



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
เรื่อง แก้ไขมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการสอนภาษาต่างประเทศ
(แก้ไขครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสอนภาษาต่างประเทศ
มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 237-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศแก้ไขมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการสอนภาษาต่างประเทศ มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 237-2566 ท้ายประกาศสำนักงาน
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๑๘ (พ.ศ. ๒๕๖๖) ลงวันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังต่อไปนี้

๑. ให้แก้ไขหมายเลขมาตรฐานเลขที่ “มอก.เอส 237-2566” เป็น “มอก.เอส 237-2567”
๒. ให้ยกเลิกความในข้อ 3.1.1

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

นายวีรพงษ์ เอี่ยมเจริญชัย

รองเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
รักษาราชการแทนเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 237-2566

การบริการสอนภาษาต่างประเทศ

FOREIGN LANGUAGES TEACHING SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-248-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการสอนภาษาต่างประเทศ

มอก. เอส 237-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (start-up) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการสอนภาษาต่างประเทศ เป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการ ประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสอนภาษาต่างประเทศ นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสนับสนุนทางการศึกษา : โรงเรียนกวดวิชา มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 227-2566

กฎกระทรวงการขอรับใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียนนอกระบบ พ.ศ. 2555

กฎกระทรวงกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้บริหารของโรงเรียนนอกระบบ พ.ศ. 2553

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เรื่อง การกำหนดประเภทและลักษณะของโรงเรียนการจัดการเรียนการสอน และหลักสูตรของโรงเรียนนอกระบบ พ.ศ. 2552

กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๑๘ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการสอนภาษาต่างประเทศ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสอนภาษาต่างประเทศ
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 237-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการสอนภาษาต่างประเทศ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 237-2566 ดังมีรายละเอียด
แนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการสอนภาษาต่างประเทศ

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการสอนภาษาต่างประเทศ ที่มีสถานที่ตั้ง และได้รับอนุญาตจากผู้อนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการบริการสอนภาษาต่างประเทศ ที่มีสถานที่ตั้ง หรือที่กฎหมายกำหนดเป็นประเภทอื่น และไม่ครอบคลุมการให้บริการสอนภาษาต่างประเทศนอกสถานที่

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การบริการสอนภาษาต่างประเทศ** หมายถึง การให้บริการสนับสนุน ส่งเสริม ด้านการศึกษา เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านภาษาต่างประเทศให้แก่ผู้เรียน
- 2.2 **ผู้รับใบอนุญาต** หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งสถานให้บริการสอนภาษาต่างประเทศจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 **ผู้ประกอบการ** หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการสอนภาษาต่างประเทศ ที่ได้รับใบอนุญาตจากผู้อนุญาต ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข หรือตามที่กฎหมายกำหนด

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 เป็นบุคคล หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาต ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การขอรับใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานให้บริการสอนภาษาต่างประเทศ 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 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจ ว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
 - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ และคุณภาพของงานบริการ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีความสามารถที่เพียงพอ ในการให้บริการ
- (2) ผู้ให้บริการต้องมีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ สามารถทำงานให้บริการสอนภาษาต่างประเทศได้เต็มเวลา สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษาหรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ในการสอนภาษาต่างประเทศ ไม่น้อยกว่า 3 ปี และผู้ให้บริการต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายกระทรวง กำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ให้บริการสอนภาษาต่างประเทศ หรือตามที่กฎหมายกำหนด
- (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็น และข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ หรือ ผู้สอน หรือผู้ทำหน้าที่ด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาต่างประเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) เก็บประวัติ และบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) สถานที่ตั้งและอาคาร

- (1.1) สถานที่ตั้งและบริเวณที่ตั้งสถานประกอบการต้องมีลักษณะกว้างขวางและเหมาะสมเพียงพอแก่กิจการของสถานประกอบการ โดยต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 100 ตารางเมตร ไม่ขัดต่อสุขลักษณะหรือสุขอนามัยของผู้รับบริการ
 - (1.2) ต้องมีกรรมสิทธิ์ในอาคาร หรือกรณีเช่าต้องมีสัญญาเช่าอาคาร จากผู้มีสิทธิ์ในการให้เช่า มีกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยระบุวัตถุประสงค์การเช่า เพื่อใช้ประกอบกิจการ หรือให้บริการสอนภาษาต่างประเทศ
 - (1.3) อาคารต้องเป็นเอกเทศ หรืออาคารร่วมต้องแยกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับกิจการอื่น และเป็นอาคารที่มีความมั่นคงแข็งแรงเพียงพอที่จะใช้จัดการเรียนการสอน
 - (1.4) กรณีมีการต่อเติมอาคารที่ใช้เป็นสถานที่สอนภาษาต่างประเทศ ต้องได้รับอนุญาตก่อสร้าง หรือใบอนุญาตต่อเติมอาคารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ใช้เป็นสถานที่สอนภาษาต่างประเทศ เว้นแต่ในกรณีที่ไม่สามารถหาเอกสารจากทางราชการได้ ให้วิศวกรที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพวิศวกรรมเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ยกเว้นอาคารศูนย์การค้าตามกฎหมายว่าด้วย การควบคุมอาคาร
- (2) สถานที่จัดการสอนภาษาต่างประเทศ ต้องมีสัดส่วนผู้สอนและผู้เรียนตามความเหมาะสม เพื่อให้สามารถให้บริการสอนภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - (3) การจัดการอาคารสถานที่และความปลอดภัย
 - (3.1) ห้องสอนภาษาต่างประเทศต้องมีแสงสว่างเพียงพอและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกสุขลักษณะ
 - (3.2) จัดให้มีพื้นที่หรือห้องสำหรับพักผ่อนให้เพียงพอแก่จำนวนผู้ใช้บริการที่มีอยู่ตามสมควร
 - (3.3) จัดให้มีน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาดถูกสุขลักษณะให้เพียงพอตามจำนวนผู้ใช้บริการที่มีอยู่
 - (3.4) ต้องจัดให้มีทางหนีไฟตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร หรือให้เป็นไปตามกฎกระทรวงฉบับที่ 47 (พ.ศ. 2540) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในเรื่องการป้องกันอัคคีภัย
 - (4) ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานที่ให้บริการตลอดเวลาที่มีการจัดการสอนในอัตราส่วนที่เหมาะสม
 - (5) ผู้สอนต้องมีคุณสมบัติ ความรู้ ประสบการณ์สอดคล้องกับภาษาต่างประเทศที่สอน
 - (6) ต้องจัดให้มีสื่อการเรียน เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน เช่น เครื่องวีดิทัศน์ ระบบโทรทัศน์วงจรปิด เครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด ๆ ที่สามารถถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงจากสถานที่แห่งหนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งได้ และต้องบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ
 - (7) จัดให้มีช่องทางติดต่อการให้บริการที่จำเป็นสำหรับลูกค้า เช่น เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์
- 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ
- ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร ควบคุม และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ 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) ข้อกำหนดเฉพาะตามที่ลูกค้ากำหนด ขอบข่ายและขั้นตอนการให้บริการ ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้รับบริการ ซึ่งให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า เช่น รูปแบบการสอน
- (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) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้ รวมถึงค่าธรรมเนียมจากลูกค้า 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 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการ ต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

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

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

(2) พิจารณาสິงที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

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
-