



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 189-2564

# การบริการสนามกีฬาชนไก่ เพื่อการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรม

COCKFIGHTING STADIUM SERVICES FOR CULTURAL TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-586-5

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการสนามกีฬาชนไก่  
เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

มอก. เอส 189-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการในการเปิดสนามกีฬาชนไก่เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ให้บริการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ สนามกีฬาดังกล่าวไม่ใช่เป็นแค่กีฬาเพื่อความบันเทิงทางวัฒนธรรมพื้นบ้านเท่านั้น แต่ควรเป็นสนามกีฬาที่มีมาตรฐาน มีการบริหารจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบ รวมถึงข้อกำหนดด้านคุณภาพการให้บริการอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัย สุขอนามัย การควบคุมโรค ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ และเพื่อการพัฒนา ยกระดับ และส่งเสริมการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนามกีฬาชนไก่ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ และใช้ในการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๘

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

กฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่ จำหน่ายอาหาร พ.ศ. ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข

พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๘

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพนันชนไก่และกัดปลา พ.ศ. ๒๕๕๒

พระราชบัญญัติการพนัน พุทธศักราช ๒๔๗๘ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๘ (พ.ศ. ๒๕๐๕)

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพนันแข่งม้า พ.ศ. ๒๕๒๔ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ประกาศและคำสั่งของจังหวัดที่ออกโดยผู้ว่าราชการจังหวัดตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ฉบับที่ ๑๕)

และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๖๒ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการสนามกีฬาชนไก่ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนามกีฬาชนไก่  
เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส การบริการสนามกีฬาชนไก่ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส  
189-2564 ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายบรรจง สุกรีธา)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการสนามกีฬาชนไก่

### เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

#### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับสนามกีฬาชนไก่ที่ได้รับอนุญาตให้ใช้สถานที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **ไก่ชน** หมายถึง ไก่สายพันธุ์พื้นเมือง ซึ่งไก่พื้นเมืองมีการแบ่งเป็นประเภททั่วไปได้ 2 ลักษณะ คือ การเลี้ยงเพื่อประกวดการต่อสู้ และความสวยงาม กับการเลี้ยงไว้เพื่อบริโภค
- 2.2 **สนามกีฬาชนไก่** หมายถึง สถานที่ที่ใช้ในการแข่งขันกีฬาชนไก่ มีสิ่งก่อสร้างประกอบด้วยส่วนต่างๆ เช่น ส้วม เวียนห้องบัตรและวางเดิมพัน ประตูเข้า ห้องน้ำไก่ ห้องพักไก่ ต่อเดือยและเปรี๊ยะไก่ชน ร้านค้า ป้ายประกาศ ที่จอดรถ และร้านขายยา
- 2.3 **กีฬาชนไก่** หมายถึง กีฬาพื้นเมืองอย่างหนึ่งที่นิยมกันมากในแต่ละภาคของประเทศไทยที่มีการเลี้ยงไก่ชนและจัดการแข่งขันไก่ชน โดยการคัดเลือกไก่ที่มีลักษณะเหมาะสมมาชนกัน ในสถานที่ที่กำหนดและมีกติกาการแข่งขันที่ชัดเจน
- 2.4 **ผู้ให้บริการสนามกีฬาชนไก่** หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในประเทศไทยที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งสถานที่ชนไก่

#### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป  
ผู้ให้บริการ ต้อง
  - 3.1.1 ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่ชนไก่ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ ควบคุม กำกับ หรือดูแลการดำเนินการของสถานที่ให้บริการสนามกีฬาชนไก่นั้น
  - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก
  - 3.1.3 การจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
  - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการให้บริการ
  - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้ให้บริการ หรือผู้บริหาร
  - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

### 3.2.2 ผู้ให้บริการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของผู้รับบริการ
- (2) มีการให้ความสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทั่วทั้งองค์กร

### 3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

## 3.3 การบริหารทรัพยากร

### 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ให้บริการ ต้อง

- 1) จัดให้มีบุคลากร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ มีทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์
- 2) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 3) บุคลากรต้องไม่เป็นโรคติดต่อ หรือพาหะนำโรคติดต่อ โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ หรือโรคอื่น ๆ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยต้องหยุดปฏิบัติงานและรักษาให้หายก่อนจึงกลับมาปฏิบัติงานได้
- 4) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- 5) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ให้บริการ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดเตรียมสถานที่ สนามชนไก่ สนามเปรี๊ยกไก่ ให้มีพื้นที่เพียงพอ ปลอดภัยและมีเหมาะสม
  - (1.1) สนามเปรี๊ยกไก่ ต้องมีการจัดการเป็นสัดส่วนสำหรับไก่ชน เจ้าหน้าที่สนาม และผู้เข้าชม
  - (1.2) สนามชนไก่ ต้องมีที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมต้องกำหนดเลขที่นั่งชัดเจน เพื่อความปลอดภัยของคนและไก่
  - (1.3) ลักษณะของพื้นสนาม ต้องมีการดำเนินการเพื่อลดการบาดเจ็บของไก่ เช่น พื้นสนามเป็นยางพื้นด้านบนเป็นพรมทอเรียบ (Underlay)
- (2) ต้องจัดให้มีที่นั่งอัมเจอร์รี่ มีการระบุเลขที่นั่งชัดเจน เป็นสัดส่วน และต้องมีความแข็งแรง มีการเว้นระยะห่างเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้เข้าชม และป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาดในการรับชม และมีที่กั้นที่มีความมั่นคงแข็งแรงระหว่างสนามกับผู้รับบริการ
- (3) ต้องมีระบบการลงทะเบียนเจ้าของไก่ชน และไก่ชนให้ชัดเจนเหมาะสม เช่น บัตรประจำตัวเจ้าของไก่ชนและไก่ชน
- (4) ต้องจัดให้มีเนื้อที่ใช้สอยสำหรับส่วนประกอบอื่นๆ ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น พื้นที่สำหรับให้ไก่พัก ห้องน้ำ สถานที่จำหน่ายอาหาร สถานที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัย จุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น

- (5) สถานที่ที่ตั้งต้องไม่อยู่ใกล้เคียงศาสนสถาน สถานศึกษา สถานพยาบาล หรือสถานพักผ่อนในระยะเวลาที่อาจก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจ การเรียนการสอน การรักษาพยาบาล หรือการพักผ่อนได้
- (6) มีการปิดประกาศข้อห้ามเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น ห้ามพกพาอาวุธ ห้ามเยาวชนเข้ามาเพื่อการพนัน สถานที่ปลอดยาเสพติด ห้ามเรื่องสุรา ห้ามสูบบุหรี่
- (7) มีการปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรค มีการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกละสุขอนามัย และพร้อมให้ตรวจสอบเมื่อจัดกิจกรรม
- (8) จัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันโรคในส่วนจุดจำหน่ายบัตรเข้า-ออกสนามกับพนักงานขายบัตรและผู้เข้ามาใช้สนามและให้มีการสวมหน้ากากอนามัย และกระบังหน้า (Face shield) ตลอดเวลา รวมถึงมีฉากกั้นและระยะห่าง อย่างน้อย 1 เมตร หรือมีระบบการเว้นระยะการเข้าสนามหรือการร่วมกิจกรรมนั้น ๆ
- (9) ให้มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจล หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรคที่เพียงพอ
- (10) จัดให้มีกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในการบันทึกภาพในบริเวณต่างๆ ให้ครอบคลุมพื้นที่สนาม เพื่อกำกับติดตามการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคโดยบันทึกภาพและข้อมูลเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 เดือน
- (11) จัดให้มีป้ายและการให้คำแนะนำพนักงาน และผู้เข้ามาใช้สนาม ระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไขการเล่น มาตรการป้องกันโรค รวมถึงให้มีการตรวจตรา ควบคุม กำกับ การเข้ามาในสนามให้เป็นไปตามมาตรการควบคุม หลักอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ พิจารณางดให้เข้ามาในสนาม กรณีผู้เข้ามาใช้สนามไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรการป้องกันควบคุมโรคที่กำหนดได้
- (12) จัดให้มีมาตรการแนวทางปฏิบัติอื่นเพิ่มเติมตามความเห็นชอบของคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด
- (13) มีมาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น จัดให้มีตำรวจหรืออาสาสมัครเพื่อดูแลความสงบเรียบร้อย
- (14) โครงสร้างอาคารและโครงสร้างสนามต้องมีความมั่นคงแข็งแรง และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้อง ต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาดและสุขลักษณะ ความปลอดภัย

#### 3.4 ขั้นตอนการบริการ

##### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ให้บริการ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ให้บริการ หรือข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการ หรือทั้งสองอย่าง เช่น การจัดการที่นั่งชม การควบคุมการเข้าถึงในพื้นที่ชนไก่
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

##### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้อง

###### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ผู้รับบริการกำหนด เช่น ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความปลอดภัยของ ผู้บริโภค ได้แก่ ข้อจำกัดด้านสุขภาพ ข้อจำกัดด้านความปลอดภัย ข้อจำกัดทางศาสนา
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน

#### 3.4.2.2 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

กำหนดและสื่อสารกับผู้รับบริการเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินของลูกค้า
- (4) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

#### 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ

ทบทวนคำขอบริการของผู้รับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยัน ข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับผู้รับบริการ

### 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ให้บริการ ต้อง

- (1) จัดซื้ออุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ให้บริการ ต้อง

#### 3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของผู้รับบริการ กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (4) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือ การตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

#### 3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

#### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับผู้รับบริการ ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับบริการและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ



## 3.7 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับผู้รับบริการ หากทรัพย์สินของผู้รับบริการชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ผู้รับบริการทราบและเก็บรักษานั่นไว้ เช่น ยานพาหนะ เป็นต้น

## 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ให้บริการ ต้อง

## 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนคำสั่งซื้อ ปริญญาใหม่
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

## 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

## 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

## 3.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

## 3.10 การร้องเรียนของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของผู้รับบริการ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

## 3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้บริการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

## 3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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