



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs
มอก. เอส 240-2566

การบริการสักคิ้ว

EYEBROWN TATTOO SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-328-3

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการลูกค้า

มอก. เอส 240-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการสัปดาห์เป็นจำนวนมาก อันเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจเสริมความงาม ดังนั้น เพื่อให้บริการดังกล่าวดำเนินการได้อย่างมีระบบการจัดการที่ดี มีขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ มีการดำเนินการที่อยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีเกณฑ์คุณภาพสำหรับการบริการสัปดาห์ และเพื่อเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสัปดาห์ นี้ขึ้น มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ประกอบธุรกิจให้บริการสัปดาห์ และข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ โดยอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘

กฎกระทรวงควบคุมสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๐

พระราชบัญญัติ เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข หลักเกณฑ์ มาตรการควบคุมการประกอบกิจการสัปดาห์หนึ่งหรือเจาะส่วนหนึ่ง ส่วนใดของร่างกาย พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการทำเล็บ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 212-2565 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๒๑ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการสักคิ้ว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสักคิ้ว มาตรฐานเลขที่
มอก. เอส 240-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการสักคิ้ว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 240-2566 ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการลูกค้า

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการลูกค้าทั้งที่ให้บริการเพื่อการลูกค้าเท่านั้น และรวมถึงการบริการที่อยู่ร่วมกับการบริการเสริมด้วย
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการให้บริการกับบริเวณอื่น

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการลูกค้า หมายถึง ธุรกิจการจัดให้มีสถานที่บริการลูกค้า เพื่อตกแต่ง เสริมความงาม
- 2.2 การบริการ หมายถึง การใช้เข็มฝังสีลงไปบนผิว เป็นการเสริมความงามและบุคลิกภาพสำหรับผู้ที่ไม่มีขนคิ้ว มีขนคิ้วน้อย มีขนคิ้วบางส่วนไม่เป็นระเบียบ หรือไม่เป็นที่สวยงามตามความชอบของบุคคลนั้น คล้ายกับการสักริมฝีปากหรือสักขอบตา เพื่อลดเวลาในการแต่งหน้า
- 2.3 สีหรือสารเคมี หมายถึง ผลิตภัณฑ์และสารเคมีที่ใช้ในการบริการลูกค้า
- 2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง สิ่งที่ต้องใช้ในการดำเนินการบริการลูกค้า ที่มีคุณภาพ หรือมีมาตรฐานเหมาะสมแก่การนำไปใช้งาน และดำเนินการอย่างมีสุขอนามัย

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการ ต้อง

- 3.1.1 ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการบริการลูกค้า หรือกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.1.3 การจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 ผู้ประกอบการ

3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

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

3.2.2 ผู้ประกอบการ ต้อง

- (1) เป็นคนไทย มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- (2) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย
- (3) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (4) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (5) ประกอบกิจการบริการสักคิ้วมาแล้วอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (6) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และให้เป็นไปตาม (5) ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็น ห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคล นั้นต้องมีคุณสมบัติ และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอน ใบอนุญาตตาม (6)

3.2.3 ผู้ประกอบการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า
- (2) มีการให้ความสำคัญสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.4 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายใน องค์กร โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการสักคิ้ว มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีป้ายชื่อติดไว้หน้าสถานประกอบการ
- (2) จัดให้มีการแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในสถานประกอบการ
- (3) ศึกษาข้อกฎหมาย และจัดให้มีการดำเนินการตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (4) ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อธุรกิจ

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการ ต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ
- (2) มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ขณะให้บริการ ไม่เจ็บป่วยด้วยโรคระบบทางเดินหายใจ และโรคผิวหนัง ที่น่ารังเกียจ
- (3) มีใบรับรองแพทย์การตรวจสุขภาพประจำปี และการตรวจเฝ้าระวังโรคติดต่อ ได้แก่ ไวรัสตับอักเสบบี ไวรัสตับอักเสบบี และวัณโรค
- (4) มีความรู้และปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการติดเชื้อ และการจัดการมูลฝอย ที่เกิดจากการประกอบ กิจการ ให้เป็นไปตามประกาศนี้ ผู้ดำเนินกิจการและผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับ การป้องกันการติดเชื้อ หรือ อันตรายจากการสักผิวหนัง หรือเจาะส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกาย รวมทั้ง การจัดการมูลฝอยที่เกิดขึ้น จากการประกอบกิจการ
- (5) สามารถทำการสักคิ้วตามหลักการทางวิทยาศาสตร์กายวิภาคศาสตร์ของชั้นผิวหนัง เป็นไปตามที่ ออกแบบไว้ ด้วยความระมัดระวังและเป็นไปตามหลักสุขอนามัย มีความรู้ในเรื่องของโครงสร้างชั้นผิว ส่วนประกอบของชั้นผิวหนัง และปัญหาผิวที่เป็นอุปสรรคต่อการสักคิ้ว และมีความรู้ในข้อห้ามและ ข้อควรระวังในการสักคิ้ว ได้แก่ โรคภัยไข้เจ็บที่อาจเป็นอันตรายต่อการสักคิ้ว ดูแลสถานที่และ สภาพแวดล้อม ความสะอาด แสงสว่าง การฆ่าเชื้ออุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐาน มีความเชี่ยวชาญ ในการสักคิ้ว

- (6) มีบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- (7) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจำเป็นที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (8) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- (9) กำหนดหน้าที่ให้มีบุคลากรในการจัดเก็บรักษาวัสดุ อุปกรณ์การสักคิ้วอย่างถูกวิธีในอุณหภูมิที่เหมาะสมและการเก็บรักษาอย่างสะอาดตามสุขอนามัย

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) มีสถานที่ตั้งของสถานประกอบการเป็นของตนเอง หรือมีการเช่าสถานที่ หรือการได้รับอนุญาตใช้สถานที่
- (2) ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้ใช้บริการและบริเวณใกล้เคียง
- (3) ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ จัดเตรียมวัสดุ และอุปกรณ์ในการสักคิ้ว ทำความสะอาดให้ปราศจากเชื้อด้วยวิธีการสุขอนามัยที่ได้มาตรฐานสากล
- (4) ใช้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในการสักคิ้วด้วยความสะอาดตามมาตรฐานสากล
- (5) มีหลักฐานการรับรองคุณภาพสีที่ใช้สัก ว่าไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือผิวหนังมนุษย์
- (6) จัดให้มีระบบการเก็บรักษาและการนำออกมาใช้อย่างถูกต้องตามหลักสุขอนามัย
- (7) มีระบบให้คำแนะนำในการดูแลรักษาให้มีความคงทนภายหลังจากการสักคิ้ว เช่น ให้คำแนะนำในการดูแล และทำความสะอาดภายหลังจากการสักคิ้ว ให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการเติมสีภายหลังจากการสักคิ้ว ภายใต้วงรอบของเวลาที่กำหนด
- (8) มีระบบการจัดการน้ำ ไฟฟ้า ที่เหมาะสม ปลอดภัยต่อชีวิตในการปฏิบัติงาน
- (9) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่เดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของกิจการบริการสักคิ้ว
- (10) แบบหรือประเภทของการสักคิ้วที่ให้บริการ
- (11) ต้องมีใบยินยอมในการสักที่ลงชื่อเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า
- (12) รูปแบบการชำระค่าใช้จ่าย
- (13) โทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อสื่อสาร
- (14) มีระบบการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ สถานที่จัดเก็บผลิตภัณฑ์ สารเคมีที่เกี่ยวข้อง และเครื่องมือและอุปกรณ์
- (15) มีระบบรักษาความปลอดภัย
- (16) มีเครื่องอบฆ่าเชื้อ (Sterilizer) ใช้ออบฆ่าเชื้ออุปกรณ์ก่อนทำการสักและหลังการสักได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ผู้รับบริการกำหนด เช่น ยี่ห้อของผลิตภัณฑ์ ปริมาณหรือขนาดของผลิตภัณฑ์ ช่วงเวลา ผู้ปฏิบัติงาน
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามกฎหมาย

3.4.2.2 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

กำหนดและสื่อสารกับผู้รับบริการเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน เช่น ประเภทการสักคิ้ว ชนิดของสีที่ใช้
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินของลูกค้า
- (4) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ

ทบทวนคำขอบริการของผู้รับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยัน ข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับผู้รับบริการ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการ ต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ วัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสักคิ้ว เช่น สีที่ใช้ ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อ โดยต้องมีการพิจารณาถึงวัตถุที่อาจมีในส่วนผสม เช่น สารที่ก่อให้เกิดอาการแพ้ เช่น Formaldehyde วัตถุต้องห้ามที่มีประกาศจากหน่วยงานราชการ
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ
- (3) ตรวจสอบให้มีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ เช่น จัดทำบัญชีรายการสิ่งของที่มีข้อกำหนดที่มีข้อกำหนดควบคุม บัญชีรายชื่อผู้ผลิต ผู้แทนขาย เพื่อความมั่นใจในมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้บริการ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการ ต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) มีสินค้า เหมาะสมกับการให้บริการ
- (3) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของผู้รับบริการ กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (4) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือ การตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับผู้รับบริการ ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับบริการและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับผู้รับบริการ หากทรัพย์สินของผู้รับบริการชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ผู้รับบริการทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้ เช่น ยานพาหนะ กระเป๋า

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการ ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนคำสั่งซื้อ เปลี่ยนวัสดุ
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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