



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 209-2565

# การบริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว

AGRO SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-776-0

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 209-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ที่ดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro-tourism) มากขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยจัดกิจกรรมให้บริการในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มุ่งเน้นทางด้านการเรียนรู้วิถีเกษตรกรรมของชาวนชนบท เน้นการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการดำเนินกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ทำให้เกิดประโยชน์ ก่อให้เกิดรายได้ต่อชุมชนและเกษตรกร และเป็นการอนุรักษ์ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม การให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการอย่างมีระบบบริหารที่ดี และดำเนินการอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

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

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

ประกาศสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ลงวันที่ 27 เมษายน 2553

ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง หลักเกณฑ์คุณภาพที่พักนักท่องเที่ยว (Home Lodge)

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการกิจกรรมเชิงนิเวศเพื่อการท่องเที่ยว มอก.เอส 198-2565

คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๒๒ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการกิจกรรมเชิงเกษตร  
เพื่อการท่องเที่ยว

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส การบริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 209-2565 ดังมี  
รายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ กำหนดข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพการบริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นทางการเรียนรู้วิถีเกษตรกรรมของชาวชนบท การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการดำเนินกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ทำให้เกิดประโยชน์ก่อให้เกิดรายได้ต่อชุมชนและเกษตรกร และเป็นการอนุรักษ์ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การบริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง ธุรกิจการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นทางการเรียนรู้วิถีเกษตรกรรมของชาวชนบท การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการดำเนินกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ทำให้เกิดประโยชน์ก่อให้เกิดรายได้ต่อชุมชนและเกษตรกร การท่องเที่ยวเชิงเกษตรจะเป็นการอนุรักษ์ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม
- 2.2 **การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro-tourism)** หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ ชุมชนเกษตรกรรม สวนเกษตร วนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และสัตว์เลี้ยง แหล่งเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำต่าง ๆ สถานที่ราชการ ตลอดจนสถาบันการศึกษาที่มีงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี การผลิตการเกษตรที่ทันสมัย เพื่อชื่นชมความสวยงามความสำเร็จและความเพลิดเพลินในกิจกรรมทางการเกษตรในลักษณะต่าง ๆ ทำให้ได้ความรู้ ได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ บนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ ทั้งนี้เกษตรกรและชุมชนนั้น ๆ จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเอง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกรและชุมชน ทั้งในและนอกภาคเกษตรได้ นอกจากนี้ยังจะเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับเกษตรกรและชุมชน ทำให้เกิดการเรียนรู้และทักษะในการบริหารจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงเกษตรของชุมชนให้มีความยั่งยืนตลอดไป
- 2.3 **แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร** หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่เสริมสร้างความรู้ด้านการเกษตรควบคู่กับการพักผ่อนและความบันเทิง นักท่องเที่ยวสามารถร่วมสัมผัสกับวิถีชีวิตเกษตร ประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการเกษตรที่หลากหลาย เพื่อสร้างทักษะ แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเกษตรและได้รับความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งสามารถซื้อหาผลิตผลทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชนกลับสู่ภูมิปัญญา

### 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 ผู้ประกอบการให้บริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว หรือ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro-tourism)
- 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) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการกิจกรรมเชิงเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว ณ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรนั้น เช่น มัคคุเทศก์หรือผู้นำชม ผู้สาธิตการเกษตร
  - (2) มีบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น มัคคุเทศก์หรือผู้นำชม ต้องรอบรู้สถานที่ท่องเที่ยวเชิงเกษตรแห่งนั้นอย่างละเอียด รู้ข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามในการท่องเที่ยวเชิงเกษตร สามารถถ่ายทอดความรู้ให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจ และสามารถบรรยายหรืออธิบายได้ดี เท่ากับหรือมากกว่าเจ้าของสวน มีเกร็ดความรู้ต่างๆ สามารถกระตุ้นความสนใจได้
  - (3) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวชิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้ จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน
- ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้
- (1) มีสถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร หรือสถานที่ให้บริการ หรือการได้รับอนุญาตให้ใช้สถานที่
  - (2) สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้ใช้บริการ และมีการคมนาคมสะดวกและปลอดภัย เส้นทางเข้าออกสถานที่ให้บริการต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร
  - (3) สถานที่ไม่ตั้งอยู่ในบริเวณหรือใกล้เคียงกับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถาน อันเป็นที่เคารพในทางศาสนา หรือสถานที่อื่นใดอันจะทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่เหมาะสม กระทบต่อความมั่นคงและการดำรงอยู่ของสถานที่ดังกล่าว หรือจะทำให้ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น
  - (4) เส้นทางทางเที่ยวชมควรเป็นเส้นทางวงรอบ ไม่วกวน เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เห็นกิจกรรมอย่างทั่วถึงและครบถ้วน
  - (5) จัดให้มีจุดลงทะเบียนผู้ใช้บริการ และมีกระบวนการจัดเก็บบันทึกข้อมูลหรือรายชื่อผู้ใช้บริการที่เหมาะสม
  - (6) กรณีที่มีการสาธิต ควรจัดสถานที่และเจ้าหน้าที่เตรียมการสาธิตให้ชมพร้อมการสื่อสารที่เหมาะสม โดยการอธิบายให้ความรู้ มีกิจกรรมให้ผู้เข้าชมได้ลองปฏิบัติที่มีความปลอดภัย และสร้างสรรค์ (Creative Tourism)

- (7) จัดให้มีมุมสถานที่พักผ่อน มุมบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำหน่ายสินค้า ของที่ระลึก โดยพยายามกระจายผลประโยชน์แก่ผู้เข้าร่วมในชุมชน (ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในบริเวณเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ)
- (8) จัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม เช่น มีระบบการติดต่อสื่อสาร มีรูปแบบการชำระค่าใช้จ่าย มีห้องปฐมพยาบาลหรือจุดปฐมพยาบาลและส่งต่อผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน มีลานจอดรถที่เพียงพอ
- (9) จัดให้มีบริการห้องสุขาที่ถูกต้อง สะอาด สะดวก ปลอดภัย อย่างเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ โดยจัดแยกส่วนสำหรับชายและหญิง และต้องรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
- (10) จัดให้มีระบบการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ถูกสุขลักษณะ
- (11) จัดให้มีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลที่เหมาะสม เช่น จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ทิ้งขยะแบบแยกทิ้ง และมีการติดต่อประสานงานกับราชการส่วนท้องถิ่นในการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยในเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น
- (12) จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ
- (13) จัดให้มีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงที่เพียงพอและเหมาะสม มีข้อแนะนำการใช้งานและสามารถใช้สอยได้สะดวก
- (14) ควรจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่ แผงเซลล์แสงอาทิตย์ หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติ และสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงาน
- (15) มีการดำเนินการเพื่อการป้องกันการแพร่ของโรคด้วยการกำจัดสัตว์ แมลง หรือตัวอ่อนของแมลงที่เป็นสาเหตุของการเกิดโรค รวมถึงสัตว์มีพิษต่าง ๆ ในบริเวณสถานที่ให้บริการอย่างทั่วถึง
- (16) มีจุดให้บริการเจลล้างมือและจุดวัดอุณหภูมิ และมีมาตรการรักษาระยะห่างเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้บริโภค ได้แก่ ข้อจำกัดด้านสุขภาพ ข้อจำกัดด้านความปลอดภัย
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น เวลาเปิด-ปิดการให้บริการ การชดเชยส่วนต่าง ๆ (ถ้ามี)

#### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้าเช่น 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
- (4) ในกรณีที่มีการใช้สัตว์เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการต้องมีการคุ้มครองสวัสดิภาพสัตว์ ตามข้อกำหนดหรือหลักการที่เป็นที่ยอมรับ

#### 3.6.2 การซึ่บ่งและสอบกลับได้

ซึ่บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้



## 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

## 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้ เช่น รถยนต์ กระเป๋าสัมภาระ

## 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

## 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

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

## 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

## 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

## 3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

## 3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน 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
-