

การจัดทำแนวทางการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการ  
เพื่อสุขภาพผ่านการตรวจทางวิดีโอและทางออนไลน์สำหรับการขอรับใบอนุญาต  
สำหรับกิจการนวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อเสริมความงาม

Development of Guidelines for Evaluating Health Establishment Standards  
through Video and Online Inspections for License Applications in Health and  
Beauty Massage Businesses

ดร.ชัยณรงค์ สังข์จ่าง<sup>1\*</sup>

Chainarong Sungchang, Ph.D.<sup>1</sup>

กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข<sup>1</sup>  
Health Establishment Division, Health Service Support Department, MOPH<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

กระบวนการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการ (1) เป็นมาตรการกำกับดูแลให้สถานประกอบการดำเนินการถูกต้องตามกฎหมาย (2) เป็นไปเพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามหลักการปฏิบัติที่ดีและเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานขั้นพื้นฐาน (3) เป็นมาตรการคุ้มครองสิทธิของประชาชน และ (4) สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ

ระบบการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานทางไกล เป็นกระบวนการตรวจสอบหรือตรวจประเมิน โดยการทำงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน เพื่อเก็บรวบรวมหลักฐานต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ไม่ได้เข้าไปตรวจ ณ สถานที่จริง โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ เป็นต้น ทดแทนการเข้าตรวจ ณ สถานที่จริง ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะนำมาใช้ดำเนินการตรวจประเมินแบบบางส่วนหรือการตรวจ ประเมินแบบวิธีการผสมผสาน และการตรวจประเมินแบบเต็มรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงานตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมิน

แนวทางการส่งเสริมให้หน่วยงานตรวจประเมินของภาครัฐ โดยเฉพาะการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ควรมีการศึกษาการพัฒนา รูปแบบและแนวทางการตรวจประเมินตามแนวทางปฏิบัติระดับสากล กรอบกฎหมายและนโยบายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบการตรวจประเมินทางไกลอย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ :** แนวทางการตรวจประเมินทางไกล , แนวทางการปฏิบัติ, สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

\*Corresponding Author : E-mail : chainarong\_s@yahoo.com; Tel : 09 2444 9663

## Abstract

The functions of health establishment standard audits are: (1) enforcement of health establishment regulations, (2) certification of quality compliance with legal requirements, (3) protection of health consumers, and (4) confidentiality of consumer and public information.

The remote audit is an audit process in which the auditor collects sufficient and appropriate data. It utilizes digital technologies and tools, such as video conferencing, to replace on-site inspections in real-time through partial (hybrid) or fully remote methods. The effectiveness of the operation depends on the preparation and capabilities of both the auditor and the auditee.

The effective use of health establishment certification audits by government agencies is to study and develop methods, principles, and frameworks based on global standards, health establishment laws, and government policies.

**Keyword:** Remote Audit Guideline, Audit Practice Guideline, Health Establishment

## บทนำ

ธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้แก่ ธุรกิจสปา นวดเพื่อสุขภาพ หรือนวดเพื่อเสริมความงาม ในตลาดการส่งเสริมเสริมสุขภาพระดับนานาชาติ ที่ได้รับความนิยมจากผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ช่วยสร้างงานและรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มการขยายตัวของมูลค่าการตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เพิ่มสูงขึ้นทุกปี สถาบันส่งเสริมสุขภาพระดับโลก (Global Wellness Institute : GWI) ประเมินว่า ตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีโอกาสเติบโตเฉลี่ยสูงถึง ร้อยละ 20.9 ต่อปี (ระหว่างปี 2563-2568) และจะมีมูลค่าแตะระดับ 4.4 ล้านล้านบาทในปี 2568 นอกจากนี้นักท่องเที่ยวสุขภาพมีการใช้จ่ายสูงถึง 76,000 บาทต่อทริป สูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปถึงร้อยละ 58 ทำให้ธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จำเป็นที่ประเทศไทยต้องรักษาคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพเหล่านี้ให้มีมาตรฐานสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสุขภาพให้โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ (Global Wellness Institute,2023)

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 กำหนดให้การตรวจประเมินรับรองมาตรฐานเพื่ออนุญาต (Certificate Audit) สถานประกอบการเพื่อภาพเป็นมาตรการสำคัญในการกำกับดูแลส่งเสริมให้กิจการธุรกิจสปา นวดเพื่อสุขภาพ หรือนวดเพื่อเสริมความงาม ได้รับการรับรองและยกระดับมาตรฐานคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับจากผู้ให้บริการและการคุ้มครองสิทธิประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากภาวะวิกฤติโรค COVID-19 ที่ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทำให้การขยายตัวของธุรกิจบริการสุขภาพเพิ่มจำนวนขึ้นมาก ซึ่งองค์กรระดับสากลมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารทางไกลที่มีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว เข้ามาใช้ในการตรวจประเมินทางไกลเพิ่มมากขึ้น เช่น ระบบการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (Online Video Conference) (Marc Eulerich, Martin Wagner and David Wood,2021) รวมถึงกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐในการอนุญาตหรือการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรภาคธุรกิจ เช่น การตรวจสอบทางการเงิน (Accounting or Financial Audit) การตรวจทางการบริหารคุณภาพ (Quality Management System) เป็นต้น

ระบบการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานทางไกล (Remote Audit) เป็นกระบวนการตรวจสอบ โดยที่พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน (Auditor) ไม่ได้เข้าไปตรวจ ณ สถานที่ตั้ง เพื่อเก็บรวบรวม หลักฐานต่างๆ (Audit Evidence) อย่างเพียงพอและเหมาะสม ทดแทนการตรวจประเมิน ณ สถานที่จริง (On-site Audit) โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) อีเมล (E-mail) หรือเทคโนโลยี Live Streaming ที่ใช้ได้ทั้งบนเว็บไซต์ และใน โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smart Phone) หรือ แท็บเล็ต (Tablet) อย่าง Zoom, WebEx, MsTeam, Google Meet เป็นต้น

บทความวิชาการนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอกรอบความคิดและแนวทางการศึกษาวิจัย เพื่อจัดทำแนวทางการตรวจการจัดทำแนวทางการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผ่านการตรวจทางวิดีโอและทางออนไลน์สำหรับการขอรับใบอนุญาตสำหรับกิจการนวดเพื่อสุขภาพและ นวดเพื่อเสริมความงาม เนื้อหาการนำเสนอประกอบด้วย (1) กรอบกฎหมายพระราชบัญญัติสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 (2) บทวิเคราะห์แนวคิด (แนวคิดการตรวจประเมินมาตรฐาน และแนวคิดการตรวจ ประเมินทางไกล) (3) ข้อเสนอแนวทางการส่งเสริมการตรวจประเมินทางไกลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ และ (4) บทสรุป นำเสนอดังต่อไปนี้

### พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2559 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 133 ตอนที่ 30 ก มาตรา 3 ระบุว่า “สถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ” หมายถึง สถานที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กิจการสปา อันได้แก่ บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัด ด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวด หรืออบตัว ที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

(2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม เว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริม ความงามในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงาน ของรัฐ หรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

(3) กิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 12 ผู้ประสงค์จะประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ต้องได้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจากผู้อนุญาต

มาตรา 13 ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องมีอายุ ไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

(1) เป็นบุคคลล้มละลาย

(2) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(3) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าเป็นผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ ตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

(4) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยา เสพติดให้โทษ

(5) เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ

(7) เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และยังไม่พ้นกำหนดสองปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ในกรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่ง (มาตรา 13)

มาตรา 14 ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีอายุห้าปี นับแต่วันที่ ออกใบอนุญาตจากผู้อนุญาต

ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 โดยกระทรวงสาธารณสุข ออกกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### กฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

ตามกฎกระทรวงการอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2560 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการขอรับใบอนุญาต และการออกใบอนุญาต ไว้ดังนี้

ข้อ 4 ผู้ใดประสงค์จะประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาต ต่อผู้อนุญาต พร้อมด้วยเอกสารและหลักฐานตามที่ระบุไว้ในแบบคำขอรับใบอนุญาต

ข้อ 6 ในกรณีที่คำขอรับใบอนุญาตและเอกสารและหลักฐานถูกต้องและครบถ้วนแล้ว ให้ผู้อนุญาตพิจารณาคำขอ โดยผู้อนุญาตจะมีคำสั่งอนุญาตได้ต่อเมื่อปรากฏว่าผู้ขอรับใบอนุญาตมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 13 และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในกฎกระทรวงซึ่งออกตามความในมาตรา 26

กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม พ.ศ. 2560 ออกตาม มาตรา 26 ตามพระราชบัญญัติฯ กำหนดรายการมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 3 ด้าน ประกอบด้วย

หมวดที่ 1 มาตรฐานด้านสถานที่

หมวดที่ 2 มาตรฐานด้านความปลอดภัย

หมวดที่ 3 มาตรฐานด้านการให้บริการ

### บทวิเคราะห์แนวคิด

#### 1. ระบบการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

##### 1.1 การตรวจประเมินรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

การตรวจประเมินรับรอง (Audit) หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นอิสระ และดำเนินการจัดทำเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้มาซึ่งหลักฐานการตรวจประเมิน (Audit Evidence) และประเมินวิเคราะห์อย่างเป็นวัตถุวิสัยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อวินิจฉัยว่ามีการ ปฏิบัติที่เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจประเมิน (Audit Criteria) (ISO, 2018) ซึ่งเป็นวิธีการที่เป็นระบบ (Systematic Approach) ในการดำเนินการตามกระบวนการของแผนการตรวจประเมิน (Audit Planed) ที่กำหนดไว้ โดยการบันทึกข้อมูลหลักฐานด้วยเทคนิควิธีการที่หลากหลายโดยผู้ตรวจประเมินเพื่อนำมาทดสอบ หรือวิเคราะห์ ซึ่งการตรวจประเมินจะต้องดำเนินการตรวจสอบอย่างเป็นภาวะวิสัย (Objectivity) ที่อิงหลักฐาน เชิงประจักษ์ที่แม่นยำเที่ยงตรง (Reliability) เป็นกลาง โดยไม่มีอคติ และยุติธรรม (Fairness) เพื่อให้ได้ หลักฐานตามข้อเท็จจริง (Rick Hayes, Phillip Wallage and Hans Görtemaker, 2014, p.10)

การตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีบทบาทหรือหน้าที่สำคัญสำหรับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และการกำกับดูแลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามกฎหมาย ดังนี้

1.1.1 กระบวนการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเป็นมาตรการสำคัญในการกำกับดูแลธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรับรองว่าผู้ประกอบการดำเนินการผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (Certification Scheme) ทั้งนี้ ธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ โดยระบบการกำกับดูแลโดยการตรวจประเมินรับรองประกอบด้วย (1) การตรวจประเมินครั้งแรกในการพิจารณาอนุญาตประกอบกิจการ (2) การต่ออายุใบอนุญาต (Re-certification Audit) หรือการยื่นขอรับใบอนุญาตใหม่กรณีไม่ได้ขอต่ออายุใบอนุญาตหรือไม่สามารถต่ออายุได้ภายในเวลาที่กำหนดตามกฎหมายกระทรวงการอนุญาตฯ (3) การตรวจประเมินเพื่อการเฝ้าระวัง (Surveillance Audit) ซึ่งเป็นการตรวจประเมินภายหลังการได้รับอนุญาตประกอบกิจการ (Post Audit) ซึ่งเป็นการกำกับดูแลให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพปฏิบัติตามกำหนดมาตรฐาน 28 บทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการ และ มาตรา 29 บทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการ (4) การตรวจสอบและตรวจประเมินตามข้อร้องเรียน (Compliant or Non-conformity Audit) ทั้งนี้ หากสถานประกอบการใดไม่สามารถดำเนินการหรือประกอบกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย จะถูกพิจารณาเข้าสู่กระบวนการพักใช้ใบอนุญาต (Suspending) และการเพิกถอนใบอนุญาต (Withdraw) ตามลำดับ

1.1.2 กระบวนการตรวจประเมินเป็นไปเพื่อการยกระดับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเข้าสู่มาตรฐานคุณภาพขั้นพื้นฐาน กล่าวคือ การตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีจุดมุ่งหมายหรือหลักพื้นฐานสำคัญ 2 ประการ คือ 1) การได้มาซึ่งหลักฐานข้อเท็จจริงของการตรวจประเมิน (Audit Evidence) หมายถึง มาตรการทางนโยบาย (Set of Policies) ขั้นตอนกระบวนการ (Procedure) หรือข้อกำหนด (Requirements) และยิ่งหมายถึงข้อกำหนดของกฎหมาย หรือกฎระเบียบ ที่ใช้อ้างอิงหรือเปรียบเทียบกับหลักฐานเชิงประจักษ์ (Audit Evidence) ซึ่งหมายถึง เอกสารการบันทึก รายการข้อเท็จจริงหรือข้อมูลต่างๆ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ที่ตรวจสอบยืนยันได้ว่ามีความถูกต้อง (Verifiable) สอดคล้องตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อสรุปว่าการดำเนินการหรือการปฏิบัติการณ์นั้นๆ เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือมาตรฐานที่กำหนด (ISO, 2018) ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานฯ รวม 3 ด้าน ได้แก่ (1) มาตรฐานด้านสถานที่ (2) มาตรฐานด้านความปลอดภัย และ (3) มาตรฐานด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการส่งเสริมการยกระดับสถานประกอบการให้เข้าสู่ระดับเกณฑ์มาตรฐาน หรือการรักษามาตรฐานของสถานประกอบการที่ได้รับอนุญาตแล้ว โดยที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินจะวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและการดำเนินการของสถานประกอบการ เพื่อพิจารณาวินิจฉัยความสอดคล้องตามหลักเกณฑ์และระบุข้อบกพร่องเพื่อให้สถานประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดก่อนการอนุญาต

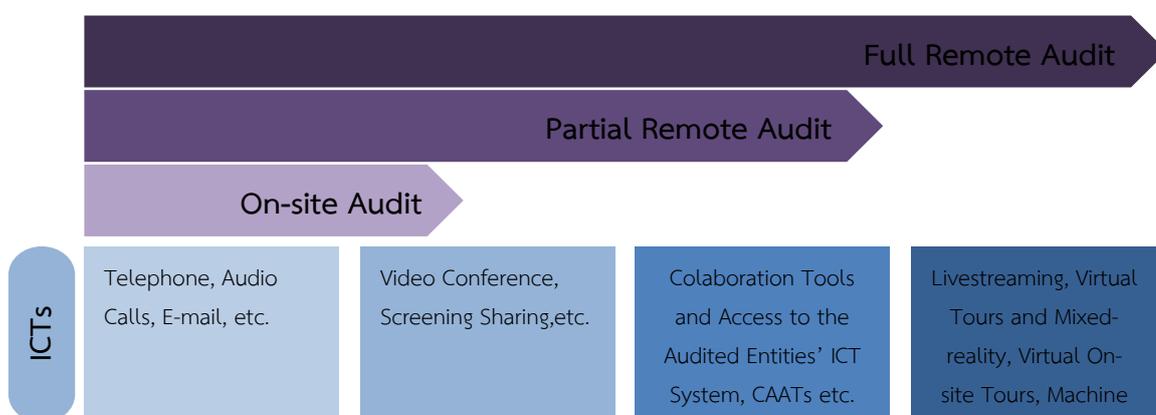
1.1.3 การตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเป็นมาตรการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ตามพระราชบัญญัติฯ มาตรา 12 ซึ่งกำหนดให้ “ผู้ใดประสงค์จะประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ต้องได้รับอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจากผู้อนุญาต” ทั้งนี้ ผู้รับอนุญาตจะต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมและไม่มีลักษณะต้องห้าม ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาตแล้ว หากประกอบกิจการไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือกระทำความผิด หรือได้รับการร้องเรียนการปฏิบัติขัดกับข้อกำหนดตามมาตรา 28 และมาตรา 29 จะได้รับการตรวจสอบการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรม ทั้งฝ่ายประกอบกิจการที่ได้รับอนุญาตและประชาชนผู้รับบริการตามหลักฐานข้อเท็จจริง ทั้งนี้ สถานประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาตจะไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองสิทธิตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

1.1.4 ผลของกระบวนการตรวจประเมินข้างต้นยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ โดยที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับการกำกับดูแล ส่งเสริมพัฒนามาตรฐานให้รักษาคุณภาพตามหลักการปฏิบัติที่ดี (Good Practice Guideline) จะช่วยส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจบริการในระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health and Wellness Tourism) ของประเทศได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพและความมั่นใจในความปลอดภัยการเข้ามารับบริการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมภูมิปัญญาไทย หรือศักยภาพของคนไทย และช่วยส่งเสริมการสร้างและกระจายรายได้ให้ประเทศชาติและประชาชน

## 2. แนวคิดการตรวจประเมินทางไกล

การตรวจประเมินทางไกล (Remote Audit) หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่า การตรวจประเมินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Audit) หรือการตรวจแบบเสมือนจริง (Virtual Audit) เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อทวนสอบ (Verification) หลักฐานการตรวจประเมิน (Audit Evidence) ที่ปกติมักจะดำเนินการโดยการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ให้บริการจริง (On-site Audit) แต่การตรวจประเมินทางไกลเปรียบเสมือนการลงพื้นที่ปฏิบัติการตรวจประเมินจริง แต่ผู้ตรวจประเมินจะไม่ได้เข้าตรวจในสถานที่จริง แต่จะประสานงานการส่งข้อมูลเอกสารหลักฐาน หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้รับการตรวจประเมินผ่านทางเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีการไลฟ์สตรีมมิงบนเว็บไซต์ เช่น Zoom, WebEx, Ms Teams, และ E-mail เพื่อการทบทวนเอกสาร บันทึกต่างๆ เทคโนโลยีการไลฟ์สตรีมมิงในระบบโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตที่สามารถใช้งานประชุมทางไกล (VDO Conference) ผ่านระบบวิดีโอได้ เช่น Zoom, WebEx, เป็นการใช้ความสามารถของกล้อง เพื่อทำการสำรวจพื้นที่ (Site Tour) ทำการสังเกตการณ์การปฏิบัติงานสังเกตการณ์กระบวนการ เป็นต้น ซึ่งครอบคลุมการทบทวนเอกสารและบันทึกการปฏิบัติงานตามกระบวนการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานและการนำเสนอผลการตรวจประเมินโดยใช้แพลตฟอร์มทางเทคโนโลยีที่หลากหลายซึ่งปัจจุบันมีการนำมาใช้กับการตรวจประเมินประเภทต่างๆ อย่างแพร่หลายเพิ่มมากขึ้น (Ryan Teeter, Michael Alles, and Miklos Vasarhelyi, 2010; ISO 9001 และ International Accreditation Forum, 2020; The British Standard Institute : BSI, 2020; ) เช่น การตรวจสอบ ทางบัญชีและการเงิน การตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพ การตรวจประเมินในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) (2567) สรุปเปรียบเทียบรูปแบบการตรวจประเมินทางไกลไว้เป็น 3 ลักษณะโดยใช้หลักการใช้เทคโนโลยีเป็นเกณฑ์การจำแนก ดังนี้



แผนภาพที่ 1 การเปรียบเทียบลักษณะการตรวจประเมิน On-site และ การตรวจประเมินทางไกล

**การตรวจสอบหรือตรวจประเมิน ณ สถานที่จริง (On-site Audit)** – เครื่องมือ ICT ทั่วไปถูกนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจสอบตลอดกระบวนการ ขณะที่ข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ตรวจสอบและหน่วยรับตรวจส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปแบบเอกสารหลักฐานแบบ Hard Copy หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และการสัมภาษณ์ที่พบกันหรืออยู่ต่อหน้า

**การตรวจสอบหรือตรวจประเมินระยะไกลแบบบางส่วน (Partial Remote Audit)** – เครื่องมือ ICT จำนวนมากถูกนำมาใช้เพื่อการปฏิบัติงานตรวจสอบจากระยะไกล แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมการตรวจสอบ เช่น การตรวจนับทรัพย์สิน และการสังเกตการณ์ ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบและหน่วยรับตรวจจำเป็นต้องแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัลก่อนที่จะส่งให้กัน

**การตรวจประเมินระยะไกลแบบเต็มรูปแบบ (Full Remote Audit)** – เครื่องมือ ICT หลากหลายประเภทถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบระยะไกลในทุกกิจกรรม และข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ตรวจสอบและหน่วยรับตรวจอยู่ในรูปแบบดิจิทัลทั้งหมด

นอกจากนั้น BSI (2020) ระบุว่ารูปแบบการตรวจประเมินที่เป็นการผสมผสานการตรวจประเมินระหว่างการตรวจ ณ สถานที่จริง (On-site Audit) ด้วยกิจกรรมการตรวจประเมินแบบพบหน้า (Face-to-Face) ร่วมกับการตรวจประเมินทางไกล (Remote Audit) ด้วยเทคโนโลยีที่หลากหลายชนิด (Immersive Technology) อาจเรียกว่าเป็นการตรวจประเมินแบบผสมผสานหรือไฮบริดจ์ (Hybrid Audit)

องค์ประกอบพื้นฐานของการตรวจสอบหรือตรวจประเมินระยะไกลขึ้นอยู่กับพื้นฐาน 8 องค์ประกอบ (สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ,2567) ดังนี้

1) **กรอบกฎหมาย (Legal Framework)** เพื่อให้มั่นใจการปฏิบัติงานตรวจสอบทางไกลเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนด หน่วยงานตรวจประเมินจะต้องพิจารณากฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ของตนเอง กฎหมายการปกป้องข้อมูล ข้อตกลงเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูล รวมถึงข้อตกลงยินยอมเกี่ยวกับการตรวจประเมินทางไกลระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับตรวจ และข้อบังคับเฉพาะของหน่วยรับตรวจ

2) **ข้อตกลงด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Adoption)** เนื่องจากการปฏิบัติงานตรวจประเมินระยะไกล ผู้ตรวจสอบจำเป็นต้องปฏิบัติงานและสื่อสารระหว่างกันผ่านเครื่องมือ ICT เป็นหลัก ทำให้เรื่องความถูกต้อง ความปลอดภัย และการรักษาความลับของข้อมูล เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ตรวจสอบต้องตระหนักถึง โดยแนวทางที่องค์กรตรวจสอบควรใช้เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและสร้างความไว้วางใจให้แก่หน่วยรับตรวจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว ได้แก่ (ก) การให้หน่วยรับตรวจรับรองความถูกต้องก่อนส่งข้อมูล (ข) มาตรการด้านเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลของหน่วยงานตรวจสอบ (ค) การใช้แพลตฟอร์มการรับ-ส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ปลอดภัย (ง) การเข้ารหัสข้อมูล และ (จ) การใช้มาตรการการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่เข้มงวด เป็นต้น

3) **เทคโนโลยี (Technology)** เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบจะสามารถเข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อสารกับหน่วยรับตรวจได้อย่างปลอดภัย และสร้างหลักประกันความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการตรวจสอบตลอดกระบวนการตรวจสอบระยะไกล องค์กรตรวจสอบควรกำหนดมาตรการ ดังนี้ (ก) ลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่ทันสมัย เครื่องมือ การสื่อสารที่ปลอดภัย แพลตฟอร์มการวิเคราะห์และการจัดเก็บข้อมูล และซอฟต์แวร์การเข้าถึงหน้าจจากระยะไกล (Remote Desktop) และ (ข) พัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) เป็นต้น

4) **สมรรถนะของผู้ตรวจประเมิน (Competency)** เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบหรือผู้ตรวจประเมินทางไกล ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องจัดให้มีโปรแกรมหรือหลักสูตรการฝึกอบรมและ

การเสริมสร้างทักษะอย่างต่อเนื่องให้กับผู้ตรวจสอบ เป็นเรื่องที่สำคัญโดยองค์กรหรือหน่วยงานอนุญาต ควรจัดการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการนำเครื่องมือและเทคโนโลยี ICT มาใช้ในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบหรือตรวจประเมินทางไกลและการปรับปรุงอัปเดตความรู้วิธีการตรวจประเมินทางไกลล่าสุดให้แก่ผู้ตรวจประเมิน

5) **ข้อมูลที่เป็นดิจิทัล (Digital Data)** ข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับตรวจจากระยะไกล จำเป็นต้องอยู่ในรูปดิจิทัล เนื่องจากการปฏิบัติงานตรวจสอบในกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การเข้าถึงข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสื่อสารระหว่างกันของผู้ตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจ อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมออนไลน์ทั้งสิ้น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบทางไกลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ปลอดภัย และเป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ องค์กรตรวจสอบจึงควรสนับสนุนให้หน่วยงานรับตรวจ สร้างข้อมูลทั้งหมดให้อยู่ในรูปดิจิทัลและมีการจัดการข้อมูลเหล่านั้นอย่างเป็นระบบมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน

6) **การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Connectivity)** เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงาน ตรวจสอบทางไกลจะเป็นไปอย่างราบรื่น ปลอดภัย และมีความเสถียร ผู้ตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบจำเป็นต้องมีการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่มีคุณภาพสูง

7) **การประกันคุณภาพงานตรวจสอบทางไกล (Quality Assurance)** เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพงานตรวจสอบหรือตรวจประเมินอยู่ในระดับสูง หน่วยงานตรวจประเมินต้องแน่ใจว่า (ก) ไม่ถูกจำกัด องค์กรประกอบพื้นฐานของการตรวจสอบทางไกลดังกล่าวข้างต้น และ (ข) มีการควบคุมให้การปฏิบัติงาน ตรวจสอบทางไกลเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบที่กำหนด

8) **แนวทางปฏิบัติสำหรับการตรวจสอบทางไกล (Audit Guideline)** เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานให้กับผู้ตรวจสอบและหน่วยงานตรวจสอบ สร้างความเชื่อมั่นในผลการตรวจสอบให้กับหน่วยรับตรวจ แนวปฏิบัติการตรวจสอบหรือตรวจประเมินรับรองด้วยการตรวจสอบทางไกลจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ องค์กรการตรวจสอบ กล่าวคือ การมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรตรวจสอบสามารถจัดหา เครื่องมือ ICT และออกระเบียบปฏิบัติที่จำเป็นแก่ผู้ตรวจสอบนำไปปฏิบัติงานตรวจสอบทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้ ในการกำหนดแนวปฏิบัติดังกล่าว องค์กร ตรวจสอบควรคำนึงถึงเรื่องความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากลและความเหมาะสมเฉพาะ ขององค์กร หน่วยงาน และแนวทางการตรวจสอบของภาครัฐ

### **ข้อเสนอแนะทางการส่งเสริมการตรวจประเมินทางไกลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ**

การนำระบบการตรวจประเมินทางไกลของหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะกรณี การอนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามด้วยระบบวิดีโอ ออนไลน์ มีประเด็นข้อเสนอดังต่อไปนี้

#### **1. การศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการส่งเสริมการใช้งาน**

การนำระบบการตรวจประเมินมาใช้งานด้านการตรวจประเมินทางไกลของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป็นสิ่งจำเป็นขั้นต้นที่จะต้องทำการศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ (Feasibility Analysis) ในการให้ได้มาซึ่ง ข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ การมีแนวปฏิบัติที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงและความ ไม่แน่นอนในการตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยป้องกันหรือลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาการนำเทคโนโลยีการตรวจประเมินทางไกลมาใช้กับระบบการตรวจประเมินรับรองมาตรฐาน สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำเป็นต้องพิจารณาศึกษาระบบงานและบริบทของการพิจารณาอนุญาต สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจากหลากหลายมุมมองและแหล่งข้อมูล ได้แก่ การศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทางวิชาการ การสอบถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ประกอบการ การสอบถามสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบในการตรวจประเมิน รวมถึงการสอบถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนร่วม ในกระบวนการพิจารณาอนุญาต ได้แก่ คณะกรรมการรับรองมาตรฐานการตรวจประเมิน และผู้อนุญาต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาและวางแนวทางการปฏิบัติ

ในการนำเทคโนโลยีการตรวจประเมินทางไกลมาใช้ดำเนินการมีข้อควรพิจารณาในการศึกษา วิเคราะห์อย่างน้อย 4 ประการ ดังนี้

**1.1 การนำมาใช้ทดแทน (Replacement)** กิจกรรมการตรวจประเมิน ใช้แทนระบบการตรวจ ณ สถานที่จริง (On-site or Physical Audit) หน่วยรับตรวจทั้งหมดได้อย่างสมบูรณ์ หรืออาจจะใช้กับหน่วยรับตรวจบางแห่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีหรือเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบกระบวนการ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ตามข้อกำหนดของระเบียบกฎหมาย หรือข้อตกลง หรือความเห็นร่วมกันระหว่างผู้ตรวจประเมินและผู้รับตรวจเกี่ยวกับความพร้อมใช้ (Suitability) ความเข้ากันได้ ของอุปกรณ์การใช้งาน (Compatibility) และการสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) โดยผู้ตรวจ ประเมินจะต้องตระหนักถึงความไม่เหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้กับกิจกรรมการตรวจประเมินบางรายการ และ ความไม่พร้อมของผู้รับตรวจ

**1.2 ความสอดคล้องกับระบบการดำเนินการหลัก (Alignment)** กิจกรรมการ ตรวจประเมินจะต้องมีความสอดคล้องหรือเป็นไปตามแนวทางการตรวจประเมินทางกายภาพ ณ สถานที่ตั้ง ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้เป็นหลัก โดยมีแนวทางหรือขั้นตอนการตรวจประเมินที่เหมือนกันตามประกาศกำหนด ทั้งด้าน ความจำเป็น (Need) และกิจกรรมตามแผนการตรวจ (Planning) ขอบเขต (Scope) เกณฑ์การตรวจ ประเมิน (the Audit Criteria) การเตรียมการประเมิน (Assessment Preparations) การเปิดและปิด การประชุมการตรวจประเมิน (Opening and Closing Meeting) การให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไข (the Provision of Feedback) และร่างรายงานสรุปผลการตรวจประเมิน (Draft Reports for Comment) รวมไปถึงกิจกรรมอื่นใดให้สอดคล้องตามแนวทางอ้างอิง (Reference in Relevant Guideline)

**1.3 การยึดหลักการความเสี่ยง (Risk-based Approach)** ผู้ตรวจประเมิน ที่รับผิดชอบควรใช้หลักการหรือวิธีการดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมินทางไกลตามวิธีการหรือ แนวทางการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นตามหลักเกณฑ์ในภาพรวมหรือบางประเด็นของลักษณะ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งขอบเขตการตรวจประเมินทางไกลจะต้องระบุไว้อย่างชัดเจนและเป็นความเห็น พ้องร่วมกันของทั้งผู้ตรวจประเมินและผู้รับตรวจ

**1.4 การประสานระบบการทำงานร่วมกัน (Cooperative Manner)** การวางแผนและการดำเนินการ (Planning and Implementation) ของกิจกรรมการตรวจประเมินทางไกล ที่ยึดหลักวิธีการสร้างความร่วมมือระหว่างกันของฝ่ายผู้ตรวจประเมินและผู้รับตรวจ ในการพิจารณา ความสามารถในการเข้าถึงหรือการใช้เทคโนโลยี และหรือสมรรถนะหรือความสามารถของผู้ตรวจประเมินในการ สนับสนุนให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หลักในการพิจารณาประกอบด้วย ความเหมาะสม ของเทคโนโลยี (the Technology Available) ความครอบคลุมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (the Internet Coverage Accessibility) ระดับความเร็วของบริการอินเทอร์เน็ต (the Bandwidth of the Internet) การเชื่อมต่อระบบไร้สาย (Wireless Connectivity) อุปสรรคด้านอาคารสถานที่ (Impeding Structure Elements of Buildings) และคุณภาพของการรับส่งและการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ ส่งผลต่อความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

## 1.5 การปกป้องความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Protection of Confidence Information)

กลไกการแลกเปลี่ยนหรือใช้ข้อมูลร่วมกันในระหว่างการตรวจประเมินทางไกล มีความแตกต่างกันกับการตรวจประเมินทางกายภาพ ณ สถานที่ตั้ง มีสิ่งทีหน่วยตรวจประเมินและผู้ตรวจประเมินที่จำเป็นต้องให้ความระมัดระวังในการให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลเป็นความลับและสิทธิส่วนบุคคลของข้อมูล และป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีสิทธิอำนาจหรือมีหน้าที่รับผิดชอบเข้าถึงและนำข้อมูลระดับชั้นความลับส่วนบุคคล ลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตร ความลับทางการค้าไปใช้ หากระบบการตรวจประเมินไม่สามารถรับรองความมั่นคงปลอดภัยได้ การตรวจประเมินทางกายภาพอาจมีความเหมาะสมกว่าการตรวจประเมินทางไกล

### 2. การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ระบบปฏิบัติการตรวจประเมินตามหลักการการเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice Guideline) ซึ่งเป็นวิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่จะทำให้ภารกิจของหน่วยงานหรือองค์กร รวมถึงผู้ปฏิบัติประสบความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ที่นำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นของผู้รับบริการ โดยมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน สามารถสอบทวนหรือตรวจสอบย้อนกลับได้ (Traceability) จำเป็นต้องพิจารณากระบวนการเชิงระบบเพื่อนำวิธีการและเทคโนโลยี ดังนี้

#### 2.1 หน่วยงานหรือองค์กรสามารถเลือกใช้รูปแบบการตรวจประเมินที่เหมาะสม

ระหว่างการตรวจประเมินแบบบางส่วน (Partial Remote Audit) ซึ่งเป็นการตรวจประเมินทางไกลในบางขั้นตอน หรือการตรวจประเมินทางไกลแบบเต็มระบบ (Fully Remote Audit) ซึ่งเป็นการใช้งานระบบการตรวจประเมินตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนการตรวจประเมินแล้วเสร็จ โดยที่เทคนิควิธีการตรวจประเมินทางไกลมีรูปแบบที่นำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการตรวจประเมิน ดังนี้

- **Live Video Streaming** : เป็นรูปแบบการใช้งานไลฟ์วิดีโอ (Live Video Footage) ในการการทดสอบ (Streaming) ระหว่างผู้ตรวจประเมินกับผู้รับตรวจ โดยที่ผู้ตรวจประเมินสามารถสังเกตการณ์สถานที่หรือสภาพการดำเนินงานได้ตามเวลาจริง (Real Time)

- **Pre-recorded Video and Photographic** : การบันทึกวิดีโอไว้ก่อนล่วงหน้า ซึ่งผู้ตรวจประเมินจะร้องขอให้ผู้รับตรวจดำเนินการจัดทำไว้ เพื่อเป็นข้อมูลหลักฐานประกอบการในขั้นตอนการยื่นขอรับการตรวจประเมินรับรอง

- **Off-site Desktop Review of Document** : เมื่อเอกสารหลักฐานส่งเข้าระบบการรับเรื่องเพื่อพิจารณาแล้ว ผู้ตรวจประเมินที่รับผิดชอบที่อยู่ในสำนักงานหรือสถานที่ปฏิบัติงาน จะดำเนินการทวนสอบเพื่อยืนยันความถูกต้องและรับรองผลการตรวจข้อมูลเอกสารหลักฐานที่ผู้รับตรวจนำเสนอให้กับผู้ตรวจประเมินพิจารณา ข้อมูลที่ผู้ตรวจประเมินใช้ประกอบการพิจารณาจะอยู่ในรูปแบบภาพถ่าย (Photographic) หรือแฟ้มวิดีโอ (Video Footage) และเอกสารดิจิทัล (Digital Document) เป็นต้น

- **Remote Collection of Measurement Information** : เมื่อผู้ตรวจประเมินที่รับผิดชอบได้รับข้อมูลจากเครื่องมือและอุปกรณ์การวัดหรือการทดสอบต่างๆ เช่น การบันทึกอุณหภูมิ อุปกรณ์การวัดระยะ หรือข้อมูลการบันทึกภาพเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบดิจิทัล จะถูกส่งโดยตรงให้กับผู้ตรวจประเมินพิจารณา

- **Virtual Interview** : ผู้ตรวจประเมินที่รับผิดชอบจะดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ของฝ่ายผู้รับการตรวจประเมิน ผ่านระบบโทรศัพท์หรือระบบการประชุมผ่านวิดีโอ

ออนไลน์เพื่อทำความเข้าใจระบบและกระบวนการ และการวิเคราะห์ตรวจสอบตามหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนด (Compliance Audit)

**2.2 ความสามารถในการเข้าถึงหลักฐานที่เพียงพอและเหมาะสม** การนำ Remote Audit มาใช้ในการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเข้าถึงเอกสารและหลักฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่ หากเอกสารหลักฐานประกอบอยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ หรือสามารถสื่อสารและแปลงเอกสารในรูปของกระดาษให้อยู่ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลดิจิทัลและส่งให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ตรวจประเมินสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและหลักฐานต่างๆ โดยไม่ต้องเข้าไปที่กิจการของผู้ประกอบการได้ ทั้งนี้ การประชุมหรือสัมภาษณ์ผู้ประกอบการผ่านการประชุมออนไลน์ (Video Conference) โดยใช้เทคโนโลยี เช่น โปรแกรม Zoom โปรแกรม Window Meeting เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินจะต้องมั่นใจได้ว่าการเข้าถึงแหล่งข้อมูล เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นไปอย่างครบถ้วนถูกต้อง ความเร็วหรือความสามารถ ในการรับส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสามารถรองรับได้ และต้องใช้เทคนิค Data-Analytic เข้ามาเพื่อวิเคราะห์หรือระบุสัญญาณหรือข้อบ่งชี้ของสิ่งผิดปกติ และนำไปวางแผนและดำเนินการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**2.3 รูปแบบและกระบวนการตรวจประเมินทางไกลที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงระบบงานปกติของหน่วยงาน** ในกรณีกระบวนการตรวจประเมินทางไกลบางส่วนหรือแบบผสมผสาน ควรเชื่อมโยงเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานตรวจปกติ (Procedure) ที่ครอบคลุมขั้นตอนและกิจกรรมตั้งแต่การยื่นขอรับใบอนุญาตของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมก่อนการตรวจประเมิน (Preparation Phase) ขั้นตอนระหว่างการดำเนินการตรวจ (Conduct of Remote Audit Phase) และขั้นตอนการดำเนินการภายหลังการตรวจประเมิน (Post of Audit Phase)

### **3. การจัดทำแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการตรวจประเมินทางไกลตามแนวทางรัฐบาลดิจิทัล**

แนวปฏิบัติที่ตีนั้นเป็นเหมือนแผนที่ หรือเส้นทางที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ บนพื้นฐานการวิเคราะห์ทบทวนความรู้ ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้อง และการทดลองหรือทดสอบการใช้งาน เพื่อให้แนวปฏิบัติมีความยืดหยุ่นในการนำไปใช้งานจริง เพื่อช่วยชี้แนะแนวทางในการตัดสินใจดำเนินการหรือการปฏิบัติของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผู้ตรวจสอบควบคุมดูแลระบบงานให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือทิศทางเดียวกัน ช่วยลดหรือป้องกันความเสี่ยงในการตัดสินใจในการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน โดยมีข้อพิจารณาการดำเนินการให้สอดคล้องกับรูปแบบและขั้นตอนตามแนวทางมาตรฐานสากล ดังนี้

**3.1 ยึดหลักความสมัครใจร่วมกันระหว่างระหว่างผู้ตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมิน** โดยผู้ประกอบการและผู้ตรวจประเมินต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับการตรวจประเมินทางไกล เช่น สามารถประชุมผ่าน Platform หรือ Application แบบ Real-time มีเครื่องมือสื่อสารที่เพียงพอ มีระบบเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการสื่อสารที่ดี มีทรัพยากรเพียงพอ รวมถึงเอกสารและข้อมูลทั้งหมดของผู้ประกอบการตรวจประเมิน เช่น บันทึกลง เอกสาร และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องมีความพร้อมในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ในระหว่างการตรวจประเมิน นอกจากนี้ผู้ตรวจประเมินและผู้ประกอบการตรวจประเมิน ต้องดำเนินการมาตรการที่เหมาะสมในการรักษาความลับของข้อมูลในทุกรูปแบบ

**3.2 การระบุเงื่อนไขที่จำเป็นการตรวจประเมินทางไกลที่ชัดเจน** เกี่ยวกับเหตุผลความจำเป็น การกำหนดขอบข่าย การระบุบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมิน

การวางแผน กระบวนการตรวจประเมินโดยเฉพาะแนวทางปฏิบัติในการป้องกันความเสี่ยงระหว่างการตรวจประเมิน และรับ-ส่งเอกสารหลักฐานประกอบในการตรวจประเมินให้ชัดเจน หลักปฏิบัติการรักษาความลับของข้อมูล รวมถึงเงื่อนไขการปฏิบัติภายหลังการตรวจประเมินตามแนวทางมาตรฐานระดับสากล เช่น การรายงานและแจ้งผลการตรวจประเมิน เป็นต้น โดยจะต้องรับฟังหรือตรวจสอบแนวปฏิบัติจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจน ก่อนการนำไปประกาศใช้โดยทั่วไป

## บทสรุป

การจัดทำแนวทางการตรวจประเมินทางไกลเพื่อการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามหลักการปฏิบัติที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ ในการศึกษา การนำเทคโนโลยีการตรวจประเมินทางไกลมาใช้กับระบบการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพด้วยวิธีการที่หลากหลายและสอดคล้องกับมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) ซึ่งการนำเทคโนโลยี เช่น การประชุมหรือถ่ายทอดสดผ่านวิดีโอ (Streaming) การบันทึกวิดีโอและภาพถ่ายส่งให้ก่อนล่วงหน้า การตรวจสอบรับรองความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน (Off-site Desktop Review) การเก็บรวบรวมข้อมูลการตรวจประเมิน (Remote Collection of Measurement Information) รวมถึงการสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอออนไลน์แบบทางไกล (Virtual Interview) เพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จำเป็นต้องพิจารณาศึกษาระบบงานและบริบท และการจัดเตรียมความพร้อมเชิงระบบ และการจัดทำแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นไปตามหลักการและมาตรฐานสากล จะเป็นการช่วยป้องกันหรือลดข้อผิดพลาด ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างผลลัพธ์สู่ความเป็นเลิศของหน่วยงานตรวจประเมินรับรองเพื่อการอนุญาตประกอบกิจการ ซึ่งดำเนินการอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับมาตรฐานในระดับสากลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล เป็นการสร้างการยอมรับและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

## เอกสารอ้างอิง

- ราชกิจจานุเบกษา. (2559). พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 133, ตอนที่ 30 ก. (สำเนา).
- สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.). (2567). รายงานสรุปสาระสำคัญการเข้าร่วมโครงการวิจัย ASOSAI ครั้งที่ 13 ระหว่างปี พ.ศ. 2565–2567: การตรวจสอบระยะไกลขององค์กรตรวจเงินแผ่นดิน: อนาคตและความท้าทาย (Remote Audit for SAI: Future and Challenges). สำนักการต่างประเทศ.
- Global Wellness Institute. (2023). *Global wellness economy monitor November 2023*. <https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2023/11/>
- International Organization for Standardization (ISO). (2018). *Guideline for auditing management systems* (2nd ed.).
- International Organization for Standardization (ISO) & International Accreditation Forum (IAF). (2020). *ISO 9001 auditing practices group guidance on: Remote audit*. ISO & IAF.

- Eulerich, M., Wagner, M., & Wood, D. (2021). Evidence on internal audit effectiveness from transitioning to remote audits because of COVID-19. *SSRN*. <https://ssrn.com/abstract=3774050>.
- Hayes, R., Wallage, P., & Görtemaker, H. (2014). *Principles of audit: An introduction to international standards on auditing* (3rd ed.). Pearson Education Limited.
- Teeter, R., Alles, M., & Vasarhelyi, M.** (2010). Remote audit: A research framework. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 7, 73–88.
- The British Standards Institute.** (2020). *BSI guidance for remote audit – eAudit*. <https://www.bsigroup.com/globalassets/localfiles/en-th/our-service/assessment-and-cert/remote-audit/gd-bsi-guidance-remote-audit-04apr20.pdf>.