



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 182-2564

การบริการตรวจสอบสภาพรถยนต์

CAR INSPECTION SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-297-2

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการตรวจสอบสภาพรถยนต์

มอก. เอส 182-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพรถยนต์เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค รวมทั้งใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และสม่ำเสมอ จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการตรวจสอบสภาพรถยนต์ ขึ้น



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๕๕ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการตรวจสภาพรถยนต์

ขึ้น

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการตรวจสภาพรถยนต์

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการตรวจสภาพรถยนต์ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๘๒-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียด
ต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการตรวจสอบสภาพรถยนต์

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมเฉพาะการบริการตรวจสอบสภาพรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน แต่ไม่เกิน 12 คน รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลที่มีน้ำหนักไม่เกิน 2,200 กิโลกรัม รวมถึงรถยนต์ที่ใช้งานตามวัตถุประสงค์เฉพาะกิจ เช่น รถยนต์ไฟฟ้าที่ใช้ในสนามกีฬา รถยนต์ไฟฟ้าที่ใช้ในโรงพยาบาล การตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามมาตรฐานนี้สามารถให้บริการได้ทั้งในสถานประกอบการและนอกสถานประกอบการ หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้วิธีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีประกอบกัน เช่น การตรวจพินิจ การใช้เครื่องมือวัด และการใช้เครื่องมือทดสอบ โดยอาจอ้างอิงวิธีการตรวจสอบสภาพรถยนต์จากข้อกำหนดต่างๆ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน เอกสารขององค์กรทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง มาจัดทำเป็นข้อกำหนดของผู้ประกอบการ และลูกค้า เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ และวินิจฉัยข้อมูลแล้วนำมาจัดทำเป็นรายงานการตรวจสอบสภาพรถยนต์ ตามข้อตกลงกับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อใช้ในวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น เพื่อการตรวจสอบสภาพตามระยะเวลาการใช้งานที่กำหนด เพื่อการประเมินสภาพและมูลค่าในการซื้อขาย เพื่อการประเมินการดัดแปลงสภาพ เพื่อการประเมินสภาพหลังอุบัติเหตุ
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ไม่ครอบคลุมถึงการตรวจสอบสภาพรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ทุกประเภท และทุกขนาดน้ำหนัก

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 รถยนต์ หมายถึง ยานพาหนะทางบกที่ขับเคลื่อนได้ด้วยพลังงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างร่วมกัน เช่น พลังงานจากเครื่องยนต์สันดาป พลังงานไฟฟ้า และถ่ายเทดลิ่งสู่ล้อ เพื่อขับเคลื่อนยานพาหนะ โดยมีผู้ขับขี่หรือผู้ควบคุม นำพาผู้โดยสารและสิ่งของ หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง ไปยังจุดหมายปลายทาง หรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 2.2 การบริการตรวจสอบสภาพรถยนต์ หมายถึง การให้บริการตรวจสอบสภาพ และวินิจฉัยผลการตรวจสอบสภาพรถยนต์โดยใช้วิธีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ และเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสอบสภาพรถยนต์ ที่ต้องจัดทำเป็นข้อตกลง หรือสัญญาการใช้บริการ
- 2.3 วิธีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ หมายถึง ข้อกำหนดต่างๆที่ระบุ ขั้นตอนการปฏิบัติ ภาวะแวดล้อม และเกณฑ์กำหนดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบสภาพรถยนต์ ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การตรวจรับรถยนต์ การตรวจพินิจ การใช้เครื่องมือวัด การใช้เครื่องมือทดสอบ ในการวัดปริมาณ และทดสอบค่าตัวแปรต่างๆของรถยนต์ แล้วรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อสรุปผลโดยใช้เกณฑ์การวินิจฉัย มาจัดทำเป็นรายงานการตรวจสอบสภาพรถยนต์ โดยอาจอ้างอิงวิธีการตรวจสอบสภาพรถยนต์จาก ข้อกำหนดต่างๆ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน เอกสารขององค์กรทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

- 2.4 เกณฑ์การวินิจฉัย หมายถึง ข้อกำหนดที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินหรือให้ความเห็น เกี่ยวกับความสอดคล้องตามข้อตกลงหรือสัญญาการใช้บริการ โดยอาจใช้ข้อมูลหรืออ้างอิงจาก กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน เอกสารขององค์กรทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดทำเป็นข้อกำหนดในแต่ละรายการหรือขอบข่ายการให้บริการตรวจสอบสภาพรถยนต์
- 2.5 ผู้ตรวจสอบ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนดและขอบข่ายการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ที่จดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยต้องมีองค์ประกอบของผู้ตรวจสอบที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่กำหนดไว้
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ และระบุขอบข่ายที่ขอรับการรับรองตามมาตรฐานฉบับนี้ให้ชัดเจนพร้อมจัดทำระบบการจัดการคุณภาพให้ครอบคลุมขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า 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 “ผู้ตรวจสอบ” ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับขอบข่ายการตรวจสภาพรถยนต์ที่ดำเนินการทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์
- (2) จัดทำเอกสารข้อกำหนดด้านความสามารถของบุคลากรแต่ละหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการรวมถึงข้อกำหนดด้านการศึกษา การฝึกอบรม ความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม ก่อนมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ ช่องทางในการติดต่อ และพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ มีการสอบเทียบ/ทวนสอบ ในช่วงเวลาที่เหมาะสมตามความจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่า เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เป็นไปตามเกณฑ์กำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ

3.3.3 ภาวะแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร ฝ้าระวัง ควบคุม และ บันทึกภาวะแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผลการบริการ เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง และการสั่นสะเทือน

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 จัดทำข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ เช่น ขอบข่ายและขั้นตอนของการให้บริการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดในการให้บริการและอัตราค่าบริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการให้บริการ
- (2) ขอบข่ายการให้บริการ ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ ความเป็นหน้าของงาน รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นสำหรับใช้ตรวจสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของการให้บริการซึ่งต้องสามารถสอบกลับได้รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) ทำข้อตกลงหรือสัญญาที่สามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า เช่น สัญญาว่าจ้างที่ต้องมีรายละเอียดเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
 - ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการและลูกค้า
 - วันที่ทำสัญญา
 - ขอบข่ายของการบริการ รวมถึง รายการที่ต้องการตรวจสอบภาพ วิธีการตรวจสอบภาพรถยนต์ เกณฑ์การวินิจฉัย รูปแบบและรายละเอียดของรายงานการตรวจสอบภาพรถยนต์
 - ข้อกำหนด เกี่ยวกับระยะเวลาให้บริการ
 - ค่าบริการและการจ่ายค่าบริการ
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า
 - การกำหนดค่าเสียหายหรือการรับประกันผลงาน กรณีไม่สามารถยอมรับงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด หรือกรณีเลิกสัญญา (ถ้ามี)
 - เงื่อนไขอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ เช่นการเลิกสัญญา (ถ้ามี)
- (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่ามีการทบทวนคำขอบริการซ้ำอีกครั้ง และกรณีที่จำเป็นต้องแก้ไขสัญญาต้องมั่นใจได้ว่า ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยอมรับของทั้ง 2 ฝ่าย

3.5 การจัดซื้อและใช้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และใช้บริการภายนอกที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ เป็นไปตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ทวนสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และบริการภายนอกและจัดเก็บหลักฐานผลการทวนสอบไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ เกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสอบรถยนต์ เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- (2) มีการวางแผนงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบงานและแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นหลักฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร และร้องเรียน
- (3) ส่งมอบรายงานการตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามข้อสัญญาภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดทำบันทึกผลการดำเนินการต่างๆตามความจำเป็น เพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานนี้
- (4) ใช้เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมทั้งต้องดำเนินการจัดการ เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจในผลที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (5) มีการตรวจสอบผลการให้บริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) หลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ ดำเนินการชดเชยให้เป็นไปตามสัญญา (ถ้ามี) และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) เมื่อพบผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดถ้ายังไม่ได้ส่งมอบถึงลูกค้าให้ทำการแก้ไขให้ทันตามข้อตกลงกับลูกค้าโดยให้พิจารณาแจ้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ เช่น ฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กรทราบด้วย
- (2) กรณีส่งมอบลูกค้าไปแล้ว ต้องแจ้งลูกค้าและผู้ได้รับผลกระทบทันทีและดำเนินการแก้ไข โดยอาจพิจารณาเรียกงานที่ส่งมอบแล้วคืนกลับและแก้ไขให้สอดคล้องตามข้อกำหนด
- (3) กรณีมีการนำผลการตรวจสอบสภาพรถยนต์ไปใช้แล้ว ให้ประเมินความสำคัญ ความเสี่ยง ผลกระทบ แล้วตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถในการยอมรับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด และดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องสอดคล้องตามข้อสัญญาหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้าเป็นไปได้)
- (4) กรณีไม่สามารถยอมรับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นได้ให้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในข้อสัญญาหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนดและพิจารณาขยายผลของการแก้ไขโดยพิจารณาโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากแหล่งเดียวกันหรือสาเหตุที่เกิดจากระบบการจัดการคุณภาพ

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) หลักฐานแสดงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น หนังสือร้องเรียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลจากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้โดยไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
 - (4) รักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบหรือโดยยังมิได้รับความยินยอมจากลูกค้ายกเว้นเป็นข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
-