



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 196-2565

การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว

RESTAURANT BOAT SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-657-2

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 196-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการเรือภัตตาคาร เพื่อการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นแนวทางการจัดการสถานประกอบการเรือภัตตาคาร เพื่อการท่องเที่ยว ให้มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยวนี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มาตรฐานเรือภัตตาคาร กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา  
ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร กองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย  
มาตรฐานการบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา  
มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการร้านอาหารเคลื่อนที่ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย ว่าด้วยกฎข้อบังคับสำหรับการตรวจเรือ พ.ศ. ๒๕๒๘  
พระราชบัญญัติตามข้อบังคับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี  
พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕  
และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
ฉบับที่ ๗ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเรือภัตตาคารเพื่อ  
การท่องเที่ยว

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 196-2565 ดังมี  
รายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ กำหนดข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพการบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมเฉพาะการบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว ที่มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติตามข้อบังคับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่รวมถึงเรือโดยสารและบริการอาหาร

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **เรือภัตตาคาร** หมายถึง การท่องเที่ยวทางเรือประเภทหนึ่ง ได้แก่ เรือโดยสารและภัตตาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อความเพลิดเพลิน และเพื่อรับประทานอาหาร
- 2.2 **เรือโดยสารและภัตตาคาร** หมายถึง เรือโดยสารที่มีสถานที่ประกอบอาหาร และจัดให้มีการบริการอาหารในเรือ
- 2.3 **ผู้ประกอบการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ให้บริการเรือภัตตาคาร เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีการให้บริการอาหารในเรือ

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ที่ได้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของราชการส่วนท้องถิ่น มีใบประกาศนียบัตรจากกรมการขนส่งทางน้ำ ให้ประกอบกิจการการบริการเรือภัตตาคาร เพื่อการท่องเที่ยว
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ เช่น กระบวนการบริการเรือภัตตาคาร กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด เช่น เอกสาร/หลักฐานการนำเสนอสินค้าด้านการบริการแก่ลูกค้า หลักฐานการตกลงซื้อบริการจากลูกค้า เอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการ ฐานข้อมูลลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่

### 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

- 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) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการเดินเรือ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาล หรือช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน
- (2) ต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เช่น ข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (3) ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

#### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องมีการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ หรือข้อบังคับพื้นฐาน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริการเรือภัตตาคาร เพื่อการท่องเที่ยวมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ เช่น มีอุปกรณ์ครบถ้วนตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) มีการออกแบบและจัดการพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้า พื้นที่สำหรับกรอกเอกสารสำหรับลูกค้าแยกเป็นสัดส่วน และปลอดภัย เช่น พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้า พื้นที่สำหรับจัดเตรียมอาหารและพื้นที่บริการแยกเป็นสัดส่วน
- (3) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับความต้องการของกลุ่มเฉพาะ เช่น เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- (4) มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพเรือภัตตาคาร เช่น ความปลอดภัย การดูแลและบำรุงรักษา การควบคุมความเร็วในการขับเคลื่อน การเตรียมความพร้อมในการเดินทางจุดเสี่ยง
- (5) จัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและปลอดภัย เช่น ชูชีพ ชุดปฐมพยาบาล ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดแยกชายหญิง การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์บันทึก อุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- (6) มีระบบการจัดการด้านความปลอดภัยบนเรือ เช่น มีขั้นตอนแนะนำการใช้บริการโดยสารเรืออย่างปลอดภัยตลอดระยะเวลาเดินทาง เครื่องยนต์เรือควรมีจำนวนมากกว่า 1 เครื่องยนต์

- (7) มีระบบการจัดการอุบัติเหตุ เช่น แนวทางการสื่อสารกรณีฉุกเฉิน กระบวนการจัดการอุบัติเหตุ การประชาสัมพันธ์การจัดการอุบัติเหตุ การประกันภัย
- (8) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น สำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้น ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยและระบบสื่อสารสำหรับเรือภัยพิบัติ
- (9) ต้องจัดทำแผนการซ่อมบำรุงประจำปีของเรือภัยพิบัติ และแผนการจัดการความเสี่ยง เช่น แผนการตรวจสอบสภาพเรือภัยพิบัติ แผนการทำความสะอาดก่อนให้บริการ กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับเรือภัยพิบัติในระหว่างการให้บริการต้องมีเรือภัยพิบัติสำรองให้ผู้ให้บริการ
- (10) การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวเรือภัยพิบัติ
- (11) การบริการอาหารต้องถูกสุขลักษณะของสถานที่ประกอบอาหารและบริโภคนอาหาร
- (12) มีการเตรียมเจลทำความสะอาดและกระดาษชำระไว้บริการ
- (13) มีระบบการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ระบบเครื่องยนต์ไม่มีปัญหาระหว่างให้บริการ มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง เช่น ข้อกำหนดการใช้บริการในเรือภัยพิบัติ ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ สถานที่ขึ้น-ลงเรือ
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การประกันเรือภัยพิบัติเพื่อการท่องเที่ยว
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการให้บริการ เช่น การรับประกัน การเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขตัวที่จองไว้ ขั้นตอนการชำระค่าบริการ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการบริการ

### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ และการชดใช้ค่าเสียหายตามสัญญา หากเกิดอุบัติเหตุ เหตุจากความผิดโดยลูกค้า
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ เช่น รุ่น/ชนิดเรือกัตตาการ (ถ้ามี) การเปลี่ยนเรือกัตตาการคันใหม่ การเปลี่ยนแปลงเวลาการรับบริการของลูกค้า
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

### 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว เช่น ใบคำขอรับบริการ สัญญาเช่าเรือกัตตาการ

## 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น ประเภทเรือกัตตาการ /รุ่นเรือกัตตาการ เพื่อการท่องเที่ยว การบริการซ่อมบำรุง การประกันภัย
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการที่สั่งซื้อ เช่น การซ่อมบำรุงเรือกัตตาการ เพื่อการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

## 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

### 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือ การตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

### 3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถเรือกัตตาการ สอบถามกลับได้ เช่น สถานะการคืนเรือกัตตาการ เพื่อการท่องเที่ยว

### 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 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้อูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนเรือภัตตาคาร ใหม่
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

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) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสมจากความเสียหายต่างๆ เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
  - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
  - (4) อายุการจัดเก็บเอกสารข้อมูล
-