



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs

มอก.เอส 261-2567

การบริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ

DRIVING RANGE SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-617-142-6

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ

มอก.เอส 261-2567

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

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) มีการทำธุรกิจให้บริการสนามไตรฟอล์ฟ เพื่อใช้ในการซ้อมหรือออกกำลังกาย สนามไตรฟอล์ฟที่ดีควรมีการบริหารงานที่มีมาตรฐาน เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ รวมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการจึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนามไตรฟอล์ฟ นี้ขึ้น โดยเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการยกระดับการบริการประเภนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มอก. 9000-2559 ระบบการบริหารงานคุณภาพ – หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

มอก. 9001-2559 ระบบการบริหารงานคุณภาพ – ข้อกำหนด

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

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 2558



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ
พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ
มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 261-2567

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 261-2567 ดังรายละเอียดแนบท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

นายวีรพงษ์ เจริญชัย

รองเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
รักษาราชการแทนเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมเฉพาะการบริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ ไม่ครอบคลุมการบริการสนามไดร์ฟแบบจำลอง (Golf Simulator)

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ หมายถึง การให้บริการสนามที่ใช้ฝึกซ้อมการตีกอล์ฟ โดยจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เล่นสามารถฝึกซ้อมทักษะการตีลูกกอล์ฟ
- 2.2 กอล์ฟ หมายถึง กีฬาหรือเกมประเภทบอลชนิดหนึ่งที่ใช้ไม้ที่มีลักษณะต่างกันเป็นอุปกรณ์ในการตีลูกทรงกลมที่เรียกว่า ลูกกอล์ฟ ผ่านพื้นที่ขวางกั้นลักษณะต่าง ๆ เช่น หลุมทราย บ่อน้ำ เพื่อให้ลงหลุมที่กำหนดไว้
- 2.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ
- 2.4 ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจสูงสุดในการจัดการ ตัดสินใจ ควบคุมการดำเนินงานกิจกรรมภายในองค์กร

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
- ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ ดังนี้
- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.1.2 จัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ การนำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการบริการ
- 3.1.4 มีเอกสารสารสนเทศ (Documented Information) ที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้บริหาร
- 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ ดังนี้
- 3.2.1.1 รับผิดชอบต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ
- 3.2.1.2 กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสารสารสนเทศ ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

- 3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้
 - 3.2.2.1 ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของผู้รับบริการ โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
 - 3.2.2.2 พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 3.2.2.3 สนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทั่วทั้งองค์กร
- 3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - ต้องจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่าง ๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
 - 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล
 - ผู้ให้บริการ ต้อง
 - 3.3.1.1 จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอและมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ เช่น พนักงานเก็บลูกกอล์ฟ
 - 3.3.1.2 จัดทำเอกสารข้อกำหนดด้านความสามารถของบุคลากรแต่ละหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ ข้อกำหนดด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ รวมถึงหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องของบุคลากรที่ทำหน้าที่
 - 3.3.1.3 ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น กรณีมีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้
 - 3.3.1.4 เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ผลการประเมินความสามารถ และผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
 - 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน
 - ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้
 - 3.3.2.1 พื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน มีพื้นที่ติดต่อสำหรับผู้รับบริการที่สะอาดเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น ตาข่ายกั้นสนาม
 - 3.3.2.2 ช่องทางการติดต่อสำหรับผู้รับบริการ เช่น เว็บไซต์ หมายเลขโทรศัพท์
 - 3.3.2.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการสนามไดร์ฟกอล์ฟ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เช่น หญ้าเทียม ถาดใส่ลูกกอล์ฟ และมีการบำรุงรักษา
 - 3.3.2.4 คู่มือรักษาสุขอนามัยของบุคลากร จัดให้มีชุดเครื่องแบบพนักงานและป้ายแสดงชื่อพนักงานผู้ให้บริการ
 - 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ
 - ผู้ให้บริการต้องพิจารณา จัดสรร ควบคุม และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการ เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น การถ่ายเทอากาศ ความสะอาด ความปลอดภัย
- 3.4 ขั้นตอนการบริการ
 - 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม
 - ผู้ให้บริการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการ โดย

- 3.4.1.1 จัดทำข้อกำหนดการบริการของผู้ให้บริการ หรือข้อกำหนดการบริการของผู้รับบริการ หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.4.1.2 กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์ เช่น สภาพลูกกอล์ฟ สภาพหญ้าเทียมที่ตั้งลูกกอล์ฟ
- 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ
ผู้ให้บริการ ต้อง
 - 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่
 - (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ เช่น ช่องตี
 - (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น จำนวนลูกกอล์ฟในถาด
 - 3.4.2.2 การสื่อสารกับผู้รับบริการ
กำหนดและสื่อสารกับผู้รับบริการเกี่ยวกับ
 - (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ต้องประกาศไว้ชัดเจนและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนให้บริการ เช่น อัตราค่าบริการ ระเบียบการใช้บริการ
 - (2) ข้อเสนอ สัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
 - (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่สามารถสับกลับได้ เช่น ใบเสร็จรับเงิน
 - 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ
ผู้ให้บริการต้องทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอรับบริการหรือข้อตกลงได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว ดังนี้
 - (1) มีการทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ โดยอาจจัดทำเป็นเอกสารสารสนเทศ เช่น บันทึกการเข้าใช้ ชื่อหรือช่องทางการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ วันที่ทำสัญญาใช้บริการ ระยะเวลาให้บริการ ค่าบริการและการชำระค่าบริการ
 - (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอรับบริการได้รับการดำเนินการแก้ไข และเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว โดยจัดทำเอกสารสารสนเทศยืนยันข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ก่อนการตกลงกับผู้รับบริการ เช่น การเปลี่ยนช่องตี
- 3.5 การจัดซื้อ
ผู้ให้บริการ ต้อง
 - 3.5.1 มีกระบวนการจัดซื้อวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือการให้บริการภายนอก ที่ทำให้มั่นใจว่าการบริการ ดำเนินการไปด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ ตรงตามข้อกำหนด หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.5.2 ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตาม ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ซึ่งต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ มีประสิทธิภาพ และมีการจัดเก็บ ที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และมีความปลอดภัย
- 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ
ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ ดังนี้
 - 3.6.1 ควบคุมการให้บริการ โดย
 - 3.6.1.1 จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
 - 3.6.1.2 ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนด ของการบริการ กฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 3.6.1.3 ตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือภายหลังการส่งมอบ อาจจัดเก็บประวัติของผู้รับบริการ

- 3.6.1.4 ตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการ ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือ
ภายหลังการส่งมอบ
- 3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้
ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้
- 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ ดังนี้
ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
ต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับผู้รับบริการ ยกเว้นต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับบริการหรือผู้มีอำนาจ
และต้องเก็บข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการนั้น โดย
 - 3.6.3.1 มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
 - 3.6.3.2 การสอบกลับได้ถึงการยอมรับของผู้มีอำนาจ
- 3.7 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ
ผู้ให้บริการต้องดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการในระหว่างกระบวนการให้บริการ จนถึงการส่งมอบคืนให้กับ
ผู้รับบริการ หากทรัพย์สินของผู้รับบริการชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ผู้รับบริการ
ทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้
- 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข
ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ ดังนี้
 - 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบ
โดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
 - 3.8.1.1 แก้ไขให้เป็นไปตามข้อกำหนดและสอดคล้องกับผู้รับบริการ และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เช่น การเปลี่ยนช่องสี
 - 3.8.1.2 ระงับหรือชะลอการส่งมอบบริการ
 - 3.8.1.3 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
 - 3.8.1.4 กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข
 - 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ โดย
 - 3.8.2.1 ทบทวนและวิเคราะห์หาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - 3.8.2.2 กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - 3.8.2.3 ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนด และพิจารณาขยายผลของการแก้ไข โดยพิจารณาโอกาสของ
การเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากแหล่งเดียวกันหรือมีโอกาสเกิดขึ้น
 - 3.8.3 เก็บเอกสารสารสนเทศดังต่อไปนี้
 - 3.8.3.1 หลักฐานแสดงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - 3.8.3.2 การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - 3.8.3.3 การชี้บ่งสถานะปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ การเฝ้าติดตาม และวัดผลตลอดการบริการ
 - 3.8.3.4 ผู้มีอำนาจในการจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ผู้ให้บริการต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูล
ที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- 3.10 การร้องเรียนของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้บริการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ

เอกสารสารสนเทศที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ ต้อง

- 3.12.1 มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งาน ตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- 3.12.2 ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- 3.12.3 ได้รับการควบคุมปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และระบุระยะเวลาจัดเก็บที่เหมาะสม