และสมรรถนะของระบบบันทึก ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ที่จัดทำขึ้น
- การประเมินระดับที่แตกต่างกันของความสามารถในการจัดการบันทึกที่จำเป็นทั่วทั้งองค์กร
- ความมีนัยสำคัญของเนื้อหา บริบท โครงสร้าง การนำเสนอ และการควบคุม นิยามข้อมูลที่จำเป็นในการกำหนดและจัดการกับบันทึกและระบบบันทึก
- วิธีการที่ใช้ในการจัดทำเครื่องมือเฉพาะสำหรับบันทึก
- เทคโนโลยีที่ใช้ในการสร้าง การรวบรวม การเปลี่ยน และการเคลื่อนย้าย รวมถึงการดูแลรักษาระยะยาวสำหรับบันทึกที่อยู่ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล
- การชี้แจงและความมีนัยสำคัญของเอกสารการอนุญาต สำหรับกระบวนการเกี่ยวกับบันทึก

ระบบการจัดการความยืดหยุ่น ความมั่นคงปลอดภัย การเตรียมความพร้อม และความต่อเนื่อง (Resilience, security, preparedness and continuity management)

- กระบวนการ ศาสตร์ และเทคโนโลยีที่เป็นพื้นฐานสำหรับการจัดการความยืดหยุ่น ความมั่นคงปลอดภัย การเตรียมความพร้อม การรับมือ ความต่อเนื่องและการคืนกลับสู่สภาพเดิม
- วิธีการในการรวบรวมและการเฝ้าติดตามความรอบรู้
- การจัดการความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก เช่น การเตรียมการป้องกันล่วงหน้า การหลีกเลี่ยง การป้องกัน การปกป้องดูแล การบรรเทา การตอบสนอง และการฟื้นคืนสภาพ จากเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก
- การประเมินความเสี่ยง (การระบุและประเมินมูลค่าทรัพย์สิน รวมถึงการระบุ การวิเคราะห์และการประเมินผลความเสี่ยง) และการวิเคราะห์ผลกระทบ (ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ทรัพย์สินทางกายภาพ และทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ รวมถึงที่มีต่อสิ่งแวดล้อม)
- การจัดการความเสี่ยง (มาตรการในการปรับปรุง มาตรการเชิงรุก และมาตรการเชิงรับ)
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับความถูกต้องสมบูรณ์ของสารสนเทศ และความอ่อนไหวของสารสนเทศ
- วิธีการสำหรับความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล และการปกป้องบุคคล
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับการปกป้องทรัพย์สิน และความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพ
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับการป้องกัน การป้องปราม และการบริหารความมั่นคงปลอดภัย
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับการบรรเทาอุบัติเหตุ การตอบสนอง และการจัดการวิกฤต
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับการบริหารความต่อเนื่อง เหตุฉุกเฉิน และการฟื้นฟูกลับสู่สภาพเดิม
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับการเฝ้าติดตาม การวัด และการรายงานผลการดำเนินการ (รวมถึง การฝึกซ้อม และการทดสอบ)

ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information security management)

- แนวปฏิบัติจากมาตรฐาน เช่น ISO/IEC 27000 ISO/IEC 27001 ISO/IEC 27002 ISO/IEC 27003 ISO/IEC 27004 และ ISO/IEC 27005
- การชี้แจงและการประเมินข้อกำหนดของลูกค้าและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อกำหนด และกฎระเบียบในการจัดการกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เช่น
 - ทรัพย์สินทางปัญญา
 - การป้องกันเนื้อหา (Content protection) และการจัดเก็บบันทึกขององค์กร
 - การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัว
 - กฎระเบียบในการควบคุมการถอดรหัส (Cryptographic)
 - การต่อต้านการก่อการร้าย
 - พาณิชนิเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - การลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์ และดิจิทัล
 - การตรวจตราสถานที่ปฏิบัติงาน
 - การยศาสตร์ (Ergonomics) ในสถานที่ปฏิบัติงาน
 - การลักลอบเข้าถึงข้อมูลโทรคมนาคม (Telecommunication interception) และการเฝ้าติดตามข้อมูล เช่น E-mail
 - การใช้คอมพิวเตอร์ในทางที่ผิด
 - การรวบรวมหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์
 - การทดสอบเพื่อหาช่องทางเข้าถึงระบบ (Penetration testing)
- กระบวนการ ศาสตร์ และเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- การประเมินความเสี่ยง (การระบุ การวิเคราะห์ และการประเมินผล) และแนวโน้มเทคโนโลยี ภัยคุกคาม และจุดอ่อนของระบบ
- การบริหารความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับมาตรการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (อิเล็กทรอนิกส์ และกายภาพ)
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับความถูกต้องสมบูรณ์ของสารสนเทศ และความอ่อนไหวของสารสนเทศ
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับการวัด และการประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และมาตรการควบคุมที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการและแนวปฏิบัติสำหรับการวัด การเฝ้าติดตาม และการบันทึกผลการดำเนินงาน (รวมถึง การทดสอบ การตรวจประเมิน และการทบทวน)

ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational health and safety management)

- การระบุอันตราย รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของมนุษย์ในสถานที่ปฏิบัติงาน (เช่น ปัจจัยทางด้านกายภาพ ทางเคมี และทางชีวภาพ รวมถึงเพศ อายุ ความพิการ หรือปัจจัยทางด้าน สรีรวิทยา จิตวิทยา และสุขภาพ)
- การประเมินความเสี่ยง การพิจารณามาตรการควบคุม และการสื่อสารความเสี่ยง
- การประเมินผลปัจจัยสุขภาพและปัจจัยมนุษย์ (รวมถึงปัจจัยทางด้านสรีรวิทยาและจิตวิทยา) และ หลักการพื้นฐานของการประเมินดังกล่าว
- วิธีการสำหรับการเฝ้าติดตามและการประเมินความเสี่ยงทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการขจัดหรือลดการเกิดขึ้นดังกล่าวให้เหลือน้อยที่สุด
- พฤติกรรมส่วนบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับเครื่องจักร กระบวนการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (รวมถึง สถานที่ทำงาน การยศาสตร์ และการออกแบบเพื่อความปลอดภัย เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
- การประเมินประเภท และระดับที่แตกต่างกันของความสามารถด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ จำเป็นทั่วทั้งองค์กร
- วิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน
- วิธีการในการส่งเสริมให้เกิดความผาสุก หรือคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงความรับผิดชอบต่อนตนเอง (การสูบบุหรี่ การติดยา การดื่มแอลกอฮอล์ การดูแลน้ำหนักตัว การออกกำลังกาย ความเครียด พฤติกรรม ก้าวร้าว เป็นต้น) ทั้งในเวลางาน และนอกเวลางาน
- การจัดทำ การใช้งาน และการประเมินผลมาตรการ และดัชนีวัดสมรรถนะทั้งในเชิงรุก (Proactive) และ เชิงรับ (Reactive)
- หลักการและแนวปฏิบัติในการระบุถึงสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการวางแผน การป้องกัน การรับมือ และการฟื้นฟูสำหรับเหตุฉุกเฉิน
- วิธีการสำหรับการวินิจฉัยและประเมินอุบัติเหตุ (รวมถึงอุบัติเหตุ และการเจ็บป่วยจากการทำงาน)
- การพิจารณาและการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ (รวมถึงที่เกี่ยวกับการทำงาน และข้อมูลการเฝ้าระวังการเจ็บป่วย)
- ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลทางการแพทย์ รวมถึงคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ เพื่อให้เข้าใจถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการบาดเจ็บและการเจ็บป่วย
- ระบบของ ค่าขีดจำกัดที่ยอมให้สัมผัสได้ในสถานที่ปฏิบัติงาน (Occupational exposure limit values)
- วิธีการในการเฝ้าติดตาม และรายงานสมรรถนะทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ความเข้าใจถึงข้อกำหนด และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เพียงพอ

- กระบวนการ เครื่องมือ วัตถุวิสัย สารอันตราย วงจรของกระบวนการ การบำรุงรักษา โลจิสติกส์ ขั้นตอนการทำงาน แนวปฏิบัติในการทำงาน การจัดตารางเวลาการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร การนำองค์กร พฤติกรรม และประเด็นอื่นๆ เฉพาะสำหรับการปฏิบัติงาน หรือภาคส่วนนั้นๆ
- อันตรายและความเสี่ยงทั่วไป รวมถึงปัจจัยทางด้านสุขภาพ และปัจจัยมนุษย์สำหรับภาคส่วนนั้นๆ

ส่วนที่ 6 แนวปฏิบัติเพิ่มเติมสำหรับผู้ตรวจประเมิน

ในส่วนที่ 6 ของมาตรฐานนี้ จะอยู่ในภาคผนวก B ซึ่งจะอธิบายเพิ่มเติมถึงแนวปฏิบัติสำหรับการวางแผน และการดำเนินการตรวจประเมิน สำหรับผู้ตรวจประเมิน โดยจะครอบคลุมตั้งแต่รายละเอียดของวิธีการตรวจประเมิน การทบทวนเอกสาร การสุ่มตัวอย่าง การเตรียมเอกสารการทำงาน การเลือกแหล่งข้อมูล แนวปฏิบัติสำหรับการเข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ถูกตรวจประเมิน การสัมภาษณ์ และสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

1. วิธีการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินสามารถดำเนินการได้โดยการใช้วิธีการตรวจประเมินที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน ขอบเขตและเกณฑ์การตรวจประเมิน รวมถึงช่วงเวลาและสถานที่ของการตรวจประเมิน นอกจากนี้ จะต้องพิจารณาถึงความสามารถที่มีของผู้ตรวจประเมิน และความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นจากการเลือกวิธีการตรวจประเมินด้วย ทั้งนี้ การประยุกต์ใช้วิธีการตรวจประเมินที่หลากหลาย และผสมผสานกันอย่างเหมาะสม จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ และผลลัพธ์ของการตรวจประเมิน

ตารางที่ 2 แสดงวิธีการตรวจประเมิน

การมีส่วนร่วมระหว่างผู้ตรวจประเมิน และผู้ถูกตรวจประเมิน	สถานที่ของผู้ตรวจประเมิน	
	ในสถานที่	ทางไกล
การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (Human interaction)	● การสัมภาษณ์ ● การจัดทำใบตรวจสอบและแบบสอบถามกับผู้ถูกตรวจประเมิน ● การทบทวนเอกสารร่วมกันกับผู้ถูกตรวจประเมิน ● การสุ่มตัวอย่าง	การติดต่อสื่อสารทางไกล ● ในการสัมภาษณ์ ● การจัดทำใบตรวจสอบและแบบสอบถาม ● การทบทวนเอกสารร่วมกันกับผู้ถูกตรวจประเมิน
การไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (No human interaction)	● การทบทวนเอกสาร (เช่น บันทึก การวิเคราะห์ข้อมูล) ● การสังเกตการปฏิบัติงาน ● การดำเนินการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ (On-site visit) ● การจัดทำใบตรวจสอบ ● การสุ่มตัวอย่าง	● การทบทวนเอกสาร (เช่น บันทึก การวิเคราะห์ข้อมูล) ● การสังเกตการทำงานด้วย การตรวจตรา รวมถึงการพิจารณาจากข้อกำหนดทางสังคมและข้อกำหนด ● การวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้ ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการโปรแกรมการตรวจประเมิน หรือหัวหน้าทีมตรวจประเมิน จะเป็นผู้พิจารณาในการเลือกใช้วิธีการตรวจประเมินที่มีประสิทธิภาพ ในขั้นตอนของการวางแผน โดยความเป็นไปได้ของการเลือกใช้วิธีการตรวจประเมินทางไกล จะขึ้นอยู่กับระดับของความเชื่อมั่นระหว่างผู้ถูกตรวจประเมินและผู้ตรวจประเมิน

2. การทบทวนเอกสาร

ผู้ตรวจประเมิน ควรพิจารณาถึง

- สารสนเทศในเอกสาร ควรจะมีความสมบูรณ์ (เนื้อหาที่คาดหมายไว้ทั้งหมด มีอยู่ในเอกสาร) ถูกต้อง (เนื้อหาสอดคล้องกับแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เชื่อถือได้ เช่น มาตรฐาน และกฎระเบียบข้อบังคับ) สอดคล้องกัน (เอกสารมีความสอดคล้องในตัวเองและกับเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง) และเป็นปัจจุบัน (เนื้อหาไม่มีความทันสมัย)
- เอกสารได้รับการทบทวนตามขอบเขตของการตรวจประเมิน และให้ข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอ เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน

- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งจะขึ้นอยู่กับวิธีการตรวจประเมิน เพื่อให้การดำเนินการตรวจประเมินมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จะต้องมีการดูแลถึงความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องดูแลข้อมูลด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลสารสนเทศที่อยู่นอกขอบเขตของการตรวจประเมิน แต่มีการระบุไว้ในเอกสาร

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของการตรวจประเมิน จะเกิดขึ้นเมื่อไม่สามารถทำการพิจารณาข้อมูลสารสนเทศทั้งหมดได้ในระหว่างการตรวจประเมิน หรือไม่คุ้มค่าที่จะดำเนินการ เช่น บันทึกรวบรวมจำนวนมาก หรืออยู่ในหลายๆ สถานที่ โดยการสุ่มตัวอย่างของการตรวจประเมิน จะเป็นกระบวนการในการเลือกจำนวนที่น้อยกว่า 100% จากข้อมูลทั้งหมด ที่มี ให้ได้และประเมินถึงหลักฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะบางประเด็นของข้อมูลทั้งหมด เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นๆ

ทั้งนี้ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการสุ่มตัวอย่าง จะมาจากการที่ตัวอย่างที่สุ่มได้ไม่ได้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด ซึ่งจะส่งผลให้ข้อสรุปของผู้ตรวจประเมินอาจมีความไม่เป็นกลาง และมีความแตกต่างจากการพิจารณาข้อมูลทั้งหมด นอกจากนั้น ยังอาจมีความเสี่ยงอื่นๆ อีก ขึ้นอยู่กับความผันแปรภายในข้อมูลทั้งหมดที่จะถูกสุ่ม และวิธีการที่เลือกใช้

การสุ่มตัวอย่างการตรวจประเมิน จะประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- การกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนการสุ่มตัวอย่าง
- การเลือกขอบเขตและองค์ประกอบของข้อมูล (Population) ที่จะทำการสุ่ม
- การเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- การพิจารณาถึงขนาดของการสุ่มตัวอย่าง
- การดำเนินการสุ่มตัวอย่าง
- การแปลความ การประเมินผล การรายงาน และการจัดทำเอกสารของผลลัพธ์ที่ได้

ในการสุ่มตัวอย่าง ควรจะพิจารณาถึงคุณภาพของข้อมูลที่มีอยู่ด้วย ถ้าสุ่มตัวอย่างข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและไม่เพียงพอ จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ไม่เกิดประโยชน์ การเลือกตัวอย่างที่เหมาะสมจะมาจากวิธีการสุ่มตัวอย่างและประเภทของข้อมูลที่ต้องการ ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินจะสามารถเลือกใช้ได้ทั้งการสุ่มตัวอย่างเพื่อการตัดสินใจ หรือ การสุ่มตัวอย่างทางสถิติก็ได้

การสุ่มตัวอย่างเพื่อตัดสินใจ

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการตัดสินใจ จะขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของทีมผู้ตรวจประเมิน โดยจะต้องพิจารณาถึง

- ประสบการณ์ในการตรวจประเมินที่ผ่านมาภายใต้ขอบเขตการตรวจประเมิน
- ความซับซ้อนของข้อกำหนด (รวมถึงข้อกำหนด) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ความซับซ้อนและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการขององค์กร และองค์ประกอบของระบบบริหารจัดการ
- ระดับของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ปัจจัยมนุษย์ หรือระบบบริหารจัดการ
- ความเสี่ยงสำคัญที่ระบุไว้ และประเด็นของการปรับปรุง
- ผลลัพธ์ที่ได้จากการเฝ้าติดตามระบบบริหารจัดการ

ข้อเสียของการสุ่มตัวอย่างเพื่อการตัดสินใจนี้ จะไม่มีการประมาณการทางสถิติถึงผลกระทบของความไม่แน่นอนของสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน และข้อสรุปที่จะเกิดขึ้น

การสุ่มตัวอย่างทางสถิติ

ในกรณีที่ตัดสินใจใช้การสุ่มตัวอย่างทางสถิติ (Statistical sampling) แผนการสุ่มตัวอย่างจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน และคุณลักษณะของประชากรโดยรวมจากตัวอย่างที่ได้

การออกแบบการสุ่มตัวอย่างทางสถิติ จะเป็นการใช้กระบวนการคัดเลือกตัวอย่างจากทฤษฎีของความน่าจะเป็น (Probability theory) โดยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบคุณลักษณะ (Attribute) หรือเชิงคุณภาพ เมื่อผลลัพธ์ของตัวอย่างมีโอกาสเกิดขึ้นได้ 2 ทาง เช่น ถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง ผ่านหรือไม่ผ่าน ส่วนการสุ่มตัวอย่างแบบตัวแปร (Variable) หรือเชิงปริมาณ จะใช้เมื่อผลลัพธ์ของตัวอย่างจะเกิดขึ้นในลักษณะของลำดับต่อเนื่อง (Continuous range)

ตัวอย่างเช่น เมื่อจะทำการประเมินถึงความสอดคล้องของแบบฟอร์มที่บันทึกข้อมูลตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีนี้จะเลือกใช้แนวทางสุ่มตัวอย่างแบบคุณลักษณะ (Attribute) หรือในกรณีที่ประเมินถึงการเกิดขึ้นของอุบัติการณ์ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหาร หรือจำนวนครั้งของการฝ่าฝืนความมั่นคงปลอดภัย ก็จะใช้แนวทางสุ่มตัวอย่างแบบตัวแปร (Variable) จะเหมาะสมกว่า

องค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อแผนการสุ่มตัวอย่าง เช่น

- ขนาดขององค์กร
- จำนวนของผู้ตรวจประเมิน
- ความถี่ของการตรวจประเมินในแต่ละปี

- เวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินแต่ละครั้ง
- ระดับความเชื่อมั่นที่ต้องการจากภายนอก

เมื่อมีการจัดทำแผนการสุ่มตัวอย่าง จะต้องมีการพิจารณาถึงระดับของความเสี่ยงจากการสุ่มตัวอย่างที่ผู้ตรวจประเมินสามารถรับได้ ซึ่งโดยทั่วไปมักจะอ้างอิงไปยังระดับของความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ (Acceptable confidence level) ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงของการสุ่มตัวอย่างที่ 5% จะเทียบเท่ากับระดับของความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้เท่ากับ 95% ซึ่งความเสี่ยงของการสุ่มตัวอย่างที่ 5% จะหมายถึงผู้ตรวจประเมินยินดีที่จะยอมรับความเสี่ยงว่า 5 ตัวอย่างจาก 100 ตัวอย่าง (หรือ 1 ตัวอย่างจาก 20 ตัวอย่าง) ที่สุ่มมาจะไม่สะท้อนถึงค่าที่แท้จริงที่ควรจะเป็น เมื่อทำการประเมินข้อมูลทั้งหมด

นอกจากนั้น ผู้ตรวจประเมินควรมีการจัดทำเอกสารที่เหมาะสม ที่ระบุถึงคำอธิบายของข้อมูลที่จะทำการสุ่ม เกณฑ์การสุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการประเมิน (เช่น อะไรคือตัวอย่างที่ยอมรับได้) พารามิเตอร์และวิธีการทางสถิติ จำนวนของตัวอย่างที่ประเมิน และผลลัพธ์ที่จะได้รับ

4. การเตรียมเอกสารการทำงาน

ในการจัดเตรียมเอกสารการทำงาน ทีมผู้ตรวจประเมินควรพิจารณาถึงประเด็นต่างๆ เหล่านี้

- บันทึกการตรวจประเมินอะไรบ้างที่จะต้องจัดทำขึ้นจากการใช้เอกสารการทำงาน
- กิจกรรมการตรวจประเมินอะไรบ้างที่มีการเชื่อมโยงเข้ากับเอกสารการทำงาน
- ใครจะเป็นผู้ใช้งานเอกสารการทำงานเหล่านี้บ้าง
- ข้อมูลสารสนเทศอะไรบ้างที่จำเป็นสำหรับการจัดเตรียมเอกสารการทำงาน

สำหรับการตรวจประเมินร่วม ควรจะมีการจัดทำเอกสารสำหรับการทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำซ้อนกันของกิจกรรมการตรวจประเมิน โดยการจัดกลุ่มของข้อกำหนดที่คล้ายๆ กันจากเกณฑ์ที่แตกต่างกัน จากนั้นทำการเชื่อมโยงเนื้อหาของใบตรวจสอบและแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เอกสารการทำงานควรมีอย่างเพียงพอ เพื่อให้ครอบคลุมทุกๆ องค์ประกอบของระบบบริหารจัดการภายในขอบเขตการตรวจประเมิน และอาจจะอยู่ในรูปแบบใดๆ ก็ได้

5. การเลือกแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่เลือก อาจจะมีหลากหลายขึ้นอยู่กับขอบเขตและความซับซ้อนของการตรวจประเมิน โดยจะประกอบด้วย

- การสัมภาษณ์พนักงาน และบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การสังเกตการณ์กิจกรรม และสภาพแวดล้อมโดยรอบ

- เอกสารต่างๆ เช่น นโยบาย วัตถุประสงค์ แผนงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐาน คู่มือการทำงาน ใบอนุญาตข้อกำหนดเฉพาะ แบบวาด (Drawing) สัญญาและคำสั่งซื้อ
- บันทึกต่างๆ เช่น บันทึกการตรวจสอบ รายงานการประชุม รายงานการตรวจประเมิน บันทึกการเฝ้าติดตามโปรแกรม และผลลัพธ์ของการวัด
- การสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงดัชนีวัดผลการดำเนินงาน
- ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับแผนการสุ่มตัวอย่างของผู้ถูกตรวจประเมิน และขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับการสุ่มตัวอย่างและกระบวนการวัด
- รายงานจากแหล่งอื่นๆ เช่น ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า การสำรวจจากภายนอก หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จากหน่วยงานภายนอก และการจัดอันดับผู้ส่งมอบ
- ฐานข้อมูล และเว็บไซต์
- การจำลองสถานการณ์ และการสร้างแบบจำลอง

6. การเข้าไปในสถานที่ของผู้ถูกตรวจประเมิน

ในการเข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ถูกตรวจประเมิน เพื่อเป็นการป้องกันมิให้การดำเนินการตรวจประเมินส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ถูกตรวจประเมิน หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด รวมถึงเป็นการดูแลถึงสุขภาพและความปลอดภัยของทีมผู้ตรวจประเมินในระหว่างการตรวจประเมิน ควรจะพิจารณาถึงสิ่งต่างๆ เหล่านี้

การวางแผน

- การติดต่อเพื่อให้มั่นใจว่าได้รับอนุญาตและสามารถเข้าถึงส่วนต่างๆ ของสถานที่ของผู้ถูกตรวจประเมินที่ต้องการจะไป สอดคล้องกับขอบเขตของการตรวจประเมิน
- การให้ข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอแก่ผู้ตรวจประเมิน เกี่ยวกับประเด็นด้านความมั่นคงปลอดภัย สุขภาพ อาชีวอนามัย และความปลอดภัย รวมถึงด้านวัฒนธรรมสำหรับการเข้าไปในสถานที่ต่างๆ รวมถึงการรับวัคซีนป้องกันและการทำความสะอาด ที่จำเป็น
- การยืนยันกับผู้ถูกตรวจประเมินถึงอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (Personal protective equipment – PPE) ที่จะต้องเตรียมให้พร้อมสำหรับทีมผู้ตรวจประเมิน
- บุคลากรที่จะไปพบได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการตรวจประเมิน เพื่อป้องกันการตรวจประเมินที่ไม่มีในตารางเวลาการตรวจประเมิน

การดำเนินการในสถานที่ปฏิบัติงาน (On-site)

- หลีกเลี่ยงการรบกวนที่ไม่จำเป็นต่อกระบวนการปฏิบัติการ
- ดูแลให้ทีมผู้ตรวจประเมินมีการใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (PPE) อย่างเหมาะสม
- ดูแลให้มีการสื่อสาร เพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ทางออกฉุกเฉิน จุดรวมพล

- การสื่อสารถึงตารางเวลาเพื่อให้เกิดการหยุดชะงักในระหว่างการตรวจประเมินน้อยที่สุด
- การปรับเปลี่ยนขนาดของทีมผู้ตรวจประเมิน และจำนวนของผู้นำทางและสังเกตการณ์ให้สอดคล้องกับขอบเขตของการตรวจประเมิน โดยหลีกเลี่ยงการแทรกแซงกระบวนการปฏิบัติการ
- ไม่ควรสัมผัส หรือ ดำเนินการกับอุปกรณ์ต่างๆ จนกว่าจะได้รับการอนุญาตอย่างชัดเจน
- ในกรณีที่เกิดอุบัติการณ์ขึ้นในระหว่างการตรวจประเมิน หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ควรจะมีการทบทวนสถานการณ์ร่วมกันกับผู้ถูกตรวจประเมิน และกับลูกค้าของการตรวจประเมิน และตกลงร่วมกันถึงการตรวจประเมินว่าควรหยุด เปลี่ยนแปลงตารางเวลาการตรวจประเมิน หรือควรจะดำเนินการตรวจประเมินต่อไป
- ถ้าจะต้องมีการถ่ายรูป หรือวิดีโอ ควรได้รับการอนุญาตจากฝ่ายบริหารก่อน และควรพิจารณาถึงความมั่นคงปลอดภัยและการรักษาความลับ รวมถึงการหลีกเลี่ยงการถ่ายรูปบุคคลโดยไม่ได้รับการอนุญาต
- ถ้าจะต้องมีการสำเนาเอกสารประเภทต่างๆ จะต้องได้รับการอนุญาต และพิจารณาถึงการรักษาความลับและความมั่นคงปลอดภัยด้วย
- ในการจัดบันทึก ให้หลีกเลี่ยงการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ยกเว้นจะเป็นสิ่งที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน หรือเกณฑ์การตรวจประเมิน

7. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์จะเป็นแนวทางที่สำคัญในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และควรดำเนินการให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบุคคลที่จะไปสัมภาษณ์ ทั้งการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า หรือด้วยวิธีการอื่นๆ ในการสื่อสาร ซึ่งผู้ตรวจประเมินควรพิจารณาในประเด็นต่างๆ เหล่านี้

- การสัมภาษณ์ควรดำเนินการกับบุคคลในระดับและหน้าที่งานที่เหมาะสมที่ปฏิบัติงาน หรือภารกิจภายในขอบเขตการตรวจประเมิน
- การสัมภาษณ์ ควรดำเนินการในช่วงเวลาของการปฏิบัติงานปกติ และในสถานที่ปฏิบัติงานจริงของบุคคลที่ถูกสัมภาษณ์
- การทำให้บุคคลที่ถูกสัมภาษณ์เกิดความสะดวกสบายทั้งก่อน และในระหว่างการสัมภาษณ์
- การอธิบายถึงเหตุผลของการสัมภาษณ์ และการจัดบันทึก
- การสัมภาษณ์ อาจจะเริ่มต้นโดยการตั้งคำถามให้อธิบายถึงงานที่รับผิดชอบก่อน
- การเลือกประเภทของคำถามที่ใช้ เช่น คำถามปลายเปิด ปลายปิด หรือ คำถามชี้แนะ
- ผลลัพธ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ควรมีการสรุปและทบทวนร่วมกับผู้ให้สัมภาษณ์ด้วย
- การกล่าวขอบคุณสำหรับการมีส่วนร่วมและความร่วมมือที่ดี เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์

8. สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

ในการพิจารณาสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน ควรจะพิจารณาถึง

- การติดตามบันทึก และข้อสรุปของการตรวจประเมินที่ผ่านมา
- ข้อกำหนดของลูกค้าการตรวจประเมิน
- สิ่งที่พบที่นอกเหนือจากแนวปฏิบัติปกติ หรือโอกาสสำหรับการปรับปรุง
- ขนาดของตัวอย่าง
- การจัดแบ่งประเภทของสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน

การบันทึกความสอดคล้องตามเกณฑ์ จะต้องพิจารณาถึงเกณฑ์การตรวจประเมินที่แสดงถึงความสอดคล้องตามเกณฑ์ หลักฐานการตรวจประเมินที่สนับสนุนความสอดคล้องตามเกณฑ์ และคำอธิบายถึงความสอดคล้องตามเกณฑ์

ส่วนการบันทึกความไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ จะต้องพิจารณาถึงคำอธิบายเกี่ยวกับเกณฑ์การตรวจประเมินที่ใช้ อ้างอิง รายละเอียดของความไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ หลักฐานการตรวจประเมิน และสิ่งที่พบที่เกี่ยวข้อง

ในระหว่างการตรวจประเมิน เป็นไปได้ที่จะมีการระบุถึงสิ่งที่พบที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ที่หลากหลาย (Multiple criteria) โดยผู้ตรวจประเมินจะระบุถึงสิ่งที่พบเชื่อมโยงกับเกณฑ์หนึ่งในการตรวจประเมินร่วม ซึ่งผู้ตรวจประเมินควรจะพิจารณาถึงผลกระทบที่เป็นไปได้ที่มีต่อเกณฑ์ของระบบบริหารจัดการอื่นที่คล้ายๆ กันด้วย หรืออาจจะมีการแยกสิ่งที่พบออกมาในแต่ละเกณฑ์ หรือสิ่งที่พบหนึ่งรายการ เชื่อมโยงไปยังเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ขึ้นอยู่กับ การตกลงกับลูกค้าของการตรวจประเมิน

บทสรุป

ในการปรับปรุงมาตรฐานการตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO 19011 นี้ จะเห็นได้ว่าการขยายขอบเขตของ มาตรฐานให้กว้างขึ้น สามารถนำไปใช้ได้กับการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการหลากหลายระบบ แล้วแต่องค์กร จะมีการนำไปใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความชัดเจน คล่องตัว และไม่ก่อให้เกิดความสับสน สามารถตรวจประเมิน ระบบบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรที่ถูกตรวจ ประเมิน เพื่อให้สามารถเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ และมีประสิทธิภาพ สำหรับฝ่ายบริหารใช้ในการปรับปรุง และ พัฒนาระบบบริหารจัดการต่อไป