



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 178-2564

งานบริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

FUEL STATION SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-314-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
งานบริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

มอก. เอส 178-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากยานพาหนะต่าง ๆ เช่น รถยนต์ มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ ช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง การคมนาคม การขนส่งสินค้า และการติดต่อธุรกิจ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในสังคมปัจจุบัน ผู้บริโภคจึงได้คาดหวังในการได้รับบริการที่ดีจากผู้ประกอบการที่ให้บริการดังกล่าว เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง มาตรฐานฉบับนี้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
ฉบับที่ ๕๑ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
งานบริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการสถานีบริการน้ำมัน  
เชื้อเพลิงขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส งานบริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๗๘-๒๕๖๔ ดังมี  
รายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## งานบริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ระบุข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งครอบคลุมเฉพาะงานบริการสำหรับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงประเภท ก สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงประเภท ข และสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงประเภท ค ลักษณะที่สอง ตามพระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2542 โดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง โดยไม่ครอบคลุมถึงคุณภาพของน้ำมันที่ได้จากการผลิต

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **น้ำมันเชื้อเพลิง** ในที่นี้หมายถึง น้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้กับยานพาหนะ ได้แก่ น้ำมันเบนซิน น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องบิน น้ำมันก๊าด น้ำมันดีเซล น้ำมันเตา น้ำมันหล่อลื่น และผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมอื่นที่ใช้หรืออาจใช้เป็นเชื้อเพลิงหรือเป็นสิ่งหล่อลื่น แต่ไม่รวมถึงก๊าซธรรมชาติและก๊าซปิโตรเลียมเหลว
- 2.2 **สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง** หมายถึง สถานที่สำหรับจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงให้แก่ประชาชนโดยวิธีเติมหรือใส่ลงในที่บรรจุน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะ โดยใช้มาตรวัดน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยมาตราชั่งตวงวัด ที่ติดตั้งไว้เป็นประจำ และให้ความหมายรวมถึงบริเวณที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตให้เป็นเขตสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ตลอดจนถึงก่อสร้าง ถัง ท่อ และอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในบริเวณ นั้น
- 2.3 **สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภท ก** หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ให้บริการแก่ยานพาหนะทางบก ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่ติดเขตทางหลวงถนนสาธารณะหรือถนนส่วนบุคคล ซึ่งมีขนาดความกว้างตามที่กรมธุรกิจพลังงานประกาศกำหนด และเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงไว้ในถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงใต้พื้นดิน (สถานีบริการติดถนนใหญ่)
- 2.4 **สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภท ข** หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ให้บริการแก่ยานพาหนะทางบก ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่ติดเขตถนนสาธารณะหรือถนนส่วนบุคคล ซึ่งมีขนาดความกว้างตามที่กรมธุรกิจพลังงานประกาศกำหนด และเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงไว้ในถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงใต้พื้นดิน (สถานีบริการติดถนนซอย)
- 2.5 **สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภท ค** ลักษณะที่สอง หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ให้บริการแก่ยานพาหนะทางบก ที่มีการเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงชนิดไวไฟปานกลาง หรือชนิดไวไฟน้อย ตั้งแต่ 10,000 ลิตรขึ้นไป และเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงไว้ในถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงเหนือพื้นดิน (ไปถึงลอยริมถนนขนาดใหญ่)
- 2.6 **น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดไวไฟน้อย** ในที่นี้หมายถึง น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีจุดวาบไฟตั้งแต่ 60 องศาเซลเซียส ขึ้นไป ได้แก่ น้ำมันดีเซล น้ำมันเตา น้ำมันหล่อลื่น
- 2.7 **น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดไวไฟปานกลาง** ในที่นี้หมายถึง น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีจุดวาบไฟระหว่าง 37.8-60 องศาเซลเซียส ได้แก่ น้ำมันก๊าด น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องบิน
- 2.8 **น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดไวไฟมาก** ในที่นี้หมายถึง น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีจุดวาบไฟต่ำกว่า 37.8 องศาเซลเซียส ได้แก่ น้ำมันเบนซิน 91 และ 95 น้ำมันปิโตรเลียมดิบ

- 2.9 **อาคารบริการ** หมายถึง อาคารภายในเขตสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้เป็นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์สำหรับยานพาหนะ หรือใช้เพื่อการบริการหรือจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิง ก๊าซปิโตรเลียมเหลว ก๊าซธรรมชาติ หรือสินค้าอื่น ๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดเปลวไฟหรือประกายไฟ และหมายความรวมถึงห้องน้ำและห้องส้วมด้วย
- 2.10 **สิ่งก่อสร้างที่ไม่มีฐานราก** หมายถึง สิ่งก่อสร้างที่ไม่มีส่วนหนึ่งส่วนใดของโครงสร้างฝังไว้ในพื้นดิน และเป็นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์สำหรับยานพาหนะ หรือใช้เพื่อการบริการหรือจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิง ก๊าซปิโตรเลียมเหลว ก๊าซธรรมชาติ หรือสินค้าอื่น ๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดเปลวไฟหรือประกายไฟ

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

##### ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 3 ตามพระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อประกอบธุรกิจสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.5 มีการทำประกันภัยความรับผิดชอบตามกฎหมายแก่ผู้ได้รับความเสียหายจากภัยอันเกิดจากการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 3
- 3.1.6 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

#### 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) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ เช่น ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง ผู้ปฏิบัติงานสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- (2) มีบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมความรู้หลักสูตรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง หลักสูตรผู้ปฏิบัติงานสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และหลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานที่เกี่ยวข้อง
- (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจำเป็นที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

#### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีอาคารสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีโครงสร้าง ที่ตั้ง ลักษณะ และระยะปลอดภัย โดยเป็นไปตามกฎกระทรวง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (2) ภายในเขตสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงต้องไม่มีอาคารอื่นใดนอกจากอาคารบริการและสิ่งก่อสร้างที่ไม่มีฐานราก โดยอาคารบริการและสิ่งก่อสร้างที่ไม่มีฐานรากต้องเป็นไปตามกฎกระทรวง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (3) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบท่อน้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องสูบลูกสูบ น้ำมันเชื้อเพลิง และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอุปกรณ์ความปลอดภัย และอุปกรณ์ที่ใช้ในกรณีฉุกเฉิน โดยเป็นไปตามกฎกระทรวง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
- (4) บริเวณสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงต้องจัดระเบียบให้เหมาะสม มีความสะอาด ปลอดภัย กรณีที่มีบริการหลายประเภท ต้องมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน ให้เหมาะสมกับบริการแต่ละประเภท
- (5) มีการจัดการสุขาภิบาลที่ดี ทั้งการกำจัดขยะ น้ำเสีย เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- (6) ผู้ปฏิบัติงานสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงมีการแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบพนักงาน มีป้ายแสดงตนอย่างสุภาพ เรียบร้อย และรัดกุม
- (7) ต้องมีการควบคุมด้านความปลอดภัยเป็นไปตามกฎกระทรวง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

### 3.4 ขั้นตอนการบริการ

#### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

#### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

##### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การบริการที่นอกเหนือจากการให้บริการหลัก
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามข้อตกลงการให้บริการ

##### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยประกาศไว้อย่างชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

##### 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

### 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ  
ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ



- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือ การตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ
- (4) มีการเก็บบันทึกข้อมูลพร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม

### 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 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไขผู้ประกอบการต้อง

### 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น การส่งมอบผลิตภัณฑ์ไม่ตรงตามที่ใช้บริการร้องขอ
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

### 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (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 นำไปใช้โดยไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย