



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 124-2563

การบริการให้เช่าเต็นท์

TENT RENTALS SERVICE

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.200.01

ISBN 978-616-475-780-6

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการให้เช่าเต็นท์

มอก. เอส 124-2563

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ทำซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการเช่าเตียงในสถานที่ท่องเที่ยว หรือใกล้แหล่งท่องเที่ยว เพื่อการพักผ่อน การให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการอย่างมีระบบบริหารที่ดี และดำเนินการอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จึงเห็นควรกำหนดเกณฑ์คุณภาพสำหรับงานบริการให้เช่าเตียงในสถานที่ท่องเที่ยว หรือใกล้แหล่งท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส และเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยมีการศึกษาเอกสารเหล่านี้ประกอบการจัดทำมาตรฐาน มอก. เอส ฉบับนี้
พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551

ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2554

มาตรฐานโฮมสเตย์ของอาเซียน Asean (homestay standard 2015)

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ ฉบับ พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 และ ฉบับ พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2554

กฎกระทรวงกำหนดลักษณะอาคารประเภทอื่นที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2559

ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง หลักเกณฑ์คุณภาพที่พักนักเดินทาง (Home Lodge)



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๔ (พ.ศ. ๒๕๖๓)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการให้เช่าเต็นท์

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการให้เช่าเต็นท์ ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการให้เช่าเต็นท์ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๒๔-๒๕๖๓ ดังมีรายละเอียดต่อท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการให้เช่าเต็นท์

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมงานบริการให้เช่าเต็นท์เฉพาะในสถานที่ท่องเที่ยว หรือบริเวณใกล้เคียงท่องเที่ยว

2. บทนิยาม

- 2.1 การบริการให้เช่าเต็นท์ หมายถึง ธุรกิจการจัดที่พักรักษาในลักษณะเต็นท์ในสถานที่ท่องเที่ยว หรือบริเวณใกล้เคียงท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวพักได้ชั่วคราว โดยมีค่าตอบแทน และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้
- 2.2 เต็นท์ หมายความว่า ที่พักรักษาที่จัดให้เป็นที่พักอาศัย โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักรักษาชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน
- 2.3 ผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าเต็นท์ หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจให้เช่าเต็นท์ตามข้อ 2.1
- 2.4 ผู้จัดการ หมายความว่า ผู้จัดการที่พักรักษา
- 2.5 ผู้พัก/ลูกค้า หมายความว่า คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการเต็นท์ที่พักรักษาชั่วคราว
- 2.6 หลักฐานอนุญาต หมายความว่า เอกสารการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจให้เช่าเต็นท์ในที่ของตนเองและที่ไม่ใช่พื้นที่ของตนเอง

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ต้อง
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1.2 การจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าเต็นท์ หรือผู้บริหาร และผู้จัดการ
 - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
 - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
 - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าเต็นท์ หรือผู้บริหาร ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นคนไทย มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- (2) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย
- (3) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (4) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (5) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (6) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี
- (7) ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต
- (8) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตโดยเหตุอื่นที่มีใช้เหตุผลตาม (6) แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคล นั้นต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม 3.2.2 และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตตาม (8)

3.2.3 ผู้จัดการ ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นคนไทย มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- (2) เป็นผู้ได้รับวุฒิปริญญาตรีหรือมีประสบการณ์หรือมีหนังสือรับรองว่า ได้ผ่านการฝึกอบรมวิชาการบริหารจัดการที่เชื่อถือได้
- (3) ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง ตติยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด
- (4) ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือเป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (5) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (6) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี
- (7) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ หรือเคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการโดยเหตุอื่นซึ่งมีใช้เหตุผลตาม (6) แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

3.2.4 ผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า
- (2) มีการให้ความสำคัญสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.5 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจให้เข้าเดินท์และผู้จัดการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีป้ายชื่อติดไว้หน้าสถานที่พัก
- (2) จัดให้มีการแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในสถานที่พัก
- (3) จัดให้มีเลขที่ประจำเดินท์ติดไว้ที่เดินท์ที่พักทุกเดินท์
- (4) จัดให้มีเอกสารแสดงอัตราค่าที่พักไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในสถานที่พัก
- (5) จัดให้มีแผนผังแสดงเส้นทางปลอดภัยหากมีเหตุฉุกเฉิน
- (6) จัดให้มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบ
- (7) ดูแลรักษาความสะอาดด้านสุขลักษณะและอนามัยของเดินท์ที่พักให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข
- (8) ดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
- (9) ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้พักในกรณีเกิดอัคคีภัย อุทกภัย หรือเกิดอันตรายใดๆ ขึ้นในบริเวณที่พัก

การดำเนินการใดที่ผู้จัดการต้องได้รับอนุมัติจากผู้ประกอบธุรกิจให้เข้าเดินท์ หากผู้จัดการมีหนังสือขออนุมัติแล้วผู้ประกอบธุรกิจให้เข้าเดินท์เพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ ผู้จัดการไม่ต้องรับผิดชอบ

ผู้จัดการต้องจัดให้มีการบันทึกรายการต่างๆ เกี่ยวกับผู้พักและจำนวนผู้พักในแต่ละเดินท์ลงในทะเบียนผู้พักในทันทีที่มีการเข้าพัก โดยให้ผู้พักคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ลงลายมือชื่อในทะเบียนผู้พัก หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ให้ผู้จัดการที่พักหรือผู้แทนลงลายมือชื่อกำกับไว้ด้วย และนำไปบันทึกลงในทะเบียนผู้พักให้แล้วเสร็จภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงหลังจากมีการลงทะเบียนเข้าพัก

ถ้ารายการซึ่งจะต้องบันทึกลงในทะเบียนผู้พักขัดกับรายการวันก่อนให้บันทึกรายการดังกล่าวว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง

การบันทึกรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้เข้าพักลงในทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พักต้องบันทึกทุกรายการให้ครบถ้วน ห้ามมิให้ปล่อยช่องว่างไว้โดยไม่มีเหตุผลสมควร

ผู้จัดการการที่พักต้องเก็บรักษาทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พักไว้เป็นเวลาอย่างน้อยหนึ่งปี และต้องให้อยู่ในสภาพที่ตรวจสอบได้

ทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พัก ให้เป็นไปตามแบบ (ให้มีการกำหนดรูปแบบในการบันทึก)

ผู้จัดการ มีหน้าที่

- (1) ดูแลไม่ให้บุคคลใดหลบซ่อนหรือมั่วสุมในเขตที่พักในลักษณะอันควรเชื่อว่าจะก่อความไม่สงบขึ้นในบ้านเมือง หรือจะมีการกระทำความผิดอาญาขึ้นในเดินท์ที่พัก
- (2) แจ้งให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ทราบโดยทันที ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าอาจมีหรือได้มีการหลบซ่อนหรือมั่วสุมหรือการกระทำความผิดอาญาขึ้นในเขตที่พัก

ผู้จัดการ อาจปฏิเสธไม่รับบุคคลที่ประสงค์จะเข้าพักในเขตที่พักได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) มีเหตุอันควรสงสัยได้ว่าบุคคลนั้นจะไปหลบซ่อน มั่วสุม หรือกระทำการใดอันเป็นความผิดอาญาขึ้นในเขตที่พัก หรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้พักอื่นในเขตที่พัก
- (2) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นไม่สามารถจ่ายค่าที่พักได้

- (3) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นเป็นโรคติดต่ออันตรายหรือโรคติดต่อตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ
- (4) มีเหตุอันสมควรประการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดในกรณีตาม (3) ถ้าผู้จัดการรับบุคคลนั้นเข้าพักจะต้องแจ้งให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อทราบด้วย

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ
- (2) มีบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- (3) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจำกัดที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการธุรกิจเต็นท์ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการ ดังนี้

- (1) มีสถานที่ตั้งของเต็นท์ที่พักที่เป็นของตนเอง หรือมีการเช่าสถานที่ หรือการได้รับอนุญาตใช้สถานที่
- (2) ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้พักและมีการคมนาคมสะดวกและปลอดภัย
- (3) เส้นทางเข้าออกเขตที่พักต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร
- (4) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบการธุรกิจที่พักเต็นท์ในบริเวณเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์
- (5) ไม่ตั้งอยู่ในบริเวณหรือใกล้เคียงกับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถาน อันเป็นที่เคารพในทางศาสนาหรือสถานที่อื่นใดอันจะทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่เหมาะสม กระทบต่อความมั่นคงและการดำรงอยู่ของสถานที่ดังกล่าว หรือจะทำให้ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พักอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) สถานที่ลงทะเบียนผู้พัก
- (2) รูปแบบการชำระค่าใช้จ่าย
- (3) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเขตที่พักโดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอกเต็นท์ก็ได้
- (4) จัดให้มีระบบการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง
- (5) มีระบบการดูแลรักษาความสะอาดเต็นท์ที่จัดไว้ให้เข้าพัก และองค์ประกอบทั้งก่อนและหลังการให้เข้าพัก
- (6) ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง
- (7) จัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาด
- (8) หากมีการบริการอาหาร หรือให้ประกอบอาหาร ต้องมีห้องครัว ภาชนะที่จัดให้ใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้ในครัวที่ถูกล้างอย่างเหมาะสม
- (9) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกล้างอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก โดยจัดแยกส่วนสำหรับชายและหญิง และต้องรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ บ่อเกรอะและบ่อซึมของส้วมของเขตที่พัก ต้องอยู่ห่างจากแม่น้ำ คู คลอง หรือแหล่งน้ำสาธารณะไม่น้อยกว่า 10 เมตร เว้นแต่กรณีที่มีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและมีขนาดที่เหมาะสม

- (10) มีสถานที่จอดรถในพื้นที่ใกล้เคียงเขตที่พักและต้องสามารถมองเห็นรถที่จอดอยู่ได้ตลอดเวลา
- (11) มีการรักษาความสะอาดบริเวณเขตที่พัก
- (12) ติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือหรือเครื่องดับเพลิงยกหัวตามประเภท ขนาดและสมรรถนะตามมาตรฐานเครื่องดับเพลิงแบบมือถือหรือเครื่องดับเพลิงยกหัวของกรมโยธาธิการและผังเมืองไม่น้อยกว่าหนึ่งเครื่อง โดยต้องติดตั้งให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่องสูงจากระดับพื้นไม่เกิน 1.50 เมตร ในที่มองเห็น สามารถอ่านข้อแนะนำการใช้ได้ และสามารถเข้าใช้สอยได้สะดวก
- (13) ต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่ หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า แยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติและสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงานระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง
- (14) ให้มีการดำเนินการเพื่อการป้องกันการแพร่ของโรคด้วยการกำจัดสัตว์ แมลง หรือตัวอ่อนของแมลงที่เป็นสาเหตุของการเกิดโรค ทั้งภายใน ภายนอกเต็นท์ และสถานที่อื่นเป็นองค์ประกอบในการให้บริการ
- (15) มีการติดต่อประสานงานกับราชการส่วนท้องถิ่นในการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยในเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ และ/หรือข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น รูปแบบของเต็นท์ จุดที่ปัก
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตรงตามข้อตกลงการให้บริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้รวมถึงค่าธรรมเนียมจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ต้อง

- (1) จัดซื้อเต็นท์ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อ
- (2) ทวนสอบสินค้าและบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องตามข้อกำหนดสินค้าและบริการที่จัดซื้อ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) มีเต็นท์ที่สะอาด เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น รูปทรง ขนาด ความแข็งแรง กันน้ำ กันแดด องค์กรประกอบภายในเต็นท์
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้เข้าพัก

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ ต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้ เช่น การจัดเก็บเอกสารส่วนบุคคล สัมภาระในการเดินทาง

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าเต็นท์ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยน จัดหาเต็นท์เพื่อทดแทน ซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เข้าเต็นท์ ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เข้าเต็นท์ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการธุรกิจให้เข้าเต็นท์ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-