



หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมิน

12 กรกฎาคม 2566

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

ลำดับ	เวอร์ชัน	วัน เดือน ปี พ.ศ.	รายละเอียดและคำอธิบาย
1	0.1	12 กรกฎาคม 2566	จัดทำเอกสาร

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมิน	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 3

คำนำ

ตามที่พระราชบัญญัติสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562 กำหนดให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพธอ. มีหน้าที่และอำนาจในการวิเคราะห์และรับรองความสอดคล้องและความถูกต้องตามมาตรฐาน หรือตามมาตรการ หรือกลไกการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น สพธอ. จึงได้จัดทำเอกสารข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมินเพื่อให้หน่วยงาน องค์กร หรือบุคคลที่ต้องการยื่นขอรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองจาก สพธอ. รับทราบหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับการดำเนินการตรวจประเมินเพื่อรับรองความสอดคล้องของกระบวนการหรือระบบให้บริการตามมาตรฐานที่ สพธอ. กำหนด

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

กรกฎาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	5
1.1 ขอบข่าย	5
1.2 คำนิยาม	5
2. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข.....	8
2.1 การตรวจประเมินเพื่อการรับรอง.....	8
2.2 การตรวจกรณีองค์กรหลายสาขา.....	11
2.3 การตรวจประเมินเพิ่มเติม.....	12
2.4 การตรวจติดตามผล.....	12
2.5 การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ (Re-assessment audit)	13
ภาคผนวก	14
ภาคผนวก ก. แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง.....	15
เอกสารอ้างอิง.....	16

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมิน

1. บทนำ

1.1 ขอบข่าย

เอกสารนี้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมิน ในการดำเนินการตรวจประเมิน ความสอดคล้องของกระบวนการหรือระบบให้บริการตามมาตรฐานที่ สพอ. กำหนด ซึ่งจะครอบคลุม รายละเอียด การตรวจประเมินเพื่อการรับรอง การตรวจติดตามผล และการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ

1.2 คำนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในเอกสารนี้ให้เป็นไปตามคำนิยามต่อไปนี้

1.2.1 **สำนักงาน** หมายถึง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

1.2.2 **ผู้ยื่นคำขอ (Applicant)** หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประสงค์ขอให้มีการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง

1.2.3 **ผู้รับการตรวจประเมิน (Auditee)** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่เข้ารับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง

1.2.4 **ผู้ได้รับการรับรอง** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองจากสำนักงาน

1.2.5 **ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)** หมายถึง พนักงานของสำนักงานที่มีคุณสมบัติเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือ มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินความสอดคล้องของกระบวนการหรือระบบให้บริการตาม มาตรฐาน ที่ดำเนินการตรวจประเมินอย่างเป็นระบบ เป็นอิสระ เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจประเมิน และ ผลการตรวจประเมินอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับการตัดสินใจระดับการบรรลุผลตามความสอดคล้องของเกณฑ์ การตรวจประเมิน ทั้งนี้ รวมถึงผู้ตรวจประเมินภายนอกที่ได้รับการขึ้นทะเบียนผู้ตรวจประเมินภายนอกกับสำนักงาน

1.2.6 **ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค (Technical expert)** หมายถึง บุคคลผู้ให้ความรู้หรือความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านแก่คณะผู้ตรวจประเมิน แต่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ตรวจประเมิน

1.2.7 **ผู้สังเกตการณ์ (Observer)** หมายถึง บุคคลผู้ติดตามคณะผู้ตรวจประเมิน แต่ไม่ได้ดำเนินการ ตรวจประเมิน และไม่มีอิทธิพลในการแทรกแซงการดำเนินการตรวจประเมิน ซึ่งผู้สังเกตการณ์ อาจมาจากการ ตรวจประเมิน หรือหน่วยงานควบคุมกฎระเบียบ หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น

1.2.8 **คณะผู้ตรวจประเมิน** หมายถึง ผู้ตรวจประเมินซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน และ ผู้ตรวจประเมินที่เป็นสมาชิกในคณะนั้น ๆ ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรวจประเมินกระบวนการหรือระบบ ให้บริการตามมาตรฐานที่สำนักงานกำหนด นอกจากนี้ อาจมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคร่วมสนับสนุนการตรวจประเมิน ด้วยก็ได้ หรือจะมอบหมายหัวหน้าผู้ตรวจประเมินคนใดคนหนึ่งให้รับผิดชอบตรวจประเมินกระบวนการหรือ ระบบให้บริการตามมาตรฐานที่สำนักงานกำหนดก็ได้

1.2.9 **คณะกรรมการทบทวน** หมายถึง คณะบุคคลที่สำนักงานแต่งตั้งขึ้นเพื่อให้ทำหน้าที่ทบทวน ความถูกต้องครบถ้วนของผลการตรวจประเมิน และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลการตรวจประเมินเพิ่มเติมก่อน นำเสนอคณะกรรมการรับรอง รวมถึงดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการรับรอง

1.2.10 **คณะกรรมการรับรอง** หมายถึง คณะบุคคลที่สำนักงานแต่งตั้งขึ้นเพื่อพิจารณาตัดสินใจให้ การรับรอง คงไว้ซึ่งการรับรอง พิจารณาต่ออายุการรับรอง ขยายหรือลดขอบข่าย ขยายหรือลดสาขาการรับรอง พักใช้ และเพิกถอนการรับรอง

1.2.11 **องค์กรหลายสาขา** หมายถึง องค์กรที่ดำเนินธุรกิจมีเครือข่ายหรือสาขาที่เป็นนิติบุคคลเดียวกันหรือไม่ก็ได้ โดยมีสำนักงานส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการวางแผน ควบคุม จัดการแก่หน่วยงานเครือข่ายหรือสาขา ในกรณีที่เครือข่ายหรือสาขาไม่เป็นนิติบุคคลเดียวกับสำนักงานส่วนกลาง ต้องมีสัญญาหรือนิติกรรมใด ๆ ที่แสดงว่าสำนักงานส่วนกลางมีอำนาจในการตรวจติดตาม และดำเนินการแก้ไขในเครือข่ายหรือสาขาต่าง ๆ ได้

1.2.12 **หนังสือรับรอง (Certificate)** หมายถึง หนังสือรับรองที่สำนักงานออกให้ผู้ได้รับการรับรองเพื่อแสดงถึงสถานะการรับรองตามรูปแบบการรับรอง (Certification scheme) ที่ตรวจประเมินโดยสำนักงาน

1.2.13 **การตรวจประเมินเพื่อการรับรอง** หมายถึง การตรวจประเมินตามรูปแบบการรับรอง (Certification scheme) ตามมาตรฐานที่สำนักงานกำหนด อาทิ การตรวจประเมินความสอดคล้องของกระบวนการหรือระบบ ซึ่งครอบคลุมการตรวจประเมินเมื่อยื่นขอการรับรองครั้งแรก หรือขอรับการรับรองใหม่ กรณีไม่ได้ขอต่ออายุหรือไม่สามารถต่ออายุได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจประเมิน

1.2.14 **การตรวจติดตามผล (Surveillance audit)** หมายถึง การตรวจประเมินเพื่อติดตามการดำเนินการในช่วงอายุการรับรอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการหรือระบบยังคงเป็นไปตามเกณฑ์การตรวจประเมินที่กำหนด

1.2.15 **การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ (Re-assessment audit)** หมายถึง การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการทบทวนความมั่นคงปลอดภัยของกระบวนการหรือระบบของผู้ได้รับการรับรองอีกครั้งว่าผู้ได้รับการรับรองมีการนำเกณฑ์การตรวจประเมินไปปฏิบัติ และยังมีประสิทธิผลอยู่ ซึ่งการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุดังกล่าวจะดำเนินการก่อนหนังสือรับรองสิ้นอายุ

1.2.16 **แผนการตรวจประเมิน (Audit plan)** หมายถึง แผนกิจกรรม และการเตรียมการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตรวจประเมินตามกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ

1.2.17 **ความไม่สอดคล้อง (Nonconformity)** หมายถึง ความล้มเหลวที่ไม่บรรลุตามเกณฑ์การตรวจประเมินและรับรอง

1.2.18 **ความไม่สอดคล้องสำคัญ (Major nonconformity)** หมายถึง กรณีที่ผู้รับการตรวจประเมินยังไม่ได้จัดทำตามเกณฑ์การตรวจประเมินและรับรอง หรือจัดทำแต่ไม่สอดคล้องเกณฑ์การตรวจประเมินและรับรอง หรือจัดทำแล้วแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติหรือกรณีที่มีความไม่สอดคล้องย่อยหลาย ๆ จุดรวมกันซึ่งพิจารณาแล้วอาจมีผลกระทบต่อกระบวนการหรือระบบให้บริการ

1.2.19 **ความไม่สอดคล้องย่อย (Minor nonconformity)** หมายถึง กรณีที่ผู้รับการตรวจประเมินจัดทำตามเกณฑ์การตรวจประเมินและรับรองแล้ว และนำไปปฏิบัติบ้างไม่ปฏิบัติบ้าง แต่ไม่มีผลกระทบต่อกระบวนการหรือระบบให้บริการ

1.2.20 **ข้อสังเกต (Observation)** หมายถึง สิ่งที่ไม่ถือเป็นความไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่หากปล่อยทิ้งไว้หรือละเลย หรือไม่ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ อาจนำไปสู่ความไม่สอดคล้องได้

1.2.21 **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (Opportunity for Improvement)** หมายถึง ข้อเสนอแนะหรือโอกาสในการปรับปรุง เช่น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อป้องกันความไม่สอดคล้อง เป็นต้น

1.2.22 **เกณฑ์การตรวจประเมิน (Audit criteria)** หมายถึง มาตรฐาน กฎหมาย หรือชุดของนโยบาย ขั้นตอนการดำเนินการ หรือข้อกำหนดที่ใช้อ้างอิง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข และระเบียบอื่น ๆ เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับหลักฐานการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง

1.2.23 **หลักฐานการตรวจประเมิน (Audit evidence)** หมายถึง บันทึกข้อมูล ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การตรวจประเมินและสามารถทวนสอบได้

1.2.24 **สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน (Audit findings)** หมายถึง ผลจากการประเมินหลักฐานการตรวจประเมินที่เก็บรวบรวมได้ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน เพื่อประเมินบ่งชี้ถึงระดับความสอดคล้อง ความไม่สอดคล้อง ความไม่สอดคล้องย่อย ความไม่สอดคล้องสำคัญ ข้อสังเกต และโอกาสในการปรับปรุงกับเกณฑ์การตรวจประเมิน

1.2.25 **แบบ น.ร.๐๑** หมายถึง แบบคำขอรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองกับสำนักงาน

2. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

2.1 การตรวจประเมินเพื่อการรับรอง

2.1.1 ทั่วไป

(1) การตรวจประเมินจะดำเนินการสำหรับผู้ยื่นคำขอตามที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานเรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรอง

(2) ระยะเวลาในการตรวจประเมินขึ้นอยู่กับจำนวนพนักงานในขอบข่ายการตรวจประเมิน ขนาดกิจกรรม เทคโนโลยีที่ใช้ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การว่าจ้างหน่วยงานภายนอกในการดำเนินกิจกรรมภายใต้ ขอบข่ายการตรวจประเมิน จำนวนสถานประกอบการ และจำนวนสาขาที่ขอรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง

(3) ผู้รับการตรวจประเมินต้องยินยอมให้ผู้แทนจากสำนักงาน หรือบุคคลอื่นใดที่สำนักงานแจ้ง รายชื่อเข้าร่วมสังเกตการณ์การตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมินของสำนักงาน ภายใต้ขอบข่ายที่ขอรับรอง ได้ตลอดระยะเวลาการตรวจประเมินเมื่อสำนักงานร้องขอ

(4) ผู้รับการตรวจประเมินต้องให้ความร่วมมือแก่สำนักงานในการตรวจประเมินทุกครั้ง รวมทั้งต้อง จัดเตรียมเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อการตรวจสอบ และให้การอำนวยความสะดวกในการ เข้าถึงอุปกรณ์และสถานที่ พื้นที่ บุคลากร และผู้รับจ้างของผู้รับการตรวจประเมิน ตลอดจนการสืบสวน ข้อร้องเรียน

2.1.2 การกำหนดคณะผู้ตรวจประเมิน

(1) คณะผู้ตรวจประเมินที่ดำเนินการตรวจประเมินในแต่ละครั้งอย่างเป็นทางการ ต้อง ประกอบด้วย หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน และผู้ตรวจประเมิน ตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ทั้งนี้ คณะผู้ตรวจประเมินให้มีจำนวนตามความเหมาะสม และอาจมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคร่วมในคณะผู้ตรวจประเมิน ด้วยก็ได้ ซึ่งต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบ

(2) คณะผู้ตรวจประเมินต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

(2.1) เป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานกำหนด

(2.2) มีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การตรวจประเมิน และเกณฑ์การรับรอง

(2.3) มีความรู้ความเข้าใจในวิธีการตรวจประเมิน และในเอกสารการตรวจประเมิน

(2.4) มีความรู้ความสามารถทางเทคนิคตามเกณฑ์การตรวจประเมินที่ขอรับการรับรอง

(2.5) มีความสามารถในการสื่อความ

(2.6) ปราศจากผลประโยชน์ที่อาจทำให้สมาชิกในกลุ่มผู้ตรวจประเมิน ปฏิบัติตนอย่างไม่ เป็นกลาง ไม่น่าเชื่อถือ หรืออย่างไม่เสมอภาค รวมทั้ง

(2.6.1) ผู้ตรวจประเมินต้องไม่เคยให้คำปรึกษา หรือเป็นวิทยากรภายใน (In-house Training) หรือทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้ยื่นคำขอภายในระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมา ซึ่งอาจมีผลต่อกระบวนการตรวจประเมินและการตัดสินใจ การรับรอง

(2.6.2) ผู้ตรวจประเมินต้องไม่เป็นผู้ร่วมลงทุน ผู้ถือหุ้น หรือหุ้นส่วนในหน่วยงานของ ผู้ยื่นคำขอ

(2.6.3) ผู้ตรวจประเมินต้องเป็นอิสระไม่ถูกกดดันจากผู้ขอรับการตรวจประเมิน และ ผู้ตรวจประเมินต้องไม่มีแรงกดดันหรือมีอำนาจเหนือผู้ขอรับการตรวจประเมิน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นกลาง

(2.6.4) ผู้ตรวจประเมินต้องไม่เป็นผู้ที่เข้าข่ายอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ ผู้จัดหา ผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการ ผู้พัฒนาบริการ ผู้ประกอบการ หรือ ผู้พัฒนา กระบวนการหรือระบบ ทั้งในส่วนของตนเองและนายจ้าง ในระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมา

(3) สำนักงานต้องแจ้งชื่อคณะผู้ตรวจประเมินให้ผู้ยื่นคำขอทราบและยืนยันข้อมูลก่อนการตรวจประเมิน

2.1.3 การเตรียมการตรวจประเมิน

คณะผู้ตรวจประเมินดำเนินการศึกษาข้อมูลของผู้รับการตรวจประเมิน เพื่อพิจารณาความพร้อมทางด้านเอกสาร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด และการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้รับไปวางแผนกิจกรรม จัดทำแผนการตรวจประเมิน รวมทั้งจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจประเมิน จากนั้นแจ้งแผนการตรวจประเมิน พร้อมนัดหมายการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง

2.1.4 ขั้นตอนการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อการรับรองจะตรวจประเมินการปฏิบัติตามกระบวนการหรือระบบให้บริการว่ามีความสอดคล้องตามมาตรฐานที่สำนักงานกำหนด โดยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

2.1.4.1 การประชุมเปิดการตรวจประเมิน (Opening meeting)

การประชุมเปิดการตรวจประเมินร่วมกับ ผู้บริหารระดับสูง พนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนของผู้รับการตรวจประเมิน มีวัตถุประสงค์เพื่อแนะนำคณะผู้ตรวจประเมิน ทบทวนขอบข่ายและวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน และยืนยันรายละเอียดที่จำเป็นเกี่ยวกับการตรวจประเมิน เช่น แผนการตรวจประเมิน ความพร้อมของผู้รับการตรวจประเมิน วันที่ เวลา และวิธีการตรวจประเมิน เป็นต้น

2.1.4.2 การดำเนินการตรวจประเมิน

- (1) การดำเนินการตรวจประเมิน ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ การตรวจเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้อง และการสังเกตกิจกรรม และสถานะของพื้นที่ที่ตรวจ ให้บันทึกสิ่งที่อาจเป็นเหตุนำไปสู่ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การตรวจประเมินอาจตรวจประเมินรายละเอียดที่ไม่ได้เขียนไว้ในรายการตรวจประเมินก็ได้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะต้องยืนยันจากแหล่งข้อมูลอิสระอื่น ๆ เช่น การสังเกต เอกสาร และการบันทึก เป็นต้น
- (2) ในระหว่างการตรวจประเมิน หัวหน้าผู้ตรวจประเมินอาจเปลี่ยนแปลงกำหนดการตรวจประเมินได้ตามความเหมาะสมโดยความเห็นชอบของผู้รับการตรวจประเมิน เพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- (3) ในกรณีที่พบความไม่สอดคล้องสำคัญจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับการตรวจประเมินยังมิได้ดำเนินการตามเกณฑ์ที่ขอรับการรับรองอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ และผู้รับการตรวจประเมินมีความประสงค์ที่จะขอยุติการตรวจประเมิน เพื่อให้มีการตรวจประเมินทั้งกระบวนการหรือระบบใหม่ทั้งหมด สำนักงานสามารถดำเนินการตามความประสงค์ดังกล่าวได้ โดยผู้รับการตรวจประเมินจะต้องรับผิดชอบในส่วนค่าธรรมเนียมการตรวจประเมินใหม่ตามที่สำนักงานกำหนด โดยไม่ต้องยื่นคำขอใหม่
- (4) กรณีการตรวจประเมินองค์กรที่มีหลายสาขา ให้ดำเนินการตามข้อ 2.2

(5) บันทึกสิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน โดยการตรวจประเมินทั้งหมดต้องบันทึกไว้ และหลังจากเสร็จสิ้นการตรวจประเมิน คณะผู้ตรวจประเมินต้องประชุมร่วมกันเพื่อสรุปผลการตรวจประเมินว่าสิ่งที่ตรวจพบรายการใดถือเป็นความไม่สอดคล้อง จากนั้นสรุปประเด็นความไม่สอดคล้อง (ถ้ามี) โดยต้องมีหลักฐานสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม และให้อ้างอิงข้อกำหนดตามเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนดให้ชัดเจน

2.1.4.3 การประชุมปิดการตรวจประเมิน (Closing meeting)

หลังจากการตรวจประเมินแล้วเสร็จ คณะผู้ตรวจประเมินดำเนินการประชุมปิดการตรวจประเมิน เพื่อรายงานผลการตรวจประเมินและสิ่งที่ตรวจพบจากการตรวจประเมินหรือความไม่สอดคล้องที่พบจากการตรวจประเมิน (ถ้ามี) ต่อผู้บริหารระดับสูง บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้รับการตรวจประเมิน พนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง หรือผู้แทนของผู้รับการตรวจประเมิน เพื่อทำความเข้าใจผลของการตรวจประเมินให้ถูกต้องตรงกัน

2.1.5 การรายงานผลการตรวจประเมิน

หลังจากตรวจประเมินแล้วเสร็จ คณะผู้ตรวจประเมินจะจัดทำรายงานความไม่สอดคล้อง (ถ้ามี) ให้แก่ผู้รับการตรวจประเมิน และผู้บริหารหรือผู้แทนผู้บริหารของผู้รับการตรวจประเมิน มีการยืนยันเพื่อรับทราบรายงานความไม่สอดคล้องที่พบจากการตรวจประเมิน (ถ้ามี) และดำเนินการตามหลักเกณฑ์การพิจารณาผลการตรวจประเมินในข้อนี้ จากนั้นจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินเสนอต่อคณะกรรมการทบทวนเพื่อพิจารณากลับกรองรายงานผลการตรวจประเมิน ก่อนเสนอคณะกรรมการรับรอง เพื่อพิจารณาตัดสินใจให้การรับรองหลักเกณฑ์การพิจารณาผลการตรวจประเมิน

ในการพิจารณาผลการตรวจประเมิน สำหรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง การตรวจติดตามผลการตรวจประเมินเพิ่มเติม และการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ สามารถแบ่งได้เป็น 3 กรณี ดังนี้

(1) กรณีที่พบความไม่สอดคล้องสำคัญ (Major nonconformity)

- (1.1) คณะผู้ตรวจประเมินจัดทำรายงานความไม่สอดคล้องและส่งให้ผู้รับการตรวจประเมิน โดยผู้รับการตรวจประเมินจะต้องส่งแผนแก้ไขความไม่สอดคล้องสำคัญมายังสำนักงาน ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับรายงานความไม่สอดคล้อง
- (1.2) คณะผู้ตรวจประเมินพิจารณาแนวทางการแก้ไข และนัดหมายผู้รับการตรวจประเมิน เพื่อตกลงช่วงเวลาที่จะดำเนินการตรวจติดตามการแก้ไขความไม่สอดคล้องสำคัญ ซึ่งต้องไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่รายงานความไม่สอดคล้อง หากเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ให้สรุปผลเสนอคณะกรรมการทบทวน และคณะกรรมการรับรอง เพื่อพิจารณากลับกรองรายงานผลการตรวจประเมิน
- (1.3) กรณีที่ยังอยู่ภายในกำหนดระยะเวลาการแก้ไขความไม่สอดคล้องสำคัญ และมีรายการที่ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นจำนวนมาก ผู้รับการตรวจประเมินอาจขอให้สำนักงานดำเนินการตรวจประเมินใหม่ทั้งหมดโดยยกเลิกความไม่สอดคล้องเดิม และให้ผู้รับการตรวจประเมินรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการตรวจประเมินใหม่ตามที่สำนักงานกำหนด โดยไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ ทั้งนี้ ผู้รับการตรวจประเมินต้องให้คณะผู้ตรวจประเมินดำเนินการตรวจประเมินใหม่ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่สำนักงานได้รับการร้องขอให้ดำเนินการตรวจประเมินใหม่
- (1.4) ในการตรวจติดตามการแก้ไขความไม่สอดคล้องสำคัญ คณะผู้ตรวจประเมินจะตรวจติดตามทุกรายการที่เป็นความไม่สอดคล้องสำคัญ และกรณีที่เป็นองค์กรหลายสาขา อาจสุ่มตรวจที่สาขาใด ๆ ของผู้รับการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้องได้

(2) กรณีที่พบความไม่สอดคล้องย่อย (Minor nonconformity)

(2.1) คณะผู้ตรวจประเมินจัดทำรายงานความไม่สอดคล้องให้ผู้รับการตรวจประเมินรับทราบ โดยผู้รับการตรวจประเมินจะต้องส่งแผนแก้ไขความไม่สอดคล้องย่อยเสนอแก่ คณะผู้ตรวจประเมินภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับรายงานความไม่สอดคล้อง

(3) คณะผู้ตรวจประเมินจะพิจารณาแผนแก้ไขความไม่สอดคล้องย่อยที่ได้รับจากผู้รับการตรวจประเมิน เมื่อพบว่าไม่มีประสิทธิผลเพียงพอ ให้สรุปผลเสนอคณะกรรมการทบทวน และคณะกรรมการรับรอง เพื่อพิจารณา

(4) กรณีไม่พบความไม่สอดคล้องใด ๆ หรือพบเฉพาะข้อสังเกต (Observation) และ/หรือมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (Opportunity for Improvement) คณะผู้ตรวจประเมินจะสรุปรายงานผลการตรวจประเมิน หรือรายงานการตรวจติดตามผลเสนอต่อคณะกรรมการทบทวน และคณะกรรมการรับรอง เพื่อพิจารณา

2.2 การตรวจกรณีองค์กรหลายสาขา

สำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินกรณีองค์กรหลายสาขา ตามขั้นตอนการตรวจประเมินข้อ 2.1 และพิจารณาเพิ่มเติมถึงปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ จากจำนวนสาขาภายใต้ขอบข่าย เพื่อดำเนินการการตรวจประเมิน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 คณะผู้ตรวจประเมินจะดำเนินการตรวจประเมิน ณ สำนักงานส่วนกลาง และสุ่มตรวจประเมินตามสาขาที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายการตรวจประเมิน

2.2.2 การสุ่มตรวจจะพิจารณาจากปัจจัยเสี่ยงของหน่วยงาน และหลักเกณฑ์ของการสุ่มเพื่อกำหนดจำนวนหน่วยงานหรือสาขาสำหรับการตรวจประเมิน ให้พิจารณา ดังนี้

การกำหนดจำนวน จากสูตร $Y = \sqrt{N}$

โดยที่ Y = จำนวนหน่วยงานหรือสาขาที่สุ่มตรวจประเมิน

N = จำนวนหน่วยงานหรือสาขาที่ขอการรับรองทั้งหมด

โดยมีเกณฑ์ขั้นต่ำของการกำหนดจำนวน ดังนี้

กรณีการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง $= \sqrt{N}$

กรณีการตรวจติดตามผล $= 0.6 \sqrt{N}$

กรณีการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ $= 0.8 \sqrt{N}$

ถ้าผลการคำนวณมีเศษให้ปัดจำนวนเศษขึ้นเป็นจำนวนเต็ม

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ของการสุ่มเพื่อกำหนดจำนวนหน่วยงานหรือสาขาสำหรับการตรวจประเมิน อาจมีการเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือเหตุจำเป็น เป็นต้น ซึ่งคณะผู้ตรวจประเมินจะพิจารณาการสุ่มเพื่อกำหนดจำนวนสาขาหรือหน่วยงานรวมกันกับผู้รับการตรวจประเมินตามความเหมาะสม

2.2.3 กรณีที่สำนักงานพิจารณาเห็นว่ากิจกรรมของผู้ยื่นคำขอมีความเสี่ยงสูง ซึ่งอาจทำให้ผลกระทบต่อกระบวนการและขอบข่ายการรับรองไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน สำนักงานอาจจะพิจารณาเพิ่มจำนวนสาขาที่สุ่มตรวจประเมิน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- (1) กิจกรรมที่จะต้องให้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจประเมิน
- (2) ขนาดของสาขานั้น ๆ และจำนวนพนักงานในแต่ละสาขาที่มากกว่า 50 คนขึ้นไป
- (3) ความซับซ้อนของกิจกรรมและระบบ
- (4) ความแตกต่างในการปฏิบัติงาน ความแตกต่างของกิจกรรม

- (5) บันทึกข้อร้องเรียน
- (6) กิจกรรมที่ก่อให้เกิดการแก้ไขและป้องกัน
- (7) กิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบ และผลของการตรวจติดตามภายใน

2.2.4 เกณฑ์การคัดเลือกหน่วยงานหรือสาขาเพื่อตรวจประเมินจะพิจารณา ดังนี้

(1) จำนวนร้อยละ 75 ของจำนวนสาขาที่สุ่มตรวจประเมิน ซึ่งเป็นสาขาที่มีความเสี่ยงสูง โดยพิจารณาจาก ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในขององค์กรที่พบความไม่สอดคล้องจำนวนมาก และยังไม่ได้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ หรือวิธีการแก้ไขไม่มีประสิทธิผล สาขาที่มีข้อร้องเรียนในรอบปี พบความไม่สอดคล้องจากการตรวจประเมินโดยหน่วยงานภายนอก หรือสาขาที่ยังไม่เคยสุ่มตรวจประเมิน

(2) จำนวนร้อยละ 25 ของสาขา โดยสุ่มตรวจประเมินแบบอิสระ

2.2.5 กรณีที่พบความไม่สอดคล้องที่สาขาใดสาขาหนึ่ง ผู้รับการตรวจประเมินต้องสอบสวนปัญหาและแก้ไขให้ครอบคลุมสาขาอื่นที่มีผลกระทบ รวมถึงสำนักงานส่วนกลางด้วย

2.2.6 ในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้การรับรองหรือคงไว้ซึ่งการรับรอง ผู้รับการตรวจประเมิน หรือผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถขอละเว้นหรือยกเลิกการรับรองสาขาที่พบความไม่สอดคล้องได้

2.3 การตรวจประเมินเพิ่มเติม

สำนักงานอาจดำเนินการตรวจประเมินเพิ่มเติมในกรณีดังต่อไปนี้

2.3.1 มีการตรวจติดตามการแก้ไขความไม่สอดคล้องสำคัญ

2.3.2 มีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญที่มีผลต่อกิจกรรม และการดำเนินการของผู้ได้รับการรับรอง โดยไม่มีการแจ้งแก่สำนักงานทราบ แต่สำนักงานรับทราบข้อมูลจากแหล่งอื่น เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน ระบบสารสนเทศ เป็นต้น

2.3.3 เมื่อมีการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนหรือข้อมูลแล้วเห็นว่า ผู้ได้รับการรับรองไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการรับรองของสำนักงาน

2.3.4 กรณีคณะกรรมการทบทวนหรือคณะกรรมการรับรองมีข้อสังเกตหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการตรวจประเมิน และมีมติให้มีการตรวจประเมินเพิ่มเติม

2.3.5 ติดตามผลการพักใช้การรับรอง

2.3.6 กรณีผู้ได้รับการรับรองมีความประสงค์ขอขยายสาขาหรือขอขยายการรับรอง

2.3.7 กรณีอื่นใดตามที่สำนักงานแจ้งให้ทราบเพิ่มเติม

ทั้งนี้ สำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินเพิ่มเติมตามขั้นตอนการตรวจประเมิน ข้อ 2.1.4 โดยอาจดำเนินการตามขั้นตอนทั้งหมด หรือบางส่วนตามความเหมาะสม

2.4 การตรวจติดตามผล

2.4.1 หลังจากผู้รับการตรวจประเมินผ่านการตรวจประเมินและได้รับการรับรองแล้ว สำนักงานจะตรวจติดตามการดำเนินงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นับจากวันที่ออกหนังสือรับรอง โดยจะจัดทำแผนการตรวจติดตามผล และกำหนดให้มีการตรวจประเมินตามเกณฑ์การตรวจประเมินเฉพาะบางข้อกำหนดแต่ต้องครบทุกข้อกำหนดตามเกณฑ์การตรวจประเมินก่อนครบรอบการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ

2.4.2 กรณีตรวจติดตามองค์กรหลายสาขา สำนักงานจะพิจารณาสุ่มตรวจสาขาที่ไม่ได้รับการสุ่มตรวจในการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง รวมทั้งพิจารณาแผนการแก้ไขความไม่สอดคล้องย่อย (Corrective Plan) และรายงานผลการตรวจประเมินครั้งก่อน

2.4.3 ผู้ได้รับการรับรองต้องรักษาและปฏิบัติตามเกณฑ์การตรวจประเมิน และหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสำนักงาน หากผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถปฏิบัติตามได้อาจมีผลให้ต้องลดขอบข่าย พักใช้ หรือเพิกถอนการรับรอง

- 2.4.4 คณะผู้ตรวจประเมินจะดำเนินการตรวจติดตามโดยการตรวจครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้
- การทวนสอบผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกันความไม่สอดคล้อง หรือข้อสังเกตที่พบจากการตรวจประเมินครั้งก่อน (ถ้ามี)
 - การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
 - ความต่อเนื่องของการควบคุมการดำเนินงานตามกระบวนการหรือระบบที่ได้รับการรับรอง
 - การตรวจการใช้หรืออ้างอิงหนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง ซึ่งต้องสอดคล้องตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขการใช้หนังสือรับรอง และเครื่องหมายรับรอง
 - ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อกระบวนการหรือระบบ

2.4.5 กรณีที่มีการตรวจติดตามการแก้ไขความไม่สอดคล้องย่อยหรือข้อสังเกตจากการตรวจประเมินครั้งก่อน และพบว่าการแก้ไขยังไม่มีประสิทธิภาพ ให้ปรับระดับความไม่สอดคล้องย่อยเป็นความไม่สอดคล้องสำคัญหรือปรับข้อสังเกตเป็นความไม่สอดคล้องย่อยได้

2.5 การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ (Re-assessment audit)

2.5.1 เมื่อผู้ได้รับการรับรองได้รับการรับรองครบตามระยะเวลาการรับรองที่สำนักงานกำหนด สำนักงานจะตรวจประเมินกระบวนการหรือระบบทั้งหมด เพื่อออกหนังสือรับรองฉบับใหม่ โดยผู้ได้รับการรับรองต้องยื่นคำขอต่ออายุการรับรองก่อนหมดอายุการรับรองไม่น้อยกว่า 180 วัน ซึ่งสำนักงานจะตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองให้แล้วเสร็จก่อนวันสิ้นอายุของหนังสือรับรอง ทั้งนี้ หากผู้ได้รับการรับรองได้ยื่นคำขอต่ออายุการรับรองแล้ว และอยู่ระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน ให้สามารถดำเนินกิจการไปพลางก่อนได้ จนกว่าจะได้รับคำสั่งแจ้งไม่อนุญาตให้ต่ออายุหนังสือรับรองจากสำนักงาน โดยขั้นตอนต่าง ๆ จะเป็นไปตามขั้นตอนการตรวจประเมินเพื่อการรับรองรายละเอียดตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.1 รวมทั้งดำเนินการตรวจการใช้หรืออ้างอิงหนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน

2.5.2 การกำหนดวันที่มีผลให้การรับรอง สำนักงานจะออกหนังสือรับรองฉบับใหม่ โดยกำหนดวันที่มีผลให้การรับรองต่อเนื่องจากวันสิ้นอายุการรับรองตามหนังสือรับรองฉบับเดิม เฉพาะกรณีที่ผู้ได้รับการรับรองได้รับการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุก่อนหนังสือรับรองหมดอายุ รวมถึงผู้ได้รับการรับรองได้จัดการความไม่สอดคล้องตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.1.5

2.5.3 กรณีที่ผู้ได้รับการรับรองไม่ยื่นคำขอต่ออายุการรับรองก่อนล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ 2.5.1 ให้ถือว่าผู้ได้รับการรับรองไม่ประสงค์จะขอต่ออายุการรับรอง โดยการรับรองเดิมให้มีผลใช้ได้จนถึงวันสิ้นอายุการรับรอง

2.5.4 หากผู้ได้รับการรับรองได้รับผลกระทบจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ เป็นเหตุให้สำนักงานไม่สามารถเข้าตรวจประเมินเพื่อต่ออายุได้ ให้ผู้ได้รับการรับรองมีหนังสือแจ้งเหตุผลความจำเป็นในการขอเลื่อนการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุต่อสำนักงาน โดยสำนักงานจะพิจารณาเหตุผลความจำเป็น รวมทั้งประเมินความเสี่ยงของการรับรองต่อเนื่อง เพื่อพิจารณาขยายช่วงเวลาของการรับรอง ไม่เกิน 180 วัน นับจากใบรับรองหมดอายุการรับรอง (อายุใบรับรองฉบับใหม่จะต่อเนื่องจากใบรับรองฉบับเดิม)

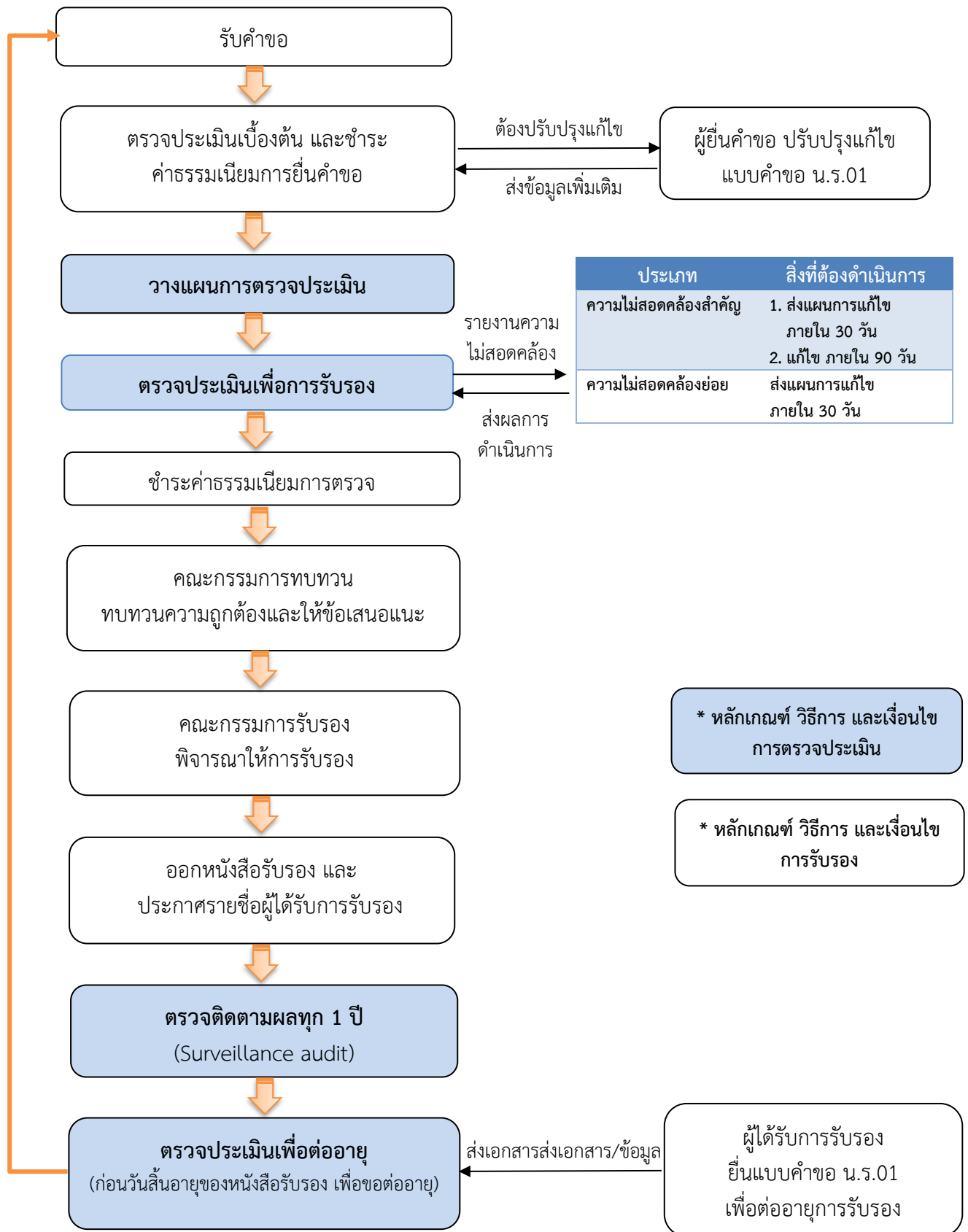
เมื่อครบช่วงเวลาที่ยืดหยุ่นได้ สำนักงานได้ขยายให้ หากผู้ได้รับการรับรองยังไม่สามารถให้สำนักงานเข้าตรวจประเมินใหม่ตามเวลาที่กำหนดตามข้างต้นได้ ผู้ได้รับการรับรองจะต้องยื่นคำขอรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมิน	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 14

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง



* หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การตรวจประเมิน

* หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การรับรอง

หมายเหตุ: การชำระค่าธรรมเนียมเป็นไปตามประกาศ สพธอ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ รับรองระบบสารสนเทศของผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมิน	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 16

เอกสารอ้างอิง

- [1] สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, ข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองระบบการบริหารจัดการ
- [2] สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, การตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบการบริหารจัดการ
- [3] สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบงานหน่วยงานรับรอง
- [4] International Accreditation Forum, 2018, IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization, Methodologies, 11.