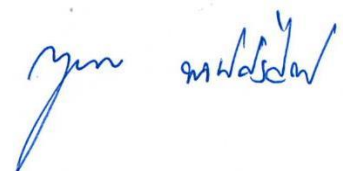


หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจประเมิน



Checked



Approved

1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ เป็นเอกสารสนับสนุน สำหรับกำหนด เงื่อนไขและหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ครอบคลุมถึง คุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ เงื่อนไขและหลักเกณฑ์พื้นฐานของการตรวจประเมิน ขั้นตอนการยื่นคำขอ และกิจกรรม การตรวจประเมินสถานประกอบการที่ยื่นขอการรับรองตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งการตรวจประเมินเพื่อให้การ รับรอง การตรวจติดตาม การตรวจต่ออายุ การตรวจเพื่อ ลด/ขยาย ขอบข่ายการรับรอง การตรวจกรณีพิเศษ และ การตรวจประเมินเพื่อปรับระดับคุณภาพ

2. คำจำกัดความ

- 2.1 **ศูนย์ฯ** หมายถึง ศูนย์รับรองระบบมาตรฐานนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 2.2 **ผู้ยื่นคำขอ (Applicant)** หมายถึง ผู้ประกอบการ นิติบุคคล หรือลูกค้าที่ประสงค์จะขอรับการรับรอง
- 2.3 **นิติบุคคล (Juristic person)** หมายถึง กลุ่มบุคคล องค์กร เพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่ง ซึ่งอาศัย อำนาจแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายอื่น นิติบุคคลย่อมมีสิทธิและหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่ง ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายอื่น ภายในขอบแห่งอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ที่ได้บัญญัติหรือ กำหนดไว้ในกฎหมาย ข้อบังคับ หรือตราสาร
- 2.4 **ผู้ได้รับการรับรอง** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองจากศูนย์ฯ
- 2.5 **หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน (Lead Auditor)** หมายถึง บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ศูนย์ฯ กำหนด และได้รับการ แต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้นำการตรวจประเมิน
- 2.6 **ผู้ตรวจประเมิน** หมายถึง บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ศูนย์ฯ กำหนด และได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ตรวจ ประเมิน
- 2.7 **คณะผู้ตรวจประเมิน (Auditor Team)** หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ตรวจประเมินซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด (ถ้ามี) และผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) หรือบุคคลเดียวที่ทำ หน้าที่ตรวจประเมินโดยบุคคลดังกล่าวต้องมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน
- 2.8 **ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด (Provision Auditor)** หมายถึง บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ศูนย์ฯ กำหนด และ ได้รับการเข้าร่วมให้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน
- 2.9 **ผู้เชี่ยวชาญ (Technical Expert)** หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ให้คำแนะนำทางเทคนิคเฉพาะแก่คณะผู้ตรวจ ประเมิน หรือคณะกรรมการตัดสินให้การรับรอง ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญอาจเข้าร่วมในคณะผู้ตรวจประเมินเพื่อให้ คำแนะนำ ให้ความเห็น หรือสรุปสาระทางเทคนิคให้แก่คณะผู้ตรวจประเมินได้

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ

- 3.1 เป็นบุคคล หรือนิติบุคคล ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ หรือเป็นกิจการที่มีการจดทะเบียนตาม กฎหมายประเทศไทย
- 3.2 เป็นผู้ประกอบกิจการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานที่ขอรับการตรวจประเมินและรับรอง โดยมี คุณสมบัติเบื้องต้นตามแต่ละมาตรฐานกำหนดไว้
- 3.3 ไม่เป็นผู้ถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย เว้นแต่พ้นระยะ 1 ปี มาแล้ว

3.4 ต้องมีการจัดการตามมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย รวมทั้งระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานนั้น ๆ

4. เงื่อนไขและหลักเกณฑ์พื้นฐานการตรวจประเมิน

ผู้ที่ยื่นคำขอต้องยอมรับที่จะปฏิบัติตามเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ศูนย์ฯ กำหนดดังต่อไปนี้

4.1 ต้องให้ข้อมูลแก่ศูนย์ฯ เพื่อใช้ในการดำเนินการตามขั้นตอนการรับคำขอ

4.2 ต้องจัดสรรสิ่งจำเป็นสำหรับการตรวจประเมิน รวมถึงการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูล เครื่องมือ สถานที่ พื้นที่ บุคคล ผู้รับจ้างขององค์กร การตรวจสอบข้อร้องเรียน และการให้เข้าสังเกตการณ์

4.3 ต้องแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องอย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่กำหนด

4.4 หากไม่สามารถดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขในเวลาที่กำหนด และไม่มีการแจ้งขอขยายระยะเวลาในการแก้ไข อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ถือว่าเป็นการยกเลิกคำขอการรับรอง

4.5 ค่าธรรมเนียมในการตรวจประเมินและรับรอง ต้องดำเนินการชำระก่อนการตรวจประเมินและรับรอง การตรวจติดตาม หรือการต่ออายุ หรือการดำเนินการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

4.6 หากมีการใช้เครื่องหมายการรับรองไม่ถูกต้องและล่อแหลมต่อการอ้างสิทธิในการให้การรับรอง และการไม่ส่งคืนใบรับรองทั้งหมดภายในระยะเวลาที่กำหนด จะส่งผลในการดำเนินการตามกฎหมายกับบริษัทที่ไม่ได้รับอนุญาต

4.7 ต้องอนุญาตให้ศูนย์ฯ ดำเนินการเข้าตรวจติดตามในเวลาที่กำหนด รวมถึงการตรวจกรณีพิเศษ (หากมี)

4.8 ต้องยินยอมอนุญาตให้ผู้แทนของศูนย์ฯ และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรอง มีสิทธิในการตรวจเยี่ยม เข้าสังเกตการณ์ในการดำเนินการตรวจ ซึ่งข้อเท็จจริงที่ผู้แทนของศูนย์ฯ ได้รับทราบ จะไม่ส่งผลกระทบต่อ การตรวจประเมินนั้นและในระหว่างนั้นอาจมีผู้ตรวจประเมินฝึกหัดหรือผู้ตรวจประเมินภายในของศูนย์ฯ อยู่ในทีมตรวจด้วย

5. ขั้นตอนการยื่นคำขอ

5.1 การขอรับการตรวจประเมิน

ผู้ประสงค์ขอรับการตรวจประเมิน ต้องดำเนินการติดต่อศูนย์ฯ หรือสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.) หรือกรมการท่องเที่ยว เพื่อขอรับเอกสารสำหรับการยื่นคำขอการรับรอง และดำเนินการกรอกข้อมูลเอกสารใบยื่นคำขอให้ครบถ้วนพร้อมทั้งลงนามยืนยันรับรองข้อมูลพร้อมแนบเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนส่งกลับไปที่ศูนย์ฯ เพื่อดำเนินการตรวจสอบเอกสาร

5.2 การทบทวนคำขอ

เมื่อศูนย์ฯ ได้รับใบคำขอ จะดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในใบรับคำขอการรับรองที่ได้รับ และเอกสารประกอบคำขอต่าง ๆ ของผู้ยื่นคำขอ และแจ้งผลการพิจารณาคำขอให้ผู้ยื่นคำขอทราบ

5.2.1 กรณีใบรับคำขอและเอกสารยังไม่ครบถ้วนจะส่งกลับไปให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ครบถ้วนภายในระยะเวลา 90 วันนับจากวันที่รับคำขอ หากเกินกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ศูนย์ฯ จะดำเนินการยกเลิกเอกสารคำขอทั้งหมด

5.2.2 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตรวจประเมินและรับรองได้ ศูนย์ฯ จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบ

5.2.3 กรณีที่ใบรับคำขอและเอกสารของผู้ยื่นคำขอถูกต้องและครบถ้วนแล้วจะดำเนินการจัดทำใบเสนอราคาสำหรับการตรวจประเมินให้กับทางผู้ยื่นคำขอ

5.3 การตกลงเซ็นสัญญา ยอมรับใบเสนอราคา

ทั้งนี้ก่อนมีการตรวจประเมิน ศูนย์ฯ จะจัดส่งใบเสนอราคาให้กับผู้ยื่นคำขอเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาอนุมัติ เพื่อยืนยัน รับทราบ ราคาและกฎเกณฑ์ เมื่อผู้ยื่นคำขออนุมัติใบเสนอราคา ศูนย์ฯ จะทำการติดต่อประสานงานกับผู้ยื่นคำขอเพื่อกำหนดหมายวันตรวจประเมินภายในระยะเวลา 90 วัน นับจากวันที่ลงนามในใบเสนอราคา

5.4 กิจกรรมก่อนการตรวจประเมินและรับรอง

5.4.1 ศูนย์ฯ ดำเนินการคัดเลือกหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญ โดยอ้างอิงคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งจากหลักเกณฑ์และเงื่อนไขคุณสมบัติและประสบการณ์สำหรับผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ และมีความเป็นกลาง

5.4.2 ดำเนินการวางแผนการตรวจประเมิน และนำส่งแผนการตรวจประเมินให้แก่ผู้ยื่นคำขอ เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วน และลงนามยืนยันข้อมูลในแผนการตรวจประเมิน รวมถึงแจ้งรายการเอกสารที่ผู้ยื่นคำขอต้องจัดเตรียมสำหรับการตรวจประเมิน

6. ขั้นตอนการตรวจประเมิน

6.1 การตรวจประเมินเพื่อให้การรับรอง (Initial audit)

6.1.1 มีการดำเนินการตรวจประเมินตามข้อกำหนดมาตรฐาน ซึ่งดำเนินการรวบรวมข้อมูล เอกสารและหลักฐานต่าง ๆ จากการตรวจประเมินโดยวิธีการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ทำงาน และตรวจสอบจากเอกสารและบันทึกต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานของผู้ยื่นคำขอ เพื่อนำมาบันทึกผลการตรวจประเมิน ซึ่งสอดคล้องตามระเบียบปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้

6.1.2 หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ทำหน้าที่ในการรายงานผลการตรวจประเมิน โดยยืนยันขอบเขตในการรับรองที่ผู้ยื่นคำขอร้องขอ อธิบายเกณฑ์ในการตัดสินผล คำจำกัดความ อธิบายการรักษาความลับและกติกากในการเปิดเผยข้อมูลของผู้ยื่นคำขอ อธิบายถึงกิจกรรมที่สถานประกอบการต้องทำหลังจากการตรวจประเมินและเปิดโอกาสให้ผู้ยื่นคำขอสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ

6.1.3 กรณีคณะผู้ตรวจประเมินพบข้อบกพร่องสำคัญ หรือข้อบกพร่องย่อย คณะผู้ตรวจประเมินจะทำการแจ้งให้ผู้ถูกตรวจทราบถึงการติดตามผลการแก้ไข และต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันตรวจประเมิน และคณะผู้ตรวจประเมินจะทำการทบทวน รายละเอียดการแก้ไข ซึ่งผลการทบทวนหรือผลการยอมรับการแก้ไขจะมีการแจ้งให้ผู้ถูกตรวจทราบ

6.1.4 ผู้ถูกตรวจสามารถแจ้งการขยายระยะเวลาในการแก้ไขได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละ 45 วัน และระยะเวลาในการแก้ไข พร้อมทั้งการพิจารณาผลการแก้ไข โดยรวมต้องไม่เกิน 120 วัน นับจากวันตรวจประเมิน

6.1.5 ผู้ถูกตรวจ ไม่แก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะเวลา 30 วัน และไม่มีการแจ้งขอขยายระยะเวลาในการ

แก้ไข อย่างเป็นทางการโดยลักษณะอักษร ให้ถือว่ายกเลิกคำขอการรับรอง

6.1.6 หากไม่พบข้อบกพร่อง หรือมีการแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อหลักเกณฑ์มาตรฐาน จะมีการดำเนินการตามกิจกรรม ประชุมให้การรับรอง และกระบวนการออกใบรับรอง ต่อไป

6.1.7 เมื่อที่ประชุมคณะกรรมการตัดสินให้การรับรอง มีมติพิจารณาให้การรับรอง และแจ้งผลการพิจารณาให้การรับรอง ต่อผู้ยื่นคำขอการรับรองภายใน 30 วันทำการ พร้อมทั้งดำเนินการจัดทำใบรับรอง ลงนาม และจัดส่ง

6.1.8 หากที่ประชุมคณะกรรมการตัดสินให้การรับรองมีมติพิจารณาไม่ให้การรับรอง จะมีการชี้แจงเหตุผลในการตัดสินดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอทราบ

6.2 การตรวจติดตามการรับรอง

6.2.1 หลังจากที่มีการออกใบรับรองไปแล้ว ศูนย์ฯ จะทำการตรวจประเมินเพื่อการติดตามการรักษาคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง อย่างน้อย 1 ครั้งต่ออายุการรับรอง

6.2.2 คณะผู้ตรวจประเมินจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างของสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน และกิจกรรมการทำงานของศูนย์ฯ เป็นบางส่วน และตรวจสอบเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของศูนย์ฯ ตามความเหมาะสม

6.2.3 เมื่อมีการออกใบขอให้ปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องให้ดำเนินการ เช่นเดียวกับการตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง (Initial audit) (ครั้งแรก)

6.3 การตรวจต่ออายุการรับรอง

6.3.1 ผู้ได้รับการรับรองต้องแจ้งความประสงค์ขอต่ออายุการรับรอง เป็นลายลักษณ์อักษรและมีรายละเอียดเป็นไปตามเงื่อนไขของมาตรฐาน ก่อนวันสิ้นสุดการรับรอง

6.3.2 การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองจะมีการวางแผนการตรวจประเมินตามที่ได้ผู้ได้รับการรับรองได้ตกลงไว้ เพื่อประเมินผลว่ายังคงรักษาและปฏิบัติตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน ซึ่งต้องมีการเข้าไปตรวจติดตามที่สถานประกอบการและหากมีการข้อบกพร่อง จะต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้แล้วเสร็จก่อนที่จะถึงวันหมดอายุของใบรับรองหรือตามที่ศูนย์ฯ กำหนด

6.3.3 ศูนย์ฯ จะดำเนินการตรวจประเมินก่อนระยะเวลาในการรับรองตามมาตรฐานสิ้นสุดลง และดำเนินการตรวจประเมินโดยละเอียดตามข้อกำหนดในมาตรฐานทั้งหมด

6.3.4 การต่ออายุใบรับรองจะอยู่บนพื้นฐานของผลการตรวจประเมิน ภายในเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามกระบวนการการตัดสินให้การรับรอง เช่นเดียวกับการตรวจประเมินเพื่อให้การรับรอง (Initial audit) (ครั้งแรก)

6.4 การตรวจเพื่อ ลด/ขยาย ขอบข่ายการรับรอง

ศูนย์ฯ สามารถตรวจติดตามผลเพิ่มเติมหรือตรวจประเมินใหม่ได้ หากมีเหตุอันควร หรือการขอเพิ่ม/ลด ขอบข่ายจากผู้ได้รับการรับรอง หรือในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อกิจกรรม และการดำเนินการในมาตรฐานของผู้ได้รับการรับรอง เช่น มีข้อร้องเรียน หรือมีเหตุอันสงสัยว่าสมรรถนะการดำเนินงานลดลง

6.5 การตรวจกรณีพิเศษ

ในระหว่างการรับรองอาจมีกระบวนการตรวจกรณีพิเศษ จากการพบข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์ของผู้ขอการรับรอง ได้รับการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกรณีที่ต้องตรวจประเมินเพิ่มเติม เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ใช้ประกอบการรับรอง โดยอาจดำเนินการตรวจประเมินเพิ่มเติมในบางส่วน หรือตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด

6.6 การตรวจประเมินเพื่อปรับระดับคุณภาพ

เป็นกระบวนการตรวจประเมินภายหลังการรับรอง โดยผู้ที่ได้รับการรับรองมีความประสงค์ขอปรับระดับคุณภาพ (ระดับดาว) โดยการตรวจประเมินต้องดำเนินการตรวจประเมินใหม่ทั้งหมดในข้อกำหนดของมาตรฐาน

7. การรักษาความลับ

ศูนย์ฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจประเมิน จะเก็บรักษาข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับในกระบวนการตรวจประเมินและรับรอง จากผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ที่ได้รับการรับรองไว้เป็นความลับ แต่จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ยื่นขอ หรือผู้ที่รับรองอันเนื่องมาจากความลับนี้ได้แพร่กระจายออกไป เว้นแต่เกิดขึ้นจากการกระทำของศูนย์ฯ เอง

8. เอกสารอ้างอิง

8.1 ข้อกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง