



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส)



นายธนากร วงศ์ทองศรี
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม



“SME STANDard UP”



Objective

- ยกระดับขีดความสามารถ SMEs ด้วยมาตรฐานที่เหมาะสมกับตลาดเป้าหมาย



- สร้างระบบการมาตรฐานเฉพาะ (มอก.S) กรณีไม่มีมาตรฐานใดๆ



Objective



How to

- สร้างกลไกคัดเลือกมาตรฐานที่เหมาะสม กับตลาดและผู้ประกอบการ

- กำหนดมาตรฐาน และกระบวนการตรวจสอบรับรองที่มีความคล่องตัว และเหมาะสมกับ SMEs (มอก.S)



How to



Privilege

- เป็นมาตรฐานที่ตรงความต้องการของตลาดเป้าหมาย
- SMEs มีความเข้มแข็งด้วยการมาตรฐาน 
- ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ภายใต้มาตรการพิเศษ เพื่อขับเคลื่อน SMEs สู่ยุค 4.0

Privilege





มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส)

การรับรองตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส



- การรับรองผลิตภัณฑ์ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
- การรับรองระบบคุณภาพงานบริการ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส)

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง
ระบบคุณภาพงานบริการ
ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส





หลักเกณฑ์การรับรอง

หลักการทางเทคนิค คือ

ผู้ให้บริการมีระบบคุณภาพการบริการ

เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสที่เกี่ยวข้อง



มาตรฐานการบริการ

รายชื่อมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส สาขาการบริการ



การบริการทำความสะอาดอาคาร สถานที่



การบริการกำจัดปลวก หนู และแมลง



มาตรฐานการบริการ



www.bigstock.com · 17433782

การบริการทำความสะอาดรถยนต์



การบริการซ่อมบำรุงและล้าง
เครื่องปรับอากาศ



มาตรฐานการบริการ



การบริการนวดและสปา



การบริการซักอบรีด



มาตรฐานการบริการ



การบริการติดตั้งจานดาวเทียม



การบริการติดตั้งกล้องวงจรปิด

pixta.jp - 28532678



ขั้นตอนการขอใบรับรอง มอก.เอส





การรับคำขอ

เอกสารหลักฐานแสดงตน

1



บัตรประจำตัวประชาชน
(บุคคลทั่วไป)

- หนังสือรับรองใบรับรองเป็นนิติบุคคล





ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

1. ข้อกำหนดทั่วไป
2. เจ้าของหรือผู้บริหาร
3. การบริหารทรัพยากร
4. ขั้นตอนการบริการ
5. การจัดซื้อ
6. ข้อกำหนดการบริการ



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

7. ทรัพย์สินของลูกค้า
8. การควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
9. ความพึงพอใจของลูกค้า
10. การร้องเรียนของลูกค้า
11. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
12. การควบคุมเอกสารและข้อมูล



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

1. ข้อกำหนดทั่วไป

- ขอบข่ายการให้บริการ



การจัดทำระบบคุณภาพ →

- นำไปปฏิบัติ รักษา
- ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จัดให้มีผังกระบวนการงาน



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

2. เจ้าของหรือผู้บริหาร



แสดงความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่น



ให้ความสำคัญกับลูกค้า



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3. การบริหารทรัพยากร



ทรัพยากรคน

โครงสร้างพื้นฐาน

สภาพแวดล้อมสำหรับการดำเนินการ



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

4. ขั้นตอนการบริการ

- การวางแผนการบริการ
- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ข้อกำหนดการบริการ การสื่อสาร การ
ทบทวนข้อตกลง



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

5. การจัดซื้อ

- จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนด/
ข้อกำหนด
- ทบทวนสิ่งที่จัดซื้อ



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

6. ข้อกำหนดการบริการ

- การควบคุมการให้บริการ
- การชี้แจงและสอบถามกลับได้
- การยอมรับการส่งมอบการบริการ



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

7. ทรัพย์สินของลูกค้า

- การดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการ จนถึงการส่งมอบ
- กรณีทรัพย์สินชำรุด เสื่อมสภาพ หรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึก



ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 8. การควบคุมการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด**
- บริการที่ไม่สอดคล้องต้องได้รับการชี้แจง และควบคุม
 - กำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
 - เก็บรักษาข้อมูล

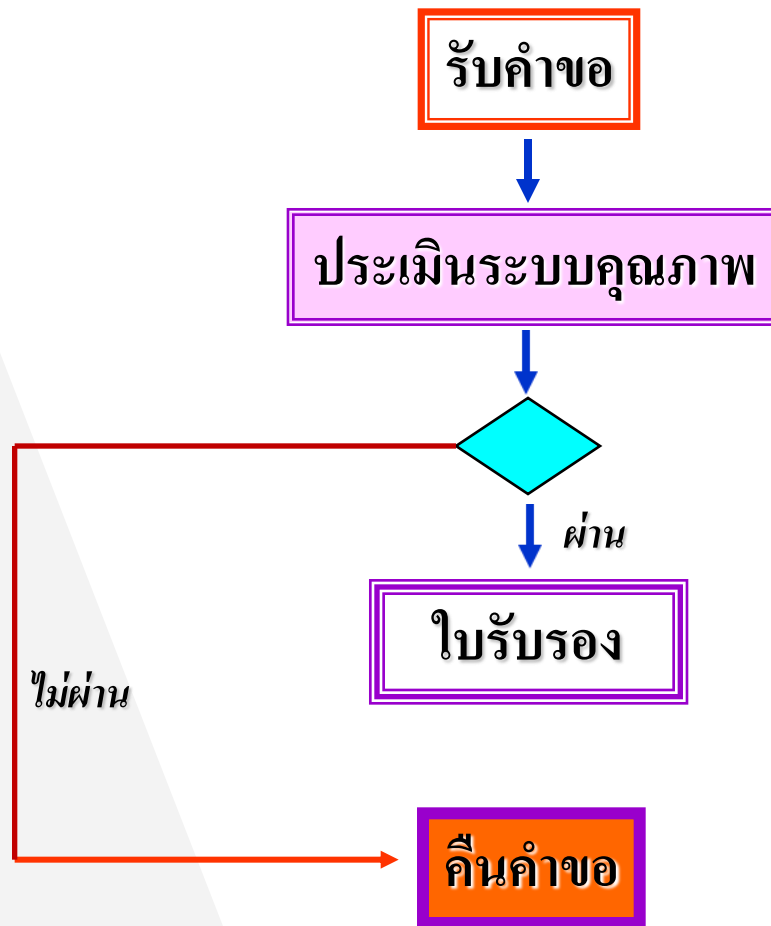


ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 9. ความพึงพอใจของลูกค้า**
- 10. การร้องเรียนของลูกค้า**
- 11. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**
- 12. การควบคุมเอกสารและข้อมูล**



กระบวนการตรวจสอบเพื่อการรับรอง





การรับรองระบบคุณภาพงานบริการ มอก. เอส

ใบรับรองระบบคุณภาพ
การบริการ



ใบรับรองมีอายุ 3 ปี

ยื่นคำขอก่อนใบรับรอง
ฉบับเดิมจะสิ้นอายุ 60 วัน



การขอใบรับรองใหม่



เงื่อนไขที่ผู้ได้ใบรับรองต้องปฏิบัติ



**รักษาระบบควบคุมคุณภาพการบริการ
ตลอดเวลาที่ได้รับการรับรอง**



**วิธีการแสดงเครื่องหมายอุตสาหกรรมเอส
ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ก.**

ลักษณะเครื่องหมายอุตสาหกรรมเอส



เงื่อนไขที่ผู้ใดใบรับรองต้องปฏิบัติ

การอ้างอิงผลการรับรอง

- ให้อ้างอิงเฉพาะขอบข่ายที่ได้รับใบรับรอง
- ห้ามใช้ข้อความใดๆ ที่ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดจากขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง



เงื่อนไขที่ผู้ใดใบรับรองต้องปฏิบัติ

ยุติการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์
ที่มีการอ้างถึงการรับรองที่ได้รับ

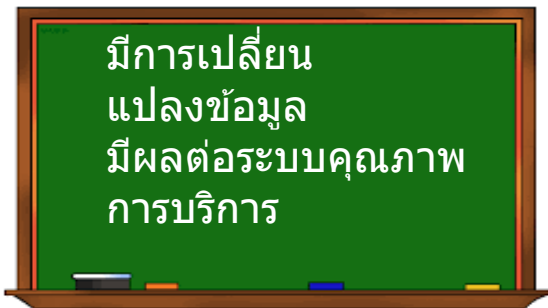
- กรณีที่ มีการลดขอบข่าย พักใช้ เพิกถอน
- ยกเลิกการรับรอง



เงื่อนไขที่ผู้ได้ใบรับรองต้องปฏิบัติ



ต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง



แจ้งให้ สมอ. ทราบทุกครั้ง



เงื่อนไขที่ผู้ได้ใบรับรองต้องปฏิบัติ



ให้ความร่วมมือแก่สำนักงานทุกครั้งที่มีการตรวจ
ประเมิน



ส่งมอบบันทึกเรื่องตามที่ สมอ. ร้องขอ



ชำระค่าตรวจภายใน 30 วัน



การยกเลิก และเพิกถอน

การยกเลิก

- แจ้ง สมอ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 60 วัน



การพักใช้

- ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข
- ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสกำหนด
- ไม่แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด

พักใช้ใบรับรอง
เป็นเวลาไม่เกิน 180 วัน

ยุติการพักใช้ใบรับรอง หากพบว่า
สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด



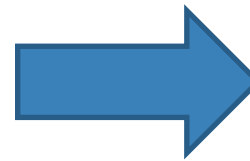
การลดขอบข่าย

การลดขอบข่ายใบรับรอง

ไม่สามารถรักษาระบบคุณภาพ
บางส่วนของขอบข่าย

เลิกประกอบกิจการในบางส่วนของ
ขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง

แจ้งความประสงค์ขอลดขอบข่ายที่
ได้รับการรับรอง



**ใบรับรองฉบับใหม่
แทนฉบับเดิม**



การเพิกถอน

การเพิกถอน



เลิกประกอบกิจการ



เป็นบุคคลล้มละลาย



ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข
อันส่งผลกระทบร้ายแรงต่อการเป็นผู้ได้รับใบรับรอง



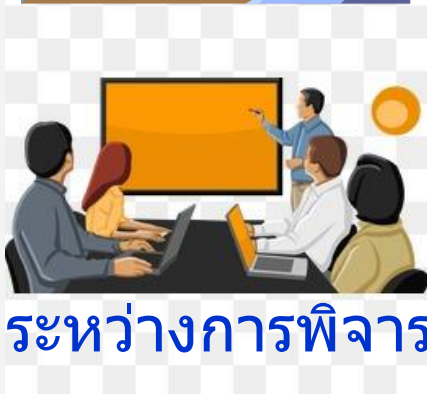
การอุทธรณ์ และการร้องเรียน

การอุทธรณ์

ผู้ได้รับใบรับรองที่ถูกพักใช้ ลดขอบข่าย เพิกถอน



ยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน



สมอ. พิจารณาและแจ้งผลใน 60 วัน

ระหว่างการพิจารณาให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับอยู่

★ ผลการพิจารณาของสำนักงานให้ถือเป็นที่สุด ★



การอุดหนุน และการร้องเรียน

การร้องเรียน → มีการยืนยันตัวบุคคล



ยื่นเป็นลายลักษณ์อักษร หรือ



เว็บไซต์ของ สมอ.
www.tisi.go.th

**** การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่อง
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ****



ภาคผนวก ก.

ลักษณะของเครื่องหมายมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส



มอก. S

เครื่องหมายมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสสีเขียวท่ามุมสี่สิบห้าองศาทั้งสี่ด้าน โดยมี "มอก. S" อยู่ข้างใต้



ภาคผนวก ก.

การแสดงเครื่องหมายมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส แสดงได้ 2 รูปแบบ



มอก.ส



- แสดงกับสิ่งของซึ่งใช้เพื่อการติดต่อ โฆษณา และส่งเสริมการขายเท่านั้น
- ไม่ใช่ในกิจการนอกเหนือจากขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง
- ทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดในขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง
- ระยะเวลาในการแสดงให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด



ภาคผนวก ก.





มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส)



คำถาม ?

ขอบคุณครับ/ค่ะ



ที่ นธ.012694



สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทจังหวัดนครปฐม
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

ขอรับรองว่าบริษัทนี้ได้จดทะเบียน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นนิติบุคคลประเภท
บริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2558 ทะเบียนเลขที่ [REDACTED]
ปรากฏข้อความในรายการตามเอกสารทะเบียนนิติบุคคล ณ วันออกหนังสือนี้ ดังนี้

1. ชื่อบริษัท บริษัท [REDACTED] จำกัด

ได้จดทะเบียนเลิกบริษัท ซึ่งนายทะเบียนได้รับจดทะเบียนไว้แล้ว เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2558
และขณะนี้ยังไม่ได้จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชี/

2. ผู้ชำระบัญชีคือ (1) [REDACTED]

3. โดยให้ผู้ชำระบัญชีทุกคนกระทำการร่วมกัน เว้นแต่การดังกล่าวต่อไปนี้
ได้กำหนดอำนาจให้ทำแยกกันได้ คือการดำเนินการใดๆ เพื่อให้การเลิกและชำระบัญชี
เสร็จสิ้นไปให้ผู้ชำระบัญชีสองคนลงลายมือชื่อร่วมกัน/

4. สำนักงานผู้ชำระบัญชี ตั้งอยู่เลขที่ [REDACTED]
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม/

ออกให้ ณ วันที่ 18 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558



คำเตือน : ผู้ใช้ควรตรวจสอบข้อความทราบท้ายหนังสือรับรองฉบับนี้ทุกครั้ง

ข้อความทราบ ประกอบหนังสือรับรอง ฉบับที่ นธ.012694

1. หนังสือรับรองเฉพาะข้อความที่ห้าง/บริษัทได้นำมาจดทะเบียนไว้เพื่อผลทางกฎหมายเท่านั้น
ข้อเท็จจริงเป็นสิ่งที่ควรหาไว้พิจารณาฐานะ
2. นายทะเบียนอาจเพิกถอนการจดทะเบียน ถ้าปรากฏว่าข้อความอันเป็นสาระสำคัญที่จดทะเบียน
ไม่ถูกต้อง หรือเป็นเท็จ



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce

บริการสร้างสรรค์นวัตกรรม
Creative Services
สายด่วน 1570 www.dbd.go.th





ร.
ถ้าคำ

"ได้ขอใบอนุญาตนี้อย่างถูกต้องและครบถ้วนแล้ว
จึงขอรับรองว่าข้อมูลในใบอนุญาตนี้นี้เป็นความจริง
และถูกต้องตามที่ปรากฏในใบอนุญาตนี้นี้
ขอรับรองว่าข้อมูลในใบอนุญาตนี้นี้เป็นความจริง
และถูกต้องตามที่ปรากฏในใบอนุญาตนี้นี้"

ทะเบียนโรงงานเลขที่

จังหวัด

ใบอนุญาตนประกอบกิจการโรงงาน

กระทรวงอุตสาหกรรม

วันที่ เดือน พ.ศ.

อนุญาตให้ สัญชาติ

อยู่บ้าน/สำนักงานเลขที่ ตรอก/ซอย ถนน

หมู่ที่ ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด

ชื่อโรงงาน

ประเภทหรือชนิดของโรงงานลำดับที่

