



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 211-2565

การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอ

VIDEO SHOOTING AND EDITING SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-819-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอ

มอก. เอส 211-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับการบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค รวมทั้งใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอ ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ และกฎหมายฉบับที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ เป็นแนวทาง (หากมีการแก้ไขปรับปรุงให้อ้างอิงตามฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2565



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๒๔ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอ

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 211-2565 ดังมีรายละเอียด
ต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอ

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอทั้งกรณีที่มีความประสงค์ เพื่อให้สามารถนำไปเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อการโฆษณา หรือเพื่อใช้เป็นการส่วนตัว
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ไม่ครอบคลุมถึงการบริการที่เข้าข่ายการถ่ายภาพยนตร์ที่ห้ามเผยแพร่ในราชอาณาจักร (ตามความที่ระบุในพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551)

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอ หมายถึง การให้บริการบันทึกภาพ หรือภาพและเสียงที่มีการเคลื่อนไหวได้อย่างต่อเนื่อง หรือวิธีการอื่นใดเพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุหรือสื่ออื่นใดที่สามารถสร้างสรรค์ บันทึก ภาพ หรือภาพและเสียง ซึ่งสามารถนำมาฉาย ถ่ายทอด นำเข้า และเผยแพร่ ให้เห็นเป็นภาพ หรือภาพและเสียงที่เคลื่อนไหวได้อย่างต่อเนื่อง แล้วนำมาตัดต่อเพื่อเป็นการสร้างสรรค์และลำดับเพื่อให้ได้เนื้อหาของผลการลำดับภาพ หรือภาพและเสียงตามที่ต้องการ โดยอาจมีการนำเข้าภาพ หรือภาพและเสียงจากสื่ออื่นใดเพื่อนำมาประกอบการตัดต่อตามข้อตกลงกับลูกค้าผู้ว่าจ้าง

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ที่จดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 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) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) จัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องมีการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็น และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม ก่อนมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพหรือหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน หรือการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ใบรับรองหรือหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ ช่องทางในการติดต่อ ที่ชัดเจน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ เช่น กล้อง เลนส์ อุปกรณ์จัดแสง เครื่องคอมพิวเตอร์ Software และวัสดุ อุปกรณ์อื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ โดยต้องมีการกำหนดแผนและบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ

3.3.3 ภาวะแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร ฝ้าระวัง ควบคุม และ บันทึกภาวะแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผลการบริการ ตามความเหมาะสม เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่าง เสียงรบกวน

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.4.2.1 จัดทำข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ เช่น ขอบข่ายและขั้นตอนของการให้บริการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า เช่น การบริการถ่ายและตัดต่อวิดีโอพร้อมใส่คำบรรยาย สำหรับงานประชาสัมพันธ์ องค์กรหรือธุรกิจ การบริการถ่ายวิดีโอมุมสูง การบริการถ่ายวิดีโอใต้น้ำ ข้อกำหนดเกี่ยวกับความยาวหรือจำนวน ความจุ ข้อมูล ประเภทของไฟล์และสื่อบันทึก จำนวนครั้งสำหรับการแก้ไข อัตราค่าบริการ เงื่อนไขการชำระค่าบริการ กรอบระยะเวลาดำเนินการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดในการให้บริการและอัตราค่าบริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการให้บริการ
- (2) ขอบข่ายการให้บริการ ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งใช้บริการ ความคืบหน้าของงาน การรับประกัน

- (3) ข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นสำหรับใช้ตรวจสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของการให้บริการซึ่งต้องสามารถสอบกลับได้รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีการทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า โดยอาจจัดทำเป็นเอกสารเช่นบันทึกการรับงาน สัญญาจ้างงาน โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
 - ชื่อและที่อยู่หรือช่องทางการติดต่อของผู้ประกอบการและลูกค้า
 - วันที่ทำสัญญาให้บริการ
 - ขอบข่ายและข้อกำหนดของการบริการตามความเหมาะสม เช่น รูปแบบงาน คุณลักษณะความคมชัดของภาพและเสียงการใส่คำบรรยาย ข้อกำหนดของอุปกรณ์ที่ใช้ ข้อกำหนดเกี่ยวกับความยาวหรือจำนวน ความจุ ข้อมูล ประเภทของไฟล์และสื่อบันทึก
 - ระยะเวลาให้บริการ
 - ค่าบริการและการจ่ายค่าบริการ
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า
 - เงื่อนไขการรับประกันผลงาน (ถ้ามี)
- (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่ามีการทบทวนข้อตกลงซ้ำอีกครั้ง และเป็นที่ยอมรับของทั้ง 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) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสาร หรือข้อมูลอื่นใดที่จำเป็น เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- (2) มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบงานรวมถึงช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร และร้องเรียน
- (3) ใช้เครื่องมือ วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมถึงวิธีปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง มีการจัดการ เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจในผลการบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(4) มีการตรวจสอบผลการให้บริการ หรือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการก่อนการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

(1) หลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ

(2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สิ่งแวดล้อมหรือทรัพยากรธรรมชาติซึ่งเป็นของรัฐหรือสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ไม่ให้เกิดความเสียหายจากการให้บริการ กรณีเกิดความเสียหาย ต้องดำเนินการปรับปรุงสิ่งดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม เป็นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในระหว่างกระบวนการให้บริการ จนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ ดำเนินการชดเชยให้เป็นไปตามสัญญา (ถ้ามี) และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

(1) เมื่อพบผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดก่อนการส่งมอบให้ทำการประเมินความสำคัญ

ผลกระทบ และตัดสินใจว่าสามารถยอมรับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้หรือไม่ กรณีที่มีผลกระทบเช่นมีความเสี่ยงต่อความสอดคล้องตามกฎหมาย ให้ทำการแก้ไขให้เป็นไปตามข้อกำหนด และสอดคล้องกับลูกค้า รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(2) กรณีส่งมอบลูกค้าไปแล้ว ต้องแจ้งลูกค้าทราบและพิจารณาถึง ความเสี่ยง ผลกระทบ โดยอาจพิจารณาเรียกงานที่ส่งมอบแล้วกลับมาแก้ไขกรณีที่มีความเสี่ยงต่อความสอดคล้องกับกฎหมาย

(3) กรณีที่ประเมินความสำคัญ ความเสี่ยง ผลกระทบ แล้วสามารถยอมรับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดร่วมกับลูกค้าแล้ว เช่น คุณภาพของภาพและเสียงไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้ แต่ลูกค้าสามารถยอมรับได้ ให้บันทึกผลการยอมรับหรือภายใต้เงื่อนไขใดๆไว้เป็นหลักฐาน

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

(1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

(2) กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

- (3) ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนดและพิจารณาขยายผลของการแก้ไขโดยพิจารณาโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากแหล่งเดียวกันหรือสาเหตุที่เกิดจากระบบการจัดการ

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) หลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ผู้มีอำนาจในการจัดการความเป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การแจ้งร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

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