



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs
มอก. เอส 251-2566

การบริการสนามมวย

BOXING STADIUM SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-469-3

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการสนามบินมวย

มอก. เอส 251-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการในการเปิดสนามมวย ทั้งด้านการเปิดบริการสนามเข้าชม และเป็นสถานฝึกอบรมหรือสอนมวยไทย ซึ่งสนามมวยไทยดังกล่าวไม่ใช่เป็นแค่กีฬาเพื่อความบันเทิงที่บ่งบอกความเป็นเอกลักษณ์ของไทยเท่านั้น แต่ควรเป็น สนามกีฬาที่มีมาตรฐาน มีระบบการบริหารจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีข้อกำหนดด้านคุณภาพ การให้บริการอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัย สุขอนามัย การควบคุมโรค ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถ ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ และเพื่อการพัฒนา ยกระดับ และส่งเสริมการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนามมวย นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสาร ฉบับปรับปรุงล่าสุด)

พระราชบัญญัติกีฬามวย พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติส่งเสริมกีฬาอาชีพ พ.ศ. 2556

พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติการพนัน พุทธศักราช 2478 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2505

กฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข

กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการสนามมวย

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนามมวย มาตรฐาน
เลขที่ มอก. เอส 251-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการสนามมวย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 251-2566 ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการสนามมวย

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการสนามมวยที่ได้รับอนุญาตให้ใช้สถานที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 กีฬามวย หมายถึง การแข่งขันชกมวยตามกติกาของศิลปะมวยไทยหรือกีฬามวยสากล
- 2.2 สนามมวย หมายถึง อาคาร สถานที่ หรือบริเวณอื่นใด สำหรับใช้ในการแข่งขันกีฬามวยเป็นปกติ
- 2.3 นักมวย หมายถึง ผู้ซึ่งเข้าแข่งขันกีฬามวย
- 2.4 ผู้ฝึกสอน หมายถึง ผู้ซึ่งทำหน้าที่ฝึกสอนศิลปะมวยไทยหรือมวยสากล
- 2.5 ผู้ตัดสิน หมายถึง ผู้ห้ามมวยบนเวทีและผู้ให้คะแนนในการแข่งขันกีฬามวย
- 2.6 ผู้จัดการนักมวย หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้แทนและจัดการดูแลผลประโยชน์ของนักมวยโดยได้รับค่าตอบแทน
- 2.7 นายสนามมวย หมายถึง ผู้ทำหน้าที่จัดการหรือดำเนินกิจการสนามมวย
- 2.8 หัวหน้าค่ายมวย หมายถึง ผู้เป็นเจ้าของค่ายมวย
- 2.9 ผู้จัดการรายการแข่งขันมวย หมายถึง ผู้จัดให้มีการแข่งขันกีฬามวย
- 2.10 บุคคลในวงการกีฬามวย หมายถึง นักมวย ผู้ฝึกสอน ผู้ตัดสิน ผู้จัดการนักมวย หัวหน้าค่ายมวย นายสนามมวย และผู้จัดการรายการแข่งขันมวย
- 2.11 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการกีฬามวย
- 2.12 ผู้รับใบอนุญาต หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติกีฬามวย พ.ศ. 2542
- 2.13 นายทะเบียน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการกีฬามวย และผู้ซึ่งผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการกีฬามวยมอบหมาย

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ให้บริการ ต้อง

- 3.1.1 ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสนามมวยจากนายทะเบียนหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ ส่งเสริม ควบคุม กำกับ หรือดูแลการดำเนินการของสถานที่ให้บริการสนามมวยนั้น
- 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 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 ผู้ให้บริการ หรือผู้บริหาร

3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

(1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ

(2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ผู้ให้บริการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ

(1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของผู้รับบริการ

(2) มีการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล เช่น นักมวย เจ้าหน้าที่บริการ นายสนามมวย อื่น ๆ

ผู้ให้บริการ ต้อง

(1) จัดให้มีบุคลากรกีฬามวย ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ มีทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์

(2) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน พนักงานขับรถ

(3) บุคลากรต้องไม่เป็นโรคติดต่อ หรือพาหะนำโรคติดต่อ โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ หรือโรคอื่น ๆ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น ในกรณีที่ เจ็บป่วยต้องหยุดปฏิบัติงานและรักษาให้หายก่อนจึงกลับมาปฏิบัติงานได้

- (4) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจำเป็นที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้ เช่น พนักงานถ่ายทอดสด (Outside Broadcasting : OB) กรรมการตัดสิน
- (5) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ให้บริการ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดเตรียมสถานที่ สนามมวยให้มีพื้นที่เพียงพอ ปลอดภัยและมีเหมาะสม ดังนี้
 - (1.1) ต้องมีการจัดการเป็นสัดส่วนสำหรับเจ้าหน้าที่สนาม และผู้เข้าชม
 - (1.2) จัดที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมให้มีความเป็นระเบียบ และง่ายต่อการหาที่นั่งของผู้เข้าชม
- (2) ต้องจัดให้มีที่นั่งอำนวยการเป็นสัดส่วน และมีที่กั้นที่มีความมั่นคงแข็งแรงระหว่างสนามกับผู้รับบริการ
- (3) ต้องมีระบบการลงทะเบียนบุคลากรกีฬามวยให้ชัดเจนเหมาะสม เช่น บัตรประจำตัวของนักมวย ผู้ฝึกสอน หัวหน้าค่ายมวย และผู้ตัดสิน
- (4) ต้องจัดให้มีเนื้อที่ใช้สอยสำหรับส่วนประกอบอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น พื้นที่สำหรับที่พักของนักมวย ห้องน้ำ สถานที่จำหน่ายอาหาร สถานที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัย และจุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- (5) มีการปิดประกาศกฎระเบียบข้อห้ามเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น ห้ามพกพาอาวุธและวัตถุระเบิด ห้ามเยาวชนเข้ามาเพื่อการพนัน สถานที่ปลอดภัยปลอดยาเสพติด ห้ามสูบบุหรี่
- (6) มีการปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรค มีการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกสุขอนามัย และพร้อมให้ตรวจสอบเมื่อจัดกิจกรรม
- (7) จัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันโรคในส่วนจุดจำหน่ายบัตรเข้า-ออกสนามกับพนักงานขายบัตรและผู้เข้ามาใช้สนามที่เหมาะสม หรือมีระบบการเว้นระยะการเข้าสนามหรือการร่วมกิจกรรมนั้น ๆ
- (8) ให้มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจล หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรคที่เพียงพอ
- (9) จัดให้มีกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในการบันทึกภาพในบริเวณต่าง ๆ ให้ครอบคลุมพื้นที่สนาม เพื่อกำกับติดตามการปฏิบัติตามกฎระเบียบการเข้าชม
- (10) จัดให้มีป้ายและการให้คำแนะนำพนักงาน และผู้เข้ามาใช้สนาม ระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไขการชม มาตรการป้องกันโรค รวมถึงให้มีการตรวจตรา ควบคุม กำกับ การเข้ามาในสนามให้เป็นไปตาม มาตรการควบคุม หลักอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ พิจารณางดให้เข้ามาในสนาม กรณีผู้เข้ามาใช้สนาม ไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบการเข้าชมที่กำหนดได้
 - (11) มีมาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น จัดให้มี สห. ตำรวจ หรืออาสาสมัครเพื่อดูแลความสงบเรียบร้อย
 - (12) โครงสร้างอาคารและโครงสร้างสนามต้องมีความมั่นคงแข็งแรง และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบอนุญาตให้จัดตั้งสนามมวย จากกรมกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.)
 - (13) มีแนวทางในการจัดการบริหารความเสี่ยงต่อเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล หรืออื่น ๆ

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้อง ต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาดและสุขลักษณะ ความปลอดภัย

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ให้บริการ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ให้บริการ หรือข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการ หรือทั้งสองอย่าง เช่น การจัดการที่นึ่งนม การควบคุมการเข้าถึงในพื้นที่ของนึ่งนม
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ผู้รับบริการกำหนด เช่น ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้บริโภค ได้แก่ ข้อกำหนดด้านสุขภาพ ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ข้อกำหนดทางศาสนา
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน

3.4.2.2 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

กำหนดและสื่อสารกับผู้รับบริการเกี่ยวกับ

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

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ

ทบทวนคำขอบริการของผู้รับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยัน ข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับผู้รับบริการ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ให้บริการ ต้อง

- (1) จัดซื้ออุปกรณ์ เช่น นวม ชุดนึ่งนม ชุดคลุมนึ่งนม ชุดพีเลียง อุปกรณ์ถ่ายทอดสด น้ำยาฆ่าเชื้อโรค อุปกรณ์ไฟฟ้าและสายสัญญาณ น้ำมันนึ่ง น้ำดื่ม หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อหรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ

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 ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสม เช่น เวลาเปิด-ปิดทำการ ขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับผู้รับบริการ ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับบริการและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับผู้รับบริการ หากทรัพย์สินของผู้รับบริการชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ผู้รับบริการทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้ เช่น ยานพาหนะ เป็นต้น

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ให้บริการ ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนคำสั่งซื้อ เปลี่ยนที่นั่ง ประชุมอาหารใหม่
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

(4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของผู้รับบริการ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม เช่น ข้อร้องเรียนต่อผลการตัดสินของกรรมการ

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้บริการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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