



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 201-2565

การบริการดำน้ำเพื่อการท่องเที่ยว
DIVING SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-661-9

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 201-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการ
ดำเนินาำเพื่อการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นแนวทางการจัดการสถานประกอบการดำเนินาำเพื่อการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพที่ได้
มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการส่งเสริม พัฒนา
ผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการ
บริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการ
ประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดำเนินาำเพื่อการท่องเที่ยว นี้ขึ้น
มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้
เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มาตรฐานกิจกรรมดำเนินาำเพื่อการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑

พระราชบัญญัติส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง พ.ศ. ๒๕๕๘

กฎกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เรื่องการอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๑

พระราชกำหนดการประมง พ.ศ. ๒๕๕๘

ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องกำหนดเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม
และพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. ๒๕๓๕

ระเบียบกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืชว่าด้วยการอนุญาตให้เข้าไปดำเนินกิจการท่องเที่ยวและพัก
อาศัยในอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗

และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



**ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๕)**

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการดำน้าเพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดำน้าเพื่อการท่องเที่ยว

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการดำน้าเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 201-2565 ดังมีรายละเอียดต่อท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีฑา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ กำหนดข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพการบริการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมเฉพาะการบริการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการและการประกอบกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างกิจกรรมดำนํ้าท่องเที่ยว เช่น การจัดกิจกรรมอนุรักษ์ธรรมชาติ ไม่ครอบคลุมกิจกรรมดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยวที่จัดสรรโดยกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือบริษัททัวร์จัดสรรให้ การดำนํ้าเพื่อกัญญา และมีใบอนุญาตการดำนํ้าตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การบริการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง การบริการที่ผู้ให้บริการตกลงทำสัญญาให้ดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว กับผู้ต้องการใช้บริการ โดยกำหนดอัตราค่าดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยวและเงื่อนไขต่างๆ ของการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยวไว้ในสัญญา
- 2.2 **ผู้ประกอบการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ให้บริการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว โดยให้บริการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยวทั้งแบบดำนํ้าตื่นและดำนํ้าลึก
- 2.3 **กิจกรรมดำนํ้า** หมายถึง กิจกรรมที่จัดสรรไว้บริการโดยพนักงานของผู้ประกอบการดำนํ้า เพื่อการพักผ่อนและ/หรือผ่อนคลาย

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
- ผู้ประกอบการต้อง
- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับการอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ให้ประกอบกิจการการบริการดำนํ้า
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ เช่น กระบวนการดำนํ้า กระบวนการเปลี่ยนอุปกรณ์ดำนํ้าชุดใหม่ ในกรณีที่อุปกรณ์ดำนํ้าชำรุดหรือชำรุดในระหว่างใช้งาน
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด เช่น สัญญาการดำนํ้า เอกสารการประกันภัยดำนํ้า

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) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) ต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เช่น ผู้ควบคุมกิจกรรมการบังคับดำนํ้า ผู้นำดำนํ้า พนักงานขับเรือ ลูกเรือ ช่างเครื่อง ต้องมีใบอนุญาตถูกประเภทจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดความสามารถที่จำเป็น และข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (3) ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องมีการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ หรือข้อบังคับพื้นฐาน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยวมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ เช่น มีอุปกรณ์ครบถ้วนตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีใบอนุญาตถูกประเภทของผู้ควบคุมการดำนํ้า มีใบอนุญาตประกอบกิจการดำนํ้า

- (2) ต้องจัดให้มีระบบการอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม เช่น ระบบการลงทะเบียนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเจ้าของพื้นที่ อาทิ การจัดกลุ่ม การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ดำน้ำ มีช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนในท้องถิ่น
- (3) มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพดำน้ำ เช่น ความปลอดภัย การดูแลและบำรุงรักษา การเตรียมความพร้อมในการเดินทางจุดเสี่ยง
- (4) มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอและปลอดภัย เช่น อุปกรณ์สื่อสารและอุปกรณ์กำหนดจุดพิกัดบนพื้นผิวโลก (GPS) อุปกรณ์อำนวยความสะดวก แนวทางปฏิบัติหรือคู่มือที่ปลอดภัยสำหรับการดำน้ำ
- (5) มีระบบการจัดการอุบัติเหตุ เช่น แนวทางการสื่อสารกรณีฉุกเฉิน กระบวนการจัดการอุบัติเหตุ การประชาสัมพันธ์การจัดการอุบัติเหตุ การประกันภัย
- (6) มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านชุมชน เช่น ระบบการจัดการขยะ การควบคุมมลพิษ
- (7) พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้า พื้นที่สำหรับกรอกเอกสารสัญญาการดำน้ำเพื่อการท่องเที่ยว แยกเป็นสัดส่วนและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องถ่ายเอกสาร
- (8) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็น สำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆเหล่านั้น ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น อุปกรณ์การดำน้ำและอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ อุปกรณ์ความปลอดภัยและระบบสื่อสาร
- (9) ต้องจัดทำแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ประจำปี เช่น แผนการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์การดำน้ำและเรือที่ใช้ดำน้ำ และการทำความสะอาดก่อนส่งมอบลูกค้า กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการดำน้ำในระหว่างการใช้งานต้องมีอุปกรณ์ดำน้ำสำรองให้ผู้ใช้บริการ
- (10) การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ดำน้ำ
- (11) มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ
- (12) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดและกระดาดชำระไว้บริการ
- (13) มีระบบการจัดการขยะและบำบัดของเสียจากเครื่องยนต์ในการปล่อยลงทะเล เช่น ถังเก็บของเสียและน้ำเสียจากห้องน้ำ
- (14) มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยบนเรือ อุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ช่วยชีวิต ตามความจำเป็น
- (15) มีระบบการจัดการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวดำน้ำ

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ระบบเครื่องยนต์ไม่มีปัญหาระหว่างให้บริการ มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการและวางสัมภาระ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง เช่น ข้อกำหนดการรับอุปกรณ์ดำนํ้าคีนจากผู้ให้บริการ ข้อกำหนดของการเปลี่ยนอุปกรณ์ดำนํ้าใหม่เมื่ออุปกรณ์ดำนํ้าไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ในระหว่างการบริการ สถานที่รับ-ส่ง อุปกรณ์ดำนํ้าคีน
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การประกันภัยการดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการให้บริการ เช่น การรับประกัน จุดให้บริการรับ-ส่งดำนํ้า ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการบริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ และการชดใช้ค่าเสียหายตามสัญญา หากเกิดอุบัติเหตุ เหตุจากความผิดโดยลูกค้า
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ เช่น รุ่น/ชนิดอุปกรณ์ดำนํ้า(ถ้ามี) การเปลี่ยนอุปกรณ์ดำนํ้าใหม่
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า
- (4) การสื่อสารเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความปลอดภัย

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว เช่น ใบคำขอรับบริการ สัญญาเช่าดำนํ้า

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น ประเภทดำนํ้า/รุ่นดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว การบริการซ่อมบำรุง การประกันภัย
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการที่สั่งซื้อ เช่น การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ดำนํ้าเพื่อการท่องเที่ยว 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 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้ เช่น สถานะการคืนอุปกรณ์ดำน้ำเพื่อการท่องเที่ยว จุดบริการดำน้ำ

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบถามได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนอุปกรณ์ดำน้ำใหม่ การเปลี่ยนแปลงเวลาให้บริการ การชดเชยการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (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 ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

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