



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 192-2565

การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว

WELLNESS SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.808.99

ISBN 978-616-580-653-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 192-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) การท่องเที่ยวชุมชน (Community-based Tourism) มีบทบาทมากขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวซึ่งชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพ ให้บริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมาตรฐาน ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ขอรับบริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2554

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

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง หลักเกณฑ์คุณภาพที่พักนักท่องเที่ยว (Home Lodge)

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการที่พักเชิงสัมพันธ์วัฒนธรรมท้องถิ่น มอก. เอส 185-2563

และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการ
ท่องเที่ยว

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 192-2565 ดังมีรายละเอียด
ต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ กำหนดข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยวเฉพาะในสถานที่ท่องเที่ยว หรือบริเวณใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยว ครอบคลุมสถานประกอบการที่พักที่มีการเพิ่มการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพและสถานประกอบการที่ไม่มีบริการที่พัก
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่รวมการบริการที่เป็นการประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือการประกอบโรคศิลป์ที่กฎหมายให้บริการได้ในสถานพยาบาลได้เท่านั้น และการบริการการแพทย์ทางเลือกหรือการแพทย์เสริมหรือการแพทย์ผสมผสาน ที่มุ่งหมายเพื่อเป็นการรักษาอาการเจ็บป่วย ตลอดจนโรคหรือภาวะผิดปกติทางสุขภาพ

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)** หมายถึง การบริการที่ส่งผลให้เกิดความผาสุก (Wellness) เช่น การนวด/อาบ/อบ/ประคบเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ การบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ รวมถึงโปรแกรมการลดน้ำหนัก/ฝึกโยคะ/ไทเก๊ก/สมาธิ
- 2.2 **การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง ธุรกิจการบริการที่ส่งผลให้เกิดความผาสุก (Wellness) ในสถานที่ท่องเที่ยว หรือบริเวณใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวใช้บริการ โดยมีค่าตอบแทน และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้
- 2.3 **การบริการเชิงสุขภาพด้วยหัตถการ (Wellness Manual Treatments)** หมายถึง การให้บริการเชิงสุขภาพด้วยหัตถการโดยอาศัยผู้ให้บริการ (Wellness Manual Therapist) เป็นผู้ให้บริการหัตถการ เช่น การนวดแบบต่างๆ อาทิ นวดไทย นวดเท้า นวดน้ำมัน การนวดกดจุด การขัดตัว การห่อตัว การพอกโคลน
- 2.4 **สิ่งอำนวยความสะดวก (Wellness Facilities)** หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ และข้อมูลต่างๆ สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพ บริการเฉพาะที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้เอง หรือโดยได้รับคำแนะนำจากพนักงานในสถานประกอบการ เช่น อ่างแช่ตัว ห้องอบตัว อุปกรณ์ใช้สำหรับโปรแกรมการลดน้ำหนัก หรือระบบบริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนปรัชญาการเสริมสร้างสุขภาพเพื่อการอยู่ดีมีสุขของสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น
- 2.5 **ผู้ประกอบการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยวตามข้อ 2.2

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
- 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ

- 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้ประกอบการให้บริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว หรือผู้บริหาร
- 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 3.2.3 ในกรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่างๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจกัน
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
- 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล
- ผู้ประกอบการต้อง
- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ
 - (2) มีบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
 - (3) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิตวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
 - (4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
 - (5) บุคลากรต้องไม่เป็นโรคติดต่อ หรือพาหะนำโรคติดต่อ โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ หรือโรคอื่นๆตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น ในกรณีที่เจ็บป่วยต้องหยุดปฏิบัติงานและรักษาให้หายก่อนจึงกลับมาปฏิบัติงานได้
- 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน
- ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้
- (1) บริเวณพื้นที่ต้อนรับต้องมีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสม สะอาด สว่าง และไม่มีสิ่งกีดขวาง ทั้งที่รับรองผู้ให้บริการ ที่ชำระเงิน ที่ฝากของ ฯลฯ ต้องแยกเป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกให้ชัดเจน
 - (2) พื้นที่ให้บริการต้องออกแบบและก่อสร้างให้เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะกิจกรรมที่ให้บริการ เช่น พื้นที่ขึ้นและ เปียกน้ำ ต้องมีพื้นผิวที่ไม่ลื่น
 - (3) เส้นทางเข้าออกพื้นที่ให้บริการต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร
 - (4) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยวในบริเวณเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว
- ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
- (1) จัดสถานที่ๆ สร้างความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ตามที่ได้ประมาณการไว้ และเหมาะสมกับการบริการ
 - (2) มีกระบวนการควบคุมและขั้นตอนการลงทะเบียน หรือ Check in ที่ชัดเจน
 - (3) ต้องมีแผนการรองรับการเข้า Check in เป็นหมู่คณะ
 - (4) มีการแจ้งจำนวนผู้ใช้บริการ และมีวิธีการควบคุมและจำกัดจำนวนการเข้าใช้บริการไม่ให้เกินจำนวนที่กำหนด

- (5) มีการจัดแฟ้มประวัติผู้เข้าใช้บริการ และมีการเก็บรักษาไว้อย่างเหมาะสม อาทิ เก็บรักษาแฟ้มประวัติเป็นระยะเวลา 2 ปี หลังจากบริการครั้งสุดท้ายและจัดเก็บในสถานที่ที่เหมาะสม
- (6) จัดให้มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา แนะนำเทคนิคและวิธีการใช้ เช่น จัดให้มีการสาธิตการใช้งาน
- (7) มีระบบหรือรูปแบบการชำระค่าใช้จ่าย
- (8) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ
- (9) กรณีให้บริการเชิงสุขภาพด้วยหัตถการ ควรมีการสอบถามว่าผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำหัตถการที่คู่มือหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- (10) จัดให้มีระบบการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง
- (11) จัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาด
- (12) จัดให้มีเจลทำความสะอาดและ/หรือกระดาษชำระไว้บริการ
- (13) หากมีการบริการอาหาร หรือให้ประกอบอาหาร ต้องมีห้องครัว ภาชนะที่จัดให้ใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้ในครัวที่ถูกสุขลักษณะ
- (14) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะอย่างเพียงพอ โดยจัดแยกส่วนสำหรับชายและหญิง และต้องรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและมีขนาดที่เหมาะสม
- (15) มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ
- (16) มีการรักษาความสะอาดบริเวณเขตพื้นที่ให้บริการ
- (17) จัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัย เช่น ติดตั้งกล้องวงจรปิด การป้องกันผู้บุกรุกเข้าสู่พื้นที่ให้บริการ มีอุปกรณ์สำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น ถังดับเพลิงในจำนวนที่เหมาะสม แบตเตอรี่สำรอง
- (18) ให้มีการดำเนินการเพื่อการป้องกันการแพร่ของโรคด้วยการกำจัดสัตว์ แมลง หรือตัวอ่อนของแมลงที่เป็นสาเหตุของการเกิดโรค ทั้งภายใน ภายนอกพื้นที่ให้บริการ และสถานที่อันเป็นองค์ประกอบในการให้บริการ
- (19) มีการติดต่อประสานงานกับราชการส่วนท้องถิ่นในการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยในเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น การสร้างบรรยากาศให้เกิดความร่มเย็น สงบและสบาย

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้บริโภค ได้แก่ ข้อจำกัดด้านสุขภาพ ข้อจำกัดด้านความปลอดภัย และข้อจำกัดทางศาสนา
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลาการส่งมอบ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน เช่น แจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนเข้าใช้บริการ การแจ้งความเสี่ยงการใช้บริการ(ถ้ามี) การยืนยันการสั่งจอง
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยัน ข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดที่สั่งซื้อ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนเวลาเข้าใช้บริการ
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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