



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 121-2563

การบริการรักษาความปลอดภัย

SECURITY SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-475-775-2

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการรักษาความปลอดภัย

มอก. เอส 121-2563

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการรักษาความปลอดภัย เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการรักษาความปลอดภัย

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการรักษาความปลอดภัย ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส การบริการรักษาความปลอดภัย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๒๑-๒๕๖๓ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการรักษาความปลอดภัย

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมเฉพาะการบริการรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตประจำ ณ สถานที่ให้บริการ ทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคล ตามข้อตกลงสัญญากับผู้ว่าจ้าง โดยไม่ครอบคลุมการให้บริการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศและโครงข่ายสารสนเทศ

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ธุรกิจรักษาความปลอดภัย หมายความว่า ธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยโดยจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคล โดยได้รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนอื่นใด แต่ไม่รวมถึงการให้บริการรักษาความปลอดภัยโดยหน่วยงานของรัฐตามที่นายกรัฐมนตรีประกาศกำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558
- 2.2 บริษัทรักษาความปลอดภัย หมายความว่า บริษัทซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย
- 2.3 พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต
- 2.4 นายทะเบียน หมายความว่า นายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนจังหวัด แล้วแต่กรณี ซึ่งตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 ประกาศกำหนดไว้ดังนี้
  - 1) ผู้บัญชาการตำรวจนครบาลเป็นนายทะเบียนกลาง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ในส่วนที่บัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายทะเบียนกลาง และเป็นนายทะเบียนประจำกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ในเขตกรุงเทพมหานคร และรับผิดชอบการจัดทำบัญชีรายชื่อบริษัทรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตที่ราชอาณาจักร
  - 2) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเป็นนายทะเบียนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ในเขตจังหวัดของตน และรับผิดชอบการจัดทำบัญชีรายชื่อบริษัทรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในเขตจังหวัดของตน
- 2.5 คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการกำกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

##### ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบริษัท และได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยจากนายทะเบียน โดยเป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558
- 3.1.2 ใช้คำนำหน้าชื่อว่า “บริษัทรักษาความปลอดภัย” และคำว่า “จำกัด” หรือ “จำกัด (มหาชน)” ต่อท้าย แล้วแต่กรณี
- 3.1.3 จัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ยื่นต่อนายทะเบียนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ให้จัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตที่เป็นปัจจุบันยื่นต่อนายทะเบียนภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง บัญชีรายชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตต้องมีรายการเกี่ยวกับประวัติของพนักงานดังกล่าว ทั้งนี้ แบบบัญชีรายชื่อและวิธีการยื่นบัญชี ให้เป็นไปตามที่นายทะเบียนกลางประกาศกำหนด
- 3.1.4 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.5 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนด ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.6 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.7 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

#### 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 และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

### 3.3 การบริหารทรัพยากร

#### 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มี “พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต” ที่มีใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตจากนายทะเบียนอย่างเพียงพอในการให้บริการ ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎกระทรวงการอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต พ.ศ.2560 ดังนี้
  - 1) มีสัญชาติไทย
  - 2) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์
  - 3) สำเร็จการศึกษาภาคบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับ
  - 4) ได้รับหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย จากสถานฝึกอบรมที่นายทะเบียนกลางรับรอง ยกเว้นพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นอยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 (ก่อน 4 มี.ค.59) และยื่นคำขอเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตภายในวันที่ 26 ก.พ.60
  - 5) ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำกับธุรกิจรักษาความปลอดภัยกำหนด
  - 6) ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
  - 7) ไม่เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกสำหรับความผิดเกี่ยวกับชีวิต และร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ หรือความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน หรือความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิด ที่ได้กระทำความโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ หรือพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต และมิใช่ความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา
  - 8) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตมาแล้ว ไม่ถึงสองปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามระเบียบคณะกรรมการกำกับธุรกิจรักษาความปลอดภัยว่าด้วยกำหนดมาตรฐานหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๖๐ และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

#### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการในการติดต่อ และพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน โดยส่วนที่ให้ เป็นศูนย์บัญชาการต้องควบคุมการเข้าถึง มีความปลอดภัย และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตาม ความเหมาะสม พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตต้องสวมเครื่องแบบ ติดเครื่องหมายพนักงานรักษา ความปลอดภัยรับอนุญาตและมีบัตรประจำตัวของบริษัทรักษาความปลอดภัย และประจำที่ศูนย์บัญชาการ ตลอดเวลา
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาให้มี สภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
- (3) มีการควบคุมด้านความปลอดภัยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น กล้องวงจรปิด CCTV ระบบเตือนภัย

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อ ข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่างที่เพียงพอ

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ขอรับการบริการเร่งด่วน
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย

#### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า



## 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) ทำสัญญาเป็นหนังสือระหว่างบริษัทรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้าง ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้
  - (1) ชื่อและที่อยู่ของบริษัทรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้าง
  - (2) วันที่ทำสัญญา
  - (3) ขอบเขตของงานและระยะเวลาให้บริการรักษาความปลอดภัย
  - (4) ค่าจ้างและการจ่ายเงินค่าจ้าง
  - (5) หน้าที่และความรับผิดชอบของบริษัทรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้าง
  - (6) ค่าปรับ
  - (7) การกำหนดค่าเสียหาย
  - (8) การเลิกสัญญา

ให้การให้บริการรักษาความปลอดภัยที่ไม่ได้ทำสัญญาเป็นหนังสือหรือมีรายการไม่ครบถ้วน ตามวรรคหนึ่ง เป็นโมฆะ
- (2) ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

## 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น กล้องวงจรปิด CCTV ระบบเตือนภัย
  - (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ
- ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

## 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

## 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตต้องสวมเครื่องแบบ ติดเครื่องหมายพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต และมีบัตรประจำตัวของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที่ตนสังกัดเพื่อแสดงเมื่อได้รับการร้องขอ

- (3) บริษัทรักษาความปลอดภัยจะกำหนดเครื่องแบบของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตให้เหมือนหรือคล้ายคลึงกับเครื่องแบบของทหาร ตำรวจ หรือเครื่องแบบของเจ้าพนักงาน ซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนตามที่นายทะเบียนกลาง ประกาศกำหนดมิได้
- (4) ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม เช่น กล้องวงจรปิด CCTV ระบบเตือนภัย รวมทั้งต้องดำเนินการจัดการ เครื่องมือ และผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (5) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

### 3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
  - (1) แก้ไข เช่น ผู้ว่าจ้างแจ้งในระหว่างบริการ
  - (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