



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 227-2566

การบริการสนับสนุนทางการศึกษา :

โรงเรียนกวดวิชา

EDUCATION SUPPORT SERVICES :

TUTORIAL SCHOOLS

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-090-9

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการสนับสนุนทางการศึกษา :  
โรงเรียนกวาดวิชา

มอก. เอส 227-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (start-up) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการสนับสนุนทางการศึกษา ประเภทโรงเรียนกวดวิชา เป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนา ผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพ การบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับ การบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนับสนุน ทางการศึกษา : โรงเรียนกวดวิชา ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้ เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554

กฎกระทรวงการขอรับใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียนนอกระบบ พ.ศ. 2555

กฎกระทรวงกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้บริหารของโรงเรียนนอกระบบ พ.ศ. 2553

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เรื่อง การกำหนดประเภทและลักษณะของโรงเรียน การจัดการเรียนการสอน และหลักสูตรของโรงเรียนนอกระบบ พ.ศ. 2552

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เรื่อง การกำหนดประเภทและลักษณะของโรงเรียน การจัดการเรียนการสอน และหลักสูตรของโรงเรียนนอกระบบ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558

ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานโรงเรียนเอกชน ประเภทกวดวิชา พ.ศ. 2545

ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานโรงเรียนเอกชน ประเภทกวดวิชา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549

กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการสนับสนุนทางการศึกษา : โรงเรียนกวทวิชา

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนับสนุนทางการศึกษา : โรงเรียนกวทวิชา มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 227-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนับสนุนทางการศึกษา : โรงเรียนกวทวิชา มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 227-2566 ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการสนับสนุนทางการศึกษา :

### โรงเรียนกวดวิชา

#### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่เป็นโรงเรียนนอกระบบ ประเภทโรงเรียนกวดวิชา ที่ได้รับอนุญาตจากผู้อนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่เป็นโรงเรียนนอกระบบ ประเภทสอนศาสนา ประเภทศิลปะและกีฬา ประเภทวิชาชีพ ประเภทสร้างเสริมทักษะชีวิต ประเภทศูนย์การศึกษาอิสลามประจำมัสยิด (ตาดีกา) ประเภทสถาบันศึกษาปอเนาะ หรือที่กฎหมายกำหนดเป็นประเภทอื่น และไม่ครอบคลุมการให้บริการสอนกวดวิชานอกโรงเรียน หรือนอกสถานที่

#### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการสนับสนุนทางการศึกษา หมายถึง การให้บริการสนับสนุน ส่งเสริม ด้านการศึกษา เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้เรียน ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 2.2 โรงเรียนนอกระบบ หมายถึง โรงเรียนที่จัดการศึกษาโดยมีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบวิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา และให้หมายรวมถึงศูนย์การศึกษาอิสลามประจำมัสยิด (ตาดีกา) และสถาบันศึกษาปอเนาะ
- 2.3 โรงเรียนกวดวิชา หมายถึง โรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เสริมความรู้บางรายวิชาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนกวดวิชาเรียกในชื่ออื่น ๆ ว่า สถาบันกวดวิชา โรงเรียนตัวต่อ โรงเรียนสอนพิเศษ
- 2.4 ผู้รับใบอนุญาต หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียนกวดวิชา
- 2.5 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการสนับสนุนทางการศึกษาที่เป็นโรงเรียนนอกระบบ ประเภทโรงเรียนกวดวิชา ที่ได้รับใบอนุญาตจากผู้อนุญาต ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข หรือตามที่กฎหมายกำหนด

#### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
  - ผู้ประกอบการต้อง
  - 3.1.1 เป็นบุคคล หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาต ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการขอรับใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียนนอกระบบ หรือตามที่กฎหมายกำหนด

- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนด ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
  - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
  - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจ ว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
- 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่น
    - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ และคุณภาพของงานบริการ
    - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
  - 3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
    - (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
    - (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญ ต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า
    - (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
  - 3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
    - ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายใน องค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
- 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล
    - ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และ ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
    - (1) จัดให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีความสามารถที่เพียงพอ ในการให้บริการ
    - (2) ผู้บริหารต้องมีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ สามารถทำงานให้โรงเรียนนอกระบบได้เต็มเวลา สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษาหรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ในการสอนไม่น้อย กว่าสามปี และผู้บริหารต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามกฎกระทรวง กำหนดคุณสมบัติและลักษณะ ต้องห้ามของผู้โรงเรียนนอกระบบ หรือตามที่กฎหมายกำหนด

- (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็น และข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ หรือ ผู้สอน หรือผู้ทำหน้าที่ด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ในโรงเรียนนอกระบบ และกำหนดหัวข้อการอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) เก็บประวัติ และบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) สถานที่ตั้งและอาคาร
  - (1.1) สถานที่ตั้งและบริเวณที่ตั้งโรงเรียนต้องมีลักษณะกว้างขวางและเหมาะสมเพียงพอแก่กิจการของโรงเรียน โดยต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 100 ตารางเมตร ไม่ขัดต่อสุขลักษณะหรืออนามัยของนักเรียน การคมนาคมสะดวก ตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีไม่อยู่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรม ที่อาจเกิดภัยอันตรายใด ๆ หรืออยู่ใกล้สถานที่อื่นที่ไม่เหมาะสมแก่กิจการของโรงเรียน
  - (1.2) ต้องมีกรรมสิทธิ์ในอาคาร หรือกรณีเช่าต้องมีสัญญาเช่าอาคาร จากผู้มีสิทธิในการให้เช่า มีกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยระบุวัตถุประสงค์การเช่า เพื่อใช้จัดตั้งโรงเรียน
  - (1.3) อาคารต้องเป็นเอกเทศ หรืออาคารร่วมต้องแยกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับกิจการอื่น และเป็นอาคารที่มีความมั่นคงแข็งแรงเพียงพอที่จะใช้จัดการเรียนการสอน
  - (1.4) อาคารของโรงเรียนกวดวิชาต้องเป็นอาคารที่ได้รับอนุญาตก่อสร้างหรือใบอนุญาตต่อเติมอาคารจากทางราชการ ให้ใช้เป็นอาคารเรียนเพื่อการศึกษา เว้นแต่ในกรณีที่ไม่สามารถหาเอกสารจากทางราชการได้ ให้วิศวกรที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพวิศวกรรมเป็น ผู้ตรวจสอบและรับรองความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ยกเว้นอาคารศูนย์การค้าตามกฎหมายว่าด้วย การควบคุมอาคาร
- (2) ห้องเรียน
  - (2.1) ห้องเรียนที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้ครูเป็นผู้สอน ใช้เกณฑ์คำนวณความจุ 1 ตารางเมตร ต่อนักเรียน 1 คน จำนวนนักเรียนไม่เกินห้องละ 45 คน
  - (2.2) ห้องเรียนที่จัดการเรียนการสอนลักษณะผสม โดยมีทั้งครูผู้สอนและสื่อ ใช้เกณฑ์คำนวณความจุ 1 ตารางเมตร ต่อนักเรียน 1 คน จำนวนนักเรียนไม่เกินห้องละ 90 คน
  - (2.3) ห้องเรียนที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้สื่อ ใช้เกณฑ์คำนวณความจุ 1 ตารางเมตร ต่อนักเรียน 1 คน จำนวนนักเรียนไม่เกินห้องละ 90 คน
  - (2.4) ห้องเรียนที่จัดแบบห้องบรรยายขนาดใหญ่ที่สามารถมองเห็นครูผู้สอน อาจมีนักเรียนเกินห้องละ 90 คน ใช้เกณฑ์คำนวณความจุ 1 ตารางเมตรต่อนักเรียน 1 คน และจะต้องเพิ่มสื่อและเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนตามสัดส่วนนักเรียน

- (3) การจัดอาคารสถานที่และความปลอดภัย
  - (3.1) ห้องเรียน ห้องประกอบ ต้องมีแสงสว่างเพียงพอและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้อง
  - (3.2) มีห้องธุรการและหรือห้องพักรูแยกต่างหากจากห้องเรียน
  - (3.3) จัดให้มีพื้นที่หรือห้องสำหรับพักผ่อนให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียนที่มีอยู่ตามสมควร
  - (3.4) จัดให้มีน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาดถูกต้องสุขลักษณะให้เพียงพอตามจำนวนนักเรียนที่มีอยู่
  - (3.5) มีห้องส้วมแยกชาย-หญิง โดยถืออัตราส่วนจำนวนนักเรียน 35 คน ต่อ 1 ที่ สำหรับการเปิดสอนในแต่ละรอบเกิน 20 คนขึ้นไปให้เพิ่มอีก 1 ที่
  - (3.6) ต้องจัดให้มีทางหนีไฟตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร หรือให้เป็นไปตามกฎกระทรวงฉบับที่ 47 (พ.ศ. 2540) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในเรื่องการป้องกันอัคคีภัย
- (4) เจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียน และการใช้สื่อ
  - (4.1) ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนตลอดเวลาที่มีการจัดการเรียนการสอนในอัตราส่วน 1 คน ต่อนักเรียน 1 ห้อง
  - (4.2) สื่อโทรทัศน์หรือฉากรับภาพ ต้องมีขนาดใหญ่เพียงพอให้นักเรียน สามารถมองเห็นและเข้าใจเรื่องราวที่สื่อนำเสนอได้อย่างชัดเจน โดยจะต้องให้มีสื่ออย่างน้อย 1 เครื่องต่อ นักเรียน 15 คน
- (5) คุณสมบัติของครู และเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียน
  - (5.1) ครูจะต้องมีความรู้ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการกำหนด ความรู้และประสบการณ์ของผู้ขอรับใบอนุญาตให้เป็นครูใหญ่ และความรู้ของผู้ขอรับใบอนุญาต ให้เป็นครูโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
  - (5.2) เจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนต้องมีความรู้ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษา หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะในการใช้สื่อ
- (6) ต้องจัดให้มีสื่อการเรียน เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน เช่น เครื่องวิดีโอทัศน์ ระบบโทรทัศน์วงจรปิด เครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด ๆ ที่สามารถถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงจากสถานที่แห่งหนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งได้ และต้องบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ
- (7) จัดให้มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่จำเป็นสำหรับลูกค้า เช่น เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์
- (8) ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานโรงเรียนเอกชน ประเภททวิศึกษา พ.ศ. 2545

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร ควบคุมและรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย



- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์
- (3) พิจารณาประเด็นในการดูแลและการจัดการเพื่อการบริการที่ดี

#### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

##### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามของลูกค้ากำหนด ขอบข่ายและขั้นตอนการให้บริการ ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้รับบริการ ซึ่งให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า เช่น รูปแบบการจัดการเรียนการสอน หลักสูตร วิชา
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการบริการ

##### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลาการให้บริการ โดยประกาศไว้ชัดเจนและต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินของลูกค้า
- (4) ข้อมูลที่สามารถสลับกลับได้ รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า

##### 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า โดยอาจทำเป็นเอกสาร เช่น แบบขอรับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไข และเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า เช่น การยกเลิกคำขอรับบริการ การขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดข้อมูลการบริการ ใบเสร็จรับเงิน หรือข้อร้องเรียน

#### 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือการใช้บริการภายนอก ที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้องตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ซึ่งต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ มีประสิทธิภาพ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และมีความปลอดภัย

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

#### ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

#### 3.6.2 การซึ่บ่งและสอบกลับได้

ซึ่บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

#### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการ ต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษามันไว้

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

#### ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการซึ่บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไขให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อตกลงกับลูกค้า รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ระวัง หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

#### 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการ ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการ ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำมาพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
  - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
  - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-