



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 168-2564

งานบริการเช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

ARTIFICIAL TURF FOOTBALL PITCH RENTAL SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 97.220.10

ISBN 978-616-580-424-0

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการเช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

มอก. เอส 168-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการให้เข้าสนามกีฬาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสังคมได้ให้ความสำคัญต่อสุขภาพและการออกกำลังกาย การเล่นกีฬาทุกชนิดย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เล่นทั้งทางตรงและทางอ้อมเสมอ กีฬาฟุตบอลเป็นกีฬาอีกประเภทหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมช่วยเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายให้แข็งแรง ช่วยทำให้ระบบต่าง ๆ ในร่างกายทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งฟุตบอลเป็นกีฬาที่เล่นกันเป็นทีม ทำให้เป็นการพบปะสังสรรค์ให้เกิดการสนทนาการร่วมกันในหมู่คณะ แต่ทว่ากีฬาฟุตบอลนั้นจำเป็นต้องใช้สถานที่ในการเล่นที่เรียกว่าสนามฟุตบอล ซึ่งการจัดหาสนามฟุตบอลมักเป็นในรูปขององค์กร เช่น โรงเรียน สมาคม หน่วยงานพลศึกษา หน่วยงานราชการ หรือบริษัทเอกชน เนื่องจากการสร้างสนามฟุตบอลมีราคาสูง ทำให้สนามฟุตบอลมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นจึงได้มีผู้ประกอบการลงทุนธุรกิจให้เข้าสนามฟุตบอลเกิดขึ้น เพื่อความสะดวกแก่ผู้มีความประสงค์ออกกำลังกายด้วยกีฬาฟุตบอลเป็นครั้งคราว ทั้งประเภทกีฬากลางแจ้งหรือกีฬาในร่ม ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่นิยมใช้หญ้าเทียมแทนหญ้าจริงจากธรรมชาติเนื่องจากไม่ต้องรดน้ำหรือใส่ปุ๋ย ไม่ต้องตัดแต่งอยู่เสมอ ไม่ทำให้เกิดบ่อโคลนเวลาฝนตก และสามารถซ่อมแซมเฉพาะจุดได้โดยง่าย ทำให้ธุรกิจดังกล่าวได้รับการยอมรับในสังคมปัจจุบัน ผู้บริโภคจึงได้คาดหวังในการได้รับบริการที่ดีจากผู้ประกอบการที่ให้บริการดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค รวมทั้งใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ ให้ผู้ประกอบการได้รับการรับรองตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส อันจะเป็นการส่งเสริม และยกระดับงานประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และ สม่่าเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการเข้าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม นี้ขึ้น



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๔๑ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการเข้าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการเข้าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส งานบริการเข้าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๖๘-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียด
ต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

งานบริการเช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการงานบริการเช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ครอบคลุมเฉพาะงานบริการเช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ซึ่งดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชน ทั้งประเภทสนามกลางแจ้งและสนามในร่ม ซึ่งผู้ประกอบการให้เช่าดำเนินการให้เช่าสนามฟุตบอลอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ไม่รวมถึงการให้เช่าพื้นที่นอกประสงค์ไม่ใช่เพื่อการเล่นกีฬาฟุตบอล

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ฟุตบอล (football) หมายถึง กีฬาประเภททีมที่เล่นระหว่างสองทีมโดยแต่ละทีมปกติมีผู้เล่น 11 คน โดยใช้ลูกฟุตบอลเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็นกีฬาที่เป็นที่นิยมมากที่สุดในโลก โดยจะเล่นในสนามหญ้าสีเขียวหรือ สนามหญ้าเทียม โดยมีประตูอยู่กึ่งกลางที่ปลายสนามทั้งสองฝั่ง เป้าหมายคือทำคะแนนโดยการใส่เท้าพาลูกฟุตบอลให้เข้าไปยังประตูของฝ่ายตรงข้าม ในการเล่นทั่วไปผู้รักษาประตูจะเป็นผู้เล่นเพียงคนเดียวที่สามารถใช้มือหรือแขนกับลูกฟุตบอลได้โดยมีข้อแม้ว่าห้ามออกนอกเขตโทษ หรือกรอบ 25 หลาหน้าปากประตู ส่วนผู้เล่นอื่น ๆ จะใช้เท้าในการเตะลูกฟุตบอลไปยังตำแหน่งที่ต้องการ บางครั้งอาจใช้ลำตัวหรือศีรษะ เพื่อสกัดลูกฟุตบอลที่ลอยอยู่กลางอากาศ โดยทีมที่พาลูกฟุตบอลเข้าประตูฝ่ายตรงข้ามได้มากกว่าจะเป็นผู้ชนะ ถ้าคะแนนเท่ากันให้ถือว่าเสมอ แต่ในบางเกมที่เสมอกันในช่วงเวลาปกติแล้วต้องการหาผู้ชนะจึงต้องมีการต่อเวลาพิเศษและ/หรือยิงลูกโทษขึ้นอยู่กับกฎระเบียบของรายการแข่งขันนั้น ๆ
- 2.2 สนามฟุตบอล (football pitch) หมายถึง พื้นที่ที่ใช้ในการเล่นกีฬาฟุตบอลซึ่งเป็นสนามรูปสี่เหลี่ยมมุมฉาก และมีพื้นสนามเป็นหญ้า โดยเส้นสีเขียวรอบนอกจะเป็นเส้นขอบสนาม ซึ่งเมื่อลูกฟุตบอลอยู่บนเส้นหรือลอยเหนือเส้น ยังถือว่าลูกฟุตบอลอยู่ในสนาม ยกเว้นแต่ว่าลูกฟุตบอลทั้งลูกออกภายนอกเส้น เช่นเดียวกับการทำประตู ถ้าลูกฟุตบอลยังคงอยู่บนเส้นยังไม่ถือว่าเป็นประตู วงกลมตรงกลางสนามจะเป็นจุดเริ่มต้นของการแข่งขัน โดยลูกฟุตบอลจะถูกวางไว้ตรงจุดศูนย์กลางของวงกลม สำหรับกรอบสี่เหลี่ยมที่อยู่ปลายทั้งสองข้างของสนามคือ กรอบเขตโทษ และจะมีจุดโทษอยู่ภายในสำหรับวางตำแหน่งของลูกฟุตบอลในการยิงลูกโทษ
- หมายเหตุ โดยปกติมาตรฐานของขนาดสนามฟุตบอลหญ้าเทียมแบ่งตามจำนวนผู้เล่น ดังนี้ สนามฟุตบอลขนาด 5 คน (22 x 42 เมตร) สนามฟุตบอลขนาด 7 คน (33 x 53 เมตร) และสนามฟุตบอลขนาด 11 คน (43 x 63 เมตร) แต่ทั้งนี้การทำสนามไม่จำเป็นต้องทำตามขนาดมาตรฐานก็ได้
- 2.3 หญ้าเทียม (artificial turf) หมายถึง พื้นผิวที่ทำมาจากเส้นใยสังเคราะห์ โดยทำให้ดูเหมือนหญ้าธรรมชาติ มักใช้กับสนามกีฬาที่เป็นกีฬาที่เล่นบนสนามหญ้าจริง หญ้าเทียมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทตามลักษณะการใช้งาน ได้แก่ หญ้าเทียมสำหรับใช้ทำสนามกีฬา และหญ้าเทียมสำหรับงานภูมิสถาปัตยกรรม ใช้สำหรับงานตกแต่งสวน และงานตกแต่งภายใน หญ้าเทียมมีข้อดีในด้านการบำรุงรักษา ใช้งานได้ทนทาน และไม่ต้องรดน้ำ หรือตัดหญ้า แต่หญ้าเทียมก็มีข้อเสียในเรื่องอายุการใช้งานต่ำ และต้องทำความสะอาดบ้างเป็นครั้งคราว

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรอง ให้ประกอบกิจการงานบริการเช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดขีดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ เช่น ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ดูแลสนาม เจ้าหน้าที่การเงิน พนักงานรักษาความสะอาด
- (2) มีบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม วิธีการบำรุงรักษาสนามฟุตบอลหญ้าเทียม หรือการฝึกอบรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีขีดความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสนามฟุตบอล และอุปกรณ์ในการเล่นที่มีมาตรฐาน มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องสำหรับแต่งตัว มีอัฒจันทร์สำหรับนั่งชมฟุตบอล มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม และสถานที่รับประทานอาหารจัดไว้เป็นสัดส่วนชัดเจน สะอาด เป็นระเบียบ มีการระบายอากาศเพียงพอ และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
- (2) ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบด้านวิศวกรรมหรือผู้ตรวจสอบด้านสถาปัตยกรรมแล้วแต่กรณี ทำการตรวจสอบสภาพโครงสร้างของตัวอาคาร อุปกรณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบไฟฟ้า และการจัดการแสงสว่าง การป้องกัน และการระงับอัคคีภัย การป้องกันอันตรายเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ระบุระบบระบายอากาศ ระบบระบายน้ำ แล้วรายงานผลการตรวจสอบต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ในกรณีที่สนามฟุตบอลดังกล่าวเป็นอาคารสาธารณะ ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 47 (พ.ศ.2540) ออกความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522
- (3) มีการควบคุมด้านความปลอดภัยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามของลูกค้ากำหนด เช่น การให้บริการที่นอกเหนือจากการให้บริการหลัก
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามข้อตกลงในการให้บริการ

มอก. เอส 168-2564

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ข้อปฏิบัติในการให้บริการ และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยประกาศไว้อย่างชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ เช่น คุณลักษณะของหญ้าเทียม
ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ โดยครอบคลุมถึงการดำเนินการส่งมอบพื้นที่ ระหว่างการใช้บริการ และการส่งคืนพื้นที่ รวมถึงมาตรการรักษาความปลอดภัย
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (4) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไขผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น ซ่อมแซมสนามฟุตบอลที่ชำรุด หรืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ชำรุด
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
