

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

การตรวจประเมินหน่วยรับรองมาตรฐานท่องเที่ยวไทย

1. ขอบข่าย

เอกสารนี้ กำหนดแนวทางการตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบงานหน่วยรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ซึ่งครอบคลุมถึงขั้นตอนในการตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองระบบงาน การตรวจติดตามผล และการตรวจประเมินใหม่ รวมทั้งการพิจารณาคุณสมบัติและหน้าที่ของผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญ

2. เอกสารอ้างอิง

- 2.1 พระราชบัญญัติการมาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ.2551
- 2.2 ข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยการรับรองระบบงานหน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
- 2.3 มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวประกาศกำหนด
- 2.4 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข
 - (1) การรับรองระบบงานหน่วยรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
 - (2) การใช้เครื่องหมายการรับรองระบบงานหน่วยรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

3. นิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในเอกสารนี้ให้เป็นไปตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการมาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ. 2551 และต่อไปนี้

- 3.1 **มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย** หมายถึง มาตรฐานที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวกำหนด เช่น มาตรฐานกิจกรรมล่องแก่ง มาตรฐานกิจกรรมเดินป่า มาตรฐานกิจกรรมดูพรรณไม้ป่า มาตรฐานกิจกรรมดูผีเสื้อ มาตรฐานห้องน้ำสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น
- 3.2 **สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว** ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “สพท.” หมายถึง หน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยรวมถึงการขึ้นทะเบียน แต่งตั้งหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบงานให้เป็นหน่วยรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
- 3.3 **คณะกรรมการรับรองหน่วยรับรองและหน่วยตรวจ** ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “คณะกรรมการรับรอง” หมายถึง คณะกรรมการเฉพาะด้านที่คณะกรรมการการมาตรฐานแห่งชาติ (กมช.) (ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “คณะกรรมการ”) แต่งตั้งให้พิจารณาให้การรับรองแก่ผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรอง
- 3.4 **คณะทบทวนการรับรองระบบงาน** ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “คณะทบทวน” หมายถึง คณะบุคคลที่สำนักงานแต่งตั้งขึ้นให้ทำหน้าที่ทบทวนผลการตรวจประเมินก่อนนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาต่อไป
- 3.5 **หน่วยรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย** ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “หน่วยรับรอง” หมายถึง ผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรองที่เป็นบุคคลที่สาม (third party) ที่ให้บริการประเมินและ

- รับรองผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องตามมาตราฐานการท่องเที่ยวไทย
ที่ สพท. ประกาศกำหนด
- 3.6 **ผู้ยื่นคำขอ** หมายถึง หน่วยรับรองที่ประสงค์จะขอรับการรับรองระบบงานด้านมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
 - 3.7 **ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน** หมายถึง หน่วยรับรองที่ผ่านการตรวจประเมินแล้วพบว่ามีความสามารถเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด และได้รับใบรับรองระบบงานจากคณะกรรมการ
 - 3.8 **ผู้ได้รับการรับรองกิจกรรม** หมายถึง ผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมสอดคล้องกับมาตรฐานมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ที่ สพท. กำหนด
 - 3.9 **การรับรองระบบงาน (Accreditation)** หมายถึง กระบวนการให้การยอมรับอย่างเป็นทางการแก่หน่วยรับรองว่ามีความสามารถในการดำเนินการรับรองผู้ประกอบการและมีสิทธิแสดงเครื่องหมายการรับรองระบบงาน
 - 3.10 **การรับรองกิจกรรม** หมายถึง การที่หน่วยรับรองให้การรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยแก่ผู้ประกอบการตามมาตรฐานที่ สพท. กำหนด
 - 3.11 **การตรวจประเมิน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการโดยคณะผู้ตรวจประเมินของสำนักงาน เพื่อพิจารณาความสามารถของหน่วยรับรองภายใต้สาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงาน ตามมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง หรือ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบงานที่คณะกรรมการกำหนด
 - 3.12 **การต่ออายุการรับรองระบบงาน (Reassessment)** หมายถึง การตรวจประเมินก่อนครบรอบระยะเวลาของการรับรองระบบงาน เพื่อยืนยันว่าระบบการบริหารงานของหน่วยรับรองยังคงเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง หรือหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด
 - 3.13 **การตรวจติดตามผล (Surveillance assessment)** หมายถึง การตรวจประเมินเพื่อเฝ้าติดตามหน่วยรับรองที่ได้รับการรับรองระบบงานว่าระบบการบริหารงานของหน่วยรับรองยังคงเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง หรือหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด
 - 3.14 **หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน** หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและได้รับมอบหมายจากสำนักงานให้ทำหน้าที่เป็นผู้นำในคณะผู้ตรวจประเมินในการตรวจประเมินหน่วยรับรอง และประสานงานเพื่อให้การตรวจประเมินมีประสิทธิภาพ
 - 3.15 **ผู้ตรวจประเมิน** หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและได้รับมอบหมายจากสำนักงานให้ทำหน้าที่ในการตรวจประเมินหน่วยรับรอง
 - 3.16 **ผู้ตรวจประเมินด้านเทคนิค** หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและทำหน้าที่ตรวจประเมินความสามารถทางวิชาการของหน่วยรับรองเฉพาะการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง
 - 3.17 **ผู้เชี่ยวชาญ** หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้านวิชาการในสาขาและขอบข่ายที่ตรวจประเมิน และได้รับมอบหมายจากสำนักงานให้เข้าร่วมในคณะผู้ตรวจประเมินเพื่อให้คำแนะนำด้านวิชาการแก่คณะผู้ตรวจประเมิน

- 3.18 **ข้อบกพร่องสำคัญ** หมายถึง ข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ไม่ดำเนินการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการรับรองระบบงาน หรือ ข้อกำหนดในการรับรองระบบงาน หรือ การไม่ปฏิบัติตามเอกสารระบบการบริหารงานที่หน่วยรับรองกำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาแล้ว ส่งผลเสียหายร้ายแรงต่อระบบการบริหารงานของหน่วยรับรอง และนำไปสู่ความไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือในผลการตรวจสอบและรับรอง
- 3.19 **ข้อบกพร่องย่อย** หมายถึง ข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ไม่ดำเนินการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการรับรองระบบงาน หรือ ข้อกำหนดในการรับรองระบบงาน หรือ การไม่ปฏิบัติตามเอกสารระบบการบริหารงานที่หน่วยรับรองกำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาแล้ว ส่งผลต่อระบบการบริหารงานของหน่วยรับรองน้อย แต่หากปล่อยทิ้งไว้อาจนำไปสู่ข้อบกพร่องสำคัญได้
- 3.20 **ข้อสังเกต** หมายถึง สิ่งที่พบจากการตรวจประเมินซึ่งไม่จัดว่าเป็นข้อบกพร่อง แต่หากไม่ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจก่อให้เกิดเป็นข้อบกพร่องขึ้นได้ภายหลัง
- 3.21 **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง ข้อคิดเห็นที่ควรนำไปปรับปรุงเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น

4. การตรวจประเมิน

- 4.1 การตรวจประเมินหน่วยรับรอง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้
- (1) การแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน
 - (2) การทบทวนเอกสาร
 - (3) การตรวจประเมิน
 - (4) การรายงานผลการตรวจประเมิน
- 4.2 การแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน
- (1) สำนักงานจะแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจประเมินที่ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินและกิจกรรมการทอ้งเกี่ยวข้องและการบริการที่เกี่ยวข้องตามสาขาและขอบข่ายของการตรวจประเมิน
 - (2) คณะผู้ตรวจประเมิน ต้อง
 - 1) มีความเข้าใจมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข
 - 2) มีความรู้ในขั้นตอนการดำเนินงานและเอกสารที่ใช้ในการตรวจประเมิน
 - 3) มีความรู้ด้านวิชาการในกิจกรรมที่ขอรับการรับรองระบบงาน
 - 4) มีความสามารถในการสื่อสาร
 - 5) ปลอดภัยผลประโยชน์ที่อาจทำให้สมาชิกในคณะผู้ตรวจประเมินปฏิบัติตนอย่างไม่เป็นกลางไม่น่าเชื่อถือ หรือไม่เสมอภาค เช่น
 - ก) เคยให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับรองซึ่งอาจมีผลต่อกระบวนการและการตัดสินใจการรับรองระบบงาน
 - ข) มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจ

- (3) คณะผู้ตรวจประเมินประกอบด้วยหัวหน้าผู้ตรวจประเมินและผู้ตรวจประเมินอีกจำนวนหนึ่งตามความเหมาะสม และอาจมีผู้ตรวจประเมินด้านเทคนิคหรือผู้เชี่ยวชาญด้วยก็ได้
- (4) หน้าที่ของคณะผู้ตรวจประเมิน
 - 1) หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน มีหน้าที่บริหารการตรวจประเมินในคณะผู้ตรวจประเมิน และประเมินความสามารถของหน่วยรับรองให้ครอบคลุมกิจกรรมของหน่วยรับรองที่ขอรับการรับรองระบบงานตามมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง หรือหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด ให้มีประสิทธิภาพ
 - 2) ผู้ตรวจประเมิน มีหน้าที่ตรวจประเมินความสามารถของหน่วยรับรองตามมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง หรือหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด ในกิจกรรมตามที่หัวหน้าผู้ตรวจประเมินมอบหมาย
 - 3) ผู้ประเมินด้านเทคนิค มีหน้าที่ตรวจประเมินความสามารถของหน่วยรับรองตามมาตรฐานท่องเที่ยวไทยและหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนดในกิจกรรมตามที่หัวหน้าคณะผู้ประเมินมอบหมายและให้คำแนะนำ ให้ความเห็น หรือสรุปสาระด้านวิชาการให้แก่คณะผู้ประเมิน
 - 4) ผู้เชี่ยวชาญ มีหน้าที่ให้คำแนะนำ ให้ความเห็น หรือสรุปสาระด้านวิชาการให้แก่คณะผู้ตรวจประเมิน
- (5) สำนักงานจะแจ้งชื่อและหน่วยงานต้นสังกัดของคณะผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการแต่งตั้งให้หน่วยรับรองเพื่อพิจารณาให้การยอมรับ

4.3 การทบทวนเอกสาร

- (1) คณะผู้ตรวจประเมินจะ
 - 1) ทบทวนและประเมินเอกสารต่างๆ ของหน่วยรับรองเพื่อพิจารณาถึงความครบถ้วนและความสอดคล้องของระบบการบริหารงานตามมาตรฐานด้านการตรวจสอบและรับรอง และหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง
 - 2) จัดทำรายงานการประเมินเอกสาร และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนการตรวจประเมิน (ถ้ามี) เพื่อจัดส่งให้หน่วยรับรองพิจารณาให้ความเห็นชอบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
 - 3) จัดทำกำหนดการตรวจประเมิน ณ สถานที่ทำการของหน่วยรับรอง รวมทั้งสถานที่ทำการอื่นของหน่วยรับรองที่มีกิจกรรมสำคัญ (key activities) ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การพัฒนากระบวนการทำงาน และ/หรือขั้นตอนการดำเนินงาน และกิจกรรมอื่นๆ เช่น การทบทวนข้อตกลง การวางแผนการตรวจ การทบทวน และการตัดสินการรับรอง (ถ้ามี) เพื่อจัดส่งให้หน่วยรับรองพิจารณาให้ความเห็นชอบ
 - (1) ในกรณีการตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองระบบงานครั้งแรก สำนักงานจะกำหนดให้มีการตรวจประเมินให้ครอบคลุมสถานที่ทำการของหน่วยรับรอง รวมทั้งสถานที่ทำการอื่นของหน่วยรับรองที่มีกิจกรรมสำคัญทุกแห่ง

(2) ในกรณีการตรวจประเมินเพื่อการติดตามผล หรือการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรอง สำนักงานจะกำหนดให้สุ่มตรวจประเมินสถานที่ทำการของหน่วยรับรอง รวมทั้งสถานที่ทำการอื่นของหน่วยรับรองที่มีกิจกรรมสำคัญบางแห่ง อย่างไรก็ตามในรอบการรับรองระบบงานต้องตรวจประเมินให้ครบทุกสถานที่ทำการของหน่วยรับรอง

(2) สำนักงานอาจไม่ดำเนินการตรวจประเมิน ณ สถานที่ทำการต่อไป หากพบว่า

- 1) เอกสารต่าง ๆ ของหน่วยรับรองยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐานด้านการตรวจสอบและรับรอง และหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องในสาระสำคัญ
- 2) หน่วยรับรองไม่จัดส่งเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของคณะผู้ตรวจประเมิน

4.4 การตรวจประเมิน

(1) การตรวจประเมินประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

- 1) ขั้นตอนที่ 1 การตรวจประเมิน ณ สถานที่ทำการของหน่วยรับรอง
- 2) ขั้นตอนที่ 2 การตรวจประเมินความสามารถผู้ประเมินของหน่วยรับรอง

หมายเหตุ การตรวจประเมินในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 อาจสลับลำดับได้ ตามความเหมาะสม

(2) การตรวจประเมินขั้นตอนที่ 1

คณะผู้ตรวจประเมินจะ

- ก) ตรวจประเมินความสามารถและประสิทธิผลของระบบการบริหารงานของหน่วยรับรอง ตามมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด
- ข) บันทึกสิ่งที่ตรวจพบในระหว่างการตรวจประเมินตามความเป็นจริง
- ค) จัดทำรายงานข้อบกพร่องด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน และกระชับ โดยมีหลักฐานสนับสนุน เมื่อตรวจพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด โดยจำแนกเป็นข้อบกพร่องสำคัญ หรือ ข้อบกพร่องย่อย รวมทั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)
- ง) ชี้แจงสรุปผลการตรวจประเมิน
- จ) ให้ผู้แทนของหน่วยรับรองลงนามรับทราบในรายงานข้อบกพร่อง และหารือเกี่ยวกับมาตรการแก้ไข พร้อมทั้งกำหนดเวลาในการแก้ไข

(3) การตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2

- 1) การสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความสามารถของคณะผู้ประเมินของหน่วยรับรอง (Witnessing)

สำนักงานจะเลือกสุ่มตัวอย่างการประเมินผู้ประกอบกิจการเพื่อใช้เป็นตัวแทนในสาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงาน ดังนี้

- ก) สุ่มตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 1 ตัวอย่าง/ขอบข่าย ที่มีนัยสำคัญต่อผลกระทบ และ/หรือ ความเสี่ยง ด้านคุณภาพการบริการ เพื่อใช้เป็นตัวแทนขอบข่ายที่ขอรับการรับรองระบบงานแล้วแต่กรณี
 - ข) มีการประเมินครอบคลุมกระบวนการหลัก
- 2) คณะผู้ตรวจประเมินจะ
- ก) ตรวจสอบประเมินความสามารถของคณะผู้ประเมินของหน่วยรับรอง
 - ข) สังเกตการณ์การประเมินของคณะผู้ประเมินของหน่วยรับรองขณะปฏิบัติงานโดยอาจ ทวนสอบเอกสาร และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งจัดบันทึกไว้
 - ค) ชี้แจงสรุปผลการตรวจประเมินให้คณะผู้ประเมินของหน่วยรับรองทราบ
- 3) ในกรณีที่ผลการประเมินความสามารถของคณะผู้ประเมินไม่เป็นที่ยอมรับ ให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินจัดทำรายงานข้อบกพร่อง ซึ่งจะจำแนกเป็นข้อบกพร่องสำคัญ โดยให้หัวหน้าคณะผู้ประเมินของหน่วยรับรองลงนามรับทราบในรายงานข้อบกพร่อง และแจ้งให้สำนักงานทราบเพื่อให้มีการประเมินขั้นตอนที่ 2 ใหม่
- 4) ในกรณีที่พบข้อบกพร่องในการดำเนินงานของคณะผู้ประเมินในระหว่างการประเมินเพื่อรับรองกิจกรรมที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบและรับรอง และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยรับรอง ให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินจัดทำรายงานข้อบกพร่อง โดยจำแนกเป็นข้อบกพร่องสำคัญ หรือ ข้อบกพร่องย่อย และให้หัวหน้าคณะผู้ประเมินของหน่วยรับรองลงนามรับทราบในรายงานข้อบกพร่อง
- (4) ในกรณีที่คณะผู้ตรวจประเมินไม่สามารถสรุปผลการตรวจประเมินจากสิ่งที่ตรวจพบได้ ให้คณะผู้ตรวจประเมินแจ้งสำนักงานเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

4.5 การรายงานผลการตรวจประเมิน

- (1) เมื่อสิ้นสุดการตรวจประเมินแต่ละขั้นตอน หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินจะจัดทำรายงานการตรวจประเมิน พร้อมข้อสรุปและข้อเสนอแนะของคณะผู้ตรวจประเมินต่อสำนักงาน
- (2) ภายหลังจากการตรวจประเมินครบทั้ง 2 ขั้นตอน หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินจะจัดทำรายงานสรุปภาพรวมความสามารถของหน่วยรับรอง พร้อมข้อเสนอแนะในการให้การรับรองระบบงานต่อสำนักงาน
- (3) สำนักงานจะจัดส่งรายงานสรุปผลการตรวจประเมินให้หน่วยรับรองทราบและพิจารณาให้ข้อคิดเห็นภายในระยะเวลาที่กำหนด

5. การแก้ไขข้อบกพร่อง

- 5.1 หน่วยรับรองต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมินในแต่ละขั้นตอน โดยต้องจัดส่งแนวทางการแก้ไข และแผนการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการต่อ

ข้อบกพร่อง พร้อมทั้งหลักฐานผลการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง (ถ้ามี) ให้สำนักงานพิจารณาให้ความเห็นชอบภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ออกรายงานข้อบกพร่อง

- 5.2 ในกรณีที่หน่วยรับรองไม่ดำเนินการใดๆ หรือระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเกินกว่า 180 วันนับจากวันที่ออกรายงานข้อบกพร่อง สำนักงานอาจดำเนินการตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด

6. การเสนอให้การรับรองระบบงาน

- 6.1 หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินจะนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาให้การรับรองระบบงาน ในกรณีดังต่อไปนี้
- (1) ไม่พบข้อบกพร่อง
 - (2) กรณีที่พบข้อบกพร่องย่อย โดยหน่วยรับรองได้นำเสนอแนวทางการแก้ไข และแผนการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการต่อข้อบกพร่อง พร้อมทั้งหลักฐานผลการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง ซึ่งคณะผู้ตรวจประเมินได้ทวนสอบแล้วเห็นว่าเป็นที่ยอมรับได้
 - (3) กรณีที่พบข้อบกพร่องสำคัญ โดยหน่วยรับรองได้นำเสนอแนวทางการแก้ไข และแผนการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการต่อข้อบกพร่อง และคณะผู้ตรวจประเมินได้มีการตรวจประเมินเพื่อการทวนสอบประสิทธิผลของการแก้ไขข้อบกพร่อง (Follow-up assessment) ณ สถานที่ทำการของหน่วยรับรองภายหลังจากระยะเวลาที่กำหนดแล้วสรุปว่าเป็นที่ยอมรับได้
- 6.2 สำนักงานจะแต่งตั้งคณะทบทวนที่มีความรู้ความสามารถด้านการรับรองระบบงาน และนำเสนอรายงานและข้อมูลทั้งหมดให้คณะทบทวนพิจารณา กรณีที่คณะทบทวนมีข้อสังเกต หรือข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการตรวจประเมิน อาจให้มีการขอข้อมูล หรือให้มีการตรวจประเมินเพิ่มเติม ก็ได้
- 6.3 เมื่อคณะทบทวนเห็นชอบผลการตรวจประเมินแล้ว สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการรับรองเพื่อพิจารณาให้การรับรองระบบงานต่อไป

7. การตรวจติดตามผลและการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองระบบงาน

- 7.1 สำนักงานดำเนินการตรวจประเมินเช่นเดียวกันกับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง ตามข้อ 4.2 ถึง 4.5 ข้างต้น โดยอนุโลม
- ในการตรวจติดตามผล สำนักงานอาจประเมินขั้นตอนที่ 1 และ/หรือ ขั้นตอนที่ 2 ตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตามในแต่ละรอบของการรับรองต้องดำเนินการตรวจประเมินครบทั้ง 2 ขั้นตอน
- 7.2 กรณีที่พบข้อบกพร่อง หน่วยรับรองต้องดำเนินการดังนี้
- (1) ข้อบกพร่องย่อย ต้องเสนอแนวทางการแก้ไข และแผนการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการต่อข้อบกพร่อง ให้คณะผู้ตรวจประเมินพิจารณาจนเป็นที่ยอมรับภายในระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่ออกรายงานข้อบกพร่อง และส่งหลักฐานผลการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องตามแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยคณะผู้ตรวจประเมินจะทวนสอบ

ประสิทธิผลการแก้ไขในการตรวจติดตามผลครั้งต่อไป หรือการทวนสอบประสิทธิผลของการแก้ไขข้อบกพร่อง (Follow-up assessment) ณ สถานที่ทำการของหน่วยรับรองก็ได้ หากหน่วยรับรองไม่ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว หรือปรากฏผลการทวนสอบว่าไม่เกิดประสิทธิผล คณะผู้ตรวจประเมินจะออกรายงานข้อบกพร่องฉบับใหม่โดยปรับเป็นข้อบกพร่องสำคัญ

- (2) ข้อบกพร่องสำคัญ ต้องเสนอแนวทางการแก้ไข และแผนการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการต่อข้อบกพร่อง ให้คณะผู้ตรวจประเมินพิจารณาจนเป็นที่ยอมรับ ภายในระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่ออกรายงานข้อบกพร่อง และคณะผู้ตรวจประเมินจะตรวจประเมินเพื่อการทวนสอบประสิทธิผลของการแก้ไขข้อบกพร่อง (Follow-up assessment) ณ สถานที่ทำการของหน่วยรับรองภายหลังจากระยะเวลาที่กำหนดแล้ว หากปรากฏผลการทวนสอบว่าไม่เกิดประสิทธิผล คณะผู้ตรวจประเมินจะนำเสนอสำนักงานเพื่อพิจารณาลดสาขา และขอขยับการรับรองระบบงาน พักใช้ หรือเพิกถอนการรับรองระบบงานต่อไป

7.3 สำนักงานจะแต่งตั้งคณะทบทวน เพื่อพิจารณารายงานและข้อมูลการตรวจติดตามผล หรือการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองตามข้างต้น เช่นเดียวกับข้อ 6.2

กรณีที่คณะทบทวนมีข้อสังเกต หรือข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการตรวจประเมิน อาจให้มีการขอข้อมูล หรือให้มีการตรวจประเมินเพิ่มเติม ก็ได้

7.4 สำนักงาน นำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาให้คงไว้ซึ่งการรับรองระบบงาน หรือการต่ออายุการรับรองระบบงาน หรือ การลดสาขาและขอขยับการรับรองระบบงาน หรือการพักใช้ หรือเพิกถอนการรับรองระบบงาน แล้วแต่กรณี