



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

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรมและที่พักสำหรับ
สถานศึกษา มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 218-2565

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศแก้ไขมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรมและที่พักสำหรับสถานศึกษา มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 218-2565
ท้ายประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๔๐ (พ.ศ. ๒๕๖๕) ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม
พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังต่อไปนี้

๑. ให้แก้ไขหมายเลขมาตรฐานเลขที่ “มอก.เอส 218-2565” เป็น “มอก.เอส 218-2567”
 ๒. ให้ยกเลิกความในข้อ 3.1.1
- ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

นายวีรพงษ์ เจริญชัย

รองเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
รักษาราชการแทนเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 218-2565

การบริการโรงแรมและที่พักสำหรับสถานศึกษา

HOTEL AND ACCOMMODATION SERVICES IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-082-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการโรงแรมและที่พักสำหรับสถานศึกษา

มอก. เอส 218-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ทำซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจบริการโรงแรมและที่พักในสถานศึกษา เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการเพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริม และยกระดับงานประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี สม่่าเสมอและเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรมและที่พักสำหรับสถานศึกษา นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

1. มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรม รีสอร์ท และที่พักอาศัย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 116-2565
2. พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547
3. กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551
4. กฎกระทรวงกำหนดลักษณะอาคารประเภทอื่นที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2559
5. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และ พ.ศ. 2558
6. กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๐ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการโรงแรมและที่พักสำหรับสถานศึกษา

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรมและที่พักสำหรับ
สถานศึกษา มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 218-2565

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรมและที่พักในสถานศึกษา มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 218-2565 ดังมี
รายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการโรงแรมและที่พักสำหรับสถานศึกษา

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมเฉพาะการบริการ ดังต่อไปนี้
- (1) การบริการโรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน ซึ่งจัดตั้งขึ้นในสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว เช่น การพักอาศัยรายวันหรือการเช่าไม่น้อยกว่า 30 วัน สำหรับบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงกำหนดประเภท และหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551
 - (2) การบริการให้เช่าที่พักเพื่ออยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นบ้าน ห้องชุด อาคารชุด หรืออาคารประเภทใด ๆ โดยเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่า ตามสัญญาเช่าที่มีการระบุเวลาการเช่าที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ไม่ครอบคลุมการบริการ ดังต่อไปนี้
- (1) การบริการห้องอาหารหรือสถานที่บริการอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และการบริการห้องประชุมสัมมนา หรืออื่น ๆ ที่คล้ายกัน
 - (2) การเช่าที่พักอาศัยรายวันหรือการเช่าไม่น้อยกว่า 30 วัน เช่น โรงแรม รีสอร์ท หรือธุรกิจอื่นที่คล้ายกันตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม หรือการให้เช่ารายวันหรือการเช่าไม่น้อยกว่า 30 วัน ที่มีที่พักให้เช่าไม่เกิน 4 หน่วยหรือการบริการห้องพักให้กับนักศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยหอพัก หรือการเช่าอาคารเพื่อ ใช้อื่นที่มีใช้การพักอาศัย

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่น ของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน ทั้งนี้ไม่รวมถึง
- (1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น
 - (2) สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกิน 4 ห้องและมีจำนวนผู้พักอาศัยรวมกันทั้งหมดไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริม ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551
- 2.2 ห้องอยู่อาศัย หรือ ห้องชุด หรือ อพาร์ทเมนต์ หรือ แพลต หมายถึง ห้องที่รวมกันอยู่ในตึกหลังใหญ่โดยปกติจะประกอบด้วยห้องนอน ห้องรับแขก ห้องครัว ห้องน้ำ พร้อมอยู่ในชั้นเดียวกันและรวมอยู่ในตึก เดียวกัน ห้องอยู่อาศัยมีทั้งให้เช่า หรือเจ้าของอาจเป็นผู้อยู่อาศัยเอง โดยผู้เช่าอาศัยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เจ้าของกำหนดไว้ อาจมีการกำหนดระยะเวลาในการเข้าพักที่แน่นอน

- 2.3 หอพัก หมายถึง รูปแบบการบริการห้องพักแบบให้เช่าเป็นรายเดือน มีระดับราคาตั้งแต่ถูกถึงปานกลาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระดับราคาและรูปแบบ
- 2.4 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในสถานศึกษาและธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการบริการโรงแรมในสถานศึกษาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย โดยเรียกเก็บค่าเช่า จากผู้เช่า แล้วแต่กรณี ซึ่งต่อไปในเอกสารฉบับนี้จะเรียกว่าผู้ประกอบการ หรือผู้ให้เช่า
- 2.5 ใบอนุญาต หมายถึง ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมในสถานศึกษาตามกฎหมาย ข้อกำหนด หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการ ต้อง
 - 3.1.1 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
 - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
 - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
 - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
 - 3.2.2 ผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
 - (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า
 - (2) มีการให้ความสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
 - 3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
 - 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ
- (2) ระดับการศึกษาเหมาะสม หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด เช่น ควรมีพื้นฐานความรู้การบริการโรงแรม พร้อมทั้งจะเรียนรู้ความรู้ใหม่ๆ เสมอ กรณีมีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) จัดสถานที่ที่เป็นสัดส่วน และเหมาะสมทั้งภายในและภายนอก
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือสำหรับการบริการ

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดให้มี และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การขอรับบริการเร่งด่วน การขอรับบริการเป็นหมู่คณะ
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การรับประกัน และการบริการหลังการขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการบริการ
- (3) ข้อบังคับที่สามารถประยุกต์ได้และข้อกำหนดของกฎหมาย

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมถึงระเบียบปฏิบัติในการใช้พื้นที่ร่วมกัน และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการโดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ

(3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

3.5.1 จัดซื้อผลิตภัณฑ์หรือจัดจ้างการบริการจากหน่วยงานภายนอก (ถ้ามี) ตรงตามข้อกำหนดหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ/จัดจ้าง หรือทั้งสองอย่าง เช่น การจัดซื้อ อุปกรณ์ส่องสว่าง อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์ระบบประปา อุปกรณ์เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัย เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องดูดฝุ่น และเครื่องมือทำความสะอาด อุปกรณ์สำหรับห้องพัก เช่น หมอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ผ้าคลุมเตียง ผ้าเช็ดตัว สบู่ แชมพู กระดาษชำระ หรือการจ้างเหมาบริการจากหน่วยงานภายนอก เช่น การบริการซ่อมบำรุง การบริการรักษาความปลอดภัย

3.5.2 ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ/จัดจ้าง เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์/บริการที่สั่งซื้อ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

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 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษามันไว้ เช่น รถยนต์

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข ผู้ประกอบการ ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนคำสั่งซื้อ รับประกันหลังการซ่อม
- (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

ผู้ประกอบการ ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการ ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเอกสารเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
- (4) รักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบหรือโดยยังมิได้รับความยินยอมจากลูกค้ายกเว้นเป็นข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง