



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 199-2565

การบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ เพื่อการท่องเที่ยว

CREATIVE INDUSTRY VILLAGE SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-605-3

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์
เพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 199-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ที่ดำเนินการภายใต้โครงการหมู่บ้าน CIV (Creative Industry Village ; CIV) ในหลายจังหวัดของประเทศ โดยนำหลักการ “ศาสตร์พระราชา” มาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ ภูมิปัญญา ภูมิปัญญา ภูมิปัญญา เป็นอยู่ของคนในชุมชน โดยนำแนวคิดการหาฉันทามติ (Consensus) เกี่ยวกับการสร้างหรือเลือกอัตลักษณ์ (Identity) ของชุมชนแห่งนั้นว่าควรเป็นอะไร ชุมชนมีอะไรจะเลือกเป็นสินค้า ของดี ของเด่นประจำชุมชนช่วยโปรโมท การรับรู้อัตลักษณ์ชุมชน การสร้างหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์เป็นฐานการผลิตระดับชุมชน เชื่อมโยงด้านการตลาด การท่องเที่ยว ก่อให้เกิดรายได้ในชุมชน เพื่อยกระดับและพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้กับผู้ประกอบการ ให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ และเพื่อการพัฒนา ยกระดับ และส่งเสริมการท่องเที่ยว มีการบริหารจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบ รวมถึงข้อกำหนดด้านคุณภาพการ ให้บริการอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัย สุขอนามัย การควบคุมโรค ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนด มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว นี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อกำหนด เกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ ใช้ในการรับรองผู้ให้บริการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการ ส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้ เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มาตรฐานการจัดกิจกรรม Eco Lodge เพื่อการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกีฬา

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย การท่องเที่ยว Adventure Park กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
มาตรฐานกิจกรรมจักรยานเพื่อการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
กฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข
พระราชบัญญัติรถยนต์ พ. ศ. ๒๕๒๒ หรือ พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ. ศ. ๒๕๒๒
และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรม
สร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส
199-2565 ดังมีรายละเอียดตามแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

บรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์

เพื่อการท่องเที่ยว

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ กำหนดข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพการบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industry Village ; CIV) เพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมการบริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ที่ได้รับการพัฒนาและยกระดับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านแนวคิดการทำฉันทามติร่วมกันเกี่ยวกับการสร้างหรือเลือกอัตลักษณ์ของชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หมู่บ้าน CIV มีระบบการจัดการคุณภาพด้านการบริการ เช่น การบริการที่พิกัดสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่น การบริการรถนำเที่ยวในชุมชน และสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง เพื่อเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ
- หมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งต่อไปในมาตรฐานนี้จะเรียกว่า “หมู่บ้าน CIV”

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **หมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ หรือ หมู่บ้าน CIV** หมายถึง หมู่บ้านแห่งความสมดุลที่นำทุนวัฒนธรรม วิถีชีวิต มาผนวกกับความคิดสร้างสรรค์ และการออกแบบ เป็นการหาฉันทามติร่วมกันของชุมชน (Consensus) เกี่ยวกับการสร้างหรือเลือกอัตลักษณ์ (Identity) ของชุมชนแห่งนั้นว่าควรเป็นอะไร เพื่อสร้างมูลค่าใหม่ของสินค้าที่ระลึกเพื่อการท่องเที่ยว และบริการหรือกิจกรรมที่สร้างประสบการณ์ใหม่จากการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) ทางเศรษฐกิจบนแนวคิดอุตสาหกรรมสร้างสรรค์
- 2.2 **ผู้ให้บริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์** หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่สร้างและให้บริการหมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ให้เป็นฐานการผลิตระดับชุมชน เชื่อมโยงด้านการตลาด การท่องเที่ยวในท้องถิ่น
- 2.3 **พนักงานบริการ** หมายถึง บุคลากรที่รับผิดชอบการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ
- 2.4 **องค์กรท้องถิ่น** หมายถึง ตัวแทนจากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มพัฒนาอาชีพ หรือกลุ่มอื่นๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 **ใบอนุญาตจากหน่วยงานท้องถิ่น** หมายถึง ใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองที่ออกให้โดยองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเป็นการรับรองว่าการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ได้ผ่านการเห็นชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ให้บริการ ต้อง

- 3.1.1 ได้รับการพัฒนาและยกระดับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการจัดตั้งสถานที่เพื่อให้บริการอุตสาหกรรมสร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ ควบคุม กำกับ หรือดูแลการดำเนินการของสถานที่ให้บริการนั้น
- 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

- 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการและมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.2.2 ผู้ให้บริการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ
 - (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของผู้รับบริการ
 - (2) มีการให้ความสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทั่วทั้งองค์กร
- 3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ให้บริการ ต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ มีทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์
- (2) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ
- (3) บุคลากรต้องไม่เป็นโรคติดต่อ หรือพาหะนำโรคติดต่อ โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ หรือโรคอื่น ๆ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น ในกรณีที่ เจ็บป่วยต้องหยุดปฏิบัติงานและรักษาให้หายก่อนจึงกลับมาปฏิบัติงานได้
- (4) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ให้บริการ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดเตรียมยานพาหนะสำหรับรับ-ส่งนักท่องเที่ยว รวมถึงพื้นที่การบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่นั่งพักรอรถ
- (2) ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานในสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไฟฟ้า ประปา ป้ายบอกทางโฮมสเตย์ สถานที่นั่งพักผ่อนสำหรับนักท่องเที่ยว จัดให้มีประชาชนชุมชน
- (3) ต้องมีการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกหลักสุขาภิบาล เช่น มีถังขยะเพียงพอ สะอาดและไม่มีขยะตกค้าง
- (4) ต้องจัดให้มีระบบการลงทะเบียนของผู้เข้าใช้บริการให้ชัดเจนเหมาะสม เช่น บัตรเข้าชมหมู่บ้านลงทะเบียนไทยชนะ
- (5) ต้องจัดให้มีระบบการจัดการด้านบัญชี เช่น วิธีปฏิบัติงาน การควบคุมอุปกรณ์ที่ใช้ด้านบัญชี การควบคุมหลักฐานทางบัญชี
- (6) ต้องจัดให้มีพื้นที่ใช้สอย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่พัก ห้องน้ำ สถานที่จำหน่ายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง สถานที่จำหน่ายอาหารที่ใช้ผลผลิตของคนในท้องถิ่น สถานที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัย จุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- (7) ต้องจัดให้มีจุดให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว
- (8) ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น ห้องน้ำ รถเข็น เส้นทางสำหรับผู้พิการ
- (9) ต้องจัดให้มีมาตรการดูแลความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ท่องเที่ยว เช่น จัดให้มีอาสาสมัครดูแลความเรียบร้อย
- (10) ต้องมีการปิดประกาศข้อห้ามเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น ห้ามพกพาอาวุธ ห้ามเล่นพนัน และการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายของทางราชการ สถานที่ปลอดยาเสพติด ห้ามดื่มสุรา ห้ามสูบบุหรี่
- (11) ต้องมีการปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรค มีการควบคุม และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกละเลย และพร้อมให้ตรวจสอบเมื่อจัดกิจกรรมหรือเปิดให้เข้าชมหมู่บ้าน
- (12) ต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันโรคในส่วนจุดลงทะเบียนเข้า-ออก กับพนักงานบริการ และให้มีการสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา รวมถึงมีการรักษาระยะห่าง อย่างน้อย 1 เมตร หรือมีระบบการเว้นระยะการเข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านหรือการร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่หมู่บ้านได้จัดขึ้น
- (13) ต้องจัดให้มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจล หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรคที่เพียงพอ
- (14) ต้องจัดให้มีกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในการบันทึกภาพในบริเวณต่างๆ ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เพื่อกำกับ ติดตามการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคโดยบันทึกภาพและข้อมูลเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 เดือน
- (15) ต้องจัดให้มีป้ายและการให้คำแนะนำพนักงาน และผู้เข้ามาใช้บริการหรือท่องเที่ยว ระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไขการเข้ามาท่องเที่ยว มาตรการป้องกันโรค รวมถึงให้มีการตรวจตรา ควบคุม กำกับดูแลการเข้ามาในหมู่บ้านให้เป็นไปตามมาตรการควบคุมอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ พิจารณางดให้เข้ามาในหมู่บ้าน กรณีผู้เข้ามาใช้บริการไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรการป้องกันควบคุมโรคที่กำหนดได้
- (16) ต้องจัดให้มีมาตรการแนวทางปฏิบัติอื่นเพิ่มเติมตามความเห็นชอบของตัวแทนหมู่บ้าน หรือตัวแทนองค์การบริหารส่วนปกครองท้องถิ่น (ถ้ามี)

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
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

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

3.4.2.2 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

กำหนดและสื่อสารกับผู้รับบริการเกี่ยวกับ

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

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ

ทบทวนคำขอบริการของผู้รับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยัน ข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับผู้รับบริการ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ให้บริการ ต้อง

- (1) จัดซื้ออุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ 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 ตามแผนที่กำหนดไว้หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสม เช่น จุดลงทะเบียน ตรวจสอบสถานะยานพาหนะ ทุกขั้นตอนการบริการและสามารถสอบถามกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับผู้รับบริการ ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับบริการและต้องเก็บเอกสารข้อมูล ที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับผู้รับบริการ หากทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น ยานพาหนะ เกิดการชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ผู้รับบริการทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ให้บริการ ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

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

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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