



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs

มอก.เอส 116-2567

การบริการโรงแรมและรีสอร์ท

HOTEL AND RESORT SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-617-180-8

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการโรงแรมและรีสอร์ท

มอก.เอส 116-2567

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6827 ต่อ 1630

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการจึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรมและรีสอร์ทนี้ขึ้น โดยเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มอก. 9000-2559 ระบบการบริหารงานคุณภาพ - หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

มอก. 9001-2559 ระบบการบริหารงานคุณภาพ - ข้อกำหนด

มตช. 9002-2564 ระบบการบริหารงานคุณภาพ - แนวทางการประยุกต์ใช้ ISO 9001:2015

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

กฎกระทรวง การกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

กฎกระทรวง กำหนดลักษณะอาคารประเภทอื่นที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว (โรงแรม / รีสอร์ท / เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ / เกสต์เฮาส์) สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
เรื่อง ยกเลิกมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการโรงแรม/รีสอร์ท และให้เข้าที่พักอาศัย
และกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการโรงแรมและรีสอร์ท

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรม/รีสอร์ท และ
ให้เข้าที่พักอาศัย มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 116-2565

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศยกเลิกประกาศ
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕) เรื่อง ยกเลิกมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการโรงแรม/รีสอร์ท และให้เข้าที่พักอาศัย มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 116-2565 ลงวันที่ ๑๙ มกราคม
พ.ศ. ๒๕๖๕ และออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรมและรีสอร์ท มาตรฐานเลขที่
มอก.เอส 116-2567 ขึ้นใหม่ ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

นายวีรพงษ์ เอี่ยมเจริญชัย

รองเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
รักษาราชการแทนเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการโรงแรมและรีสอร์ท

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ไม่ครอบคลุมการบริการเช่าที่พัก ที่ได้ประกาศเป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสแล้ว

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการโรงแรมและรีสอร์ท หมายถึง การประกอบธุรกิจที่ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้เช่าได้เข้าโรงแรมและรีสอร์ทที่ผู้ให้บริการได้จัดให้ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว เช่น การพักอาศัยรายวันหรือการเช่าน้อยกว่า 30 วันสำหรับบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547
- 2.2 โรงแรมและรีสอร์ท หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทางหรือบุคคลอื่นใด ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ผู้จัดการ หมายถึง ผู้จัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547
- 2.4 ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการโรงแรมและรีสอร์ท
- 2.5 ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจสูงสุดในการจัดการ ตัดสินใจ ควบคุมการดำเนินงานกิจกรรมภายในองค์กร

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามนี้
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1.2 การจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.4 มีเอกสารสารสนเทศ (Documented Information) ที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็น เพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 ผู้บริหาร

3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ กฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ

3.2.1.1 รับผิดชอบต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ

3.2.1.2 กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสารสารสนเทศ ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

3.2.2.1 ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของผู้รับบริการ โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

3.2.2.2 พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.2.2.3 มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่าง ๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ให้บริการ ต้อง

3.3.1.1 จัดให้มีผู้จัดการหนึ่งคน ที่ได้รับใบรับแจ้งการเป็นผู้จัดการโรงแรม มีหน้าที่จัดการโรงแรม โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมกับผู้จัดการอาจเป็นบุคคลเดียวกันก็ได้

3.3.1.2 จัดให้มีผู้จัดการแทน กรณีผู้จัดการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

3.3.1.3 จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอและมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ เช่น แผนอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

3.3.1.4 จัดทำเอกสารข้อกำหนดด้านความสามารถของบุคลากรแต่ละหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ ข้อกำหนดด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ รวมถึง หลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องของบุคลากรที่ทำหน้าที่

3.3.1.5 ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้

3.3.1.6 เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

3.3.2.1 พื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน มีพื้นที่ติดต่อสำหรับผู้รับบริการที่สะอาดเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม

3.3.2.2 ช่องทางการติดต่อสำหรับผู้รับบริการ เช่น เว็บไซต์ หมายเลขโทรศัพท์ ที่ตั้งโรงแรม

3.3.2.3 คู่มือรักษาสุขอนามัยของบุคลากร (จัดให้มีชุดเครื่องแบบพนักงานและป้ายแสดงชื่อพนักงานผู้ให้บริการ)

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ให้บริการต้องพิจารณา จัดสรร ควบคุม และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสะดวกคล่องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสะดวกปลอดภัย มีการป้องกันอุบัติเหตุ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ให้บริการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

3.4.1.1 จัดทำข้อกำหนดการบริการของผู้ให้บริการ หรือข้อกำหนดการบริการของผู้รับบริการ หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.4.1.2 กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ ต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ เช่น ประเภทห้อง การขออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม การขอรับการบริการเร่งด่วน การขอใช้บริการส่วนกลาง
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น เงินประกัน ค่าเช่าล่วงหน้า ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ข้อห้ามทางกฎหมาย การให้เช่าช่วงต่อ การกำหนดผู้รับผิดชอบกรณีทรัพย์สินเสียหายการรับประกัน การบริการหลังการขายและค่าปรับ

3.4.2.2 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

กำหนดและสื่อสารกับผู้รับบริการเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนให้บริการ เช่น ค่าเช่า และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่สามารถสอบถามได้ เช่น ใบเสร็จรับเงิน

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอรับบริการหรือข้อตกลงได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว ดังนี้

- (1) มีการทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ โดยอาจจัดทำเป็นเอกสารสารสนเทศ เช่น เอกสารการเข้ารับบริการ โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่หรือช่องทางการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ วันที่ทำสัญญาใช้บริการ ขอบข่ายและข้อกำหนดของการบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ต้องการของบริการ ระยะเวลาให้บริการ ค่าบริการและการชำระค่าบริการ ค่าประกัน อัตราค่าปรับ เงื่อนไขการเช่า เงื่อนไขการปรับ
- (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอรับบริการได้รับการดำเนินการแก้ไข และเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว โดยจัดทำเอกสารสารสนเทศยืนยันข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงก่อนการตกลงกับผู้รับบริการใหม่ เช่น การยกเลิกคำขอรับบริการ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ให้บริการ ต้อง

- 3.5.1 มีกระบวนการจัดซื้อวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือ การใช้บริการภายนอก ที่ทำให้มั่นใจว่าการบริการดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ ตรงตามข้อกำหนด หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์ส่องสว่าง อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์ระบบประปา อุปกรณ์เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัย เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องดูดฝุ่น และเครื่องมือทำความสะอาด อุปกรณ์สำหรับห้องพัก ได้แก่ หมอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ผ้าคลุมเตียง ผ้าเช็ดตัว สบู่ แชมพู กระดาษชำระ หรือการจ้างเหมาบริการจากหน่วยงานภายนอก เช่น การบริการซ่อมบำรุง การบริการรักษาความปลอดภัย
- 3.5.2 ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ซึ่งต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ มีประสิทธิภาพ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และมีความปลอดภัย

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ ดังนี้

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- 3.6.1.1 จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- 3.6.1.2 ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของผู้รับบริการ กฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.6.1.3 ตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้รับบริการ
- 3.6.1.4 ตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการ ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้รับบริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับผู้รับบริการ ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับบริการหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- 3.6.3.1 มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ

- 3.6.3.2 สอบถามกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับผู้รับบริการ หากทรัพย์สินของผู้รับบริการชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหาย หรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ผู้รับบริการทราบและเก็บรักษานันทิกไว้

- 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข
ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ ดังนี้
- 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบ
โดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
- 3.8.1.1 แก้ไข ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อตกลงกับผู้รับบริการ และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เช่น การเปลี่ยนข้อตกลง
- 3.8.1.2 ระบุหรือชะลอการส่งมอบบริการ
- 3.8.1.3 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- 3.8.1.4 กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข
- 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดย
- 3.8.2.1 ทบทวนและวิเคราะห์หาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- 3.8.2.2 กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3.8.2.3 ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนด และพิจารณาขยายผลของการแก้ไขโดยพิจารณาโอกาสของ
การเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากแหล่งเดียวกันหรือมีโอกาสเกิดขึ้น
- 3.8.3 เก็บเอกสารสารสนเทศดังต่อไปนี้
- 3.8.3.1 หลักฐานแสดงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3.8.3.2 การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3.8.3.3 การชี้แจงสถานะปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ การเฝ้าติดตาม และวัดผลตลอดการบริการ
- 3.8.3.4 ผู้มีอำนาจในการจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ผู้ให้บริการต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูล
ที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- 3.10 การร้องเรียนของผู้รับบริการ
ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสมและพอเพียง และ
มีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม
- 3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
ผู้ให้บริการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไป
ตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อพิจารณา
ความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 3.12 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ
เอกสารสารสนเทศที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
ฉบับนี้ ต้อง
- 3.12.1 มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- 3.12.2 ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
- 3.12.3 ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ระบุระยะเวลาจัดเก็บที่เหมาะสม