



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs

มอก. เอส 246-2566

การบริการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง

DESIGN AND INSTALLATION OF BUILT IN FURNITURE SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-354-2

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการติดตั้งและออกแบบเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง

มอก. เอส 246-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจบริการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝังจำนวนมาก ในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและบ้านจัดสรร เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ โดยใช้ข้อกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการมาใช้ในการพิจารณากำหนดมาตรฐานนี้ และข้อกำหนด ด้านกฎหมาย รวมทั้งข้อกำหนดต่าง ๆ ของการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริม และยกระดับงานประเภนี้ให้มีคุณภาพที่ดี สม่่าเสมอและเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภนี้ให้มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการติดตั้งและออกแบบเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารฉบับปรับปรุงล่าสุด)

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2543

พระราชบัญญัติอาคารชุด ฉบับที่ 4 พ.ศ.2551

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบ ผลิต และติดตั้งเครื่องจักร มอก. เอส เลขที่ 216-2565
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า พ.ศ. 2558

และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๓๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 246-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 246-2566 ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง

1. ขอบข่าย

1.1 ทั่วไป

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ระบุข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับการบริการออกแบบรวมทั้งการติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง ที่

(1) ต้องการแสดงถึงความสามารถในการส่งมอบการบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

(2) มุ่งที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการประยุกต์ใช้ระบบที่มีประสิทธิผล รวมทั้งกระบวนการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และการทำให้ลูกค้าวางใจในความเป็นไปตามข้อกำหนดและเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1.2 การนำไปใช้

ข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ เป็นข้อกำหนดทั่วไปและมุ่งที่จะให้สามารถใช้ได้กับทุกประเภทของการบริการ ออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง โดยไม่จำกัด ประเภท ขนาด และลักษณะของเฟอร์นิเจอร์ ในกรณีที่มีข้อกำหนดใดของมาตรฐานนี้ไม่สามารถประยุกต์ใช้ได้ อันเนื่องมาจากลักษณะของเฟอร์นิเจอร์ สามารถพิจารณาละเว้นข้อกำหนดได้เฉพาะที่อยู่ภายใต้ข้อ 3.4 ขั้นตอนการบริการ เท่านั้น และต้องไม่กระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบของผู้ประกอบการหรือองค์กรในการส่งมอบการบริการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝังที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง หมายถึง ธุรกิจการออกแบบ จัดทำ และติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝัง และนำไปติดตั้งบริการภายในบริเวณที่กำหนดไว้
- 2.2 เฟอร์นิเจอร์ หมายถึง สิ่งที่ใช้ตกแต่งที่พักอาศัยหรืออาคารสำนักงาน เพื่อใช้อำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน หรือเพื่อความสวยงาม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ เตียง ชั้นวางของ และเครื่องประดับตกแต่งบ้าน

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการ ต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
- 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 ผู้ประกอบการต้อง

3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

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

3.2.2 ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

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

3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ
- (2) ระดับการศึกษาและคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด
- (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนดของการให้บริการและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด หรือมีใบรับรองตามที่กฎหมายกำหนด เช่น วิศวกร มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด กรณีมีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน เช่น บันทึกเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากร

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) จัดสถานที่ที่เป็นสัดส่วน และเหมาะสมทั้งภายในและภายนอก
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ หรืออุปกรณ์สำหรับงานออกแบบและติดตั้ง
- (3) มีการปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรค มีการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกระบุ และพร้อมให้ตรวจสอบเมื่อจัดกิจกรรม
- (4) กรณีออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์แบบฝังในสถานที่ของผู้ให้บริการ ต้องจัดให้มีเนื้อที่ใช้สอยสำหรับส่วนประกอบอื่นๆ ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัย จุดปฐมพยาบาล

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) กำหนดและจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นเพื่อให้ได้การบริการติดตั้งและออกแบบเฟอร์นิเจอร์แบบฝังที่มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า ข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- (2) ต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสะดวกต่อการข้อกำหนดของการบริการ
- (3) ต้องจัดให้มีบริเวณปฏิบัติงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี และมีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณที่มีการ ตรวจสอบคุณภาพด้วยสายตา

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้บริโภค ได้แก่ ข้อจำกัดด้านการเดินทางมาออกแบบและติดตั้ง ข้อจำกัดด้านความปลอดภัย
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลาการส่งมอบ การรับประกันสินค้า และการบริการหลังการขาย

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องมีการเตรียมการสำหรับการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ที่เกี่ยวข้องกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) การตอบข้อซักถาม การทำข้อตกลง หรือการรับคำสั่งซื้อ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อเสนอ
- (3) ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า รวมทั้งข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การทบทวนต้องดำเนินการก่อนที่ผู้ประกอบการจะทำข้อผูกพันกับลูกค้า เช่น ก่อนยื่นประมูลรับข้อตกลง สัญญา หรือคำสั่งซื้อ การรับการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงสัญญา หรือคำสั่งซื้อ และต้องมั่นใจว่า

- (1) มีการระบุข้อกำหนดของการออกแบบและติดตั้งไว้อย่างชัดเจน
- (2) ข้อกำหนดของข้อตกลงและคำสั่งซื้อที่แตกต่างจากที่เคยระบุไว้ก่อนหน้านี้ได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ
- (3) ผู้ประกอบการมีความสามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ บันทึกผลการทบทวน และการดำเนินการที่เป็นผลจากการทบทวนต้องจัดเก็บรักษาไว้

3.4.3 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา

ผู้ประกอบการต้องทบทวนการออกแบบและการพัฒนา อย่างเป็นระบบ ณ ขั้นตอนที่เหมาะสม ตามแผนที่ได้กำหนดไว้

- (1) เพื่อที่จะประเมินผลการออกแบบและการพัฒนา ว่าเป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) ระบุปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขที่จำเป็น
บุคคลผู้เข้าร่วมทบทวนการออกแบบ ต้องประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่กำลังทบทวนอยู่นี้ บันทึกผลของการทบทวนและการดำเนินงานที่จำเป็นต้องมีการเก็บรักษา
- (3) กำหนดให้มีการควบคุมในขณะที่มีการทำงาน ซึ่งมีการชี้บ่งและเก็บหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงได้รับการอนุมัติโดยผู้ที่มีอำนาจ (เนื่องจากในงานออกแบบและติดตั้งเฟอร์นิเจอร์จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเสมอจากความต้องการของผู้ใช้บริการ)

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้ออุปกรณ์และบริการ ที่ใช้ในการให้บริการตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น เฟอร์นิเจอร์ ชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์สำหรับนำมาปรับปรุงคุณภาพ บรรจุภัณฑ์ สารเคมี การขนส่ง การเช่าที่จัดเก็บ การสอบเทียบ การซ่อมบำรุงรักษา เป็นไปตามข้อกำหนดของการจัดซื้อ วิธีการและความเข้มงวดในการควบคุมผู้ส่งมอบ และผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อขึ้นอยู่กับผลกระทบต่อขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการติดตั้งเฟอร์นิเจอร์ในขั้นตอนสุดท้าย
- (2) ทวนสอบอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สั่งซื้อ ต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุ กรณีที่ผู้ประกอบการ หรือลูกค้าตั้งใจให้มีการทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้ส่งมอบ ต้องมีการระบุความต้องการที่จะทวนสอบและวิธีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ไว้ในข้อมูลการจัดซื้อ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ได้ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ รับประกันหลังการให้บริการ แผนดำเนินการประจำปี
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวังว่าสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่ และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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