



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 239-2566

## การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

DESIGN AND PRODUCTION OF PRINT MEDIA SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-325-2

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

มอก. เอส 239-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับการบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เป็นจำนวนมากที่ยังไม่มีมาตรฐานใดๆรองรับ เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค โดยการใช้ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ สำหรับใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ และกฎหมายฉบับที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ เป็นแนวทาง (หากมีการแก้ไขปรับปรุงให้อ้างอิงตามฉบับล่าสุด)

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 210-2565

พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2565

กฎกระทรวงฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534

กฎกระทรวงการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าภายใต้พิธีสารมาดริด พ.ศ. 2560

ประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่อง การกำหนดจำพวกสินค้าและบริการ ประกาศ ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564



**ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม**

**ฉบับที่ ๒๐ (พ.ศ. ๒๕๖๖)**

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 239-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 239-2566 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**นายบรรจง สุกรีธา**

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ตามข้อตกลงกับลูกค้า
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ไม่ครอบคลุมถึงการบริการยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์** หมายถึง การให้บริการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่ช่วยสร้างเอกลักษณ์ แก่สินค้าหรือบริการขององค์กรนั้นๆ โดยวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์หรือ บริการขององค์กร ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้าที่เป็นผู้ว่าจ้าง
- 2.2 **สื่อสิ่งพิมพ์** หมายถึง หนังสือและเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่แสดงหรือเรียบเรียงสาระความรู้ต่าง ๆ โดยใช้ ตัวหนังสือที่เป็นตัวเขียน หรือตัวพิมพ์เป็นสื่อในการแสดงความหมาย สื่อสิ่งพิมพ์มีหลายชนิด ได้แก่ เอกสาร หนังสือเรียน หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร บันทึกรายงาน ฯลฯ

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป  
ผู้ประกอบการต้อง
  - 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ที่จดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ และระบุขอบข่ายที่ขอรับการรับรองตามมาตรฐานฉบับนี้ให้ชัดเจนพร้อม จัดทำระบบการจัดการคุณภาพให้ครอบคลุมขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง
  - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนด ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
  - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 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) จัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (น้กออกแบบ) ที่มีความรู้ ความสามารถ เช่น บุคลากรที่จบการศึกษาด้านการออกแบบ มีประสบการณ์ด้านการออกแบบ กำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็น และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม ก่อนมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพหรือหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน หรือการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพหรือหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ ช่องทางในการติดต่อ และพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ สำหรับงานออกแบบ เครื่องพิมพ์ รวมถึงเครื่องมืออื่นใดที่จำเป็นสำหรับงานออกแบบและ

ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ โดยต้องบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ

### 3.3.3 ภาวะแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร ฝ้าระวัง ควบคุม และ บันทึกภาวะแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผลการบริการ เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่างที่เพียงพอ

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 จัดทำข้อกำหนด ขอบข่ายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า เช่น การวางรูปแบบ สี จำนวนแบบ จำนวนครั้งที่แก้ไข ประเภทของไฟล์หรือเอกสารที่ใช้ในการส่งมอบแบบ รวมถึงกรอบระยะเวลาดำเนินการ

#### 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 โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
  - ชื่อและที่อยู่หรือช่องทางการติดต่อของผู้ประกอบการและลูกค้า
  - วันที่ทำสัญญาใช้บริการ

- ขอบข่ายและข้อกำหนดของการบริการ รวมถึง ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ต้องการของงาน ออกแบบและผลิต เช่น รูปแบบ สัดส่วน สี เครื่องหมายการค้า (ถ้ามี)
  - ระยะเวลาให้บริการ หรือกำหนดเวลาส่งมอบ
  - ค่าบริการและการจ่ายค่าบริการ
  - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า
  - เงื่อนไขการรับประกันผลงาน (ถ้ามี)
- (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่ามีการทบทวนข้อตกลงซ้ำอีกครั้ง และเป็นที่ยอมรับของ ทั้ง 2 ฝ่าย
- (3) มีกิจกรรมการทวนสอบและตรวจสอบความใช้ได้ของการออกแบบสิ่งพิมพ์
- (4) ความจำเป็นในการมีส่วนร่วมของลูกค้าและผู้ใช้ในกระบวนการออกแบบสิ่งพิมพ์
- (5) มีเอกสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับแสดงความสอดคล้องกับข้อกำหนดในการออกแบบสิ่งพิมพ์

### 3.5 การจัดซื้อและใช้บริการภายนอก

#### ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และใช้บริการภายนอกที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการ ดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ เป็นไปตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ทวนสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และบริการภายนอกและจัดเก็บ หลักฐานผลการทวนสอบไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

#### ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสาร หรือข้อมูลอื่นใดที่จำเป็น เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพการ ให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- (2) มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบงานรวมถึงช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร และร้องเรียน
- (3) ใช้เครื่องมือ วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมถึงวิธีปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานทางวิชาชีพที่ เกี่ยวข้อง มีการจัดการ เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจในผลการบริการที่เป็นไปตาม ข้อกำหนดของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (4) มีการตรวจสอบผลการให้บริการ หรือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการก่อนการส่งมอบ พร้อมทั้ง จัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (5) มีการทบทวนเพื่อประเมินผลการออกแบบสิ่งพิมพ์ว่าสอดคล้องกับข้อกำหนด
- (6) มีการทวนสอบเพื่อให้ความมั่นใจว่าสิ่งที่ออกมาจากการออกแบบสิ่งพิมพ์เป็นไปตามข้อกำหนดที่ อ้างถึง



- (7) มีการตรวจสอบความใช้ได้เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับคุณสมบัติในการใช้งาน
- (8) มีการจัดการปัญหาที่มาจากการทบทวน การทวนสอบและการตรวจสอบความใช้ได้
- (9) การทำให้ข้อมูลมีเพียงพอสำหรับการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ และระบุคุณลักษณะของสื่อสิ่งพิมพ์
- (10) การชี้บ่ง ทบทวน และควบคุมการเปลี่ยนแปลง หรือผลที่ได้จากการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์
- (11) มีการจัดเก็บเอกสารสนเทศไว้เป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในการควบคุมการให้บริการ

### 3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) หลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจอนุมัติ

### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ ดำเนินการชดเชยให้เป็นไปตามสัญญา (ถ้ามี) และเก็บรักษาบันทึกไว้

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้อูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
  - (1) เมื่อพบผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดก่อนการส่งมอบให้ทำการประเมินความสำคัญ ผลกระทบ และตัดสินใจว่าสามารถยอมรับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้หรือไม่ กรณีที่มีผลกระทบเช่นมีความเสี่ยงต่อความสอดคล้องตามกฎหมาย ให้ทำการแก้ไขให้เป็นไปตามข้อกำหนด และขอตกลงกับลูกค้า รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - (2) กรณีส่งมอบลูกค้าไปแล้ว ต้องแจ้งลูกค้าทราบและพิจารณาถึง ความเสี่ยง ผลกระทบ โดยอาจพิจารณาเรียกงานที่ส่งมอบแล้วกลับมาแก้ไขกรณีที่มีความเสี่ยงต่อความสอดคล้องกับกฎหมาย
  - (3) กรณีที่ประเมินความสำคัญ ความเสี่ยง ผลกระทบ แล้วสามารถยอมรับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดร่วมกับลูกค้าแล้ว เช่น สืบผิดเพี้ยนไปจากที่ตกลงไว้ ให้บันทึกผลการยอมรับหรือภายใต้เงื่อนไขใดๆ ไว้เป็นหลักฐาน

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (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